

Informe corporatiu  
d'activitats  
**2019**







Informe corporatiu d'activitats **2019**

El 2019 en xifres | 4

Principals fites del 2019 | 6

Més a prop dels clients: escoltant les seves necessitats per ser millors cada dia | 8

Carta del president | 10

Carta del conseller executiu i director general | 12

## 01

Model de creació de valor i estratègia | 16

1.1 Una estratègia adaptada als nous reptes de futur | 16

1.2 Model de negoci | 19

1.3 Crèdit Andorrà, el banc pioner en serveis | 20

1.4 Motor de país | 21

1.5 Compromís social | 23

## 02

Enfocats als nostres clients | 24

2.1 Àrea de Negoci Bancari Andorra | 24

2.1.1 Banca comercial | 25

2.1.2. Banca privada | 28

2.1.3. Unitat de Grans Clients | 30

2.1.4. Planificació Patrimonial | 30

2.2 Àrea de Negoci Bancari Internacional | 31

2.3 Àrea d'Inversions | 33

2.4 Grup Assegurador | 35

2.5 Innovació constant en productes i serveis | 37

2.6 Transformació digital i omnicanalitat | 44

2.7 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària | 46

2.8 Inclusió i educació financera | 48

## 03

### Gestió sòlida i responsable | 52

- 3.1 Govern corporatiu | 52
- 3.2 Gestió integral del risc | 58
- 3.3 Integritat i ètica | 61
- 3.4 Relació amb els nostres grups d'interès | 62
- 3.5 Privacitat i seguretat de la informació | 64

## 04

### Al servei de l'equip humà | 66

- 4.1 Diversitat i ocupació | 66
- 4.2 Formació i desenvolupament professional | 68
- 4.3 Entorn laboral de qualitat | 70

## 05

### Compromesos amb la societat | 72

- 5.1 Fundació Crèdit Andorrà | 73
  - 5.1.1 Al servei de l'educació | 74
  - 5.1.2 Al servei de la societat | 75
  - 5.1.3 Al servei de la cultura | 77
- 5.2 Crèdit Andorrà, un compromís amb el país i les persones | 80
  - 5.2.1 Fent costat al teixit econòmic i empresarial | 80
  - 5.2.2 Impuls múltiple del turisme | 80
  - 5.2.3 L'esport per al desenvolupament de la persona | 81
  - 5.2.4 La cultura, a l'abast de tothom | 83

## 06

### Compromesos amb el medi ambient | 84

- 6.1 Sistema de gestió ambiental | 84
- 6.2 Lluita contra el canvi climàtic | 88
- 6.3 Mobilitat sostenible | 89
- 6.4 Productes amb beneficis ambientals | 90

## 07

### Estats financers del Grup Crèdit Andorrà | 92

- 7.1 Estats de situació financera | 92
- 7.2 Estats de resultats | 94

## 08

### Objectius assolits i reptes per al 2020 | 96

## Annex

### Materialitat | 98

- Críteris i abast de l'Informe | 98
- Anàlisi de Materialitat | 98
- Metodologia i resultats | 98
- Temes materials i cobertura | 99

### Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible | 101

### Índex de continguts del Global Reporting Initiative | 104

### Taula de continguts del Pacte Mundial | 125

# El 2019 en xifres

## Gestió enfocada a un creixement sòlid i responsable

### Balanç (en milers d'euros)



Actiu	5.255.033	Patrimoni net	469.665
Recursos de clients	14.647.215	Dipòsits de clients	3.830.248
		Crèdits a clients	2.417.134

### Resultat (en milers d'euros)



Volum de negoci	17.064.349	Resultat abans d'impostos	53.932	Benefici atribuït	46.244
Marge financer(*)	43.530	Marge ordinari(**)	203.256	Marge d'explotació(***)	56.093

### Rendibilitat i eficiència (%)



Ràtio d'eficiència	61,47%	RoE	10,92%	RoA	0,87%	RoTE(****)	14,22%
--------------------	--------	-----	--------	-----	-------	------------	--------

RoE: return on equity. RoA: return on assets. RoTE: return on tangible equity.

### Solvència (%)



Ràtio de solvència	16,79%	Ràtio de liquiditat	147,04%	Ràtio de morositat	7,45%
				Ràtio de cobertura de la morositat	32,9%

(\*) Ingressos per interessos — despeses per interessos — despeses per capital social reemborsable a la vista + ingressos per dividendes. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(\*\*) Total del resultat d'explotació net + participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(\*\*\*) Total del resultat d'explotació net + participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades — despeses d'administració — amortitzacions. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(\*\*\*\*) Benefici després d'impostos sobre els fons propis mitjans, exclosos els actius intangibles. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

Nota: La informació recollida en les taules és un extracte dels Estats financers consolidats de Crèdit Andorrà, aprovats per la Junta General d'Accionistes el 29 de juny del 2020 i disponibles a [informeanual.creditandorrargroup.com](http://informeanual.creditandorrargroup.com)

Davant de qualsevol discrepància entre ambdós, prevaldrà la versió dels Estats financers consolidats aprovats per la Junta General d'Accionistes de Crèdit Andorrà el 29 de juny del 2020.

## Compromís global amb la societat

471 persones  
Plantilla a Andorra

429 persones  
Plantilla internacional

94%  
Contractes indefinits

52%  
Dones a la plantilla

81%  
Plantilla que ha rebut formació

528 €  
Inversió mitjana en formació

31,3%  
Clients banca particular

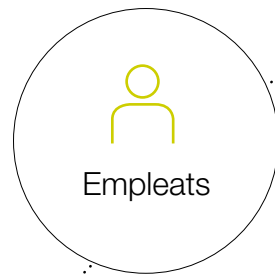
13,1%  
Clients banca empreses

55,6%  
Clients banca privada

Banca digital  
66%  
Clients particulars

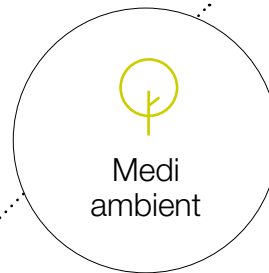
14%  
Clients empreses

Un equip de professionals compromesos amb els valors del Banc, proactius i motivats envers els clients...



...als quals oferim productes i serveis d'alta qualitat perquè ens reconeguin com el banc de referència en la plaça andorrana...

...perquè estem compromesos amb el creixement econòmic i social del país, i actuem amb responsabilitat allà on som presents, arreu del món...

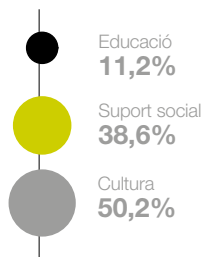
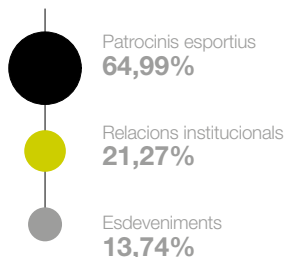


...un món que volem més sostenible, perquè estem compromesos amb el futur.

### Inversió en RSC

84,51%  
Iniciatives de dinamització econòmica i patrocinis esportius

12,55%  
Iniciatives de suport a la comunitat



2,94%  
de la inversió en RSC

-9%  
de consum d'electricitat per empleat

-3.563 kg  
de consum de paper

1.327  
tones de CO<sub>2</sub> derivat del consum energètic (-3%)

# Principals fites del 2019

## Gener

- > Les Crèdit Andorrà GSeries comencen amb més dies de competició, tres noves categories i una línia nova de boxes
- > Organització del primer Crèdit Andorrà Financial Institutions Event 2019
- > L'espai, el centre social d'activitats de la Fundació Crèdit Andorrà per a més grans de 60 anys, inicia la programació anual
- > Comença la 27a edició del Trofeu Borrufa d'esquí de formació

## Febrer

- > Es posa en marxa un nou perfil corporatiu de Crèdit Andorrà Financial Group a Twitter @creditandorra
- > Conferència *La situació actual dels mercats financers i perspectives per al 2019* a càrrec de David Macià, director d'inversions de Crèdit Andorrà Asset Management

## Setembre

- > Andorran Banking acorda el tancament de les oficines bancàries els divendres a la tarda

## Juliol-Agost

- > Copa del Món de BTT a Vallnord – Pal Arinsal
- > Es presenta Scale Lab Andorra, el programa d'hiperacceleració empresarial de Crèdit Andorrà adreçat a *start-ups*
- > Crèdit Andorrà firma un acord amb Mútua General de Catalunya i Caravela perquè entrin en l'accionariat de CA Life Insurance Experts
- > L'app de l'e-Crèdit ofereix l'accés per empremta digital per a dispositius Android
- > L'àrea d'Inversions i la societat gestora mantenen l'ISO 9001 de qualitat
- > 33 joves inicien les estades formatives d'estiu
- > Crèdit Andorrà actualitza l'estructura de recursos propis amb l'emissió de nous instruments financers subordinats

## Octubre

- > Nova Crèdit Andorrà Visa Infinite, la targeta de més alta gamma de Visa
- > 41a edició de la Fira d'Andorra la Vella
- > La Fundació Crèdit Andorrà estrena perfils propis a Facebook, Twitter, Instagram i YouTube
- > Ara Malikian obre la segona edició d'Ordino Clàssic

## Novembre

- > Nova estructura de l'àrea d'Inversions, dirigida per Eduard Galceran Cerqueda
- > Premi Millor banc d'Andorra en banca privada de les revistes *The Banker* i PWM, del grup Financial Times
- > Crèdit Andorrà Global Fòrum: conferència *La fórmula màgica darrere de l'èxit de Silicon Valley* de Mar Hershenson, cofundadora i sòcia gerent de Pear VC, un fons de Palo Alto que inverteix en empreses de creació recent
- > La Fundació Crèdit Andorrà concedeix una nova beca d'excel·lència per a estudis de postgrau
- > Crèdit Andorrà i Caser Seguros firmen un acord pel qual la companyia espanyola entra en el negoci assegurador de vida del Grup a Andorra
- > Crèdit Andorrà Asset Management renova un any més la certificació internacional GIPS
- > L'EFA celebra el 18è fòrum, centrat en el canvi climàtic



## ○ Març

- > Finals de la Copa del Món d'esquí alpí masculí i femení a Soldeu-el Tarter (Grandvalira)
- > Nou canal a WhatsApp d'atenció al client, +376 320 888
- > *Global Banking & Finance Review* reconeix Crèdit Andorrà com a Millor banc d'Andorra en banca privada i en RSC
- > L'ONCA presenta la 26a temporada

## ○ Abril

- > *Crèdit Avui*, el butlletí d'informació mensual, es digitalitza en format de blog de notícies i newsletter [creditavui.ad/](http://creditavui.ad/)

## ○ Juny

- > 30a Trobada Empresarial al Pirineu "Definim l'agenda empresarial"
- > Crèdit Andorrà Global Fòrum amb Marc Vidal, divulgador econòmic i consultor en transformació i estratègia digital
- > El Sistema de Gestió Ambiental rep la certificació ISO 14001:2015
- > 21è Cicle d'Empresa Familiar i Qualitat
- > 6a Casamanya Extrem Vertical Race Trofeu Crèdit Andorrà

## ○ Maig

- > Fitch avala la solidesa del Grup Crèdit Andorrà en confirmar el ràting en BBB amb perspectiva estable
- > Crèdit Hipoteca i Crèdit Cotxe estrenen dos simuladors en línia per al càlcul de la quota del préstec
- > 6a Jornada de la mobilitat elèctrica
- > Es crea la nova àrea de Riscos Globals, dirigida per Xavier Soro Ventura, dins l'estructura directiva de l'entitat
- > La Junta General Ordinària d'Accionistes de Crèdit Andorrà aprova els comptes i la gestió de l'exercici 2018

## ○ Desembre

- > Crèdit Andorrà i Crowe Andorra ofereixen la conferència *Reptes de l'empresa familiar andorrana: relleu generacional o desinversió?*
- > Col·laboració dels empleats de Crèdit Andorrà amb el Banc d'aliments de Càritas Andorrana



# Més a prop dels clients: escoltant les seves necessitats per ser millors cada dia



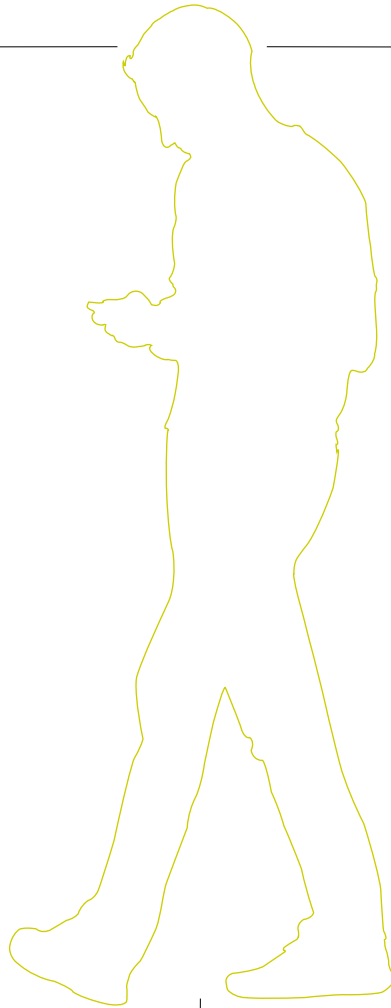
Atenció  
personalitzada  
a la nostra  
xarxa d'oficines



Missatgeria  
per correu electrònic  
**info@creditandorra.ad**



Atenció telefònica  
**+376 88 88 88**  
De dl. a dv., de 08.30 h a 18.00 h



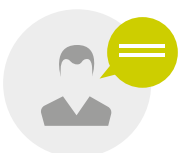
Servei d'SMS i WhatsApp



Assistència tècnica  
de targetes  
**+376 88 87 00 (24 h)**



Atenció per la web  
Formularis



El meu gestor, l'atenció al client  
a través de l'e-Crèdit

 **Crédit Andorrà**

 3.959  
seguidors


 225  
seguidors

 6.667  
seguidors

 311  
seguidors

**Supporting**

 2.376  
seguidors

 486  
seguidors


 1.696  
seguidors

 43  
seguidors

 **Research**

 271  
seguidors

Canal de WhatsApp

 +376 320 888



 +250  
clients usuaris

 +350  
converses registrades

El meu gestor

 900  
clients

 +4.800  
missatges





© Eduard Comellas

### **Antoni Pintat Mas**

President del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà

## Carta del president

Deixem enrere un any en què hem iniciat el camí cap a un nou rumb marcat pels fonaments de la visió estratègica, que ha de ser el full de ruta per afermar la presència del Grup Crèdit Andorrà en un escenari financer cada cop més exigent i complex.

El 2019 ho ha estat més del que feien pensar les previsions macroeconòmiques inicials. La política d'estímul del BCE ha continuat mantenint els tipus d'interès en nivells baixos i les tensions geopolítiques –amb la guerra comercial entre els Estats Units i la Xina, i el procés del Brexit com a protagonistes– han portat la incertesa en els mercats.

Aquesta conjuntura mundial se suma a l'important procés d'adaptació en què segueix immers el sector a Andorra per assumir la normativa bancària internacional, amb més requeriments quant a les dotacions a provisions i una significativa inversió tecnològica davant els reptes del negoci. A Grup Crèdit Andorrà, tanmateix, estem preparats per fer-hi front.

Hem continuat treballant per adaptar-nos a aquest entorn de mercat, centrats en la reorganització interna de l'entitat, la focalització del negoci bancari internacional, la millora de l'eficiència operativa i la cerca d'aliances de valor, al costat del reforç del govern corporatiu.

Els resultats aconseguits són reflex d'aquesta gestió prudent i acurada, un model que any rere any ens demostra que anem pel camí adequat. El benefici a tancament d'any ha ascendit fins als 46,24 milions d'euros, un 28,45% més que el 2018, que consoliden la posició de lideratge al país de Crèdit Andorrà en resultats. Una xifra positiva que es veu reforçada per l'increment del 10,51% del volum de negoci, que s'ha situat en els 17.064 milions d'euros, i un marge d'explotació de 56,09 milions d'euros (un 48,62% més que el 2018, malgrat el retrocés del 7,75% del marge financer, fruit del context de baixos tipus d'interès a què he al·ludit anteriorment).

La rendibilitat financera (RoE) (del 10,92% davant el 9,25% del 2018) constata la solidesa de l'entitat, juntament amb unes ràtios de solvència regulatòria (16,79%) i de liquiditat (147,04%) que ens permeten gaudir de la confiança de les agències internacionals de valoració. En aquesta línia, Fitch Ratings va mantenir el 2019 la qualificació en BBB amb perspectiva estable.

Des del Consell d'Administració estem convençuts de la robustesa del Grup. Ens ho demostren tant els resultats econòmics com les iniciatives de gestió empreses. I ens ho reconeix un nou guardó com a Millor banc d'Andorra en banca privada, el tercer consecutiu, que ens ha concedit el grup Financial Times.

Ferms en la nostra voluntat envers l'ètica i la transparència, hem continuat concentrant esforços importants en matèria de govern corporatiu, sempre amb l'objectiu de garantir la sostenibilitat del Grup, així com la protecció i seguretat de clients, inversors, accionistes i empleats. És el nostre compromís amb tots ells i amb Andorra, i això vol dir que hi creiem i hi invertim. Ho reflecteixen els 2.417 milions d'euros en crèdits concedits, 1.843 milions dels quals per a la dinamització econòmica del país.

Estem al costat d'empresaris, autònoms i emprenedors, però també de les famílies i de les persones. El client és –ho ha estat sempre– al centre de la nostra activitat i aquest és el principal repte que tenim al davant, mantenir la seva confiança. Una fita que només podem assolir amb un equip de professionals implicats, amb talent, ganes de créixer amb l'entitat i disposats a ser participants del desenvolupament del Grup. A tancament del 2019 som 900 persones que compartim un objectiu comú i a les quals, en nom del Consell d'Administració, vull transmetre el més sincer reconeixement.

Moltes gràcies per tot el que heu fet i continueu fent. Avui, el juny de 2020, ens trobem en una de les situacions més crítiques de la història moderna. La vostra tenacitat i professionalitat han contribuït a mantenir operatiu el Banc davant una crisi sanitària mundial amb repercussions econòmiques, polítiques i socials encara desconegudes. Però vosaltres hi heu estat, des del primer dia i des de totes les geografies i territoris, fent que el Grup Crèdit Andorrà hagi mantingut la vocació de servei amb què va ser fundat ja fa més de 70 anys.

Una vocació de servei envers les persones i el país que ens confereix un gran sentit de la responsabilitat més enllà de la nostra activitat de negoci. La posem de manifest principalment a través de l'acció educativa, social i cultural que desenvolupa la Fundació Crèdit Andorrà i, addicionalment, a través de la nostra política de responsabilitat social corporativa, amb patrocinis tan significatius com les finals de la Copa del Món d'Esquí alpí o l'aposta pel medi ambient, amb un sistema de gestió que ha rebut la certificació ISO 14001:2015. El nostre compromís amb Andorra és ferm, amb una inversió any rere any que el 2019 ha arribat als 3 milions d'euros, i també reconegut –per cinquè any seguit– amb el premi de Millor banc d'Andorra en RSC per *Global Banking & Finance Review*.

Tanquem el 2019 amb satisfacció, consolidant la nostra trajectòria, refermant el lideratge en resultats a la plaça financera andorrana i mantenint vigent el ferm compromís envers les societats on operem, sense perdre l'essència que ens defineix i que és el nostre autèntic avantatge competitiu: la capacitat de servei. Davant moments tan complexos com l'actual, mantenir-nos ferms en els nostres valors ens ha de permetre encarar el futur cap a un món més sostenible i en el qual el Grup Crèdit Andorrà hi vol ser present. Ho aconseguirem comptant amb vostès, accionistes, clients i empleats, als quals reitero les gràcies per la confiança que ens fan cada dia.



© Eduard Comellas

### **Xavier Cornella Castel**

Conseller executiu i director general

## Carta del conseller executiu i director general

El 2019 ha estat un any especialment significatiu per al Grup Crèdit Andorrà. Els bons resultats aconseguits reforcen la nostra posició de lideratge a Andorra pel que fa al negoci financer, així com el nostre compromís amb accionistes, clients i empleats i el conjunt de la societat, i són fruit d'un treball conscient i rigorós en què hem posat els fonaments que ens han de permetre afrontar amb més determinació un futur que s'entreuveu incert, complex alhora que reptador i ple d'oportunitats.

Hem materialitzat els pilars d'una visió de negoci que reposa en cinc eixos bàsics com a principal motor de canvi. La nostra expansió com a Grup la focalitzem a establir aliances estratègiques que ens garanteixin el creixement futur, amb els millors socis en cadascun dels àmbits de negoci. I això tan sols podem fer-ho si nosaltres també som els millors. Hem continuat perseguint l'excel·lència amb una gestió especialitzada en productes i serveis diferenciats i de valor afegit per als clients, acompanyada d'un impuls decidit per la digitalització i una actitud oberta cap a la innovació, per ser cada dia més eficients, però sobretot per mantenir el que ens ha distingit en més de 70 anys de trajectòria: ser pioners a Andorra en serveis i productes bancaris, però també en iniciatives empresarials, socials i econòmiques en favor de la societat. És un dels nostres avantatges competitiu el que ha convertit el Grup Crèdit Andorrà en el referent de la banca andorrana, i la nostra voluntat de futur és continuar sent el que som ara.

Els resultats del Grup el 2019 reflecteixen aquest lideratge al país, amb uns ingressos totals (resultat d'explotació net) de 200,9 milions d'euros i un benefici net de 46,24 milions d'euros, un 12,54% i un 28,45% més, respectivament, que el 2018. Aquestes xifres es veuen reforçades per unes sòlides magnituds que confirmen l'adequada capitalització i fortlesa del Banc, amb una ràtio de solvència regulatòria situada en el 16,79% (la CET1 és del 15,13%) i una ràtio de liquiditat del 147,04%, per sobre del 60% exigida pel regulador andorrà. El 2019 ha estat el primer exercici en què hem presentat la ràtio de solvència segons els criteris europeus de Basilea III, després de l'entrada en vigor de la Llei de solvència, liquiditat i supervisió prudencial d'entitats bancàries i empreses d'inversió.

En aquest sentit, voldria destacar, per rellevant i pionera, l'operació per actualitzar l'estructura de recursos propis del Banc. L'emissió, per primera vegada al país, d'instruments financers subordinats, recolzats sobre la regulació bancària de Basilea III, ens permetran millorar la diversificació de les fonts de finançament.

L'estratègia de creixement mitjançant aliances estratègiques ha contribuït en part a la consecució d'aquests resultats, la qual cosa ens confirma la bona direcció de les iniciatives impulsades.

En l'àmbit corporatiu de negoci destaquen les dues operacions que hem materialitzat en el si del Grup Assegurador, un dels pilars estratègics per al Grup Crèdit Andorrà. En primer lloc, l'arribada de Caser Seguros com a soci estratègic per mantenir el lideratge a Andorra en el segment de la bancaassegurances, en una operació corporativa pionera al país en el sector. L'altra operació l'ha protagonitzat CA Life Insurance Experts, la nostra filial a Espanya, amb l'entrada en el seu accionariat de dues companyies líders en les assegurances de vida, la també espanyola Mútua General de Catalunya i la portuguesa Caravela.

Aquestes operacions ens han de permetre, sumant capacitats i talent, garantir i liderar el creixement futur del Grup, que passa també per l'adaptació tecnològica, operativa i humana davant un entorn de transformació global del sector financer, tant per la digitalització de processos, productes i serveis com per un marc normatiu, europeu i mundial, cada cop més exigent i amb més impacte en el negoci. Es tracta d'unes operacions que, en un horitzó a mitjà i llarg termini, ens han de permetre consolidar encara més la nostra posició estratègica en el negoci assegurador.

Des d'aquesta perspectiva seguim apostant per la transformació digital de la nostra activitat, amb una visió global, que abasta tant l'operativa interna com l'oferta de serveis al client. Ho constaten les xifres de penetració de l'e-Crèdit, la nostra banca *on-line*, entre particulars, autònoms i empreses: el 45% dels nostres clients són digitals i el 75% de les transferències realitzades al Banc ja són a través de l'e-Crèdit.

Vam ser pioners en la digitalització de part dels nostres serveis, atents a una realitat que aleshores ja vam veure que arribava per quedar-se. A Grup Crèdit Andorrà estem preparats per oferir als nostres clients una proposta de servei adequada al moment i avançada a noves necessitats. Aquest és el nostre repte, sinònim de creixement present i futur per a l'entitat.

I és de la mà de la transformació digital que hem apostat per noves maneres de fer, noves maneres de relacionar-nos amb els clients i nous projectes generadors de valor. És així com entenem la innovació, com la voluntat d'adaptar-nos als canvis i convertir en realitat potencials oportunitats de negoci.

Ho hem demostrat amb iniciatives pròpies com Merkaat, el primer assessor digital en inversions d'Andorra, o el desenvolupament del CrèditBroker, el portal d'inversions integrat en la banca *on-line*, però també donant suport a projectes de futur. N'és un exemple Scale Lab Andorra, el programa d'hiperacceleració empresarial dirigit a projectes emprenedors en fase de creixement que combina finançament i accions d'assessorament, acostant els inversors a negocis amb un alt potencial de creixement. Donar suport a projectes innovadors semblava fins no fa gaire un risc. Avui, l'autèntic risc és quedar-ne al marge.

La decidida aposta per la innovació i la digitalització del negoci bancari ha acompanyat el procés de millora de l'eficiència operativa del Grup, un factor indispensable per consolidar els pilars del nostre creixement. I per fer-la efectiva comptem amb l'actiu més important, les persones.

Actualment, a Grup Crèdit Andorrà som un equip de 900 professionals compromesos en un projecte comú, en una organització més exigent, com ho és l'entorn en què ens trobem, però també més equitativa, que cerca el talent, atenta a les necessitats personals i professionals dels empleats que en formen part, i que vol ser flexible, amb una estructura organitzativa connectada als canvis.

Les persones –clients i empleats– constitueixen el centre del nostre model de banca, i és des d'aquesta perspectiva que hem estès el nostre compromís més enllà de l'activitat de negoci. Som una entitat amb un sentit profund de responsabilitat cap a la societat andorrana i amb voluntat real de contribuir al bé comú, a través d'iniciatives desenvolupades pel Banc que se sumen a la tasca que des de fa més de 30 anys duu a terme la Fundació Crèdit Andorrà en els àmbits educatiu, social i cultural.

Voldria fer esment especial a una fita a la qual hem donat suport aquest 2019. La Copa del Món d'esquí alpí masculí i femení, a Soldeu, va situar Andorra al centre de l'esport d'elit internacional. La presència de Crèdit Andorrà hi era imprescindible, perquè entenem la neu com un element vertebrador del país i vector de creixement econòmic, com ho van entendre fa mig segle aquells pioners que van posar en marxa l'estació d'esquí canillenca i als quals Crèdit Andorrà també va donar suport entrant en l'accionariat d'Ensisa, com a soci fundador.

Tenim voluntat de continuar sent un motor de canvi per al desenvolupament i el progrés del sector i del país. Seguirem treballant per consolidar-nos com un banc global, capdavanter, amb capacitat de servei i un fort compromís envers la societat andorrana i el seu desenvolupament, i ho volem aconseguir amb la participació activa dels nostres accionistes, clients i empleats.

En la nostra mesura, estem convençuts de ser part activa per transformar el món que volem, un món que, a l'hora d'escriure aquestes paraules, es troba davant un dels reptes socials, econòmics i empresarials més importants que hem conegut fins ara. La crisi sanitària derivada de la Covid-19 ens ha obligat a tots a replantejar-nos la manera com fins ara hem conviscut en aquest món. Des del Grup Crèdit Andorrà ho farem amb responsabilitat i compromís, posant les persones al centre de les nostres accions, perquè aquesta és la primera lliçó que n'hem pogut aprendre. N'hi ha moltes més, i el nostre deure és tirar-les endavant amb la participació de tots.



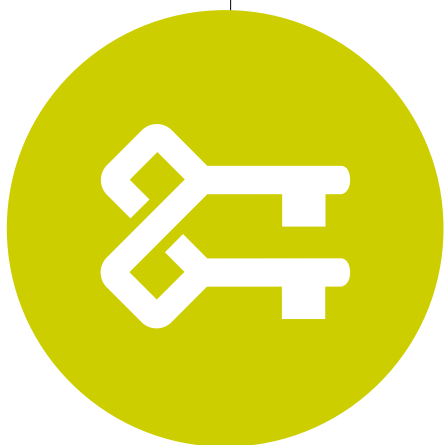


# 01. Model de creació de valor i estratègia

## 1.1 Una estratègia adaptada als nous reptes de futur

La nova visió estratègica ha d'acompanyar el creixement del Grup Crèdit Andorrà per al període 2020-2023 i assegurar la consecució dels reptes fixats, amb l'objectiu prioritari de mantenir el lideratge de l'entitat a la plaça financera andorrana, tant pel que fa a la creació de negoci com a la generació de resultats.

Per això, hem definit una nova missió de la qual es desprenen els valors sobre els quals se sustentarà aquest nou full de ruta.



### Missió

Contribuir al desenvolupament econòmic dels accionistes, clients i empleats, i al progrés de la societat andorrana.

### Valors

Empatia i proximitat

Pioners

Capacitat de servei

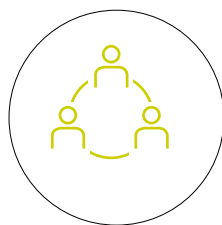
Compromís social

Els fonaments de negoci de la nova estratègia són el creixement internacional focalitzat, a través de l'activitat de la banca privada i la gestió d'actius en geografies clau i on la nostra presència està consolidada: Espanya, a través de Banco Alcalá; Luxemburg, amb Banque de Patrimoines Privés, i els Estats Units, amb Beta Capital Wealth Management.

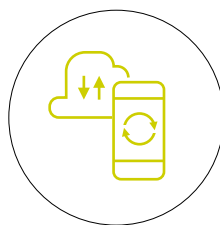
## Els cinc eixos de l'estratègia de negoci



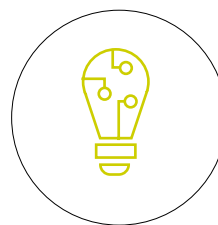
**Especialització  
en productes  
i serveis**



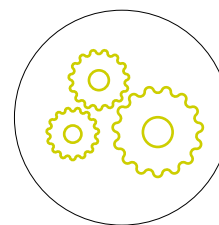
**Aliances  
estratègiques**



**Transformació  
digital**



**Innovació**



**Eficiència**

Des d'aquestes tres places volem reforçar l'expansió del Grup, cercant si cal la construcció d'aliances estratègiques que ens permetin accelerar i desenvolupar aquestes línies de negoci, i amb una oferta de valor diferenciada que es basi en l'especialització de productes i serveis.

La personalització i adaptació a les necessitats dels nostres clients segueix sent una de les premisses del Grup, i té en la transformació digital una de les principals palanques de canvi per continuar mantenint-nos com el banc pioner a Andorra en la posada en marxa d'iniciatives de servei d'autèntic valor afegit per al client. Hem estat els primers a obrir noves oportunitats de negoci que després han estat implantades en el mercat per al benefici del conjunt del país, i ho hem pogut fer perquè forma part de la nostra essència treballar amb la cultura de voler fer coses noves, amb voluntat d'innovar.

Innovar per créixer i per millorar. Aquesta ha estat la nostra raó de ser al llarg de la nostra trajectòria i la que ens ha permès consolidar un lideratge a Andorra amb un model de negoci sòlid centrat en serveis de banca comercial (minorista i corporativa), banca privada i gestió d'actiu, i les assegurances.

**“Amb Andorra com a centre dels serveis corporatius i proveïdor de serveis per al Grup, hem dissenyat una estratègia d'organització adoptant un model que ens garanteix una bona agilitat i proximitat. La nostra cultura és clau en el nostre avantatge competitiu, la prestació de servei als clients i al país.”**

Xavier Cornella, conseller executiu i director general

## Projecte destacat

Crèdit Andorrà, pioner en l'emissió de bons subordinats per al mercat internacional amb un valor de 50 milions d'euros

El Grup ha actualitzat l'estructura de recursos propis a través de l'emissió de nous instruments financers subordinats. L'oferta està adreçada a clients institucionals internacionals que, sota normativa MiFID II, són clients professionals i contraparts elegibles, com ara bancs, asseguradores, fons d'inversió, fons de pensions, etc.

Aquests instruments financers subordinats, recolzats sobre la normativa bancària de Basilea III, permetran al Banc millorar la diversificació de les fonts de finançament. Els títols estan llistats i cotitzen a la Borsa de Dublín.

Amb aquesta emissió inaugural, Crèdit Andorrà és la primera entitat d'Andorra que emet aquest tipus de producte al mercat majorista i a escala internacional sota els paràmetres de MiFID II, i se suma així a la tendència de moltes entitats d'altres places financeres reconegudes.

## Les dades de l'operació

Emissió de bons subordinats

Tier 2

Import

50 M €

Venciment

10 anys (amb clàusula d'amortització anticipada a càrrec de l'emissor al cap de 5 anys (*call*) i després cada any.



## 1.2 Model de negoci

El Grup Financer Crèdit Andorrà ofereix els productes i serveis financers propis de la banca privada i de la banca de particulars i d'empreses, centrats en tres àrees geogràfiques: Andorra, Europa i Amèrica.

### Gestió d'actius

Oferim als nostres clients una àmplia gamma de gestió d'actius financers: mandats de gestió, assessorament personalitzat i execució de compravenda. La nostra presència geogràfica ens permet tenir accés a una gran diversificació de productes.

### Activitat social

La Fundació Crèdit Andorrà, constituïda el 1987, és de les principals fundacions privades del país, tant en nombre de programes desenvolupats com de recursos destinats, per donar resposta a les necessitats socials del territori andorrà.



### Banca privada i Wealth Management

Proporcionem a clients i inversors el suport d'una marca financera global en l'àmbit del Wealth Management i la gestió patrimonial, amb un servei a mida del client i una atenció personalitzada.

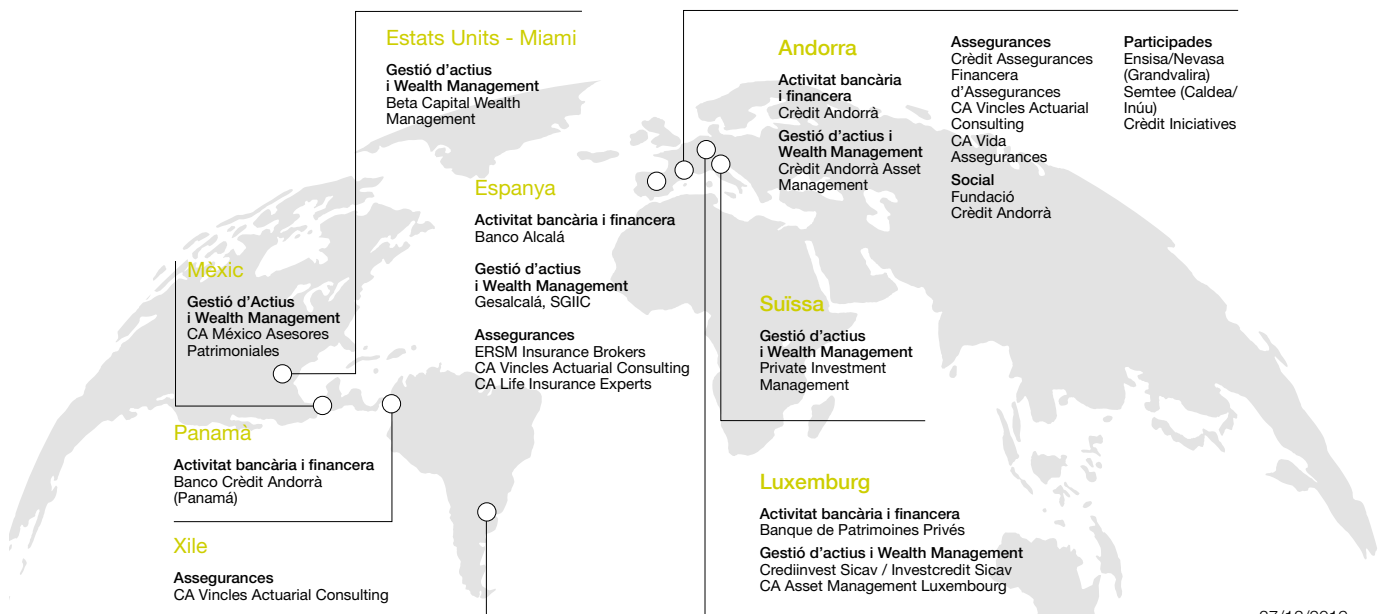
### Banca comercial

Oferim serveis i productes de finançament, estalvi i inversió a particulars i a empreses. Apostem per les noves tecnologies, amb oficines automàtiques obertes les 24 h, la banca en línia e-Crèdit i l'atenció telefònica Línia Directa Crèdit, entre d'altres.

### Grup Assegurador

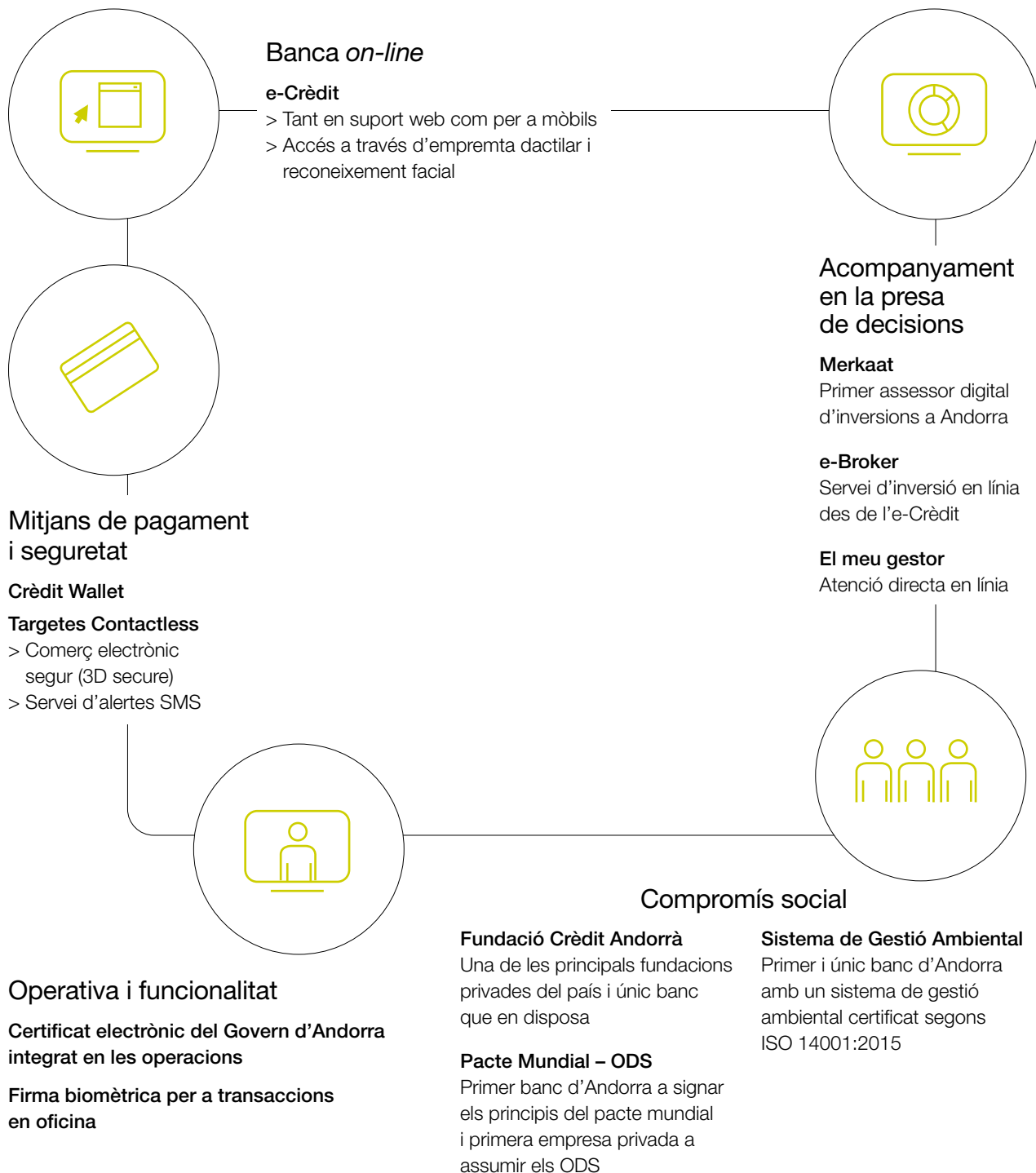
Líder en el mercat andorrà en assegurances de vida i especialitzada en productes de risc, salut, estalvi i plans de pensions.

## L'activitat de Crèdit Andorrà al món



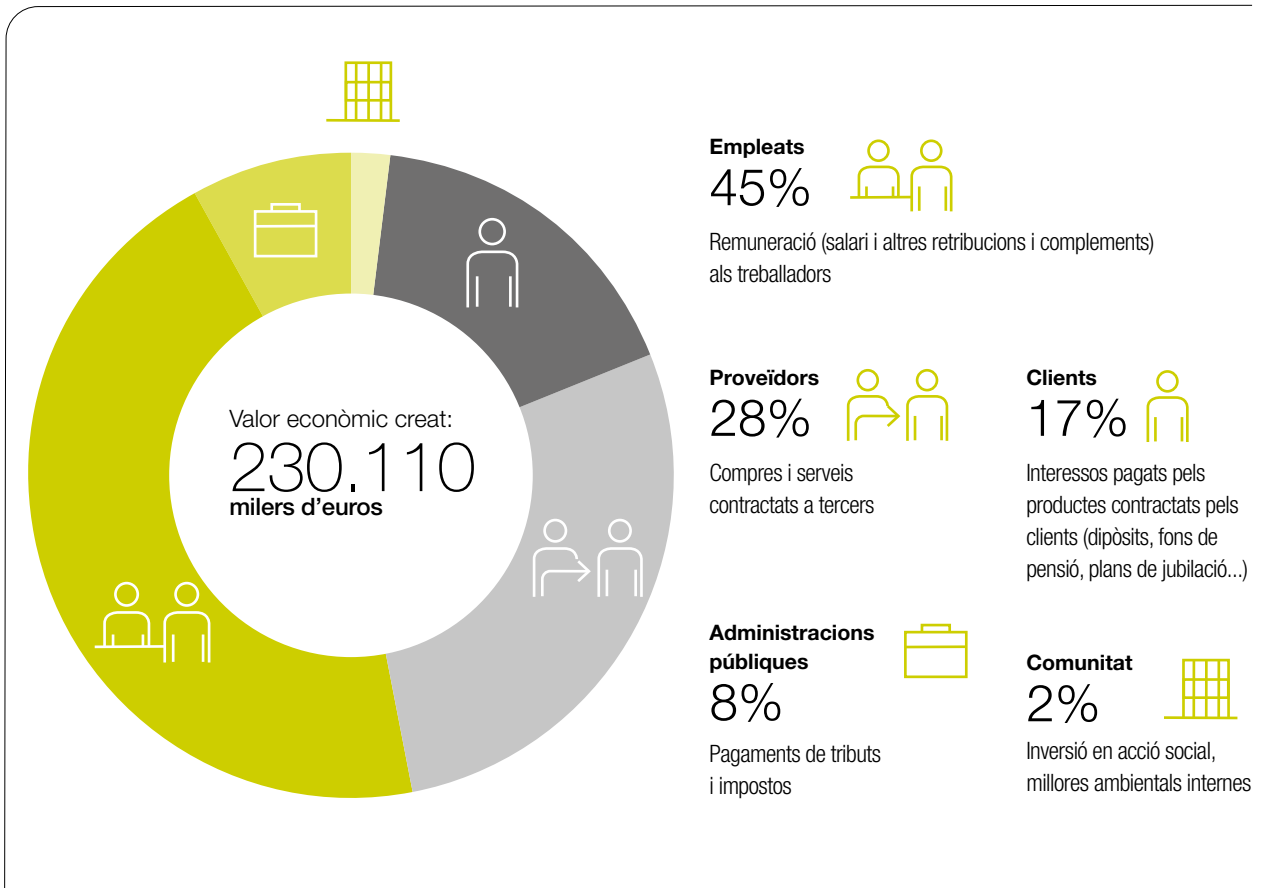
## 1.3 Crèdit Andorrà, el banc pioner en serveis

Una actitud capdavantera i una autèntica vocació de servei ens han permès liderar la transformació digital de la banca andorrana i del país, que s'ha materialitzat en diversos projectes i iniciatives al llarg de la nostra trajectòria



## 1.4 Motor de país

L'aportació de Crèdit Andorrà al desenvolupament econòmic i social del país es defineix pels impactes que amb la seva activitat empresarial genera de manera directa i indirecta. El desenvolupament de la seva activitat comporta la generació d'un valor econòmic que incideix directament en el territori que repercuteix en els seus principals grups d'interès i en el conjunt de la societat:



Conscients de l'impacte socioeconòmic del turisme i el comerç per al desenvolupament d'Andorra, mantenim la inversió en projectes que suposen un fort impuls per a aquests sectors, i de manera indirecta per a la imatge internacional del país.

És així com entenem la nostra participació en l'accionariat de Caldea i d'Ensisa (Grandvalira), a banda de donar suport als tres camps de neu del país o a iniciatives de valor afegit que contribueixen a posicionar Andorra com a destinació rellevant en l'escenari turístic internacional.

## L'esquí, una aposta estratègica de país

### #CrèditAndorràAmbLaNeu

Crèdit Andorrà ha estat sempre al costat del sector de la neu, com una de les activitats clau en el desenvolupament econòmic del país. La nostra implicació va molt més enllà del suport puntual i pivota al voltant de tres grans àmbits:

- > **La participació estratègica:** Crèdit Andorrà va ser present des de l'inici en la fundació i posada en marxa de l'estació de Soldeu-el Tarter, actualment dins d'Ensisa, de la qual el Banc disposa del 49% de l'accionariat.
- > **El vessant competitiu:** a través del patrocini amb la Federació Andorrana d'Esquí (FAE) vehiculem la nostra presència en l'esquí alpí d'alt nivell, tant pel que fa a l'equip de competició de la FAE com per al suport als esdeveniments d'ampli ressò internacional, com la Copa del Món.
- > **El suport a la base:** fomentem la pràctica de l'esquí alpí de competició des de la base, amb el suport any rere any a l'Esquí Club d'Andorra (ECA), l'Esquí Club Ordino-Arcalis (ECO) i l'Esquí Club Arinsal-Pal (ECAP). Fruit d'aquesta voluntat de promoure l'esport en les categories formatives, hem estat els patrocinadors continuats del Trofeu Borrufa, que aplega joves esportistes d'entre 14 i 16 anys.

### Finals de la Copa del Món d'esquí alpí masculina i femenina

Les pistes Àliga i Avet, al sector de Soldeu-el Tarter de Grandvalira, van ser l'escenari de l'11 al 17 de març de les finals de la Copa del Món d'esquí alpí del 2019, amb la presència dels millors esquiadors i esquiadores de la competició internacional.

Crèdit Andorrà hi va ser present des del primer moment, quan ja l'octubre del 2015 la Federació Internacional d'Esquí (FIS) va fer pública la decisió d'atorgar a Andorra l'esdeveniment més important que en l'àmbit esportiu ha acollit fins ara el país. Xavier Cornella, conseller executiu i director general de Crèdit Andorrà, recordava el dia de la presentació que "ja fa més de mig segle que donem suport a l'esquí. El nostre compromís cap a aquestes Finals forma part d'un convenciment que ve de molt enrere i el temps ha avalat que aquest compromís era encertat".



© Oriol Molas.

### La Copa del Món en xifres

+ de 25.000  
persones de públic durant  
les cinc jornades de  
competició

60  
televisions  
amb drets de  
retransmissió  
(35 van emetre  
les proves en  
directe)

700  
milions  
potencials de  
telespectadors

350  
periodistes  
acreditats

350  
voluntaris

130  
persones de  
l'organització

150  
competidors

600  
persones dels  
equips



## 1.5 Compromís social

### Fundació Crèdit Andorrà

La Fundació Crèdit Andorrà es va constituir el 1987 amb la creació d'un programa de beques pensades per oferir als joves del país la possibilitat de formar-se i fer front a l'evolució de l'economia andorrana.

Actualment, és de les principals fundacions privades del país tant en recursos destinats com en nombre de programes desenvolupats en els àmbits de l'educació, la cultura i l'acció social. El compromís amb Andorra, la formació per al futur i la vocació de servei són els tres eixos sobre els quals s'ha bastit una activitat de més de 30 anys al servei de les persones.

### Els objectius de desenvolupament sostenible: el nostre full de ruta de futur

L'adhesió, el 2016, al Pacte Mundial de les Nacions Unides i la incorporació dels ODS en la nostra activitat són el full de ruta cap a iniciatives de futur que contribueixin a posicionar Crèdit Andorrà com a entitat també compromesa amb el desenvolupament global del planeta, donant resposta a reptes tan significatius com el canvi climàtic, l'accés a l'educació o la salut i el benestar de les persones.

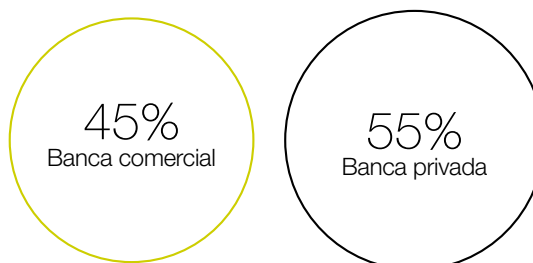


## 02. Enfocats als nostres clients

A Crèdit Andorrà treballem constantment per tenir un coneixement sòlid, proactiu i global de les necessitats dels clients. El nostre enfocament al client es materialitza en una oferta de valor que posa de manifest el nostre esforç en la innovació i la transformació digital per disposar dels productes i serveis més capdavaners, així com en l'especialització dels nostres equips, per mantenir l'esperit de ser pioners que ens ha caracteritzat al llarg de la nostra trajectòria.

### 2.1 Àrea de Negoci Bancari Andorra

Crèdit Andorrà estructura el seu negoci bancari a Andorra en dues grans àrees d'activitat, banca comercial i banca privada, amb una proposta de valor centrada en el servei, la innovació en productes i serveis, i el compromís amb el país que ens han permès mantenir el lideratge continuat al Principat.



L'àrea es complementa funcionalment amb dues unitats més, enfocades a l'assessorament i la personalització del servei: Grans Clients i Planificació Patrimonial.

#### Àrea de Negoci Bancari Andorra

Banca Comercial

Banca Privada Andorra

Grans Clients de Banca Privada

Planificació Patrimonial

## 2.1.1 Banca comercial

Hem apostat durant el 2019 per al desenvolupament de la banca comercial, reforçant el nostre lideratge al Principat, amb l'ampliació de l'oferta amb nous productes i serveis que donen resposta als interessos i expectatives dels nous perfils de clients, i en particular dels clients joves.

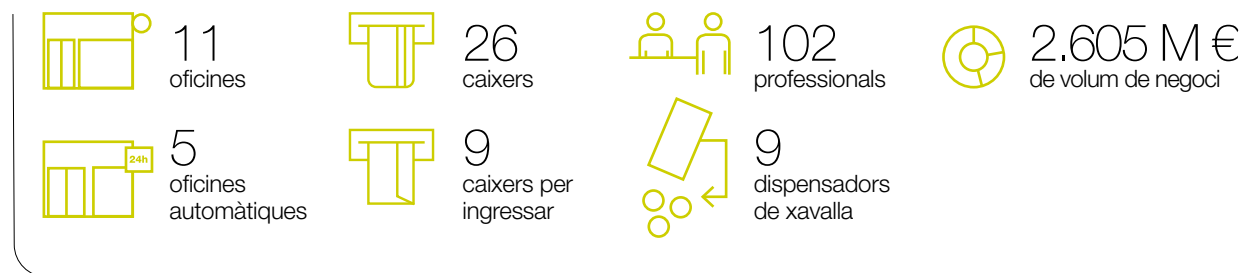
Aquest any de canvis ens deixa amb nous reptes a assolir que ens permetran seguir amb la tendència de mantenir i incrementar els nostres clients al país. Ens hem proposat apropar-nos al client jove, millorant la banca a distància i els nostres serveis en línia, adaptant-los a les necessitats de les noves generacions.

Retail: **70%**

Corporate: **30%**

### Banca Retail

Oferim una banca adaptada a les necessitats dels clients i a les seves expectatives, fonamentada en la multicanalitat i una àmplia proposta de productes financers i d'assegurances, tot mantenint la xarxa comercial més àmplia del Principat.



Inclusa dins de l'operativa de servei de la Banca Retail, la Unitat d'Inversió Estrangera atén les empreses foranes que, fruit del procés d'obertura econòmica promogut per Andorra des del 2012, volen iniciar un projecte empresarial o, en el cas de les ja consolidades, volen ampliar la seva activitat establint-se al país.

La unitat està dedicada únicament i en exclusiva a donar servei a aquestes companyies, amb una àmplia gamma de serveis bancaris adaptats a les seves necessitats, disposant d'entitat i funcionament propis.

## Banca Corporate

Des de la unitat de Corporate donem resposta a les necessitats més específiques del teixit empresarial nacional amb un equip de gestors especialitzats, a través dels quals oferim solucions financeres per a clients que per la naturalesa de la seva activitat i negoci tenen requeriments operatius més complexos. Enfocats en la tecnologia i l'eficiència, treballem per oferir-los productes i serveis adaptats a les condicions canviants del mercat.

16

professionals



1.074 M €

de volum de negoci



### Tipologia de clients



Grups  
empresarials



Institucions



Administracions  
públiques i  
parapúbliques

### Productes i serveis



Finançament a mida  
de les necessitats dels  
negocis



Solucions *on-line*  
segures



Comerç internacional  
(suport de tot tipus a  
l'activitat internacional de  
les empreses del país)



Inversions i optimització  
de la tresoreria i el  
capital de les empreses



*Confirming* (gestió  
del pagament de les  
compres a proveïdors)



Assessorament a les  
empreses en els seus  
nous projectes

## Banca Personal

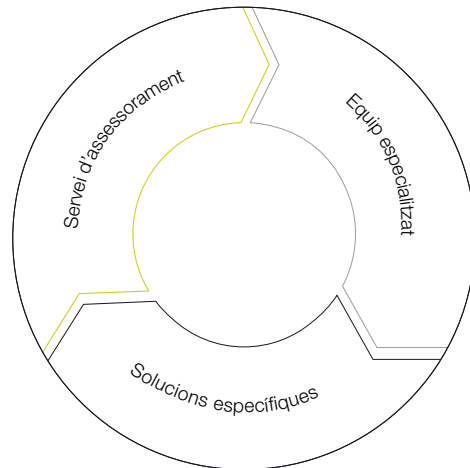
Amb l'objectiu d'ampliar els nostres serveis a tots els segments de clients, la unitat de Banca Personal proporciona atenció a clients amb unes necessitats pròpies i particulars, oferint solucions de gestió i productes d'inversió, més enllà dels proporcionats per la Banca Retail.



Atenció en oficina



Servei a mida



7  
gestors

### Projecte destacat

#### Banca Jove

L'abril del 2019 es va posar en marxa el projecte Banca Jove, fruit del treball iniciat el 2018 conjuntament amb el departament d'Innovació i Projectes Digitals.

L'objectiu de negoci era introduir un nou concepte de servei bancari adreçat al col·lectiu de població d'entre 18 i 30 anys, adaptat a les seves necessitats i utilitzant noves eines de comunicació, amb un canal de WhatsApp habilitat per a aquest fi.

Igualment, vam donar un impuls important a l'educació financera amb la creació de càpsules informatives en què se'ls explicaven conceptes que més tard o més d'hora hauran de conèixer, com ara què és un préstec, per què començar a planificar l'estalvi des de joves o els requisits per demanar una hipoteca, entre d'altres.

1.394  
clients  
contactats

514  
clients  
participants

1  
espai  
específic  
(Seu Social)



## 2.1.2 Banca privada

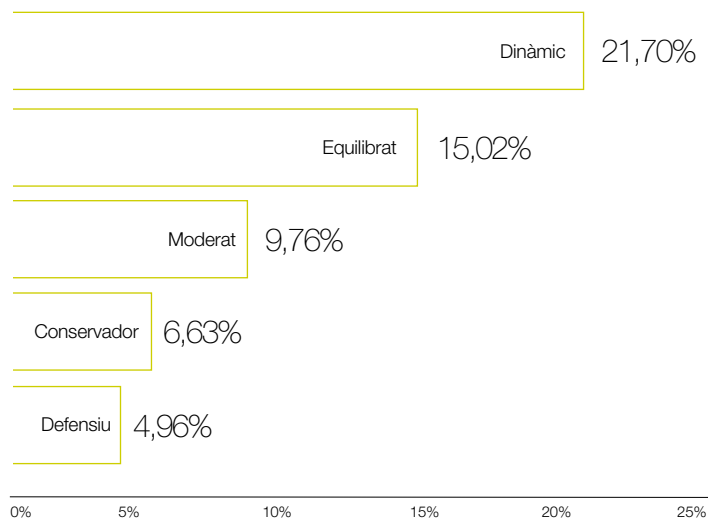
La unitat ofereix assessorament personalitzat i especialitzat en gestió d'actius i inversions, arquitectura oberta, *multibooking*, incloent assessorament *on-line*, a través de la plataforma pionera Merkaat. L'expansió internacional del negoci es materialitza en la banca privada amb el departament de Noves Geografies.

Servei destacat

### Merkaat tanca el 2019 amb màxims històrics de rendiments

Merkaat, el servei d'assessorament digital en inversions del Grup Crèdit Andorrà, va acabar el 2019 amb els millors rendiments. A més, aquests rendiments s'han aconseguit amb menys volatilitat que la mitjana dels mercats per a cadascun.

Els bons resultats són fruit d'una acurada selecció dels millors fons aplicant metodologia quantitativa sota el concepte d'arquitectura oberta, i d'una gestió flexible que adapta en tot moment el posicionament de les carteres a l'evolució dels mercats.



## Banca Privada Andorra

L'activitat de banca privada al país es caracteritza per l'especialització en el servei, a través d'equips exclusivament dedicats a atendre els clients, amb un enfocament fonamentat en el tracte proper i un seguiment constant de les necessitats dels nostres clients.

61

professionals



4

equips  
especialitzats4.405 M €  
de volum de negoci

## Nous Negocis

L'homologació de la plaça financera andorrana als estàndards internacionals ens permet atendre, des d'aquesta unitat, les necessitats de clients de fora d'Andorra, principalment de la Unió Europea, un servei adaptat a la realitat fiscal del territori d'origen, amb productes que es caracteritzen per l'especialització i l'optimització.

## Sports&Business

L'especialització en l'atenció i el servei al client ens va portar a crear l'equip Sports&Business Development, amb una oferta pionera al país enfocada a donar resposta a nous residents de perfil particular: esportistes d'elit, emprenedors i empresaris interessats a establir-se al país aprofitant els beneficis de l'obertura econòmica.

### Servei de gestió patrimonial

Planificació financera

Assessorament patrimonial

Gestió de les carteres d'inversió

### Acompanyament personal

Gestió d'actius personals

Assessorament Lifestyle

Equips externs

### 2.1.3 Unitat de Grans Clients

Centralitza l'atenció de clients amb interessos patrimonials destacats amb l'objectiu d'oferir-los serveis de gestió i assessorament que els ajudin a rendibilitzar les seves inversions, tant des del punt de vista de la rendibilitat financera com de l'optimització a través de la planificació fiscal.

Un equip de professionals experts s'encarrega del seguiment de l'evolució de les carteres, dissenyar propostes d'inversió adequades i sobretot mantenir una tracte continuat i proper amb el client.

### 2.1.4 Planificació Patrimonial

Fruit de la reorganització interna empresa per dotar de més eficàcia l'estructura directiva de Crèdit Andorrà, l'àrea de Negoci Bancari Andorra va incorporar la unitat de Planificació Patrimonial, que ajuda a optimitzar i protegir el patrimoni dels clients a partir d'un coneixement global de les seves necessitats.



Planificació successòria de jubilació



Identificació de riscos i diversificació



Protecció del patrimoni



Relocalització



Govern familiar



Optimització fiscal internacional



## 2.2 Àrea de Negoci Bancari Internacional

El creixement del negoci internacional ha estat una aposta estratègica del Grup Crèdit Andorrà; dedicant esforços a reforçar la nostra presència en cadascun dels territoris prioritaris (Espanya, Miami i Luxemburg), i redimensionant i focalitzant els equips per consolidar l'activitat arreu del món.

### Amèrica

Mantenim la focalització del negoci en les àrees estratègiques del Grup, millorant la nostra oferta, i buscant l'especialització que doni resposta a les necessitats dels nostres clients. Miami es consolida com la llançadora a través de la qual es desenvolupa el creixement del Grup a la zona de Llatinoamèrica i Mèxic, centrat amb la banca privada domèstica, els serveis de *broker dealer* i de custòdia de títols, i en proporcionar serveis d'assessorament a fons de tercers.



**Beta Capital Wealth Management**

**38** empleats

**950 M €** de volum de negoci

### Beta Capital Wealth Management

Amb un volum de negoci de 950 milions d'euros, i ubicat a Miami, és el referent financer per al desenvolupament del mercat de banca privada a Llatinoamèrica, així com per al desenvolupament comercial en clients institucionals, tant domèstics com internacionals, gràcies a la llicència de *self-clearing* obtinguda el 2018. Beta Capital és l'enclavament estratègic del Grup per al creixement a la regió, a través de serveis innovadors d'assessorament per a cada un dels clients.



#### **Custòdia**

Comptem amb reconeguts socis a escala mundial en custòdia, liquidació i distribució de valors financers (Euroclear, Depository Trust & Clearing Corporation (DTCC), i Allfunds Bank).



#### **Seguretat**

Protegim els actius financers dels nostres clients (Securities Investor Protection Corporation (SIPC)).



#### **Serveis IT i operacions**

Confiam les nostres comunicacions a un líder mundial (Broadridge).



#### **Cash management**

Gestionem els actius més líquids dels nostres clients buscant optimitzar-ne el rendiment amb gestores de reconegut prestigi (Blackrock i Invesco).

El 2019 l'activitat de Beta Capital s'ha reorganitzat per tal de prioritzar aquelles geografies amb un major potencial de creixement i guanyar en eficiència concentrant tota la seva activitat a l'oficina de Miami.

## Europa



L'àrea de Banca Privada Europa gestiona la seva activitat a través de Banque de Patrimoines Privés, amb seu a Luxemburg, i de Banco Alcalá, amb seu a Espanya i oficines a Madrid, Barcelona i València. Mitjançant les gestores de fons CA Asset Management Luxembourg, Gesalcalá a Espanya, i PIM, Private Investment Management, a Suïssa, també ens dediquem a la gestió d'actius.



### Banque de Patrimoines Privés

93 empleats

5.098 M € de volum de negoci

### Banco Alcalá

82 empleats

2.043 M € de volum de negoci

## Banque de Patrimoines Privés

Som referents en la prestació de serveis a clients institucionals en estructures d'inversió a mida, tant en vehicles regulats com no regulats, gràcies a un equip altament especialitzat en la nostra àmplia oferta, i a una millora del dimensionament per donar resposta als nostres clients, principalment arran del Brexit. El 2019 hem tingut sota gestió gairebé 5.100 milions d'euros, i per al 2020 disposem d'una proposta de nous productes que confirmaran Luxemburg com a motor de creixement per al nostre mercat institucional dins del Grup.

L'oferta de productes s'estructura en:

- > Gestió discrecional de carteres.
- > Assessorament: propostes d'inversió personalitzades i adaptades al perfil de risc del client.
- > Actius alternatius: Private Equity, HF, Commodities, Real Estate...

## Banco Alcalá

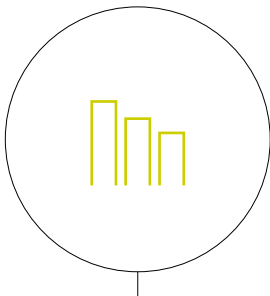
Amb un posicionament estratègic de banca privada *boutique* i centrada en l'assessorament de clients a través de tres oficines (Madrid, Barcelona i València), ha tancat l'exercici amb un volum d'actius superior als 2.000 milions d'euros, mantenint el creixement sostingut de l'àrea d'Agents i EAM, així com la bona evolució en la captació d'instruments d'inversió col·lectiva. Destaca l'oferta de productes d'inversió socialment responsable, de gran interès per a clients institucionals, i la posada en marxa de la plataforma Merkaat per a l'assessorament digital de clients, que combina els beneficis dels serveis de gestió i assessorament, en un entorn digital molt més dinàmic.

## 2.3 Àrea d'Inversions

L'Àrea d'Inversions del Grup dedica els esforços a oferir la millor proposta de serveis d'inversió i finançament disponible. Disposem d'una gestió especialitzada a mida del client, atenent les necessitats d'inversió gràcies a una metodologia de treball que es basa en la interacció contínua amb els nostres inversors i els mercats financers. Aquesta avaluació i comunicació constant amb els nostres clients ens ajuda a entendre les seves necessitats i objectius i a buscar els actius financers que més s'adaptin a les seves necessitats.

### Gestió d'actius i assessorament

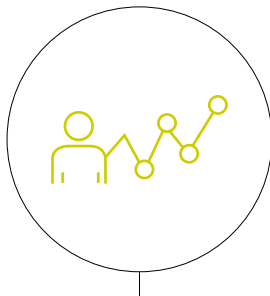
Gestionem i assessorem els clients del Grup en les seves inversions.



- > Gestió discrecional de carteres.
- > Assessorament, gestió de carteres a mida.
- > *Private Equity* i inversions alternatives.

### Tresoreria i mercats de capitals

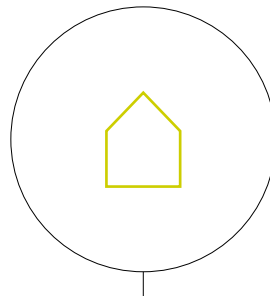
Desenvolupem productes estructurats, tant d'inversió com de finançament, i facilitem l'accés als mercats financers als clients del Grup.



- > Execució en tots els mercats financers internacionals i totes les classes d'actius.
- > Productes estructurats: disseny, origen, reestructuració, accés al mercat secundari.
- > *Cash Management*.
- > Gestió i cobertura de riscos: de canvi, de tipus d'interès, matèries primeres.
- > Gestió d'actius i passius.
- > Prop. Trading.

### Financiació d'Institucions

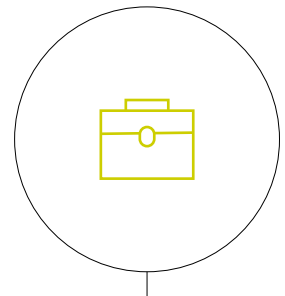
Establim i mantenim línies de negoci constructives de col·laboració mútua amb altres entitats financeres per garantir el servei operatiu als nostres clients.



Punt únic de trobada per a institucions financeres per a la venda de les nostres capacitats i identificació de punts de col·laboració mútua. Amb palanquejament en la dimensió internacional del Grup Crèdit Andorrà (Espanya, Luxemburg i LatAm).

### Societats gestores

Gestionem i assessorem els fons del Grup en les seves inversions a través de les tres gestores: Crèdit Andorrà Asset Management, CA Asset Management Luxembourg i Gesalcalá.



- > Fons d'inversió, Sicavs, SIF, etc.
- > Plans de pensions.
- > Altres vehicles d'inversió col·lectiva.
- > Plataforma Andorra / Espanya / Luxemburg, amb aquesta darrera geografia com a HUB de distribució de fons d'inversió per a tot el Grup.

L'Àrea ha mantingut el seu compromís amb la Protecció dels Inversors, consolidant el procés d'adaptació a la directiva MiFID II, ja iniciada el 2018, que té especial incidència sobre les entitats del Grup a Espanya i Luxemburg, i en els mercats, assegurant una major transparència, seguretat i eficiència operativa i informativa, en el client dotant-lo d'una major protecció i d'informació prèvia i posterior, i en el govern corporatiu, assegurant la protecció davant de possibles conflictes d'interessos, definint la responsabilitat i els mecanismes de control del Consell d'Administració.

Des del Grup atenem les necessitats d'inversió dels clients, mitjançant una gestió especialitzada i una oferta d'assessorament financer fonamentada en la personalització, a través de la gestió de fons d'inversió, l'assessorament financer i carteres de gestió discrecional, així com productes estructurats i un accés a taula de distribució per a clients VIP.

Equip global:  
+ de 60  
professionals Andorra  
/ Europa / Amèrica

+ de 3.600 M €  
d'AuM

+ de 1.700 M € en + de 100 fons  
i subfons

+ de 900 M € en + de 500 clients  
assessorats

+ de 1.000 M € en + de 800  
carteres de gestió discrecional

+ de 300 M €

de volum mitjà anual  
d'estructurats emesos

+ de 7.500 M €

de volum executat en mercats

## Producte destacat

### Fons Active Allocation

Els **fons Active Allocation** es mantenen al capdavant de la seva categoria, tant entre els fons andorrans com a escala internacional. Definites com a organismes d'inversió col·lectiva (OIC), inverteixen en altres fons arreu del món, a través d'una gestió activa que s'adapta a l'entorn per localitzar-ne les oportunitats, posant a disposició del nostres clients unes carteres més òptimes i diversificades, garantint un accés a una gama àmplia de fons d'inversió.

Crediinvest SICAV Active Allocation Dynamic es va situar, durant el global del 2019, entre el 10% dels millors fons\* del rànquing de Morningstar en la categoria «Mixtos Agresivos EUR – Global» i va tancar el 2019 amb una rendibilitat d'un 23,90%.

Alhora, Crediinvest SICAV Active Allocation Flexible, amb un rendiment d'un 15,29% al tancament de l'any 2019, va acabar entre el 25% dels millors fons del rànquing de Morningstar en la seva categoria «Mixtos Flexibles EUR – Global».

Aquests resultats són el fruit d'aplicar el principi d'arquitectura oberta, seleccionant els millors fons de tercers en cada categoria d'actiu i en cada geografia, i de la gestió activa, adaptant-nos a l'entorn per dissenyar carteres òptimes i diversificades d'acord amb els objectius d'inversió dels diferents perfils dels nostres clients.

Crediinvest SICAV Active Allocation Dynamic	23,90%
Crediinvest SICAV Active Allocation Flexible	15,29%
Crediinvest SICAV Active Allocation Conservation	3,24%

\*Dada mitjana anual obtinguda a partir de la llista de fons valorats per Morningstar en les seves respectives categories.



## 2.4 Grup Assegurador

El Grup Assegurador és el referent del sector a Andorra, fruit d'una estratègia de negoci basada en l'enfocament al client, amb un ampli ventall de productes i serveis, i les aliances amb socis estratègics, que ens han permès consolidar la nostra posició tant en el mercat andorrà com en l'internacional.

El Grup el formen sis companyies capdavanteres que integren un equip humà que supera les 200 persones, una estructura que ens permet créixer d'una manera sostinguda, amb aportació al Grup financer d'un resultat recurrent de 9,4 milions d'euros.



### Grup internacional

6

companyies

3

països (Andorra,  
Espanya i Xile)



### Solidesa

218 M €

de volum de primes de  
risc i intermediades per al  
100% del negoci

9,4 M €

de resultat recurrent  
aportat al Grup  
(abans d'impostos)



### Equip humà

207

professionals que  
formen part del  
Grup Assegurador

“El negoci assegurador és i continuarà sent un pilar estratègic per al Grup. Aquests acords ens permetran desenvolupar un projecte conjunt amb companyies de referència, en què sumarem capacitats i talent per garantir i liderar el creixement futur”.

Xavier Cornella, conseller executiu i director general de Crèdit Andorrà Financial Group

## Creixement amb visió de lideratge

El 2019 destaquen dues operacions estratègiques protagonitzades pel Grup Assegurador. La principal operació corporativa la protagonitzen Crèdit Andorrà i Caser Seguros, per la qual la companyia espanyola entra a formar part del negoci assegurador del grup financer a Andorra. La voluntat de les dues empreses és liderar a Andorra el segment de la bancassegurances, mantenint l'oferta de productes i serveis, així com l'estructura comercial, a través de la xarxa d'oficines del Banc, de l'asseguradora i de les corredories externes.

Fruit de l'acord, la cartera de Crèdit Assegurances ha quedat segregada en dues societats de nova constitució.

### CA Vida Assegurances



Participada per Caser Seguros (51%) i Crèdit Andorrà (49%), està especialitzada en vida risc.

### Crèdit Assegurances

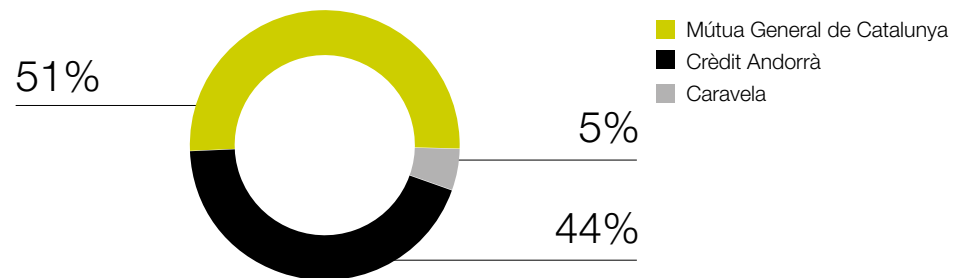


Participada al 100% per Crèdit Andorrà, concentra l'activitat en els productes de vida estalvi, plans de jubilació i plans de pensions.

Aquesta aliança estratègica, pionera al país en el sector, té com a objectiu impulsar el negoci assegurador del Grup Crèdit Andorrà i facilitar-ne el creixement i l'expansió, amb la voluntat de generar valor afegit als clients i afrontar amb competitivitat els reptes del negoci a llarg termini.

L'altra operació corporativa és l'acord amb l'espanyola Mútua General de Catalunya i la portuguesa Caravela pel qual entren a formar part de l'accionariat de CA Life Insurance Experts, l'asseguradora de vida del Grup Crèdit Andorrà a Espanya.

### CA Life Insurance Experts



L'operació ha de permetre impulsar els negocis asseguradors respectius i garantir-ne el creixement futur, davant un entorn de transformació global del sector financer –i assegurador en particular– tant per la digitalització de productes i serveis com pel marc regulatori europeu.

## 2.5 Innovació constant en productes i serveis

El nostre model de banca universal, basat en la innovació, la qualitat, la inclusió i l'especialització, ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels diferents perfils de clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i els canals digitals.

El nostre repte és consolidar el lideratge de Crèdit Andorrà contribuint al desenvolupament econòmic dels nostres clients en tots els seus segments.

### Banca comercial per a particulars

> Amb la col·laboració i patrocini del Club infantil Piolet d'Andorra, aproximem la cultura de l'estalvi als més petits de la casa. Per això els productes i serveis d'aquest segment es vesteixen amb els personatges del Club (Compte Piolet, targeta Piolet, Estalvi Piolet, etc.).

També hem posat a disposició del pares el Crèdit Escola, un préstec a mida per afrontar les nombroses despeses a l'inici del curs escolar dels fills.

 1.509 targetes Piolet



> Amb el Programa Targeta Carnet Jove 16PUNT30 apropem als clients joves exempcions de comissions en caixers, constants avantatges i descomptes en productes i serveis, i àmplies facilitats de finançament per accedir a la formació i als estudis universitaris. Crèdit Andorrà, gràcies als acords amb la Universitat d'Andorra (UdA), ofereix a tots els seus estudiants una pòlissa de crèdit destinada al finançament de qualsevol tipus de formació.

 6.866 targetes Carnet Jove 16PUNT30



> Col·laboracions obertes amb l'Automòbil Club d'Andorra i Unicef.

Els socis de l'ACA (clients i no clients nostres) es beneficien d'avantatges i serveis exclusius.

 2.709 targetes ACA MASTER



Els usuaris de la Targeta Unicef de Crèdit Andorrà col·laboren amb un donatiu anual i personal, i Crèdit Andorrà aporta a Unicef el 50% de les comissions percebudes per les compres internacionals efectuades amb les targetes.

 725 targetes Unicef.



- > El conjunt de clients de l'entitat es beneficia dels productes, serveis i assegurances adaptades i adequades a les necessitats en cada moment. Amb aquest objectiu neix el Crèdit Salut Plus, un producte de salut ideal per a les persones que estiguin donades d'alta a la CASS com a assalariats o assegurats voluntaris i que habitualment utilitzin els serveis mèdics que tenen conveni amb la CASS, tant a Andorra com a l'estranger, i que no volen estar lligats a la Via Preferent.

També s'ha posat en funcionament un servei d'avisos via *e-mail* i SMS dirigit als prenedors de l'assegurança del PIAM. Aquestes comunicacions periòdiques es generen arran de cada copagament que l'asseguradora fa al compte corrent i s'envien de manera automàtica al client per informar-lo de l'abonament realitzat, així com de tots els detalls relacionats amb aquest cobrament.

Igualment hem incorporat noves operatives *on-line* per facilitar al màxim la gestió àgil i ràpida de documentació d'assegurances, com factures mèdiques, fulls grocs i baixes laborals, entre d'altres. Aquesta nova operativa permet al client fàcilment adjuntar fitxers i imatges i enviar-les ràpidament a la companyia per a la seva gestió i tramitació.

## Projecte destacat

### Novetats en finançament

En paral·lel a l'adequació de nous simuladors de crèdits i de la millora del circuit de peticions *on-line* a través de nous formularis, hem introduït el Nou Crèdit Reformes, un préstec a mida per posar al dia la llar actualitzant-ne el mobiliari, canviant-ne la decoració o, fins i tot, millorar-ne l'eficiència energètica, i el Finançament Crèdit Cotxe, un préstec per fer realitat els desitjos dels nostres clients, apropant-los el cotxe que desitgen a unes condicions molt avantatjoses.



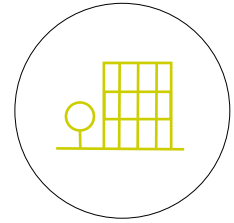
El **55%** de les persones bancaritzades del segment de particulars d'Andorra treballen amb Crèdit Andorrà, i puntuen amb un **7,6 de mitjana la satisfacció global** amb la qualitat del servei bancari de l'entitat.



## Banca comercial per a empreses

Acompanyar el teixit empresarial del país i contribuir al seu creixement econòmic és una de les nostres raons de ser. Per això, més enllà d'oferir uns serveis financers de primera qualitat que s'adaptin a les necessitats del moment combinant prestacions i tecnologia, també posem al seu abast conferències d'actualitat liderades per experts que puguin aportar nous coneixements i experiències i noves perspectives per ajudar-los en el seu desenvolupament econòmic i productiu.

També estem al costat de les empreses a través de patrocinis i col·laboracions. La Fira d'Andorra la Vella n'és un exemple en el qual patrocinem l'espai de l'Associació d'Importadors de Vehicles d'Andorra, participem amb un estand, promovem Crèdits Cotxe per la venda de vehicles i Crèdits Ràpids per incentivar la venda d'articles de consum de la resta de sectors d'activitats que hi són presents.



El **69%** de les empreses d'Andorra treballen amb Crèdit Andorrà, i puntuen amb un **7,30 de mitjana la seva satisfacció global** amb la qualitat del servei bancari de l'entitat.



Fira d'Andorra la Vella. © ANA



## Banca privada

Basem la nostra relació amb els clients de banca privada en la proximitat, la confiança i la discreció. Transformem la complexitat dels mercats en idees pràctiques i personalitzades, i basem el nostre model de gestió sota el criteri de prudència, per fer que les inversions siguin rendibles i sostenibles en el temps.

- > Al llarg del 2019, mitjançant un equip de professionals altament qualificats en la gestió d'actius i patrimonis, hem posat a l'abast dels clients una nova Cartera Discrecional Perfil Flexible. Es tracta d'un servei mitjançant el qual el client delega en el Banc la gestió dels seus diners i l'entitat, d'acord amb la visió que el Banc pot tenir en cada moment dels mercats, els gestiona de manera activa mitjançant les accions, els bons, els fons d'inversió i els productes estructurats.
- > El llançament del compartiment SIO Strategic Investment Opportunities Sicav - Scale Lab, un compartiment d'inversió que adquireix participacions en empreses de recent creació que basen el seu model de negoci en una tecnologia diferencial i que tenen un elevat potencial de creixement, és una mostra més de la voluntat del Banc per oferir nous productes d'inversió als clients i alhora contribuir al desenvolupament econòmic d'Andorra mitjançant l'impacte que aquestes empreses (*start-ups*) poden generar.
- > Nou programa de serveis exclusius adherits a la targeta Visa Infinite. Pensat per complaure les necessitats més exigents dels clients més exclusius de l'entitat. Aquesta targeta, conjuntament amb el programa de serveis que l'acompanya, neix amb la finalitat de convertir els viatges dels clients en experiències úniques i personalitzades.



Satisfacció global amb l'entitat = 7,95% (indicador del 2017)



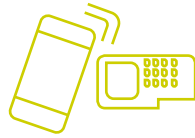
## Banca fàcil, experta i segura

El nostre objectiu és cobrir les expectatives del client i impulsar l'oferta digital adaptada al perfil de l'usuari. Treballem la transformació digital de manera sistèmica, amb una estructura que implica tota l'organització de forma transversal per aconseguir arribar al client amb les millors solucions.



### Pagament amb targeta

Treballem per seguir sent pioners a Andorra en el món de les targetes com a mitjà de pagament gràcies a l'ampliació dels serveis de la banca digital. Els mitjans de pagament és un dels pilars de la transformació digital i la seva evolució ha estat marcada per una constant innovació i la voluntat d'acostar-se a les necessitats de mobilitat del client.



### Crèdit Wallet, el primer servei del país per fer pagaments directament des del mòbil

Som la primera entitat financera d'Andorra que oferim als clients una targeta de crèdit o de dèbit (Visa o Mastercard) per poder pagar amb un *smartphone*, com si fos una targeta addicional. Es tracta d'un servei gratuït al qual s'hi accedeix a través de l'aplicació Crèdit Wallet. El funcionament és el mateix que quan s'opera amb una targeta de crèdit tradicional amb *contactless* i, per tant, amb les mateixes garanties de seguretat i protecció.



### Nou accés a l'e-Crèdit amb l'empremta dactilar i el reconeixement facial

Hem incorporat l'accés biomètric amb empremta digital a la banca *on-line* e-Crèdit per als dispositius amb sistema operatiu Android.

El servei se suma a la identificació per empremta digital (Touch ID) i per identificació facial (Face ID) ja disponibles per als dispositius iOS.



### Integració del nou certificat electrònic del Govern d'Andorra

Som la primera entitat privada del país que ha integrat a l'e-Crèdit el nou certificat electrònic del Govern d'Andorra que permet als usuaris que en disposin signar operacions com transferències, compra i venda de valors i tramesa de remeses i fitxers a través d'aquest nou sistema d'autenticació.



### Implantació de la firma biomètrica

Els clients poden signar en format electrònic les transaccions més habituals que es duen a terme a les oficines de la xarxa comercial amb el mateix nivell de confiança i seguretat que amb la signatura tradicional.



### e-Broker

Una plataforma digital integrada a l'e-Crèdit que posa a disposició dels usuaris la informació més rellevant dels mercats perquè puguin invertir en renda variable i fons d'inversió de manera fàcil, visual i intuïtiva.



## e-Crédit, l'oficina més gran de Crèdit Andorrà

El servei de banca *on-line* de Crèdit Andorrà té com a prioritat la millora contínua de les seves funcionalitats i processos per adaptar-nos als nous temps i oferir als clients un millor servei adaptat a les seves necessitats.



**+ experiència de client i noves funcionalitats**



**+ del 75%**  
de transferències es realitzen a través de la banca *on-line*

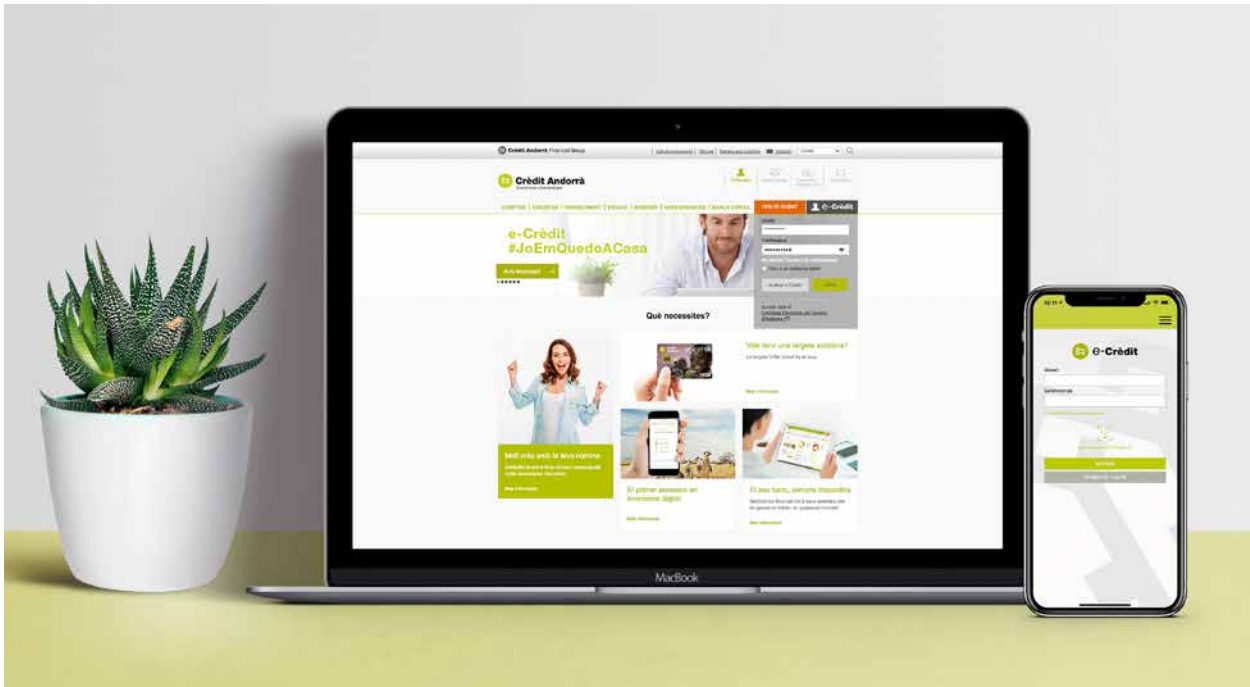


**+ del 60%**  
dels accessos a la banca *on-line* són a través del mòbil



**+ del 45%**  
dels clients de Crèdit Andorrà ja són digitals

**2.000**  
*leads* / formularis rebuts de canals digitals



## Scale Lab Andorra

Es tracta d'un programa d'hiperacceleració empresarial de Crèdit Andorrà, adreçat a projectes emprenedors en fase de creixement, que combina finançament, de fins a 500.000 euros, i assessorament per facilitar la consolidació i/o l'expansió de les empreses seleccionades.

Més de 300 empreses s'han presentat a aquesta primera edició i un equip de treball format per experts en emprenedoria i innovació ha seleccionat i presentat 15 projectes al comitè assessor, que ha prioritzat entre 5 i 7 empreses que rebran finançament i suport per impulsar el seu creixement.

El programa s'adreça a *start-ups*, empreses innovadores i de base tecnològica en sectors estratègics per a Andorra, com ara salut i benestar, sostenibilitat, mobilitat, serveis financers o oci i esports, entre d'altres, que disposin d'un model de negoci validat i escalable. Crèdit Andorrà ofereix als seus clients la possibilitat d'invertir en un producte financer vinculat a empreses amb un elevat potencial de creixement que els permet accedir a propostes innovadores qualificades i participar en les accions de seguiment.

El programa també vol facilitar la realització de proves de concepte i la implementació de noves solucions al territori a fi de posicionar Andorra com un entorn adequat per al desenvolupament de projectes emprenedors amb projecció internacional.



Roda de premsa de presentació del projecte Scale Lab Andorra. © ANA

## 2.6 Transformació digital i omnicanalitat

En els darrers anys la banca andorrana s'ha vist sotmesa a un profund procés de transformació, arran de l'adaptació als estàndards internacionals, la persistència d'un entorn generalitzat de tipus d'interès baixos, l'increment de la competència global i la disrupció generada per l'arribada de les *fintech*. La conjunció d'aquests elements ha accelerat l'aposta per la transformació digital com a camí de futur. La digitalització és un procés que ve de lluny però que durant els últims anys ha agafat especial rellevància, també pel canvi d'hàbits dels clients, l'evolució de la tecnologia i la seva democratització o l'adopció de la mobilitat entre els usuaris.

La digitalització és una de les línies clau en l'estratègia operativa i de negoci del Grup per tal d'assolir un autèntic avantatge competitiu, a través de la maximització de l'eficiència, enfocada a aconseguir la màxima diferenciació en el mercat. La fase més recent d'aquesta estratègia passa per seguir incrementant el negoci obtingut dels canals digitals a través de la millora de l'oferta comercial, l'augment de l'operativa des d'aquests canals, la millora de l'oferta omnicanal amb noves aplicacions de mobilitat i de pagaments mòbils, i l'establiment d'eines que permetin l'atenció a distància dels clients.

La unitat de Transformació Digital Clients lidera els projectes per traslladar la digitalització al dia a dia dels clients i a la millora contínua de l'experiència d'usuari. Amb l'objectiu de mantenir el lideratge i continuar com el banc referent en iniciatives pioneres en l'àmbit digital, basem l'estratègia de transformació digital en quatre eixos d'actuació:

### Eixos de l'estratègia de transformació digital de Crèdit Andorrà

01

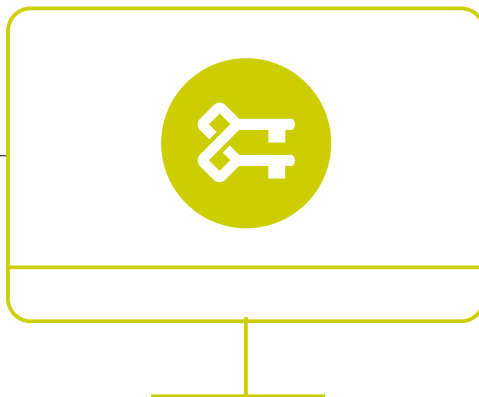
#### Omnicanalitat

Oferir al client una experiència bancària completa a través de tots els canals.

02

#### El client al centre

Cobrir les expectatives del client amb una banca fàcil, experta i segura.



03

#### Banca rendible

Incrementar el negoci de la banca *on-line* a través d'iniciatives comercials i nous processos.

04

#### Cultura digital

Impulsar la digitalització de tot el Grup a través del desenvolupament d'eines digitals.

Des del Grup Crèdit Andorrà hem identificat la transformació digital com l'autèntic repte de valor. Ha estat des de sempre un dels nostres trets diferencials, el que ens ha distingit com a banc pioner en productes, serveis i processos al servei del client. La transformació digital s'aborda tenint en compte dos factors fonamentals: la usabilitat, per facilitar i millorar l'experiència d'ús del client, i la seguretat, clau per oferir un servei de confiança.

La digitalització també ha canviat les metodologies d'abordar els projectes, ara més transversals ja que afecta qualsevol àrea de l'entitat i les metodologies han de permetre ser més flexibles, àgils i ràpides atès que els nous *players* del mercat ho són. Durant el 2019, el nostre departament d'Innovació i Projectes Digitals ha impulsat les següents activitats:

17

*workshops*: amb inversions, màrqueting, sistema de gestió ambiental, banca privada, etc.



9

exercicis de divulgació: *community manager* en comunitats de WeCrèdit, *blockchain*, plataforma de reptes ICN...



5

*partnerships*: amb Uniq Ventures, Vesto, Verse, Zenoquantum i Octans.



15

accions Salesforce y Merkaat: millores en Merkaat, traspàs a negoci, blog, xarxes socials, i desenvolupaments a Salesforce, relació productiva, *life time value*, ràtings, etc.



6

prototips: Banca Jove, chatbot, whatsApp, retransmissió privada de cursos en directe, evolució de les carteres amb cadenes de markov i WebtoLeads.



## 2.7 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

Crèdit Andorrà ha estat reconegut com el millor banc d'Andorra en banca privada per les publicacions financeres *The Banker* i PWM, tots dos pertanyents a Financial Times Group, per tercer any consecutiu. El premi reconeix l'estratègia per consolidar una banca privada competitiva, digital, innovadora i responsable, dirigida a oferir el millor servei al client i atenció personalitzada. El guardó subratlla el pla d'acció de govern corporatiu de Crèdit Andorrà amb la reorganització de l'estructura corporativa, el manteniment del lideratge en el mercat andorrà i una estratègia basada en el creixement internacional enfocat i eficient. També destaca la seva transformació digital orientada al client i les àmplies accions de responsabilitat social corporativa realitzades pel Grup.

La publicació financera *Global Banking & Finance Review* també ha distingit Crèdit Andorrà com a millor banc d'Andorra en banca privada, per setè any consecutiu, i com a millor banc en RSC al Principat per cinquè any seguit.

### Millor banc d'Andorra en banca privada

#### PWM / The Banker. Grup Financial Times

Millor banc d'Andorra en banca privada els darrers tres anys, 2017-2019



Cerimònia d'entrega dels premis Global Private Banking 2019. D'esquerra a dreta, Yuri Bender, editor en cap de la publicació PWM, Martí Alfonso, director de l'àrea de Negoci Bancari Andorra del Grup Financer Crèdit Andorrà, i Joan R. Mas, director de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients del Grup Financer Crèdit Andorrà. © Financial Times Live



#### Global Banking & Finance Review

Millor banc d'Andorra en banca privada 2013-2019





## Millor banc d'Andorra en responsabilitat social corporativa

### Millor banc d'Andorra en RSC 2015-2019

El guardó valora el compromís de Crèdit Andorrà per orientar-se al client i a la societat en general a través de la seva política de responsabilitat social. Reconeix el bon govern de l'entitat, així com les iniciatives educatives, socials, culturals, mediambientals i de suport a l'economia del país i al teixit empresarial que duen a terme el Banc i la seva Fundació. Crèdit Andorrà està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides i ha adoptat l'Agenda 2030 per contribuir a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).



## Qualitat en els processos i en la gestió

### Àrea d'inversions

Els departaments de Tresoreria i Mercat de Capitals i d'Administració de Mercats i Control de Crèdit Andorrà, com també la gestora Crèdit Andorrà Asset Management, disposen de la certificació ISO 9001:2008, que garanteix als clients uns alts estàndards de qualitat en la seva gestió.

Crèdit Andorrà Asset Management disposa de la certificació GIPS, un estàndard adoptat per garantir l'ús de processos ètics i transparents a l'hora de calcular i fer públics els rendiments de les inversions dels clients. De la mateixa manera, la norma certifica que les dades publicades són equitatives respecte d'altres entitats de gestió de fons d'inversió en l'àmbit internacional. Crèdit Andorrà Asset Management forma part de la junta directiva de l'associació espanyola que promou GIPS.



### Gestió ambiental

Crèdit Andorrà ha obtingut la certificació ISO 14001:2015 de gestió ambiental per part de l'empresa certificadora TÜV Rheinland. Aquesta certificació avala la qualitat i la correcta implementació del Sistema de Gestió Ambiental de l'entitat, que cobreix tota l'activitat bancària i financera d'Andorra, i mostra el compromís del Banc per minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat.

## Alts nivells de solvència i fortalesa financeres

### Fith Ratings

L'agència de qualificació creditícia Fitch Ratings va atorgar el 2019 a Crèdit Andorrà un ràting a llarg termini 'BBB', amb perspectiva estable, i un ràting a curt termini 'F3', una qualificació que reflecteix la fortalesa financera del Banc i la posició de lideratge al mercat andorrà.



El maig del 2020, arran de la crisi sanitària per la Covid-19, Fitch ha revisat el ràting de Crèdit Andorrà a BBB- i perspectiva negativa, en línia amb el posicionament recent mostrat en les avaluacions d'entitats del sistema financer nacional i internacional.

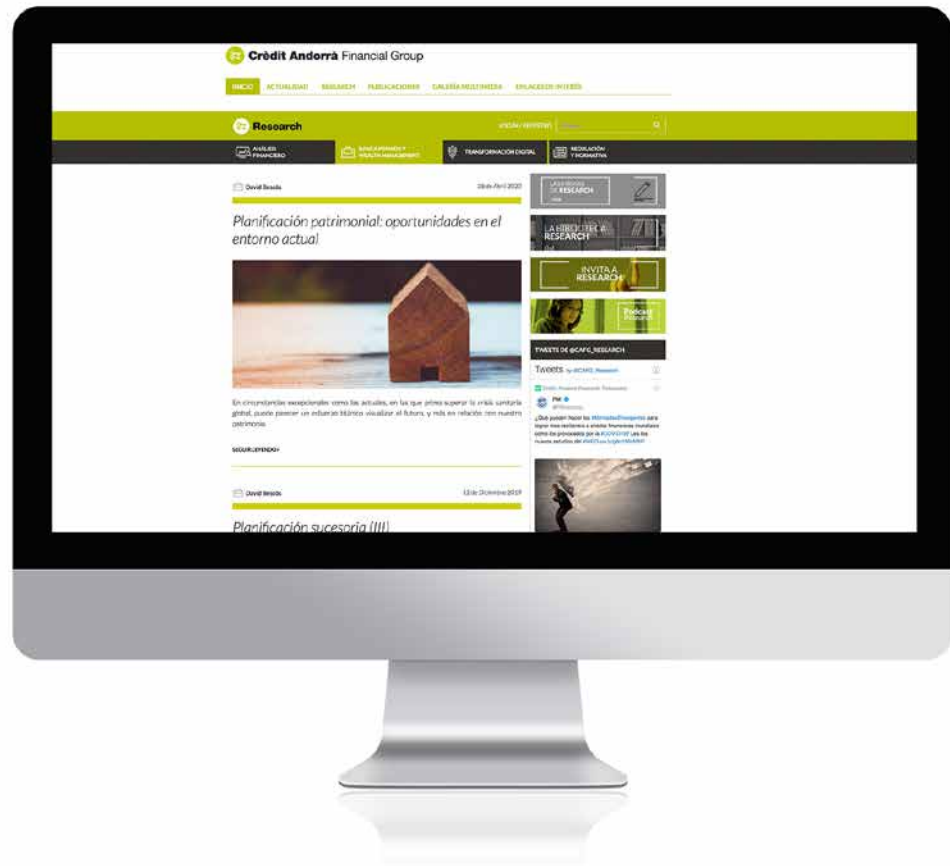
## 2.8 Inclusió i educació financera

Acompanyar el teixit empresarial del país més enllà de l'àmbit estrictament de negoci és una de les prioritats de Crèdit Andorrà. Les diferents iniciatives formatives que promovem tenen com a objectiu prioritari proporcionar-los eines, coneixements i experiències que els permetin seguir creixent a més de promoure i consolidar l'esperit emprenedor que tradicionalment ha caracteritzat el país.

La **Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE**, creada el 2006 i sota la direcció del professor Josep Maria Rosanas, pretén fomentar la interacció entre el món empresarial i l'universitari, així com incentivar la investigació, la responsabilitat social de les empreses i el govern corporatiu.

### Blog Research

Contribuïm a l'educació financera a través del blog Research, una plataforma en línia de continguts financers i d'actualitat econòmica oberta a tota la societat que agrupa el coneixement que genera el Grup.



## Crèdit Andorrà Global Forum

Crèdit Andorra Global Forum és un cicle de conferències anual amb ponents de referència en els àmbits de coneixement més diversos, des de l'actualitat econòmica fins a la social, l'educació, les noves tecnologies i la innovació, la responsabilitat social o el comerç. La finalitat és propiciar un espai de coneixement, de generació d'idees, de debat i d'opinió al voltant dels temes que han de marcar el progrés del país i del món a mitjà i a llarg termini.



Mar Hershenson. © ANA

**Mar Hershenson**, cofundadora i sòcia de Pear VC, un fons de Palo Alto.

*La fórmula màgica darrere de l'èxit de Silicon Valley*

La ponent va abordar temes com el model d'èxit de la que es considera la divuitena economia del planeta, idees pràctiques per a la creació d'una empresa i què és pot fer per adaptar-se i replicar el model de Silicon Valley.

185  
assistents



Marc Vidal. © ANA

**Marc Vidal**, divulgador econòmic i consultor en transformació i estratègia digital

*'ReThinking', no és el mateix digitalitzar-se que transformar-se digitalment*

Com afrontar la transformació digital i els avenços tecnològics en la indústria 4.0 va ser el tema principal de la conferència. L'expert divulgador va parlar de com repensar l'empresa en un context de nous models de negoci i perfils de clients i va presentar casos reals junt amb la metodologia que utilitzen els que han culminat la seva pròpia transformació.

165  
assistents

## Conferències



Antoni Bisbal. © ANA

### **Antoni Bisbal i Gerardo Roca**

*Reptes de l'empresa familiar andorrana: relleu generacional o desinversió*

Crèdit Andorrà i Crowe Andorra van oferir la conferència *Reptes de l'empresa familiar andorrana: relleu generacional o desinversió*, a càrrec de Gerardo Roca, advocat i soci responsable del departament legal de Crowe Spain i especialista en l'assessorament d'operacions de M&A i reorganització empresarial, i d'Antoni Bisbal, soci director de Crowe Andorra i especialista en l'àrea de fiscalitat.

126  
assistents



David Macià. © Eduard Comellas

### **David Macià**

*La situació actual dels mercats financers i perspectives per al 2019*

La volatilitat dels mercats financers es perfilava com la tònica general que caracteritzaria 2019. Una circumstància que, d'altra banda, podria ser aprofitada com una oportunitat de compra pels inversors. Així ho va apuntar David Macià, director d'Inversions de Crèdit Andorrà Asset Management, en la conferència que va oferir sobre la situació dels mercats financers i les perspectives per a aquest any.

102  
assistents

### **Clément Rozant i Vincent Cohen**

*Maîtriser sa fiscalité dans un cadre franco-andorran*

Els dos experts van abordar els aspectes fiscals més significatius que afecten les relacions econòmiques entre Andorra i França, especialment les modificacions fiscals més recents al país veí, els principals aspectes per considerar en els canvis de residència fiscal i els avantatges del conveni per evitar la doble imposició entre els dos països.

Clément Rozant, soci de Rozant&Cohen, és especialista en fiscalitat francesa i internacional, i Vincent Cohen, soci de Rozant&Cohen, és especialista en fiscalitat patrimonial.

50  
assistents

## Trobades de dinamització econòmica

### 30a Trobada Empresarial al Pirineu “Definim l’agenda empresarial”

El debat en aquesta edició es va centrar en la digitalització i el desenvolupament sostenible en l’entorn actual d’internacionalització i canvi climàtic. Hi van intervenir diferents experts que van donar el seu punt de vista sobre com es pot enfocar el futur davant d’aquests reptes. Les ponències es van realitzar a la Seu d’Urgell durant dos dies i la Trobada va concloure amb la intervenció del ministre de Foment espanyol en funcions, José Luis Ábalos, i el cap de Govern d’Andorra, Xavier Espot.

607 assistents



30a Trobada Empresarial al Pirineu. © ANA

### Empresa Familiar Andorrana

#### 18è Fòrum de l’Empresa Familiar Andorrana

##### “Els reptes del canvi climàtic”

Sílvia Calvó, ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat, va realitzar el discurs d’obertura de la jornada, en la qual experts de diferents sectors empresarials van exposar els seus plantejaments i projectes per afrontar la problemàtica del canvi climàtic. Entre els participants hi van destacar Alfonso Libano Daurella, president d’Equatorial Coca-Cola Bottling Company, i Carlos Moro González, president i fundador de Bodegas Familiares Matarromera, la taula rodona dels quals va presentar Antoni Pintat, president del Consell d’Administració de Crèdit Andorrà.

150 assistents



Alfonso Libano, vicepresident de Cobega SA i president d’Equatorial Coca-Cola Bottling Company, i Carlos Moro, president i fundador de Bodegas Familiares Matarromera. © ANA

### XXI Cicle d’empresa familiar i qualitat “El comerç a Andorra: un sector que cal revitalitzar”

La reflexió en aquesta edició va girar al voltant del sector del comerç andorrà i va comptar amb la presència de l’expert en comerç José Luis Nueno, professor titulat en dret a la Universitat de Barcelona, que va realitzar el discurs d’obertura. El temes tractats durant la tradicional taula rodona van girar al voltant del comerç portat per empreses familiars. Cal destacar el discurs de clausura, pel professor en dret internacional a la Universitat de Barcelona, Xavier Fernández, que va parlar de l’impacte que podria tenir per al comerç del país la desaparició de la duana.

90 assistents



José Luis Nueno. © ANA

## 03. Gestió sòlida i responsable

### 3.1 Govern corporatiu

El govern corporatiu és un dels pilars fonamentals que conformen l'estratègia del Grup Crèdit Andorrà. En aquest sentit, i en compliment del que preveu el cabal normatiu d'aplicació a les entitats financeres, Crèdit Andorrà ha seguit implementat les accions necessàries per reforçar el govern corporatiu de l'entitat i alinear el Banc amb les millors pràctiques internacionals en matèria de transparència i ètica bancària.

#### Estructura de la propietat

El capital social de Crèdit Andorrà SA està representat per dues tipologies d'accions, les accions de la classe A i les accions de la classe E. Ambdues classes d'accions tenen els mateixos drets econòmics i polítics, si bé les accions de la classe E estan sindicades quant als drets de transmissió i quant a l'exercici dels drets polítics.

El 31 de desembre del 2019 el capital social de Crèdit Andorrà SA ascendeix a 63.102.130 euros (63.462.070 euros el 31 del desembre del 2018) distribuït en 901.459 accions, repartides en 894.396 títols de la classe A i 7.063 de la classe E.

#### Distribució accionarial de Crèdit Andorrà SA

(31/12/2019)



## Estructura de Govern

### Consell d'Administració de Crèdit Andorrà



President  
**Antoni Pintat Mas**



Vicepresident  
**Jaume Casal Mor**



Conseller executiu  
i director general  
**Xavier Cornella Castel**



Consellera  
**Rosa Pintat Santolària**



Conseller(\*)  
**Gilles Dregi  
de Fontcuberta**



Conseller independent  
**Alfons Casanova Martí**



Conseller independent  
**André Roelants**



Secretari (no conseller)(\*)  
**Daniel Arqués Tomàs**

El sistema de govern corporatiu de Crèdit Andorrà es recolza sobre les comissions que assisteixen el Consell en diferents matèries, entre les quals hi ha la presa de decisions estratègiques.

La incorporació el 2018 de consellers independents com a responsables d'aquestes comissions dona resposta a criteris de professionalitat, idoneïtat i experiència, i afavoreix l'exercici adequat de les funcions de gestió, supervisió i control que els són assignades. D'aquesta manera queden garantides l'objectivitat i la independència de criteri en els òrgans de govern decisoris del Banc, seguint les recomanacions i les millors pràctiques internacionals en la matèria.

#### Més transparència i proximitat amb els accionistes

Des del 2018, reforçem el nostre compromís amb els accionistes amb una plataforma de comunicació directa.

L'Espai de l'Accionista té l'objectiu prioritari de proporcionar als accionistes tota la informació rellevant sobre temes corporatius, de bon govern i la Junta d'Accionistes, a més de facilitar la intermediació d'accions amb operacions de compra i venda de títols.

(\*) Amb efectes 1 de gener del 2020 han deixat d'ostentar els càrrecs respectius en el Consell d'Administració de Crèdit Andorrà.

## Òrgans de govern i control

### Junta General d'Accionistes

Integrada per tots els accionistes de l'entitat, adopta les decisions finals en les qüestions rellevants per a l'entitat.

### Consell d'Administració

Òrgan de representació plena, li corresponen les facultats de govern del Banc. Aprova les directrius bàsiques d'actuació a més de l'estratègia i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu, amb la doble funció de gestió i supervisió de l'entitat.

#### Activitat normativa del Consell durant el 2019

Política d'Auditoria Interna del Grup

Política d'execució d'obres

Política d'externalització de serveis

Política de retribució del col·lectiu supervisat



8 sessions

### Comissions delegades

Tenen la funció d'assistir el Consell en la presa de decisions estratègiques.



#### Comissió d'Auditoria i Riscos

Assumeix, per delegació del Consell d'Administració, la funció clau d'establir i supervisar el marc de control intern de Crèdit Andorrà, per tal que sigui adequat i efectiu, que inclogui l'establiment de funcions de risc, de compliment i d'auditoria interna competents, robustes i independents i que assegurin un entorn adequat per a l'elaboració de la informació comptable i financera.



4 sessions



#### Comissió de Nomenaments i Retribucions

Assumeix per delegació del Consell la funció clau d'establir i supervisar la política de nomenaments i els plans de successió de persones amb funcions clau dins de l'entitat. Assumeix igualment la funció d'establir i supervisar el marc de retribució a llarg termini dels principals directius i membres del Consell d'Administració alineat amb els interessos de l'entitat i dels accionistes i amb l'estratègia de risc del Banc.



6 sessions



#### Comissió Preparatòria

Prepara l'ordre del dia i les matèries per tractar en les reunions del Consell d'Administració. Efectua una primera revisió detallada dels documents, projectes i processos corporatius, sense exercir competències decisòries.



7 sessions



## Òrgans de direcció

Crèdit Andorrà ha seguit amb l'adaptació de la seva estructura de gestió, amb un enfocament basat en criteris d'eficàcia en la presa de decisions, agilitat en la gestió i adequació a les noves demandes i necessitats del sector financer, tant a Andorra com a la resta del món.

La nova estructura serà l'encarregada d'executar les línies estratègiques del Banc i donar resposta a la voluntat de mantenir Crèdit Andorrà com el referent de la banca andorrana.

### Reorganització directiva

#### Estructura directiva orientada a l'eficiència

Els principals canvis introduïts en l'estructura i l'organigrama de gestió de la companyia són:

- > L'àrea de Compliment Normatiu i Control Intern passa a anomenar-se de Previsió del Blanqueig i Compliment Normatiu dirigida per Arpine Abgaryan Ghazaryan.
- > L'àrea de Riscos Globals, sota la direcció de Xavier Soro Ventura, passa a integrar l'àrea de Crèdits.
- > L'àrea d'Inversions amplia funcions i passa a anomenar-se àrea d'Inversions, Innovació i Projectes Estratègics, sota la direcció d'Eduard Galceran Cerqueda.

L'òrgan responsable de la direcció i la coordinació del Grup Crèdit Andorrà és el Comitè Executiu, a qui correspon la implementació de l'estratègia, les polítiques i sistemes de gestió, els controls i els riscos per a l'operativa adequada del Banc. Presidit pel conseller executiu i director general, està integrat per vuit membres, un dels quals assumeix també les funcions de secretari.

## Organigrama funcional



Conseller executiu i director general  
**Xavier Cornella Castel**

### Negoci



Director de l'àrea de Negoci Bancari Andorra  
**Martí Alfonso Simón**



Director de l'àrea de Negoci Bancari Internacional  
**Esteban J. Estévez Zurita**



Director de l'àrea d'Inversions, Innovació i Projectes Estratègics  
**Eduard Galceran Cerqueda**



Director del Grup Assegurador  
**Josep Brunet Niu**



Director de l'àrea de Planificació Financera, Operacions i Mitjans  
**Francesc Jordà Blanès**



Director de l'àrea de Riscos Globals  
**Xavier Soro Ventura**



Directora de l'àrea de Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu  
**Arpine Abgaryan Ghazaryan**



Director d'Auditoria Interna del Grup  
**Ramon Lladós Bernaus(\*)**

### Suport estratègic i compromís social(\*)



Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients  
**Joan R. Mas Navarro**



Relacions Humanes  
**Francesc Obiols Argerich**



Fundació Crèdit Andorrà  
**Francesca Ros Pascuet**

L'Alta Direcció ha establert diversos comitès per a la presa de decisions amb l'objectiu d'un model basat en la transparència, el compliment legal i la correcta gestió dels riscos segons els estàndards internacionals.

## Comitès per a la presa de decisions

---

Comitè d'Actius i Passius i de Riscos

Comitè d'Estratègia d'Inversió

Comissió Superior de Crèdits

Comitè de Producte

Comitè de Prevenció de Blanqueig de Diners

Comitè d'Acceptació de Clients

Comitè Deontològic

Comitè d'Eficiència

## 3.2 Gestió integral del risc

Crèdit Andorrà considera que per mantenir una activitat inversora amb un perfil de risc de nivell baix/moderat i conservador és fonamental disposar d'una cultura de riscos en tota l'organització, articulada, entre d'altres, sobre la base de les palanques següents:



Implicació del Consell d'Administració mitjançant l'aprovació de les polítiques en matèria de gestió de riscos.



Establiment de marcs de control i gestió de riscos per a cada tipologia de risc amb unes responsabilitats definides i uns límits d'assumpció de risc clarament establerts.



Creació de departaments especialistes en el control i la gestió de cada tipologia de risc per assegurar una adequada segregació de funcions entre les àrees de negoci i les de control de riscos.

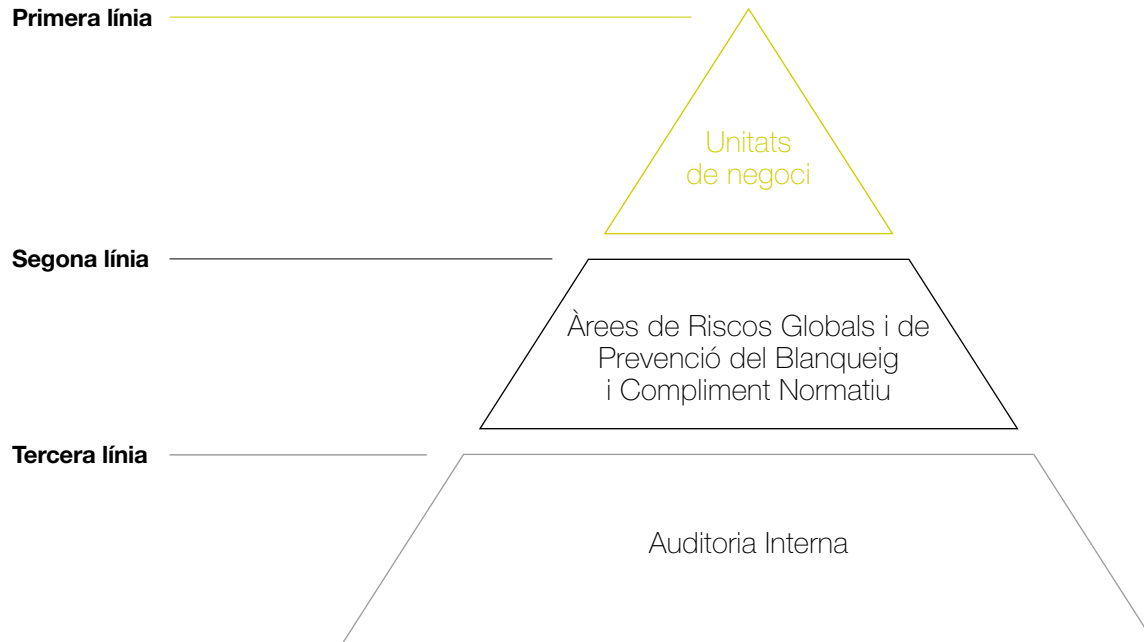


Desenvolupament de plans de formació en gestió de riscos per a tots els nivells de l'estructura organitzativa, en funció de les necessitats de cada nivell de responsabilitat, amb l'objectiu que tothom sigui conscient dels riscos inherents a la seva activitat així com de les polítiques, procediments i límits interns existents.

El nostre sistema de govern corporatiu s'estructura en un marc que defineix les responsabilitats en la gestió del risc seguint el model de les tres línies de defensa<sup>1)</sup>. Aquestes línies de defensa estan segregades jeràrquicament i treballen amb independència i coordinació entre elles, per tal d'assolir els objectius establerts en les polítiques aprovades pel Consell.

Durant el 2019 s'han consolidat les funcions de l'àrea d'Auditoria Interna del Grup, en aprovar el Consell d'Administració una nova Política d'Auditoria Interna del Grup, unificant la metodologia de treball de tot el Grup, alineant i homogeneïtzant els plans d'auditoria de totes les entitats i reforçant el mecanisme de seguiment i *reporting* de les recomanacions de millora emeses.

1) Seguint les recomanacions del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea i els seus "Principis de govern corporatiu per a bancs".



La **primera línia de defensa** la formen les unitats de negoci i les àrees de suport (incloses les especialitzades en riscos), que verifiquen que la gestió i l'exposició per tipus de risc són les adequades.

La **segona línia de defensa** la constitueixen l'àrea de Riscos Globals i l'àrea de Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu, que vetllen pel control efectiu dels riscos i asseguren que es gestionen d'acord amb la voluntat d'assoliment de risc definit pel Consell d'Administració. El director de l'àrea de Riscos Globals i el director de l'àrea de Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu tenen accés directe al Consell d'Administració, a través del conseller executiu.

La **tercera línia de defensa**, Auditoria Interna, avalua periòdicament que les polítiques, els mètodes i els procediments siguin adequats i en comprova l'efectiva implantació. Per tal de garantir la seva independència, depèn jeràrquicament del Consell d'Administració a través de la Comissió d'Auditoria i Riscos.

Dins d'aquesta estructura organitzativa amb unitats de gestió de riscos locals i corporatives especialitzades per tipologia de risc, l'àrea de Riscos Globals i l'àrea de Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu tenen la funció de posar a disposició de l'Alta Direcció i específicament de la Comissió d'Auditoria i Riscos una visió integral del perfil dels riscos als quals es troba exposat el Grup, amb un àmbit d'actuació global, tant en la tipologia de riscos com des del punt de vista geogràfic.

Per al 2020 l'àrea d'Auditoria Interna del Grup té previst l'actualització dels procediments interns de funcionament, així com la posada en marxa d'un sistema intern de control i millora continua de la seva activitat a fi de garantir que la seva tasca es desenvolupa de manera eficient, eficaç i fiable.

## Compliment normatiu

Els objectius del Grup en matèria de riscos de compliment i conducta són minimitzar la probabilitat que es produeixin irregularitats i que les irregularitats que eventualment puguin produir-se s'identifiquin. El departament de Compliment Normatiu és l'òrgan de caràcter intern i permanent responsable de la identificació, avaluació, supervisió i informació, de manera efectiva, independent i contínua, del risc d'incompliment dins del Grup. Així, reporta periòdicament a l'Alta Direcció de l'Entitat els resultats de l'avaluació basada en riscos d'incompliment, en què posa de manifest els aspectes més rellevants que s'hagin pogut produir i indica particularment si s'han adoptat les mesures apropiades en cas que s'hagin detectat deficiències.

L'abast del departament comprèn les matèries següents, entre d'altres:



**La protecció de l'inversor en la prestació de serveis d'inversió i auxiliars**



**El Codi de conducta en els mercats de valors**



**L'intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal**



**El servei d'atenció de reclamacions**



**La protecció de dades de caràcter personal**

El departament ha impulsat l'aprovació de la Política de protecció de dades de caràcter personal així com la Norma d'intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal per donar cobertura a la Llei d'intercanvi automàtic d'informació fiscal, que va entrar en vigor l'1 de gener del 2017.

D'altra banda, ha implementat una plataforma de contingut i difusió formativa via *e-learning* en matèria de compliment normatiu gestionada íntegrament per aquest departament i s'ha impulsat la coordinació amb el departament de Control Intern en relació amb els incidents de risc operacional per identificar fonts de risc de compliment normatiu i de conducta.

## 3.3 Integritat i ètica

El Grup Crèdit Andorrà vetlla per la integritat i l'ètica tant en els seus negocis com en el dia a dia a l'Organització, a través del conjunt de Valors, Codis i procediments establerts:



### Codi Deontològic de l'Associació de Bancs Andorrans

Estableix els estàndards d'honestedat, integritat, professionalitat i confidencialitat que les entitats bancàries andorranes han de complir en les seves relacions amb clients, tercers, supervisors i reguladors.



### Codi ètic i de conducta

Té la finalitat d'establir i fer respectar els principis ètics que han de governar els negocis i les activitats que duu a terme el Grup. El Codi ètic i de conducta és aplicable a Crèdit Andorrà, SA i a les entitats participades, sigui quin sigui el país on operin.



### Codi de conducta en els mercats de valors

Regula els requisits de transparència i protecció dels interessos dels inversors i recull els principis relatius als mercats d'instruments financers i els estàndards mínims internacionals de millors pràctiques bancàries.



### Pacte Mundial

Com a membre signatari del Pacte Mundial, el Grup es compromet a respectar els 10 principis que n'emanen, emmarcats en els àmbits dels drets humans, les normes laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció.

A més, el Grup compta amb les següents polítiques per garantir els compliment dels principis d'integritat i ètica:

- > Política de compliment normatiu.
- > Política de conflictes d'interès.
- > Política de protecció d'actius.
- > Política d'Auditoria Interna. (Modificada 2019)
- > Política FATCA.
- > Política de protecció de l'inversor.
- > Política d'inversió i gestió de riscos.
- > Política de normativa interna.
- > Política de protecció de dades de caràcter personal. (Modificada 2019)
- > Política de seguretat de la informació.
- > Política de responsabilitat social corporativa. (Modificada 2019)
- > Política de prevenció del blanqueig de diner i finançament del terrorisme.
- > Política de *Cross-Border*.

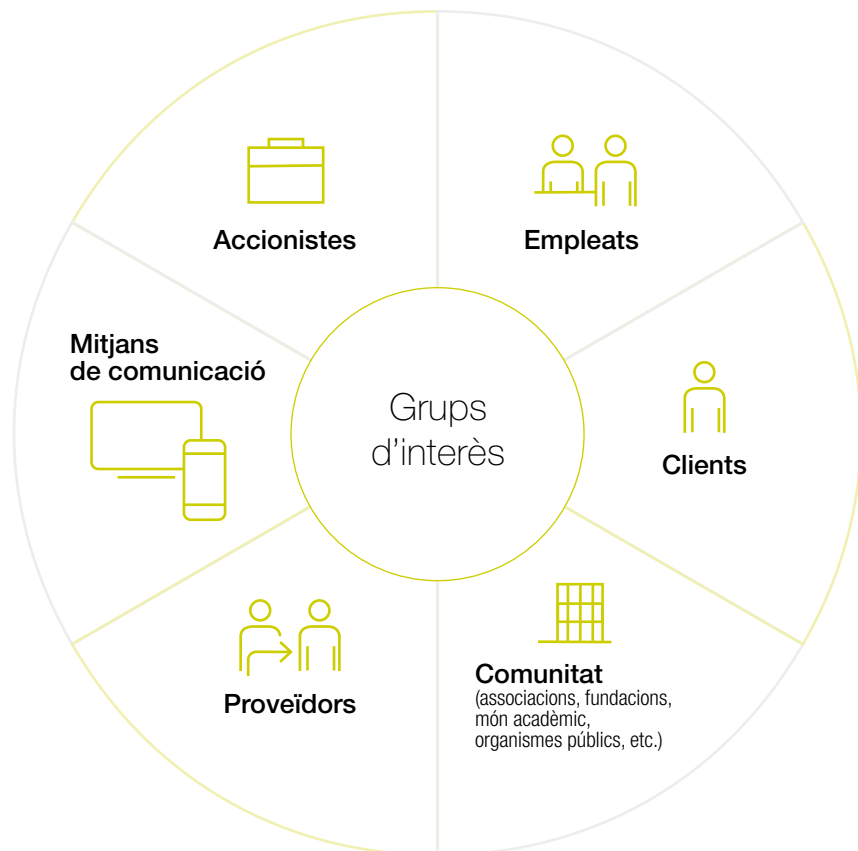
En aquesta línia, durant el 2019 el Grup ha treballat per implementar la transposició de la regulació MiFID II, la Directiva europea de mercats d'instruments financers, a través de l'adaptació de les Normes, Procediments, Documents i Sistemes de cara a la seva aplicació efectiva, a partir de l'1 de gener del 2021 al Principat d'Andorra. Aprofitant l'experiència de Banco Alcalá i de Banque de Patrimoines Privés en el seu procés d'adaptació, Crèdit Andorrà ha treballat per seguir millorant les tasques necessàries per a la seva implantació, focalitzant-se en les mesures òptimes per protegir els interessos de l'inversor, garantir que l'inversor conegui els productes i serveis que adquireix i els riscos que s'hi associen, i fomentar la transparència i l'eficàcia.

També durant el 2019 la societat gestora de fons d'inversió del grup Crèdit Andorrà, Crèdit Andorrà Asset Management, ha obtingut la renovació de la certificació internacional Global Investment Performance Standards (GIPS). Les normes de GIPS són una referència de les pràctiques de bon govern de les companyies de gestió d'actius i de banca privada.

## 3.4 Relació amb els nostres grups d'interès

Els principals grups d'interès identificats per Grup Crèdit Andorrà són els clients, que són el centre de les decisions del negoci i la nostra raó de ser; els accionistes, com a propietat; els empleats, que són l'actiu més important i la clau per assegurar l'assoliment dels reptes; la comunitat, en la qual es vol repercutir impulsant-ne el progrés i el desenvolupament econòmic, social i ambiental; els proveïdors, per la seva importància a l'hora d'assegurar un servei de qualitat i segur, i els mitjans de comunicació, per la seva capacitat informativa i d'impacte a la societat, en un món cada vegada més transparent.

Per a Crèdit Andorrà, assolir els objectius d'innovació, eficiència i solvència del Grup no seria possible sense establir una bona relació amb els grups d'interès, fomentant el diàleg, la comunicació i en definitiva la confiança amb tots i cadascun d'ells. Per aquest motiu, dia a dia ens esforcem per millorar els diferents canals que tenim, a través de l'impuls de la digitalització de la companyia, d'una aposta per la omnicanalitat, i de l'establiment d'una comunicació més contínua i dinàmica, essent més fàcil que ens informin sobre les qüestions i expectatives que tinguin en relació amb el nostre negoci o servei, i així ser capaços d'adaptar-nos-hi ràpidament.





## Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

---

### Accionistes

- > Junta General d'Accionistes
- > Informes anuals i trimestrals
- > Reunions
- > Web Espai de l'accionista
- > Correu electrònic



### Comunitat

- > Web corporativa
- > Sala de comunicació (web corporativa)
- > Xarxes socials
- > Conferències i jornades regulars
- > Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori



### Empleats

- > WeCrèdit (intranet)
- > Comitès
- > Reunions



### Proveïdors

- > Processos de contractació
- > Reunions



### Clients

- > Web corporativa, webs comercials i Sala de comunicació
- > Xarxes socials
- > Xarxa d'oficines / Gestors
- > Banca *on-line*
- > Servei d'atenció al client
- > Enquestes pròpies i externes
- > Conferències i jornades regulars per a empresaris i ciutadania
- > Publicitat i comunicacions comercials
- > Comunicacions contractuals
- > Correu electrònic i SMS



### Mitjans de comunicació

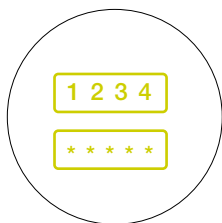
- > Comunicacions corporatives
- > Rodes i notes de premsa
- > Reunions amb els mitjans
- > Xarxes socials
- > Sala de comunicació (web corporativa)



## 3.5 Privacitat i seguretat de la informació

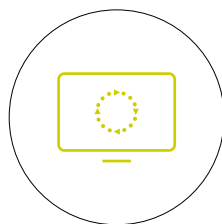
A Crèdit Andorrà som conscients de la necessitat de garantir la seguretat de la informació entre el Grup i els nostres clients. Per aquesta raó adoptem les màximes mesures de seguretat per garantir la protecció i confidencialitat de les comunicacions, tant des del punt de vista transaccional com relacional.

### Seguretat en l'operativa bancària dels clients



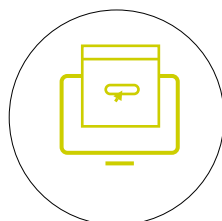
#### Consells pràctics

Oferim recordatoris periòdics als clients sobre seguretat informàtica i el protocol de Crèdit Andorrà pel que fa a les comunicacions bidireccionals: petició de contrasenyes, verificació de connexió segura...



#### Protecció de dispositius

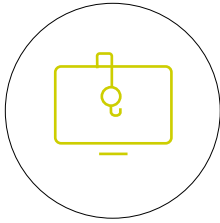
Recomanacions adreçades a mantenir bones pràctiques, com ara l'actualització dels navegadors o evitar connectar-se a xarxes Wifi públiques.



#### Comerç electrònic segur

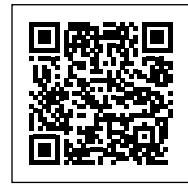
Sistema d'autenticació gratuït que permetrà compres per Internet de manera més segura i evitar possibles frauds en comerços adherits als sistemes de pagament Verified by Visa i MasterCard Secure Code.



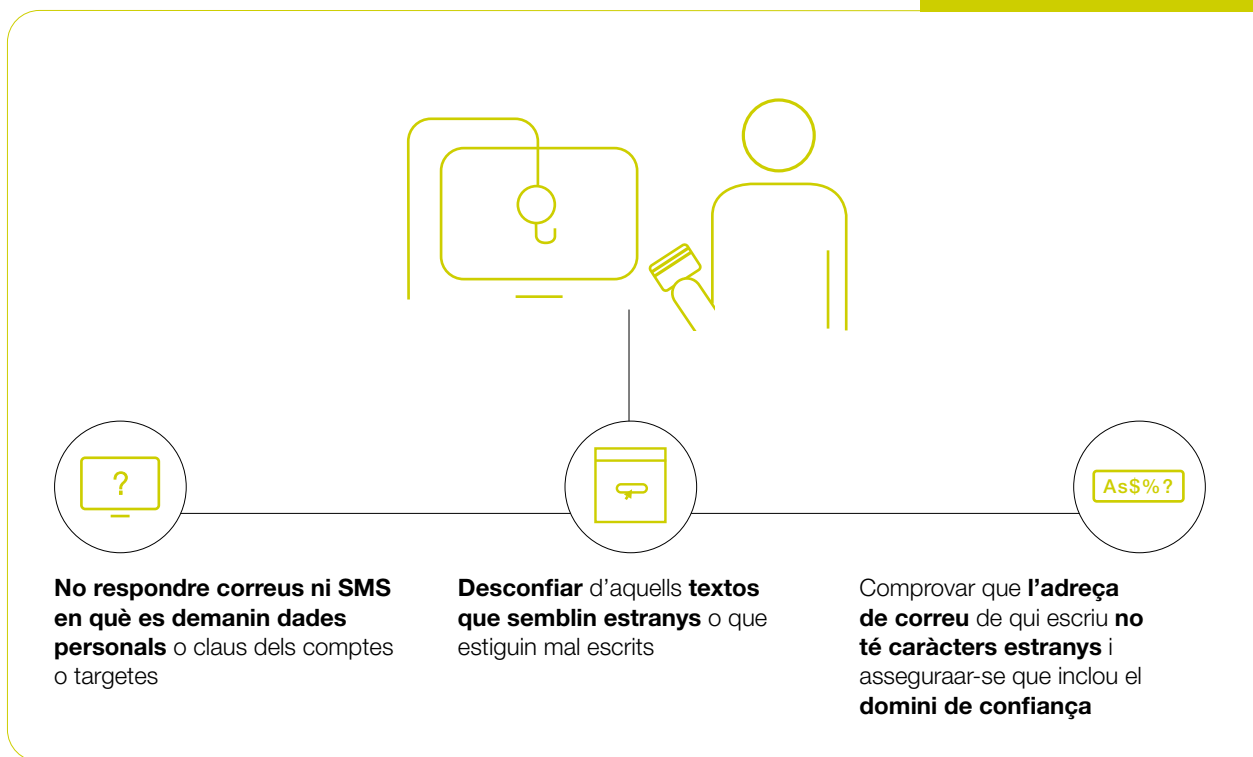


## Phishing

El *phishing* és una activitat fraudulenta que busca aconseguir il·lícitament dades personals de tercers suplantant la identitat de l'usuari per aconseguir-ne informació confidencial, com ara les claus bancàries o el número de targeta.



### Consells antiphishing





La gestió del nostre equip humà ha continuat sent una prioritat aquest últim any. El Grup Crèdit Andorrà ha dut a terme una reordenació interna de funcions amb l'objectiu principal de millorar l'eficiència de l'organització i ha treballat per adaptar-se als canvis de la nova normativa laboral andorrana, que regula l'absentisme, el requeriment de contracte escrit i la presència de figures sindicals.

Els eixos sobre els quals se sustenta la coordinació de les persones són:



**Anàlisi continuada del dimensionament dels equips de treball**



**Afavorir la mobilitat intragrup a través de l'impuls de processos de selecció interns (Job Posting)**



**Introducció de nous criteris de flexibilitat en l'organització de la jornada laboral (divendres tarda festiva, per exemple)**



**Incentivar les polítiques i actuacions de Grup**



**Consolidació del WeCrédit com a eina de comunicació col·laborativa**

## 4.1 Diversitat i ocupació

Les polítiques de recursos humans de Crèdit Andorrà garanteixen el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o per qualsevol altra circumstància. El principi d'igualtat és present en la relació que mantenim amb els nostres empleats: selecció, formació, promoció, condicions de treball, inclosa la retribució, entre d'altres.

<b>Un equip professional i divers</b>	2017	2018	2019
Nombre d'empleats del Grup Crèdit Andorrà	840	939	900
Nombre d'empleats de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	475	469	471



# 900

empleats

52%

empleats de les societats establertes a Andorra

# 34

nacionalitats diferents a la plantilla

28%

empleats de nacionalitat andorrana

61%

empleats de la resta d'Europa

11%

empleats de la resta del món

# 97

noves contractacions

38%

empleats contractats a Andorra

# 52%

dones en plantilla

# 22%

dones en càrrecs directius

# 45%

dones en càrrecs intermedis

# 59%

dones a la resta de posicions

# 94%

plantilla amb contracte indefinit

# 96%

plantilla a jornada completa

# 50%

plantilla entre 36 i 50 anys

# 61%

directius procedents de la comunitat local del país on es troba la filial

# 8,3%

índex de rotació a la plantilla

# 6,3%

baixes voluntàries a la plantilla

# 12,79 anys

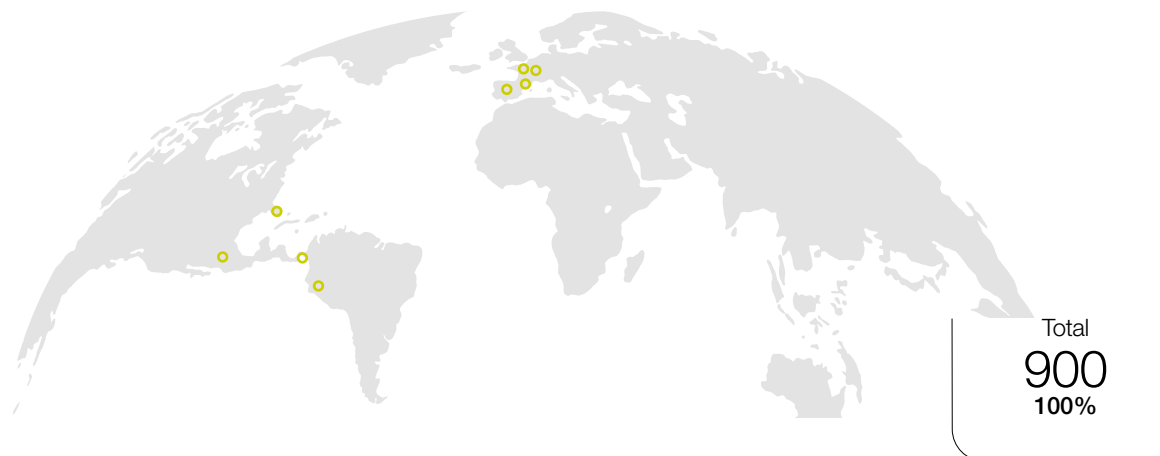
mitjana de permanència dels empleats de Crèdit Andorrà (13,94 anys els homes i 11,54 anys les dones)

# 90%

taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat (88% de dones i 93% d'homes)

## Distribució dels empleats per països

<b>Andorra</b>	<b>Espanya</b>	<b>Luxemburg</b>	<b>Mèxic</b>	<b>EUA</b>	<b>Perú</b>	<b>Suïssa</b>	<b>Panamà</b>
471	226	101	13	38	6	1	44
52,3%	25,1%	11,2%	1,4%	4,2%	0,7%	0,1%	4,9%



## 4.2 Formació i desenvolupament professional

Les persones que treballen al Grup Crèdit Andorrà són el principal actiu per a la transformació del negoci. La contribució al seu desenvolupament professional a través de la formació és clau per respondre amb eficiència i eficàcia als reptes de futur.

### Apostem pel talent intern, extern i futur

En el marc del programa Job Posting, treballem en un model que asseguri la identificació del talent intern clau per cobrir les necessitats del Grup, l'alineació amb el negoci i el desenvolupament professional de les persones.

Adicionalment, obrim les portes del Banc a joves estudiants. Així, amb l'objectiu de fomentar l'educació, crear un vincle entre la universitat i el món laboral, i identificar talent júnior, hem acollit 33 joves que cursen estudis superiors (grau universitari o màster de diferents disciplines) per treballar en diferents oficines i departaments del Banc.

Igualment, oferim als estudiants dels tres sistemes educatius la possibilitat de visitar les nostres instal·lacions i donar-los a conèixer les diferents àrees funcionals del Banc, la tasca que desenvolupen els professionals del sector bancari i les oportunitats de carrera professional a escala nacional i internacional, a banda de facilitar-los l'apropament al món laboral oferint-los eines i consells que els ajudin a orientar el seu futur.



Prop de 400 joves han participat en el programa *Estades d'estiu* des del 2010



Xerrades d'orientació professional a alumnes de batxillerat de l'Escola Andorrana



Participació en el Fòrum des Métiers, que organitza el Lycée Comte de Foix

## Pla de formació

La formació dels empleats és clau per a la nostra activitat, basada en un model de negoci que requereix innovació constant i adaptació a l'entorn. El nostre pla de formació, a més de desenvolupar habilitats i competències tècniques per ajudar els empleats a l'execució de les seves activitats diàries, s'adapta a un entorn canviant i genera un impacte positiu en la qualitat del servei al client.



81%  
plantilla que  
ha rebut formació



528€  
inversió mitjana en  
formació per empleat



41%  
formació impartida  
dins l'horari laboral

## Tipologia de la formació impartida

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra) el 2019



Financera i bancària

35,3%



Desenvolupament  
de competències

4,8%



Organització  
i aplicacions

6,7%



Juridicolegal

11,2%



Idiomes

37,6%



Comercial i vendes

0,1%



Prevenió de riscos  
laborals i altres

3,8%

## Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral

2019	Homes			Dones			Ambdós gèneres
	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	
Andorra	30,94	19,89	32,38	31,18	40,55	28,95	30,25
Espanya	13,75	17,65	8,60	18,00	14,00	9,53	10,54
Luxemburg	34,25	40,00	26,57	10,00	10,00	18,92	23,46
Mèxic	0	1,00	0	1,00	1,00	1,00	1,00
Miami (EUA)	18,00	16,00	14,40	23,00	14,00	13,83	15,53
Panamà	36,17	22,83	9,67	29,30	19,17	15,03	18,24
Perú	0	0	0	0	0	0	0
Suïssa	0	0	0	0	0	0	0

### 4.3 Entorn laboral de qualitat

A Crèdit Andorrà volem situar les persones al centre de la nostra gestió, volem ser exigents, equitatius, flexibles i atents amb els nostres empleats, escoltant les seves necessitats tant personals com professionals, a la vegada que els oferim una organització que permeti adaptar-se als canvis estratègics interns i externs.

#### Beneficis socials

Els nostres empleats gaudeixen de múltiples beneficis socials, tant per a ells com per a les seves famílies. En aquest sentit destaquen condicions preferents en productes financers, la cobertura per diverses pòlisses d'assegurança i l'aportació de l'empresa al Pla de Jubilació.

#### Activitats extralaborals per a la cohesió

Un equip de Crèdit Andorrà ha participat un any més als Jocs Interempreses – L'Olimpiada Empresarial Solidaria. Concebut com a competició amateur entre empreses, els Jocs són una plataforma de trobada d'empleats d'empreses de diferents sectors, utilitzant l'esport com a eina de comunicació i cohesió.

Un total de 31 empleats ha participat en les diferents disciplines: Pitch&Putt, futbol 7, futbol sala o karts (on es va obtenir la segona posició, medalla de plata).



## WeCrèdit, el principal canal de comunicació interna

La xarxa corporativa WeCrèdit s'ha consolidat des del seu llançament, el 2015, com a plataforma interna de comunicació.

A banda de ser el canal des del qual es vehiculen les oportunitats internes de feina (Job Posting), esdevé l'eina de cohesió i promoció dels valors del Grup.

Des del punt de vista operatiu, la creació de comunitats permet compartir informació entre equips de treball, la gestió documental, la interlocució directa i la possibilitat de formar grups interns transversals –funcionalment i geogràficament– per a la gestió de projectes d'abast global.



### Dades d'ús del canal

Visites	Temps de permanència (minuts)	Percentatge de rebot*
459.609 2019	6,57 2019	0,12% 2019
487.081 2018	6,11 2018	0,15% 2018

\*El rebot es refereix quan un usuari obre una pàgina d'un lloc web i en surt tot seguit sense fer-ne cap interacció.

## 05. Compromisos amb la societat

Sent fidels a la nostra filosofia, el nostre compromís amb Andorra és el compromís amb el seu progrés i el benestar de la seva societat. Des de fa 70 anys, treballem dia a dia per construir futur a través de l'impuls d'iniciatives que generen un impacte positiu en el teixit empresarial, l'economia local, el progrés social i el medi ambient. I, des de fa més de 30 anys, amb la Fundació Crèdit Andorrà impulsem diversitat d'iniciatives pròpies i en col·laboració amb tercers per donar una resposta integral a les necessitats de les persones i el país.

### Inversió global consolidada en la societat

#### Total d'inversió

3,00 M €  
(+12,08%)

2,67 M €

■ 2019 ■ 2018

#### Medi ambient

2,94%  
88.146 €  
(+2,06%)

3,22%  
86.368 €

#### Comunitat

12,55%  
376.919 €  
(-28,51%)

19,68%  
527.231 €

#### Dinamització econòmica i institucional

84,51%  
2.537.409 €  
(+22,86%)

77,09%  
2.065.246 €

● Educació **11,2%**

● Suport social **38,6%**

● Cultura **50,2%**

● Patrocinis esportius **64,99%**

● Relacions institucionals **21,27%**

● Actes i esdeveniments **13,74%**

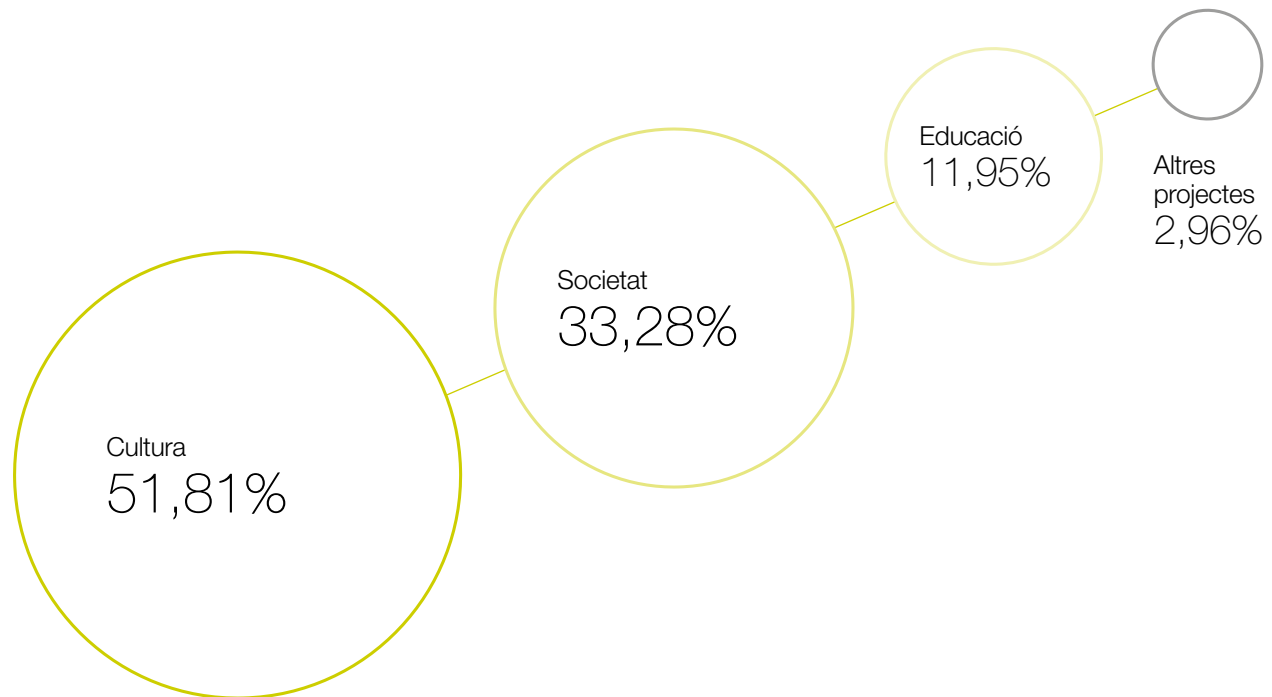
## 5.1 Fundació Crèdit Andorrà

La Fundació Crèdit Andorrà és una de les principals fundacions del país, tant pels recursos destinats com pel nombre de programes que desenvolupa, estructurats en tres grans àmbits: educació, societat i cultura.

Treballem en favor dels joves i els adolescents, la gent gran, les persones en risc d'exclusió o els afectats de malalties de gran impacte social.

### Inversió de la Fundació Crèdit Andorrà el 2019

---



## 5.1.1 Al servei de l'educació

Els professionals del demà

### Programa de beques de postgrau

Raquel Balboa Castells ha estat la beneficiària enguany de la beca d'excel·lència, per cursar un màster en Rehabilitació Neuropsicològica i Estimulació Cognitiva a l'Institut Guttman, adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona.

 + 200  
becats

### Col·laboració amb la Universitat d'Andorra

Cursos  
d'actualització:  
32  
assistents



Cicle de  
Perfeccionament  
Professional:  
152  
assistents



Formació  
de llevadores:  
1  
alumna



D'esquerra a dreta, Raquel Balboa, becada en la convocatòria del 2019, i Francesc Rich, Winona Oliveros i Míriam Daravano, becats en la convocatòria del 2018. © Eduard Comellas

## 5.1.2 Al servei de la societat

### La força dels grans

#### L'espai compleix 20 anys

La Fundació Crèdit Andorrà inaugura el 1999 L'espai com a centre social d'activitats per als més grans de 60 anys amb els tallers d'aprenentatge d'informàtica, als quals ha anat incorporant un ampli ventall d'iniciatives: des de cursos de formació, fins a rutes de senderisme, a més de xerrades, tallers i visites virtuals.

1.565  
inscrits



1.226  
hores lectives



### La salut al dia

Un dels objectius de la Fundació Crèdit Andorrà és ajudar la societat a aconseguir una millor qualitat de vida, i amb aquest programa contribueix a divulgar informació adequada per al benestar de les persones i la prevenció de malalties de gran impacte social.



2  
conferències  
(càncer i malalties  
cardiovasculars)

205 assistents

1  
taller d'esclerosi  
múltiple

21 sessions  
5 participants



Tània Estapé en un moment de la conferència *Càncer: com afrontar les diferents etapes*.  
© ANA



Ricard Ballester en un moment de la conferència *Malalties cardiovasculars: com les podem prevenir*. © Eduard Comellas

## Altres col·laboracions

**Federació Esportiva Special Olympics Andorra**

Lliurament de l'equipament d'esquí alpí. © Jean-Luc Herbert

**Banc d'Aliments de Càritas Andorrana**

68  
famílies  
beneficiàries



594  
productes  
lliurats  
per Nadal



+2.000 kg  
d'aliments  
de primera necessitat  
(2015-2019)

**Programa Concòrdia**

Mantenim el nostre suport al programa de donació d'unitats de sang de cordó umbilical, a través del qual cada any més persones salven la seva vida.

Aquest 2019 i per cinquena vegada, una unitat de cordó umbilical procedent d'Andorra ha donat l'oportunitat de salvar una vida.

### 5.1.3 Al servei de la cultura

#### La nostra música

La difusió del coneixement musical, a través de la Fundació Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra i de l'Associació Festivals d'Ordino, és un dels tres àmbits d'actuació de la Fundació Crèdit Andorrà, tant a Andorra com a l'estranger.

#### Fundació ONCA

La Fundació ONCA, institució formada pel Govern d'Andorra i la Fundació Crèdit Andorrà, ha presentat la 26a temporada, que s'ha estructurat en quatre àmbits:

16.246 assistents 



#### Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra (ONCA)

S'han presentat noves produccions en diferents formats i amb un alt valor artístic i s'han desenvolupat programes que busquen la complicitat del públic.


4.775 assistents 

Concert d'Estiu. © ANA



#### Jove Orquestra Nacional de Cambra d'Andorra (Jonca)

S'han programat tres cites anuals, en dues de les quals van participar els estudiants de les escoles de música i de teatre del país. Per a la tercera cita s'ha treballat amb el petit format en grups de cambra.


1.364 assistents 

Concert de Santa Cecília. © Àlex Tena



### Programa educatiu

S'ha dissenyat un nou programa educatiu que permet formar les noves generacions i donar a conèixer la música als infants i a les seves famílies a través de tallers formatius i concerts familiars. S'ha impulsat un treball conjunt amb les escoles de música per a que l'orquestra sigui un referent musical obert a tothom.

1.644 assistents 

Taller Com-moure el cos. © ANA



### Programa social


El programa «Música i creativitat» treballa la utilització de la música com una eina d'inclusió social que permet explorar nous horitzons i posar a l'abast de tothom la participació artística.

1.162 assistents 

Sessió de «Música i creativitat» a l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell. © Fundació ONCA



La Fundació ONCA també ha rebut demandes per col·laborar o per ser contractada per actuar en diferents formats en certs esdeveniments i programes.

7.301 assistents 

Concert de Nadal a la basílica de la Sagrada Família.  
© Sagrada Família



## Associació Festivals d'Ordino

962 assistents

### Ordino Clàssic: *Viu la clàssica*

El Comú d'Ordino i la Fundació Crèdit Andorrà han presentat la segona edició d'ORDINO CLÀSSIC (2019-2020), amb una programació que té com a objectiu apropar la música clàssica a través d'un concepte més actual i modern.



Concert d'Ara Malikian. © Rodrigo Mena

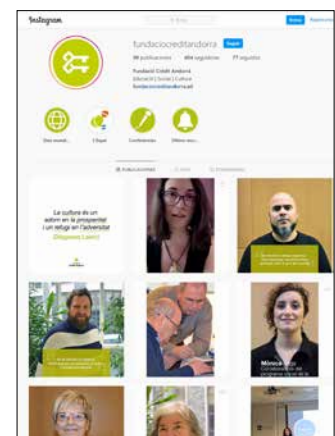


Concert de 5AndCordes. © Jean-Luc Herbert

## Destacats

### Més presència a les xarxes socials

El 2019 la Fundació Crèdit Andorrà s'ha fet visible amb un perfil propi en diferents xarxes socials, en un gran salt endavant pel que fa a l'objectiu principal de donar a conèixer actes, programes i tallers que organitza al servei de les persones.



Dades el 31/03/2020 (l'increment és respecte del mes precedent).

## 5.2 Crèdit Andorrà, un compromís amb el país i les persones

### 5.2.1 Fent costat al teixit econòmic i empresarial

Donem suport al món empresarial a través d'una implicació constant en iniciatives privades i públiques que contribueixen als principals sectors empresarials i associatius del país.

- > XLI Fira d'Andorra la Vella 2019.
- > Patrocini de la 30a Trobada Empresarial al Pirineu "Definim l'agenda empresarial".
- > Col·laboració amb l'Empresa Familiar Andorrana i patrocini.
- > Col·laboració amb l'Automòbil Club d'Andorra.
- > Terceres Jornades de la Innovació i les Noves Tecnologies d'Andorra (INNTEC).  
(Per a més informació, vegeu el capítol 2. Enfocats als nostres clients.)

### 5.2.2 Impuls múltiple del turisme

L'impacte socioeconòmic del turisme i el comerç és rellevant per a Andorra. Seguim invertint en esdeveniments que suposen un fort impuls per a aquests sectors, i de manera indirecta per a la imatge internacional d'Andorra.

Des d'un punt de vista estratègic, a Crèdit Andorrà participem en l'accionariat de Caldea i Grandvalira.



## 5.2.3 L'esport per al desenvolupament de la persona

### Canal Supporting

Des del 2018 oferim informació detallada i immediata de les competicions i altres esdeveniments patrocinats per Crèdit Andorrà a través de Supporting, el nostre canal a les xarxes socials dedicat als patrocinis esportius.



### #CreditAndorràAmbLaNeu

Patrocinem esdeveniments esportius d'alt nivell i donem suport a la Federació Andorrana d'Esquí, a més dels acords i convenis amb totes les escoles d'esquí del país, amb el patrocini d'una cursa i patrocini directe de les entitats Esquí Club Andorra, Esquí Club Ordino-Arcalís i Esquí Club Arinsal-Pal.

- > Patrocini de la Federació Andorrana d'Esquí (FAE) i col·laboració econòmica als corredors d'esquí alpí que compleixen els requisits establerts (6 corredors el 2019).
- > Patrocini d'una cursa a tots els esquí clubs del país.
- > Patrocini del Trofeu Borrufa.

(Per a més informació, vegeu la pàgina 22.)



Trofeu Borrufa. © Toni Grases

## Altres col·laboracions

Anualment patrocinem diferents esdeveniments esportius de caràcter popular que promouen els valors de l'esforç i la superació i fomenten la vida saludable i activa a través de la pràctica de l'esport en diferents disciplines.



### Golf

- > Associació Club Esportiu de Pitch&Putt d'Andorra (AAPP)
- > Federació de Golf d'Andorra
- > Pro-Am Crèdit Andorrà 2019
- > Patrocini de tornejos (XXVIII Trofeu Golf Master, XXIX Trofeu Social Club de Golf del Principat, etc.)



### Motor

- > Crèdit Andorrà GSeries



### Muntanya

- > XI Andorra UltraTrail Vallnord
- > Casamanya Extrem Vertical Race Trofeu Crèdit Andorrà



### Altres

- > BTT: proves de descens i cross-country de la Copa del Món i els Mundials Màsters UCI de BTT



Un vehicle participant en les GSeries Crèdit Andorrà, al circuit del Pas de la Casa. © Foto Esport

## 5.2.4 La cultura, a l'abast de tothom

### Col·laboració amb el Cercle de les Arts i de les Lletres

**25a edició del Cartell Arts Andorra.** L'artista Evelí Adam ha rebut l'accèssit del Premi Crèdit Andorrà de Pintura que s'atorga en el marc de la 25a edició del Cartell Arts Andorra, organitzat pel Cercle de les Arts i de les Lletres. D'altra banda, l'accèssit del Premi d'Escultura ha estat concedit a Xavier Puente.

**42a Nit Literària Andorra.** El premi de Teatre 50è Aniversari Crèdit Andorrà, atorgat en el marc de la 42a Nit Literària del Cercle de les Arts i de les Lletres, ha recaigut en l'obra *Amanita Fal·loide*, de Francesc Puigpelat. D'altra banda, Aureli Trujillo ha estat guardonat amb el premi Grandalla de Poesia Crèdit Andorrà amb *A l'ombra de les paraules*.

Com a entitat propera i arrelada al territori, també contribuïm a la promoció de la cultura popular i tradicional d'Andorra, amb el patrocini de diverses festes majors que se celebren al país i d'entitats que treballen a favor del folklore nacional, com ara les agrupacions sardanistes, i de la cultura i el coneixement, com la Societat Andorrana de Ciències.



Antoni Pintat, president del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà, entrega el premi al guanyador, Francesc Puigpelat. © ANA

## 06. Compromesos amb el medi ambient

### 6.1 Sistema de gestió ambiental

Una eficient gestió ambiental és part del compromís responsable del Banc, tant pel que fa a la minimització dels impactes més rellevants sobre el medi ambient com en la lluita contra el canvi climàtic.

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

El Sistema de Gestió Ambiental de Crèdit Andorrà ha obtingut la certificació ISO 14001:2015 per part de TÜV Rheinland. L'entitat certificadora valora positivament les mesures dutes a terme en matèria de sostenibilitat i avala el compliment i l'adaptació als principis de la norma, basats en la millora contínua del rendiment ambiental i la cobertura dels processos pertinents. L'obtenció de la certificació posa de manifest el compliment estricte de la legislació ambiental, la gestió correcta dels consums i dels residus, el control i seguiment dels processos interns i dels objectius anuals, les accions de sensibilització social i la millora contínua del Sistema.

El Grup ha promogut el compromís de protegir el medi ambient i prevenir la contaminació a través de la Política de responsabilitat social corporativa, que va aprovar el 2003.

## Objectius



Millorar el **comportament ambiental**, identificar, conèixer, prevenir i corregir d'una forma permanent els aspectes i els impactes mediambientals generats per l'activitat en el marc de la millora contínua del sistema de gestió.



Gestionar de forma eficient els recursos i **minimitzar l'impacte ambiental** a través del monitoratge i control dels consums i la millora contínua dels processos i operativa interna.



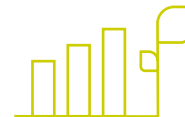
**Reduir la generació d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle** i donar suport a iniciatives dirigides a la reducció, compensació i adaptació.



**Gestionar els residus** de manera òptima a través de la **recollida selectiva**, fomentant-ne la valorització, així com minimitzant-ne la producció.



**Estendre el compromís ambiental** i fomentar una actitud responsable a través d'accions de formació i sensibilització a **empleats, clients, proveïdors i la societat en general**.



Apostar pel **finançament de projectes** per fomentar l'ús d'energies més netes, millorar l'eficiència energètica i avançar en la introducció de criteris ambientals a la política de finançament i en els productes d'inversió.

## Projecte destacat

### 3.563 kg de gràcies

Crèdit Andorrà ha impulsat diferents iniciatives de caràcter transversal i encaminades a minimitzar l'impacte ambiental de la nostra activitat i que s'han traduït, entre d'altres, en la reducció de 3.563 kg de consum de paper.

Destaquen especialment les accions empreses en l'àmbit de la comunicació als clients i la societat en general, l'operativa bancària a través de l'e-Crèdit i la firma biomètrica per a transaccions en oficina, un projecte iniciat el 2018.

# 3.563 KG DE GRÀCIES

Crèdit Andorrà ha impulsat durant el 2019 un seguit d'iniciatives que han representat una reducció de 3.563 kg de consum de paper.

T'animem a consultar aquesta infografia amb totes les iniciatives que s'han dut a terme.

## Petjada ambiental de Crèdit Andorrà el 2019

Cobertura SGA: Oficines i edificis de Ròdol i Seu Social		2018	2019	Variació 2018-2019
	MWh	2.941	2.708	-7,9%
	kWh/m <sup>2</sup> d'oficina	808,5	647,5	-19,9%
Consum d'electricitat	kWh/empleat	7.002,6	6.510,2	-7,0%
Consum de gasoil	MWh	2.004	2.111	5,3%
per climatització	kWh/m <sup>2</sup>	95,5	108,3	13,4%
Consum total d'energia	MWh	4.945	4.819	-2,6%
	m <sup>3</sup>	5.998	6.030	0,5%
Consum d'aigua	m <sup>3</sup> /empleat	14,3	14,5	1,5%
	tones	19,4	15,9	-17,8%
Consum de paper	kg/empleat	46,2	38,3	-16,9%

A Crèdit Andorrà volem fer extensiu el nostre compromís amb el medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic als nostres empleats i a la societat en general.

Per això aquest 2019 hem emprès diverses iniciatives i n'hem consolidat d'altres ja iniciades en anys anteriors.



### Sensibilització

- > Redacció de la *Guia de bones pràctiques ambientals*, adreçada a donar a conèixer els principis de l'SGA als nostres grups d'interès i, en especial, als empleats i proveïdors.
- > Tallers ambientals a la Fira d'Andorra la Vella (en col·laboració amb La Moixera): activitats infantils de temàtica ambiental, amb l'eix en el reciclatge, per potenciar la creativitat dels més petits alhora que se'ls sensibilitza al voltant de la reutilització i la preservació del medi ambient.



### Compra responsable

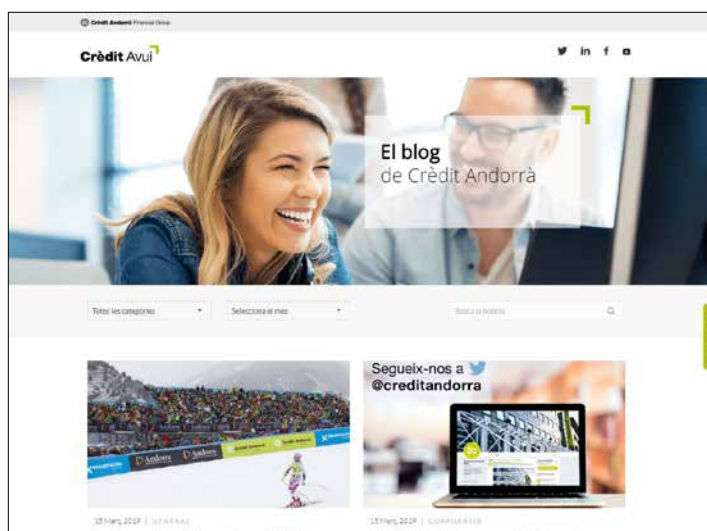
- > Instal·lació de fonts d'aigua per substituir la compra d'ampolles de vidre i de plàstic, una acció que també ens ha permès reduir la generació de residus i el consegüent tractament dels envasos. Amb l'objectiu de sensibilitzar els empleats envers el consum responsable, se'ls va oferir com a obsequi una ampolla de vidre reutilitzable.
- > Nous criteris de sostenibilitat ambiental en la compra del paper DIN A4, que ens ha suposat substituir de manera progressiva tot l'estoc per paper reciclat i lliure de clor (amb segell Blauer Engel). L'objectiu és que el 2020 tot el paper DIN A4 que utilitzi el Banc sigui mediambientalment responsable.





## Digitalització de la comunicació al client

- > El butlletí informatiu Crèdit Avui s'ha transformat en un blog amb una *newsletter* associada. ([www.creditavui.ad](http://www.creditavui.ad))
- > L'informe trimestral de mercats, adreçat a clients i que es publica en tres idiomes també s'ha adaptat a la comunicació digital, gràcies a l'eina de Marqueting Cloud de Salesforce.
- > e-Crèdit: ampliació de l'operativa que els clients poden fer a través de la nostra banca *on-line*, a més del servei electrònic de la correspondència bancària.



## Aliances de valor

- > **UNEP Fi:** hem continuat col·laborant en la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient, dins la línia d'establir aliances internacionals que aportin valor a la tasca que desenvolupem.
- > **Objectius de desenvolupament sostenible:** seguim implementant mesures que condueixen a reforçar el nostre compromís amb l'Agenda 2030, mitjançant accions encaminades a un consum més responsable i a la lluita contra el canvi climàtic.

## 6.2 Lluita contra el canvi climàtic

El 23 d'octubre del 2019, el Govern d'Andorra va aprovar la *Proposta d'acord de reconeixement de la crisi climàtica i de declaració de l'estat d'emergència climàtica i ecològica*, amb la qual assumia la crisi climàtica i la necessitat de declarar l'estat d'emergència per tal de mobilitzar els recursos necessaris per reduir les emissions anuals no absorbides de gasos d'efecte d'hivernacle en relació amb l'escenari BAU, en un mínim de 37% a l'any, amb vista al 2030, i alhora impulsar la transició cap a la neutralitat de carboni del nostre país, en el context de l'ODS 13.

A Crèdit Andorrà, en el nostre compromís per a la lluita contra el canvi climàtic, destaca la progressiva disminució dels nostres consums, gràcies a la implantació de mesures d'ecoeficiència i a la conscienciació dels nostres empleats.

### Emissions de CO<sub>2</sub>

	2018	2019	Var. 2018-2019
<b>Emissions directes de CO<sub>2</sub> (abast 1)</b>			
Gasoil (t de CO <sub>2</sub> )	588,85	575,81	-2,21%
<b>Emissions indirectes de CO<sub>2</sub> (abast 2)</b>			
Electricitat (t de CO <sub>2</sub> )	520,58	479,36	-7,92%
<b>Altres emissions indirectes (abast 3)</b>			
Viatges corporatius (t de CO <sub>2</sub> )	ND	115,04	—
Generació de residus (paper, cartró, diaris, plàstic i tòners)	ND	1,93	—
Consum de paper (intern i per a clients)	22,58	18,57	-17,78%
Consum d'aigua	2,37	2,38	0,54%
Consum de tòners	7,84	9,06	15,56%

### Intensitat de les emissions de CO<sub>2</sub>

	2018	2019	Var. 2018-2019
t de CO <sub>2</sub> derivades del consum energètic/100 m <sup>2</sup> d'oficines	4,51	4,46	-1,05%
t de CO <sub>2</sub> derivades del consum energètic/empleat	2,64	2,54	-3,98%
t de CO <sub>2</sub> derivades dels viatges corporatius/km totals recorreguts	ND	0,28	—

## 6.3 Mobilitat sostenible

En la mateixa línia de lluita contra el canvi climàtic, promovem iniciatives i projectes que fomenten la mobilitat sostenible, convençuts que és una de les solucions més efectives per combatre les emissions de CO<sub>2</sub> i que més poden contribuir a la consecució dels objectius de l'Agenda 2030.

### Patrocini de Cicland

El nou servei públic de bicicleta elèctrica compartida ha posat en circulació una cinquantena de bicicletes repartides per les set parròquies del país. La voluntat és donar servei tant a ciutadans com a visitants amb l'objectiu de fomentar hàbits de mobilitat més sostenibles. La iniciativa ha rebut l'impuls del ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat, i dels set comuns en el marc del model energètic més eficient i respectuós que promouen les institucions del Principat, i reflecteix el compromís del Banc envers projectes que contribueixen a fer palesa la nostra implicació en el benestar social, econòmic i ambiental d'Andorra.

[www.cicland.ad](http://www.cicland.ad)



© ANA

### Jornada de la mobilitat elèctrica

El patrocini de la 6a Jornada de la mobilitat elèctrica expressa el nostre compromís de sensibilitzar la ciutadania davant els nous reptes que planteja la mobilitat sostenible. Aquesta jornada, organitzada per la FEDA i l'Automòbil Club d'Andorra, persegueix l'objectiu de divulgar i donar a conèixer a la població la gran varietat d'opcions de mobilitat elèctrica que hi ha al mercat per a la substitució dels vehicles amb motor de combustió convencionals. A l'exposició destaca la mostra de cotxes, segways, motos, patinets i bicis, a més d'oferir als visitants l'oportunitat de provar diferents vehicles elèctrics. Aquest any, com a novetat, es va organitzar una pujada en bicicleta elèctrica al pic de Carroi.



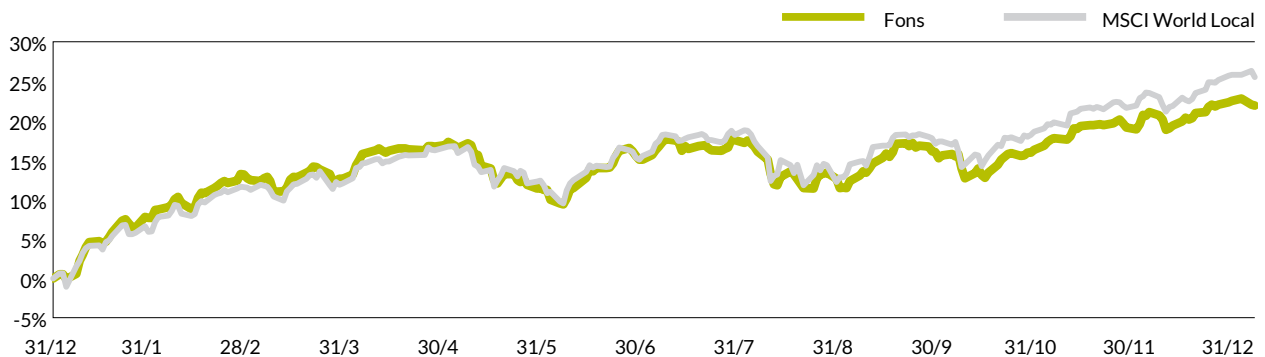
© ANA

## 6.4 Productes amb beneficis ambientals

### Inversió sostenible

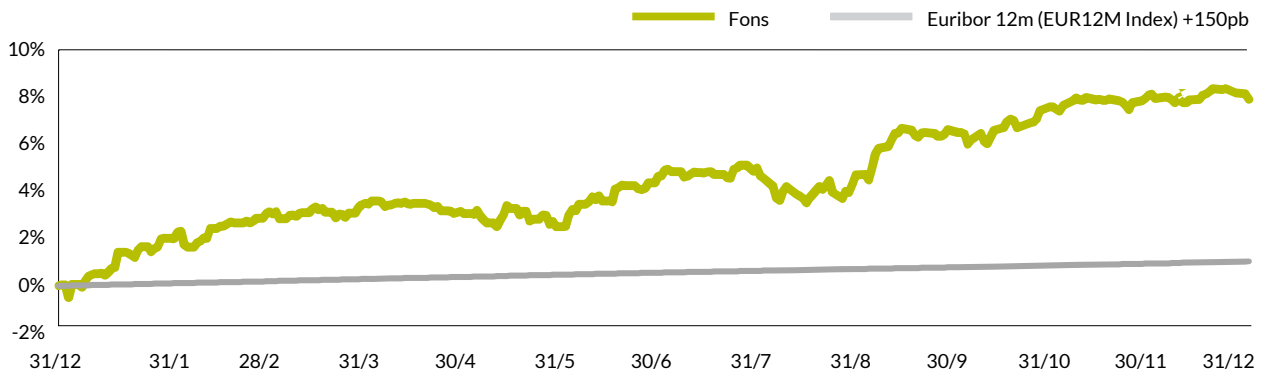
#### Crediinvest SICAV Sustainability

Permet invertir en fons que compleixen criteris de responsabilitat social corporativa. Les principals àrees d'inversions són empreses vinculades a promoure un medi ambient més net i a produir energies alternatives. També inclou companyies relacionades amb la gestió eficient de l'aigua, l'ús de materials eficients en la construcció i el transport ecològic.



#### Alcalá Gestión Flexible Sostenible

Fons ètic en renda variable global en què s'apliquen criteris d'inversió socialment responsable, excloents (no inverteix en companyies l'activitat de les quals pugui atemptar contra la vida i la dignitat humanes) i valoratius (lluita contra la pobresa i la desigualtat, foment de la salut, el benestar, el consum responsable, la protecció del medi ambient, i els drets humans i laborals).



## Finançament responsable

### Préstec Regenera

Aquest préstec posa a disposició d'empreses i particulars un finançament a mida per construir o rehabilitar immobles utilitzant criteris de sostenibilitat mediambiental i d'eficiència energètica.

El 2019 s'ha executat el primer préstec Regenera, al Comú d'Andorra la Vella, que ha possibilitat la remodelació de l'eix comercial de l'avinguda Meritxell i l'obtenció del segell "Andorra Regenera" com a reconeixement a la sostenibilitat del projecte.

### Crèdit Cotxe Verd

Producte amb unes condicions de finançament avantatjoses per fomentar l'adquisició de cotxes elèctrics o híbrids endollables. És un finançament vinculat al pla Engega promogut pel Govern, amb la implicació dels set comuns, FEDA, l'Automòbil Club d'Andorra, les companyies distribuïdores d'energia i l'Associació d'Importadors de Vehicles.



## 07. Estats financers del Grup Crèdit Andorrà

### 7.1 Estats de situació financera

#### Actiu (milers d'euros)

	Nota (**)	31.12.2019	31.12.2018 (*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	303.009	343.553
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	30.047	12.560
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	188.299	185.903
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	–	1.865
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	330.785	365.996
Actius financers a cost amortitzat		3.832.281	3.764.342
Derivats – Comptabilitat de cobertures	14	–	–
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura del risc de tipus d'interès	14	21.890	21.711
Inversions en negocis conjunts i associades	3	65.703	37.046
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	1	3.431
Actius tangibles	15	183.686	122.832
Actius intangibles	16	122.624	129.837
Actius per impostos	45	24.929	28.219
Altres actius	17	45.628	52.908
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	106.151	112.028
<b>Total d'actiu</b>		<b>5.255.033</b>	<b>5.182.231</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

(\*\*) Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers del 31 de desembre del 2019, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com).

## Passiu (milers d'euros)

	Nota (**)	31.12.2019	31.12.2018 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	9,3	16.107	10.405
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	49.331	71.411
Passius financers a cost amortitzat	19	4.307.293	4.282.232
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	37.190	35.194
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura de risc de tipus d'interès	14	–	–
Passius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	251.815	265.650
Provisions	21	28.563	31.299
Passius per impostos	45	5.355	3.085
Capital social reemborsable a la vista		–	–
Altres passius	23	89.714	57.587
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	–	–
<b>Total de passiu</b>		<b>4.785.368</b>	<b>4.756.863</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius

(\*\*) Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2019, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com)

## Patrimoni net (milers d'euros)

	Nota (**)	31.12.2019	31.12.2018 (*)
Capital	24	63.102	63.462
Prima d'emissió	24	–	–
Instruments de patrimoni emesos diferents de capital		–	–
Altres elements de patrimoni net		–	–
Altre resultat global acumulat	26	2.678	4.222
Guanys acumulats		–	–
Reserves de revaloració		–	–
Altres reserves	24	347.002	311.581
(–) Accions pròpies	25	–	–
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	46.244	36.001
(–) Dividends a compte	4	–	–
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	10.639	10.102
<b>Total de patrimoni net</b>		<b>469.665</b>	<b>425.368</b>
<b>Total de patrimoni net i passiu</b>		<b>5.255.033</b>	<b>5.182.231</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

(\*\*) Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2019, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com).

## 7.2 Estats de resultats

(milers d'euros)

	Nota (**)	2019	31.12.2018 (*)
Ingressos per interessos	34	70.082	72.932
(Despeses per interessos)	34	-26.854	-26.447
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		-	-
Ingressos per dividends	35	302	704
Ingressos per comissions	36	112.671	124.376
(Despeses per comissions)	36	-32.849	-31.081
Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	11.040	14.046
Guanyos o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	7.928	6.203
Guanyos o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	11.177	-12.462
Guanyos o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	-1.356	11.092
Guanyos o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	-1.883	-431
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	1.582	3.016
Guanyos o pèrdues al donar de baixa en comptes actius no financers, nets	37	32.236	870
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	12.974	12.039
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	38	3.909	3.706
<b>Total del resultat d'explotació net</b>		<b>200.959</b>	<b>178.563</b>
(Despeses d'administració)		-124.941	-129.595
(Amortitzacions)	41	-22.222	-15.323
(Provisions o reversió de provisions)	42	430	-2.760
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats i guanyos o pèrdues per modificació)	43	-1.082	1.724
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)		-	-
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)		-2.164	-161
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	3.6	-	2.632
Participació en els guanyos o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades	44	2.297	4.098
Guanyos o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	18	655	-126
<b>Guanyos i pèrdues abans d'impostos procedents de les activitats continuades</b>		<b>53.932</b>	<b>39.052</b>
<b>Guanyos o pèrdues després d'impostos procedents de les activitats continuades</b>		<b>47.086</b>	<b>36.354</b>
Guanyos o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats ininterrompudes		-213	-
<b>Guanyos o pèrdues de l'exercici</b>		<b>46.873</b>	<b>36.354</b>
<b>Resultat per acció (bàsic) – En euros</b>	4	<b>51,75</b>	<b>40,35</b>
<b>Resultat per acció (diluit) – En euros</b>	4	<b>51,75</b>	<b>40,35</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

(\*\*) Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre de 2019, disponibles a [informeannual.creditandorrargroup.com](http://informeannual.creditandorrargroup.com).





## 08. Objectius assolits i reptes per al 2020



	Objectius del 2019	Grau d'assoliment	Reptes per al 2020
<b>Especialització en productes i serveis</b>	Ampliar la nostra oferta de valor als clients amb el llançament de nous productes d'inversió comercialitzables per al Grup (Crèdit Andorrà, Banco Alcalá i Banque de Patrimoines Privés)	●	> Continuar potenciant la nostra oferta de valor als clients amb el llançament de productes i serveis que aportin diferenciació i exclusivitat
	Proporcionar als clients solucions de pagament adaptades a les seves necessitats	●	> Contribuir a dinamitzar el teixit comercial i empresarial del país
	Facilitar l'accés de Merkaat a un públic inversor més ampli	●	> Impulsar entre els comerços noves solucions de cobraments
<b>Innovació</b>	Implementar a Andorra els procediments de <i>reporting</i> a clients sobre productes i serveis d'inversió	●	> Explorar el canal <i>on-line</i> per a la promoció d'esdeveniments corporatius
	Incrementar l'adquisició de productes amb etiqueta ecològica	●	
<b>Equip comercial i de gestió</b>	Implementar millores en la unitat de <i>Business Intelligence</i> enfocades a un millor coneixement i gestió dels clients	●	> Millorar l'eficiència en la xarxa comercial aplicant dades d'IA
	Enfortir els canals de relació directa amb el client	●	> Continuar en el procés d'implementació de les novetats legislatives en la normativa laboral
	Incrementar el coneixement del canal <i>Supporting</i>	●	> Consolidar el model de gestió de l'acompliment
	Adequació de la normativa interna a les novetats legislatives en l'àmbit laboral	●	> Potenciar les xarxes socials, com a canal per contribuir a difondre l'actualitat del Grup i els principals esdeveniments organitzats
	Modificació del sistema de gestió de l'acompliment	●	> Definir un nou full de ruta per a la responsabilitat social corporativa

● Assolit

● En procés

● No assolit

	Objectius del 2019	Grau d'assoliment	Reptes per al 2020
<b>Transformació digital</b>	Incrementar l'operativa dels clients a través de canals digitals	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desenvolupar projectes digitals alineats als eixos estratègics del Grup i integrar iniciatives en el marc de les tendències del negoci i tecnològiques</li> <li>&gt; Millorar l'experiència omnicanal dels clients focalitzant-nos en la complementació i sincronia de tots els canals digitals i d'atenció a distància (<i>Contact Center</i>)</li> <li>&gt; Seguir evolucionant les plataformes banca <i>on-line</i>/mòbil i de pagaments digitals orientades al client amb noves funcionalitats</li> <li>&gt; Potenciar la monetització dels canals digitals mitjançant la millora de l'oferta de serveis en la banca <i>on-line</i></li> <li>&gt; Enfortir l'ús dels canals digitals entre els clients</li> </ul>
	Alinear les plataformes web del Grup	●	
	Afegir funcionalitats innovadores i pioneres en la banca <i>on-line</i>	●	
<b>Compromís amb Andorra</b>	Suport al país a través de patrocinis rellevants	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Promoure la dinamització econòmica a través de patrocinis i de la participació institucional en esdeveniments de valor per a Andorra</li> <li>&gt; Implementar noves activitats a L'espai per afavorir un envelliment saludable i actiu de manera integral</li> <li>&gt; Ampliar el programa social de la Fundació ONCA arribant a nous col·lectius</li> <li>&gt; Donar eines a la societat per fomentar bons hàbits saludables</li> <li>&gt; Treballar amb vista a gestionar problemàtiques que afecten els adolescents i joves</li> </ul>
	Consolidar els patrocinis relacionats amb el sector de la neu, tant estratègics com competitiu i formatius	●	
	Potenciar les xarxes socials com a canal per contribuir a difondre els principals esdeveniments del país	●	
	Promoure la comunicació digital de la Fundació a través de les xarxes socials	●	
	Oferir formació i proporcionar eines al teixit empresarial d'Andorra, així com a altres col·lectius per millorar el seu grau de coneixement sobre determinats temes	●	
	Implementar noves activitats a L'espai per un envelliment saludable i actiu	●	
<b>Eficiència organitzativa</b>	Descripció, valoració i establiment de la classificació professional a les filials de Crèdit Andorrà	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Impulsar nous valors corporatius (projecte teletreball, jornada parcial...)</li> <li>&gt; Mantenir la certificació del Sistema de Gestió Ambiental</li> <li>&gt; Fomentar el compromís intern i extern cap al medi ambient</li> <li>&gt; Reforçar les mesures d'eficiència en consums</li> <li>&gt; Minimitzar els residus</li> <li>&gt; Introduir el càlcul de la petjada ecològica de la nostra activitat</li> </ul>
	Reduir el consum de paper	●	
	Reduir el consum d'envasos retornables	●	
	Elaborar un estudi per valorar la implantació de solucions d'il·luminació més eficients en els caixers 24 h	●	

# Annex

## Materialitat

### Críteris i abast de l'informe

L'*Informe corporatiu d'activitats 2019* recull la informació financera i no financera més rellevant del Grup Crèdit Andorrà esdevinguda entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2019.

L'objectiu és presentar informació sobre el model de gestió i l'acompliment de Crèdit Andorrà en els àmbits econòmic, financer, social, mediambiental i de govern corporatiu.

Crèdit Andorrà SA és la societat dominant de les participades que s'esmenten en l'informe. En aquest sentit, la informació presentada correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades recollides en l'apartat de medi ambient, que es refereixen únicament a les societats del Grup ubicades al Principat d'Andorra. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels estats financers consolidats.

### Anàlisi de materialitat

En compliment del que s'ha descrit en els GRI Standards en la *Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat*, el Grup Crèdit Andorrà ha portat a terme un procés d'actualització de la seva anàlisi de materialitat, amb l'objectiu d'identificar els temes rellevants per al Grup i prioritzar-los segons el seu grau d'importància. La priorització dels temes analitzats permet determinar quins continguts són prou rellevants en relació amb l'activitat del Grup per a ser inclosos en l'*Informe corporatiu d'activitats*. El present document informa sobre els temes materials sorgits del procés de consulta, segons el seu impacte econòmic, social o ambiental en la cadena de valor.

L'*Informe corporatiu d'activitats 2019* ha estat elaborat de conformitat amb els GRI Standards: opció Exhaustiva.

### Metodologia i resultats

Per determinar quins temes són rellevants per a Crèdit Andorrà i els seus grups d'interès, s'ha dut a terme un procés amb diverses fases atenent les directrius incloses en els GRI Standards:

1. Identificació de temes: la identificació de temes per a Crèdit Andorrà s'ha iniciat amb un procés preliminar de revisió de documentació interna i externa per a la determinació del llistat d'aspectes a analitzar, que cobrissin la totalitat dels àmbits econòmics, socials i ambientals que interactuen amb l'activitat del Grup i dels seus Grups d'interès. Els temes identificats han estat classificats en sis categories: Perfil de l'empresa, Govern corporatiu i *compliance*, Aspectes econòmics, Aspectes laborals, Productes i serveis, Cadena de subministrament responsable, Medi ambient i Gestió de clients.
2. Anàlisi dels temes: s'ha procedit a la revisió de les fonts d'informació internes i externes de l'organització, portant a terme entre d'altres una anàlisi *benchmark* on s'ha analitzat la informació pública relativa als aspectes de sostenibilitat, a partir de les seves pàgines web i dels informes anuals de sostenibilitat de les companyies seleccionades, així com una anàlisi de prescriptors de RSC i del sector financer/bancari també a través de la informació pública més rellevant en matèria de sostenibilitat per al 2019, i finalment una cerca de premsa amb l'objectiu d'analitzar el grau de notorietat i impacte dels diferents temes en els mitjans de comunicació al llarg de l'exercici.
3. Priorització de temes: per a la priorització dels temes s'ha tingut en compte la rellevància dels diferents grups d'interès interns i externs del Grup en l'anàlisi de temes anteriorment descrita, tenint en compte la influència que el grup exerceix en l'exercici econòmic, social i ambiental de Crèdit Andorrà i el nivell amb el qual el grup es veu afectat per l'exercici econòmic, social i ambiental de l'entitat. A través de l'anàlisi estadística de la informació analitzada s'ha determinat el grau de rellevància o importància de cada un dels temes des de la doble perspectiva, externa i interna, resultat que queda il·lustrat a la matriu de materialitat que es mostra a continuació. Una vegada conclòs el procés i determinats els temes i el grau de rellevància, s'ha decidit considerar materials o rellevants tots aquells temes amb importància alta i mitjana tant per al Grup com per als seus grups d'interès: alta-alta, alta-mitjana, mitjana-alta i mitjana-mitjana (fons gris a la matriu).

4. Validació: amb l'objectiu de garantir que els resultats de la materialitat ofereixen una visió raonable i equilibrada de la responsabilitat social corporativa (sostenibilitat) del Grup Crèdit Andorrà, s'han analitzat amb detall els resultats obtinguts a nivell intern amb la participació de membres de direcció i dels departaments i àrees més directament vinculades a temes estratègics de l'informe, per tal de validar els temes a incloure en l'*Informe anual d'activitats* i els indicadors GRI associats. Addicionalment s'ha inclòs informació sobre temes materials no vinculats amb temes GRI: multicanalitat i digitalització i innovació en productes i serveis.

## Temes materials i cobertura

<b>Rellevància externa (Grups d'interès)</b>	Alta		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactes econòmics directes i indirectes</li> <li>• Inclusió i educació financera</li> <li>• Acció social i inversió*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de riscos</li> <li>• Govern corporatiu</li> <li>• Ètica, integritat i anticorrupció</li> <li>• Formació, desenvolupament professional i ocupació</li> <li>• Multicanalitat i digitalització*</li> <li>• Privacitat i seguretat de la informació</li> </ul>
	Mitjana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracció de talent i retenció*</li> <li>• Productes financers amb component social i ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presència i impactes al mercat</li> <li>• Implicació institucional</li> <li>• Competència deslleial</li> <li>• Igualtat d'oportunitats, diversitat i no discriminació</li> <li>• Condicions laborals de qualitat</li> <li>• Innovació en productes i serveis</li> <li>• Finançament i inversió socialment i ambientalment responsable</li> <li>• Emissions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Model de negoci i estratègia*</li> <li>• Aliances estratègiques</li> <li>• <i>Compliance</i> regulatori*</li> <li>• Gestió econòmica i rendiment</li> <li>• Satisfacció dels clients*</li> </ul>
	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salut i seguretat en el treball</li> <li>• Innovació aplicada a processos interns i projectes estratègics</li> <li>• Avaluació social i ambiental dels proveïdors</li> <li>• Gestió dels efluentes i residus</li> <li>• Ús eficient dels recursos (materials, aigua, energia...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacions amb inversors*</li> <li>• Conciliació i altres beneficis socials*</li> <li>• Satisfacció dels empleats*</li> <li>• Drets humans*</li> <li>• Sistemes de gestió del medi ambient i certificats*</li> <li>• Màrqueting i etiquetatge</li> </ul>	
		Baixa	Mitjana	Alta
<b>Rellevància interna (Crèdit Andorrà)</b>				

Categoria i temes	Cobertura i límit								
	Interna					Externa			
	Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i wealth management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Olients	Societat	Proveïdors	Mitjans de comunicació
<b>Perfil de l'empresa</b>									
Model de negoci i estratègia									
Gestió de riscos									
Presència i impactes al mercat									
<b>Govern corporatiu i compliance</b>									
Govern corporatiu									
Aliances estratègiques									
Ètica, integritat i anticorrupció									
Implicació institucional									
Compliance regulatori									
<b>Aspectes econòmics</b>									
Gestió econòmica i rendiment									
Impactes econòmics directes i indirectes									
Competència deslleial									
<b>Aspectes laborals</b>									
Formació, desenvolupament professional i ocupació									
Igualtat d'oportunitats, diversitat i no discriminació									
Condicions laborals de qualitat									
<b>Productes i serveis</b>									
Innovació en productes i serveis									
Finançament i inversió socialment responsable									
<b>Contribució social</b>									
Acció social i inversió									
Inclusió i educació financera									
<b>Medi ambient</b>									
Emissions									
<b>Gestió dels clients</b>									
Satisfacció dels clients									
Multicanalitat i digitalització									
Privacitat i seguretat de la informació									

# Crèdit Andorrà i els objectius de desenvolupament sostenible

A Grup Crèdit Andorrà volem seguir treballant per mantenir-nos com un referent a Andorra en excel·lència, responsabilitat i compromís en la nostra activitat. L'adhesió, el 2016, al Pacte Mundial de les Nacions Unides reforça la voluntat de ser part implicada en el creixement de la societat, a través de la nostra acció de responsabilitat social corporativa.

L'assumpció dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) dona sentit a aquest compromís i esdevé el nostre full de ruta cap a una participació activa i compromesa envers els reptes que l'ONU ha establert en l'Agenda 2030.

En aquest sentit, a partir de la nostra activitat hem identificat 7 ODS com a rellevants i prioritaris per tal de focalitzar la nostra acció, alineant l'activitat de negoci amb les iniciatives de compromís social, econòmic i humà per continuar liderant la generació de valor per a la societat andorrana.

## ODS



## Projectes en curs el 2019

### > Fundació Crèdit Andorrà

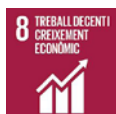
- Programa *Envel·liment saludable*, a través de L'espai, el centre social d'activitats i formació per a persones més grans de 60 anys
- Programa *La salut al dia*
- Patrocini de la Federació Esportiva Special Olympics Andorra
- Suport al programa *Concòrdia* per salvar vides amb la sang del cordó umbilical
- Col·laboració amb el Banc d'Aliments de Càritas Andorrana
- Col·laboració per a la Recerca Biomèdica en matèria de limfomes i leucèmies
- Programa social, a través de la Fundació ONCA

### > Crèdit Andorrà

- Patrocini d'esdeveniments esportius i populars
- Canal Supporting
- Assegurances i altres productes de salut (Pla Integral d'Assistència Mèdica, CrèditSalut)
- Suport al fons Biotech (*private equities*)
- Visa Unicef



- > Fundació Crèdit Andorrà
  - Programa de beques de postgrau
  - Col·laboració amb la Universitat d'Andorra per projectes formatius
  - Programa educatiu, a través de la Fundació ONCA
- > Crèdit Andorrà
  - Iniciatives d'educació financera:
    - Targetes Piolet i Carnet Jove 16PUNT30
    - Blog Research: plataforma de continguts financers oberta al públic
    - Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE
    - Cicle Crèdit Andorrà Global Forum
    - Conferències i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i finances
  - Projecte Banca Jove
  - Productes per al finançament d'estudis (Crèdit Estudis, Crèdit Pla Estudiant Dinàmic o Assegurat, Plans Estudiant Piolet, préstecs UdA)
  - Programa *Esquí Estudi*
  - Jornades d'orientació professional per a estudiants dels tres sistemes educatius
  - Edició de publicacions d'interès econòmic, legal o altres



- > Suport a iniciatives empresarials vinculades amb els principals motors econòmics del país: turisme, comerç i neu
- > Patrocini dels dominis Grandvalira, Vallnord i Naturlandia
- > Col·laboració amb el teixit empresarial i associatiu d'Andorra
- > Conveni de col·laboració amb l'Agència de Treball Agentas
- > Estadies formatives d'estiu d'estudiants
- > Patrocini de jornades de dinamització econòmica



- > e-Crèdit, la primera banca *on-line* a Andorra
  - Accés amb l'empremta dactilar i el reconeixement facial
  - e-Broker
  - El meu gestor: atenció directa en línia
- > Mitjans de pagament: Crèdit Wallet
- > Targetes Contactless
- > Programa Scale Lab Andorra d'hiperacceleració empresarial
- > Merkaat, primer assessor digital en inversions d'Andorra
- > Firma biomètrica per a transaccions en oficines
- > Col·laboració amb els clústers d'Andorra per crear nous sectors econòmics per al país
- > Partenariat amb empreses de nova economia: UniQVentures, Zenoquantum...



ODS

Projectes en curs el 2019



- > Sistema de Gestió Ambiental certificat segons ISO 14001:2015
- > Fons Crediinvest Sicav Sustainability i Alcalá Gestión Flexible Sostenible
- > Nou blog i *newsletter* Crèdit Avui
- > Tallers d'educació ambiental a la Fira d'Andorra la Vella
- > Guies de bones pràctiques ambientals (*Sustainable Banking Guide*)




- > Préstec Regenera
- > Crèdit Cotxe Verd
- > Patrocini del Cicland
- > Patrocini del bus híbrid
- > Patrocini de les Jornades de mobilitat elèctrica
- > Participació en l'elaboració de la guia *Comptabilitat de gasos d'efecte d'hivernacle del sector financer* de la UNEP Fi



- > Membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides
- > Adhesió a la Declaració del Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP Fi)
- > Participació en l'Informe Nacional voluntari sobre el compliment dels ODS, elaborat pel Govern d'Andorra
- > Col·laboracions amb entitats i associacions econòmiques, socials i professionals

# Índex de continguts del Global Reporting Initiative

## Continguts generals

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>Perfil de l'organització</b>				
102-1	Nom de l'organització	10		
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	19, 20, 24-42 Tots els productes i serveis es poden consultar a la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.		
102-3	Localització de la seu central de l'organització	Avinguda Meritxell, 80, AD500 Andorra la Vella, Principat d'Andorra		
102-4	Localització de les activitats	19, 25, 31-33, 35		
102-5	Propietat i forma jurídica	Crèdit Andorrà SA, autoritzada l'any 1949, és una societat anònima que té per objecte 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 regulació de les entitats financeres que operen a Andorra.  L'11 d'abril de 2011 l'Institut Nacional Andorrà de Finances, actualment Autoritat Financera Andorrana, va autoritzar la sol·licitud d'ampliació de l'objecte social del Banc per incloure-hi els serveis d'inversió i auxiliars. Crèdit Andorrà SA és la societat matriu del Grup Crèdit Andorrà, i juntament amb les seves empreses participades formen el Grup Financer Crèdit Andorrà.		
102-6	Mercats servits	19, 25, 31-33, 35 Per a més informació consulteu la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.		
102-7	Dimensió de l'organització	4-5		

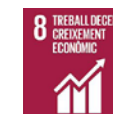
102-8 Informació sobre  
empleats i altres  
treballadors

## Plantilla a 31 de desembre

	2017	2018	2019
Andorra	475	469	471
Espanya	141	258	226
Luxemburg	76	87	101
Mèxic	31	13	13
Miami (EUA)	38	40	38
Perú	11	9	6
Suïssa	12	3	1
Panamà	54	59	44
Xile	2	1	0
Portugal	-	-	0
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>840</b>	<b>939</b>	<b>900</b>

## Plantilla amb contracte indefinit

	2017	2018	2019
Andorra	88%	89%	90%
Espanya	98%	97%	100%
Luxemburg	96%	95%	96%
Mèxic	100%	100%	100%
Miami (EUA)	100%	100%	100%
Perú	100%	100%	100%
Suïssa	100%	100%	100%
Panamà	100%	100%	98%
Xile	100%	100%	
Portugal	-	-	
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS	
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	<a href="#">Plantilla a jornada completa</a>			
			<b>2017</b>	<b>2018</b>	
			<b>2019</b>		
		Andorra	100%	100%	100%
		Espanya	98%	97%	93%
		Luxemburg	91%	89%	84%
		Mèxic	100%	100%	100%
		Miami (EUA)	100%	100%	100%
		Perú	100%	100%	100%
		Suïssa	75%	100%	100%
		Panamà	100%	100%	100%
		Xile	100%	100%	
		Portugal	–	–	
		<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>
		<a href="#">Plantilla segons gènere i categoria laboral</a>			
			<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
		<b>Homes</b>	<b>422</b>	<b>443</b>	<b>433</b>
		Alts directius	115	107	91
		Càrrecs Intermedis	67	59	77
		Resta de la plantilla	240	277	265
		<b>Dones</b>	<b>418</b>	<b>496</b>	<b>467</b>
		Alts directius	32	28	26
		Càrrecs Intermedis	54	53	64
		Resta de la plantilla	332	415	377




102-8



Informació sobre  
empleats i altres  
treballadors (cont.)**Dones a la plantilla i en càrrecs de responsabilitat**


	2017		2018		2019	
	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat
Andorra	49%	27%	49%	29%	48%	30%
Espanya	55%	22%	61%	28%	59%	36%
Luxemburg	43%	16%	48%	12%	50%	6%
Mèxic	61%	100%	69%	100%	69%	60%
Miami (EUA)	45%	55%	48%	56%	45%	125%
Perú	64%	75%	78%	100%	67%	100%
Suïssa	25%	33%	33%	0%	100%	0%
Panamà	56%	58%	51%	52%	61%	65%
Xile	0%	0%	0%	9%	-	-
Portugal	-	-	-	-	-	-
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>50%</b>	<b>32%</b>	<b>53%</b>	<b>32%</b>	<b>52%</b>	<b>34%</b>

**Plantilla segons gènere i grup d'edat**



	2017		2018		2019	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Total	422	418	443	496	432	468
≤ 25 anys	13	22	12	32	14	22
26-30 anys	43	54	48	66	50	57
31-35 anys	43	67	50	76	47	76
36-40 anys	64	78	72	77	62	66
41-45 anys	72	83	77	101	70	95
46-50 anys	65	58	70	77	65	80
51-55 anys	73	35	65	41	61	46
56-60 anys	31	17	33	18	45	17
> 60 anys	18	4	16	8	18	9


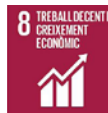
GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																												
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	<p><b>Plantilla segons nacionalitat</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>30,6%</td> <td>30,6%</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Resta d'Europa</td> <td>54,3%</td> <td>54,5%</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>Àfrica</td> <td>14,3%</td> <td>14,3%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Amèrica</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Àsia</td> <td>0,6%</td> <td>0,4%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		2016	2017	2018	Andorra	30,6%	30,6%	28%	Resta d'Europa	54,3%	54,5%	61%	Àfrica	14,3%	14,3%	10%	Amèrica	0,1%	0,1%	1%	Àsia	0,6%	0,4%	1%	Oceania	0,1%	0,1%	0%		
	2016	2017	2018																													
Andorra	30,6%	30,6%	28%																													
Resta d'Europa	54,3%	54,5%	61%																													
Àfrica	14,3%	14,3%	10%																													
Amèrica	0,1%	0,1%	1%																													
Àsia	0,6%	0,4%	1%																													
Oceania	0,1%	0,1%	0%																													
102-9	Cadena de subministrament	<p>La gestió de la cadena de proveïdors parteix dels valors corporatius i recull aspectes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, sobre la base de la transparència i el benefici mutu per tal de garantir una prestació del servei segura, eficient i de qualitat.</p> <p>Els principals proveïdors del Grup inclouen empreses que subministren lloguers i immobles, material d'oficina, màrqueting i publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat, serveis financers i serveis professionals específics, entre d'altres.</p> <p>Així mateix, el Banc prioritza el treball amb proveïdors del Principat d'Andorra (proveïdors locals) i de la resta de territoris on opera. El 2019 el valor aproximat de les compres a proveïdors del Grup ha estat de més de 45.000 milers d'euros.</p>		 																												
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	No hi ha hagut canvis significatius en els proveïdors.																														
102-11	Principi o enfocament de precaució	<p>57-59</p> <p>L'Alta Direcció ha establert diversos comitès per a la presa de decisions en la gestió de riscos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comitè d'Actius, Passius i Riscos (COAPiR) és l'òrgan que estableix les estratègies d'inversió dels recursos propis i de la gestió dels actius i passius d'acord amb les directrius que emanen del Consell d'Administració i del Comitè Executiu.</li> <li>• La Comissió Superior de Crèdits (CSC) és l'òrgan independent d'alt nivell que aprova les operacions creditícies a clients a partir de certs llindars i sempre que aquestes operacions reuneixen certes característiques que impedeixen que siguin aprovades per nivells inferiors (Comitè d'Àrea de Crèdits i Comitè d'Oficina, que també tenen certes facultats d'aprovació delegades).</li> <li>• El Comitè de Prevenció del Blanqueig i Finançament del Terrorisme (CPBFT) és l'òrgan de control intern i de comunicació establert en virtut de la Llei de prevenció del blanqueig. Té com a competències l'organització i la vigilància del compliment de les normes per la lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.</li> </ul>																														
102-12	Iniciatives externes	23, 46-47																														

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-13	Participació en associacions	23, 73-79  <b>Crèdit Andorrà:</b> Andorran Banking, Confederació Empresarial Andorrana, Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra, Empresa Familiar Andorrana, Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), Trobada Empresarial del Pirineu, EFMA, IESE (Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme), Universitat d'Andorra, Cercle d'Economia i Círculo Ecuéstre.  <b>Banque de Patrimoines Privés:</b> Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL), Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIL), Association des Banques et Banquiers (ABBL) i Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI).  <b>Banco Alcalá:</b> Asociación Española de Banca i Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO).  <b>Beta Capital Wealth Management (Miami)</b>  • Beta Capital Securities LLC: 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.  • Beta Capital Management LLC: Securities and Exchange Commission (SEC).		
<b>Estratègia</b>				
102-14	Declaració del màxim responsable de l'organització	10-11		
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	3, 10-11, 17, 58, 102		
<b>Ètica i integritat</b>				
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de comportament	61, 64-65		
102-17	Mecanismes per a la consulta i la resolució de dubtes sobre ètica	64-65		
<b>Govern</b>				
102-18	Estructura de govern	52-57		
102-19	Presca de decisions	El conseller executiu, sota la supervisió del Consell d'Administració, fa la funció de direcció estratègica del Grup, assumeix l'execució de tots els acords del Consell d'Administració. És responsabilitat de la Direcció General del Banc i del Comitè Executiu impulsar els acords presos pel Consell d'Administració i la gestió de les polítiques econòmiques, ambientals i socials que s'adoptin a Grup Financer Crèdit Andorrà.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-20	Nivell de responsabilitat executiva vinculat a temes econòmics, ambientals i socials	56 El Comitè Executiu de Crèdit Andorrà representa totes les línies i àrees de negoci del Grup Financer Crèdit Andorrà. Els membres d'aquest òrgan tenen poder en la presa de decisions en els àmbits operatiu i organitzatiu de l'entitat. El Consell d'Administració, com a màxim òrgan de govern de l'entitat, està constantment informat dels temes econòmics, ambientals i socials que afecten el Grup.		
102-21	Consulta als grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	62-63 El Consell d'Administració determina les polítiques d'informació i de comunicació amb els accionistes, els mercats i l'opinió pública.		
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	El Reglament del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà, aprovat el 24 de gener de 2008 –i modificat per darrera vegada el 30 d'abril de 2014–, recull el marc legal, estableix els principis d'actuació d'aquest òrgan de govern, les regles bàsiques d'organització i funcionament, i les normes de conducta dels seus membres. Els membres del Consell d'Administració no desenvolupen funcions executives, tret del conseller executiu i director general.		
102-23	Presidència del màxim òrgan de govern	Les funcions de president i del conseller executiu són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El president és l'alt representant de l'entitat i líder del Consell d'Administració, òrgan en el qual també hi és representada la figura del conseller executiu, com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia del Grup.		
102-24	Nomenament i selecció del màxim òrgan de govern	Els nomenaments de consellers recauen en persones que compleixen els requisits legals i estatutaris que el càrrec exigeix i posseeixen els coneixements i l'experiència professionals adequats a l'exercici de les seves funcions i bon govern. El Reglament del Consell d'Administració estableix que un mínim de dos i un terç del total dels membres del Consell d'Administració han de ser de nacionalitat andorrana o residents amb els procedents drets econòmics. Així mateix, tots els membres han de ser persones de reconeguda honorabilitat empresarial i professional. No es tenen en compte aspectes com la diversitat o la independència. Els consellers exerceixen el seu càrrec durant el termini de dos anys, reelegibles.		
102-25	Conflictes d'interès	El Reglament del Consell d'Administració també estableix les normes i pautes a seguir perquè els consellers no concorrin en situacions de conflicte d'interès. Així mateix, per garantir que totes les activitats s'exerceixen dins l'estricta compliment de l'ordenament jurídic i dels criteris de negoci fixats, el Grup disposa d'un model de gestió i control de riscos com a marc de control intern per assegurar l'eficàcia i l'eficiència de les operacions sobre la base d'un control adequat dels riscos i una conducta empresarial prudent, que garanteixi la fiabilitat de la informació financera i no financera comunicada internament i externament.		
102-26	Participació del màxim òrgan de govern en l'establiment de la missió, els valors i l'estratègia	Correspon al Consell d'Administració analitzar i aprovar les directrius bàsiques d'actuació, així com el grau de compliment dels plans estratègics i dels pressupostos, a més d'aprovar el Codi ètic i de conducta del Grup, així com el Codi de conducta en els mercats de valors.		
102-27	Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	A les reunions del Consell d'Administració es proporciona informació corresponent als principals assumptes per tractar i relacionats amb qüestions estratègiques de negoci, econòmiques, ambientals i socials.		



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	No es porta a terme un procés formal d'avaluació. No obstant això, amb periodicitat almenys anual, es presenta al Consell d'Administració un informe de la situació de les polítiques i estratègies del Banc en qüestions relatives, entre d'altres, a la política de responsabilitat social corporativa.		
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	L'estructura organitzativa permet, a través de les diferents direccions i àrees del Banc, la supervisió dels assumptes ambientals, socials i econòmics, els quals són informats al Consell d'Administració. La seva gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats, així com el compliment amb acords internacionals, codis de conducta i principis. Per al desenvolupament de les seves funcions, compten amb el suport d'assessors externs independents, així com de la informació pròpia de l'entitat a partir de les reunions que es duen a terme amb els diferents directius de Crèdit Andorrà.		
102-30	Efectivitat dels processos de gestió de riscos	Correspon al Consell d'Administració valorar les estratègies i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu. En particular defineix el nivell de risc que l'entitat està disposada a assumir, aprova les corresponents polítiques de gestió de riscos, de control intern i de compliment normatiu, en supervisa el compliment i adopta les mesures adequades per esmenar qualsevol incidència.		
102-31	Revisió dels temes econòmics, ambientals i socials	Grup Financer Crèdit Andorrà s'ha dotat de l'àrea de Riscos Globals, de l'àrea d'Assessoria Jurídica, Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu i del departament d'Auditoria Interna, que depèn directament del conseller executiu. Així mateix, és una de les funcions de la Comissió d'Auditoria i Riscos analitzar amb periodicitat trimestral tots els riscos de tots els àmbits i des de totes les perspectives que afecten l'activitat de l'entitat, inclosos els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, social i ambiental.		
102-32	Participació del màxim òrgan de govern en la rendició de comptes de sostenibilitat	El departament de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients és l'encarregat de coordinar i elaborar l'Informe de responsabilitat social corporativa, inclòs el procés de materialitat. Aquest informe és revisat per part dels membres de l'equip directiu responsables de la gestió d'aspectes vinculats a recursos humans, medi ambient, clients i màrqueting, i de relació amb la comunitat, a més de la Fundació Crèdit Andorrà. El departament de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients té entre les seves funcions supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al conseller executiu les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.		
102-33	Comunicació de consideracions crítiques	El Comitè Executiu és l'encarregat d'informar el Consell d'Administració sobre la planificació anual, inclòs qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient. El Comitè Executiu es reuneix amb periodicitat mensual.		
102-34	Nombre i naturalesa de les consideracions crítiques	Els assumptes crítics, de qualsevol naturalesa (econòmica, financera, ambiental, social...), s'elevan al Consell d'Administració de forma recurrent, sempre que es consideri necessari. Tant en les reunions del Comitè Executiu com en les reunions del Consell d'Administració s'avalua el grau d'avanç en el Pla Estratègic i els resultats en matèria econòmica, social i ambiental. Sobre la base de l'avaluació, es decideix mantenir o modificar l'estratègia.		
102-35	Polítiques de retribució	Les polítiques retributives estan previstes per als membres de l'Alta Direcció. L'Alta Direcció disposa d'una política retributiva que inclou una part fixa i una part variable, basada en l'assoliment dels objectius quantitatius, el rendiment i les actituds en funció dels valors de Crèdit Andorrà. Les indemnitzacions per acomiadament estan subjectes a la legislació vigent.		
102-36	Procés per a la determinació de la retribució	Per a l'establiment de la quantitat per percebre, se segueixen els criteris establerts en la política de remuneració. L'entitat ha utilitzat la metodologia "Hay" d'avaluació de llocs per perfils i escales per definir la classificació professional de tots els llocs de treball, les diferents categories i el ventall retributiu de cada una d'elles.		



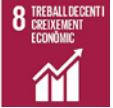


GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-37	Implicació dels grups d'interès en la retribució	Per a l'establiment de la quantitat per percebre, se segueixen els criteris dictats per la política de remuneració que estableix les retribucions en funció de la classificació professional.		
102-38	Ràtio anual de retribució		Informació confidencial.	
102-39	Percentatge d'increment de la ràtio anual de retribució		Informació confidencial.	
102-40	Llista de grups d'interès	62		
102-41	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	Crèdit Andorrà no disposa actualment de conveni col·lectiu, la creació d'un conveni és una possibilitat recollida a la legislació vigent que ha de tenir el seu origen en l'impuls dels mateixos treballadors.		
102-42	Identificar i seleccionar grups d'interès	62		
102-43	Enfocament d'implicació de grups d'interès	62-63		
102-44	Temes principals i consideracions tractats	102		
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	101		
102-46	Definició dels continguts de l'informe i les fronteres dels temes	101-103		
102-47	Llista de temes materials	102		
102-48	Reexpressions d'informació	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.		
102-49	Canvis en la rendició de comptes	No hi ha hagut canvis significatius en l'abast i la cobertura respecte a informes anteriors.		
102-50	Període d'elaboració de l'informe	101		
102-51	Data de l'últim informe	2018		

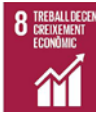
GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-52	Cicle de rendició de comptes	Anual		
102-53	Punt de contacte per a qüestions relacionades amb l'informe	comunicacio@creditandorragroup.com		
102-54	Declaracions sobre el nivell de conformitat amb els estàndards de GRI	101		
102-55	Índex de continguts GRI	<a href="http://informeanual.creditandorragroup.com/ca/">http://informeanual.creditandorragroup.com/ca/</a>		
102-56	Revisió externa	L'informe no ha estat sotmès a verificació externa.		

## Temes materials



### Temes econòmics

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 103: Enfocament de gestió</b>				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	103		
103-2	Enfocament de gestió i components	10-12, 16-17, 19, 25-26, 29, 31-33, 35, 62-63		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4, 10-12,18, 21, 25-26, 29, 31-32, 34, 54-57		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 201: Acompliment econòmic</b>				
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	21		   
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats del canvi climàtic	88-91 <p>Crèdit Andorrà considera que, per la seva activitat, el riscos físics derivats del canvi climàtic són mínims. En canvi, resulten rellevants les implicacions financeres, com a conseqüència directa 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.</p> <p>Els riscos es concreten en les afeccions del canvi climàtic a Andorra i la seva repercussió en l'economia del país i el risc de reputació derivat d'una gestió ambiental incorrecta.</p> <p>Les oportunitats principals es tradueixen en l'ofertament de productes destinats a contrarestar el canvi climàtic i en una reputació de prestigi en el cas d'assolir una excel·lència en l'acompliment mediambiental, a través del Sistema de Gestió Ambiental.</p>		
201-3	Obligacions derivades de plans de beneficis socials i altres plans de jubilació		Informació confidencial. El valor econòmic dels beneficis socials és informació confidencial.	
201-4	Assistència financera rebuda d'administracions públiques	Com a entitat bancària Crèdit Andorrà no rep ajudes públiques.		
<b>GRI 202: Presència en el mercat</b>				
202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe respecte del salari mínim local		Informació confidencial	






GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions			ODS																																																
202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	<p><b>Directius originaris del país (per filials)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>57%</td> <td>56%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>6%</td> <td>6%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>33%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>56%</td> <td>56%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>–</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td><b>Grup financer Crèdit Andorrà</b></td> <td><b>54%</b></td> <td><b>55%</b></td> <td><b>61%</b></td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	Andorra	57%	56%	56%	Espanya	100%	100%	100%	Luxemburg	6%	6%	6%	Mèxic	0%	0%	0%	Miami (EUA)	0%	0%	75%	Perú	0%	100%	100%	Suïssa	33%	0%	0%	Panamà	56%	56%	56%	Xile	0%	0%	–	Portugal	–	–	–	<b>Grup financer Crèdit Andorrà</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>	<b>61%</b>				
	2017	2018	2019																																																			
Andorra	57%	56%	56%																																																			
Espanya	100%	100%	100%																																																			
Luxemburg	6%	6%	6%																																																			
Mèxic	0%	0%	0%																																																			
Miami (EUA)	0%	0%	75%																																																			
Perú	0%	100%	100%																																																			
Suïssa	33%	0%	0%																																																			
Panamà	56%	56%	56%																																																			
Xile	0%	0%	–																																																			
Portugal	–	–	–																																																			
<b>Grup financer Crèdit Andorrà</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>	<b>61%</b>																																																			

#### GRI 203: Impactes econòmics indirectes

203-1	Inversions en infraestructures i serveis als quals s'ha donat suport	72				 
-------	--	----	--	--	--	--

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	5, 21, 72, 80-82		 
<b>GRI 205: Lluita contra la corrupció</b>				
205-1	Operacions avaluades en relació amb riscos relacionats amb corrupció	61 La lluita activa contra la corrupció (inclosa la prevenció de blanqueig de capitals, el finançament del terrorisme, entre d'altres) forma part de la cultura corporativa de l'entitat i s'articula a través de diferents mecanismes fent-la extensiva a totes les unitats de negoci del Grup. L'anàlisi dels riscos relacionats amb la corrupció és un aspecte regulat per llei. A més, l'entitat disposa del departament d'Auditoria Interna, de l'àrea de Riscos Globals, de l'àrea d'Assessoria Jurídica, Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu, i de la funció de gestió del risc.		
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	60, 69		
205-3	Incidents confirmats de corrupció i accions dutes a terme	No s'han produït incidents relacionats amb corrupció.		
<b>GRI 206: Pràctiques de competència deslleial</b>				
206-1	Accions legals per qüestions de competència deslleial, anticompetència i pràctiques monopolistes	No hi ha hagut cap acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.		

## Temes ambientals

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 103: Enfocament de gestió</b>				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	103		
103-2	Enfocament de gestió i components	34-35, 47, 62-63, 84-86, 88, 90		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5, 25-26, 29, 31-32, 35, 47, 85-86, 88, 90		
<b>GRI 305: Emissions</b>				
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	88		
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	88		
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	88		
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	88		
305-5	Reducció d'emissions de GEH	5, 87-89		
305-6	Emissions de substàncies que esgoten l'ozó	Crèdit Andorrà no emet substàncies destructores de la capa d'ozó, incloses en els annexos corresponents del Protocol de Montreal.		
305-7	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques significatives	Crèdit Andorrà no emet NOx, SOx ni altres emissions.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
---------------	-----------	------------------------	-----------	-----

### GRI 307: Compliment ambiental

307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	No s'ha registrat cap incompliment		
-------	---	------------------------------------	--	--



## Temes socials

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
---------------	-----------	------------------------	-----------	-----

### Temes materials: Formació, desenvolupament professional i ocupació

#### GRI 103: Enfocament de gestió

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	103		
103-2	Enfocament de gestió i components	62-63, 66, 68-71		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5, 67-70		

#### GRI 401: Ocupació

401-1	Noves contractacions d'empleats i ràtio de rotació	67	<b>Noves contractacions segons gènere i grup d'edat</b>	
-------	--	----	---	--

	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
<b>Homes</b>	18	17	14	0	2	0	0	0	0	51
< 25 anys	3	3	1	0	0	0	0	0	0	7
26-35 anys	7	4	4	0	0	0	0	0	0	15
36-45 anys	3	4	5	0	1	0	0	0	0	13
46-55 anys	4	3	2	0	0	0	0	0	0	9
> 56 anys	1	3	2	0	1	0	0	0	0	7
<b>Dones</b>	19	14	13	0	0	0	0	0	0	46
< 25 anys	4	4	2	1	0	0	0	0	0	10
26-35 anys	12	3	4	0	0	0	0	0	0	19
36-45 anys	2	4	4	0	0	0	0	0	0	10
46-55 anys	0	3	2	0	0	0	0	0	0	5
> 56 anys	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97</b>



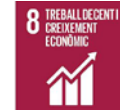
GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																												
401-1	Noves contractacions d'empleats i ràtio de rotació (cont.)	<p><b>Índex de rotació segons gènere</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2019</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Andorra</th> <th>Espanya</th> <th>Luxemburg</th> <th>Mèxic</th> <th>Miami (EUA)</th> <th>Perú</th> <th>Suïssa</th> <th>Panamà</th> <th>Xile</th> <th>Grup Financer Crèdit Andorrà</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Homes</td> <td>5,3%</td> <td>7,5%</td> <td>16,0%</td> <td>25,0%</td> <td>14,3%</td> <td>0%</td> <td>200,0%</td> <td>35,3%</td> <td>0%</td> <td>9,3%</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>5,3%</td> <td>9,0%</td> <td>9,8%</td> <td>11,1%</td> <td>5,9%</td> <td>75%</td> <td>0,0%</td> <td>7,4%</td> <td>0%</td> <td>7,5%</td> </tr> <tr> <td><b>Ambdós gèneres</b></td> <td>5,3%</td> <td>8,4%</td> <td>12,9%</td> <td>15,4%</td> <td>10,5%</td> <td>50%</td> <td>133,3%</td> <td>18,2%</td> <td>0%</td> <td>8,3%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Baixes voluntàries respecte a la plantilla</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>7,8%</td> <td>4,1%</td> <td>3,6%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>9,9%</td> <td>7,8%</td> <td>5,8%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>10,5%</td> <td>18,4%</td> <td>12,9%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>0%</td> <td>46,2%</td> <td>15,4%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>15,8%</td> <td>7,5%</td> <td>7,9%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>9,1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>0,0%</td> <td>100%</td> <td>200%</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>13,0%</td> <td>10,2%</td> <td>15,9%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>50,0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td><b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b></td> <td><b>8,8%</b></td> <td><b>7,8%</b></td> <td><b>6,3%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: L'any 2016 les dades de Panamà incloïen també les de l'Uruguai.</p>		Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà	Homes	5,3%	7,5%	16,0%	25,0%	14,3%	0%	200,0%	35,3%	0%	9,3%	Dones	5,3%	9,0%	9,8%	11,1%	5,9%	75%	0,0%	7,4%	0%	7,5%	<b>Ambdós gèneres</b>	5,3%	8,4%	12,9%	15,4%	10,5%	50%	133,3%	18,2%	0%	8,3%		2017	2018	2019	Andorra	7,8%	4,1%	3,6%	Espanya	9,9%	7,8%	5,8%	Luxemburg	10,5%	18,4%	12,9%	Mèxic	0%	46,2%	15,4%	Miami (EUA)	15,8%	7,5%	7,9%	Perú	9,1%	0%	0%	Suïssa	0,0%	100%	200%	Panamà	13,0%	10,2%	15,9%	Xile	50,0%	0%	0%	Portugal	-	-	-	<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>8,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>6,3%</b>		
	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà																																																																																						
Homes	5,3%	7,5%	16,0%	25,0%	14,3%	0%	200,0%	35,3%	0%	9,3%																																																																																						
Dones	5,3%	9,0%	9,8%	11,1%	5,9%	75%	0,0%	7,4%	0%	7,5%																																																																																						
<b>Ambdós gèneres</b>	5,3%	8,4%	12,9%	15,4%	10,5%	50%	133,3%	18,2%	0%	8,3%																																																																																						
	2017	2018	2019																																																																																													
Andorra	7,8%	4,1%	3,6%																																																																																													
Espanya	9,9%	7,8%	5,8%																																																																																													
Luxemburg	10,5%	18,4%	12,9%																																																																																													
Mèxic	0%	46,2%	15,4%																																																																																													
Miami (EUA)	15,8%	7,5%	7,9%																																																																																													
Perú	9,1%	0%	0%																																																																																													
Suïssa	0,0%	100%	200%																																																																																													
Panamà	13,0%	10,2%	15,9%																																																																																													
Xile	50,0%	0%	0%																																																																																													
Portugal	-	-	-																																																																																													
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>8,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>6,3%</b>																																																																																													
401-2	Beneficis oferts a empleats a jornada completa que no s'ofereixen a empleats temporals o a jornada parcial	70																																																																																														
401-3	Permisos parentals	67																																																																																														

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
---------------	-----------	------------------------	-----------	-----

### GRI 404: Capacitació i educació

404-1	Hores mitjanes de formació anuals per empleat	63-64 <b>Activitat de formació</b>	Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral		
			2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
			Andorra	100%	100%	100%	752	644	526	14%	42%
Espanya	87%	87%	72%	635	257	413	44%	73%	100%		
Luxemburg	99%	70%	26%	876	1445	1897	86%	0%	0%		
Mèxic	90%	100%	85%	125	166	17	100%	80%	16%		
Miami (EUA)	100%	100%	50%	578	446	267	47%	38%	39%		
Perú	9%	0%	0%	2.695	0	-	100%	0%	-		
Suïssa	92%	0%	0%	1.091	0	-	100%	0%	-		
Panamà	100%	98%	95%	252	399	399	94%	100%	100%		
Xile	0%	0%		0	0	-	0%	0%	-		
Portugal	-	-		-	-		-	-			
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>96%</b>	<b>92%</b>	<b>81%</b>	<b>689</b>	<b>568</b>	<b>528</b>	<b>23%</b>	<b>46%</b>	<b>41%</b>		

No es disposa de dades desglossades segons gènere i categoria laboral per a Andorra, Espanya, Luxemburg.



404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i d'assistència en la transició	69
-------	---	----



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																													
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions d'acompliment i desenvolupament professional	<b>Plantilla subjecta al sistema d'avaluació de l'acompliment</b>																																																																																															
			2019																																																																																														
			<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Global</th> <th colspan="2">Alts directius</th> <th colspan="2">Càrrecs intermedis</th> <th colspan="2">Resta de la plantilla</th> </tr> <tr> <th>Homes</th> <th>Dones</th> <th>Homes</th> <th>Dones</th> <th>Homes</th> <th>Dones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>61</td> <td>13</td> <td>36</td> <td>28</td> <td>148</td> <td>185</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>35%</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>31</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>100%</td> <td>15</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>31</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>58%</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>100%</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>11</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>81%</td> <td>87</td> <td>24</td> <td>56</td> <td>50</td> <td>230</td> <td>284</td> </tr> </tbody> </table>		Global	Alts directius		Càrrecs intermedis		Resta de la plantilla		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Andorra	100%	61	13	36	28	148	185	Espanya	35%	7	1	7	1	31	33	Luxemburg	100%	15	1	4	7	31	43	Mèxic	100%	0	1	3	6	1	2	Miami (EUA)	58%	1	3	3	2	8	5	Perú	0%	0	0	0	0	0	0	Suïssa	0%	0	0	0	0	0	0	Panamà	100%	3	5	3	6	11	16	Xile	0%	0	0	0	0	0	0	Grup Financer Crèdit Andorrà	81%	87	24	56	50	230	284
Global	Alts directius		Càrrecs intermedis			Resta de la plantilla																																																																																											
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones																																																																																											
Andorra	100%	61	13	36	28	148	185																																																																																										
Espanya	35%	7	1	7	1	31	33																																																																																										
Luxemburg	100%	15	1	4	7	31	43																																																																																										
Mèxic	100%	0	1	3	6	1	2																																																																																										
Miami (EUA)	58%	1	3	3	2	8	5																																																																																										
Perú	0%	0	0	0	0	0	0																																																																																										
Suïssa	0%	0	0	0	0	0	0																																																																																										
Panamà	100%	3	5	3	6	11	16																																																																																										
Xile	0%	0	0	0	0	0	0																																																																																										
Grup Financer Crèdit Andorrà	81%	87	24	56	50	230	284																																																																																										

### Temes materials: Igualtat d'oportunitats, diversitat i no discriminació



#### GRI 103: Enfocament de gestió


103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	103
103-2	Enfocament de gestió i components	62-63, 66, 68, 70
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5, 67-68, 70

#### GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats

405-1	Diversitat en els òrgans de govern i empleats	53, 67
-------	---	--------



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes		Informació confidencial.	
<b>GRI 406: No discriminació</b>				
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	66 Crèdit Andorrà no ha registrat casos de discriminació		
<b>Temes materials: Multicanalitat i digitalització</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de gestió</b>				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	103		
103-2	Enfocament de gestió i components	8, 41, 62-63, 25, 41-42, 48		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5, 9, 72, 74-79, 84		
<b>GRI 413: Comunitats locals</b>				
413-1	Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	5, 72, 74-79		
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius actuals i potencials sobre les comunitats locals	5, 72-73, 84		
FS13	Punts d'accés en les àrees poc poblades o amb desavantatges econòmiques per tipus	5, 8, 25, 41		


GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
FS14	Iniciatives per a millorar l'accés als serveis financers per a persones amb desavantatges	41-42, 48		 


## Tema material: Privacitat i seguretat de la informació

### GRI 103: Enfocament de gestió

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	103		
103-2	Enfocament de gestió i components	64		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	64		

### GRI 418: Privacitat dels clients

418-1	Denúncies substancials relacionades amb escletxes en la privacitat dels clients i les pèrdues de dades de clients	64	<p>Crèdit Andorrà disposa de la Política de privacitat i protecció de dades personals, que inclou protocols i procediments interns de gestió que assegurin el compliment a les exigències legals en matèria de comerç electrònic i tractament de dades de caràcter personal. La prestació dels serveis són a compliment i és de conformitat amb la legislació andorrana en general, i més específicament amb la legislació sobre serveis i productes bancaris i financers sota la supervisió dels reguladors corresponents. La resta de societats del Grup presten els seus serveis en compliment i de conformitat amb la legislació vigent en cada moment en el seu respectiu país.</p> <p>Crèdit Andorrà té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, com es recull en el seu Codi ètic i en la legislació aplicable en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. Per garantir la seguretat dels sistemes d'informació disposem d'una sèrie de normes internes d'actuació amb la finalitat de protegir eficientment la informació de forma preventiva. El departament de Seguretat de la Informació vetlla per minimitzar els riscos d'incompliment i assegurar la coordinació entre les diferents àrees del Grup. La vocació d'aquest departament respon a la ferma voluntat d'estendre tot el coneixement que ha aconseguit en l'àmbit de la Seguretat Informàtica a la resta de criteris relacionats amb la informació documental, que han de ser considerats com un aspecte crític dins del funcionament del Grup.</p> <p>Els principis que regeixen són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialitat: es garanteix que la informació només pot ser consultada per les persones autoritzades i que es compleixen en tot moment les normatives i els requeriments legals relacionats amb la privacitat de les dades i la protecció de dades de caràcter personal.</li> <li>• Integritat: es garanteix que la informació emmagatzemada és completa i es correspon en tot moment amb la realitat.</li> <li>• Disponibilitat: es garanteix que la informació està disponible sempre que es necessita per fer les operacions o consultes requerides.</li> </ul> <p>Crèdit Andorrà no ha registrat cap reclamació amb relació al respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.</p>	
-------	---	----	--	---

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 419: Compliment socioeconòmic</b>				
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	Crèdit Andorrà no ha registrat cap incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic		



# Taula de continguts del Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgines o resposta directa	GRI Standards
<b>Drets humans</b>		
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	61	102-16, 102-17, GRI 205, GRI 206, GRI 307, GRI 401, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 419
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	61	GRI 205, GRI 206, GRI 401, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 419
Principi 3: Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	Crèdit Andorrà no disposa actualment de conveni col·lectiu. La creació d'un conveni és una possibilitat recollida a la legislació vigent que ha de tenir el seu origen en l'impuls dels mateixos treballadors.	102-41
Principi 4: Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	A Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçós o sota coacció.	102-16, 102-17
Principi 5: Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.	A Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil.	102-16, 102-17
Principi 6: Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	61, 66	102-8, 102-16, 102-17, GRI 405, GRI 406
Principi 7: Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	84-91	102-11, 102-16, 102-17, GRI 305, GRI 307
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	84-91	102-16, 102-17, GRI 305, GRI 307
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	85-87, 89-91	GRI 305, GRI 307
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	61	GRI 205



Disseny i maquetació: [www.cegeglobal.com](http://www.cegeglobal.com)

Dipòsit legal: AND.97-2020

ISBN: 978-99920-4-070-6

© Crédit Andorrà

[www.creditandorrargroup.com](http://www.creditandorrargroup.com)

[informeannual.creditandorrargroup.com/ca](http://informeannual.creditandorrargroup.com/ca)



# Grup Crèdit Andorrà al món

## Activitat bancària i financera

CRÈDIT ANDORRÀ  
Av. Meritxell, 80  
AD500 Andorra la Vella  
Tel.: +376 888 888  
www.creditandorrargroup.com

BANCO ALCALÁ  
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º  
28006 Madrid  
Espanya  
Tel.: +34 911 750 700  
www.bancoalcala.com

BANQUE DE PATRIMOINES  
PRIVÉS  
30, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg  
Tel.: +352 27 207 1  
www.banquedepatrimoinesprives.com

BANCO CRÈDIT ANDORRÀ  
(PANAMÀ)  
Torres de las Américas, torre A  
piso 10, suite 1002  
Punta Pacífica  
Ciudad de Panamá  
Tel.: +507 306 48 00  
www.bancocreditandorrapanama.com

## Gestió d'actius

CRÈDIT ANDORRÀ ASSET  
MANAGEMENT  
Credi-Invest SA  
C/ Bonaventura Armengol, 6-8  
AD500 Andorra la Vella  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 95 20

CA ASSET MANAGEMENT  
LUXEMBOURG  
30, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg  
Tel.: +352 26 20 63 803  
www.ca-assetmanagementlux.com/en

BETA CAPITAL WEALTH  
MANAGEMENT  
Beta Capital Securities LLC  
Beta Capital Management LLC  
777 Brickell Avenue  
Suite 1201  
Miami, Florida 33131  
United States of America  
Tel.: +1 305 358 88 44  
www.creditandorrargroup.us

PRIVATE INVESTMENT  
MANAGEMENT ADVISORS  
PANAMÀ  
Torre de las Américas, torre A,  
piso 10, suite 1003  
Punta Pacífica  
Ciudad de Panamá  
Tel.: +507 306 48 00

GESALCALÁ SGIIC  
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º  
28006 Madrid  
Espanya  
Tel.: +34 914 311 166  
www.bancoalcala.com

PRIVATE INVESTMENT  
MANAGEMENT  
PIM Private Investment  
Management SA  
Rue de la Croix-d'Or 3  
1204 Geneve  
Tel.: +41 22 819 40 50  
www.pim-sa.com

CA MÉXICO ASESORES  
PATRIMONIALES  
EN INVERSIONES  
INDEPENDIENTES  
Corporativo Parque Reforma  
Campos Eliseos 400 piso 15  
Col. Lomas de Chapultepec  
Alcaldía Miguel Hidalgo  
C.P. 11000, CDMX  
Tel.: +52 (55) 52814644  
www.camexico.mx

CA PERÚ SOCIEDAD  
AGENTE DE BOLSA  
Av. Rivera Navarrete 501 piso 16  
Edificio Capital - San Isidro  
Lima, Perú  
www.ca-peru.com.pe/

CA LIFE INSURANCE EXPERTS  
C/ Agustín de Foxá, 29, 6a  
planta A  
28036 Madrid  
Espanya  
www.calife.es

## Assegurances

CRÈDIT ASSEGURANCES  
Av. Fiter i Rossell, 22  
AD700 Escaldes-Engordany  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 91 19  
www.creditassegurances.ad

CA VINCLES ACTUARIAL  
CONSULTING (ANDORRA,  
ESPANYA I XILE)  
C/ Josep Viladomat, 17  
AD700 Escaldes-Engordany  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 91 19  
www.ca-vincles.com/es

ERSM INSURANCE BROKERS  
C/ Entença, 332-334, 1a planta  
08029 Barcelona  
Espanya  
Tel.: +34 93 439 14 00  
www.ersmgrupo.com

CA LIFE INSURANCE EXPERTS  
C/ Agustín de Foxá, 29, 6a  
planta A  
28036 Madrid  
Espanya  
Tel.: +34 913 896 017  
www.calife.es

## Activitat social

FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ  
Av. Meritxell, 80  
AD500 Andorra la Vella  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 88 80  
www.fundaciocreditandorra.ad

