



Informe corporatiu d'activitats

2020

Grup Crèdit Andorrà al món

Activitat bancària i financera

CRÈDIT ANDORRÀ
Oficina de la Seu Social
Av. Meritxell, 80
AD500 Andorra la Vella
Tel.: +376 888 600
www.creditandorragroup.com

CREAND WEALTH
MANAGEMENT
Banco Alcalá, SA
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º
28006 Madrid
Espanya
Tel.: +34 911 750 700
www.creand.es

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

CREAND ASSET
MANAGEMENT
Gesalcalá, SGIC, SAU
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º
28006 Madrid
Espanya
Tel.: +34 914 311 166
www.creand.es

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.creditandorragroup.us

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

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

Assegurances

CRÈDIT ASSEGURANCES
VIDA
Av. Fiter i Rossell, 22
AD700 Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 91 19
<https://www.creditvida.ad/>

CA VINCLES ACTUARIAL
CONSULTING
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



Crédit Andorrà

Informe
corporatiu
d'activitats

2020

Índex

El 2020 en xifres _4

Principals fites del 2020 _6

Carta del president del Consell d'Administració _8

Carta del conseller executiu i director general _10

01.

Model de creació de valor i estratègia _12

1.1 Presentació de la nova estratègia del Grup _12

1.2 Model de negoci _14

1.3 Banca compromesa _16

02.

Compromesos amb els nostres clients _20

2.1 Àrea de Negoci Bancari Andorra _20

2.2 Àrea de Negoci Bancari Internacional _27

2.3 Àrea d'Inversions _30

2.4 Grup Assegurador _32

2.5 Innovació constant en productes i serveis _35

2.6 Transformació digital i omnicanalitat _39

2.7 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària _44

2.8 Inclusió i educació financera _46

03.

Gestió sòlida i responsable _48

3.1 Govern corporatiu _48

3.2 Gestió integral del risc _54

3.3 Integritat i ètica en la gestió _58

3.4 Privacitat i seguretat de la informació _60

3.5 Relació amb els nostres grups d'interès _61

04.

Compromesos amb l'equip humà _62

4.1 Un equip segur _62

4.2 Diversitat i ocupació _66

4.3 Formació i desenvolupament professional _68

4.4 Entorn laboral de qualitat _69

05.

Compromesos amb la societat _70

5.1 La Fundació Crèdit Andorrà _71

5.2 Crèdit Andorrà, un compromís amb el país i les persones _77

06.

Compromesos amb el medi ambient _80

6.1 Sistema de Gestió Ambiental (SGA) _80

6.2 Lluita contra el canvi climàtic _83

07.

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà _85

7.1 Estats de situació financera _85

7.2 Estats de resultats _87

08.

Objectius assolits i reptes per al 2021 _88

Annex

Materialitat | 90

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible | 93

Taula de continguts del Pacte Mundial | 96

Índex de continguts del Global Reporting Initiative | 97

El 2020 en xifres

Banca compromesa

Posem en relleu la nostra raó de ser com a banca compromesa i ho hem materialitzat amb un seguit de mesures de resposta a la crisi sanitària i econòmica causada per la covid-19.

64%

d'oficines obertes durant el període de confinament

90,6 M€

en crèdits concedits amb aval públic

10,7%

Aportem directament el dels fons recaptats en el compte solidari del Govern

43,5%

de les subscripcions en l'emissió de deute públic per finançar mesures contra la covid-19



Compromesos amb els nostres clients

31,31%

Clients banca particular

17,73%

Clients banca empreses

50,96%

Clients banca privada

Banca digital

50%

de clients ja són digitals

75%

dels traspassos i transferències realitzats via banca *on-line*

66%

d'accessos a la banca *on-line* a través del mòbil



Compromesos amb l'equip humà

485

Plantilla a Andorra

444

Plantilla internacional

94%

Contractes indefinits

51%

Dones a la plantilla

88%

Plantilla que ha rebut formació

519 €

Inversió mitjana en formació



Compromesos amb la societat

2,06 M€

d'inversió global en RSC

71,66%

de la inversió en RSC

Iniciatives de dinamització econòmica i patrocinis esportius

Patrocinis esportius **77,67%**

Relacions institucionals **16,65%**

Esdeveniments **5,68%**

24,43%

de la inversió en RSC

Iniciatives de suport a la comunitat

Educació **3,87%**

Suport social **63,40%**

Cultura **32,73%**



Compromesos amb el medi ambient

3,91%

de la inversió en RSC

-12,57%

de consum d'electricitat per empleat

-39,29%

de consum d'aigua

-36,91%

de consum de paper

-12,08%

de combustible de vehicles

-11,86%

d'emissions de CO₂ derivades del consum energètic per empleat

Gestió sòlida i responsable

Balanz
(en milers d'euros)

Actiu

5.045.358

Patrimoni net

503.894

Volum de negoci

17.470.213

Recursos de clients

15.028.144

Dipòsits de clients

3.822.744

Crèdits a clients

2.442.069

Resultat
(en milers d'euros)

Resultat abans d'impostos

39.432

Benefici atribuït

31.863

Marge financer^(I)

33.148

Marge ordinari^(II)

177.946

Marge d'explotació^(III)

39.863

Rendibilitat i eficiència
(%)

Ràtio d'eficiència

65,03%

RoE

6,34%

RoA

0,62%

ROTE^(IV)

8,14%

Solvència
(%)

Ràtio de solvència

17,63%

Ràtio de liquiditat

141,66%

Ràtio de morositat

6,29%

Ràtio de cobertura de la morositat

32,9%

(I) 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.
 (II) Total 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.
 (III) Total 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.
 (IV) 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.

Principals fites del 2020

L'any 2020 s'ha desenvolupat en un context extraordinari determinat per l'afectació sanitària, econòmica i social de la pandèmia per la covid-19. Una situació que el Grup Crèdit Andorrà ha afrontat amb l'activació d'extenses mesures que han tingut per objectiu protegir la salut de les persones i continuar oferint el servei als nostres clients amb les màximes garanties i amb estàndards de seguretat reforçats.

Gener

Nova estructura de l'àrea d'Assessoria Jurídica, Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu, amb Arpine Abgaryan Ghazaryan al capdavant.

Febrer

Creació d'un Comitè de Seguiment del coronavirus i elaboració d'un pla de continuïtat de negoci davant la contingència de la covid-19.

Març

Col·laborem en el programa Reptes empresarials del futur amb Zeno Quantum i l'escola Àgora.

El Govern d'Andorra decreta el confinament generalitzat del país.

13-15 de març: en un cap de setmana, despleguem massivament equips i sistemes informàtics per a la implantació quasi generalitzada del teletreball al Banc.

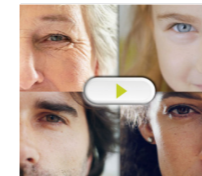


© ANA

Abril

Nou web del Sistema de Gestió Ambiental.

Campanya Som un gran país #JuntsEnsEnSortirem.



Aportació de 100.000 euros al fons solidari del Govern.

La Fundació Crèdit Andorrà dona productes de primera necessitat al Banc d'Aliments de Càritas i a la Botiga Solidària de la Creu Roja.

Nova plataforma Aula Virtual de L'espai.

Habilitació de la signatura digital per contractar productes i serveis.

Maig

Crèdit Andorrà lidera la subscripció de la darrera emissió de deute públic del Principat d'Andorra, per finançar les mesures per pal·liar els efectes econòmics de la pandèmia.

Nou web <https://joemquedoacasa.creditandorragroup.ad/>, amb informació actualitzada sobre mesures covid-19.

Juny

Crèdit Andorrà entra a l'accionariat del Grup Assegur.

Llançament de la campanya Descomplicar-se, d'impuls de la banca digital.

Impuls de la campanya de suport al comerç andorrà El meu cor botiga per Andorra.

Atorguem el 68% de l'import total de crèdits tous del Govern, per un import de 88 milions d'euros.

Millor banc digital d'Andorra 2020 i Millor banc en RSC 2020, per *Global Banking & Finance Review*.

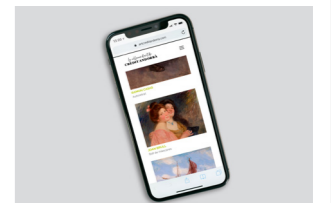
Celebració de la Junta General d'Accionistes en format no presencial amb sistema de validació del vot per signatura digital.

Juliol-Agost

Celebració del cicle ON-CARRER: "La música surt al carrer", d'impuls de la cultura i música andorranes.

El Sistema de Gestió Ambiental manté la certificació ISO 14001:2015.

Nou espai web de la col·lecció d'art de Crèdit Andorrà.



Crèdit Andorrà és la primera entitat financera a utilitzar el certificat electrònic del Govern d'Andorra per emetre documentació.

Setembre

Crèdit Andorrà Asset Management renova un any més la certificació GIPS.

Presentació de la nova Càtedra d'Emprenedoria i Banca a l'IESE Business School.

 Càtedra Crèdit Andorrà d'Emprenedoria i Banca

Publicació de l'*Informe de solvència 2019*.

Octubre

Acord entre Banco Alcalá i 4Founders Capital per comercialitzar 4Founders Capital II, un fons de capital risc que inverteix en *start-ups*.

3a edició d'Ordino Clàssic, amb el concert d'homenatge per a la gent gran "Música per la memòria".

Novembre

Presentació de Creand, la nova marca del Grup Crèdit Andorrà.

Creand®

Col·laboració amb la passarel·la de pagaments digitals Monei.

Crèdit Andorrà renova la xarxa de caixers automàtics.

Desembre

Les categories Flexible i Dinàmic de Crediinvest Sicav Active Allocation obtenen les quatre estrelles Morningstar.

Invertim en sis *start-ups* en el primer any del programa Scale Lab Andorra.

Carta del president del Consell d'Administració



I malgrat l'impacte de la covid-19 en l'activitat, les xifres de negoci ens constaten que som un banc resilient: estem satisfets del creixement continuat del negoci bancari, amb un volum total de 17.470 milions d'euros (un 2,38% més que el 2019), en bona part per la consolidació de les nostres filials a Espanya, Luxemburg i Miami, així com dels recursos de clients, que han crescut fins als 15.028 milions d'euros (un 2,60% més).

Una gestió prudent ens ha aconsellat destinar 11 milions d'euros a provisions específiques per la covid-19, als quals cal sumar les pèrdues registrades per algunes de les nostres participades en el sector de l'oci i el turisme. La millora de la qualitat creditícia, l'increment de la ràtio de cobertura i el control de la despesa ens han permès igualment contrarestar el conjunt de tendències negatives del mercat.

Estem convençuts que la prudència és la millor garantia per a la sostenibilitat futura, i així ho reflecteix l'increment de la ràtio de solvència CET 1, fins al 15,91% (molt per sobre del 8% legal i davant el 15,13% del 2019).

Altres indicadors confirmen la robustesa de Crèdit Andorrà, com l'increment del 7,29% dels fons propis (504 milions respecte als 470 del 2019).

Són precisament la prudència i resiliència de què els parlo, reconegudes pel regulador, les que ens permetran recuperar la distribució de dividend, de 5 milions d'euros, d'acord amb les recomanacions del Banc Central Europeu (BCE) adoptades també per l'Autoritat Financera Andorrana (AFA).

Per tot això, i malgrat l'entorn, Crèdit Andorrà s'ha mostrat davant el país com una entitat sòlida i compromesa, al costat de les persones, les institucions i els empresaris i emprenedors. Hem incrementat la inversió creditícia un 1,03% respecte del 2019, fins als 2.442 milions d'euros. També hem liderat la subscripció de deute públic emès per l'Estat –el 43,5% de l'emissió per part dels nostres clients, per un import de 49,35 milions d'euros–, a més d'encapçalar, amb el 67%, les sol·licituds d'ajuda de finançament atorgades a empreses, negocis i particulars (crèdits tous, carències legislatives i carències sectorials que la patronal bancària va acordar amb el Govern).

L'any que deixem enrere ha estat, molt probablement, el més complex dels que ens ha tocat viure a molts de nosaltres, protagonitzat de ple per una pandèmia sanitària que ha paralytitzat el món i que el Fons Monetari Internacional ha qualificat com la crisi més important després de les dues grans guerres del segle xx.

Les conseqüències personals de la covid-19 estan sent, malauradament, irreparables. Les repercussions econòmiques i socials es presenten encara incertes i indefectiblement lligades a la bona resolució d'un procés de vacunació no generalitzat i que continua mantenint el món tancat, amb la mobilitat de persones restringida i l'activitat econòmica i laboral –sobretot vinculada al consum i als serveis– quasi a mínims.

Els experts parlen d'una contracció del PIB mundial del –3,5% el 2020. Una situació a la qual no ha estat aliena Andorra, on el PIB ha caigut més d'un –10% i que té una gran dependència estructural respecte a l'evolució de les economies espanyola (amb un descens del –11%) i francesa (del –8,1%), i en menor mesura de la Unió Europea (–6,2%).

En aquest context de contingència i contracció econòmica global, les fonts d'ingressos derivades del turisme han baixat a mínims, cosa que s'ha fet notar en el conjunt de l'economia nacional. També en els resultats de Crèdit Andorrà, que aquest any s'han situat en els 31,86 milions d'euros de benefici.

Un compromís de país que es materialitza amb un ampli ventall d'iniciatives envers la societat a les quals hem destinat una inversió de 2,06 milions d'euros (el 6,86% del benefici total, un 5,54% més que el 2019), sense oblidar la important tasca que la Fundació Crèdit Andorrà ha fet enguany de suport als col·lectius i persones més vulnerables. És una altra de les lliçons que recollim d'aquest 2020, que la sostenibilitat econòmica depèn en bona mesura de la sostenibilitat social i mediambiental. Per això mateix els nostres esforços també van alineats amb la voluntat de generar un impacte positiu en el planeta i la societat, com ens ho ha reconegut la publicació financera *Global Banking & Finance Review* amb el premi com a Millor banc d'Andorra en RSC 2020.

Com els deia, la covid-19 ha representat un repte ingent que ha posat a prova la capacitat d'adaptació i de resiliència del Banc. Però ha esdevingut també l'oportunitat per fer-nos creure en la bona decisió d'impulsar al seu moment noves estratègies que ara han esdevingut elements integrals del model de negoci de Crèdit Andorrà.

La transformació digital, en la qual sempre hem estat pioners, constitueix un d'aquests pilars estratègics, perquè en el nou context en què ens movem ja no és una opció sinó una necessitat. Així ens ho constaten els nostres clients, el 50% dels quals ja són digitals i 2 de cada 3 accedeixen a l'e-Crèdit, la nostra banca *on-line*, a través del mòbil. Aquesta ferma dedicació per ser capdavanters en solucions digitals i innovadores ens ha estat reconeguda també amb el premi com a Millor banc digital d'Andorra el 2020 per la mateixa publicació.

Un altre pilar estratègic per al Banc el constitueix la voluntat de teixir aliances que aportin valor i especialització en la nostra oferta de productes i serveis. És en aquest doble objectiu de sostenibilitat i creixement que s'emmarca el pas endavant que hem fet amb les Nacions Unides –i que començarem a desenvolupar aquest 2021– per integrar els Principis de Banca Responsable de la UNEP Fi en la nostra activitat i model de negoci. És una voluntat estratègica, que suposarà una nova manera de fer banca; un capítol més en la nostra trajectòria d'entitat pionera a Andorra a l'hora d'apostar per solucions innovadores que ens fan créixer com a Banc però també com a país.

I és precisament en el creixement que hem fonamentat una de les decisions més significatives en la història de Crèdit Andorrà: la unificació de la nostra marca sota el paraigua de Creand. La nova denominació, que ja hem començat a implementar en les nostres filials internacionals, ens ha de permetre impulsar en tot el Grup els valors que ens han fet destacar a Andorra com a banc referent, pioner i amb una clara voluntat de servei i compromís amb les persones i el

territori per permetre'ns afrontar amb més notorietat i eficiència a escala global els reptes de futur. Estem convençuts que és el pas que ens cal per ser més forts, més sòlids, i per què no, més ambiciosos en un món en el qual la nostra capacitat de diferenciació, expertesa i serveis seran els trets que ens permetran competir amb els millors.

Encarem aquest 2021 immersos encara en la incertesa davant l'evolució de la pandèmia. Les previsions macroeconòmiques apunten a una millora, tot i que menys forta que la que es preveia inicialment. Els mercats mostren signes de recuperació, que, indefectiblement, anirà lligada al procés de vacunació ja endegat a escala mundial malgrat que a velocitats diferents.

Confiem que la bona resolució del procés ens permeti afrontar la segona part de l'any amb la convicció i la capacitat de superació que ens ha caracteritzat, com a país i com a entitat, al llarg del temps. Tant Andorra com Crèdit Andorrà han sabut treballar per tirar endavant, sense perdre de vista les dificultats que sorgeixen però amb empena per avançar. Andorra ha estat país d'emprenedors, de pioners, de persones capaces d'anar més enllà. Crèdit Andorrà ha fet seus aquests valors, i els hem demostrat al llarg de la nostra història treballant amb rigor, constància i visió de futur.

Per això, no voldria acabar sense expressar, en nom del Consell d'Administració que represento, el més sincer agraïment a tot el personal sanitari, a la societat andorrana i en general a totes aquelles persones que amb la seva implicació i generositat estan contribuint a posar fi a la situació d'excepcionalitat en què ens trobem.

També vull donar les gràcies a un i cadascun dels empleats pel compromís, per la dedicació, per l'esforç que han hagut de fer –i que continuen fent– per compaginar les obligacions familiars i personals amb la feina. Som conscients que no ha estat un any fàcil, que les exigències han estat moltes, però comptem amb un equip de persones que no han defallit en el compromís de servei als clients, el que realment ens defineix des de fa més de 70 anys i que ens ha convertit en el banc de referència a Andorra.

Per últim, no vull deixar de donar les gràcies a aquells que, en aquesta etapa marcada per la incertesa, han identificat en nosaltres una font de confiança, de seguretat, de compromís i de garantia, i als quals, clients i accionistes, us devem la nostra raó de ser.

Antoni Pintat Mas

President del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà

Carta del conseller executiu i director general



El full de ruta per al Grup Crèdit Andorrà que vaig presentar l'any passat ha trobat els primers reptes –i significatius– durant aquest any 2020.

La missió que expressava en la nova Visió estratègica, de contribuir al desenvolupament econòmic dels nostres accionistes, clients i empleats, així com al progrés de la societat andorrana, ha tingut en la covid-19 un obstacle inesperat i sense precedents en la història contemporània, amb una afectació notable en l'economia real i en els mercats financers a escala global.

Malgrat la contingència a la qual hem hagut de fer front, la nostra estratègia de negoci, centrada en l'especialització de productes i serveis, l'impuls de l'equip comercial i de gestió, la transformació digital, la innovació i l'eficiència de processos, s'ha refermat com una aposta vàlida per assumir una situació complexa, per incerta i desconeguda, que ha comportat la presa de decisions també complexes, encaminades a cercar un equilibri entre la vida, el benestar i la prosperitat social i econòmica de les persones.

L'equilibri, precisament, entre la salut i l'activitat econòmica ha estat una constant des de l'esclat de la pandèmia per part de les autoritats sanitàries i els governs. Des de Crèdit Andorrà també hi hem fet front, amb responsabilitat, prudència i garanties per atendre la nostra vocació de servei sense contradir la seguretat de clients, proveïdors i, sobretot, els nostres empleats.

El pla de continuïtat del negoci implantat ha cercat fer compatible l'objectiu de servei amb la protecció de les persones, sobretot els empleats que han estat al capdavant de l'atenció en la xarxa comercial. Ens enorgulleix saber que hem estat l'únic banc a Andorra que ha garantit el servei a tot el territori, amb una oficina per parròquia fins i tot en el punt àlgid de la pandèmia. També ha estat remarcable l'esforç per garantir el teletreball en prop del 60% de la plantilla, cosa que ens ha permès mantenir activa l'operativa financera, comercial i corporativa.

Les xifres de negoci ens demostren l'encert en l'aplicació d'aquest pla. Hem tancat el 2020 amb un increment del volum de negoci del 2,38%, fins als 17.470 milions d'euros (9.399 directament a Andorra), i un creixement dels recursos de clients del 2,60%, fins als 15.028 milions. També hem aconseguit, malgrat l'entorn de dificultat per a particulars i empreses, retenir els dipòsits dels clients, que s'han contret un imperceptible -0,20% per situar-se en els 3.823 milions.

Tot plegat ha fet que el nivell de solvència del Grup s'hagi enfilat fins al 17,63% (el 15,91 CET1), superior a la mitjana de la banca europea i que en demostra la fortalesa en termes de capital, amb uns fons propis de 504 milions d'euros davant els 470 milions del 2019 (un +7,29% més).

És destacable igualment el bon comportament en les xifres de negoci que han registrat les nostres principals filials a l'estranger.

A Espanya, Banco Alcalá (ara, Creand Wealth Management) va tancar l'exercici amb un increment de 200 milions d'euros en el patrimoni sota gestió, que va arribar als 2.261 milions, i amb un benefici de 848.000 euros (un +267%).

També han estat positius els resultats de Banque de Patrimoines Privés, a Luxemburg, amb un volum de negoci que ha crescut fins als 5.786 milions (un +13,49% més) i un benefici global de 3,44 milions (un +30% més).

Des de Miami, Beta Capital Wealth Management continua en el procés de consolidar la llicència de *self-clearing* amb l'objectiu prioritari de liderar l'expansió futura del Grup al continent americà.

Significativa també ha estat la solidesa mostrada pel Grup Assegurador en un exercici que ha tingut un impacte rellevant

en el sector i al qual ha sabut fer front gràcies a una gestió prudent, enfocada al client i consolidant unes operacions estratègiques que s'han refermat com la millor aposta per a la robustesa de l'entitat, aportant un resultat recurrent de 8,41 milions d'euros, un 45,22% més que el 2019.

Ens hem mantingut fidels al nostre compromís de servei als clients, oferint-los solucions a les seves necessitats. A banda de l'atenció continuada des de l'esclat de la pandèmia, hem incrementat el volum de crèdits concedits fins als 2.442 milions d'euros (un +1,03% més que el 2019), juntament amb un procés de digitalització que ens ha permès mantenir l'operativa tant a particulars com a empresaris.

En aquest sentit, l'aposta estratègica per la transformació digital que l'entitat va fer al seu moment ha suposat un gran benefici per als nostres clients, el 50% dels quals ja són digitals. Ho corroboren les xifres d'ús de la banca *on-line*, amb un increment del 24% dels accessos a l'e-Crèdit, del 22% pel que fa a traspassos i transferències i del 300% en compra-venda de valors.

Vam ser pioners aleshores i ho continuem sent ara, amb l'impuls d'iniciatives que ens posicionen com un banc capdavanter en digitalització del servei, com ara l'aliança amb la *fintech* Monei, gràcies a la qual facilitarem els pagaments digitals a comerços i negocis, o el programa d'hiperacceleració d'empreses Scale Lab, adreçat específicament a *start-ups*. També des de l'àmbit del coneixement, destaca la constitució de la nova Càtedra d'Emprenedoria i Banca a l'IESE, a través de la qual volem contribuir a la creació i l'enfortiment de l'ecosistema emprenedor que ha caracteritzat des de sempre Andorra.

Perquè la nostra vocació de servei també ho és amb el país, i per això, ens hem abocat a donar-li suport. Ho vam fer des del primer moment, amb una aportació directa de 100.000 euros al fons solidari del Govern per a la compra d'equipament mèdic i suport a col·lectius vulnerables.

Hem contribuït a alleugerir la càrrega financera de famílies i negocis amb el 67% de les sol·licituds d'ajuda de finançament atorgades a empreses, negocis i particulars (crèdits tous, carències legislatives i carències sectorials que la patronal bancària va acordar amb el Govern), per valor de 90,6 milions d'euros.

I tant des del Banc com des de la Fundació Crèdit Andorrà hem destinat 2,06 milions d'euros al conjunt de la societat andorrana en forma de patrocini, actes de dinamització econòmica, la protecció del medi ambient i la protecció i ajuda a col·lectius desfavorits i vulnerables.

Com deia a l'inici, la missió del Grup Crèdit Andorrà, de contribuir al desenvolupament econòmic dels nostres principals grups d'interès, considero que està ben encaminada. Tenim un Banc sòlid, que rep la confiança dels clients i que gaudeix del compromís dels empleats, capaç de revertir en la societat part de la riquesa que genera i que amb la complicitat dels seus accionistes es disposa a fer front a un futur que, tot i que incert en el curt termini, s'esdevé esperançador i ple d'oportunitats.

Hem assentat les bases perquè així sigui, activant els pilars clau de l'estratègia de negoci, que ha servit de base per preparar el Pla estratègic 2021-2023, que inclou el desplegament de la nova marca, Creand, a escala global.

Creand incorpora els valors que ens han definit al llarg de més de 70 anys de trajectòria: un grup financer andorrà, líder, referent al país, pioner i amb una clara voluntat de servei i de compromís amb les persones i els territoris on és present. I amb un objectiu clar: reforçar la nostra presència en les diverses places financeres en què operem i acompanyar-nos en els reptes de futur de l'entitat amb més notorietat i fortalesa, tant a Andorra com a escala global.

Uns reptes de futur per als qual comptem amb l'actiu més important. El Grup Crèdit Andorrà l'integrem 929 empleats que compartim una manera de fer que es tradueix en una manera de ser. Som un banc innovador, amb vocació de servei i responsable perquè també ho som les persones que en formem part; un banc que treballa en el present amb la vista posada en el futur. Som persones proactives i compromeses, com ha quedat palès durant la pandèmia. És un orgull personal ser part d'aquest equip, i a tots us dono les gràcies per fer de Crèdit Andorrà el banc que tots volem que sigui.

I sobretot, gràcies també als accionistes i clients, per la seva confiança i suport constants que ens impulsen en el nostre propòsit de contribuir a formar part d'aquest futur que ens espera.

Xavier Cornella Castel

Conseller executiu i director general

01. Model de creació de valor i estratègia



1.1 Presentació de la nova estratègia del Grup

Aquest any hem començat a adaptar la nostra nova visió estratègica 2020-2023 per tal d'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.

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.

Crèdit Andorrà

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 cinc eixos de l'estratègia de negoci



Especialització en productes i serveis



Aliances estratègiques



Transformació digital



Innovació



Eficiència

Una nova marca per al nou futur

Un dels principals projectes que emanen de la nova visió estratègica és la marca Creand. Una nova denominació que ens acompanyarà en els reptes de futur de l'entitat amb més notorietat i eficiència tant a Andorra com a escala global.

Creand maximitza les sinergies del Grup per reforçar la nostra presència en les diverses places financeres en què operem en el segment de la banca privada, i incorpora els valors que ens defineixen al llarg de més de 70 anys de trajectòria: un grup financer andorrà líder, referent al país, pioner i amb una clara voluntat de servei i de compromís amb les persones i els territoris on és present.

Creand es presenta com una marca renovada, més propera i moderna, capaç de transmetre per ella mateixa la voluntat del Banc de ser capdavanter en innovació, de contribuir al progrés i de crear solucions noves en benefici dels clients i de la societat.

Creand[©]

La unificació de la marca s'aplicarà de manera gradual en els diferents països on el Grup és present. A escala internacional, on el Banc opera en l'àmbit de la banca privada i la gestió d'actius, la denominació global és Creand Wealth Management i Creand Asset Management, respectivament, mentre que a Andorra es manté Creand Crèdit Andorrà.

Línies d'actuació

Creand serà el catalitzador de l'estratègia de negoci dels anys vinents a partir de tres grans línies d'actuació.



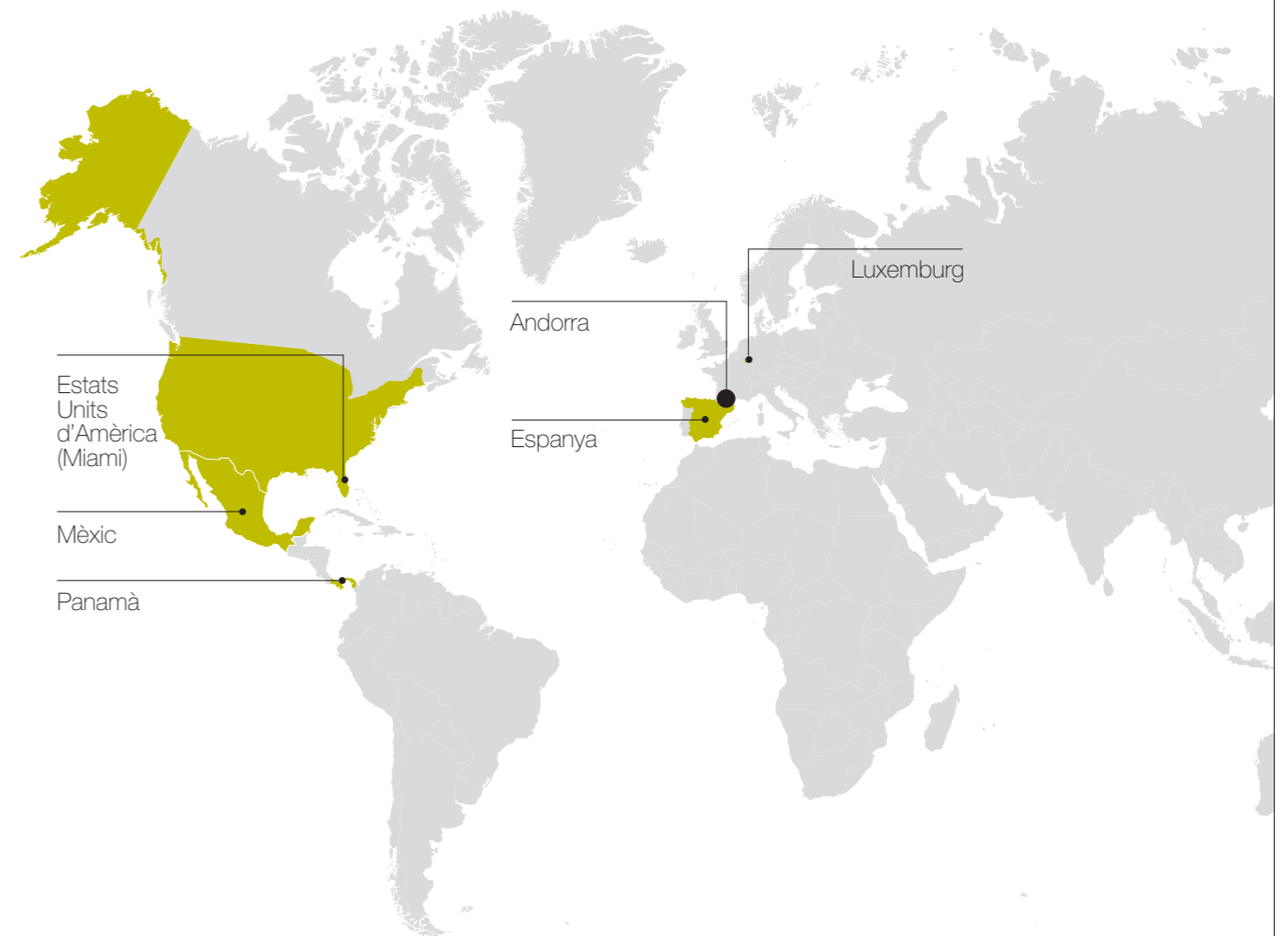
La nova marca es va donar a conèixer a Andorra el novembre del 2020 en un acte davant 480 assistents. La reunió es va desenvolupar en format virtual per la situació de pandèmia.

1.2 Model de negoci



Grup Crèdit Andorrà al món

6	4	7	1	5	1	Participades Ensisa (Grandvalira) Caldea / Inúu Crèdit Iniciatives Grup Assegur
països	llicències bancàries	gestores d'actius	broker-dealer	companyies d'assegurances	fundació	



1.3 Banca compromesa

Resposta a la covid-19

La crisi sanitària iniciada el març del 2020 ens ha portat a treballar més intensament en la nostra voluntat de servei al país i a les persones. En aquest sentit, ens hem marcat com a prioritat principal la protecció de la salut d'empleats, clients i proveïdors i fer-la compatible amb la continuïtat de l'activitat financera.



Compromesos amb els clients



Constitució d'un **comitè de seguiment** per avaluar i determinar les accions per dur a terme.



Voluntat de servei i proximitat amb el client

Oficines obertes a totes les parròquies, en horari presencial fins a les 14 h i atenció en línia fins a les 17.00 h.



Web <https://joemquedoacasa.creditandorragroup.ad/> amb recomanacions de l'ús dels canals alternatius per evitar al màxim els desplaçaments a les oficines.



Campanya **Descomplicar-se** per potenciar la banca *on-line*.



Contractació de **vigilants de seguretat** per al control de l'aforament a les oficines.

Oficines automàtiques les 24 hores del dia.

Facilem un mapa interactiu amb la xarxa de caixers de Crèdit Andorrà.

Banca *on-line* e-Crèdit.

Banca telefònica Línia Directa Crèdit (+376 888 888).

Ús de la xarxa de caixers automàtics, terminals d'ingressos i dispensadors de canvi.



Compromesos amb l'equip humà



Activació del **teletreball** per a gairebé tots els empleats de l'entitat, amb prop del 70% de la plantilla en la punta de la pandèmia.



Lliurament de **material de seguretat** a tots els empleats: mascaretes (FPP2 i sanitàries), guants i gels hidroalcohòlics.



Reducció del **dimensionament de les oficines** (tant per als empleats com en l'aforament de públic).



Establiment de **circuits d'entrada i de sortida** dels centres de treball.



Mampares en punts d'atenció al client.



Separació d'1,5 metres entre llocs de treball.



Sensors de presencialitat externs per evitar sobreocupació de les sales.



Tancament de les **fonts d'aigua**, identificades com a possible focus de contagi.



Compromesos amb el país i el teixit econòmic



Crèdit Andorrà s'ha sumat al **fons solidari habilitat pel Govern** amb una donació directa de 100.000 euros per a la compra de material sanitari i l'impuls d'accions per ajudar els col·lectius més vulnerables.

Total de donatius rebuts al compte solidari del Govern:

934,664 €

Aportació directa de Crèdit Andorrà:

100,000 €



#JuntsEnsEnSortirem

Campanya des de la qual el Banc insta empleats, col·laboradors i societat a fer aportacions per afrontar la pandèmia.



<https://www.youtube.com/watch?v=B0nMCTfxEpc>



Suport a les **línies de crèdits tous** per a empreses i negocis del Govern, una de 60 milions per fer front a les despeses de funcionament habituals i una altra de fins a 70 milions d'euros per afrontar els pagaments de quotes derivades d'obligacions financeres (préstecs i crèdits).



Habilitació d'una **línia directa d'assessorament** per als nostres clients, amb informació detallada sobre els ajuts acordats pel Govern, les seves característiques i el procediment per demanar-los.



Condonació de les **comissions** de manera proactiva a totes les entitats de col·lectius vulnerables d'Andorra.

Crèdit Andorrà lidera la subscripció de la darrera emissió de deute públic del Principat d'Andorra

L'emissió de bons solidaris del Govern d'Andorra estava destinada a captar nous fons per finançar part de les mesures excepcionals i urgents per pal·liar la situació d'emergència sanitària causada per la covid-19. Crèdit Andorrà va subscriure amb clients de l'entitat el 43,5% de la darrera emissió de deute públic a curt termini del Principat d'Andorra. El Banc va liderar així la col·locació feta a clients particulars, amb un import de 49,35 milions d'euros subscrits.

L'emissió, duta a terme pel Govern d'Andorra en la modalitat de bons, va ser per un import total de 125 milions d'euros, amb un venciment a 12 mesos (2 de juny del 2021) i un tipus d'interès fix anual del 0,5%.

L'elevat interès que va despertar aquesta emissió entre els clients de Crèdit Andorrà demostra un cop més l'esforç, el compromís i la solidaritat del Banc amb el país i el futur d'Andorra.

125 M€
d'emissió

43,5%
de subscripcions

49,35 M€
subscrits

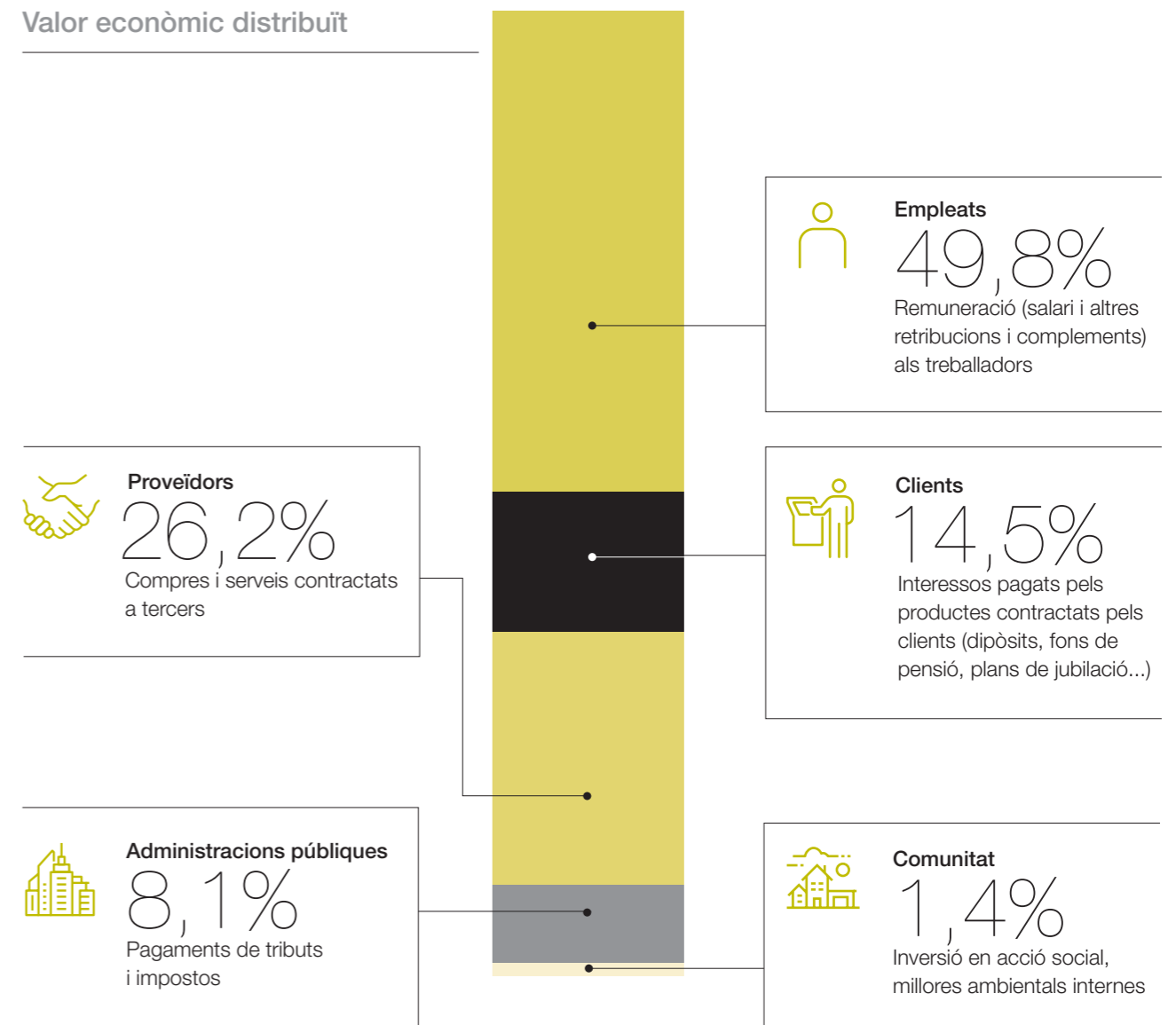
Creant valor, creant futur

Al marge de les actuacions excepcionals per fer front a les conseqüències socioeconòmiques de la pandèmia, l'aportació de Crèdit Andorrà al desenvolupament econòmic i social del país es defineix a través dels impactes que generem amb la nostra activitat empresarial de manera directa i indirecta.

El desenvolupament de la nostra activitat comporta la generació d'un valor econòmic que incideix en el territori i que repercuteix en els seus principals grups d'interès i en el conjunt de la societat:

Valor econòmic creat:
197,831 M€

Valor econòmic distribuït



02. Compromesos amb els nostres clients



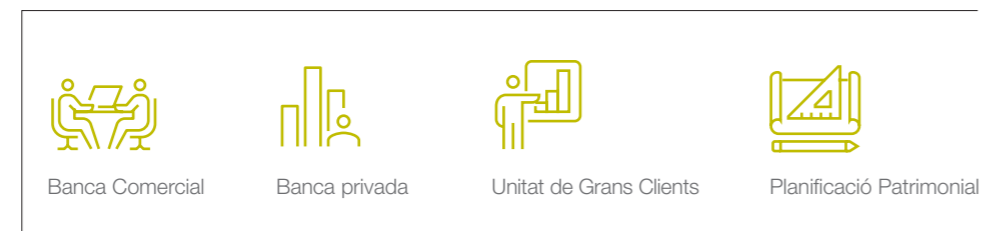
2.1 Àrea de Negoci Bancari Andorra

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: les unitats de Grans Clients i Planificació Patrimonial.

Àrea de Negoci Bancari Andorra



Banca Comercial

La millora constant en la banca a distància i en la digitalització de processos, ens ha permès adaptar-nos amb agilitat i seguretat a les necessitats i tendències del mercat, totalment alterat per la contingència de la covid-19.

Estem satisfets d'aquest esforç conjunt de les unitats corporatives i de negoci per mantenir i reforçar l'atenció comercial, per seguir estant al costat dels clients en aquests moments d'incertesa sanitària, social i econòmica.

La divisió s'estructura en tres unitats:

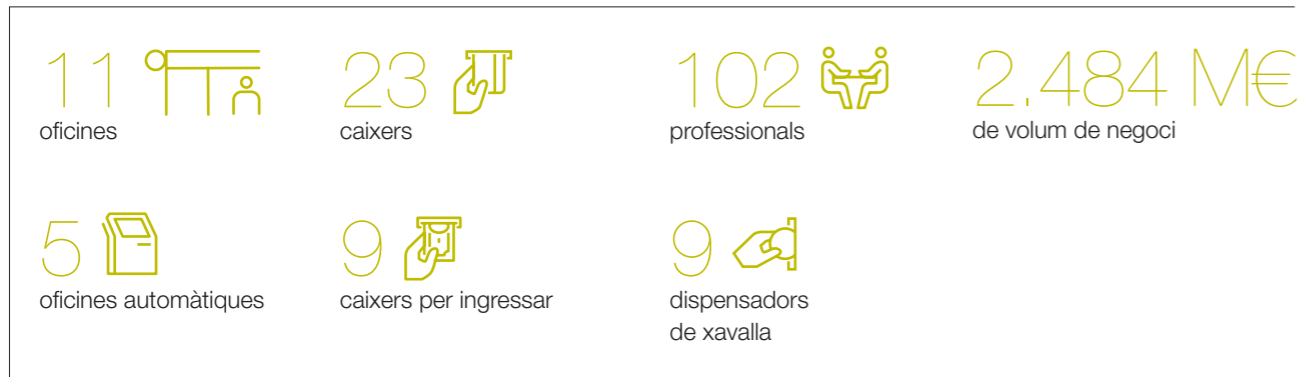


Al dia per oferir un servei de garantia

Ferms en el compromís d'oferir un servei de qualitat a l'usuari, hem fomentat en la situació de pandèmia la formació i actualització constant de tota la plantilla, especialment de les àrees de negoci, organitzant *morning meetings* diàriament per compartir la situació dels mercats i difondre notícies d'inversió rellevants, a través de formats àgils. D'aquesta manera som capaços d'oferir una assistència de garantia als nostres clients, seguint detingudament l'impacte dels nous esdeveniments als mercats i l'economia.

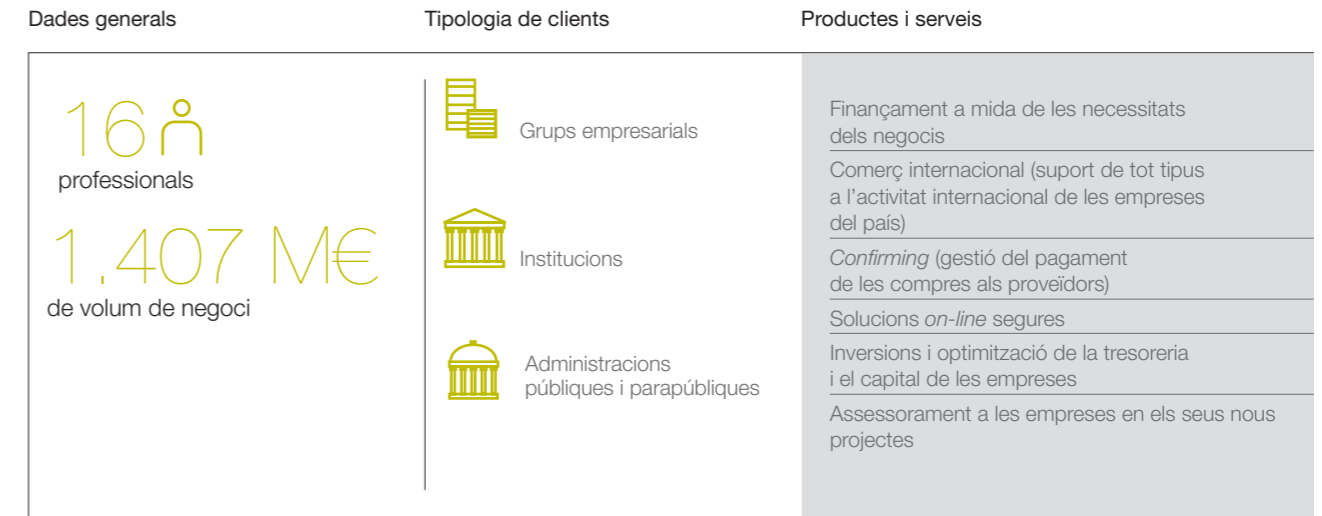
Banca Retail

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. Durant el 2020, ens hem mantingut com el banc que compte amb un 50% de la quota de mercat i el 70% empreses.



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.



Nova xarxa de caixers compartida "Caixer 24h"

Durant l'any 2020, s'ha iniciat l'activitat de la nova xarxa de caixers compartits per tots els bancs distribuïts en diversos punts del Principat d'Andorra.

La nova xarxa de caixers automàtics compartits és fruit del projecte liderat des d'Andorran Banking i en el qual han participat totes les entitats bancàries en el darrer any, per reestructurar la xarxa arreu del país.

La iniciativa respon a una voluntat d'eficiència en la gestió dels caixers, a més de garantir que geogràficament es dona servei a totes les parròquies.

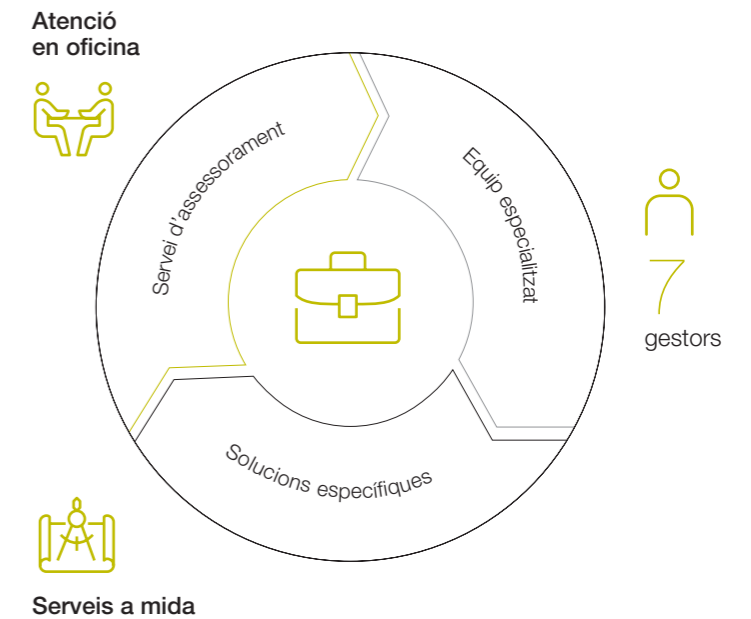
El projecte també respon a la necessitat d'integrar als caixers la constant modernització en aquest àmbit amb la implementació de la darrera tecnologia.



© ANA

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.



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 des d'Andorra amb el departament de Noves Geografies i en la resta de geografies amb les filials on som presents.

El nostre model de gestió



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 dels seus requeriments i inquietuds.

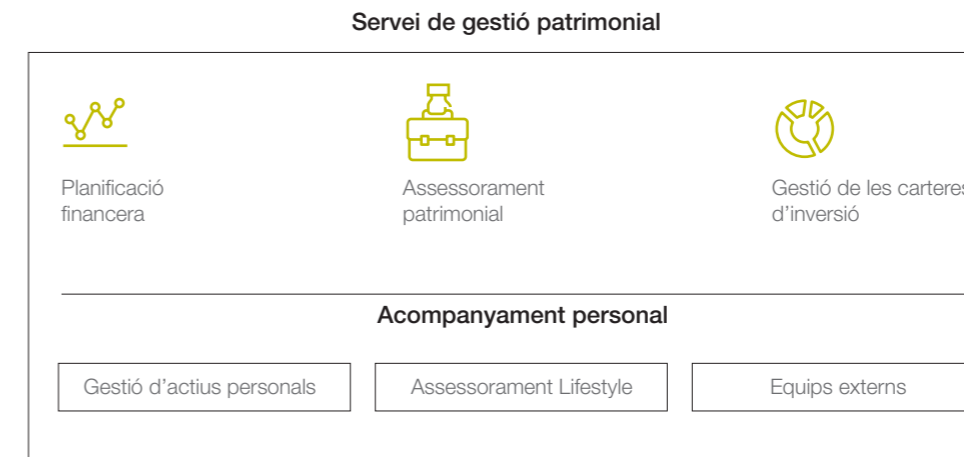


Nous Negocis

L'homologació de la plaça financera andorrana als estàndards internacionals ens permet atendre clients de fora d'Andorra, principalment de la Unió Europea, amb 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 de 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.



Unitat de Grans Clients

Centralitza l'atenció de clients amb interessos patrimonials destacats per oferir-los serveis de gestió i d'assessorament per rendibilitzar les seves inversions, tant des del punt de vista financer 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.

Planificació Patrimonial

L'àrea de Negoci Bancari Andorra incorpora la unitat de Planificació Patrimonial, que ajuda a optimitzar i protegir el patrimoni dels clients a partir d'un coneixement global.

L'objectiu és ser el soci de confiança dels clients en els seus projectes i en totes les etapes, des de la creació de riquesa passant per la protecció, la gestió i la comercialització, fins a la transferència generacional del patrimoni.

És per això que es tenen en compte altres aspectes que van més enllà de la planificació de les seves inversions, com ara les assegurances, el finançament i les inversions en actius reals. A totes les accions que realitzem sobre el patrimoni, busquem l'optimització fiscal en funció de les condicions de cada client.



2.2 Àrea de Negoci Bancari Internacional



Beta Capital Wealth Management

43 ^h
empleats

920 M€
de volum de negoci

El 2020 ha estat un període de transició en la nostra marca de negoci internacional. La unificació en la nova denominació Creand ens ha de servir per optimitzar el creixement de negoci en els mercats on som presents, Espanya, Luxemburg i els Estats Units d'Amèrica.

Amèrica. Beta Capital Wealth Management

Mantenim la focalització del negoci en les àrees estratègiques del Grup, millorant la nostra oferta i buscant l'especialització. Miami es consolida com la plaça a través de la qual es desenvolupa el creixement del Grup a la zona de Llatinoamèrica i Mèxic, centrat en la banca privada domèstica, els serveis de *broker dealer* i de custòdia de títols, els serveis d'assessorament a fons de tercers i el desenvolupament de la banca institucional.



Amb un volum de negoci de 920 milions d'euros, Beta Capital Wealth Management és el referent financer al mercat americà, amb èmfasi en el creixement del segment de banca privada i el desenvolupament comercial en clients institucionals, tant domèstics com internacionals, gràcies a l'explotació de la llicència de *self-clearing* obtinguda el 2018.

Proveïdors de grans dimensions

Una plataforma internacional, multidivisa i diversificada en termes de fons

Ús de solucions tecnològiques en la gestió del patrimoni privat, a través de l'eina Mastro



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).

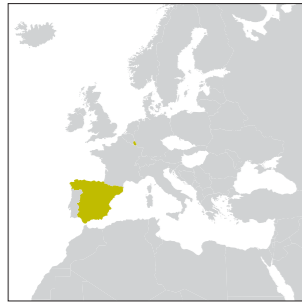


Cash management

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

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 i Gesalcalá a Espanya, també ens dediquem a la gestió d'actius.



Banque de Patrimoines Privés

Luxemburg continua sent el motor de creixement per al mercat institucional del Grup. 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.

Banque de Patrimoines Privés

112 ^h
empleats
5.786 M€
de volum de negoci

L'oferta de productes s'estructura en:



Tot i que l'impacte de la covid-19 en els mercats financers ha determinat en bona mesura un creixement de volum de negoci de Banque de Patrimoines Privés per sota de les estimacions anuals, des del Banc s'ha implementat una estratègia d'optimització de productes, fusionant i transformant alguns actius propis amb l'objectiu de no tancar fons.

En la línia de constant innovació en l'oferta de productes als nostres clients, hem creat la nova gamma d'organismes d'inversió col·lectiva Active Allocation.

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 2.200 milions d'euros. Comercialment, les bones xifres han representat un creixement absolut de més de 350 milions d'euros i un 8% de creixement en termes de volum. El 2020 ha estat l'any amb major creixement en captació d'actius, fita rellevant donat el context de pandèmia i la seva influència en els mercats.

Les millores implantades en l'esfera de la comercialització, com són el nou impuls en la direcció d'algunes oficines comercials, la transformació dels entorns de treball, i el reforç del treball amb xarxes externes d'agents col·laboradors –que han servit d'efecte multiplicador en la captació de clients per a les diferents oficines–, expliquen en bona mesura aquests bons resultats. Un altre resultat destacable fruit de les millores implantades en la comercialització és el creixement de dipòsits.

Així, destaca la millora del marge financer en un context de baixada de tipus d'interès, l'oferta de productes d'inversió socialment responsable 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. Els serveis de custòdia de carteres també s'han erigit com una eina potent en el mercat en què opera Banco Alcalá, i representen prop de 400 milions del seu volum de negoci.

Banco Alcalá

80 ^h
empleats
2.261 M€
de volum de negoci

Productes destacats



Comercialització del fons de capital risc 4Founders Capital II

Banco Alcalá ha arribat a un acord amb 4Founders Capital per comercialitzar 4Founders Capital II, un fons de capital risc que inverteix en *start-ups* tecnològiques amb previsions d'elevat creixement i enfocades a la generació de valor.

Aquest fons, que compta amb una grandària objectiu de 40 milions d'euros, preveu invertir en 25-30 companyies tecnològiques que operin en mercats globals, amb equips emprenedors sòlids i eficients en l'ús de capital. Està enfocat a inversors institucionals i *family offices*, que vulguin participar de la indústria tecnològica que es preveu d'elevada rellevància en els propers anys.

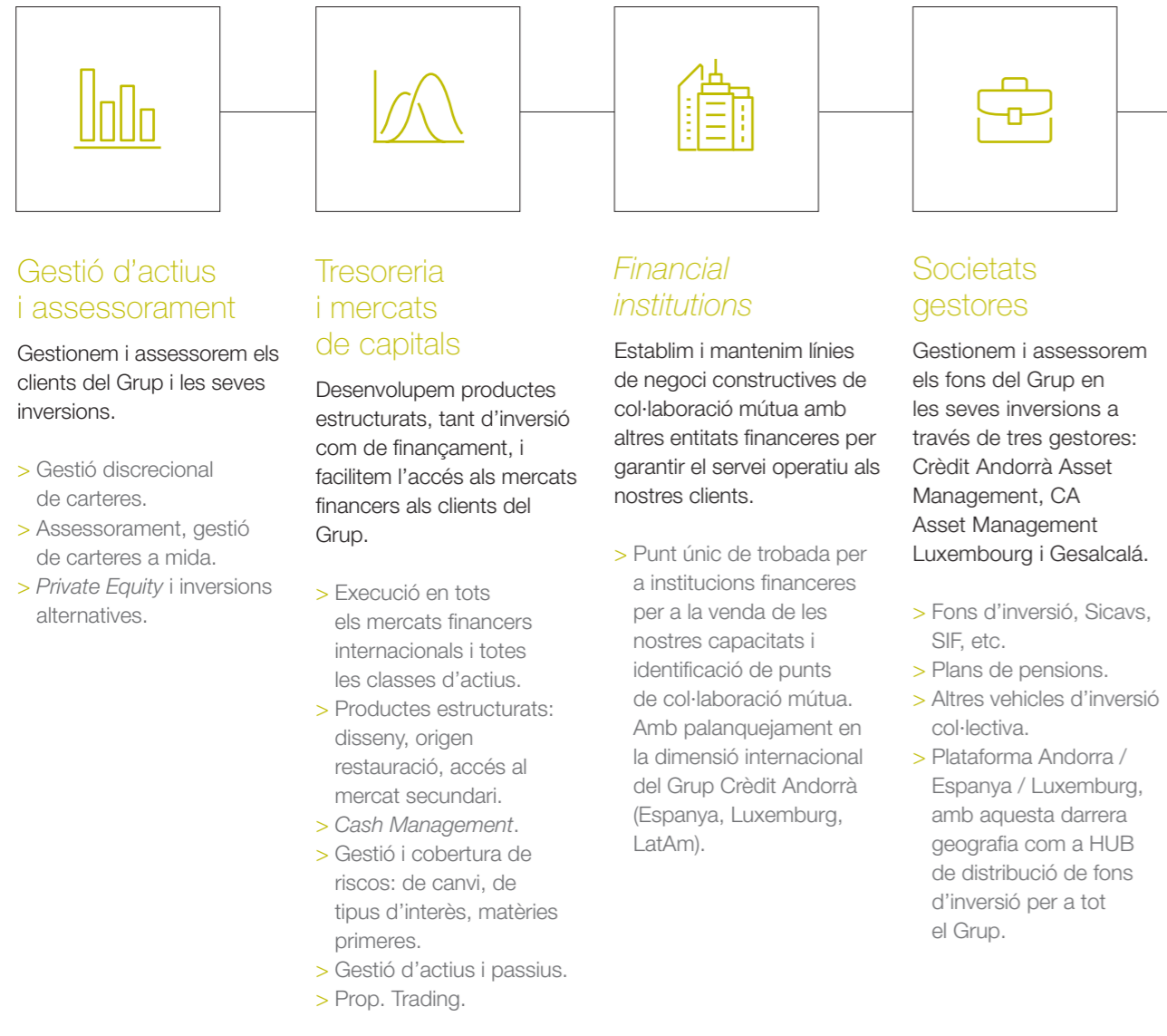


Alcalá Gestión Flexible Sostenible

Fons que aplica criteris d'inversió socialment responsable excloents (no inverteix en empreses que atemptin contra la vida o la dignitat humanes) i valoratius (lluita contra la pobresa, foment de la salut, consum responsable...). Utilitza un filtre sobre la base de l'estructura organitzativa de les companyies que té en compte criteris com ara el percentatge de dones que formen part del consell d'administració o el nombre de professionals independents dins els consells.

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.



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. Així mateix, potenciem un assessorament territorialitzat a través de gestores locals en les diferents places financeres en què operem, que actuen com a focus per captar i detectar noves oportunitats que ens serveixen per adaptar la nostra oferta de productes segons aquests *inputs*.

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

4.086 M€
d'AuM

1.870 M€ de 125 fons i subfons
1.119 M€ de 823 clients de carteres de gestió discrecional
1.097 M€ de 784 clients assessorats

+ de 200 M€
de volum mitjà anual d'estructurats
emesos

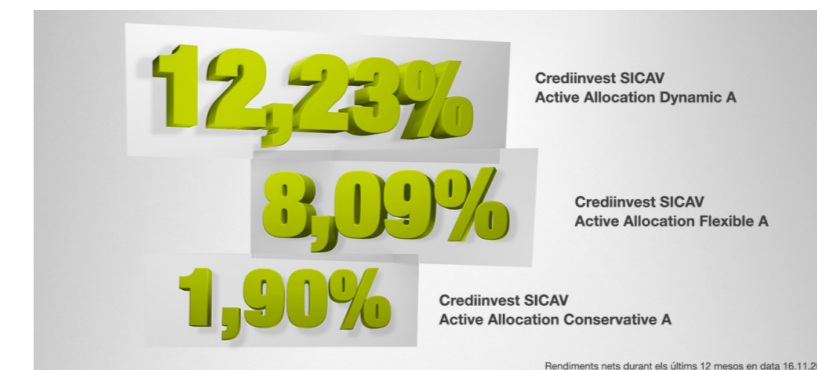
+ de 9.000 M€
de volum executat de mercats

Les categories flexible i dinàmic del Crediinvest Sicav Active Allocation obtenen les quatre estrelles Morningstar

Crediinvest Sicav Active Allocation Dynamic A i Crediinvest Sicav Active Allocation Flexible A, organismes d'inversió col·lectiva (OIC) gestionats per Crèdit Andorrà Asset Management Luxembourg, SA, han obtingut la qualificació de quatre estrelles que atorga Morningstar, la plataforma de referència per a inversors de tot el món.

Al tancament del 2020, Morningstar posiciona aquests compartiments entre els primers del rànquing dins de la seva categoria: el perfil Dynamic, en l'11% i el perfil Flexible, en el 12% dels primers productes de la categoria «Mixtos Agressius EUR - Global» i «Mixtos Flexibles EUR - Global», respectivament.

Les quatre estrelles posen de manifest l'equilibri positiu entre rendibilitat obtinguda i risc del fons, que també té en compte criteris ASG.



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 també en el mercat internacional, aportant valor afegit per als clients, així com l'optimització de capital i eficiència estructural en el Grup.

Grup internacional	Solidesa	Equip humà
<p>8 companyies</p> <p>2 països (Andorra i Espanya)</p>	<p>227 M€ de volum de primes de risc i intermediades per al 100% del negoci</p> <p>8,4 M€ de resultat recurrent aportat al Grup (abans d'impostos)</p>	<p>250 professionals en les diferents companyies del Grup Assegurador</p>

Resposta a la covid-19

Des del Grup Assegurador hem sabut ajustar-nos comercialment a la situació complicada a causa de les disrupcions provocades per la covid-19:

- Implementació de la signatura digital, eina que ha estat molt ben rebuda a tots els canals i gràcies a la qual s'han pogut formalitzar moltes pòlisses sense la presència física dels clients.
- També en plena pandèmia, ajornament de rebuts per tal d'adaptar-nos a les necessitats dels clients.
- Hem fet front a les despeses de cobertura i baixa dels nostres clients.
- Accions alternatives, com la campanya de telemàrqueting amb l'ACA, amb resultats molt destacables.
- Hem continuat oferint els nostres plans d'estalvi en les diferents modalitats.

Aliances estratègiques

Àmbit vida

Consolidació de l'operació amb Caser Seguros

L'aliança establerta el 2019 entre Crèdit Andorrà i Caser Seguros, per la qual la companyia espanyola entrà a formar part del negoci assegurador del grup financer a Andorra, ha continuat durant el 2020, amb els deguts processos de consolidació i integració de processos, així com de suma de capacitats i talent d'ambdues companyies.

L'acord va significar també la constitució de dues noves societats, CA Vida Assegurances, especialitzada en vida risc, i Crèdit Assegurances, especialitzada en productes de vida estalvi. Durant el 2020 cada entitat ha anat adaptant-se al seu objectiu de negoci.

Consolidació de l'operació amb CA Life

A partir de l'acord que permeté l'entrada de Mútua General de Catalunya i de Caravela en l'accionariat de CA Life Insurance Experts (l'asseguradora de vida del Grup a Espanya), l'expansió comercial ha estat significativa durant el 2020.

- > El resultat CA Life ha tingut un creixement del 240% respecte a l'exercici anterior.
- > S'ha iniciat l'activitat presencial a les zones de Galícia, Girona i Andalusia, ampliant les àrees comercials.
- > S'ha posat en marxa un portal per als mediadors que permet tarifar i emetre producció directament via web, així com la signatura electrònica, que permet formalitzar operacions sense presència física.
- > El 2020 CA Life ha obert perfils a les xarxes socials, LinkedIn i Twitter.

Àmbit no-vida

Entrada en l'accionariat del Grup Assegur

L'acord entre les dues companyies referents al mercat assegurador del país ha permès al Grup Crèdit Andorrà reforçar i incrementar el lideratge en el sector de les assegurances de vida i no-vida a Andorra, explorar nous avantatges competitiu i impulsar el negoci mutu.

D'una banda, Actiu Assegurances, entitat participada pel Grup Crèdit Andorrà, adquireix el 50% d'Assegur Diversos, negoci especialitzat en productes de no-vida. D'altra banda, el Banc, a través de Crèdit Assegurances (al 100% propietat de Crèdit Andorrà), entra a formar part d'Assegur Vida amb la compra del 50% de les accions.

L'operació s'emmarca en l'estratègia del Grup financer de buscar aliances que garanteixin el creixement futur de manera recurrent, incrementin la capacitat de desenvolupament del negoci assegurador i sumin valor afegit per als clients d'ambdues companyies.

El Grup Assegur és un grup referent del mercat assegurador andorrà que, amb una xarxa comercial pròpia i molt dinàmica, creix en les assegurances de diversos, vida risc i automòbil, àmbit de producte on disposa, a més, d'un posicionament i lideratge destacat, amb un 18% de quota de mercat.

Nous productes adaptats a noves necessitats

El nou CrèditSalut Plus permet als assegurats poder seguir gaudint de la cobertura de reemborsament del 100% de la tarifa de la CASS sense recórrer a la via preferent.

100%

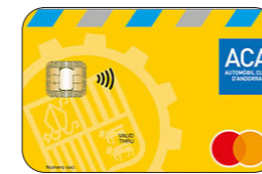
de la tarifa CASS en centres convenionats amb la CASS dins i fora d'Andorra

100%

de la tarifa CASS en centres privats dins i fora d'Andorra



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.

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, PíOtargeta, Estalvi Piolet, etc.).

1.310

targetes PíOtargeta



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.

6.663

targetes Carnet Jove 16PUNT30



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

La targeta de crèdit ACA Master és gratuïta i exclusiva per a socis de l'Automòbil Club d'Andorra i ofereix un ampli ventall de descomptes en carburants, oci i cultura, motor i viatges, a més de la possibilitat de domiciliar els pagaments en qualsevol altra entitat del país.

3.123

targetes ACA Master



Les persones usuàries de la targeta Visa 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.

672

targetes Visa Unicef



	2018	2019	2020
Aportació de Crèdit Andorrà	13.809,34 €	13.098,05 €	8.857,48 ^(*) €
Aportació de clients	25.225,00 €	22.777,00 €	21.850,00 ^(**) €
Nombre d'usuàries	796	732	648

(*) Aquesta quantitat correspon al 50% de les comissions d'ús corresponents a l'exercici del 2020 i que seran transferides a Unicef el juny de 2021.

(**) Aquesta quantitat correspon al total de les quotes que els titulars de les targetes han aportat durant el 2020.

La targeta Visa Infinite ofereix als clients un gran ventall d'avantatges per comprar i viatjar amb els millors serveis d'assistència possibles i per gaudir d'un tracte preferent arreu del món. Com a targeta més exclusiva del mercat, disposa també d'amplis límits de disposició diària i mensual.

248

targetes Visa Infinite



Col·laboració amb UNIQVentures

Hem establert una aliança estratègica amb UNIQVentures, un *venture builder* en l'àmbit de la tecnologia financera (*fintech*) per unificar coneixement, capacitats, recursos humans i finançament. L'objectiu és avançar cap a un *hub* d'innovació que permeti consolidar un espai on emprenedors i *start-ups* treballin conjuntament i estableixin sinergies per avançar amb més garanties en els projectes respectius.

Lideratge en el finançament al teixit econòmic

L'impacte econòmic i financer de la pandèmia de la covid-19 ha tingut una extensa afectació en l'activitat de nombroses empreses, negocis i comerços del Principat. El nostre compromís amb el país, la societat i les institucions, així com la voluntat permanent de donar suport al teixit empresarial, peça clau per a la recuperació econòmica, ens ha situat a l'avantguarda de les mesures extraordinàries preses per pal·liar els efectes de la crisi.

Crèdit Andorrà ha liderat la constitució de pòlisses de crèdit aprovades pel Govern d'Andorra dins del programa extraordinari d'aval per a empreses i negocis per fer front a la situació d'emergència sanitària causada per la covid-19.

Aquests crèdits tous formen part dels paquets de línies extraordinàries de finançament impulsats pel Govern. L'executiu s'ha fet càrrec dels interessos meritats per les facilitats creditícies aprovades, a un tipus fix del 0,25% anual per als préstecs per fer front a les despeses de funcionament i a un tipus fix del 0,10% per als crèdits per pagar les obligacions financeres.

> El lideratge de Crèdit Andorrà en la formalització d'aquests crèdits també posa en evidència el nostre posicionament com a referents en serveis de banca digital al país, fet que constitueix un valor afegit especialment en aquesta situació de pandèmia.

949
operacions,
per un import de
90,6
milions d'euros

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.

Integració de la sostenibilitat i els criteris ASG

L'adopció dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) com a full de ruta per contribuir i alinear-nos amb la consecució d'un desenvolupament sostenible es materialitza a través de la voluntat d'integrar progressivament criteris ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) en la cultura de l'organització així com en els productes i serveis que oferim.

> Com a membres des del 1998 del Programa Mediambiental de les Nacions Unides per a les Finances (UNEP FI), el febrer del 2021 hem esdevingut signataris dels Principis de Banca Responsable, un pas més en el nostre tarannà innovador –en aquest cas, en sostenibilitat– i que situarà el Grup Crèdit Andorrà al costat dels principals bancs del món com a promotors d'un futur en què la comunitat bancària sigui decisiva en l'avenç social i la salvaguarda del planeta.

Productes financers sostenibles

Crèdit Andorrà té el compromís de seguir avançant en la introducció de criteris ambientals en la política de finançament i en els productes d'inversió.

01.
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

Prioritza la inversió en companyies que promouen un medi ambient més net, que redueixen les emissions contaminants, que fomenten el desenvolupament personal i professional dels seus treballadors, i que promouen la presència de dones als consells d'administració. No inverteix en empreses que atemptin contra la vida o la dignitat humanes.

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.

02.
Finançament
responsable



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.



03. Inversió en projectes d'impacte social a través de Scale Lab Andorra

Primer any de Scale Lab Andorra

El programa d'hiperacceleració empresarial Scale Lab Andorra, adreçat a empreses tecnològiques en fase de creixement o consolidació, ha suposat per a Crèdit Andorrà invertir en sis empreses –n'ha avaluat més de 350–. A través de Scale Lab Andorra, el Banc ofereix imports que van des dels 100.000 euros per projecte, amb l'opció de participar en rondes de finançament posteriors fins a una inversió màxima de 500.000 euros per companyia.

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 i que disposin d'un model de negoci validat i escalable. En aquest primer any, Crèdit Andorrà ha invertit en Byhours, Consentio, Made of Genes, Nemuru, Skitude i Vasquiat.

En aquest context marcat per la covid-19, destaca la inversió en la *start-up* biosanitària Made of Genes, que ha desenvolupat un producte per donar resposta a la crisi del coronavirus. Entre altres serveis, ofereix una prova que combina l'anàlisi integratiu de marcadors genètics, serològics i metabòlics orientada a oferir la detecció d'anticossos específics del SARS-CoV-2, l'anàlisi de comorbiditats i l'avaluació del risc individual en cas de contreure la malaltia. Made of Genes comença així a donar serveis de salut personalitzada en territori andorrà.

A través d'un producte financer, el compartiment SIO Strategic Investment Opportunities Sicav - Scale Lab, Crèdit Andorrà ofereix als clients la possibilitat d'invertir en empreses innovadores qualificades i amb un elevat potencial de creixement, seleccionades en el marc d'aquest programa.

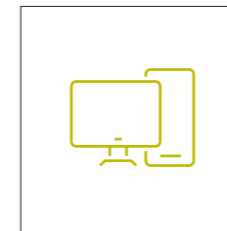
2.6 Transformació digital i omnicanalitat

Des del Grup Crèdit Andorrà hem identificat la transformació digital com l'autèntic repte de valor. Ha estat un dels nostres trets diferencials, el que ens ha distingit com a banc pioner en productes, serveis i processos al servei del client amb 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.

El 2020 ha representat tota una prova als esforços que dediquem en el desenvolupament de la nostra estratègia digital. La contingència de la covid-19 ha actuat com a catalitzador de les eines i facilitats de banca *on-line* que posem a l'abast dels clients, i ha suposat una oportunitat excepcional per impulsar una banca més còmoda, més àgil, més preparada per al futur i més segura, orientada a simplificar la vida dels clients.

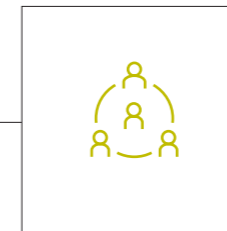
Treballem la transformació digital de manera sistèmica, amb una estructura que implica tota l'organització de forma transversal per aconseguir arribar al client amb les millors solucions. Amb l'objectiu de mantenir el lideratge i continuar com el banc referent en iniciatives pioneres en l'àmbit digital, basem l'estratègia de transformació digital en quatre eixos d'actuació:

Eixos de l'estratègia de transformació digital de Crèdit Andorrà



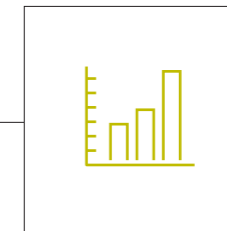
Omnicanalitat

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



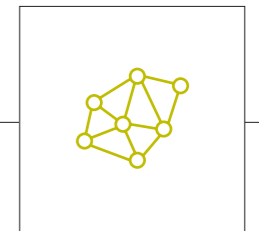
Client al centre

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



Banca rendible

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



Cultura digital

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

> Reconeguts com a Millor banc digital d'Andorra 2020 per la publicació financera de referència *Global Banking & Finance Review*.

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 de transformació digital 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.

Banca fàcil, experta i segura



Merkaat

Hem estat pioners en el desenvolupament d'aquest assessor 100% digital en fons d'inversió, disponible en APP i WebAPP, que inclou propostes i recomanacions personalitzades als clients sobre inversió en fons, en funció de les seves aportacions de capital i necessitats concretes, i que també els permet comprar i vendre instantàniament.



TPV Crèdit Virtual

Una passarel·la de pagament *on-line* perquè els clients puguin fer vendes en línia i acceptar pagaments ordenats amb targetes a través d'una plataforma segura de comerç electrònic.



TPV Crèdit Link

Una passarel·la de pagaments que permet fer cobraments via *e-mail*, SMS, WhatsApp o qualsevol altra xarxa social per a negocis sense necessitat que disposin d'una pàgina web.

Increment del
285%
en el nombre d'altres
al TPV Crèdit Link

Increment del
6,3%
en el nombre d'operacions
a través de TPV Crèdit Link

1,050 M€
de volum d'operacions a través
de TPV Crèdit Link

Nova col·laboració amb Monei

Crèdit Andorrà ha arribat a un acord d'exclusivitat a Andorra amb la passarel·la de pagaments Monei. La *fintech* espanyola és puntera en el sector i facilitarà als comerços, empreses i autònoms del país els pagaments digitals.

Monei, que ha estat seleccionada per Amazon Web Services com a millor infraestructura tecnològica a Espanya i Portugal el 2020, representa l'aposta de Crèdit Andorrà per seguir oferint al teixit econòmic eines digitals de fàcil usabilitat, segures i amb la millor experiència possible en la gestió de pagaments.

Qualsevol negoci del país adherit a la passarel·la de Monei té l'opció de processar els seus pagaments digitals de manera senzilla, mitjançant una connexió via API, i els permet treballar amb grans plataformes de comerç electrònic com ara Shopify, WooCommerce o PrestaShop.



Canals de comunicació virtuals

Hem posat a disposició dels clients un canal d'atenció via WhatsApp, a banda del canal 'El meu gestor' per relacionar-se virtualment amb l'entitat.



Serveis/productes en resposta a la covid-19

Oferim un nou servei d'alta a la banca *on-line* per telèfon, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines. També hem habilitat un servei per concertar cita prèvia, que permet proposar un dia i una hora, i si es prefereix una cita presencial a l'oficina o telefònica.



Integració del nou certificat electrònic del Govern d'Andorra

Hem estat 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 el disposin signar operacions com transferències, compra i venda de valors i tramesa de remeses i fitxers a través d'aquest nou sistema d'autenticació. El Banc també utilitza el certificat electrònic del Govern per signar digitalment documentació dirigida a entitats públiques i parapúbliques d'Andorra, contribuint així a la reducció de l'impacte ambiental.



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.



Crèdit Wallet

Un servei gratuït per fer pagaments directament des del mòbil, a través d'una targeta integrada de crèdit o de dèbit (Visa o Mastercard) per poder pagar amb un *smartphone*, com si fos una targeta addicional.



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.



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.



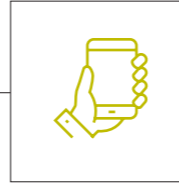
e-Crédit

La banca *on-line* de Crèdit Andorrà que permet als usuaris conèixer i consultar el consum i els moviments de les seves targetes, i que ofereix la possibilitat d'activar un servei gratuït d'alertes d'operacions realitzades amb targeta.

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

e-Crèdit, 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.

Xifres d'ús de la banca digital



El **50%** de clients de Crèdit Andorrà són digitals.

66% d'accessos a la banca *on-line* a través del mòbil (33% d'increment de l'operativa a través del mòbil respecte al 2019).

El servei Línia Directa Crèdit, la banca telefònica de Crèdit Andorrà, multiplica **X4** el nombre de trucades ateses al dia.

19,7% més d'operacions a través de la banca *on-line*.

328 nous contractes de banca *on-line*, formalitzats en remot a través de signatura digital.

Des del llançament a l'octubre del 2020 de l'eina per reservar cita prèvia, més del **50%** dels gestors han rebut sol·licituds de cita a través de la banca *on-line*.

El **75%** dels traspassos i transferències es fan des de l'e-Crèdit, un 22% més.

El nombre de contractes que operen a la banca *on-line* creix un **16%** el 2020.

El **60%** de les cites sol·licitades a través de la banca *on-line* han estat confirmades de manera automatitzada.

Increment del **300%** en l'operativa de compra i venda de valors i fons d'inversió a través de l'e-Crèdit.

+22.000 operacions amb signatura digital DocuSign.

1.362 formularis rebuts de canals digitals.

24% més d'accessos a l'e-Crèdit.

Creixement de més del **200%** en el nombre de clients que fan servir "El meu gestor", i increment del 226% en el nombre de missatges a través de l'eina.

L'omnicanalitat és l'eix vertebrador de la nostra estratègia de comunicació, basada en la integració i sincronia entre els diferents canals corporatius, amb l'objectiu d'aprofitar els beneficis que cada entorn i canal pot aportar als usuaris i clients i així augmentar el valor total que se'ls proporciona.

Impacte a les xarxes socials

358

3.956

7.671

398

Les iniciatives de comunicació en xifres

17 campanyes de publicitat

819 banners

6 campanyes digitals (les quals han generat **3.950.968 impressions** i **12.532 clics**)

312 comunicacions a clients

216 e-mailings, amb un impacte en **1.063.395 persones**

85 comunicacions a clients via SMS, amb un impacte en **198.540 persones**

11 comunicacions via carta postal, amb impacte en **51.945 persones**

Iniciatives comercials i de màrqueting

46 comunicats comercials

40 sortejos

85 anàlisis d'informació

7 seguiments comercials

22 campanyes Salesforce

Campanya de comunicació Descomplicar-se

Amb el concepte 'Descomplicar-se', hem presentat una campanya de comunicació orientada a promoure les potencialitats i les comoditats de la banca digital, juntament amb els avantatges que suposava per als usuaris en termes de preservació de la seguretat sanitària i de la salut de les persones.



2.7 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

Millor banc d'Andorra en banca privada



PWM / The Banker.
Grup Financial Times
(2017-2019)



Global Banking & Finance
Review (2013-2019)

Millor banc digital d'Andorra 2020



La nostra aposta ferma per ser pioners en solucions digitals innovadores orientades a donar resposta a les noves necessitats, usos i costums dels usuaris ens ha permès ésser reconeguts com a Millor banc digital d'Andorra 2020, segons la publicació financera de referència *Global Banking & Finance Review*.

Aquest premi, valorat per la comunitat bancària i financera internacional, és un reconeixement a l'excel·lència i posa en relleu la innovació tecnològica, l'estratègia digital i els canvis progressius i inspiradors que duen a terme les entitats participants. El guardó representa un reconeixement al model de gestió de Crèdit Andorrà, i especialment al valor afegit que aporten els serveis digitals de què disposa l'entitat.

Millor banc d'Andorra en responsabilitat social corporativa (2015-2020)



L'obtenció d'aquest guardó per sisè any consecutiu valora el compromís que manté Crèdit Andorrà amb la societat a través de les accions de responsabilitat social que duen a terme el Banc i la seva Fundació, i que inclouen pràctiques de bon govern i diferents iniciatives en l'àmbit educatiu, cultural i de la salut, així com de suport a l'economia i al teixit empresarial del país.

El guardó també destaca el programa de gestió ambiental de l'entitat, eix clau de l'estratègia de RSC del Grup Crèdit Andorrà i que representa el seu reiterat compromís ambiental, impulsant accions per reduir els impactes i empenent iniciatives per promoure una consciència sostenible entre els empleats, els clients, els proveïdors i el conjunt de la societat. Crèdit Andorrà està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides i ha adoptat l'Agenda 2030, Transformar el nostre món, 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 9001:2015, que garanteix als clients uns alts estàndards de qualitat en la seva gestió.

Crèdit Andorrà Asset Management ha renovat un any més 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 disposa de la certificació ISO 14001:2015 de gestió ambiental, atorgada per 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.

Resiliència en la generació de beneficis i gestió de riscos

FitchRatings

Fitch Ratings

L'abril del 2020, en ple auge de la pandèmia, l'agència internacional Fitch Ratings va atorgar a Crèdit Andorrà un ràting a llarg termini BBB-.

Malgrat la rebaixa, l'informe de Fitch posava en relleu la resiliència del Banc en la generació de beneficis i la capacitat de fer front a l'actual entorn operatiu del país. També reflecteix, en gran manera, els riscos als quals el Banc, i en general els països i el sistema bancari local i internacional, s'han vist sotmesos arran de la situació generada per la covid-19.

Com en les avaluacions d'entitats del sistema financer nacional i internacional, Fitch va atorgar una perspectiva de ràting negativa en espera de l'evolució de l'entorn econòmic i financer afectat per la crisi sanitària.

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.

Nova Càtedra Crèdit Andorrà d'Emprenedoria i Banca a l'IESE

Crèdit Andorrà presenta la nova Càtedra d'Emprenedoria i Banca a l'IESE Business School, sota la direcció del professor Albert Fernández, amb la voluntat de donar resposta a la nova realitat de les empreses, en què la generació de valor traspasa l'àmbit purament de negoci per contribuir a la generació de riquesa per al conjunt de la societat.

La nova càtedra tindrà tres línies de treball principals: donar suport a la investigació associada a l'emprenedoria, promoure la divulgació sobre les oportunitats que la innovació empresarial pot suposar per a l'activitat econòmica del país, i impulsar activitats de suport i acompanyament a noves iniciatives emprenedores a través de formacions i potenciació del *networking*.

Amb motiu de la inauguració de la nova càtedra, Montse Guàrdia, directora general d'Alastria Blockchain Ecosystem, va oferir la conferència Blockchain, una nova visió d'Internet per generar valor, en què va convidar a descobrir el potencial de la tecnologia *blockchain* per ser utilitzada de manera transversal en múltiples activitats econòmiques com a eina d'innovació.

160 ñ
assistents



Format digital

31a Trobada Empresarial al Pirineu 'Reiniciem l'economia'

La 31a edició de la Trobada Empresarial al Pirineu, amb la col·laboració de Crèdit Andorrà des del 2006, va tenir lloc a l'octubre sota el títol de 'Reiniciem l'economia' i en format digital. Els diferents experts participants van donar la seva visió sobre la reinvençió dels negocis en un entorn imprevisible i inesperat com el provocat per la crisi de la covid-19.

Igualment es va posar sobre la taula la necessitat de tenir present la qüestió de la sostenibilitat en aquest nou context, les oportunitats que pot conferir una transició cap a l'economia circular i la importància de la innovació per al desenvolupament de diferents sectors econòmics.

450 ñ
assistents



Format digital

Formació i acompanyament a través de nous formats

L'acompanyament als nostres clients, i la proporció d'informació en un context en què la covid-19 ha fet augmentar la incertesa en les decisions econòmiques i financeres han estat pilars fonamentals de l'acció comunicativa. Així, Crèdit Andorrà ha organitzat sessions informatives en format webinar per posar a disposició dels clients i de les persones interessades l'actualitat dels mercats financers, però també dels serveis que el Banc desenvolupa per oferir eines que facilitin la millor presa de decisions.

L'impacte de la covid-19 en els mercats financers

David Macià, CFA, director d'Inversions de Crèdit Andorrà Asset Management.

Una sessió d'anàlisi sobre el nou context fruit de la crisi sanitària, social i econòmica generada pel coronavirus

118 ñ
assistents

Els mercats financers després del rebot: reptes i oportunitats

David Macià, CFA, director d'Inversions de Crèdit Andorrà Asset Management.

Conferència en torn a l'actualitat dels mercats financers, amb focus especial en els factors que determinen el comportament del mercat, i prospectiva d'escenaris d'evolució, especialment en el context de pandèmia.

87 ñ
assistents

Actualització dels mercats financers

Luis Buceta, director d'Inversions del Grup Banco Alcalá.

Webinars setmanals d'anàlisi de l'impacte del coronavirus en els mercats financers i com aquests mercats estan reaccionant a la nova situació d'incertesa generada per la pandèmia.

112 ñ
assistents de mitjana

Serveis de cobrament on-line per impulsar el teu negoci

Jordi Playà, director de Banca Retail de Crèdit Andorrà.

Sessió informativa sobre les solucions de cobrament a distància que Crèdit Andorrà té a disposició dels seus clients –com TPV Crèdit Virtual i TPV Crèdit Link–, amb guiatge als participants perquè puguin construir l'experiència de cobrament que més s'adapta al seu negoci per poder fer vendes no presencials.

90 ñ
assistents

Merkaat, un servei d'assessorament digital per al nou inversor

Ignacio Fonseca, director de Gestió d'Actius de Crèdit Andorrà, i **Santiago de Larrea**, responsable d'Innovació i coordinador de Projectes Digitals de Crèdit Andorrà.

Una sessió sobre els avantatges de l'eina d'assessorament digital Merkaat per disposar d'una cartera en fons d'inversió d'acord amb les preferències i objectius d'inversió de cada client. Merkaat ofereix recomanacions de compra i venda amb les explicacions necessàries per ajudar a prendre decisions, de manera que permet comprar i vendre *on-line* amb el suport dels nostres experts però sense anar a l'oficina.

79 ñ
assistents

La transformació digital de l'empresa andorrana en temps de canvi

Antoni Bisbal, soci director de Crowe Andorra, i **Cristina Batarseh**, directora d'Innovació i Digital Business de Crowe Andorra.

Webinar en torn a la importància d'apostar per la digitalització dels negocis, que pot canviar la manera de gestionar l'activitat principal de l'empresa i la seva relació amb clients i proveïdors. La realitat econòmica i social actual fa que les empreses hagin decidit fer evolucionar el seu negoci cap a una nova era digital, i Andorra no n'és un cas aïllat. En aquesta sessió es tracta com aquest nou entorn pot incidir en el teixit empresarial andorrà.

145 ñ
assistents

03. Gestió sòlida i responsable



3.1 Govern corporatiu

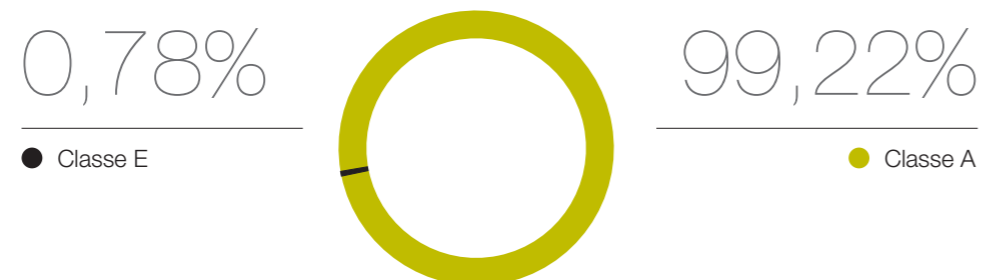
El govern corporatiu és un dels pilars fonamentals en l'estratègia del Grup Crèdit Andorrà. Per això hem seguit implementant les accions necessàries per reforçar el bon govern de l'entitat i alinear-la amb les millors pràctiques internacionals en matèria de transparència i ètica bancàries.

Estructura de la propietat, estructura de govern i òrgans de direcció

El capital social de Crèdit Andorrà, SA està representat per dues tipologies d'accions, les classe A i les classe E. Ambdues 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 capital social ascendeix el 31 de desembre del 2020 a 63.102.130 euros distribuït en 901.459 accions, repartides en 894.396 títols de la classe A (99,22%) i 7.063 de la classe E (0,78%).

Estructura de la propietat (31/12/2020)



Estructura de govern

Consell d'Administració



Antoni Pintat Mas
President



Jaume Casal Mor
Vicepresident



Xavier Cornella Castel
Conseller executiu i director general



Rosa Pintat Santolària
Consellera



Alfons Casanova Martí
Conseller independent



André Roelants
Conseller independent



Àngel Cadena Falip
Secretari (no conseller)

Òrgans de govern i control

Junta General d'Accionistes

Integrada per tots els accionistes, 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.

Comissions delegades

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

Fruit de les condicions de seguretat imposades amb motiu de la pandèmia, i amb el propòsit que els accionistes poguessin prendre acords en funcions de Junta General Ordinària sobre les matèries de la seva competència, el Consell d'Administració va acordar que aquests acords se sotmetessin al procediment de votació per escrit i sense sessió, segons el que preveuen l'article 37.2 de la Llei 20/2007, de 18 d'octubre, de societats anònimes i de responsabilitat limitada i l'article 7 de la Llei 7/2020, de 25 de maig, de mesures excepcionals i urgents, en matèria processal i administrativa, per la situació d'emergència causada per la pandèmia del SARS-CoV-2.

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, i que estan encapçalades per consellers independents. D'aquesta manera garantim l'objectivitat i la independència de criteri en els òrgans de govern decisoris del Banc, en línia amb les millors pràctiques internacionals en la matèria. En pro de la transparència, des del 2018 disposem d'una plataforma de comunicació directa amb els accionistes, l'Espai de l'accionista.



- **Comissió d'Auditoria i Riscos**
Estableix i supervisa 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 asseguri un entorn adequat per a l'elaboració de la informació comptable i financera.

5
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.

4
sessions



- **Comissió Preparatòria**
Prepara l'ordre del dia i les matèries per tractar en les reunions del Consell d'Administració.

8
sessions

Normativa i regulació interna aprovada pel Consell d'Administració durant l'exercici

- Codi ètic (modificació)
- Política de gestió de conflictes d'interès (modificació)
- Política de gestió de conflictes d'interès del Consell d'Administració (aprovació)
- Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC) (aprovació)
- Política *multibooking* i de relacions *referral* internacional intragrup (aprovació)
- Marc d'apetit al risc del Grup Crèdit Andorrà (RAF) (aprovació)
- Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i finançament del terrorisme (modificació)
- Política de responsabilitat social corporativa (modificació)
- Política d'incentius (aprovació)
- Política de salvaguarda d'actius (modificació)
- Declaració d'apetit de risc (RAS) (aprovació)
- Procediment per a la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell d'Administració, direcció general i responsables de funcions de control de Crèdit Andorrà (aprovació)

Òrgans de direcció

El Comitè Executiu és el principal òrgan de direcció de Crèdit Andorrà i disposa d'una 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.

Entre les seves responsabilitats es troben la implementació de l'estratègia, les polítiques i sistemes de gestió, els controls i els riscos per a l'operativa adequada del Banc.

L'entitat addicionalment es dota de diversos comitès que assisteixen la direcció en la presa de decisions.

Comitè d'Actius i Passius i de Riscos

Comitè de Prevenció de Blanqueig de Dineros

Comitè d'Estratègia d'Inversió

Comitè Deontològic

Comissió Superior de Crèdits

Comitè d'Eficiència

Comitè de Producte

Comitè de Crisi per la contingència de la covid-19

Comitè Executiu



Xavier Cornella Castel
Conseller executiu i director general

Negoci



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



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



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



Josep Brunet Niu
Director del Grup Assegurador

Finances i control



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



Xavier Soro Ventura
Director de l'àrea de Riscos Globals



Arpine Abgaryan Ghazaryan
Directora de l'àrea d'Assessoria Jurídica, Prevenció del Blanqueig i Compliment Normatiu

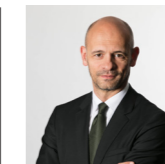


Ramon Lladós Bernaus
Director d'Auditoria Interna del Grup*

Suport estratègic*



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



Francesc Obiols Argerich
Director de Relacions Humanes

Compromís social*



Francesca Ros Pascuet
Directora de la Fundació Crèdit Andorrà

* No són membres del Comitè Executiu.

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.



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. (En aquest àmbit s'emmarca l'aprovació el 2020 del marc d'apetit al risc del Grup Crèdit Andorrà (RAF) i el procediment de declaració d'apetit de risc (RAS)).



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 grau de responsabilitat.

La reacció de Crèdit Andorrà davant la covid-19

El nou entorn generat per la irrupció de la covid-19 ha requerit una especial atenció als riscos operacionals i de sistemes. Les àrees de Riscos Globals i de Planificació Financera, Operacions i Mitjans s'han erigit com una peça clau en la gestió d'aquesta contingència, amb la missió principal de controlar i evitar que l'increment del risc operacional signifiqués un augment del risc de continuïtat del negoci.

Cal destacar els esforços de l'organització per construir un model de transferència de coneixement que permetés el treball en xarxa, resiliència al risc de contagis en àrees crítiques del Banc, com el cas de l'àrea de Riscos Globals.

En aquest sentit, s'ha treballat per documentar l'estructura –és a dir, documentar tots aquells processos que cal dur a terme–, estandarditzar i homogeneïtzar processos –la manera de dur a terme aquests processos– i formar el personal per transversalitzar aquest coneixement crític.

Marc de gestió del risc

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.* Aquestes línies de defensa estan segregades jeràrquicament i treballen amb independència i coordinació entre elles.



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

Integració de riscos ASG

El compromís del Banc en la incorporació de criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu (ASG) en l'anàlisi integral de riscos es materialitza amb l'aprovació de polítiques i procediments que tenen per fi contribuir perquè cada àrea, departament i unitat esdevingui permeable a aquests criteris de sostenibilitat.

Així, Auditoria Interna ha inclòs l'auditoria del Sistema de Gestió Ambiental en el pla d'auditoria del Banc, amb una clara vocació d'integrar transversalment en l'organització els riscos mediambientals i els controls efectuats sobre les polítiques i procediments adreçats a gestionar-los.

Durant el 2021, es treballarà en un nou Pla d'Auditoria trianual, que continuarà considerant com a peça integrant l'auditoria ambiental, i que a més haurà d'adaptar-se als nous riscos derivats del nou context financer causat per la covid-19 i a les línies directrius establertes al Pla Estratègic del Banc.

Presentació del primer *Informe de solvència*

Amb la publicació de l'*Informe de solvència* de l'exercici 2019 donem compliment als requeriments de divulgació pública que emanen del títol 3, capítol vuitè, *Divulgació per part d'entitats*, de la Llei 35/2018 de solvència, liquiditat i supervisió prudencial d'entitats bancàries i empreses d'inversió. Aquesta llei suposa l'adaptació al marc legal andorrà de la Directiva 2013/36 de la Unió Europea i del Reglament 575/2013 del Parlament Europeu, que constitueixen la normativa coneguda com a CRD IV / CRR, que representa la implementació a escala europea de les recomanacions fetes pel Comitè de Basilea.

L'esmentada llei estableix unes obligacions d'informació pública, en què almenys anualment les entitats hauran de publicar un informe de solvència amb informació sobre el perfil de risc de l'entitat, el seu control i gestió de riscos, els recursos propis i els nivells de solvència. Addicionalment, en l'elaboració d'aquest informe s'han tingut en compte les directrius sobre els requisits de divulgació publicades per l'*European Banking Authority* (EBA/GL/2016/11), que desenvolupen els requisits definits pel marc del Pilar III de l'Acord de capital del Comitè de Basilea.

Compliment normatiu

Els objectius del Grup en matèria de riscos de compliment i conducta són minimitzar la probabilitat que es produeixin irregularitats i identificar les que eventualment puguin produir-se.

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.

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

- Protecció de l'inversor en la prestació de serveis d'inversió i auxiliars
- Intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal
- Servei d'atenció de reclamacions
- Protecció de dades de caràcter personal
- Assessorament jurídic a les diferents línies de negoci
- Estudi d'impacte de regulació i normativa
- Redacció de procediments i polítiques per garantir el compliment normatiu en l'activitat del Banc
- Sensibilització al Banc en matèria de compliment normatiu
- Control de compliment de les obligacions legals i reguladores de les normes ètiques i de conducta i de les polítiques internes, per part del banc, l'alta direcció i el seu personal
- Avaluar de manera regular l'adequació i l'eficàcia de les mesures i els procediments establerts per detectar qualsevol incompliment, així com les mesures adoptades per combatre les possibles deficiències del banc en el compliment de les seves obligacions

El 2020 s'ha internalitzat el servei d'Assessoria Jurídica del Banc, que s'ha incorporat a l'àrea de Prevenció de Blanqueig i Compliment Normatiu. La integració del servei en l'estructura pròpia de Crèdit Andorrà és una mostra del compromís i la voluntat del Banc per seguir apostant pel desenvolupament del bon govern corporatiu.

Innovació al servei de la transparència



Sensibilització interna

Des del començament d'any, tots els empleats del Banc tenen el deure de signar el Codi ètic, la Política de gestió de conflictes d'interès i el Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC).

Aquest procediment constata que els empleats no només coneixen les polítiques rectores de l'activitat del Banc, sinó que representen un compromís amb validesa legal conforme de l'obligatorietat de compliment.

El procés de digitalització documental emprès per l'entitat ha facilitat la signatura per part de tota la plantilla, malgrat les restriccions de presencialitat per la pandèmia.



Intel·ligència artificial al servei de les millors pràctiques

El Banc ha implementat eines digitals que incorporen elements d'intel·ligència artificial i de tractament de *big data* per a una tasca més eficaç i eficient en el control i la prevenció del blanqueig de capitals.

Es tracta d'una aposta innovadora de Crèdit Andorrà en una àrea estratègica com la prevenció del blanqueig i que és objecte de control tant dels reguladors bancaris i financers com de la resta de grups interès.

La consideració crítica d'aquesta funció ha suposat també la necessitat i conveniència d'impartir formació específica i obligatòria sobre aquests conceptes a tot el personal del Grup.

3.3 Integritat i ètica en la gestió

El Grup Crèdit Andorrà vetlla per la integritat i l'ètica tant en els seus negocis com en el dia a dia en 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.



Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC)

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.



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.



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 es dota de les següents polítiques per garantir el compliment dels principis d'integritat i ètica.

- Codi ètic
- Política de gestió de conflictes d'interès
- Política de gestió de conflictes d'interès del Consell d'Administració
- Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC)
- Política *multibooking* i de relacions *referral* internacional intragrup
- Marc d'apetit al risc del Grup Crèdit Andorrà (RAF)
- Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i finançament del terrorisme
- Política de responsabilitat social corporativa
- Política d'incentius
- Política de salvaguarda d'actius
- Política de compliment normatiu
- Política d'auditoria interna
- 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
- Política de seguretat de la informació

3.4 Privacitat i seguretat de la informació

Conscients de la necessitat de garantir la seguretat de la informació entre el Grup i els nostres clients, 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 interna

La covid-19 ha tingut un gran impacte en la manera de treballar dels empleats del Banc, una gran part dels quals han passat a desenvolupar les seves tasques professionals a distància. Aquest canvi des del punt de vista de l'organització del treball ha suposat un repte en termes de garantir la seguretat i privacitat de la informació que com a Banc custodiem, el qual hem afrontat desplegant millores tècniques substancials a nivell de mitjans i operacions.



Implantació de la signatura digital ("DocuSign") en bona part de l'operativa habitual del Banc



Doble factor d'autenticació per accedir als sistemes operatius del Banc

Davant d'aquesta contingència, el Banc va activar en poc més d'una setmana el teletreball quasi global per a la plantilla d'Andorra i de les filials a l'estranger amb una gestió dels sistemes de comunicació i operatius que en tot moment ha donat resposta a les necessitats tant de negoci com corporatives de l'entitat.

Aquesta resposta àgil a l'impacte de la covid-19, juntament amb l'actualització rellevant que s'ha realitzat al llarg del 2020 en termes de *software*, ens referma en la distinció rebuda com a Millor banc digital d'Andorra 2020.

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

Consells pràctics *antiphishing* (el *phishing* és una activitat fraudulenta que busca aconseguir il·licitament dades personals de tercers suplantant la identitat de l'usuari per aconseguir-ne informació confidencial).

3.5 Relació amb els nostres grups d'interès

Els principals grups d'interès identificats per Grup Crèdit Andorrà són els clients, que esdevenen 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.

Dia a dia ens esforcem per millorar els diferents canals que tenim amb els grups d'interès, a través de l'impuls de la digitalització de la companyia, d'una aposta per l'omnicanalitat, i de l'establiment d'una comunicació més contínua i dinàmica, per facilitar 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



04. Compromesos amb l'equip humà



4.1 Un equip segur

La situació de pandèmia global ha marcat l'any 2020 de principi a fi. Des de Crèdit Andorrà hem implantat un seguit de mesures d'adaptació a la nova realitat de manera ordenada i esglaonada, seguint les recomanacions de les autoritats sanitàries i del nostre servei de prevenció de riscos, i adaptant les mesures preses en funció de l'evolució de la pandèmia.

Ja al febrer, davant l'evidència de la situació de pandèmia, es va decidir constituir un comitè de seguiment del coronavirus, integrat per les direccions de Negoci Bancari Andorra; Planificació Financera, Operacions i Mitjans; Relacions Humanes i Comunicació Corporativa; Màrqueting, i Transformació Digital Clients. El comitè va rebre l'encàrrec de posar en marxa un pla de continuïtat de l'activitat financera amb un objectiu doble: protegir la salut d'empleats, clients i proveïdors així com assegurar el servei, amb una atenció especial a la plantilla que forma la xarxa comercial d'oficines.

La declaració, el 12 de març del 2020, del confinament generalitzat del país suposa suspendre el treball presencial per a totes les activitats considerades no essencials. Malgrat que la banca està considerada un servei essencial, Crèdit Andorrà estableix en tots els seus centres de treball a Andorra un nou règim que combina activitat presencial allà on sigui imprescindible i teletreball allà on sigui possible.



Gestió de l'equip d'oficines

1a fase (març). Obertura i redimensionament

Es mantenen totes les oficines obertes (excepte Prada Ramon) i es redueix el dimensionament de la plantilla amb activitat presencial a uns serveis mínims que permetin seguir donant resposta a les necessitats dels nostres clients a les oficines; la resta continua treballant des de casa per donar-los servei telemàtic.

2a fase (abril). Tancament selectiu

Mantenim sempre una oficina oberta a cada parròquia amb la voluntat de no concentrar els clients amb activitat presencial en un sol centre, sinó distribuir la seva atenció per tot el país.

Per tal de donar cobertura al servei, es creen, per a cada oficina, dos equips de treball estancs que combinen treball presencial i teletreball. A més, hi ha un equip reserva permanentment en teletreball per si cal donar suport a oficines (en cas que sorgís algun brot).

3a fase (a partir del maig). Reobertura progressiva

A mesura que es van obrint els centres, cada un passa a tenir un dimensionament d'activitat presencial d'entre el 85-90%, i es crea un equip reserva de teletreball permanent entre empleats de diferents oficines per si cal donar suport en cas de brots.

4a fase (novembre). Retorn a la fase 1

El Govern prescriu de nou el teletreball obligatori en totes les activitats en què sigui possible. Les oficines tornen a la situació de la fase 1.



Gestió de l'equip de serveis corporatius

1a fase (març). Implantació del teletreball

Bona part de la plantilla dels departaments interns passa a treballar a distància, ja que algunes activitats requereixen d'activitat presencial, tot i que reduint al màxim el temps d'exposició.

Malgrat que el model de teletreball no estava implantat fins aleshores, seguint el pla de continuïtat iniciat al febrer el Banc aconsegueix activar-lo en tres dies, en un esforç operacional quant a la instal·lació dels dispositius i sistemes de treball i seguretat necessaris per a unes 350 persones.

2a fase (a partir del juny). Retorn gradual

S'inicia un pla d'incorporació gradual dels empleats en teletreball que preveu combinar els torns presencials amb els no-presencials. A l'estiu es passa a una fase de desconfinament en què es manté el 30% de presencialitat fins al setembre, quan s'incrementa fins al 50%, sempre en torns estancs.

3a fase (novembre). Retorn a la fase 1

S'implanta de nou el teletreball, que continua encara en el primer trimestre del 2021.

A final del 2020 i durant el primer trimestre del 2021, el Banc ha implantat un règim de treball global (combinant activitat presencial i teletreball) que s'adapta a les característiques i l'activitat de cada unitat.

	Presencialitat permanent	Sistema de torns	Teletreball permanent
Dades generals	6%	38%	56%
Negoci bancari	3%	88%	9%
Altres departaments	7%	10%	83%

Dades 31/12/2020.

Comunicació amb la plantilla

L'acompanyament als empleats en aquesta situació extraordinària ha estat un factor essencial en la nostra gestió de la pandèmia, amb un èmfasi especial a la comunicació interna.

Amb aquest objectiu hem creat dins la intranet corporativa un portal específic amb la informació generada pel Banc en relació amb les decisions preses arran de la situació generada per la covid-19 i informació sobre les mesures decretades pel Govern, a més de recomanacions per al teletreball i accions preventives de salut a la feina.

Mesures adreçades a col·lectius vulnerables

Entre les mesures adoptades per fer front a la pandèmia, cal destacar que a principis de març el Banc va identificar amb un qüestionari confidencial les persones amb possible vulnerabilitat especial davant la covid-19. Aquest grup d'empleats va ser considerat *de facto* com a personal de risc i automàticament assignat al teletreball.

A través del Servei de Prevenció de Riscos Laborals es va realitzar, al juny, una segona avaluació de la situació d'aquestes persones per determinar si podien retornar a la modalitat de treball presencial. Un total de 24 casos van ser identificats com a persones vulnerables pel Servei de PRL i tan sols una es manté en teletreball.

Quant a la incidència de la covid-19 entre la plantilla, se'n van detectar 298 casos entre positius i contactes.

El Banc ha adoptat des de l'inici de la pandèmia un nivell prudencial de seguretat més elevat que el de les recomanacions de les autoritats sanitàries. Així, mentre s'obligava al confinament només dels contactes directes dels positius, Crèdit Andorrà ha decidit confinar també els contactes que hagin tingut un positiu dins el mateix centre de treball, amb la qual cosa s'ha aconseguit evitar brots interns que haurien pogut provocar una alteració més contundent de l'activitat de l'entitat.

A continuació, es pot veure un resum de les mesures anti covid-19 en matèria de prevenció de riscos laborals:



Avaluació, mitjançant l'empresa encarregada de la gestió dels riscos laborals, dels riscos i mesures a implantar contra la covid 19, en tots els centres de treball

14

centres de treball



Realització de tests PCR a títol privat per part de l'empresa

122
persones



Inici del 2021: realització de cribratges mitjançant test d'antígens de forma setmanal segons el règim de treball

175
persones

Mesures de conciliació

En termes de conciliació de la vida personal, familiar i laboral, la pandèmia de la covid-19 també ha fet més èmfasi a donar resposta a les necessitats sorgides entre els empleats en el nou context. En aquest sentit, des del moment en què el Govern va decretar el tancament dels centres educatius, tots els empleats i empleades amb fills van poder acollir-se a la modalitat de teletreball a distància.

En aquest sentit, el departament de Relacions Humanes encapçala un procés de diagnòstic interna per avaluar el grau de satisfacció de la plantilla amb el teletreball, amb l'objectiu d'extreure conclusions que permetin en el futur la millora dels processos en benefici dels empleats i de la mateixa entitat.

4.2 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'equitat és present en la relació que mantenim amb els nostres empleats en criteris de selecció, formació, promoció i condicions de treball, inclosa la retribució, entre d'altres.

Un equip professional i divers

	2018	2019	2020
Nombre d'empleats del Grup Crèdit Andorrà	939	900	929
Nombre d'empleats de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	469	471	485

929
empleats

52%
empleats de les societats establertes a Andorra

29
nacionalitats diferents a la plantilla

32%
empleats de nacionalitat andorrana

57%
empleats de la resta d'Europa

11%
empleats de la resta del món

96
noves contractacions

38%
empleats contractats a Andorra

51%
dones en plantilla

23%
dels càrrecs directius ocupats per dones

31%
dels càrrecs intermedis ocupats per dones

57%
de la resta d'empleats son dones

94%
plantilla amb contracte indefinit

93%
plantilla a jornada completa

48%
plantilla entre 36 i 50 anys

18%
directius procedents de la comunitat local del país on es troba la filial*

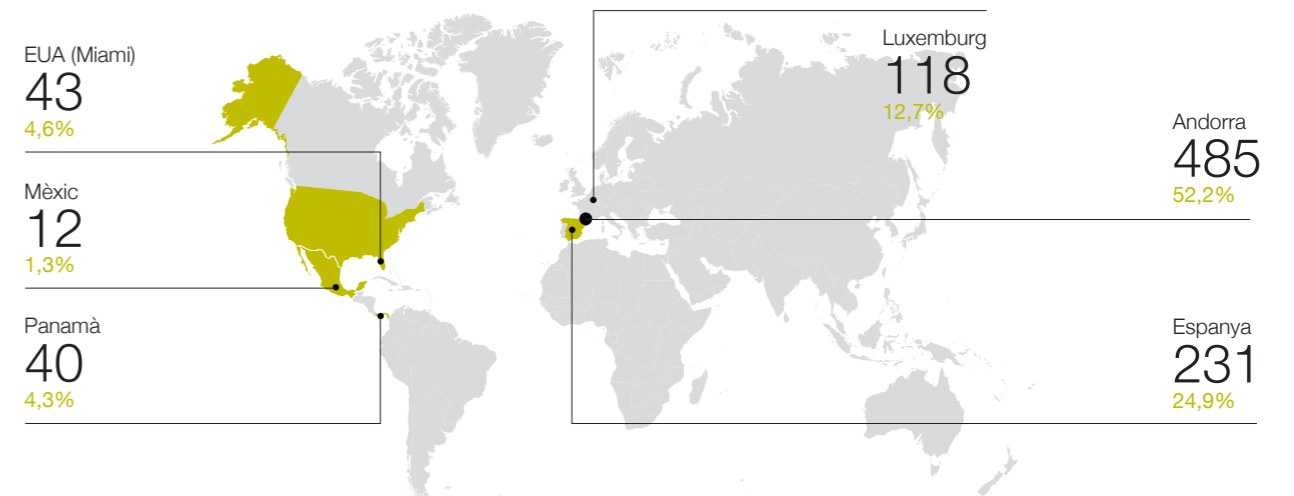
6,8%
índex de rotació a la plantilla

5,1%
baixes voluntàries a la plantilla

100%
taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat

*Durant el 2020 s'ha revisat la classificació de càrrec directiu, que inclou ara els integrants del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà així com els primers càrrecs de les entitats filials.

Distribució dels empleats per països



Totes les dades són el 31 de desembre del 2020.

4.3 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.

Pla de formació

La formació dels empleats és essencial 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.

88%

plantilla que ha rebut formació

519 €

inversió mitjana en formació per empleat

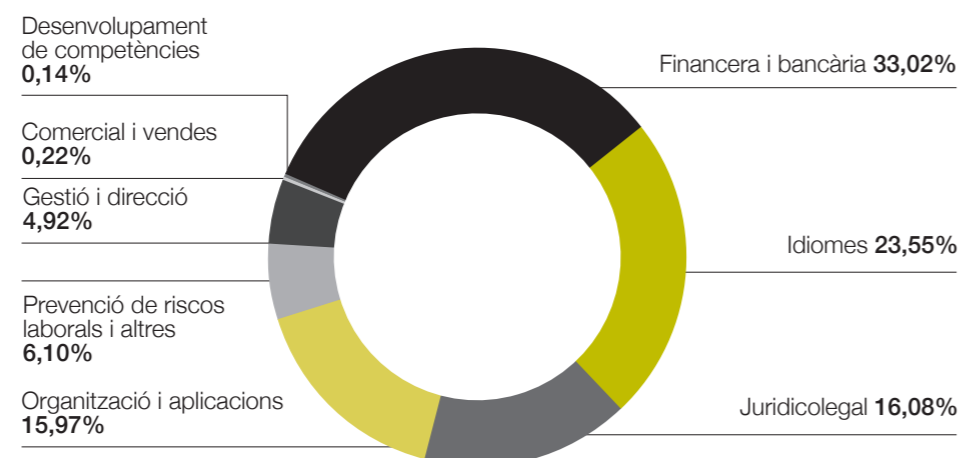
41%

formació impartida dins l'horari laboral

Els esforços del Banc els darrers anys per homologar l'activitat i la gestió bancària a les diferents regulacions i estàndards europeus es materialitzen també en una oferta formativa especialitzada i a mida de les necessitats que requereix cada lloc de treball. Així, per exemple, durant el 2020 els empleats han rebut formació en la directiva europea MiFID.

Tot i que les accions formatives s'han desenvolupat en circumstàncies extraordinàries enguany per la situació generada per la covid-19, que ha obligat a realitzar les sessions formatives en format virtual, els percentatges de graduació/èxit del total de persones participants s'han mantingut en els marges habituals de l'etapa prèvia a la covid-19, la qual cosa demostra la solidesa del pla formatiu del Banc i el compromís dels nostres empleats per estar permanentment alineats amb les noves regulacions dels mercats. Així, el 76% dels participants han obtingut algunes de les certificacions professionals reconegudes per l'Associació Europea d'Assessoria i Planificació Financera.

Tipologia de la formació impartida el 2020*



*Dades relatives a societats radicades a Andorra. Percentatge d'hores formatives.

Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral (per països)

	Homes			Dones			Total
	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	
Andorra	78,47	31,66	30,71	25,30	51,97	44,25	42,56
Espanya	54,00	8,33	26,84	0	0	38,13	33,32
Luxemburg	176,00	1,36	12,09	0	1,40	9,59	11,24
Mèxic	0	18,00	0	6,00	12,00	1,50	5,50
EUA (Miami)	0	3,75	4,36	7,50	5,00	2,17	4,23
Panamà	36,17	22,83	9,67	29,30	19,17	15,03	18,24

4.4 Entorn laboral de qualitat

A Crèdit Andorrà situem 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.



Dades d'ús del canal

Beneficis socials i accions de cohesió

Beneficis socials

La plantilla de Crèdit Andorrà gaudeix 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.

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.

Visites
2020 359.393
2019 459.609
2018 487.081
Temps de permanència (min.)
2020 5,38
2019 6,57
2018 6,11
Percentatge de rebot*
2020 0,26%
2019 0,12%
2018 0,15%

*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. Compromesos amb la societat

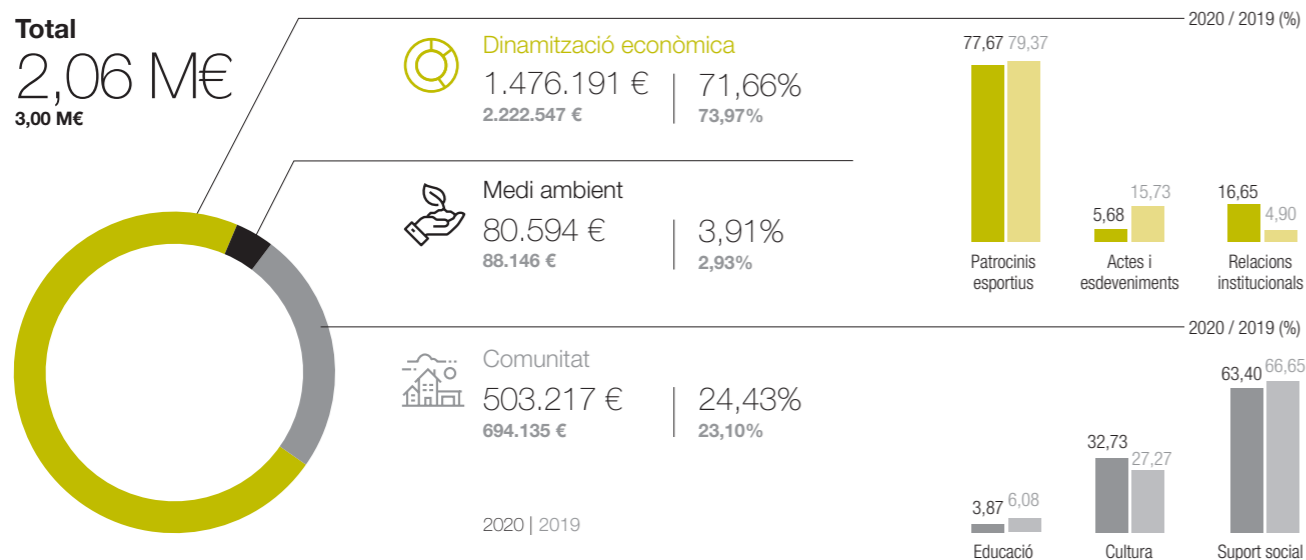


El compromís de Crèdit Andorrà amb Andorra és el compromís amb el progrés i el benestar de la seva societat. Des de fa més de 70 anys, treballem dia a dia per construir un futur a través de l'impuls d'iniciatives que generen un impacte positiu en el teixit empresarial, l'economia local, el progrés social i el medi ambient.

En paral·lel i des de fa més de 30 anys, des de la Fundació Crèdit Andorrà impulsem iniciatives pròpies i en col·laboració amb tercers per donar una resposta integral a les necessitats de les persones i del país des dels àmbits del benestar social, educatiu i cultural.

Enguany, el nostre compromís ha estat més ferm que mai davant la crisi sanitària de la covid-19. Des de Crèdit Andorrà hem volgut fer palès el nostre suport a Andorra promovent projectes d'ajuda al teixit empresarial i des de la Fundació s'ha dut a terme un important esforç per arribar a les llars de les persones més necessitades.

Inversió global consolidada en la societat



5.1 La Fundació Crèdit Andorrà

La Fundació Crèdit Andorrà contribueix des del seu naixement a la promoció de l'educació a través del programa de beques, al desenvolupament de la cultura andorrana i al benestar de les persones a través de diversos programes d'acció social.

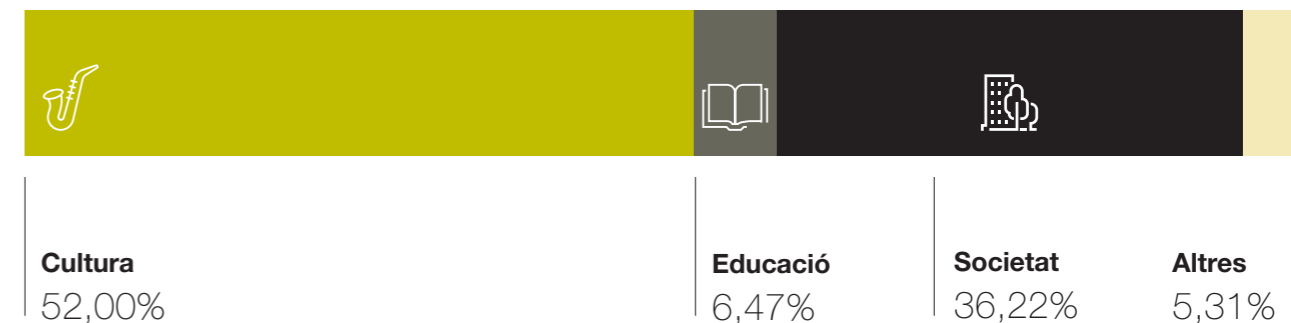
Resposta adequada a la covid-19

Durant el 2020, la Fundació ha hagut d'adaptar-se al nou entorn per tal de respondre adientment a la nova realitat social i econòmica generada per la crisi del coronavirus.

Davant d'aquests nous reptes, la tasca de la Fundació s'ha centrat a adaptar la programació formativa de L'espai al format virtual, per tal de seguir acompanyant el col·lectiu de la gent gran i evitar-ne l'aïllament, a més de continuar promovent accions solidàries a través de col·laboracions amb entitats d'ajuda social com Càritas Andorrana i la Creu Roja Andorrana.

La tasca en l'àmbit cultural també s'ha vist afectada per la crisi sanitària i ha hagut de reinvertar-se per seguir donant suport a la cultura i a la societat en general.

Inversió de la Fundació Crèdit Andorrà



Al servei de l'educació

L'educació, raó de ser de la Fundació i eix vertebrador del conjunt de programes, ha estat un dels àmbits en què la pandèmia ha impactat de manera més evident.

Així, la convocatòria per a les beques d'excel·lència amb què va néixer precisament la Fundació s'ha vist enguany aturada per primera vegada en 33 anys.

Les dificultats per als tràmits administratius amb les universitats, la manca d'informació sobre l'organització de les classes i la incertesa dels estudiants de poder desplaçar-se al país desitjat per cursar el màster escollit han fet que les demandes hagin minvat i que no s'hagin pogut atorgar les beques ofertes.

Formació de l'Aula Virtual de L'espai

L'espai, el centre social d'activitats i formació per a persones més grans de 60 anys, s'ha vist obligat, atenent a les recomanacions del Govern d'Andorra, a suspendre els programes formatius i altres activitats presencials.

Per pal·liar la situació, des de la Fundació Crèdit Andorrà hem posat en marxa l'Aula Virtual de L'espai, una plataforma digital perquè tant els mateixos usuaris de L'espai com totes les persones majors de 60 anys que ho vulguin puguin seguir a través de la xarxa la formació habitual.

Així mateix, hem habilitat un canal de YouTube per facilitar que les accions formatives es puguin seguir de manera *on-line* i en directe, aprofitant d'aquesta manera les oportunitats que ofereixen les eines tecnològiques per apropar les persones usuàries amb els formadors en un format més pròxim i que facilita la interacció.

Amb aquestes iniciatives, la Fundació Crèdit Andorrà fa un pas més per estar a prop de la societat –i especialment de les persones més grans de 60 anys– i fomentar, a través de les eines virtuals, l'educació i la formació en aquestes circumstàncies extraordinàries.

Març-desembre 2020:

140
subscriptors



Cursos d'informàtica amb programes com el Word, l'Excel, el PowerPoint, el Photoshop o el Publisher.

920
activitats



Activitats dels tres nivells dels cursos d'anglès, del curs de francès i del curs de català.

200
directes,
amb unes 7.000
visualitzacions



Exercicis terapèutics per fer a casa o a la residència.



Consells saludables i receptes de cuina.



Tallers de telèfon mòbil: videotrucades, bloqueig de pantalla, crear i treballar amb documents, etc.

Vista la bona acceptació que ha tingut la plataforma i amb la voluntat que els usuaris de L'espai puguin participar d'una manera més segura i des de casa dels cursos i tallers, la Fundació apostarà per una nova temporada amb un important volum de formació virtual.

Al servei de la societat

La crisi sanitària, social i econòmica causada per la covid-19 ha repercutit greument en la situació econòmica de nombroses famílies. Per això, des de la Fundació hem reforçat el suport a diferents associacions i col·lectius, a fi de donar resposta a les necessitats de la població i contribuir al benestar de les persones i dels col·lectius més vulnerables.

La Fundació, que col·labora amb el Banc d'Aliments de Càritas des del 2011, ha ampliat el seu suport econòmic amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats més urgents de la població. Aquesta ajuda s'ha materialitzat, d'una banda, amb vals de compra mensuals de productes frescos als supermercats, i de l'altra, amb el subministrament de productes alimentaris, d'higiene i de la llar de primera necessitat.

La Fundació ha ampliat durant els últims mesos el seu suport a les diferents entitats socials del país amb què coopera. Ho ha fet amb la Creu Roja Andorrana, a través de la botiga solidària, amb l'objectiu de contribuir a donar resposta a les necessitats de la població, ara més importants que mai.



Campanya de sensibilització de Càritas Andorrana amb una aportació al Banc d'Aliments

60

caixes de productes d'higiene de la llar i corporal, unes 822 unitats



Botiga solidària de la Creu Roja Andorrana

50

caixes de productes de primera necessitat



S'han beneficiat d'aquesta acció les famílies del país i temporers que no van poder retornar al seu país d'origen fins al mes de juny



Banc d'Aliments.
Font: Càritas Andorrana



Botiga solidària.
Font: Creu Roja Andorrana



Envel·liment saludable

Després de la bona rebuda que ha tingut la reprogramació d'activitats a través de l'Aula Virtual de L'Espai, l'edició del 2021 del programa "Envel·liment saludable" inclourà cursos i tallers preventius enfocats al treball amb les noves tecnologies, l'alimentació saludable, la història d'Andorra o els primers auxilis.

Una de les grans novetats de la temporada serà reprendre la presencialitat de les activitats, que estrenarà la visita a la nova exposició del Museu Carmen Thyssen Andorra, que es farà seguint totes les mesures sanitàries pertinents.



La salut al dia

En el context de l'actual situació sanitària per la covid-19, la Fundació no ha pogut portar a terme les conferències formatives que habitualment realitza, destinades al benestar de les persones, a la prevenció de malalties i a la sensibilització social sobre malalties de gran impacte social.

No obstant això, la Fundació ha reprès l'activitat amb l'organització de tallers d'estimulació cognitiva adreçats a malalts d'esclerosi múltiple, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida d'aquestes persones.



Programa Concòrdia

El programa de cooperació internacional Concòrdia, encaminat a l'obtenció d'unitats de cordó umbilical amb la finalitat de poder contribuir a la curació de malalties greus, s'ha vist afectat notablement pel tancament de fronteres i les restriccions de mobilitat imposades per les autoritats a causa de la situació derivada de la crisi sanitària, que han dificultat el transport de mostres de teixits entre els territoris involucrats en aquest projecte.

Al servei de la cultura

Malgrat la suspensió generalitzada de la programació cultural presencial a causa de la covid-19, des de la Fundació hem treballat per seguir estant al costat de la cultura, promovent actuacions musicals i artístiques en formats innovadors i apostant, una vegada més, pel talent nacional.

Fundació ONCA

La proposta artística de la 27a temporada de la Fundació ONCA s'ha vist alterada per la crisi sanitària provocada per la covid-19; no obstant això, des de la Fundació Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra s'ha seguit treballant i proposant activitats alternatives amb la voluntat d'estar al costat de la societat andorrana.

Fins a l'esclat de la pandèmia, l'activitat de la Fundació ONCA va seguir la programació prevista, amb l'organització de dos concerts en el marc del cicle Paisatges.

Amb el confinament domiciliari es va cancel·lar tota la programació presencial i es va engegar la campanya L'ONCA AMB TU, amb músics col·laboradors que han participat en accions artístiques i didàctiques per fer gaudir des de casa i per a les residències de gent gran. En total, es van crear 90 càpsules.

En paral·lel es va presentar un projecte musical basat en la creació conjunta de la cançó ideada per al postconfinament: l'ON-CANÇÓ - 'Inventant un després'. La campanya va continuar amb la festa de Sant Jordi; amb la col·laboració de l'Eskena Nacional d'Andorra i sota el títol de *Paraules d'amor*, es van crear set càpsules amb un actor/actriu i un músic.

JONCA EN DANSA va ser una altra proposta programada, en què es va crear un projecte audiovisual protagonitzat pels joves músics de la Jonca i joves ballarins del país.



Jonca en dansa.
© FONCA

Per tancar la campanya L'ONCA AMB TU es va promoure un altre projecte audiovisual, TOTS SOM ONCA, protagonitzat per persones que formen part dels tallers musicals sociocomunitaris de la Fundació.

ON-CARRER: "La música surt al carrer"

Ens hem implicat activament en la recuperació i dinamització de l'activitat cultural del nostre país arran de la crisi sanitària i socioeconòmica, organitzant entre els mesos de juliol i agost el cicle ON-CARRER, que ha permès portar un seguit de propostes artístiques i musicals als carrers de totes les parròquies.

Amb l'objectiu d'apropar l'art i la cultura a la societat andorrana, tot aprofitant les condicions de seguretat que aquest format a l'aire lliure ofereix, aquest cicle de música en viu ha prioritzat els artistes del país i els músics vinculats a la Fundació ONCA, i ha significat una oportunitat per donar a conèixer el talent artístic del que disposem al nostre país.

26

actuacions
en format
acústic

44

artistes: 6 solos,
13 duos, 7 formacions
de trio o més components



Patxi Leiva.
© Fundació ONCA



Un moment de "Música i creativitat".
Font: FONCA

Programa socioeducatiu "Música i creativitat" i Bàsket Beat

El programa, que 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, va oferir sessions presencials el primer trimestre del 2020 a col·lectius tan diversos com els usuaris de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, del Centre Residencial DomusVi Salita o del Taller Claror de la Seu d'Urgell.

La Fundació ONCA va reprendre l'activitat, a partir de l'1 de juliol i fins al 29 amb noves sessions setmanals amb joves del Servei de Rehabilitació Comunitària d'Adolescents (SRCA), dels Serveis de Salut Mental del Servei Andorrà d'Atenció Sanitària.

Concert de Meritxell

El tradicional Concert de Meritxell va suposar l'entrada de públic a l'Auditori Nacional d'Andorra, a Ordino, després de molts mesos tancat a causa de la pandèmia.

Els protagonistes van ser els joves estudiants de corda de la Jonca, acompanyats per músics professionals de l'ONCA, que van oferir el recital *Innovació i dinamisme. Un viatge del settescènto venecià a l'Anglaterra del segle xx*, sota la direcció de Jordi Coll i amb la col·laboració d'Albert Gumí.



© ANA

Concert de Nadal

Promeses musicals, organitzat sota l'aixopluc de la Jove Orquestra Nacional de Cambra d'Andorra (Jonca), va centrar el Concert de Nadal, protagonitzat per cinc formacions de cambra i dos grups instrumentals de l'Institut de Música del Comú d'Andorra la Vella. Per primera vegada va incloure la participació d'un grup format per alumnes de l'Espai de Música Moderna i de l'Escola de Música de les Valls del Nord.

Ordino Clàssic

L'estreta col·laboració entre el comú d'Ordino i la Fundació Crèdit Andorrà ha permès, malgrat les restriccions i aforaments limitats a causa de la covid-19, seguir celebrant concerts en el marc de l'Ordino Clàssic, una iniciativa que per tercer any busca acostar a la població la música clàssica i popular a través d'un concepte més actual i modern.

La primera cita musical, d'un seguit de cinc, titulada "Música per la memòria", ha tingut el propòsit de retre homenatge a la gent gran del país, un dels col·lectius més afectats i vulnerables a conseqüència de la crisi sanitària de la covid-19.

Un any més, el tradicional Concert de Cap d'Any ha servit per obrir l'any. Sota el títol *Desitjos per al nou any*, un quartet de corda de l'Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra (ONCA) acompanyats de la percussió de Lluís Cartes i la dansa de Pauline Da Costa i Xavier Pérez, han estat els encarregats de donar la benvinguda a un any nou.

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

Potenciar el talent de les noves generacions

Des de Crèdit Andorrà pensem que el talent jove és l'actiu més important a l'hora de desenvolupar les empreses del futur. El *sense-making*, la intel·ligència social, la innovació, les competències interculturals, el pensament computacional, la cultura multimèdia, la transdisciplinarietat, el treball col·laboratiu o el pensament crític són algunes de les habilitats que un grup de joves van treballar durant el programa de tecnificació competencial d'alt rendiment "Reptes empresarials del futur", promogut per la consultoria Zeno Quantum i en què el Banc ha col·laborat activament.

El programa planteja diversos desafiaments als joves participants, alumnes de quart d'ESO i segon de batxillerat de l'Àgora International School d'Andorra, del Col·legi Helios de València i de la Fundació Llor de Barcelona. Busca que els joves prenguin consciència de la reinvençió incessant dels llocs de treball i de la tecnologia empresarial, fent èmfasi en l'adquisició d'habilitats requerides que encara costen de concebre i recolzant la familiarització amb tècniques d'anàlisi de *big data* o amb la capacitat de resoldre problemes complexos.

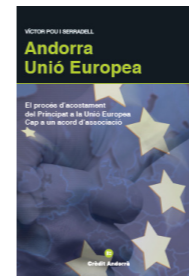
Publicació del llibre sobre les relacions d'Andorra amb la Unió Europea

L'última fase del procés d'acostament del Principat d'Andorra a la Unió Europea i el possible acord d'associació són els temes principals del llibre de Víctor Pou: *Andorra-Unió Europea. El procés d'acostament del Principat a la Unió Europea. Cap a un acord d'associació*.

Amb aquest nou volum (el setè editat pel Banc), Crèdit Andorrà s'ha sumat als actes commemoratius dels 30 anys de la signatura de l'Acord d'unió duanera i del consegüent inici formal de les relacions d'Andorra amb la Unió Europea.

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.



Campanya de suport al comerç d'Andorra

En el marc de les actuacions per fer front a la crisi de la covid-19, hem posat en marxa una campanya per donar suport als comerços d'Andorra en el procés de recuperació econòmica i social.

Amb l'objectiu d'estimular el consum i l'economia local aquesta acció, que porta per lema "Ara més que mai, el meu cor botiga per Andorra", basa les seves actuacions en la realització de diversos sortejos setmanals i mensuals que multipliquen per tres les compres premiades amb un import de fins a 1.000 euros. En cada sorteig hi ha dos guanyadors: el comprador i el comerç, ja que els dos rebran l'import de la compra premiada multiplicat per tres.

La iniciativa, que s'ha donat a conèixer a través de diferents suports de comunicació, ha estat pensada perquè hi pugui participar el conjunt de la població, tant els clients com els no clients del Banc.



Col·laboració amb l'Empresa Familiar Andorrana

Tot i els impediments davant l'emergència sanitària, el 19è Fòrum d'Empresa Familiar Andorrana (EFA) s'ha pogut dur a terme de manera virtual i ha comptat amb la presència del catedràtic d'Economia de la Universitat Pompeu Fabra, Andreu Mas Colell, entre d'altres ponents. Un any més, aquesta cita ha comptat amb el suport de Crèdit Andorrà.

Sota el títol "Educació: crear valor des d'Andorra", l'EFA ha realitzat diverses ponències a càrrec de diferents experts analitzant el model educatiu actual i proposant canvis que s'han de realitzar per adaptar-se a la nova realitat que ens envolta. La trobada ha comptat, també, amb la participació de la ministra d'Educació i Ensenyament Superior, Ester Vilarrubla, i el cap de Govern, Xavier Espot.

També en format digital va tenir lloc la 22a edició del Cicle d'empresa familiar, centrat en "La covid-19 en l'economia andorrana i europea: perspectives".

L'esport per al desenvolupament de la persona

El canal Supporting reorienta continguts

Aquest 2020, amb l'afectació de la covid-19 sobre la celebració d'esdeveniments esportius, Supporting, el nostre canal a les xarxes socials dedicat als patrocinis esportius, ha reorientat les comunicacions per, ara més que mai, donar suport a l'activitat física en temps de confinament, a través de continguts pràctics i propers, com ara, consells per fer exercici a casa o entrevistes amb esportistes de diferents disciplines.

Supporting



2.966
seguidors



613
seguidors



2.389
seguidors

874.689
visualitzacions (entre publicacions i 'stories')



#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. També som patrocinadors del conjunt de camps de neu del país: Vallnord, Grandvalira (inclosa Ordino-Arcalís) i Naturlandia.
- > El vessant competitiu: a través del patrocini amb la Federació Andorrana d'Esquí (FAE) vehiclem la nostra presència en l'esquí alpí d'alt nivell.
- > 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-Arcalís (ECO) i l'Esquí Club Arinsal-Pal (ECAP), a més de patrocinar el Trofeu Borrufa, una de les competicions internacionals d'esquí alpí més important en l'àmbit juvenil.

La cultura, a l'abast de tothom

Nou espai web de la col·lecció d'art de Crèdit Andorrà

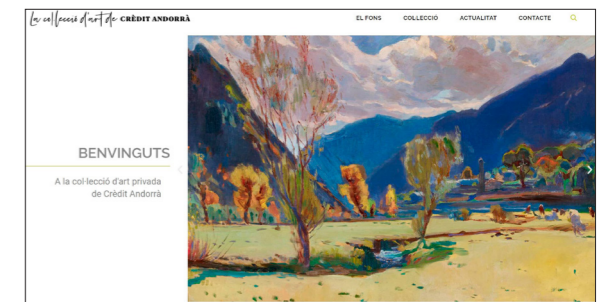
Crèdit Andorrà ha renovat i ampliat el web de la col·lecció d'art (www.artcreditandorra.com), dins la línia estratègica de digitalització de productes i serveis que impulsa des dels darrers anys.

L'espai web concedeix tot el protagonisme a l'obra, amb un disseny visual i modern i una navegació adaptada al contingut per fer que l'experiència de l'usuari sigui satisfactòria. S'hi pot trobar un fons dels autors més representatius de l'època daurada de la pintura catalana de final del segle XIX i principis del XX. També, i com a novetat, incorpora un conjunt de 68 monedes d'or de l'antiguitat en perfecte estat de conservació, datades del segle IV aC al segle VII dC.

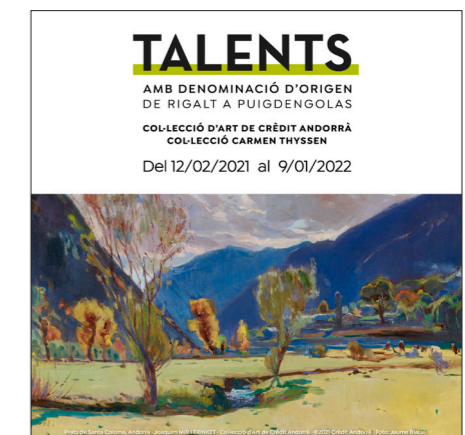
Col·laboració amb el Museu Carmen Thyssen d'Andorra

La col·laboració de Crèdit Andorrà amb el Museu Carmen Thyssen d'Andorra ha fet possible la presentació de la nova exposició "Talents amb denominació d'origen. De Rigalt a Puigdemolas".

L'exposició, que s'inaugurarà l'11 de febrer del 2021 i romandrà oberta fins al 9 de gener del 2022, fa un recorregut per l'obra dels artistes catalans de finals del segle XIX i principis del segle XX. És la primera vegada que una selecció important d'obres de la Col·lecció d'art de Crèdit Andorrà es pot veure en un espai museístic obert al públic.



Web de la col·lecció d'art.



Cartell de l'exposició.

06. Compromesos amb el medi ambient



Des de Crèdit Andorrà treballem constantment per reforçar el nostre compromís amb el medi ambient. Renovem cada any la certificació del Sistema de Gestió Ambiental, ampliem les mesures per mitigar l'impacte de la nostra activitat i promovem accions que contribueixin a la sensibilització interna i del conjunt de la societat.

6.1 Sistema de Gestió Ambiental (SGA)

Mantenir un eficient sistema de 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.

Des del 2004 Crèdit Andorrà disposa d'un Sistema de Gestió Ambiental (SGA) per a la seva activitat a Andorra. Adicionalment i des del 1998, col·labora amb el Programa mediambiental de les Nacions Unides per a les Finances (UNEP Fi).

Objectius del Sistema de Gestió Ambiental



01
Incloure criteris d'eficiència ambiental en els processos de negoci i operatius.



02
Mantenir la certificació ISO 14001:2015.



03
Minimitzar els impactes ambientals de l'activitat del Banc.



04
Implementar aliances estratègiques de valor.



05
Contribuir a la lluita contra el canvi climàtic.

Sensibilització



01.
Formació per a tota l'organització

Hem promogut una formació per al conjunt de la plantilla focalitzada en el funcionament del Sistema de Gestió Ambiental i a donar a conèixer els requisits i exigències normatives que l'afecten.

Formació sobre el SGA

484

participants

10
(alta direcció)
474
(resta d'empleats)

467

l'han superada

10
(alta direcció)
457
(resta d'empleats)



02.
Comunicació

Paral·lelament s'ha continuat potenciant la sensibilització interna a través de diferents comunicacions per la intranet WeCrèdit.



Impacte ambiental al lloc de feina amb motiu de l'ODS del Mes (ODS 12. Consum i producció responsables)



Consells per a l'ús i rebuig de material sanitari per la covid-19 amb motiu del Dia mundial del medi ambient



Presentació del nou web amb motiu del Dia de la Terra

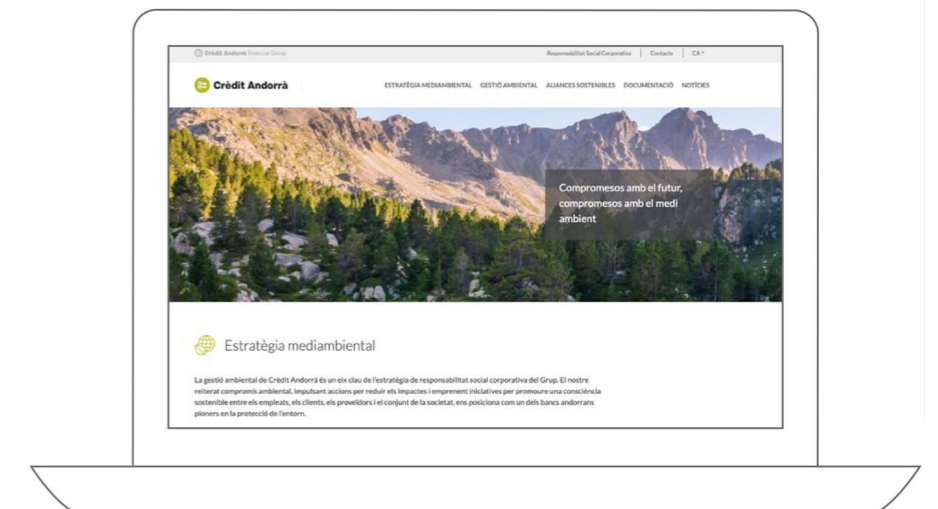


03.
Nou espai web del SGA

Aquest any hem estrenat un nou espai web dedicat íntegrament al Sistema de Gestió Ambiental.

La plataforma, que s'estructura en diferents apartats i amb un mètode de navegació senzill i còmode, posa en valor l'estratègia de Crèdit Andorrà en l'àmbit del medi ambient, alineada amb l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible.

<https://sga.creditandorrargroup.com/>



Petjada ambiental de Crèdit Andorrà el 2020



Consum d'electricitat

MWh
2.386

Var. 19-20
▼ 11,94%

kWh/m² d'oficina
570,6

Var. 19-20
▼ 11,94%

kWh/empleat
5.695,44

Var. 19-20
▼ 12,57%

2018	2019
2.941	2.710
808,5	647,9
7.002,6	6.514,2



Consum de combustible de vehicles

MWh
716

Var. 19-20
▼ 12,08%

2018	2019
829	814



Consum de gasoil per a climatització

MWh^(I)
1.871

Var. 19-20
▼ 10,36%

kWh/m²^(I)
96

Var. 19-20
▼ 10,36%

2018	2019
1.982	2.088
94,5	107,1



Consum total d'energia

MWh
4.973

Var. 19-20
▼ 11,37%

2018	2019
5.752	5.611



Consum d'aigua

m³
3.576

Var. 19-20
▼ 39,29%

m³/empleat
8,5

Var. 19-20
▼ 39,73%

2018	2019
5.998	5.891
14,3	14,2



Consum de paper

Tones^(II)
12,6

Var. 19-20
▼ 36,91%

kg/empleat^(II)
30,2

Var. 19-20
▼ 37,36%

2018	2019
23,6	20
56,2	48,2

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 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.

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. És per això que aquest 2020, malgrat l'impacte de la pandèmia, hem emprès diverses iniciatives i n'hem consolidat d'altres ja iniciades en anys anteriors.

Destaca l'enviament a tot el personal del document informatiu "Recomanacions per a un consum responsable", on s'informa a empleats i empleades sobre l'impacte de la utilització del correu electrònic a escala global i a escala d'oficina. També hem proporcionat consells per a l'ús i rebuig de mascaretes i guants davant la situació de pandèmia que hem viscut enguany.

Fem un ús responsable del correu electrònic



Consells per a l'ús i rebuig de mascaretes i guants



Comunicacions de sensibilització per a un consum responsable.

Font: elaboració pròpia

Cobertura del Sistema de Gestió Ambiental: Andorra, xarxa d'oficines i edificis Ròdol i Seu Social.

(I) S'ha ajustat el criteri de càlcul del consum de gasoil.

(II) S'ha reajustat el criteri de càlcul del consum de paper.

Emissions de CO₂

Emissions directes i indirectes de CO ₂	2018	2019	2020	Var. 19-20
Emissions directes de CO₂ (abast 1)	835,11	800,38	713,49	▼ 10,86%
Gasoli per a climatització ⁽ⁱ⁾ (t de CO ₂)	588,85	575,81	516,08	▼ 10,37%
Combustible de vehicles (t de CO ₂)	246,27	224,57	197,41	▼ 12,10%

Emissions indirectes de CO₂ (abast 2)				
Electricitat (t de CO ₂)	452,37	387,76	341,25	▼ 11,99%

Altres emissions indirectes de CO₂ (abast 3)				
Viatges corporatius (t de CO ₂)	ND	149,00	59,09	▼ 60,32%
Generació de residus (paper, cartró, diaris, plàstic i tòners)	ND	115,04	33,38	▼ 70,98%
Consum de paper (intern i per a clients) ⁽ⁱⁱ⁾	5,29	1,93	6,97	▲ 261,30%
Consum d'aigua	27,51	23,36	14,74	▼ 36,91%
Consum de tònners ⁽ⁱⁱⁱ⁾	2,37	2,33	1,41	▼ 39,29%
Consum de tònners ⁽ⁱⁱⁱ⁾	5,49	6,34	2,59	▼ 59,25%

(i) S'ha ajustat el criteri de càlcul del consum de gasoil.

(ii) S'ha reajustat el criteri de càlcul del consum de paper.

(iii) Dades del 2018 i 2019 recalculades amb el factor d'emissió actualitzat.

Intensitat de les emissions de CO₂

	2018	2019	2020	Var. 19-20
t de CO₂ derivades del consum energètic/100 m² d'oficines ^{(i), (ii)}	4,23	4,07	3,62	▼ 11,02%
t de CO₂ derivades del consum energètic/empleat ^{(i), (iii)}	3,07	2,86	2,52	▼ 11,86%
t de CO₂ derivades dels viatges corporatius/empleat	ND	0,28	0,08	▼ 71,19%

(i) Dades del 2018 i 2019 recalculades amb el factor d'actor d'emissió d'electricitat actualitzat.

(ii) Metodologia de càlcul: t de CO₂ derivades del consum energètic de fonts fixes (electricitat i gasoil per climatització d'edificis)/100 m² d'oficines.

(iii) Metodologia de càlcul: t de CO₂ derivades del consum energètic de fonts fixes (electricitat i gasoil per climatització d'edificis) i de vehicles/empleats.

Finalment i 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 CO₂ i que més poden contribuir a la consecució dels objectius de l'Agenda 2030. Destaca en aquest sentit el compromís continuat amb la mobilitat sostenible, a través del patrocini del servei de bicicletes elèctriques Cicland.



© Eduard Comellas

7.1 Estats de situació financera

Actiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2020	31.12.2019 (*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	399.792	303.009
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	27.699	30.047
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	178.167	188.299
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	17.644	-
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	89.635	330.785
Actius financers a cost amortitzat		3.791.512	3.832.281
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	18.910	21.890
Inversions en negocis conjunts i associades	3	74.350	65.703
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	-	1
Actius tangibles	15	172.619	183.686
Actius intangibles	16	113.594	122.624
Actius per impostos	45	18.395	24.929
Altres actius	17	44.145	45.628
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	98.896	106.151

TOTAL D'ACTIU

5.045.358 **5.255.033**

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

Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2020, disponibles a informeanual.creditandorrargroup.com/

Passiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2020	31.12.2019 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	9.3	25.107	16.107
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	78.338	49.331
Passius financers a cost amortitzat	19	4.073.151	4.307.293
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	18.318	37.190
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	258.122	251.815
Provisions	21	19.694	28.563
Passius per impostos	45	5.467	5.355
Capital social reemborsable a la vista		—	—
Altres passius	23	63.267	89.714
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	—	—
TOTAL DE PASSIU		4.541.464	4.785.368

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

Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2020, disponibles a informeanual.creditandorrargroup.com/

Patrimoni net

En milers d'euros	Nota	31.12.2020	31.12.2019 (*)
Capital	24	63.102	63.102
Prima d'emissió	24	—	—
Instrumentos de patrimoni emesos diferents de capital		—	—
Altres elements de patrimoni net		—	—
Altre resultat global acumulat	26	2.721	2.678
Guany acumulats		—	—
Reserves de revaloració		—	—
Altres reserves	24	393.960	347.002
(-) Accions pròpies	25	—	—
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	30.040	46.244
(-) Dividends a compte	4	—	—
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	14.071	10.639
TOTAL DE PATRIMONI NET		503.894	469.665
TOTAL DE PATRIMONI NET I PASSIU		5.045.358	5.255.033

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

Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2020, disponibles a informeanual.creditandorrargroup.com/7.2
Estats de resultats

En milers d'euros	Nota	31.12.2020	31.12.2019 (*)
Ingressos per interessos	34	53.611	70.082
(Despeses per interessos)	34	-20.620	-26.854
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		—	—
Ingressos per dividends	35	157	302
Ingressos per comissions	36	111.905	110.987
(Despeses per comissions)	36	-28.378	-32.849
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	38.764	11.040
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	5.146	7.928
Guany o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	-2.461	11.177
Guany o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	1.165	-1.356
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	-955	-1.883
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	4.785	1.582
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	37	-88	32.236
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	11.202	12.974
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	38	899	3.909
TOTAL DE RESULTAT D'EXPLOTACIÓ NET		175.132	199.275

(Despeses d'administració)		-115.714	-122.616
(Amortitzacions)	41	-22.369	-22.222
(Provisions o reversió de provisions)	42	6.170	1.187
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats i guanys o pèrdues per modificació)	43	-7.350	-1.082
(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)		88	-2.164
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	3.6	—	—
Participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades	44	2.814	2.297
Guany 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	661	655

GUANYS I PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		39.432	55.330
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		32.598	48.484
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS D'ACTIVITATS ININTERROMPUDES		-735	-1.611
GUANYS O PÈRDUES DE L'EXERCICI		31.863	46.873
ATRIUÏBLES A INTERESSOS MINORITARIS (PARTICIPACIONS NO DOMINANTS)		1.823	629
ATRIUÏBLES ALS PROPIETARIS DE LA DOMINANT		30.040	46.244
RESULTAT PER ACCIÓ (BÀSIC) - EN EUROS	4	33,59	51,75
RESULTAT PER ACCIÓ (DILUÏT) - EN EUROS	4	33,59	51,75

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

Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2020, disponibles a informeanual.creditandorrargroup.com/

08. Objectius assolits i reptes per al 2021



Davant l'impacte de la covid-19 en l'activitat socioeconòmica del país i de l'entitat, els objectius del 2020 que es consideren en procés són assumits com a reptes per al 2021.

Objectius del 2020	No assolit/ En procés / Assolit	Reptes per al 2021
Especialització i innovació en productes i serveis		
Continuar potenciant la nostra oferta de valor als clients amb el llançament de productes i serveis que aportin diferenciació i exclusivitat	En procés	
Contribuir a dinamitzar el teixit comercial i empresarial del país	En procés	
Impulsar entre els comerços noves solucions de cobraments	En procés	
Explorar el canal <i>on-line</i> per a la promoció d'esdeveniments corporatius	Assolit	Consolidar el canal <i>on-line</i> en convivència amb el canal tradicional per als esdeveniments corporatius
Potenciar les xarxes socials, com a canal per contribuir a difondre l'actualitat del Grup i els principals esdeveniments organitzats	Assolit	Potenciar les relacions institucionals de l'entitat amb els seus principals <i>stakeholders</i>
Definir un nou full de ruta per a la responsabilitat social corporativa	Assolit	Implementar els Principis de Banca Responsable de la UNEP Fi
Millorar l'eficiència en la xarxa comercial aplicant dades d'intel·ligència artificial	Assolit	Consolidar la implantació de la intel·ligència artificial en la gestió de riscos de compliment

Equip humà		
Continuar en el procés d'implementació de les novetats legislatives en la normativa laboral	Assolit	
Consolidar el model de gestió de l'acompliment	Assolit	
Impulsar nous valors corporatius (projecte teletreball, jornada flexible, bretxa salarial, pla de mobilitat sostenible)	En procés	

Objectius del 2020	No assolit/ En procés / Assolit	Reptes per al 2021
Transformació digital		
Desenvolupar projectes digitals alineats als eixos estratègics del Grup i integrar iniciatives en el marc de les tendències del negoci i tecnològiques	En procés	
Millorar l'experiència omnicanal dels clients focalitzant-nos en la complementació i sincronia de tots els canals digitals i d'atenció a distància (Contact Center)	En procés	
Seguir evolucionant les plataformes banca <i>on-line</i> /mòbil i de pagaments digitals orientades al client amb noves funcionalitats	En procés	
Potenciar la monetització dels canals digitals mitjançant la millora de l'oferta de serveis en la banca <i>on-line</i>	En procés	
Enfortir l'ús dels canals digitals entre els clients	En procés	

Compromís amb Andorra		
Promoure la dinamització econòmica a través de patrocinis i de la participació institucional en esdeveniments de valor per a Andorra	En procés	
Implementar noves activitats a L'espai per afavorir un envelliment saludable i actiu de manera integral	Assolit	Estar a prop de persones, en especial, de la gent gran, oferint l'activitat formativa a L'espai
Ampliar el programa social de la Fundació ONCA arribant a nous col·lectius	Assolit	Estendre la música als col·lectius més vulnerables
Donar eines a la societat per fomentar bons hàbits saludables	Assolit	Promoure la formació continuada entre col·lectius professionals
Treballar amb vista a gestionar problemàtiques que afecten els adolescents i joves	Assolit	Incrementar el suport a persones amb pocs recursos, a través de les entitats solidàries Càritas Andorrana i la Creu Roja Andorrana

Eficiència organitzativa		
Mantenir la certificació del Sistema de Gestió Ambiental	Assolit	Mantenir els processos de qualitat implantats en l'entitat
Fomentar el compromís intern i extern cap al medi ambient	Assolit	Promoure la sensibilització interna
Reforçar les mesures d'eficiència en consums	En procés	
Minimitzar els residus	Assolit	Enfortir la sensibilització mediambiental entre els proveïdors
Introduir el càlcul de la petjada ecològica de la nostra activitat	En procés	



Disseny i maquetació: www.cegeglobal.com

Dipòsit legal: AND.66-2021

ISBN: 978-99920-4-078-2

© Crèdit Andorrà

www.creditandorragroup.com

informeanual.creditandorragroup.com/ca

Annex

Materialitat

Críteris i abast de l'Informe

L'Informe corporatiu d'activitats 2020 recull la informació financera i no financera més rellevant del Grup Crèdit Andorrà esdevinguda entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2020.

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 va realitzar el 2020 una anàlisi de materialitat, amb l'objectiu d'identificar els temes rellevants per al Grup i prioritzar-los segons el seu grau d'importància. La prioritització dels temes analitzats permet determinar quins continguts són prou rellevants en relació amb l'activitat del Grup per ser inclosos en l'Informe corporatiu d'activitats. El present document informa sobre els temes materials sorgits del procés de consulta, analitzant el seu impacte econòmic, social o ambiental en la cadena de valor.

L'Informe corporatiu d'activitats 2020 ha estat elaborat de conformitat amb els GRI Standards: opció Exhaustiva.

Metodologia i resultats

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

1. Identificació de temes: la identificació de temes per a Crèdit Andorrà es va iniciar amb un procés preliminar de revisió de documentació interna i externa per a la determinació del llistat d'aspectes a analitzar, que cobriessin la totalitat dels àmbits econòmics, socials i ambientals que interactuen amb l'activitat del Grup i dels seus grups d'interès. Els temes identificats van ser classificats en vuit categories: Perfil de l'empresa, Govern corporatiu i compliance, As-

pectes econòmics, Aspectes laborals, Productes i serveis, Contribució social, Medi ambient i Gestió de clients.

2. Anàlisi dels temes: es va procedir a la revisió de les fonts d'informació internes i externes de l'organització, portant a terme, entre d'altres, una anàlisi *benchmark* on es va analitzar 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 2020, 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 prioritització dels temes es va tenir 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, es va determinar el grau de rellevància o importància de cada un dels temes des de la doble perspectiva, externa i interna, resultat que queda il·lustrat en la matriu de materialitat que es mostra a continuació. Finalitzat el procés i determinats els temes i el grau de rellevància, es va decidir 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 en la matriu).
4. Anàlisi dels impactes de la covid-19 en la materialitat: fruit de la situació de crisi sanitària i econòmica generada per la covid-19 i la potencial afectació d'aquesta crisi en l'activitat i el model de negoci, s'ha procedit a una revisió dels impactes potencials i fàctics de la covid-19 en la rellevància i materialitat dels temes. Així, s'ha considerat que els temes que més afectats es veurien són els relacionats amb els següents aspectes: gestió de persones en matèria de seguretat, salut, organització del treball i mesures de conciliació; aspectes de ciberseguretat i del teletreball. A partir d'aquesta anàlisi, s'ha actualitzat la materialitat d'alguns temes, resultant en una matriu de materialitat que comprèn la influència de la situació provocada per la covid-19 en l'activitat i el model de negoci del Grup Crèdit Andorrà.
5. Validació: amb l'objectiu de garantir que els resultats de la materialitat ofereixin una visió raonable i equilibrada de la responsabilitat social corporativa (sostenibilitat) del Grup Crèdit Andorrà, es van analitzar amb detall els resultats obtinguts a nivell intern amb la participació de membres de direcció i dels departaments i àrees més directament vinculats a temes estratègics de l'informe, per tal de validar els temes a incloure en l'Informe corporatiu 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. Durant el procés d'elaboració del *reporting* s'ha validat amb els responsables de les àrees i els departaments directament implicats, l'actualització de l'anàlisi de materialitat com a resultat de l'afectació de la covid-19 en diversos aspectes de l'activitat del negoci i en els interessos dels grups d'interès.

Temes materials i cobertura

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

Relevància Crèdit Andorrà


Categoria i temes	Cobertura i límit								
	Interna					Externa			
	Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors	Mitjans de comunicació
Perfil de l'empresa									
Model de negoci i estratègia									
Gestió de riscos									
Presència i impactes al mercat									
Govern corporatiu i compliance									
Govern corporatiu									
Alliances estratègiques									
Ètica, integritat i anticorrupció									
Implicació institucional									
Compliance regulatori									
Aspectes econòmics									
Gestió econòmica i rendiment									
Impactes econòmics directes i indirectes									
Competència deslleial									
Aspectes laborals									
Formació, desenvolupament professional i ocupació									
Igualtat d'oportunitats, diversitat i no-discriminació									
Condicions laborals de qualitat									
Salut i seguretat al treball									
Productes i serveis									
Innovació en productes i serveis									
Incorporació de criteris ESG al portfoli de productes									
Contribució social									
Acció social i inversió									
Inclusió i educació financera									
Medi ambient									
Emissions									
Gestió dels clients									
Satisfacció dels clients									
Multicanalitat i digitalització									
Privacitat i seguretat de la informació (incloent-hi ciberseguretat)									




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 8 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 2020
	<p>> Fundació Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 la Botiga Solidària de la Creu Roja• 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 <p>> Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none">• Mesures de seguretat i prevenció com a resposta a la covid-19:<ul style="list-style-type: none">– Creació del web https://joemquedoacasa.creditandorrargroup.ad/, amb informació actualitzada sobre mesures covid-19– Creació d'un Comitè de Seguiment del coronavirus i elaboració d'un pla de continuïtat de negoci davant la contingència de la covid-19– Activació del teletreball per a empleats, i mesures de seguretat sanitària per a clients i empleats en la xarxa comercial– Aportació de 100.000 euros al fons solidari del Govern d'Andorra, per finançar la compra d'equipament mèdic• Reorientació del canal Supporting per a donar visibilitat als esportistes en plena pandèmia de covid-19• Assegurances i altres productes de salut (Pla Integral d'Assistència Mèdica, CrèditSalut Plus)• Suport al fons Biotech (<i>private equities</i>)• Visa Unicef

ODS	Projectes en curs el 2020
 <p>4 EDUCACIÓ DE QUALITAT</p>	<p>> Fundació Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració amb la Universitat d'Andorra per a projectes formatius • Programa educatiu, a través de la Fundació ONCA <p>> Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciatives d'educació financera: <ul style="list-style-type: none"> – Targetes Piolet i Carnet Jove 16PUNT30 – Blog Research: plataforma de continguts financers oberta al públic – Nova Càtedra Crèdit Andorrà d'Emprenedoria i Banca a l'IESE Business School – Webinars i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i comportament dels mercats financers • 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 en l'organització de jornades de reflexió i debat en torn a l'educació (19è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana "Educació: crear valor des d'Andorra") • Col·laboració en el programa de tecnificació competencial d'alt rendiment Reptes empresarials del futur amb Zeno Quantum i l'escola Àgora, adreçat a joves
 <p>8 TREBALL DIGNI I CREIXEMENT ECONÒMIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Patrocini de jornades i campanyes de dinamització econòmica ("Ara més que mai, el meu cor botiga per Andorra")
 <p>9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impuls de l'e-Crèdit, la primera banca on-line a Andorra, a través de la campanya Descomplicar-se <ul style="list-style-type: none"> – 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, TPV Crèdit Link, TPV Virtual • Col·laboració amb passarel·les de pagament: Monei • Programa Scale Lab Andorra d'hiperacceleració empresarial • Comercialització del fons de capital risc 4Founders Capital II, que inverteix en <i>start-ups</i> tecnològiques • Merkaat, primer assessor digital en inversions d'Andorra • Integració del certificat electrònic del Govern d'Andorra, per signar i operar digitalment • Renovació de la xarxa de caixers automàtics • Col·laboració amb els clústers d'Andorra per crear nous sectors econòmics per al país • Partenariat amb empreses de nova economia: UNIQVentures, Zeno Quantum...




ODS	Projectes en curs el 2020
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestió Ambiental certificat segons ISO 14001:2015 • Fons Crediinvest Sicav Sustainability i Alcalá Gestión Flexible Sostenible • Blog i <i>newsletter</i> Crèdit Avui en format digital • Guies de bones pràctiques ambientals (Sustainable Banking Guide)
	<ul style="list-style-type: none"> • Préstec Regenera • Crèdit Cotxe Verd • Patrocini del Cicland
	<p>> Lluita contra la corrupció, el suborn i el finançament del terrorisme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporació de la intel·ligència artificial i de tractament de <i>big data</i> en el control i la prevenció del blanqueig de capitals • Sensibilització interna a la plantilla sobre política de gestió de conflictes d'interès i codi de conducta en el mercat de valors • Aprovació i actualització de polítiques internes en matèria de prevenció de blanqueig de diners i finançament del terrorisme, conflictes d'interès i conducta ètica <p>> Garantia de l'accés a la informació pública i foment de la transparència:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicació de l'informe de <i>Solvència de l'exercici 2019</i> • Crèdit Andorrà Asset Management manté la certificació GIPS (Global Investment Performance Standards) • Plataforma de comunicació amb els accionistes l'Espai de l'accionista
	<ul style="list-style-type: none"> • Membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides • Adhesió a la Declaració del Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP FI) • Col·laboracions amb entitats i associacions econòmiques, socials i professionals


Taula de continguts del Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgines o resposta directa	GRI Standards
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	58, 59	102-16, 102-17, 205, 206, 307, 401, 404, 405, 406, 419
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	58, 59	205, 206, 401, 404, 405, 406, 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.	58, 59, 66	102-8, 102-16, 102-17, 405, 406
Principi 7: Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	80-84	102-11, 102-16, 102-17, 305, 307
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	80-84	102-16, 102-17, 305, 307
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	37, 41, 84	305, 307
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	58, 59	205

Índex de continguts del Global Reporting Initiative




Continguts generals




GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes materials: Model de negoci i estratègia, Innovació en productes i serveis, Incorporació de criteris ESG al portfoli de productes, Gestió de riscos, Implicació institucional i Aliances estratègiques				
Perfil de l'organització				
102-1	Nom de l'organització	8		
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	14-15, 20-38, 40-43 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	15, 20, 22, 27-30, 32		
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 del 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	15, 20, 22, 27-30, 32 Per a més informació consulteu la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà .		
102-7	Dimensió de l'organització	4-5		






GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	<p>Plantilla a 31 de desembre</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>469</td> <td>471</td> <td>485</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>258</td> <td>226</td> <td>231</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>87</td> <td>101</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>13</td> <td>13</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>40</td> <td>38</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>59</td> <td>44</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>939</td> <td>900</td> <td>929</td> </tr> </tbody> </table> <p>Plantilla amb contracte indefinit</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>89%</td> <td>90%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>97%</td> <td>100%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>100%</td> <td>98%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Andorra	469	471	485	Espanya	258	226	231	Luxemburg	87	101	118	Mèxic	13	13	12	Miami (EUA)	40	38	43	Perú	9	6	0	Suïssa	3	1	0	Panamà	59	44	40	Xile	1	0	0	Uruguai	1	0	0	Grup Financer Crèdit Andorrà	939	900	929		2018	2019	2020	Andorra	89%	90%	98%	Espanya	97%	100%	96%	Luxemburg	95%	96%	92%	Mèxic	100%	100%	100%	Miami (EUA)	100%	100%	98%	Perú	100%	100%	–	Suïssa	100%	100%	–	Panamà	100%	98%	100%	Xile	100%	–	–	Uruguai	100%	–	–	Grup Financer Crèdit Andorrà	93%	94%	94%		
	2018	2019	2020																																																																																																	
Andorra	469	471	485																																																																																																	
Espanya	258	226	231																																																																																																	
Luxemburg	87	101	118																																																																																																	
Mèxic	13	13	12																																																																																																	
Miami (EUA)	40	38	43																																																																																																	
Perú	9	6	0																																																																																																	
Suïssa	3	1	0																																																																																																	
Panamà	59	44	40																																																																																																	
Xile	1	0	0																																																																																																	
Uruguai	1	0	0																																																																																																	
Grup Financer Crèdit Andorrà	939	900	929																																																																																																	
	2018	2019	2020																																																																																																	
Andorra	89%	90%	98%																																																																																																	
Espanya	97%	100%	96%																																																																																																	
Luxemburg	95%	96%	92%																																																																																																	
Mèxic	100%	100%	100%																																																																																																	
Miami (EUA)	100%	100%	98%																																																																																																	
Perú	100%	100%	–																																																																																																	
Suïssa	100%	100%	–																																																																																																	
Panamà	100%	98%	100%																																																																																																	
Xile	100%	–	–																																																																																																	
Uruguai	100%	–	–																																																																																																	
Grup Financer Crèdit Andorrà	93%	94%	94%																																																																																																	



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																				
102-8 bis	Informació sobre empleats i altres treballadors	<p>Plantilla a jornada completa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>97%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>89%</td> <td>84%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>98%</td> <td>96%</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Plantilla segons gènere i categoria laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Homes</td> <td>443</td> <td>433</td> <td>455</td> </tr> <tr> <td>Alts directius*</td> <td>107</td> <td>91</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Càrrecs Intermedis</td> <td>59</td> <td>77</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>Reste de la plantilla</td> <td>277</td> <td>265</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>496</td> <td>467</td> <td>474</td> </tr> <tr> <td>Alts directius*</td> <td>28</td> <td>26</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Càrrecs Intermedis</td> <td>53</td> <td>64</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Reste de la plantilla</td> <td>415</td> <td>377</td> <td>405</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Durant el 2020 s'ha revisat la classificació de càrrec directiu, que inclou ara els integrants del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà, així com els primers càrrecs de les entitats filials.</p>		2018	2019	2020	Andorra	100%	100%	100%	Espanya	97%	93%	94%	Luxemburg	89%	84%	89%	Mèxic	100%	100%	100%	Miami (EUA)	100%	100%	100%	Perú	100%	100%	–	Suïssa	100%	100%	–	Panamà	100%	100%	100%	Xile	100%	–	–	Uruguai	100%	–	–	Grup Financer Crèdit Andorrà	98%	96%	93%		2018	2019	2020	Homes	443	433	455	Alts directius*	107	91	10	Càrrecs Intermedis	59	77	145	Reste de la plantilla	277	265	300	Dones	496	467	474	Alts directius*	28	26	3	Càrrecs Intermedis	53	64	66	Reste de la plantilla	415	377	405		
	2018	2019	2020																																																																																					
Andorra	100%	100%	100%																																																																																					
Espanya	97%	93%	94%																																																																																					
Luxemburg	89%	84%	89%																																																																																					
Mèxic	100%	100%	100%																																																																																					
Miami (EUA)	100%	100%	100%																																																																																					
Perú	100%	100%	–																																																																																					
Suïssa	100%	100%	–																																																																																					
Panamà	100%	100%	100%																																																																																					
Xile	100%	–	–																																																																																					
Uruguai	100%	–	–																																																																																					
Grup Financer Crèdit Andorrà	98%	96%	93%																																																																																					
	2018	2019	2020																																																																																					
Homes	443	433	455																																																																																					
Alts directius*	107	91	10																																																																																					
Càrrecs Intermedis	59	77	145																																																																																					
Reste de la plantilla	277	265	300																																																																																					
Dones	496	467	474																																																																																					
Alts directius*	28	26	3																																																																																					
Càrrecs Intermedis	53	64	66																																																																																					
Reste de la plantilla	415	377	405																																																																																					



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																																																																																													
102-8 bis	Informació sobre empleats i altres treballadors	<p>Dones a la plantilla i en càrrecs de responsabilitat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2020</th> </tr> <tr> <th>En plantilla</th> <th>En càrrecs de responsabilitat</th> <th>En plantilla</th> <th>En càrrecs de responsabilitat</th> <th>En plantilla</th> <th>En càrrecs de responsabilitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>49%</td> <td>29%</td> <td>48%</td> <td>30%</td> <td>48%</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>61%</td> <td>28%</td> <td>59%</td> <td>36%</td> <td>58%</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>48%</td> <td>12%</td> <td>50%</td> <td>6%</td> <td>46%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>69%</td> <td>100%</td> <td>69%</td> <td>60%</td> <td>67%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>48%</td> <td>56%</td> <td>45%</td> <td>100%</td> <td>42%</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>78%</td> <td>100%</td> <td>67%</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>33%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>51%</td> <td>52%</td> <td>61%</td> <td>65%</td> <td>63%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>9%</td> <td>–</td> <td>–</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>–</td> <td>–</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>53%</td> <td>32%</td> <td>52%</td> <td>34%</td> <td>51%</td> <td>29%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Plantilla segons gènere i grup d'edat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2020</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>Total</td> <td>443</td> <td>496</td> <td>432</td> <td>468</td> <td>455</td> <td>474</td> </tr> <tr> <td>≤ 25 anys</td> <td>12</td> <td>32</td> <td>14</td> <td>22</td> <td>13</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>26-30 anys</td> <td>48</td> <td>66</td> <td>50</td> <td>57</td> <td>42</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>31-35 anys</td> <td>50</td> <td>76</td> <td>47</td> <td>76</td> <td>62</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>36-40 anys</td> <td>72</td> <td>77</td> <td>62</td> <td>66</td> <td>60</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>41-45 anys</td> <td>77</td> <td>101</td> <td>70</td> <td>95</td> <td>76</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>46-50 anys</td> <td>70</td> <td>77</td> <td>65</td> <td>80</td> <td>62</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>51-55 anys</td> <td>65</td> <td>41</td> <td>61</td> <td>46</td> <td>65</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>56-60 anys</td> <td>33</td> <td>18</td> <td>45</td> <td>17</td> <td>52</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>> 60 anys</td> <td>16</td> <td>8</td> <td>18</td> <td>9</td> <td>23</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>		2018		2019		2020		En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	Andorra	49%	29%	48%	30%	48%	29%	Espanya	61%	28%	59%	36%	58%	17%	Luxemburg	48%	12%	50%	6%	46%	24%	Mèxic	69%	100%	69%	60%	67%	20%	Miami (EUA)	48%	56%	45%	100%	42%	29%	Perú	78%	100%	67%	100%	–	–	Suïssa	33%	0%	100%	0%	–	–	Panamà	51%	52%	61%	65%	63%	60%	Xile	0%	9%	–	–	–	–	Uruguai	0%	0%	–	–	–	–	Grup Financer Crèdit Andorrà	53%	32%	52%	34%	51%	29%		2018		2019		2020		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Total	443	496	432	468	455	474	≤ 25 anys	12	32	14	22	13	18	26-30 anys	48	66	50	57	42	65	31-35 anys	50	76	47	76	62	65	36-40 anys	72	77	62	66	60	75	41-45 anys	77	101	70	95	76	88	46-50 anys	70	77	65	80	62	86	51-55 anys	65	41	61	46	65	43	56-60 anys	33	18	45	17	52	24	> 60 anys	16	8	18	9	23	10		
	2018			2019		2020																																																																																																																																																																											
	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat																																																																																																																																																																											
Andorra	49%	29%	48%	30%	48%	29%																																																																																																																																																																											
Espanya	61%	28%	59%	36%	58%	17%																																																																																																																																																																											
Luxemburg	48%	12%	50%	6%	46%	24%																																																																																																																																																																											
Mèxic	69%	100%	69%	60%	67%	20%																																																																																																																																																																											
Miami (EUA)	48%	56%	45%	100%	42%	29%																																																																																																																																																																											
Perú	78%	100%	67%	100%	–	–																																																																																																																																																																											
Suïssa	33%	0%	100%	0%	–	–																																																																																																																																																																											
Panamà	51%	52%	61%	65%	63%	60%																																																																																																																																																																											
Xile	0%	9%	–	–	–	–																																																																																																																																																																											
Uruguai	0%	0%	–	–	–	–																																																																																																																																																																											
Grup Financer Crèdit Andorrà	53%	32%	52%	34%	51%	29%																																																																																																																																																																											
	2018		2019		2020																																																																																																																																																																												
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones																																																																																																																																																																											
Total	443	496	432	468	455	474																																																																																																																																																																											
≤ 25 anys	12	32	14	22	13	18																																																																																																																																																																											
26-30 anys	48	66	50	57	42	65																																																																																																																																																																											
31-35 anys	50	76	47	76	62	65																																																																																																																																																																											
36-40 anys	72	77	62	66	60	75																																																																																																																																																																											
41-45 anys	77	101	70	95	76	88																																																																																																																																																																											
46-50 anys	70	77	65	80	62	86																																																																																																																																																																											
51-55 anys	65	41	61	46	65	43																																																																																																																																																																											
56-60 anys	33	18	45	17	52	24																																																																																																																																																																											
> 60 anys	16	8	18	9	23	10																																																																																																																																																																											

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																												
102-8 bis	Informació sobre empleats i altres treballadors	<p>Plantilla segons nacionalitat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>39,3%</td> <td>32,3%</td> <td>31,5%</td> </tr> <tr> <td>Resta d'Europa</td> <td>44,2%</td> <td>55,4%</td> <td>56,9%</td> </tr> <tr> <td>Amèrica</td> <td>15,9%</td> <td>11,0%</td> <td>10,8%</td> </tr> <tr> <td>Àfrica</td> <td>0,0%</td> <td>0,6%</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>Àsia</td> <td>0,6%</td> <td>0,6%</td> <td>0,5%</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Andorra	39,3%	32,3%	31,5%	Resta d'Europa	44,2%	55,4%	56,9%	Amèrica	15,9%	11,0%	10,8%	Àfrica	0,0%	0,6%	0,2%	Àsia	0,6%	0,6%	0,5%	Oceania	0,0%	0,0%	0,0%		
	2018	2019	2020																													
Andorra	39,3%	32,3%	31,5%																													
Resta d'Europa	44,2%	55,4%	56,9%																													
Amèrica	15,9%	11,0%	10,8%																													
Àfrica	0,0%	0,6%	0,2%																													
Àsia	0,6%	0,6%	0,5%																													
Oceania	0,0%	0,0%	0,0%																													
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.</p> <p>El 2020 el valor aproximat de les compres a proveïdors del Grup ha estat de més de 37.308 milers d'euros (45.000 milers d'euros el 2019).</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>52, 54-56</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"> > 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. > 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 reuneixin certes característiques que impedeixin que siguin aprovades per nivells inferiors (Comitè d'Àrea de Crèdits i Comitè d'Oficina, que també tenen certes facultats d'aprovació delegades). > 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. 																														
102-12	Iniciatives externes	37, 44-45																														

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-13	Participació en associacions	37, 71-76 Crèdit Andorrà: 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 Ecuestre. Banque de Patrimoines Privés: 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). Banco Alcalá: Asociación Española de Banca i Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO). Beta Capital Wealth Management (Miami). > 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).		
Estratègia				
102-14	Declaració del màxim responsable de l'organització	8-9		
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	4-5, 8-13, 16-19, 52, 54-56, 88-89, 93-95		
Temes materials: Ètica, integritat i anticorrupció				
Ètica i integritat				
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de comportament	12-13, 57-59		
102-17	Mecanismes per a la consulta i la resolució de dubtes sobre ètica	56-58, 61		
Temes materials: Govern corporatiu, Gestió de riscos, Compliance regulatori i Satisfacció dels clients				
Govern				
102-18	Estructura de govern	48-53		
102-19	Presa 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	52-53 El Comitè Executiu de Crèdit Andorrà representa totes les línies i àrees de negoci de 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	61 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 29 d'abril del 2020–, 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 del director general.		
102-23	Presidència del màxim òrgan de govern	Les funcions del 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 2020 s'ha aprovat un Procediment per a la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell d'Administració, direcció general i responsables de funcions de control de Crèdit Andorrà. 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 ara 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. S'ha aprovat una Política de gestió de conflictes d'interès del Consell d'Administració. 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.		




GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-27	Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	A les reunions del Consell d'Administració es proporciona informació corresponent als principals assumptes a tractar i relacionats amb qüestions estratègiques de negoci, econòmiques, ambientals i socials.		
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	El 2020 s'ha aprovat un Procediment per a la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell d'Administració, direcció general i responsables de funcions de control de Crèdit Andorrà. Així també, 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 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. El 2020 s'ha aprovat el nou Marc d'apetit al risc del Grup Crèdit Andorrà (RAF) i la Declaració d'apetit al risc (RAS), que el desenvolupa. La finalitat d'aquest marc és recollir els diferents nivells i tipus de risc que el Grup Crèdit Andorrà està disposat a assumir en la consecució dels seus objectius, i la consideració d'aquests riscos en la planificació estratègica de negoci, capital, liquiditat i pressupost anual.		
102-31	Revisió dels temes econòmics, ambientals i socials	Grup Financer Crèdit Andorrà disposa de l'àrea de Riscos 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 Delegada 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.		






GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-35	Polítiques de retribució	Les polítiques retributives estan previstes pels 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 del Model cultural 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 a 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.		
102-37	Implicació dels grups d'interès en la retribució	Per a l'establiment de la quantitat a 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	
Participació dels grups d'interès				
102-40	Llista de grups d'interès	61		
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	61		
102-43	Enfocament d'implicació de grups d'interès	61		
102-44	Temes principals i consideracions tractats	49-50, 65, 69		
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	85-87		
Pràctiques per a l'elaboració d'informes				
102-46	Definició dels continguts de l'informe i les fronteres dels temes	90-92		
102-47	Llista de temes materials	91		
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.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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	90		
102-51	Data de l'últim informe	2019		
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	90		
102-55	Índex de continguts GRI	http://informeanual.creditandorragroup.com/ca/		
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
Temes materials: Impactes econòmics directes i indirectes, Presència i impactes al mercat, Gestió econòmica i rendiment, Acció social i inversió				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	8-15, 18-19, 22-24, 27-30, 32, 61		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5, 8-11, 19, 22-24, 27-29, 31-32, 49-53		
GRI 201: Acompliment econòmic				
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	19		 
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats del canvi climàtic	37, 55, 80-84 Crèdit Andorrà considera que, per la seva activitat, els riscos físics derivats del canvi climàtic són mínims. En canvi, resulten rellevants les implicacions financeres per a Crèdit Andorrà, 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. Els riscos es concreten en les afectacions del canvi climàtic a Andorra i la seva repercussió a l'economia del país i el risc de reputació derivat d'una gestió ambiental incorrecta. 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.		
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.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																
GRI 202 Presència en el mercat																																																				
202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe enfront del salari mínim local		Informació confidencial																																																	
202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	<p>Directius originaris del país (per filials)*</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>56%</td> <td>56%</td> <td>13%</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>0%</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>75%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>56%</td> <td>56%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>100%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>55%</td> <td>61%</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Durant el 2020 s'ha revisat la classificació de càrrec directiu, que inclou ara els integrants del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà, així com els primers càrrecs de les entitats filials.</p>		2018	2019	2020	Andorra	56%	56%	13%	Espanya	100%	100%	100%	Luxemburg	6%	6%	0%	Mèxic	0%	0%	0%	Miami (EUA)	0%	75%	0%	Perú	100%	100%	—	Suïssa	0%	0%	—	Panamà	56%	56%	0%	Xile	0%	—	—	Uruguai	100%	—	—	Grup Financer Crèdit Andorrà	55%	61%	18%		
	2018	2019	2020																																																	
Andorra	56%	56%	13%																																																	
Espanya	100%	100%	100%																																																	
Luxemburg	6%	6%	0%																																																	
Mèxic	0%	0%	0%																																																	
Miami (EUA)	0%	75%	0%																																																	
Perú	100%	100%	—																																																	
Suïssa	0%	0%	—																																																	
Panamà	56%	56%	0%																																																	
Xile	0%	—	—																																																	
Uruguai	100%	—	—																																																	
Grup Financer Crèdit Andorrà	55%	61%	18%																																																	
GRI 203 Impactes econòmics indirectes																																																				
203-1	Inversions en infraestructures i serveis als quals s'ha donat suport	70		 																																																
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	4, 18-19, 70, 77-79		 																																																

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes materials: Ètica, integritat i anticorrupció				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	54-59		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	54-59		
GRI 205: Lluita contra la corrupció				
205-1	Operacions avaluades en relació amb riscos relacionats amb corrupció	56-59 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 i Compliment Normatiu i de la funció de gestió del risc.		
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	56-57, 68		
205-3	Incidents confirmats de corrupció i accions dutes a terme	No s'han produït incidents relacionats amb corrupció.		
Temes materials: Competència deslleial				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	55-59		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	55-59		
GRI 206: Pràctiques de competència deslleial				
206-1	Accions legals per qüestions de competència deslleial, anticompetència i pràctiques monopolistes	No hi ha hagut cap acció per causes relacionades amb pràctiques monopolistes i contra la lliure competència.		






Temes ambientals


Temes materials: Emissions

GRI 103: Enfocament de gestió

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	44-45, 55, 80-81, 83-84		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4, 44-45, 81-82, 84		

GRI 305: Emissions




305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	84		
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	84		
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	84		
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	84		
305-5	Reducció d'emissions de GEH	4, 83-84		
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 significatives.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes materials: <i>Compliance</i> regulatori i Aliances estratègiques				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	37, 55, 80-81, 83-84		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	37, 55, 80-81, 83-84		
GRI 307 Compliment ambiental				
307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	No s'ha registrat cap incompliment.		

Temes socials

Temes materials: Formació, desenvolupament professional i ocupació				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	65-66, 68-69		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4, 65-69		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS						
GRI 401: Ocupació										
401-1	Noves contractacions d'empleats i ràtio de rotació	66								
Noves contractacions segons gènere i grup d'edat										
2020	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
Homes	18	13	22	0	4	0	0	0	0	57
< 25 anys	4	1	1	0	1	0	0	0	0	7
26-35 anys	10	5	12	0	0	0	0	0	0	27
36-45 anys	3	2	5	0	2	0	0	0	0	12
46-55 anys	1	4	3	0	0	0	0	0	0	8
> 56 anys	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3
Dones	18	9	9	0	3	0	0	0	0	39
< 25 anys	3	1	0	1	1	0	0	0	0	5
26-35 anys	8	3	2	0	1	0	0	0	0	14
36-45 anys	3	3	6	0	1	0	0	0	0	13
46-55 anys	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
> 56 anys	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Total	36	22	27	0	7	0	0	0	0	96
Índex de rotació segons gènere										
2020	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
Homes	5,2%	11,3%	12,5%	0%	4%	-	-	6,7%	-	8,1%
Dones	4,3%	3,7%	13%	12,5%	5,6%	-	-	12%	-	5,5%
Ambdós gèneres	4,7%	6,9%	12,7%	8,3%	4,7%	-	-	10%	-	6,8%
Baixes voluntàries respecte a la plantilla										
	2018	2019	2020							
Andorra	4,1%	3,6%	4,3%							
Espanya	7,8%	5,8%	3,5%							
Luxemburg	18,4%	12,9%	8,5%							
Mèxic	46,2%	15,4%	8,3%							
Miami (EUA)	7,5%	7,9%	4,7%							
Perú	0%	0%	0%							
Suïssa	100%	200%	0%							
Panamà	10,2%	15,9%	7,5%							
Xile	0%	0%	-							
Uruguai	0%	-	-							
Grup Financer Crèdit Andorrà	7,8%	6,3%	5,1%							

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																																																	
401-2	Beneficis oferts a empleats a jornada completa que no s'ofereixen a empleats temporals o a jornada parcial	69																																																																																																																																			
401-3	Permisos parentals	67																																																																																																																																			
GRI 404: Capacitació i educació																																																																																																																																					
404-1	Hores mitjanes de formació anuals per empleat	<p>68-69</p> <p>Activitat de formació</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">Plantilla que ha rebut formació</th> <th colspan="3">Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)</th> <th colspan="3">Formació dins l'horari laboral</th> </tr> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>644</td> <td>526</td> <td>675</td> <td>42%</td> <td>31%</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>87%</td> <td>72%</td> <td>73%</td> <td>257</td> <td>413</td> <td>259</td> <td>73%</td> <td>100%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>70%</td> <td>26%</td> <td>95%</td> <td>1.445</td> <td>1.897</td> <td>400</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>85%</td> <td>100%</td> <td>166</td> <td>17</td> <td>128</td> <td>80%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>100%</td> <td>50%</td> <td>100%</td> <td>446</td> <td>267</td> <td>143</td> <td>38%</td> <td>39%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>98%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> <td>399</td> <td>399</td> <td>90</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>92%</td> <td>81%</td> <td>88%</td> <td>568</td> <td>528</td> <td>519</td> <td>46%</td> <td>41%</td> <td>41%</td> </tr> </tbody> </table>		Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral			2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	Andorra	100%	100%	100%	644	526	675	42%	31%	18%	Espanya	87%	72%	73%	257	413	259	73%	100%	98%	Luxemburg	70%	26%	95%	1.445	1.897	400	0%	0%	100%	Mèxic	100%	85%	100%	166	17	128	80%	100%	100%	Miami (EUA)	100%	50%	100%	446	267	143	38%	39%	0%	Perú	0%	0%	-	0	-	-	0%	-	-	Suïssa	0%	0%	-	0	-	-	0%	-	-	Panamà	98%	95%	100%	399	399	90	100%	100%	100%	Xile	0%	-	-	0	-	-	0%	-	-	Uruguai	0%	-	-	0	-	-	0%	-	-	Grup Financer Crèdit Andorrà	92%	81%	88%	568	528	519	46%	41%	41%	No es disposa de dades desglossades segons gènere i categoria laboral per a Andorra, Espanya i Luxemburg.	 
	Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral																																																																																																																														
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020																																																																																																																												
Andorra	100%	100%	100%	644	526	675	42%	31%	18%																																																																																																																												
Espanya	87%	72%	73%	257	413	259	73%	100%	98%																																																																																																																												
Luxemburg	70%	26%	95%	1.445	1.897	400	0%	0%	100%																																																																																																																												
Mèxic	100%	85%	100%	166	17	128	80%	100%	100%																																																																																																																												
Miami (EUA)	100%	50%	100%	446	267	143	38%	39%	0%																																																																																																																												
Perú	0%	0%	-	0	-	-	0%	-	-																																																																																																																												
Suïssa	0%	0%	-	0	-	-	0%	-	-																																																																																																																												
Panamà	98%	95%	100%	399	399	90	100%	100%	100%																																																																																																																												
Xile	0%	-	-	0	-	-	0%	-	-																																																																																																																												
Uruguai	0%	-	-	0	-	-	0%	-	-																																																																																																																												
Grup Financer Crèdit Andorrà	92%	81%	88%	568	528	519	46%	41%	41%																																																																																																																												
404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i d'assistència en la transició	68																																																																																																																																			



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																														
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions d'acompliment i desenvolupament professional	<p>Plantilla subjecta al sistema d'avaluació de l'acompliment</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">2020</th> <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>7</td> <td>1</td> <td>102</td> <td>43</td> <td>141</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>35%</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>17</td> <td>4</td> <td>26</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>100%</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>5</td> <td>48</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>79%</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>18</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>100%</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>83%</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>143</td> <td>66</td> <td>245</td> <td>302</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Durant el 2020 s'ha revisat la classificació de càrrec directiu, que inclou ara els integrants del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà, així com els primers càrrecs de les entitats filials.</p>	2020	Global	Alts directius*		Càrrecs Intermedis		Resta de la plantilla		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Andorra	100%	7	1	102	43	141	191	Espanya	35%	1	0	17	4	26	32	Luxemburg	100%	1	0	15	5	48	49	Mèxic	100%	0	1	1	3	3	4	Miami (EUA)	79%	0	1	3	2	18	10	Perú	-	-	-	-	-	-	-	Suïssa	-	-	-	-	-	-	-	Panamà	100%	1	0	5	9	9	16	Xile	-	-	-	-	-	-	-	Grup Financer Crèdit Andorrà	83%	10	3	143	66	245	302		
2020	Global	Alts directius*			Càrrecs Intermedis		Resta de la plantilla																																																																																											
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones																																																																																											
Andorra	100%	7	1	102	43	141	191																																																																																											
Espanya	35%	1	0	17	4	26	32																																																																																											
Luxemburg	100%	1	0	15	5	48	49																																																																																											
Mèxic	100%	0	1	1	3	3	4																																																																																											
Miami (EUA)	79%	0	1	3	2	18	10																																																																																											
Perú	-	-	-	-	-	-	-																																																																																											
Suïssa	-	-	-	-	-	-	-																																																																																											
Panamà	100%	1	0	5	9	9	16																																																																																											
Xile	-	-	-	-	-	-	-																																																																																											
Grup Financer Crèdit Andorrà	83%	10	3	143	66	245	302																																																																																											













Temes materials: Salut i seguretat al treball i condicions laborals de qualitat








GRI 103: Enfocament de gestió







103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	16-17, 62-65		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	64-65		



GRI 403: Salut i Seguretat dels treballadors

403-1	Sistema de gestió de la seguretat i la salut professional	16-17, 52, 62		 
-------	---	---------------	--	---

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
403-2	Identificació de riscos, avaluació de riscos i investigació d'incidents	62, 65		 
403-3	Serveis de salut ocupacional	62, 64		 
403-4	Participació dels treballadors, consulta i comunicació sobre la salut i la seguretat professionals	61, 64		 
403-5	Formació dels treballadors en salut i seguretat professionals	68		 
403-6	Promoció de la salut dels treballadors	64-65		 
403-7	Prevenió i mitigació dels impactes de salut i seguretat professionals directament vinculats a les relacions empresarials	16-17, 62-65		 

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
403-8	Treballadors coberts per un sistema de gestió de la seguretat i salut professionals	Donades les característiques del seu model de negoci, Crèdit Andorrà no disposa d'un sistema formal de gestió de la seguretat i salut en el treball. No obstant, Crèdit Andorrà desenvolupa mesures adreçades a garantir la salut i seguretat dels seus empleats i a prevenir els riscos laborals relacionats amb el lloc de treball.		 
403-9	Accidents relacionats amb el treball	Durant el 2020 Crèdit Andorrà no ha registrat ni ha estat informat sobre cap cas d'accidents de treball dels seus treballadors.		 
403-10	Malalties professionals	Durant el 2020 Crèdit Andorrà no ha registrat ni ha estat informat sobre cap cas de malaltia professional dels seus treballadors.		 
Temes materials: Igualtat d'oportunitats, diversitat i no-discriminació				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	64, 66, 68-69		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4, 64, 66-67, 69		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats				
405-1	Diversitat en els òrgans de govern i empleats	49, 53, 66-67		
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes		Informació confidencial	

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 406: No-discriminació				
406-1	Casos de discriminació i accions correctives d'empreses	66 Crèdit Andorrà no ha registrat casos de discriminació.		
Temes materials: Multicanalitat i digitalització, Inclusió i educació financera				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	16, 21, 39-43, 46, 60-61		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4, 43, 46-47, 70-76, 78		
GRI 413: Comunitats locals				
413-1	Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	4, 18, 70-76		
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius actuals i potencials sobre les comunitats locals	4, 70-71, 80		
FS13	Punts d'accés en les àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics per tipus	4, 16, 18, 22, 40-41		
FS14	Iniciatives per a millorar l'accés als serveis financers per a persones amb desavantatges	18, 40-42, 46-47		 

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Tema material: Privacitat i seguretat de la informació (incloent-hi ciberseguretat)				
GRI 103: Enfocament de gestió				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	92		
103-2	Enfocament de gestió i components	60		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	60		
GRI 418: Privacitat dels clients				
418-1	Denúncies substancials relacionades amb esclatxes en la privacitat dels clients i les pèrdues de dades de clients	<p>60</p> <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 és en compliment i 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"> > 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. > Integritat: es garanteix que la informació emmagatzemada és completa i es correspon en tot moment amb la realitat. > Disponibilitat: es garanteix que la informació està disponible sempre que es necessita per fer les operacions o consultes requerides. <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 419: Compliment socioeconòmic				
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.		



Disseny i maquetació: www.cegeglobal.com

Dipòsit legal: AND.66-2021

ISBN: 978-99920-4-078-2

© Crèdit Andorrà

www.creditandorragroup.com

informeanual.creditandorragroup.com/ca

