

*Informe
corporatiu
anual*

2025

Creand[©]

| GRUP CREAND AL MÓN

Activitat bancària i financera

CREAND CRÈDIT ANDORRÀ

Crèdit Andorrà, SA
Oficina de la Seu Social
Av. Meritxell, 80
AD500 Andorra la Vella
Tel.: +376 888 600
www.creandgroup.com

CREAND WEALTH MANAGEMENT

Banco Alcalá, SA
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º
28006 Madrid
Espanya
Tel.: +34 91 175 07 00
www.creand.es

CREAND WEALTH & SECURITIES

Banque de Patrimoines Privés, SA
30, Boulevard Royal
L-2449 Luxembourg
Tel.: +352 27 207 1
www.creand.lu

Gestió d'actius

CREAND 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 91 175 07 00
www.creand.es

CREAND WEALTH MANAGEMENT

Creand Securities
Creand Management
777 Brickell Avenue
Suite 1201
Miami, Florida 33131
United States of America
Tel.: +1 305 358 88 44
www.creand.us

CREAND SECURITIES

Creand Securities Panamá, SA
Torre de las Américas, torre A,
piso 10, suite 1002
Calle Punta Darién
Ciudad de Panamá
Tel.: +507 306 48 00
www.creandsecurities.pa

CREAND WEALTH MANAGEMENT

Private Investment Management
Advisors Panamá
Torre de las Américas, torre A,
piso 10, suite 1003
Calle Punta Darién
Ciudad de Panamá
Tel.: +507 306 48 01
www.creand.pa

Assegurances

CREAND ASSEGURANCES ESTALVI

Av. Fiter i Rossell, 22
AD700 Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 88 88

CREAND ASSEGURANCES VIDA

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

CA VINCLES ACTUARIAL CONSULTING

C/ Josep Viladomat, 17 AD700
Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 91 19

CA LIFE INSURANCE EXPERTS

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

CREAND FUNDACIÓ

Av. Meritxell, 80
AD500 Andorra la Vella
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 88 80
www.creandfundacio.ad

Activitat social

*Informe
corporatiu
anual*

2025

Creand[©]

Índex

01

Carta del president

_04

2025, un any que compta

_06

75 anys de Creand
Principals fites del 2025
Creand en xifres
Un banc per al futur
La nostra proposta de valor:
servei local amb visió global
Qualitat i excel·lència
en la pràctica bancària

02

Estratègia de negoci del Grup

_30

Carta del conseller delegat
Un pla estratègic de futur
Eixos de l'estratègia de negoci
Especialització en productes
i serveis
Digitalització
Innovació
Eficiència

03

Govern corporatiu i gestió del risc

_64

Govern corporatiu
Cultura i ètica corporativa
Gestió integral del risc
Governança de la sostenibilitat
Anàlisi de doble materialitat

04

Model de creació de valor

_92

Estats financers del Grup Creand

Model de negoci

Negoci Bancari Andorra

Negoci Bancari Internacional

Inversions

Grup Assegurador

05

Generació de valor compartit: relació amb els grups d'interès

_114

Valor generat per Creand

Generació de valor per a l'accionista

Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

06

Un model de banca compromesa

_124

Un equip humà divers

El canvi climàtic com a repte

Compromís amb el país i les persones

Carta del president

Una trajectòria de responsabilitat per a un banc que mira al futur

Antoni Pintat Mas

President del Consell d'Administració
de Crèdit Andorrà, SA



El 2025 ha estat un any especial per a Creand. Hem commemorat els 75 anys de la constitució del Banc, i com en qualsevol celebració, el primer que cal dir és moltes gràcies.

Moltes gràcies a tots per ser-hi. Des d'aquell primer moment, quan un grup de joves, que avui qualificaríem d'emprenedors, van adonar-se que aquella Andorra nova que començava a créixer necessitava també un banc nou. I fins avui, quan Creand ha esdevingut el banc de referència adaptant-se amb solidesa, rigor i visió pionera als reptes propis i als que ha viscut Andorra pel que fa a l'evolució social, econòmica i tecnològica.

Anar de la mà d'Andorra ha estat un dels trets que han definit Creand Crèdit Andorrà. Hem crescut al ritme del país i volem continuar fent-ho molts anys més. El darrer informe del Fons Monetari Internacional (FMI) posa en relleu la solidesa de l'economia nacional, que ha superat les perspectives de creixement fins a situar-se en el 2,9%. Una inflació controlada (del 2,4%), l'estabilitat del mercat laboral, amb taxes properes a l'ocupació plena, i el dinamisme dels sectors immobiliari i de la construcció expliquen el bon ritme de la nostra economia, afavorida per la robustesa del sistema financer. L'FMI en destaca l'evolució favorable en els resultats obtinguts, reforçats amb nivells elevats de capitalització (17,16%) i liquiditat (257%).

Precisament la capitalització i la liquiditat han estat dues de les magnituds que Fitch Ratings ha posat en relleu per confirmar el ràting de Creand Crèdit Andorrà en 'BBB-' a llarg termini i perspectiva estable, amb unes ràtios de solvència (18,38%) i de liquiditat (161,11%) superiors als límits regulatoris (el 14,77% i el 100%, respectivament).

I un any més, Fitch també constata el suport continuat del Banc a l'economia del país, amb una inversió creditícia en augment cada exercici, tot i l'impacte directe en el marge financer enguany per la davallada progressiva dels tipus d'interès (del 3,27% al 2,22%). Així, aquest 2025 tenim concedits quasi 3.000 milions d'euros (2.967 milions) en crèdits, avals i hipoteques. Ens satisfà dir que el 86% (2.566 milions) han estat per a projectes de futur de famílies, empreses, emprenedors i institucions d'Andorra.

Aquest paper actiu en l'expansió del país, però, no seria possible sense una gestió acurada i responsable en tots els àmbits de negoci on el Grup opera. És així que hem consolidat la nostra presència internacional, amb unes quotes de creixement a Europa i Amèrica superiors al 40% que han contribuït a situar el volum de negoci global en els 38.806 milions d'euros. Aquestes bones dades d'activitat han pogut contrarestar la reducció del marge financer per l'impacte de l'evolució a la baixa dels tipus, i ens han permès tancar l'any amb un benefici net consolidat de 63,2 milions d'euros.

Continuem, doncs, generant valor per als més de 450 accionistes que ens fan confiança, reinvertint en el negoci i mantenint alhora una atractiva remuneració en forma de dividend. La proposta que es presentarà per a l'aprovació en la Junta General que tindrà el lloc el 29 d'abril preveu distribuir 27,6 milions (un 1,02% més que l'any passat), la meitat del benefici obtingut per la matriu a Andorra.

Generar valor per als accionistes, i també per a clients i empleats, alhora que contribuïm al progrés de la societat andorrana. Aquesta és la missió de Creand i el fonament a través del qual materialitzem totes les iniciatives i projectes per assolir l'objectiu del consolidar el Grup en les places financeres on som presents.

Ens hem dotat d'un pla estratègic a tres anys (2024-2026) que té en l'especialització, la transformació digital i la innovació tres vectors transversals que ens han de permetre continuar avançant amb fermesa cap als nous reptes als quals ens enfrontem els bancs, en particular, i totes les empreses, en general. Uns reptes que tenen en la intel·ligència artificial, la sostenibilitat o la gestió del talent les palanques transformadores dels negocis i que requereixen d'una capacitat d'adaptació contínua davant escenaris d'incertesa fruit de riscos externs al negoci com la ciberseguretat, el canvi climàtic o els conflictes geopolítics.

Treballem per disposar de les eines i recursos necessaris que ens portin a situar Creand en la millor posició, però també per fer visible un model de banca diferenciador. A través del nostre propòsit, construïm una banca compromesa amb el creixement sostenible i amb el progrés de les persones i del país, per a la qual hem destinat aquest 2025 més del 5% dels beneficis. En total, 3,4 milions d'euros per a projectes que generen un impacte positiu en forma de patrocinis esportius, culturals i econòmics, programes d'educació i inclusió financera, o per a la promoció artística, reforçats amb la important acció social de la Fundació Creand, l'única d'un banc al país.

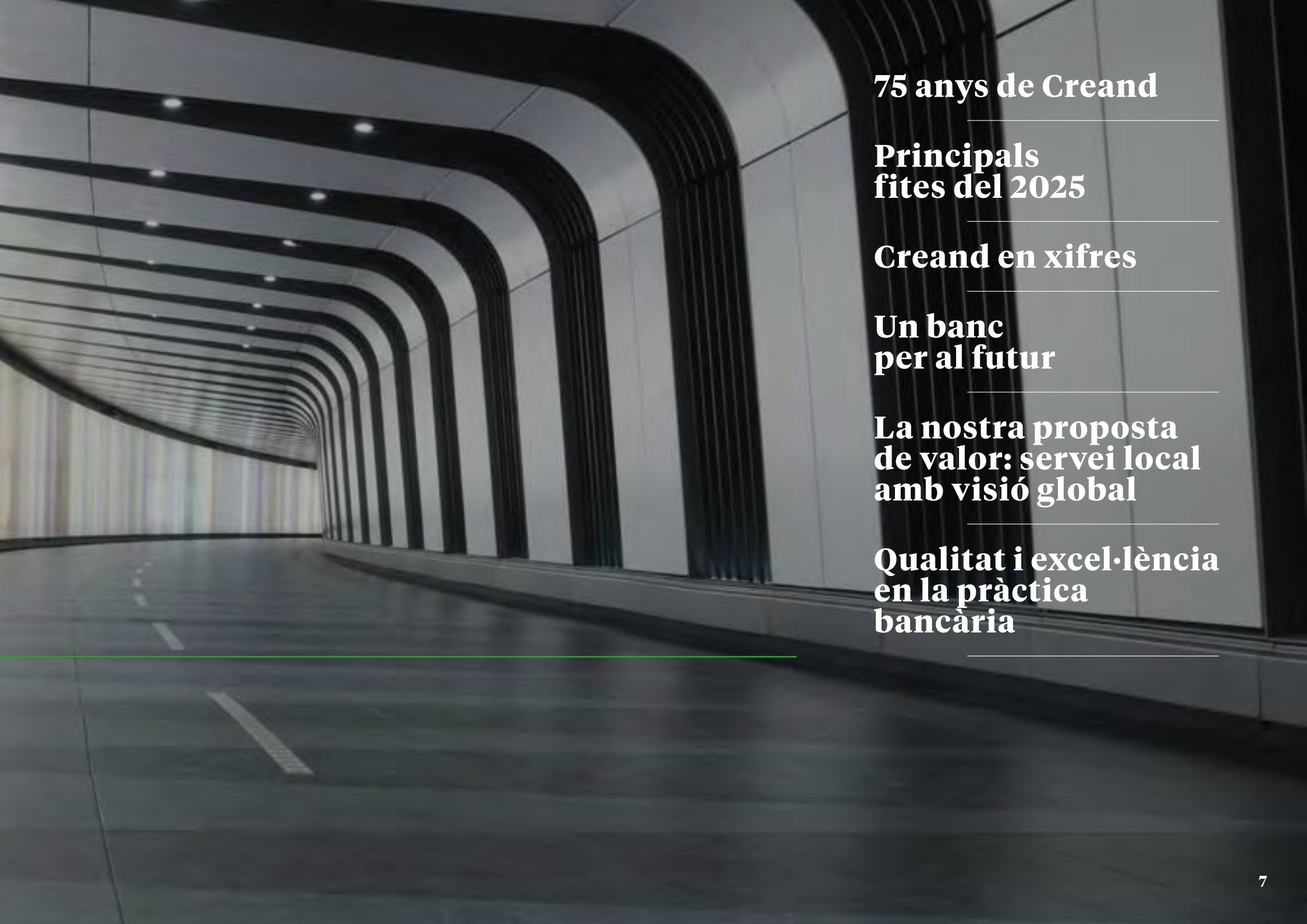
Donar suport als clients en tots els seus projectes de vida, personals i empresarials; forjar relacions duradores amb socis i proveïdors –i més si són locals–; dotar de recursos totes aquelles iniciatives de la societat civil que ens permetin millorar plegats, i treballar amb responsabilitat, transparència i rigor perquè els nostres accionistes ens mantinguin la confiança.

És aquesta la nostra voluntat de fer i, sobretot, la nostra voluntat de ser, que no serien possible si no comptéssim amb la implicació i la complicitat dels empleats, l'autèntic motor que al llarg de 75 anys han contribuït a fer créixer Creand Crèdit Andorrà fins a ser el banc líder de la plaça andorrana, malgrat les vicissituds de la història i els canvis viscuts. Han estat moltes les persones compromeses en el nostre projecte, primer des d'Andorra i ara també des d'Espanya, Luxemburg, Miami i Panamà. Aquest 2025, un total de 882 professionals, més de la meitat dels quals, 539, al país.

Personalment, i en nom del Consell d'Administració que presideixo, és un orgull continuar el llegat de les persones que ens han precedit. La confiança és la base sobre la qual es basteixen les relacions, i haver-la rebut d'accionistes, clients, proveïdors i empleats al llarg de tots aquests anys és el motiu que per si sol justifica el meu agraïment més sincer i sentit.

01

**2025, un any
que compta**



75 anys de Creand

**Principals
fites del 2025**

Creand en xifres

**Un banc
per al futur**

**La nostra proposta
de valor: servei local
amb visió global**

**Qualitat i excel·lència
en la pràctica
bancària**

75 anys de Creand

L'any 2025 ha estat especialment rellevant per a Creand: hem celebrat el 75è aniversari de la constitució de l'aleshores Crèdit Andorrà. I per commemorar-ho s'han programat una sèrie d'actes i esdeveniments al llarg de l'any amb l'objectiu de fer extensiva l'efemèride a empleats, clients, accionistes i al conjunt de la societat andorrana.

Tot va començar al març, amb el llançament de la campanya **«Històries que compten»**, que posava l'accent en les persones que han construït la història del Banc i que van protagonitzar els mateixos empleats, en actiu i jubilats, i clients.

La campanya es va acompanyar de **videopodcasts**, a càrrec d'empleats i persones amb un paper rellevant en l'evolució del país en el decurs d'aquestes dècades, en àmbits tan diferents com el sector bancari, el teixit empresarial, la cultura o l'esquí, entre d'altres.

També es va voler donar un vessant festiu a la celebració amb un **acte a l'aire lliure per a l'equip d'empleats** a Andorra que es va estendre amb una acció al carrer en què es va **obsequiar els clients amb cupcakes**.

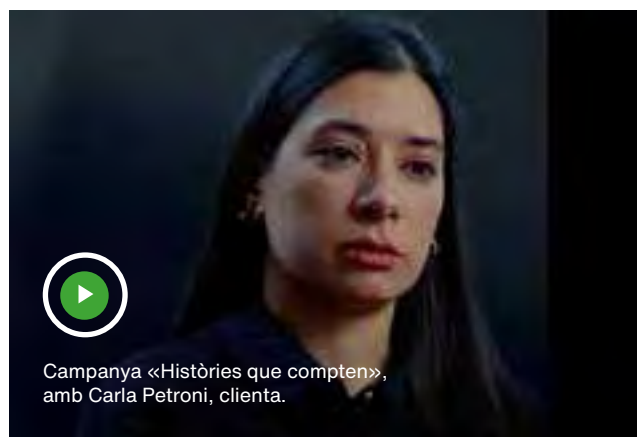




Videopodcast «Fer banca avui», amb empleats del Banc.



Els clients van ser obsequiats amb *cupcakes* per celebrar el 75è aniversari.



Campanya «Històries que compten», amb Carla Petroni, clienta.



El Creandfest, una jornada a l'aire lliure per commemorar l'aniversari amb els empleats.



Un **acte institucional** amb accionistes, representants institucionals i directius de totes les filials del Grup va tancar el programa del 75è aniversari.



Directius i representants dels consells d'administració de totes les societats del Grup, en l'acte institucional del 75è aniversari. © Natàlia Montané



Música en directe a l'acte institucional de celebració del 75è aniversari. © Natàlia Montané

1950-2025, de Crèdit Andorrà a Creand

L'edició del llibre *1950-2025, de Crèdit Andorrà a Creand*, va culminar el programa del 75è aniversari.

El volum, escrit per l'historiador Francesc Rodríguez, recull la trajectòria del Banc des de la fundació fins a l'actualitat, amb detalls i referències documentals inèdits.

També inclou testimonis clau en la història de l'entitat així com un resum de les fites més significatives, tant de negoci com més corporatives, com a testimoni de l'evolució que ha tingut Andorra al llarg d'aquests 75 anys.

“És una història de creure en el país, de crear oportunitats i d'avançar plegats cap a nous reptes.”

Antoni Pintat,
president de Creand



Xavier Cornella i Antoni Pintat
amb el llibre. © Natàlia Montané

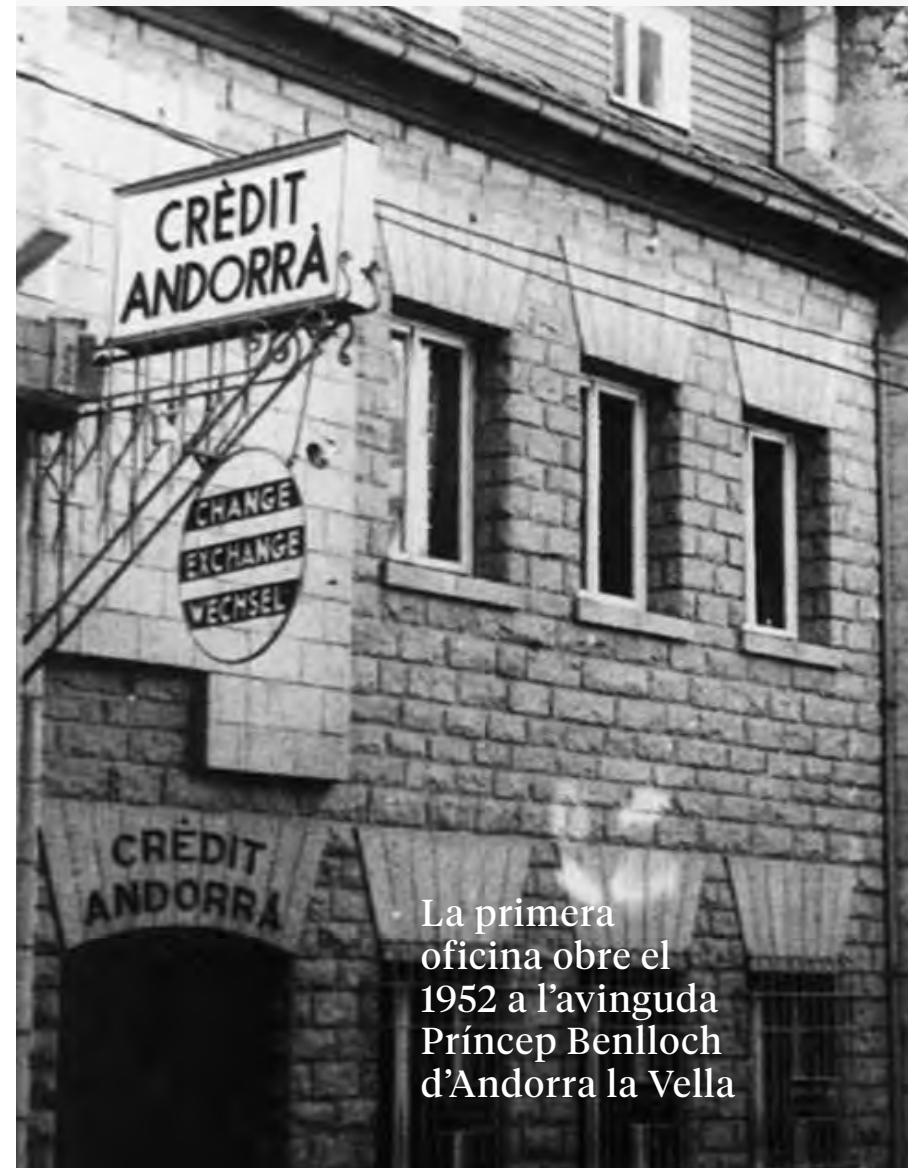
CRONOGRAMA (1950-2025)

Els primers anys (1949-1955)

Un nou banc a Andorra

El 13 de desembre de 1949 Bonaventura Riberaigua Argelich adreça una sol·licitud al Consell General en què expressa la voluntat de «fundar una casa de crèdit defensora dels interessos andorrans, en el sentit de fomentar el desenvolupament econòmic i social i facilitar als andorrans mitjans econòmics i monetaris [...] que's titularà Crèdit Andorrà».

Un decret del 21 de desembre de 1949 autoritza «l'exercici de les activitats sol·licitades» i el 15 de desembre de 1950 es formalitza l'escriptura de la societat Crèdit Andorrà SA, per una durada il·limitada i un capital social de 3 milions de pessetes, representat per 6.000 accions de 500 pessetes cadascuna. El primer Consell d'Administració l'integren Ramon Riberaigua (president) i Pilar Esteve (consellera).



La primera oficina obre el 1952 a l'avinguda Príncep Benlloch d'Andorra la Vella

► Setanta anys creant (1955-2024)

Evolució i entorn

► **1957** Obertura de la primera sucursal, a Escaldes.

► **1960** Creació de la Convenció de Bancs i Banquers, embrió de l'Agrupació de Bancs Andorrans (ABA, 1973).

► **1963** S'aprova el Fons de previsió i ajuda del personal de Crèdit Andorrà.

El Banc participa en la constitució d'Ensisa (Soldeu-el Tarter).

► **1964** Primer logotip comercial, amb les claus com a element gràfic distintiu.



► **1980** Entra en funcionament el primer servidor informàtic IBM-34.

► **1986** Es crea la targeta Clau, la primera d'un banc del país.



► **1987** Es constitueix la Fundació Crèdit Andorrà.

► **1990** S'aprova l'activitat de Crèdit Andorrà Asset Management com a gestora d'actius financers.

► **1992** El Banc entra en l'accionariat del futur Caldea.

► **1995** S'inaugura la seu social, a l'avinguda Meritxell, 80 d'Andorra la Vella.

► **1996** Es constitueix Crèdit Assegurances.



► **1998** Primera pàgina web corporativa.

► **2000** Es posa en funcionament la primera banca electrònica, e-Crèdit.



► **2002** Primer premi The Banker com a Banc de l'any a Andorra.

► **2005** Crèdit Andorrà adquireix i integra la filial andorrana de CaixaBank.

► **2007** Autorització a Espanya de la gestora Valira Capital Asset Management, la primera que rep una entitat financera andorrana.

► **2008** Comença el procés d'internacionalització del Grup: llicència bancària a Panamà, oficina de representació a l'Uruguai i participació al hòlding assegurador espanyol ERM.

► **2011** Tres operacions de compra reforcen l'expansió internacional: la Banque de Patrimoines Privés a Luxemburg, Banco Alcalá a Espanya i Beta Capital Management, LP a Miami.

► **2017** Es crea Merkaat, un assessor digital en fons d'inversió.

► **2020** Presentació pública de Creand, la nova marca del Grup Crèdit Andorrà unificada a totes les places financeres internacionals on és present.

► **2021** Adquisició de Vall Banc.

Creació de SETAP (Soldeu-el Tarter i Arinsal Pal), amb la participació dels comuns de Canillo i la Massana, i de Crèdit Andorrà.

► **2022** Adquisició del Family Office espanyol GBS Finanzas Investcapital AV.

Creand[®]

► **2023** S'implanta a Andorra la nova marca Creand.

► **2024** Obertura de l'oficina de la Seu d'Urgell.

Informació extreta del llibre
1950-2025, de Crèdit Andorrà a Creand 



Inauguració de l'oficina de la Seu d'Urgell. © F. Santana

Principals fites del 2025

Gener

Finalitza el procés de liquidació voluntària de la **llicència bancària** a Panamà.

Febrer

Creand WM Espanya s'expandeix a Andalusia i obre una nova oficina a Màlaga.

Estrena del nou **Estadi Creand Eslàlom**, a Soldeu.

Març

La campanya «**Històries que compten**» dona el tret de sortida als actes dels 75 anys del Banc.

Premi a **Millor banc digital d'Andorra** 2025 de *Global Banking & Finance Review*.

Abril

El Grup tanca el 2024 amb un **benefici de 70,9 milions d'euros** i un 11,1% de creixement en el volum de negoci.

Agost

Creand Crèdit Andorrà renova la certificació 14001:2015 de **gestió ambiental**.

Setembre

Es posa en marxa el programa **Enlaira**, un projecte d'acceleració per a start-ups andorranes impulsat per Andorra Business i Creand.

Neix **Connectand**, la plataforma de voluntariat corporatiu de Caldea, Creand i SETAP 365.

Octubre

JovesCreand, nova oferta amb solucions financeres exclusives per a joves d'entre 18 i 30 anys.

Nou **Pla Jubilació Indexat**, el primer del país que replica ETF internacionals de referència.

Maig

Estrena de **#FinancesSenseRotllos**, una sèrie de continguts adreçats a joves, en col·laboració amb Carnet Jove Andorra.

Mònica Doria, patrocinada per Creand, es proclama campiona d'Europa de canoa.

Juny

Onze start-ups participen en la trobada anual del programa d'inversió **Scale Lab Andorra**.

Fitch confirma el **ràting** de Creand Crèdit Andorrà a **'BBB-'** i destaca la bona rendibilitat i capitalització del Banc.

Juliol

Nou servei **CryptoWallet**, per a la compravenda i custòdia de criptoactius a través de la banca online.

S'amplia el servei de **Bizum** a Itàlia i Portugal.

Apple Pay arriba als clients d'Andorra.

Novembre

La fintech **Vesto**, reconeguda per la innovació bancària, en la categoria de banca social, sostenible i responsable, per Qorus Infosys Finacle.

Es presenta **Creand Accelera**, un projecte que engloba programes destinats a impulsar l'emprenedoria i la innovació al país.

Es crea **Andorra Open Valley**, el programa internacional d'acceleració de start-ups europees d'alt potencial, per connectar-les amb empreses líders d'Andorra.

The Banker reconeix Creand com a **Millor banca privada** a Andorra.

Desembre

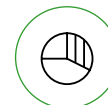
S'inaugura l'ampliació de l'Estadi Creand i es presenta la **Copa Creand FIS**, una competició a manera de lliga entre els esquiadors de la FAE.

El programa de voluntariat corporatiu **Connectand** aconsegueix reunir 1.000 quilos d'aliments.

Comença la comercialització del **Creand Fons, FI – Rendibilitat Objectiu Sostenible 2027**, destinat a projectes amb impacte ambiental i social.

BANCA SÒLIDA I RESPONSABLE

Balanç (en milers d'euros)



6.609.182

Actiu

38.806.038

Volum de negoci

4.915.700

Dipòsits de clients

692.711

Patrimoni net

30.923.329

Recursos de clients

2.967.009

Crèdits a clients

Resultat (en milers d'euros)



213.549

Marge ordinari

67.504

Resultat abans d'impostos

101.102

Marge financer

63.182

Benefici atribuït

BANCA COMPROMESA

Accionistes

Creand és una banca compromesa amb els més de 450 accionistes, als quals retornem la confiança dotant-los d'un banc robust i sòlid en termes de capital i amb unes ràtios de solvència i liquiditat alineades als estàndards del sector.

63,18

milions d'euros de benefici

▼ 10,89%

Rendibilitat i eficiència (%)



67,76%

Ràtio d'eficiència

0,96%

RoA

9,54%

RoE

11,36%

ROTE

Solvència (%)



18,38%

Ràtio de solvència

161,11%

Ràtio de liquiditat

2,22%

Ràtio de morositat

35,45%

Ràtio de cobertura
de la morositat

BANCA COMPROMESA

Clients

Busquem establir relacions estables amb els més de 64.000 clients a través d'una proposta diferenciadora, que doni resposta a la realitat bancària i financera de tots els segments de la població.

Proximitat i personalització



539

professionals a Andorra

11

oficines

27

caixers automàtics

Digitalització operativa



Comunicació i escolta



Banca online

63%

de clients digitals

+ de 2,1

milions d'operacions
totals

72%

d'operacions per mòbil

Servei CryptoWallet

+ de 4,9

milions de volum
de negoci

489

usuaris

Solucions xPay

12.337

usuaris

13.906

targetes

+ de 53.000
seguidors en xarxes socials

+ de 788.000
impactes en comunicacions
a clients

+ de 111.000
comunicacions al Contact Center

Persones

Perquè les persones són clau a Creand, apostem pel talent i la qualitat laboral dels nostres professionals.

Equip humà

61%

de plantilla
a Andorra

32

nacionalitats

882

professionals
al Grup Creand



99%

de contractes
indefinites

48%

de dones
en plantilla

99,50%

de la plantilla ha rebut
formació

656 €

d'inversió mitjana
en formació



BANCA COMPROMESA

País

Mantenim el nostre compromís amb la societat a través d'inversions que reverteixen en el país, amb nous patrocinis esportius i col·laboracions econòmiques, culturals i socials.

3,41

milions €
d'inversió

5,39%

dels beneficis del Banc



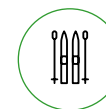
32,27%
Comunitat



60,81%
Dinamització econòmica



6,92%
Canvi climàtic



Canal Supporting

+ de 9.300
seguidors a les xarxes
socials

Canvi climàtic

Continuem avançant en el nostre compromís de lluita contra el canvi climàtic.

Indicadors de consum (vs.2024)



-11,41%
de consum d'electricitat
(t per empleat)

+9,13%
de consum de
combustible
de calefacció (l)

-19,48%
de consum de paper
(kg per empleat)

-6,25%
de consum d'aigua
(m³ per empleat)

Emissions de CO₂



+0,40%
t de CO₂ derivades del consum
energètic per empleat

-16,31%
t de CO₂ totals per empleat

-30,07%
t de CO₂ totals per volum de negoci

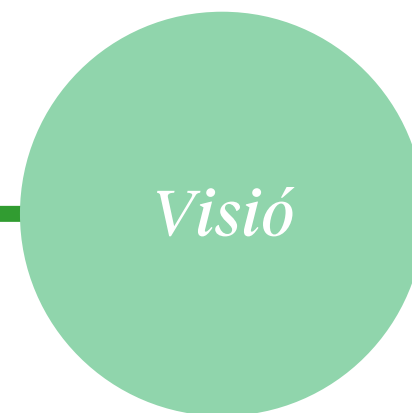


*Un banc
per al
futur*

| LA NOSTRA IDENTITAT



Creand s'orienta a contribuir al desenvolupament econòmic dels accionistes, dels clients i dels empleats, i al progrés de la societat andorrana.



Ser la millor plataforma omnicanal de serveis financers, actuant de forma sostenible i responsable en tots aquells serveis i negocis en els quals som presents, gestionant els riscos i el capital de manera eficient i prudent.

Objectiu

Consolidar el posicionament del Grup Creand a les principals places financeres del món.

Amb aliances estratègiques

Amb l'especialització en productes i serveis

Amb innovació

Valors



Empatia i proximitat

Escoltar, entendre i recolzar als nostres clients, que se sentin acompanyats als seus projectes personals i professionals. Tenim la xarxa d'oficines més extensa d'Andorra i una forta implantació internacional.



Capacitat de servei

Estem preparats per identificar i satisfer les expectatives dels clients amb productes i serveis personalitzats segons les necessitats.



Actitud pionera

Hem estat i som el banc pioner a Andorra. Som el primer banc d'Andorra a implantar solucions innovadores i reals als nostres clients.



Compromís

Estem compromesos amb el desenvolupament i progrés de les persones i el país.



| LA MARCA CREAND

La marca Creand unifica la nostra identitat a tots els països on som presents i impulsa amb visió global els trets que ens han situat a Andorra com a banc referent, pioner i amb voluntat de servei i compromís amb les persones i el territori.

Creure

En les persones
i establir-hi confiança

Crear

Oportunitats; obrir el camí
del benestar financer i del
desenvolupament empresarial,
econòmic i social

Creand

La marca global per
afrontar el futur amb
notorietat i fortalesa



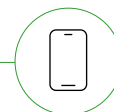
Emprenedors i pioners

Al costat dels que van
creure i creuen en una
Andorra de futur.



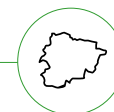
Capdavaners en innovació

Hem aportat als clients
les solucions més
innovadores en cada
moment.



Impulsors de la nova economia

Creiem en la formació i el
coneixement com a font
per al desenvolupament
econòmic.



Compromesos amb el progrés del país

El nostre objectiu és
créixer i fer créixer
Andorra.

Creand expressa la voluntat de ser capdavaners i de contribuir al progrés amb solucions en benefici dels nostres clients i de la societat. També és creure en la nova economia, basada en la innovació, la transformació digital i l'emprenedoria, uns atributs que ens defineixen com a Banc.

La nostra proposta de valor: servei local amb visió global

5
països

3
llicències bancàries

6
gestores d'actius

1
fundació

● **Banca comercial**
(particulars i empreses)

Oferim serveis i productes de finançament, estalvi i inversió a particulars i a empreses. Apostem per la transformació digital del negoci a través de la nostra banca en línia, des de la qual proporcionen un servei integral en l'àmbit bancari, les inversions i els actius digitals.

● **Banca privada i Wealth Management**

Proporcionem a clients i inversors el suport d'una marca financera global en l'àmbit de la banca privada i la gestió patrimonial.

● **Gestió d'actius i negoci institucional**

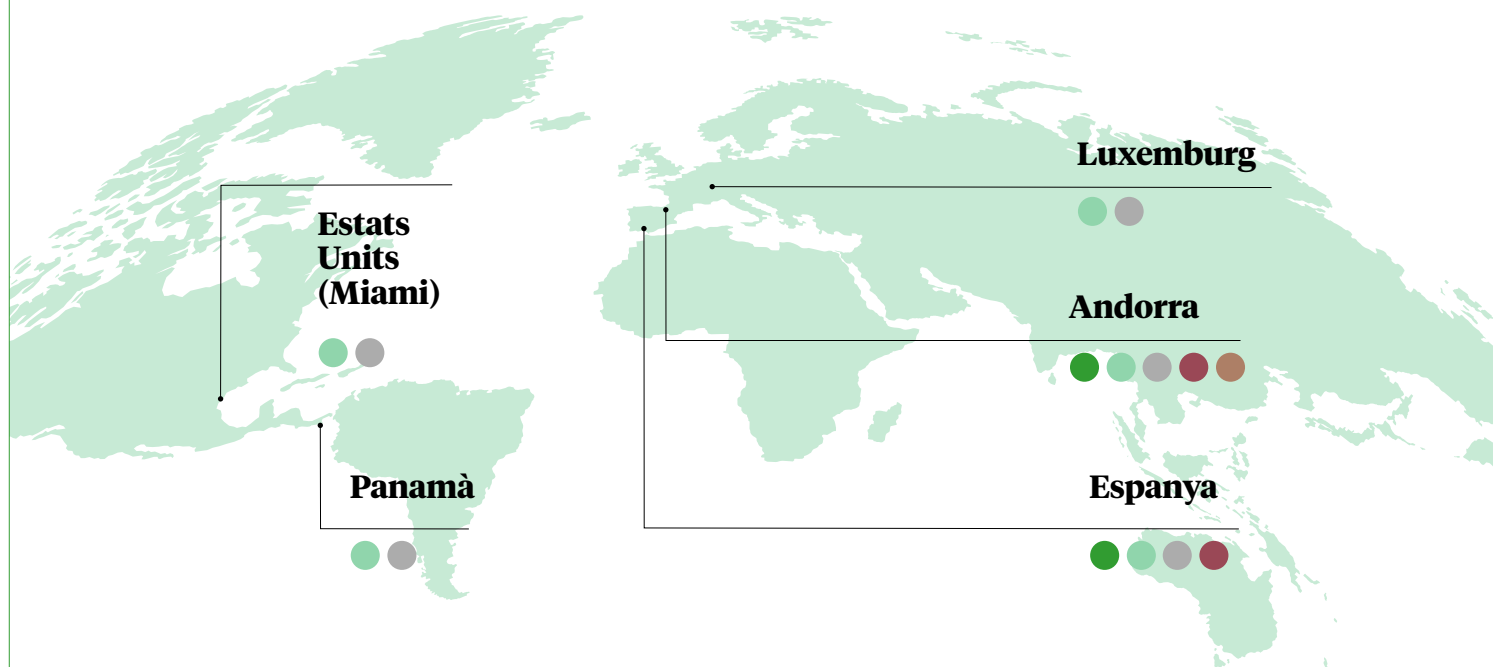
Garantim un servei integral de gestió d'actius financers, amb una visió àmplia i diversificada gràcies a la nostra presència geogràfica internacional.

● **Grup Assegurador**

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

● **Creand Fundació**

La fundació està enfocada a millorar la qualitat de vida i el desenvolupament de les persones a través del coneixement, la cultura i el suport social.



Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

RECONeixEMENTS EXTERNs



Millor banca privada a Andorra

El grup Financial Times ha reconegut per segon any consecutiu Creand Crèdit Andorrà com a Millor Banca Privada a Andorra. El guardó posa en valor l'avenç continu del Banc en digitalització i seguretat online; el llançament de novetats com CryptoWallet, el nou servei de compravenda i custòdia de criptoactius a través de la banca online, o la sostenibilitat integrada de manera transversal en el negoci.

Creand ha rebut el premi vuit cops des que el 2013 es va atorgar a una entitat bancària andorrana per primera vegada.



Millor banc digital d'Andorra

El reconeixement de *Global Banking & Finance Review* és fruit de l'estratègia de transformació digital del Banc, que s'implementa en diferents àmbits de servei i de gestió, com la banca online, els nous canals i la digitalització de processos bancaris.

CERTIFICACIONS

Fitch Ratings

Ràting a llarg termini 'BBB-' amb perspectiva estable

L'agència ha posat de manifest la bona rendibilitat del Banc i en destaca la millora del benefici operatiu, impulsada, entre d'altres, per la recuperació dels tipus d'interès així com per les sinergies derivades de la integració de Vall Banc.

També remarca l'adequada capitalització del Banc, amb una ràtio de solvència «que proporciona un coixí de capital adequat pel model de negoci del banc i els requisits regulatoris als quals està sotmès».

Qualitat en els processos i de gestió

Inversions (ISO 9001:2015)

La societat gestora Creand Asset Management ha renovat la certificació de qualitat ISO 9001:2015. En paral·lel, els departaments d'Inversions i Operacions de Creand Crèdit Andorrà han rebut la conformitat del manteniment de la certificació.

Gestió ambiental (ISO 14001:2015)

El Sistema de Gestió Ambiental ha renovat la certificació ISO 14001:2015 per als tres anys vinents (2025-2027). Les accions de conscienciació interna i externa, i el pla d'eficiència en el consum de recursos han estat destacats per TUV Rheinland com a factors de consolidació dels objectius del Sistema, centrats a minimitzar els impactes ambientals del Banc i contribuir a la lluita contra el canvi climàtic.

Digitalització responsable

Creand Crèdit Andorrà ha aconseguit el Label Numérique Responsable, un segell que certifica les bones pràctiques digitals implantades per Creand Tech –la divisió de tecnologia de l'entitat– pel que fa a principis d'eficiència de recursos, inclusió, transparència i bon govern.

02

Estratègia de negoci del Grup



**Carta del
conseller delegat**

**Un pla estratègic
de futur**

**Eixos de l'estratègia
de negoci**

**Especialització
en productes
i serveis**

Digitalització

Innovació

Eficiència

Carta del conseller delegat

Creixement amb solidesa i eficiència

Xavier Cornella Castel

Conseller delegat



El 2025 ha estat un any rellevant per a Creand Crèdit Andorrà. En primer lloc, perquè hem celebrat el 75è aniversari del Banc i, des del punt de vista de negoci, perquè ens trobem en el segon any del Pla Estratègic 2024-2026 i ja hem sobrepassat alguns objectius que ens havíem marcat. Ambdós casos només poden ser motiu de satisfacció i agraïment.

És per això que voldria començar donant les gràcies a les 882 persones que formen part del Grup Creand. El seu compromís amb els clients ens ha permès continuar avançant en totes les àrees de negoci i en totes les geografies on som presents donant resposta als reptes que tenim al davant: incertesa geopolítica, davallada progressiva dels tipus d'interès a la UE i als Estats Units, un sector amb forta competència disruptiva (*fintech*) o un mercat laboral tensionat a Andorra per la manca d'oferta d'habitatge, entre d'altres.

Així ho ha posat en relleu Fitch Ratings a l'hora de mantenir el ràting de Creand Crèdit Andorrà en 'BBB-' amb perspectiva estable. I el bon comportament de l'activitat ho corrobora. El volum de negoci ha pujat un 17%, fins als 38.806 milions d'euros, empès per la bona evolució del negoci de banca privada vinculat a la gestió d'actius i carteres d'inversió, afavorit, al seu torn, pel comportament molt positiu dels mercats financers durant l'exercici.

Aquests dos factors han contribuït a l'increment dels recursos gestionats, 30.923 milions d'euros (un 21,42% més), i han contrarestat la lleugera baixada dels dipòsits, fins als 4.915 milions (un 0,55% menys). També l'activitat creditícia s'ha incrementat, fins als 2.967 milions d'euros (un 6,65%), en línia amb la bona evolució econòmica dels territoris on el Grup té presència.

- > En el cas d'**Andorra**, el creixement macroeconòmic sostingut s'ha reflectit en els principals indicadors de negoci i referma el nostre lideratge en la generació de riquesa al país. El volum de negoci ha pujat fins a 13.653 milions d'euros (un 6,63% més), els recursos gestionats s'han enfilat fins als 11.087 milions (un 7,34% més) i els crèdits als clients han representat 2.566 milions (un 3,71% més).

Malgrat el descens dels tipus d'interès, la bona gestió de l'equip comercial ens ha permès mantenir els dipòsits dels clients en 4.049 milions (un 2,46% més). Destaca especialment la bona feina dels equips de gestió d'actius i dels equips comercials, amb un creixement del 9,20% dels actius sota gestió.

Uns indicadors que ens han confirmat com la Millor banca privada a Andorra, un guardó del Grup Financial Times que hem rebut set vegades els darrers 10 anys.

Pel que fa a l'activitat internacional, centrada en la banca privada i la gestió d'actius, és rellevant el creixement registrat en termes globals, amb un volum de negoci que ha pujat el 40,5%, fins a situar-se en els 26.719 milions.

- > A **Espanya, Creand Wealth Management** ha superat amb escreix l'objectiu dels 6.000 milions d'euros que fixava el pla estratègic per al 2026 i ha tancat el 2025 amb un volum de negoci de 6.801 milions (un 31% més). L'obertura de les oficines de Màlaga i la Seu d'Urgell s'ha confirmat encertada, juntament amb la consolidació de l'activitat de Family Office. L'ampliació de capital de 12,5 milions d'euros ens ha de permetre garantir el creixement futur a Espanya, sense descartar cap adquisició de valor.
- > **Luxemburg**, a través de **Creand Wealth & Securities**, continua enfortint la posició en el negoci de gestió d'actius institucional, amb un creixement molt rellevant en termes de volum, de prop de 18.000 milions d'euros (17.949 milions, un 54,36% més).

- > **Amèrica** ha culminat aquest 2025 la reorganització financera del Grup en aquesta geografia, cosa que ha tingut un impacte directe en el tancament de l'any, en assolir els 1.969 milions d'euros, un 10,60% menys. Ja confirmada la baixa de la llicència bancària a Panamà, hem procedit a redimensionar l'estructura i a dotar de recursos tècnics, operatius i humans **Creand Securities Panamà** per operar com a casa de valors.

En paral·lel, des de Miami, hem continuat reforçant la filial **Creand Wealth Management** per posicionar-la com a prestadora de serveis de mercat de capitals i d'assessorament patrimonial a la zona.

Quant a la nostra activitat asseguradora, també voldria remarcar la reestructuració corporativa duta a terme. Com a més rellevant destaca que Creand Assegurances Estalvi esdevé la matriu del **Grup Assegurador**. L'han seguida dues operacions més: l'antic hòlding Actiu Assegurances ha passat de ser una asseguradora de vida a una prestadora de serveis per al Grup a través de la nova Actiu SG Holding, i s'ha procedit a integrar sota el seu paraigua la participació en CA Vincles Actuarial.

No és fàcil créixer, i, malgrat tot, ho hem aconseguit amb rigor i de manera ordenada. En cinc anys el Grup ha duplicat els beneficis, que continuen sent sòlids malgrat un entorn macroeconòmic poc favorable. Aquest 2025, el descens continuat dels tipus d'interès ha tingut un impacte negatiu directe en el marge financer, que s'ha vist reflectit en el tancament de l'exercici, amb un resultat de 63,2 milions d'euros, un 10,84% menys.

La nostra **fortalesa financera**, tanmateix, queda palesa en la qualitat de l'actiu. La ràtio de morositat ha seguit baixant fins a situar-se en el 2,2%, i la ràtio de solvència del 18,38% (16,84% CET 1) continua molt per sobre del límit legal, del 14,77%.

Solidesa, capitalització i creixement per a un model de negoci que genera valor als accionistes, als clients, als empleats i al conjunt de la societat andorrana. Perquè aquest és el nostre propòsit, fer una **banca compromesa** amb el desenvolupament econòmic, de les persones i de la societat.

Per aconseguir-ho, apostem per la **diferenciació** que ens aporta l'**especialització en productes i serveis**. Hem fet un pas més per ser el banc referent també entre les joves generacions a través de **JovesCreand**, un paquet bancari que incorpora com a gran novetat l'accés d'aquest col·lectiu a dos serveis per al gran públic que també hem estrenat aquest any: **Cryptowallet**, per a la compravenda i custòdia d'actius digitals, i **Creand Fons Indexats**, que obre la possibilitat a la inversió en fons d'ETF.

És destacable l'increment de l'oferta asseguradora, focalitzada a atendre col·lectius específics: el **Pack UCI** per a ciclistes professionals; el **Creand Vida Singles**, per a persones solteres i sense càrregues familiars, o el **Creand Pla Jubilació Indexat**, la primera assegurança del mercat que inverteix en fons d'inversió d'ETF.

La diferenciació inevitablement arriba acompanyada de la **digitalització**. La nostra banca online creix i es reforça amb noves funcionalitats i solucions, tant per a particulars (amb mitjans de pagament com Google Pay, Garmin Pay i, finalment aquest 2025, **Apple Pay**) com per a empreses (per exemple, el **servei d'API**). Actualment, el 63% dels clients ja utilitzen la banca online i fan el 90% de l'operativa a través del mòbil. L'objectiu de posar el client al centre ens ha valgut de nou el premi al Millor banc digital d'Andorra el 2025 que atorga *Global Banking & Finance Review*.

La **innovació** és l'altre component que incorporem en pro de la diferenciació. Ho vam fer amb els pioners Innovation Hub i el programa Scale Lab i aquest any destaca el gran salt endavant amb **Creand Accelera**, la plataforma que aglutina la nostra aposta per promoure l'emprenedoria i la diversificació econòmica a partir de projectes nous i disruptius. En aquest context, els nous programes **Enlaira** (d'acceleració per a start-ups andorranes en col·laboració amb Andorra Business) i **Andorra Open Valley** (d'acceleració de start-ups europees amb Plug and Play TC) seran la nostra via per aconseguir-ho.

Els reptes a què s'enfronta la banca passen, és cert, per la transformació digital i la innovació. Però n'hi ha d'altres, als qual estem obligats a donar resposta. El primer, la **sostenibilitat**, que anem incorporant progressivament tant en el negoci, amb el nou Fons Creand Rendibilitat Objectiu Sostenible, com en la gestió, amb el nou segell Label Numérique Responsable que certifica les bones pràctiques ambientals i socials de la nostra filial tecnològica Creand Tech.

El següent repte és la **intel·ligència artificial (IA)**. Estic convençut que aquest serà el gran canvi que viurem els propers cinc anys. I no tan sols el sector financer. La IA s'entreveu com l'eina realment transformadora dels negocis, en termes de serveis i productes, operatius i de relació amb el client. A Creand Crèdit Andorrà hi estem treballant per no quedar-ne al marge, aplicant recursos d'IA predictiva i de Machine Learning que ens permetin millorar en tots aquests àmbits.

El darrer repte que tenim és continuar sent capaços, com fins ara, de mantenir-nos com una **banca compromesa** amb la **societat**. Hi hem dedicat aquest 2025 una inversió que ha superat els 3,4 milions d'euros, destinats a iniciatives de dinamització econòmica, protecció del medi ambient i d'acompanyament a la creació cultural i artística, sense oblidar la important tasca de suport social que desenvolupa Creand Fundació.

La nostra trajectòria en aquest àmbit n'és el millor exemple. Des del 2004, ja hem superat el milió d'euros en aportacions a Unicef Andorra, una iniciativa amb la qual vam obrir camí a través de la primera targeta solidària al país.

Hem estat presents en projectes que han situat Andorra en el mapa mundial del turisme de qualitat, a través de Caldea i de la neu. Vam participar al seu moment en la posada en marxa de l'estació d'esquí de Soldeu-el Tarter i en la creació de SETAP 365, hem forjat la unió comercial de tots els dominis esquiables d'Andorra amb Grandvalira Resorts i som espònsors de la millor generació d'esquiadors que ha tingut mai el país, tant individualment com a través de la FAE. Aquest any, hem continuat el nostre suport a l'esquí amb la nova Copa Creand FIS i el nou patrocini de les joves promeses Gina del Rio i Cande Moreno.

Començava donant les gràcies als 882 professionals del Grup Creand, 539 a Andorra. Perquè tot el que hem fet i hem aconseguit no és possible **sense talent**, l'altre pilar estratègic que guia les nostres actuacions. La implicació de l'equip humà és el millor homenatge que podem fer a totes les persones que ens han precedit aquests 75 anys i amb les quals hem contribuït a fer de Creand el banc que som avui: un banc d'Andorra amb clara vocació de ser present a les principals places financeres del món.

“És rellevant el creixement registrat per l'activitat internacional, amb un volum de negoci que ha pujat el 40,5%, fins a situar-se en els 26.719 milions.”

Un pla estratègic de futur

El desplegament del Pla Estratègic 2024-2026 es desenvolupa seguint els objectius fixats de posicionar el Grup Creand en les principals places financeres internacionals, mantenint el lideratge en la plaça financera andorrana en termes de negoci i resultats.

El 2025 destaca per l'estabilització del model corporatiu per donar resposta en dues direccions:



Regulació

Atenent requeriments regulatoris, com ha estat en el cas del negoci assegurador.

(Vegeu pàgina 112).



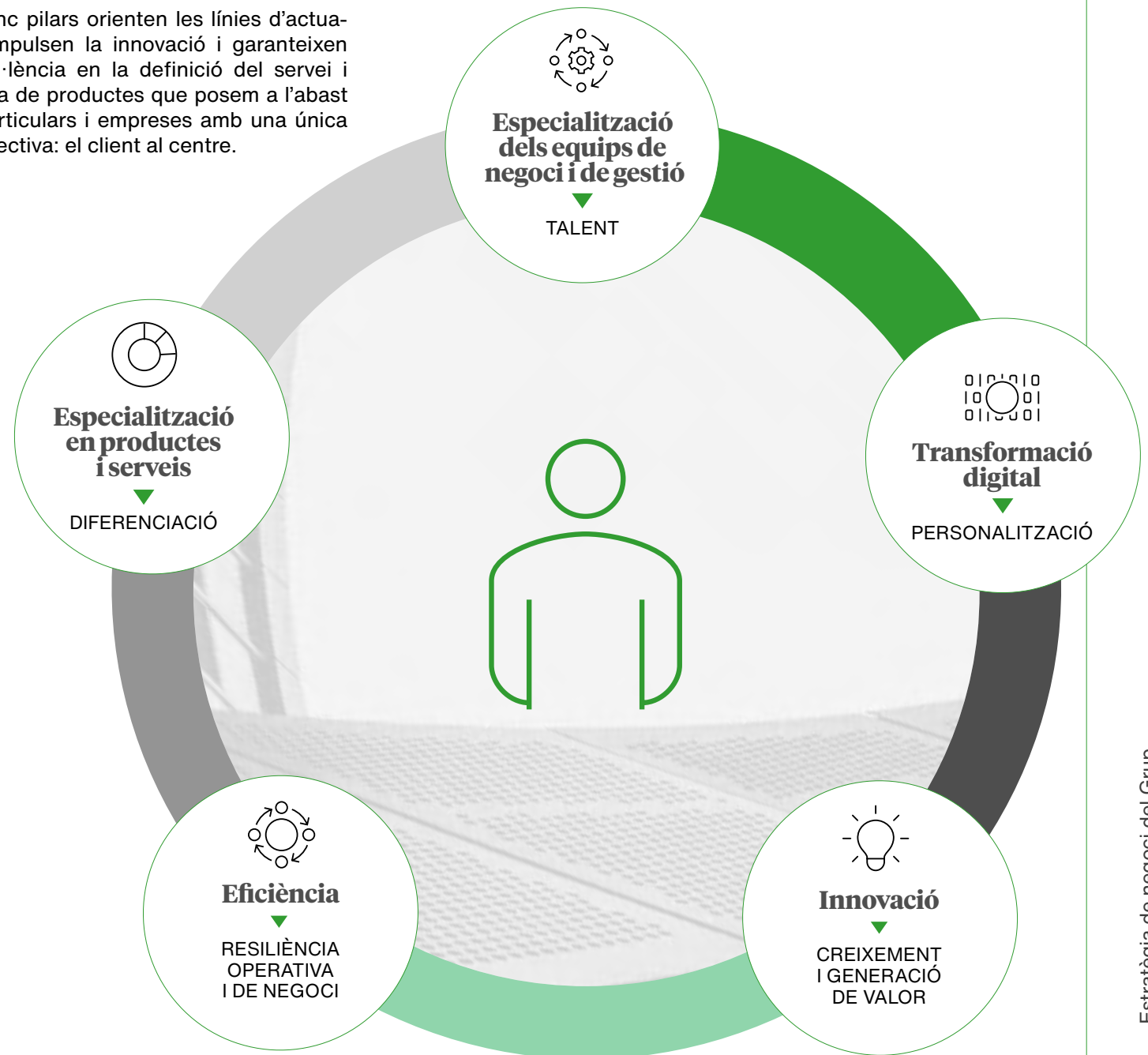
Digitalització

Per la voluntat d'anticipar-nos als nous reptes de negoci derivats de la digitalització, amb la creació de la societat Onyze Assets per a la nova línia de negoci enfocada a la gestió d'actius digitals.

Eixos de l'estratègia de negoci

L'estratègia de negoci del Grup Creand gira entorn de cinc pilars, que donen coherència i sentit a l'activitat que desenvolupem arreu del món.

Els cinc pilars orienten les línies d'actuació, impulsen la innovació i garanteixen l'excel·lència en la definició del servei i l'oferta de productes que posem a l'abast de particulars i empreses amb una única perspectiva: el client al centre.





| ESPECIALITZACIÓ EN PRODUCTES I SERVEIS

Crear valor exclusiu per als nostres clients és una de les constants en la nostra oferta. És així com hem aconseguit dissenyar una proposta de valor que té en la diferenciació el principal atribut. Tant per a empreses com per a particulars, posem a l'abast solucions que resolguin les seves expectatives de funcionament operatiu sense oblidar la satisfacció en l'experiència d'ús.

Connectant generacions

Amb la voluntat de cobrir les necessitats financeres de tota la població, a Creand ens hem destacat per la definició d'una oferta per al públic jove que ha atès totes les franges d'edat. Hem estat pioners a l'hora de posar a l'abast diferents productes bancaris per a infants, adolescents i joves, amb propostes que van des del foment de l'estalvi fins a solucions de finançament o d'inversió.

Vesto, la 'fintech' que democratitza les inversions

Amb un model de negoci disruptiu, Vesto és una plataforma digital d'inversions que permet als usuaris invertir de manera fraccionària en accions nord-americanes a partir de 5 euros. Disposa igualment d'un ampli catàleg de continguts per ajudar els joves inversors a prendre les decisions més adients a les seves expectatives financeres.

Vesto ha rebut aquest any el premi Silver a la innovació bancària en la categoria social, sostenible i responsable per fomentar l'educació financera i apropar la inversió a les noves generacions. La *fintech* combina rigor financer, tecnologia i comunicació per aproximar el món de la inversió a nous públics, amb l'objectiu de fomentar hàbits d'estalvi i inversió responsable.



L'equip de Vesto recollint el premi de mans del representant de Qorus.



Accessible

Digital, oberta i mínima inversió



Col·laborativa

Connecta usuaris per compartir coneixements



Responsable

Continguts de valor per a la gestió de les carteres



Governança pròpia

L'usuari és autònom en la presa de decisions



0-12 anys

Compte Piolet

Enfocat a l'estalvi,
només permet
ingressos.

1.339

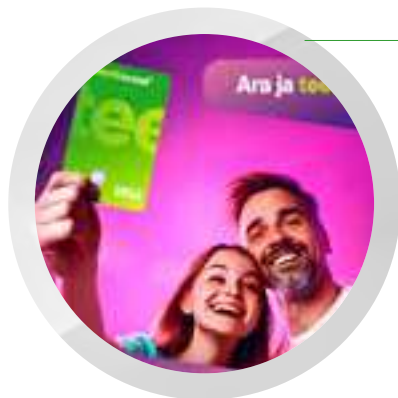
usuaris

+111.000

en ingressos

1.057

Piotargetes



12-17 anys

Teens Creand

Oferta bancària
integral digital,
amb control
parental per a
l'operativa.

1.289

usuaris

986

targetes actives

788

contractes a la banca
online

+747.000

operacions en TPV



18-30 anys

Arriba JovesCreand

Solucions financeres adaptades
a les necessitats dels joves.

Vesto

Plataforma digital per apropar la
inversió a les noves generacions.



Nou Pack Jove

En col·laboració amb l'Associació Carnet Jove, el Pack Jove ofereix a joves d'entre 18 i 30 anys un ampli paquet amb solucions financeres que afavoreixen la gestió dels diners de manera fàcil i adaptada a les preferències del col·lectiu.



Banca online

Operativa digitalitzada



Compte corrent

Sense comissions de manteniment



Targeta Carnet Jove

Targeta de dèbit que permet accedir a un món d'avantatges i descomptes exclusius

Joves Creand



Joves Creand[©]

jovescreand.ad



El Pack Jove es complementa amb una sèrie de productes amb condicions avantatjoses de finançament més específics, enfocats a proporcionar solucions a les diferents necessitats del col·lectiu, acompanyat de continguts amb consells adreçats a millorar la salut financera: **#FinancesSenseRotllos**.



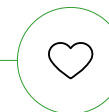
Finançament

- Préstec Jove
- Préstec Cotxe Jove
- Préstec Emancipació Jove
- Préstec Emprenedor Jove
- Préstec Estudis Jove



Inversions

- CryptoWallet (pàg. 47)
- Creand Fons Indexats

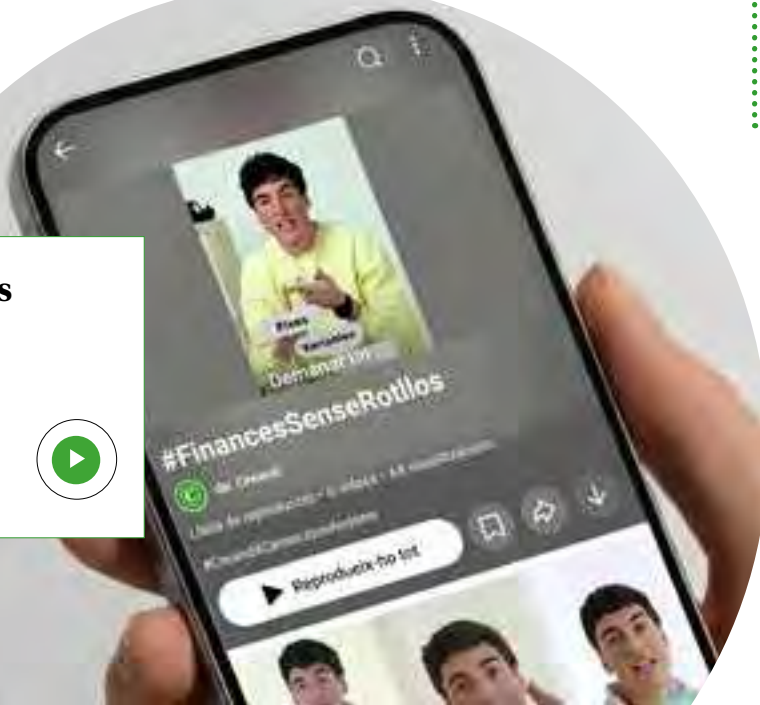


Salut

- Creand Salut Jove

Programa #FinancesSenseRotllos

- > Necessites un préstec
- > Invertir des de 0
- > Consells d'estalvi
- > Què són les criptomonedes
- > Ciberseguretat



Noves solucions d'inversió per planificar el futur amb garantia i seguretat

Hem ampliat la nostra proposta de valor amb una oferta innovadora que permet als clients orientar la planificació del seu patrimoni a través de productes ETF, fons cotitzats que repliquen índexs de referència internacionals.

També hem ampliat l'oferta asseguradora amb solucions innovadores en el mercat adreçades a col·lectius específics.



Vida

Creand Vida Singles

Pensada per a solters, persones sense càrregues familiars i qualsevol altre client preocupat en cobrir-se especialment en cas de patir una invalidesa.

Pack UCI

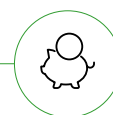
Incorpora un catàleg d'assegurances de salut, vida risc i jubilació per al col·lectiu de ciclistes, professionals i amateurs.



Inversions

Creand Fons Indexats

Afavoreixen l'entrada en el món inversor amb una alternativa diversificada, amb accés a múltiples mercats, sectors i actius.



Estalvi

Creand Pla Jubilació Indexat

Proporciona una solució d'estalvi per a totes les persones preocupades per garantir-se un futur de solvència i autonomia financera més enllà de la prestació de jubilació.

creandestalvi.ad



Pioner

Primer producte d'aquesta tipologia a Andorra.



Innovador

Inverteix en mercats a través d'ETF que repliquen índexs internacionals de referència.



Sostenible

Inverteix en empreses sostenibles que segueixen criteris ambientals.



Multiperfil

Tres línies d'inversió.





Acompanyament en la transició a propostes financeres sostenibles

A Creand treballem per transformar el repte de la transició energètica en una oportunitat de creixement. Des d'aquesta perspectiva, apostem per generar noves oportunitats de negoci a través de propostes innovadores tant en finançament com en inversions que reforcen l'especialització de la nostra oferta.



Especialització en productes de finançament sostenible



Habitatge

Objectiu	Producte
Construcció o rehabilitació d'immobles amb criteris de sostenibilitat ambiental i d'eficiència energètica.	Préstec Creand Regenera
Millores d'eficiència energètica en habitatges (instal·lació de panells solars, sistemes de calefacció, aïllament de façanes, dispositius de control intel·ligents...).	Préstec Llar Eficient
Avantatges en la comissió d'estudi per a immobles amb certificat energètic A o B.	Hipoteca Mixta

Automoció

Objectiu	Producte
Condicions avantatjoses per a l'adquisició de cotxes elèctrics o híbrids endollables.	Préstec Cotxe Verd

Fons d'inversió

Nom del fons	Sector	Promoció d'aspectes ASG
Creand Gestión Flexible Sostenible 48,89 milions € d'AuM (2025)	Qualsevol capitalització o sector que promogui les característiques ASG definides.	Aspectes mediambientals: acció climàtica i energètica, i reducció de la contaminació. Aspectes socials: igualtat de gènere.
Alcalá Multigestión / Beauty Cinvest 0,64 milions € d'AuM (2025)	Cosmètica, perfumeria i cura personal.	Aspectes mediambientals: acció climàtica i energètica, residus i embalatge, administració del cicle de l'aigua. Aspectes socials: diversitat, igualtat i inclusió. Bon govern: transparència.
Alcalá Multigestión / Everea 5,2 milions € d'AuM (2025)	Qualsevol capitalització o sector que promogui les característiques ASG definides.	Aspectes mediambientals: acció climàtica i energètica, i reducció de la contaminació. Aspectes socials: igualtat de gènere.
Alcalá Multigestión Good Megatrends Solidario FI 5,69 milions € d'AuM (2025)	Salut, oci, intel·ligència artificial, seguretat, noves tecnologies, energies renovables, aigua, nutrició, etc.	Aspectes mediambientals: acció climàtica i energètica, i reducció de la contaminació. Aspectes socials: igualtat de gènere.
Cinvest II Gestión Flexible Solidario 2,73 milions €	Qualsevol sector que promogui les característiques ASG definides.	Aspectes mediambientals: acció climàtica i energètica, reducció de la contaminació; reducció de l'impacte en l'entorn submarí, i consum responsable. Aspectes socials: igualtat de gènere.

Creand Fons, FI - Rendibilitat Objectiu Sostenible 2027

L'aposta per l'especialització i la integració de criteris ASG en l'oferta de productes i serveis es reforça amb el nou Creand Fons, FI - Rendibilitat Objectiu Sostenible 2027, un fons de renda fixa que incorpora bons verds, socials i sostenibles com a subjacent.

20
milions € d'AuM

Projectes associats

Energia renovable
Transport
Eficiència energètica
Construcció ecològica
Habitatge assequible

Inversió sostenible total

92,71%

Ambiental

77,73%

Social

19,84%



DIGITALITZACIÓ

L'especialització en l'oferta de valor i la millora de l'eficiència operativa són dues de les columnes estratègiques de negoci que tenen en la digitalització la palanca transformadora clau, com a eina per enfortir la centralitat en la relació amb el client.

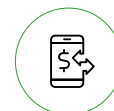
El nostre repte continu és millorar en l'experiència de l'usuari digital, perquè s'articuli al voltant d'una proposta amb un alt nivell de prestacions com a element diferenciador.



Clients digitals
62,40%
▲ 4,87%



Operativa de negoci
2,10
milions d'operacions
▲ 28,59%



Ús del mòbil
93,80%
de particulars
▲ 1,41%



Usuari digital

Creand Banca Online

Dissenyada sota el principi de *mobile first*, per garantir la màxima usabilitat, la banca online ha esdevingut la plataforma de servei més àgil, visual i personalitzable per a la gestió de les finances dels clients, tant personals com en l'àmbit empresarial.

Gestió diària de les finances
personals i/o del negoci

Interacció a través d'«El meu gestor»

Personalització de les funcionalitats

Seguretat biomètrica i factor
de doble autenticació

Notificacions instantànies

Consulta documental





Servei

*Centralitat
del client*



**Escolta i
proximitat**



Mitjans de pagament



Apple Pay | Google Pay

+12.000
usuaris totals

+13.000
targetes activades

% bizum

Bizum

+16,33%
d'usuaris registrats

+21.000
usuaris



Funcionalitats i oferta de valor

+48,40%

en compravenda
de valors i serveis
d'inversió

+11,25%

de traspassos
i transferències

**CriptoWallet
Merkaat
Broker**



Contact Center

89%
de nivell
d'atenció



El meu gestor

+13,14%
de missatges atesos
des de la banca online



Avançant cap a les finances digitals

La nostra oferta en serveis d'inversions complementa la gestió tradicional del patrimoni amb les possibilitats que ofereixen les noves solucions financeres digitals (*fintech*). La incorporació d'aquestes solucions en la nostra plataforma bancària ens permet proporcionar als clients una oferta integral de gestió de les inversions adaptada a les seves necessitats, coneixements i perspectives.



Merkaat

El primer servei d'inversions 100% digital d'Andorra ha consolidat aquest any la seva posició en el mercat amb un increment tant del volum gestionat com del nombre de clients assessorats.

+56,68%
de creixement global

De 137 milions a
215 milions

+35%
d'usuaris



Broker

Portal de mercats integrat en la banca online des d'on els clients poden invertir en productes de renda variable i en fons d'inversió.



Varietat
Més de 500 valors



Personalització
Permet crear llistes de fons i valors



Notícies
Actualitat econòmica



Funcionalitats

- Índexs i cotitzacions
- Gràfics i filtres
- Eines d'anàlisi de patrons



Operativa

- Ordres avançades
- Pròxims dividendes

CryptoWallet, el nou servei de compravenda i custòdia de criptoactius a través de la banca online

Una de les novetats que incorpora la banca online és el servei de compravenda i custòdia d'actius CryptoWallet, que permet als clients invertir en els principals actius digitals com a complement a les carteres d'inversió.

La posada en marxa del servei és fruit de l'acord entre Creand Crèdit Andorrà i Onyze.



Custòdia i compravenda de Bitcoin i Ethereum en euros



Transferència entre wallets



Seguretat i transparència normativa



Integració total en la banca online del client

'Criptoactius: Andorra, pont cap a la nova era financera'

Amb l'objectiu d'acompanyar els clients en el coneixement més profund del nou servei, el fòrum Criptoactius: Andorra, pont cap a la nova era financera va abordar els diversos vessants dels actius digitals –financer, tecnològic i normatiu– de la mà d'experts en la matèria.

Javier Molina, economista, expert en actius digitals i col·laborador econòmic d'*El Confidencial*, va conduir una jornada que va tenir la presència de Joaquim Martinero, advocat i expert en Banking-Finance & Blockchain; Ángel Quesada, CEO d'Onyze; Jadwiga Kitovitz, directora de Carteres Multiactius i Clients Institucionals de Creand Asset Management, i Albert Santistevé, director de Tecnologia i Seguretat de Creand Crèdit Andorrà.

“La integració en la banca online del servei CryptoWallet afavoreix que el client pugui veure totes les seves posicions financeres les 24 hores per 7 dies, i pugui operar en un entorn segur, confiable, proper i accessible des de l'app del mòbil en qualsevol moment.”

Albert Santistevé,
director de Tecnologia i Seguretat



Ángel Quesada i Jadwiga Kitovitz.



Fent costat a la digitalització dels clients

El nostre objectiu prioritari se centra a incorporar serveis digitals que facin compatible les necessitats d'ús dels clients amb les noves tendències del mercat, amb solucions que aportin agilitat, rapidesa, seguretat i privacitat.



Negocis i empreses

Bizum per facilitar el pagament de les vendes online

El nou servei Bizum per a empreses permet que empreses i comerços puguin rebre pagaments de manera immediata amb una solució de ràpida implementació, a més de la possibilitat d'integrar-se al servei TPV Virtual i al TPV Link.

Creand Crèdit Andorrà lidera l'ús de Bizum entre particulars, amb prop de 20.000 usuaris, unes 1.000 operacions al dia i una mitjana de 38 transaccions cada hora.



Particulars

Apple Pay reforça l'oferta de pagament per dispositius mòbils

La posada en marxa del servei Apple Pay ha suposat completar l'oferta de Creand Crèdit Andorrà pel que fa als mitjans de pagament des de dispositius mòbils, tant per telèfon com per rellotge intel·ligent.



Apple Pay

Disponible amb les targetes Creand per als usuaris d'iPhone i Apple Watch.



Google Pay

Disponible amb les targetes Creand VISA a Google Wallet que permet el pagament amb qualsevol dispositiu Android.



Garmin Pay

Permet registrar les targetes Creand VISA al rellotge Garmin.



El Contact Center com a suport clau en la digitalització

El Contact Center té un paper fonamental com a punt de contacte directe entre Creand i els seus clients, oferint un suport àgil i personalitzat. En un entorn cada cop més digital, esdevé un pilar clau en l'acompanyament dels usuaris en l'ús dels canals digitals resolent dubtes i facilitant l'adopció tecnològica.



Contact Center en xifres

+ 98.000
trucades rebudes

89%
nivell d'atenció

+13.000
correus electrònics gestionats

Àmbits d'actuació del Contact Center

Banca online

Migració a la nova banca online, acompanyament dels usuaris i gestió d'incidències detectades

34%

Targetes

Consultes i incidències vinculades a l'operativa amb targeta

25%

Atenció general

Consultes diverses i trucades a gestors

17%

Banca telefònica

Sol·licitud d'operativa

14%

Assegurances

Consultes sobre salut i baixa

7%

Suport transversal

Esdeveniments: corporatius, venda d'entrades...

3%



Gestió de la qualitat en el servei

Amb l'objectiu de la millora continua en la nostra relació amb els clients, hem iniciat un programa formatiu per a l'equip del Contact Center en què se'ls han facilitat eines i mitjans per atendre els usuaris i acompanyar-los en les situacions de suport en què es trobin.

- > Reunions mensuals de seguiment.
- > Plans de formació adaptats.
- > Plans de creixement professional.

Mantenir uns estàndards de qualitat en l'atenció es essencial per generar confiança i poder oferir un nivell de suport satisfactori i eficient, això implica formació contínua dels agents i un seguiment constant de mètriques.

En definitiva, un Contact Center eficient impulsa l'experiència del client i és un aliat de gran valor per a l'èxit de la digitalització bancària.



| INNOVACIÓ

Creand[©]
Accelerera

Fomentar un ecosistema emprendedor

Creand Accelerera és la nova marca des de la qual es dona cabuda a tots els programes del Grup destinats a impulsar l'emprenedoria i la innovació al país, donant suport a start-ups, fomentant la formació emprendora, i generant un entorn dinàmic d'inversió i col·laboració amb agents clau del sector.

Les característiques territorials d'Andorra afavoreixen un ecosistema col·laboratiu i innovador que aporta agilitat i singularitat al teixit empresarial, i permet posicionar Creand Accelerera com un *hub* generador de noves oportunitats.

Creand Accelerera



Projectes dins de Creand Accelerera



Creand Innovation Hub

Servei per a empreses que volen connectar-se amb solucions de start-ups.



Enlaira

Programa d'acceleració per a start-ups andorranes, en col·laboració amb Andorra Business.



Andorra Open Valley

Programa europeu d'acceleració de start-ups impulsat en col·laboració amb Plug and Play TC.



Scale Lab Andorra

Vehicle d'inversió que impulsa projectes emprenedors orientats a sectors estratègics per al país.



Programes de formació i divulgació

En col·laboració amb l'IESE Business School, el Carnet Jove Andorra i altres institucions del país.



Creand Summer Innovation Challenge

Programa anual perquè els estudiants en pràctiques d'estiu al Grup posin en joc el seu talent.

**“Creand
Acclera és un
projecte per crear
ponts entre el
talent, la inversió
i les oportunitats.
Volem contribuir
activament al
desenvolupament
d'un ecosistema
emprenedor
sòlid i sostenible
a Andorra.”**

Eduard Galceran,
director de l'àrea d'Inversions,
Innovació i Transformació Digital



Innovation Hub

L'Innovation Hub funciona com un catalitzador que impulsa la **transferència de coneixement i la col·laboració** entre empreses i start-ups per generar un impacte directe en la millora de productes, serveis i processos del teixit empresarial.

Un servei integral per a necessitats reals

Gestió del talent

Relació i gestió de clients i consumidors

Eficiència operativa

Finances corporatives

Desenvolupament de productes

Imatge corporativa

Aspectes legals i de sostenibilitat

Espai de col·laboració

- > Acompanyament per identificar reptes empresarials.
- > Sinergies entre empreses i start-ups.
- > Disposició de solucions innovadores.



Per a les empreses

- > Ajudem a identificar necessitats i reptes.
- > Apliquem una metodologia d'innovació pròpia.
- > Proposem col·laboracions amb start-ups seleccionades (Scale Lab Andorra).



Per a les start-ups

- > Analitzem la proposta de valor.
- > Identifiquem empreses andorranes potencialment interessades.
- > Propiciem oportunitats de creixement conjunt.

7.799

empreses
identificades

441

entrevistes
realitzades

320

start-ups
analitzades

1.040

relacions
proposades

169

relacions
establertes



70

empreses



87

start-ups

Scale Lab Andorra

El programa d'hiperacceleració empresarial Scale Lab Andorra ens permet teixir vincles que enforteixen l'ecosistema emprenedor andorrà fomentant projectes que connecten amb la visió d'innovació que dona contingut a la nostra estratègia de negoci.

La iniciativa té el suport del fons Scale Lab Andorra com a plataforma financera per contribuir a la consecució dels objectius dels projecte (vegeu capítol 2).



Els participants de la tercera edició de la Trobada Scale Lab.

Tercera edició de la Trobada Scale Lab

La trobada té l'objectiu de fomentar la relació entre les start-ups i els agents locals a través de sessions de treball i propostes de caire lúdic amb la participació d'experts, *lecturers* i inversors; la trobada afavoreix compartir coneixements i experiències en els sectors de l'emprenedoria i les finances.

11
empreses
participants

35
assistents



Convidats

Pere Vallès, CEO de Exoticca

Pep Casas, inversor privat
i *lecturer* d'emprenedoria a
l'IESE Business School

Arnaud van Tichelen, inversor
en *private equity* i assessor



Enlaira, el nou programa d'acceleració per a start-ups andorranes

Conjuntament amb Andorra Business, hem promogut el programa Enlaira, amb l'objectiu de facilitar recursos a start-ups andorranes prometedores perquè puguin superar els reptes dels seus projectes.

Cada start-up seleccionada rep un ajut valorat en 12.000 euros (5.000 euros en efectiu per desenvolupar un aspecte específic del projecte), en forma de contraprestacions com ara serveis de cobrament lliures de comissions, mentories d'experts o seguiment per a la possibilitat d'inversió. El programa s'impulsa amb la col·laboració de Plug and Play, una plataforma de referència d'innovació a escala global, amb seu a Silicon Valley, i ha rebut el suport de FEDA i Andorra Business com a patrocinadors d'aquesta primera edició.



- > Itinerari de 30 hores de mentories personalitzades.
- > Participació en esdeveniments clau del país.
- > Presentació davant clients i inversors de Creand.
- > Dotació econòmica de 5.000 € i un any sense comissions de cobrament.
- > Dues valoracions de l'empresa.

“Enlaira confirma que Andorra té talent emprenedor i projectes amb potencial, i el programa els permet fer un salt qualitatiu real.”

Santiago de Larrea,
director d'Innovació



L'equip d'Enlaira amb les tres start-ups seleccionades per al programa. © Andorra Business

15

sol·licituds
per accedir
al programa

3

start-ups
accelerades
(any)

3

start-ups
accelerades
(des de l'inici)

Tres start-ups estrenen Enlaira



4Mediks

Healthtech

Creadors d'un producte antimicrobià formulat a base d'ingredients d'origen 100% botànic.



Elevadoos

Edutech

Coordinadors d'un programa educatiu per ensenyar finances a infants i joves d'entre 8 i 18 anys.



Agro Biomaterials

Greentech

Gestors de la transformació de residus orgànics locals en bioplàstics sostenibles.

La jornada de benvinguda a les companyies seleccionades va incloure una sessió grupal, centrada en la prevenció de l'esgotament professional (*burnout*), amb l'accent en el benestar dels equips fundadors,

i va proporcionar-los eines per gestionar la pressió i mantenir l'equilibri entre la vida personal i professional.



Traspasant fronteres: Andorra Open Valley

En el marc de Creand Accelera, hem posat en marxa l'**Andorra Open Valley**, un programa internacional d'acceleració de start-ups europees que pretén connectar les empreses líders de sectors clau a Andorra amb les companyies emergents de més potencial per cocrear solucions innovadores i amb impacte al país.

El programa s'impulsa amb la col·laboració de Plug and Play, una plataforma de referència d'innovació a escala global, amb seu a Silicon Valley, i ha rebut el suport de FEDA i Andorra Business com a patrocinadors d'aquesta primera edició.



Andorra Open Valley

Objectiu

Accelerar 30 start-ups.

Format

Híbrid per edició
(3 edicions).

Contingut

Validar models de negoci,
desenvolupar pilots
i accedir a mentoria
d'experts reconeguts.

Participants de la primera edició

SETAP 365, Caldea
i Creand.

Àmbits

Digitalització, gestió eficient de
recursos i experiència del client.

Durada

Edició: 6 mesos.
Programa: 3 anys.

Inici

Febrer del 2026.

Presència internacional

Un caràcter internacional propi, que permet integrar idees innovadores i dinàmiques des d'una perspectiva global, afavorint la connexió entre empreses andorranes i start-ups europees d'alt potencial.

Impacte local

Un desenvolupament integral que transcendeix l'àmbit operatiu del banc, impactant no només en els seus processos i serveis, sinó també generant canvis positius i sostenibles en la societat i en l'ecosistema econòmic local.

Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca de l'IESE

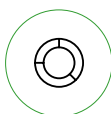
La Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca de l'IESE té l'objectiu de reflexionar sobre el rol de la banca, aprofundir en l'ecosistema emprenedor a Andorra i el seu impacte en l'economia i en el teixit empresarial del país, i donar a conèixer l'emprenedoria andorrana i traçar ponts entre països i regions europeus.

Impacte sobre l'economia i el teixit empresarial



Iniciativa emprenedora i inversió

Fonts de finançament i el paper de la banca.



Impacte econòmic

Mesures que fomenten la creació d'empreses.



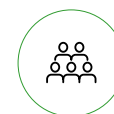
Tendències

Noves formes d'emprenedoria i finançament, amb especial èmfasi en les noves tecnologies.



Turisme i comerç

Projectes per impulsar l'activitat econòmica.



Impacte social

Contribució de l'emprenedoria a Andorra.



| EFICIÈNCIA

Optimització operativa en els processos

La nostra estratègia global es basa no tan sols a créixer, sinó fer-ho amb eficiència. Continuem desenvolupant iniciatives que aporten valor afegit als processos, als serveis i als programes estratègics, facilitant la definició de sinergies i de solucions unificades que reforcen el nostre model de gestió.

Com gestionem els processos, com organitzem els equips i com fem servir les eines de què disposem determinen els principis d'eficiència de l'entitat.

Eixos d'una gestió eficient

Identificació de processos clau



Seguretat: signatura digital avançada

Transparència: gestió documental

Control: aplicació específica per al fons d'art

Infraestructura

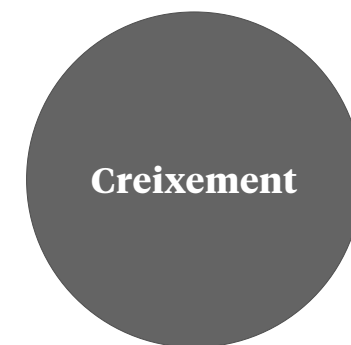


Especialització en el servei

Facilitat: *onboarding* digital desassistit

Solucions: mitjans de pagament

Oportunitats de millora



Coneixement compartit (externalització)

Innovació

Control en la gestió del risc

Gestió documental

La digitalització de la gestió documental ha estat una de les actuacions clau en l'àmbit de l'eficiència operativa que s'ha traduït en l'optimització vinculada al coneixement del client, tant intern com extern.

Amb aquest objectiu s'ha dissenyat un pla director estructurat en tres fases.



Gestió de la dada

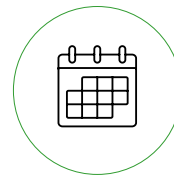
“En el context actual, la dada s’ha consolidat com un actiu estratègic clau per a la presa de decisions, l’eficiència operativa i la innovació en les organitzacions.”

Francesc Jordà,
director de l'àrea de Finances i Serveis
Corporatius

La nova figura del director de la dada (CDO, sigles en anglès del *Chief Data Officer*) serà responsable de liderar la implementació de l'estratègia a més de vetllar per la qualitat, la governança, la protecció i l'aprofitament de les dades en tota l'organització.

La finalitat és assegurar que les dades s'utilitzen de manera efectiva, responsable i alineada amb els objectius corporatius, seguint les línies definides en el pla director de la dada.

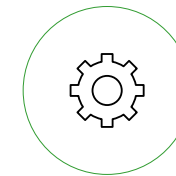
El pla director de la dada



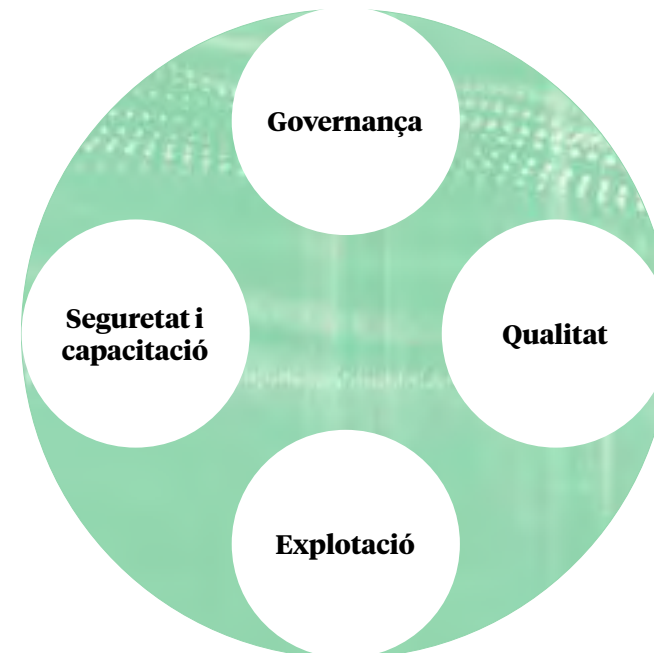
3
anys



18
iniciatives



4
àmbits
de treball



Intel·ligència artificial i tècniques de Business Intelligence

La intel·ligència artificial (IA) s'ha consolidat una eina estratègica per a la innovació, l'eficiència i la competitivitat, també en el sector financer. A Creand l'hem incorporat per a la millora de la qualitat operativa del negoci com a via per a assolir la personalització de la nostra oferta de valor.

Amb l'objectiu de disposar d'un marc sòlid i homogeni en l'aplicació de la IA hem aprovat la *Política de governança de la intel·ligència artificial*, que ens ha de permetre fer front als riscos regulatoris, ètics tecnològics i reputacionals que suposa la implantació d'aquesta eina en tots els països on opera el Grup.

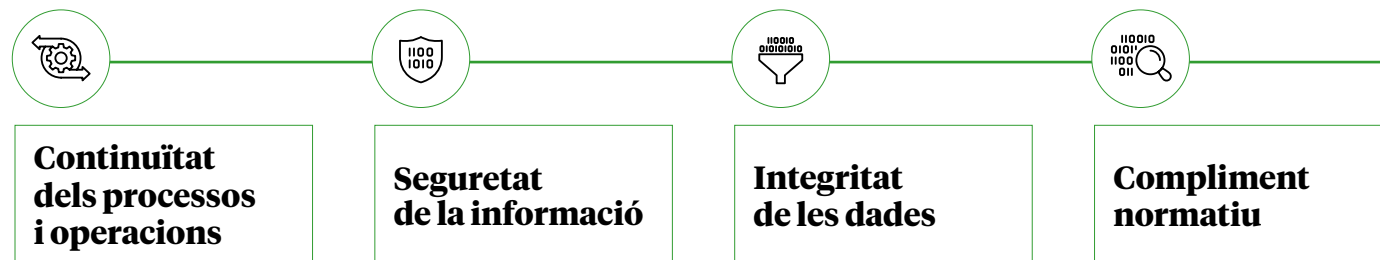
En paral·lel treballem per dissenyar models d'ús de la IA per construir solucions davant els reptes de negoci i operatius als quals volem donar resposta, des de la personalització de l'activitat comercial fins a l'optimització de processos interns, sempre amb l'objectiu de la diferenciació en la relació amb els nostres clients.

Principis d'aplicació i ús de la intel·ligència artificial



Resiliència i seguretat en el negoci

Disposar d'un marc integral per garantir la resiliència operativa, el manteniment dels processos crítics de negoci, la recuperació de les eines tecnològiques i la protecció dels clients és la finalitat prioritària del nostre model de gestió de continuïtat del negoci (BCM, de l'anglès *Business Continuity Management*).



També en aquest àmbit ens hem dotat d'una normativa interna pròpia, d'abast per a tot el Grup, en què es defineix un quadre de governança que té en el Consell d'Administració el principal valedor del compliment i aplicació de la norma.

Política de continuïtat de negoci del Grup Creand

Marc de govern	Tres línies de defensa	Principis de gestió
> Consell d'Administració > Comitè de Seguretat > Comitè de crisi > Direcció de Seguretat > Equips locals de seguretat > Responsables de negoci i operatius > Auditoria Interna	> Unitats operatives i de negoci > Departaments de Riscos Globals, Compliment Normatiu i Direcció de Seguretat > Auditoria Interna	> Protecció de les persones > Continuïtat del negoci > Disponibilitat de serveis > Seguretat de les dades > Compliment legal > Sensibilització interna

Pla Director de Seguretat

El Pla Director de Seguretat té per objectiu minimitzar la probabilitat d'incidents i garantir una capacitat de resposta àgil i efectiva quan es produeixen, fet que enforteix la resiliència de l'entitat davant els riscos tecnològics i de ciberseguretat.

La prioritat és reduir les possibilitats, reals o potencials, de frau, en què l'usuari dels serveis bancaris i financers és el principal objectiu de pràctiques cada vegada més sofisticades i complexes de detectar.

El Pla s'estructura en **cinc pilars** i fixa iniciatives a cinc anys vista orientades a reforçar la protecció dels sistemes i reduir el risc operatiu.

Pla Director de Seguretat 2024-2026

1

Monitorització de sistemes

Anàlisi continuada del perímetre, els sistemes i les aplicacions.

2

Compliment regulatori

Adaptació als requisits normatius de cada jurisdicció i alineament progressiu amb el marc DORA.

3

Identitat digital i conscienciació en ciberseguretat

Mecanismes més robustos, programes de formació i simulacres per reduir el risc associat a l'error humà.

4

Riscos de tercers

Sistemes i eines de *self-service* per controlar els accessos externs als nostres sistemes.

5

Pla de continuïtat i de gestió de crisis

Metodologies i protocols clars per identificar situacions crítiques, assegurar la disponibilitat dels serveis i garantir una resposta coordinada quan es produeix un incident greu.

Accions implementades



- > Supressió progressiva de credencials d'accés.
- > Reforç dels mecanismes d'autenticació.
- > Comunicacions dirigides a la sensibilització dels clients (bones pràctiques i alertes).
- > Capacitació i formació dels equips interns, vinculats a serveis tecnològics, de negoci i corporatius.
- > Planificació d'exercicis periòdics amb equips de hackers ètics per posar a prova la robustesa de la infraestructura.
- > Col·laboració amb agències estatals, reguladors, cossos de seguretat i altres entitats, principalment l'Agència Nacional de Ciberseguretat d'Andorra (ANC-AD).



03

Govern corporatiu i gestió del risc



Govern corporatiu

Cultura i ètica corporativa

Gestió integral del risc

Governança de la sostenibilitat

Anàlisi de doble materialitat

Govern corporatiu

L'estructura organitzativa es caracteritza per la seva permeabilitat, adaptabilitat i agilitat. Aquesta flexibilitat permet afrontar amb èxit tant els canvis estratègics interns com els que provenen de l'entorn i facilita una resposta ràpida i eficaç a nous reptes.

PRINCIPALS INDICADORS DE GOVERN CORPORATIU



ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

El capital social¹ de Creand Crèdit Andorrà és de 62.662.460 euros, distribuït en 895.178 accions, classificades en 894.396 accions de la classe A (99,91%) i 782 accions de la classe E (0,09%).

Les dues tipologies d'accions tenen els mateixos drets econòmics i polítics, però les accions de la classe E estan sindicades quant als drets de transmissió.

Operació de compra d'accions

Crèdit Andorrà, SA va adquirir el març del 2025 un total de 6.281 accions de la classe E (en règim d'autocartera), un desemborsament que va comportar la reducció de capital de la societat per la totalitat dels títols adquirits, de 63.102.130 euros a 62.662.460 euros.

L'operació va ser aprovada en la Junta General Extraordinària d'Accionistes celebrada a l'abril i, posteriorment, al maig, l'Autoritat Financera Andorrana hi va donar l'autorització, que va quedar formalitzada a l'octubre.

Activitat accionarial durant el 2025

17

operacions
de compravenda

26,82

milions d'euros totals

+450

accionistes

1. El capital social és el valor econòmic dels béns que posseeix una empresa i les aportacions realitzades pels seus socis.



| ESTRUCTURA DE GOVERN

En el marc d'un govern corporatiu sòlid, la identificació, definició i seguiment dels processos necessaris permet una gestió correcta dels riscos, el compliment normatiu i la transparència en totes les fases de decisió. Les persones són les encarregades de vetllar per una presa de decisions eficient a través de l'assignació de funcions i responsabilitats.

El model de govern corporatiu del Banc promou una cultura de responsabilitat empresarial que es fonamenta en una estructura definida, amb dos òrgans principals de govern: la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, que es recolza sobre l'activitat de quatre comissions delegades.



Junta General d'Accionistes

Màxim òrgan de govern de l'entitat i integrat per tots els accionistes del Banc, delibera i adopta les decisions finals amb competència pròpia seguint els Estatuts Socials de l'Entitat.

Juntes
convocades

1

Accionistes presents
i representats

183

Nombre d'accions
representades

84,20%

Punts
aprovats

100%

“ *La fortalesa de l'estructura de govern garanteix l'aportació de valor a tots els grups d'interès i reforça la posició del Banc davant el sector, el mercat i com a agent motor de la societat.* **”**

Xavier Cornella,
conseller delegat



Consell d'Administració

Els membres del Consell d'Administració, amb perfils professionals complementaris i independents, reforcen l'estructura de govern corporatiu aportant visió estratègica i criteri independent orientat a l'aportació de valor a tots els grups d'interès.

Composició del Consell d'Administració



Antoni Pintat Mas
President



Jaume Casal Mor
Vicepresident



Alfons Casanova Martí
Conseller independent



Sandra Sieber
Consellera independent



Xavier Cornella Castel
Conseller delegat



Ramon Aznar Pascua
Conseller independent



Rosa Pintat Santolària
Consellera



Àngel Cadena Falip
Secretari (no conseller)

7
membres

29%
de dones

57%
de nacionalitat local

3
consellers
dominicals

1
conseller
delegat

3
consellers
independents

—
Altres externs

Consolidació de la funció de Secretaria General

La nova unitat de Secretaria General, creada l'any passat com a mesura per reforçar el govern corporatiu de l'entitat ha suposat l'estabilització de la funció consultiva i de suport tant al consell d'Administració com a les diferents unitats de negoci.

Principals funcions

- > Garanteix el suport i l'assistència al Consell d'Administració a través de la participació en totes les reunions del Consell.
- > Proporciona l'assessorament legal en les operacions i moviments corporatius.
- > Assumeix la gestió de les relacions amb les entitats filials.

Comissions delegades

Assisteixen el Consell en diferents matèries, la principal de les quals és la presa de decisions estratègiques.



Comissió Preparatòria del Consell

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

7 reunions
3 membres
1 president
1 vicepresident
1 secretari



Comissió d'Auditoria i Riscos

Estableix i supervisa el marc de control intern de Creand mitjançant funcions de risc, compliment i auditoria interna competents, robustes i independents per garantir un entorn adequat per a la informació comptable i financera.

6 reunions
3 membres
2 independents
1 dominical
1 secretari



Comissió de Nomenaments i Retribucions

Assumeix per delegació del Consell la responsabilitat de definir i supervisar les polítiques de nomenaments i plans de successió per als llocs clau de l'entitat. També assumeix la funció de supervisar el marc de retribució a llarg termini dels principals directius i membres del Consell d'Administració.

4 reunions
3 membres
2 independents
1 dominical
1 secretari



Comissió delegada de Tecnologia i Ciberseguretat

Assisteix el Consell per avaluar els riscos associats a la tecnologia i els sistemes d'informació relacionats amb l'activitat del Grup, i supervisa la gestió i control de l'estratègia tecnològica i ciberseguretat. També implementa les mesures i polítiques adequades per integrar aquests elements en l'estratègia general del Grup.

2 reunions
3 membres
2 independents
1 dominical
1 secretari



Novetats aprovades pel Consell

L'avenç en el govern i en la cultura corporatius, juntament amb una voluntat de transparència en la gestió, es veu reforçat any rere any amb l'aprovació, actualització i supervisió del cos normatiu de què es dota l'entitat.

Destaca aquest any l'ampli corpus normatiu aprovat en l'àmbit de la protecció de l'inversor, fruit de l'entrada en vigor el 2024 de la normativa MiFID II a Andorra, regulada principalment per la Llei d'organització i funcionament de les entitats operatives del sistema financer i de l'abús de mercat. La llei, que alinea el Principat amb els estàndards europeus, augmenta la protecció de l'inversor particular, la transparència i l'exigència de formació dels assessors. L'exercici d'enguany es tanca amb l'activitat següent.

Governança, ètica i compliment normatiu



Política de registres mínims	Obliga les entitats del Grup a mantenir una sèrie de registres actualitzats que compleixin amb la normativa d'aplicació, des d'informació dels clients fins a comunicació amb el client o requisits organitzatius interns.
------------------------------	--

Protecció del client



Política de govern de producte	Estableix un marc d'actuació al Grup per a la correcta identificació, gestió, control i comunicació de riscos de nous negocis, productes i serveis. També considera important integrar els criteris ASG en el govern del producte.
Política sobre l'avaluació de l'adequació i la idoneïtat (conveniència i idoneïtat)	Recull els estàndards establerts pel Grup per a l'avaluació de la idoneïtat i l'adequació dels clients a l'hora de contractar serveis d'inversions.
Política de serveis d'inversió (GDC / Assessorament / RTO)	Estableix un marc d'actuació del Grup amb els clients en la prestació dels serveis de gestió discrecional de carteres, assessorament i recepció i transmissió d'ordres, per garantir que la prestació d'aquests serveis s'adapta a les necessitats i particularitats dels clients i es reforci la protecció de l'inversor en les seves actuacions en els mercats de valors.
Política de classificació de producte	Fixa el marc per a la classificació dels productes / instruments financers sobre els quals l'entitat presta serveis d'inversió i garantir que s'ofereixen degudament als clients.
Política de formació en matèria MiFID II	Defineix els criteris sobre coneixements i experiència que han de tenir els empleats implicats en l'àmbit de la protecció del client.
Política de classificació de clients	Determina el marc per complir amb l'obligació de classificar tots els clients com a particulars, professionals o contraparts elegibles.



Política de comunicacions comercials i informació precontractual	Describeu els principis i les directrius que han de regir les activitats publicitàries de l'entitat en relació amb productes i serveis d'inversió, així com la informació precontractual que ha de ser proporcionada als futurs clients.
Política de gravacions de converses i comunicacions electròniques	Regula en l'àmbit d'Andorra els requisits que s'han d'observar a l'hora de gravar i enregistrar les converses telefòniques i les comunicacions electròniques que es facin, s'enviïn o es rebin, tant en el context de la contractació de productes o serveis d'inversió com en les etapes prèvies a la contractació.



Seguretat i privacitat

Política de continuïtat del negoci	Fixa un marc integral per garantir la resiliència operativa, la continuïtat dels processos crítics de negoci, la recuperació dels sistemes tecnològics i la protecció dels clients, així com el compliment regulatori davant esdeveniments disruptius que puguin afectar totes les entitats del Grup.
------------------------------------	---

Gestió del risc

Política de gestió del risc TIC	Determina els criteris per identificar, avaluar, gestionar, controlar i mitigar els riscos tecnològics als quals està exposat el Grup, per garantir la continuïtat operativa, la seguretat de la informació, la integritat de les dades i el compliment normatiu en totes les jurisdiccions on s'opera.
Política de gestió i control dels riscos financers	És el compendi de directrius comunes que serveixen com a referència i estàndard bàsic en la gestió i el control de totes les activitats relacionades amb els riscos financers del Grup.
Política de gestió i control del risc operacional	Defineix els elements necessaris per a la gestió i el control adequats del risc de pèrdues resultat de processos, personal i sistemes inadequats, que fallen o per esdeveniments externs.



Eficiència operativa

Política de gestió documental	Estableix els requeriments funcionals dels processos de gestió documental d'abast corporatiu, inherents a la tramitació de les activitats en les quals és necessari rebre o generar i mantenir documents (per exemple, processos de captura, de classificació, de descripció o de destrucció).
Política de selecció, avaluació i seguiment de proveïdors	Recull els criteris i el procés per escollir proveïdors més enllà de les normatives legals i ètiques aplicables, i que també aportin valor a llarg termini, en termes de qualitat, eficiència i millora constant en els serveis prestats.



| ÒRGANS DE DIRECCIÓ

El Comitè Executiu és l'òrgan responsable de la direcció i coordinació del Grup i li correspon implementar l'estratègia, les polítiques i sistemes de gestió, els controls i riscos.

Organigrama funcional



Xavier Cornella Castel
Conseller delegat

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



Daniel Marsol Burgos
Director del Grup Assegurador (*)



Marta Isern Busquets
Directora de Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig (*)



Francesc Jordà Blanes
Director de l'àrea de Finances i Serveis Corporatius



Albert Santistevé Prim
Director de Tecnologia i Seguretat



Xavier Soro Ventura
Director de l'àrea de Riscos Globals

Finances i control



Àngel Cadena Falip
Secretaria General (*)



Sandra Sans Marfany
Directora d'Auditoria Interna del Grup (*)

* No són membres del Comitè Executiu

Activitat del Comitè Executiu

7

membres

11

reunions

Suport estratègic (*)



Martí Alay Roquet
Director de Sostenibilitat



Francesc Obiols Argerich
Director de Relacions Humanes



Núria Roca Mateo
Directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals

Creand Fundació (*)



Francesca Ros Pascuet
Directora

Comitès

Diversos comitès assisteixen el Comitè Executiu en la presa de decisions, als quals aquest any se suma el nou Comitè de Gestió Documental, amb caràcter transversal per al conjunt del Grup.



Comitè d'Actius i Passius i de Riscos

Duu a terme les polítiques d'inversió dels recursos propis i de la gestió de balanç d'acord amb les directrius de control del Consell d'Administració.



Comitè de Prevenció de Blanqueig de Dineros

Exerceix la funció d'òrgan de control intern i comunicació (OCIC). Dirigeix totes les accions destinades a prevenir i lluitar contra el blanqueig de diners.



Comitè d'Innovació

Li correspon impulsar la innovació de l'entitat a través de la identificació dels reptes, la definició de l'estratègia d'innovació i l'avaluació de les iniciatives que cal executar.



Comitè d'Estratègia d'Inversió

Assumeix la política comercial dels productes alineada amb l'estratègia d'inversió.



Comitè d'Eficiència

Determina l'eficiència de les tasques i els projectes de l'entitat a partir de l'anàlisi de l'impacte econòmic.



Comitè de Gestió Documental

Vetlla per establir un model corporatiu de gestió documental en tots els processos de negoci corporatius.



Comitè de Crèdits

Assumeix la funció d'analitzar, verificar i validar les propostes d'operacions creditícies en favor de clients del Grup.



Comitè de Seguretat de la Informació

Impulsa i promou les bones pràctiques en matèria de seguretat de la informació.



Comitè Deontològic

Examina i resol els conflictes, consultes i sol·licituds que afecten càrrecs executius, directius i la resta d'empleats del Grup.

Cultura i ètica corporativa

L'activitat de Creand està guiada per polítiques, principis i marcs normatius que vetllen per inculcar una cultura que integra els criteris ambientals, socials i de govern corporatiu.

GESTIÓ RESPONSABLE

Les revisions periòdiques de tot el cos normatiu reforcen el compromís del Banc amb una gestió responsable, alineada amb les millors pràctiques globals i sectorials, i asseguren el compliment de les normatives internacionals així com el reforç de la cultura corporativa.

Principals polítiques del Grup Creand en matèria de conducta i compliment

Conducta envers els clients

Codi ètic i de conducta

Reuneix els comportaments, valors i principis ètics que han de guiar l'activitat de totes les entitats del Grup, i incorpora la Política d'anticorrupció i suborn.

Codi deontològic de l'Associació de Bancs Andorrans

Defineix els estàndards d'honestedat, integritat, professionalitat i confidencialitat que han de complir les entitats bancàries andorranes.

Canals de difusió

Intranet del Grup
Formacions obligatòries

Conducta en el mercat de valors

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

Permet ajustar les actuacions del Banc i del seu òrgan d'administració, direcció i empleats a les normes de conducta que els són aplicables en l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors.

Política de gestió de conflictes d'interès

Recull que les empreses que presten serveis d'inversió s'han d'organitzar i adoptar mesures per detectar possibles conflictes d'interès entre els seus clients i la mateixa empresa o el seu grup.

Intranet del Grup

Protecció de dades personals

Política de privacitat i tractament de dades personals

Regula la protecció de dades personals d'acord amb la normativa andorrana i europea, exigint consentiment informat, portabilitat de dades i garanties reforçades en les transferències internacionals.

Intranet del Grup
Sensibilitzacions periòdiques

MARC DE GESTIÓ DEL RISC

La gestió integral del risc es fonamenta en un criteri prudencial que respon a un perfil de risc de nivell baix/moderat i conservador amb una adequació de capital confortable, en consonància amb el model de negoci i l'apetència al risc definit pel Consell d'Administració.

Les tres línies de defensa defineixen les responsabilitats en la gestió del risc, segons les recomanacions del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea.

Primera línia de defensa

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

Segona línia de defensa

A través de les unitats d'activitat independent de **Càlcul-Gestió i Supervisió de Riscos** i de **Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig**, vetlla pel control efectiu dels riscos i s'assegura que es gestionen d'acord amb el nivell d'apetència al risc definit pel Consell d'Administració. Els directors de les àrees reporten a la **Comissió d'Auditoria i Riscos** i, si escau, al Consell d'Administració.

Tercera línia de defensa

La tercera línia de defensa, **Auditoria Interna**, avalua periòdicament que les polítiques, els mètodes i els procediments són adequats i en comprova l'efectiva implantació. Configurada com una àrea d'activitat independent, depèn jeràrquicament del Consell d'Administració a través de la **Comissió Delegada d'Auditoria i Riscos**.





| SUPERVISIÓ DE RISCOS

L'àrea de Riscos Globals prioritza la gestió i l'anàlisi dels factors de risc, línies de negoci i productes que tenen, actualment o potencialment, més pes en el perfil de riscos del Banc. D'aquesta manera, el desenvolupament de polítiques, metodologies i models, controls i eines de gestió i de supervisió se centra en els riscos inherents al pla estratègic del Grup.

Eixos estratègics en la gestió del risc

Control

Recurrència i exhaustivitat:
5.212 controls l'any

Implementació de mètriques regulatòries

Modelització interna de càlculs

Governança

Desenvolupament normatiu de tots els riscos materials

Validació de models

Autoavaluació:
388 processos
646 riscos
678 controls

Noves eines de gestió i control per a tot el Grup

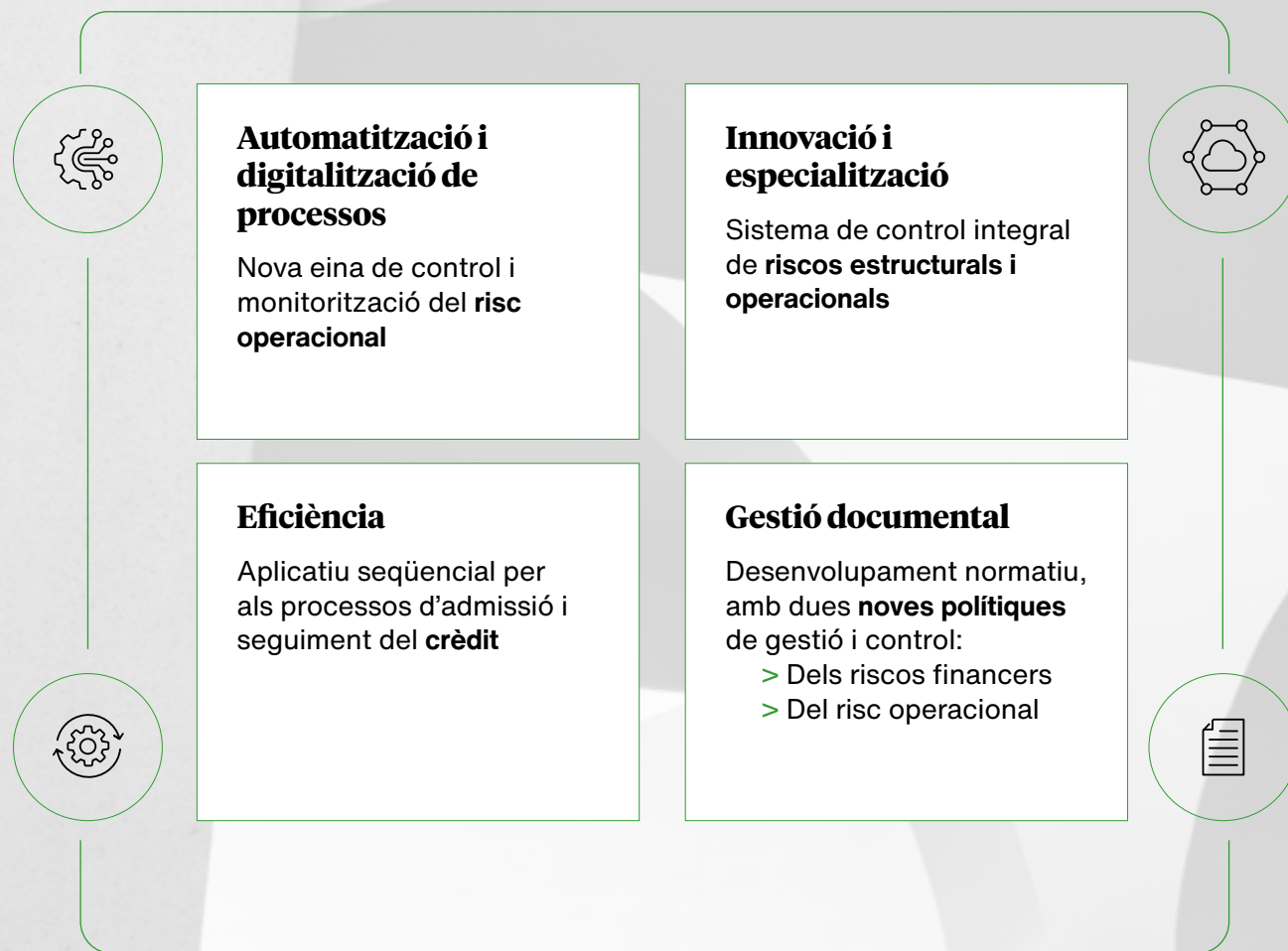
Gestió

Prevenició i anticipació

Robustesa, sostenibilitat i rendibilitat en operacions i inversions

Compliment complet de la regulació

Participació activa per reforçar el desplegament dels projectes estratègics del Banc



“Els projectes de l'àrea de Riscos Globals tenen com a finalitat última la millora de l'entorn de control i gestió de riscos en tota l'organització.”

Xavier Soro,
director de l'àrea de Riscos
Globals



Cultura de riscos i ciberseguretat

En l'entorn bancari actual, marcat per una regulació exigent, una major complexitat dels productes i un increment dels riscos operacionals, tecnològics i de ciberseguretat, la cultura de riscos i de seguretat és un element clau per a la sostenibilitat del negoci.

Més enllà dels marcs normatius i de les eines de control, és essencial continuar promovent una actitud conscient i responsable envers el risc a tota l'organització, integrant la gestió prudent del risc i la protecció de la informació en la presa de decisions del dia a dia i en la relació amb els clients.

Conscienciació interna



Governança i apetència al risc

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



Estructura de gestió de riscos

Creació d'unitats especialistes en el control i la gestió de cada tipologia de risc.



Model de control

Definició de marcs de control, responsabilitats i límits (incloent RAF i RAS).

Metodologia de riscos comuna per a totes les societats, sense perjudici que des de l'àrea de Riscos es té en compte les especificitats dels diferents àmbits de negoci.



Cultura i formació en riscos

Plans de formació en gestió de riscos per a tota l'estructura organitzativa, en funció de les necessitats de cada nivell de responsabilitat.



Processos i eficiència operativa

Eines digitals per comunicar, aprovar, registrar i reportar esdeveniments de risc operacional.

Conscienciació dels clients

“La cultura de riscos i de seguretat és un element clau per a la sostenibilitat del negoci.”

Albert Santistevé,
director de Tecnologia i Seguretat

Comunicacions periòdiques



Consells pràctics i recordatoris periòdics sobre seguretat informàtica i canals oficials de comunicació.



Difusió de consells *antiphishing* i pautes per identificar intents fraudulents.



Recomanacions sobre protecció de dispositius (actualització de navegadors, evitar Wi-Fi públiques, etc.).

Seguretat operativa online



Sistema de validació SMS/OTP en operacions, que facilita l'operativitat i reforça la seguretat en les transaccions.



Securització de l'entorn de treball i de les aplicacions (solucions de seguretat avançada).



Sistema de comerç electrònic segur (Verified by Visa, MasterCard SecureCode).



Integració dels riscos de sostenibilitat en l'estratègia de negoci

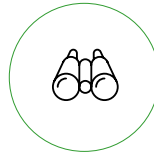
Els riscos de sostenibilitat es materialitzen a través del seu impacte en l'univers de riscos tradicionalment gestionats per les entitats financeres, en particular el risc de crèdit, de mercat, de liquiditat i operacional.

Tanmateix els riscos de sostenibilitat presenten característiques singulars pel que fa a la gestió a causa de l'abast i la magnitud de l'impacte que poden tenir, així com per la incertesa de l'horitzó temporal.

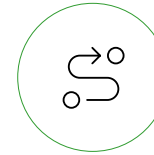
Característiques dels riscos ASG¹



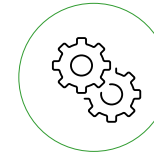
Impacte de gran magnitud i abast, ja que afecten tots els agents de l'economia, els sectors i àmbits geogràfics.



Horitzó temporal imprevisible i material.



Conseqüències irreversibles per sobre de cert llindar.



L'impacte futur estarà determinat per accions mitigadores preses a curt termini.

1. Font: *Expectatives supervisores sobre risc mediambiental*. ABA (2020).

Disseny d'indicadors ASG

Continuem adaptant els nostres processos interns i les anàlisis de deguda diligència per integrar indicadors ASG en la presa de decisions d'inversió i assessorament, que afecten de manera transversal totes les unitats de negoci.

Tenint en compte les expectatives supervisores i les millors pràctiques de mercat, s'han desenvolupat tres línies de treball que permetran a l'entitat disposar d'un sistema més robust per tal d'afrontar possibles riscos derivats de qüestions ambientals i socials.

L'anàlisi duta a terme i els criteris definits per considerar una operació com a sostenible suposen integrar la sostenibilitat de manera efectiva i transversal en l'operativa de negoci de l'entitat.

Línies de treball

- > Creació d'indicadors ASG
- > Mesura del rendiment en matèria de sostenibilitat
- > Definició de criteris de finançament sostenible

Transversalitat funcional

El desenvolupament de la definició d'indicadors ASG involucra diverses àrees operatives del Banc, tant vinculades al negoci com a l'operativitat.



Riscos

- > Definició del sistema de classificació de finances sostenibles.
- > Disseny i implementació d'eines de *reporting* dels indicadors ASG.
- > Anàlisi de les operacions de les carteres d'inversió i de crèdits.



Màrqueting

- > Governança de producte: definició, preu i criteris de comercialització.



Sostenibilitat

- > Definició del sistema de classificació de finances sostenibles.
- > Disseny de processos per a la generació dels indicadors ASG.



Negoci

- > Integració dels criteris ASG en la comercialització de productes i serveis per garantir la fiabilitat de les dades dels clients.



Tecnologia

- > Implementació tècnica de les eines de *reporting*.
- > Automatització de tasques.



COMPLIMENT NORMATIU I PREVENCIÓ DE BLANQUEIG

El departament de Compliment Normatiu i Prevenció de Blanqueig té com a objectiu reforçar el govern en la funció de compliment i garantir un entorn de control sòlid.

Aquesta tasca resulta essencial per mantenir la integritat i la seguretat de les operacions, alineant-se amb les necessitats reguladores i les exigències del sector financer.

Abast del departament

Àmbit d'impacte



Protecció de la confiança de clients i inversors



Reducció de riscos legals i reputacionals al mercat



Integritat i suport a la presa de decisions



Compliment fiscal

Finalitat

Garantir la protecció de dades i la privacitat, reforçant la confiança de clients, inversors i reguladors.

Vetllar pel compliment de la normativa, dels codis ètics i de les polítiques internes a tot el Banc.

Assessorar el Consell d'Administració i l'alta direcció perquè les decisions estratègiques estiguin alineades amb el marc regulador.

Avaluar regularment l'eficàcia dels controls i impulsar mesures de millora per prevenir incompliments.

Àmbit d'actuació

- > Prestació de serveis d'inversió i auxiliars.
- > Servei d'Atenció al Client.
- > Risc legal.
- > Protecció de dades de caràcter personal.
- > Prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.
- > Intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal.
- > Control de l'abús de mercat.
- > Protecció de dades i privacitat.
- > Supervisió del compliment legal, regulador, ètic i de polítiques internes.
- > Assessorament al Consell d'Administració.
- > Sensibilització al Banc en matèria de compliment normatiu.
- > Estudi d'impacte de regulació i normativa.
- > Assessorament a les línies de negoci.

El 2025 s'han definit com a prioritats estratègiques l'enfortiment del govern intern i l'adaptació de la normativa pròpia als canvis regulatoris. Aquest procés es duu a terme en sintonia amb l'estratègia del Banc, que busca una millora constant de l'eficiència operativa, un control de riscos més robust i un model de servei cada vegada més digital i homogeni a tot el Grup, facilitant la coordinació i la generació de sinergies entre entitats.

La tasca de Compliment Normatiu i Prevenció de Blanqueig ha estat clau els darrers anys per assegurar que el procés d'innovació i digitalització del Grup s'alinea amb un entorn regulador cada vegada més exigent. També s'ha treballat per integrar de manera adequada els nous projectes digitals en els processos interns del Banc, garantint-ne el compliment normatiu, la protecció del client i la seguretat de la informació.

A través de l'adaptació contínua de la normativa interna, la digitalització de processos clau i el reforç del govern de la dada, el Departament ha acompanyat projectes estratègics com el llançament de l'aplicació Creand Banca Online (CBO) o la gestió de criptoactius. D'aquesta manera, s'ha consolidat com un element facilitador de l'estratègia de negoci, permetent al Grup avançar en un model de banca més digital, eficient i segura, en línia amb les exigències reguladores.



Integració de la regulació en l'estratègia de negoci

Implementació de les noves obligacions normatives derivades de MiFID II i MiFIR.



Digitalització i reforç del marc de control

Implantació del procés digital KYC («Know Your Customer») i participació activa en projectes corporatius relacionats amb la digitalització estratègica del Banc.



Impuls de la cultura de 'data governance'

Suport a l'establiment i execució de plans de remediació destinats a garantir la qualitat de la informació, promovent bones pràctiques de gestió de dades i reforçant la confiança en els processos interns.



Desenvolupament metodològic

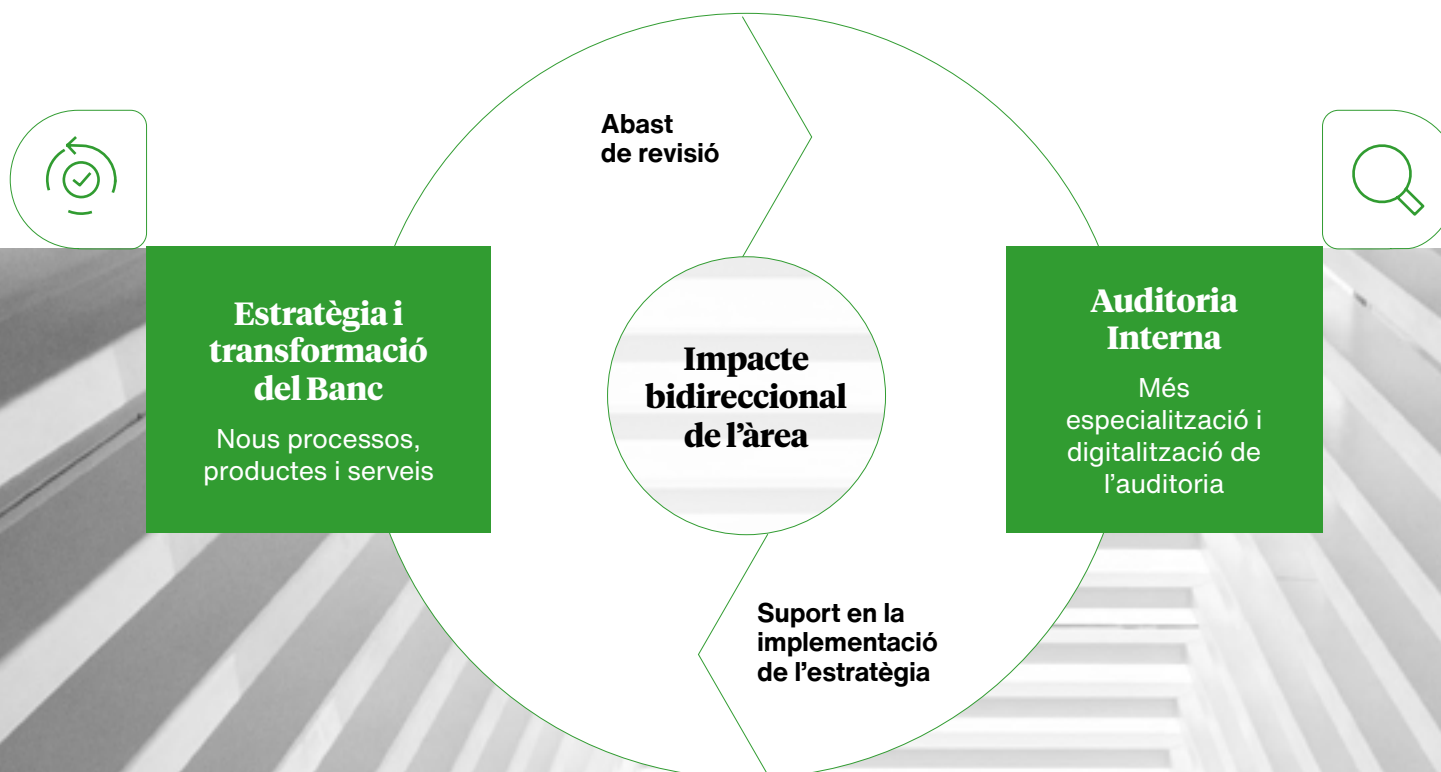
Definició d'una metodologia específica d'avaluació de risc normatiu per a tot el Grup i de les diferents entitats participades.



AUDITORIA INTERNA

La funció d'Auditoria Interna, en tant que tercera línia de defensa dins l'estructura de control, és responsable de revisar els diferents processos de l'entitat garantint una avaluació imparcial i lliure de conflictes d'interès a través d'un enfocament basat en el risc. Alhora, com a part integrant de l'organització, es veu directament immersa en les tendències i processos de canvi adoptats per aquesta, especialment en qüestions com l'especialització o la transformació digital. Per aquest motiu, es manté alineada amb l'estratègia de negoci per identificar nous processos, productes o serveis i incorporar-ne les transformacions en el seu àmbit de revisió.

Un dels objectius prioritaris és convergir cap a una major homogeneïtzació de la funció a través de les diferents geografies del Grup i reforçar la cultura de riscos i l'entorn de control en les diferents capes de l'organització i en les diferents entitats del Grup. Aquest any es destaca la consolidació de l'estructura establerta al departament iniciada a la segona meitat del 2024, amb l'objectiu de reforçar les responsabilitats, incrementar l'especialització per àmbits de coneixement i incorporar perfils específics en l'àmbit tecnològic. També s'han intensificat els canals de comunicació amb els principals interlocutors del Banc, amb l'objectiu de facilitar el diàleg, incrementar l'eficàcia i enfortir l'entorn de control.



Governança de la sostenibilitat

En línia amb les millors pràctiques, el Grup s'ha dotat d'un marc de govern transversal que permet la gestió integral de la sostenibilitat, adaptada a les necessitats de negoci de cada geografia per assegurar que els temes ASG es consideren en la presa de decisions.

Eixos de treball



Estratègic

Implementació dels Principis de Banca Responsable del Programa Financer de les Nacions Unides.



Normatiu

Definició i implementació de polítiques, procediments i processos interns.



Negoci

Incorporació de criteris ASG en les decisions d'inversions i en l'oferta de productes i serveis.



Riscos

Implementació de criteris per al seguiment d'indicadors de risc climàtic.

Aliances i adhesions

La presència activa en associacions i organismes internacionals ens permet enfortir l'objectiu de contribuir a promoure la cultura de la sostenibilitat entre tots els nostres grups d'interès.



Pacte Mundial de les Nacions Unides

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.



Principis de Banca Responsable d'UNEP FI

Marc d'actuació que ens permet millorar els nostres impactes positius envers els clients, els grups d'interès, la societat i l'entorn.



Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Primera entitat financera d'Andorra en adoptar, l'any 2016, l'Agenda 2030 de les Nacions Unides com a marc d'actuació per a la consecució dels ODS.

Anàlisi de doble materialitat

L'anàlisi de doble materialitat té com a objectiu identificar temes crítics des d'una perspectiva d'impacte (com el Banc afecta a l'entorn econòmic, social i ambiental) i de gestió de riscos i oportunitats (com l'entorn afecta al Banc).

Aquesta doble perspectiva permet al Banc focalitzar-se en els principals àmbits identificats i reforçar la comprensió de la materialitat, aspecte clau per a la presa de decisions, la definició de l'estratègia i el model de negoci.

El 2023 l'entitat va dur a terme l'anàlisi de doble materialitat sobre temes ASG (Ambientals, Socials i de Governança). El resultat va concloure que, dels 37 aspectes identificats, 23 tenen una materialitat crítica (igual o superior al 72% de ponderació); per a 12, és significativa (igual o superior al 58%), i per a 2, és important (igual o superior al 45%).



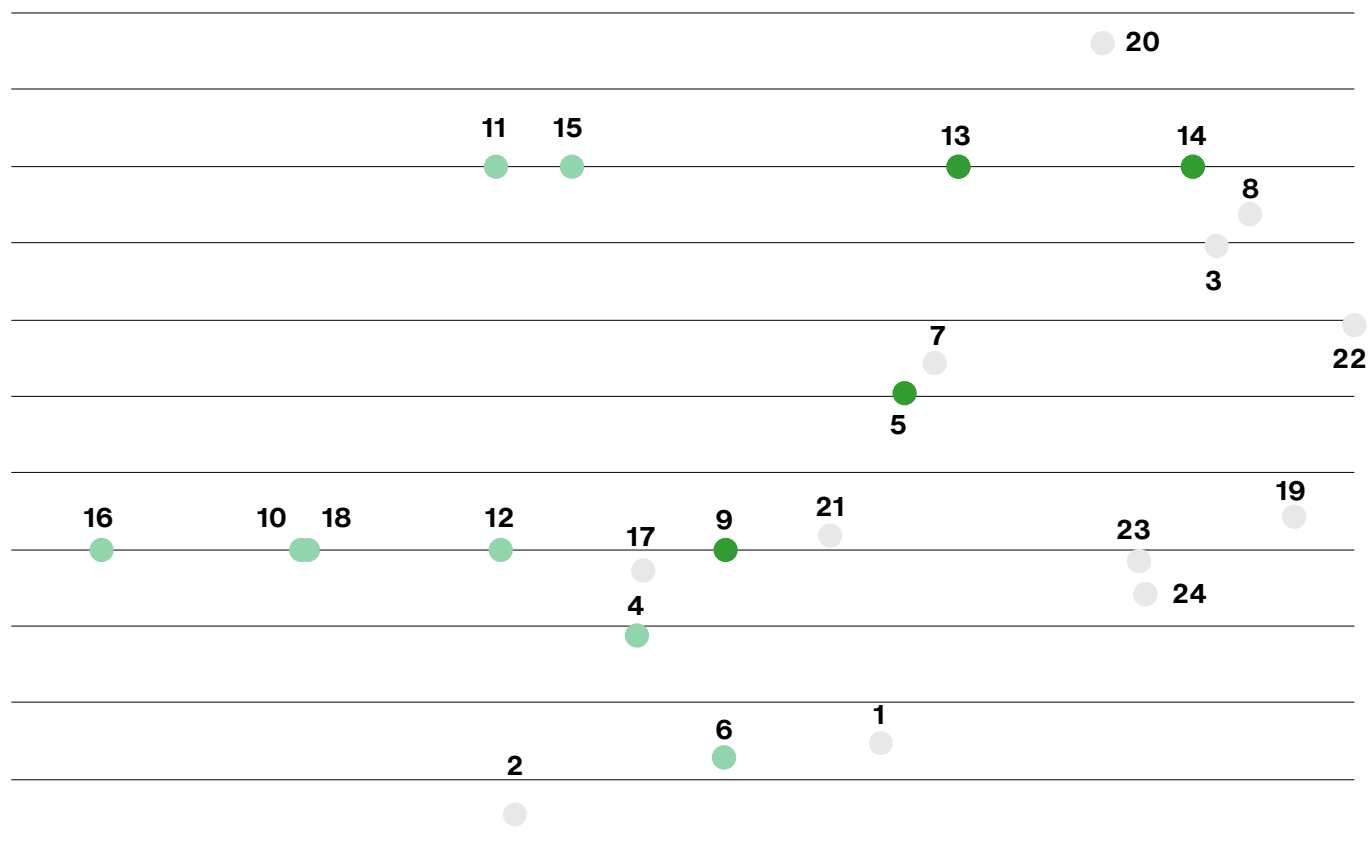
Tema material		Materialitat financera	Materialitat d'impacte
Governança			
1	Model de negoci i estratègia	73%	72%
2	Aliances estratègiques	63%	72%
3	Resultats econòmics sostinguts i sostenibles	82%	79%
7	Transformació digital, banca online i nous canals	74%	77%
8	Ciberseguretat i privacitat de les dades	83%	79%
17	Relacions amb inversors i grups d'interès i col·laboració institucional (incloent-hi patrocinis)	67%	75%
19	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci	84%	75%
20	Divulgació d'informació clara i transparent	79%	82%
21	Govern corporatiu i cultura corporativa	72%	75%
22	Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció	85%	78%
23	Gestió de riscos	80%	75%
24	Compliment regulatori	80%	74%
Social			
4	Innovació en productes i serveis	67%	74%
6	Satisfacció de clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent	69%	72%
10	Educació financera	58%	75%
11	Diversitat, igualtat i equitat	63%	80%
12	Condicions de treball, gestió del clima laboral i participació dels empleats en la comunitat	63%	75%
15	Contribució al desenvolupament socioeconòmic del país i dinamització de l'activitat empresarial	65%	80%
16	Drets humans i drets econòmics, socials i culturals de les comunitats	52%	75%
18	Impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial	58%	75%
Ambiental			
5	Incorporació de les Finances Sostenibles i criteris ESG en l'estratègia del negoci	74%	77%
9	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis	69%	75%
13	Descarbonització de la cartera bancària i d'inversions	75%	80%
14	Integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	81%	80%



Temes crítics (+72% ponderació per materialitat financera o materialitat d'impacte)

Impacte a l'entorn, l'economia i la societat (materialitat d'impacte)

Impacte al negoci (materialitat financera)



Nota: Els temes materials es distribueixen a la matriu en el nivell més alt d'impacte (igual o superior al 72% de ponderació) presentant els temes crítics per l'entitat tant per materialitat d'impacte com materialitat financera.





04

Model de creació de valor

**Estats financers
del Grup Creand**

Model de negoci

**Negoci Bancari
Andorra**

**Negoci Bancari
Internacional**

Inversions

Grup Assegurador

ACTIU

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	423.475	444.522
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	48.652	69.524
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	138.449	141.829
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	273.665	269.905
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	218.045	277.602
Actius financers a cost amortitzat		4.932.796	4.918.540
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	92	4
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una carter a amb una cobertura del risc de tipus d'interès	14	519	1.977
Inversions en negocis conjunts i associades	3	87.260	86.216
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	—	—
Actius tangibles	15	204.904	212.384
Actius intangibles	16	106.702	109.282
Actius per impostos	45	15.498	13.440
Altres actius	17	75.915	70.742
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	83.210	93.894
► Total d'actiu		6.609.182	6.709.861

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2025.

PASSIU

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
Passius financers mantinguts per negociar	9.3	39.407	54.692
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	251.143	316.169
Passius financers a cost amortitzat	19	5.265.951	5.336.178
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	77	1.491
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	232.935	238.819

PATRIMONI NET

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
Capital	24	62.662	63.102
Prima d'emissió	24	—	—
Instruments de patrimoni emesos diferents de capital		—	—
Altres elements de patrimoni net		—	—
Altre resultat global acumulat	26	18.949	7.189
Guanys acumulats		—	—
Reserves de revaloració		—	—
Altres reserves	24	548.891	509.795
(-) Accions pròpies	25	—	—

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
Provisions	21	12.203	14.963
Passius per impostos	45	11.528	8.122
Capital social reemborsable a la vista		—	—
Altres passius	23	103.227	85.092
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	—	—
► Total de passiu		5.916.471	6.055.526

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre de 2025.

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	63.182	70.901
(-) Dividends a compte	4	—	—
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	-973	3.348
Altre resultat global acumulat		—	—
Altres partides		-973	3.348
► Total de patrimoni net		692.711	654.335
► Total de patrimoni net i passiu		6.609.182	6.709.861

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2025.



ESTATS DE RESULTATS

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
Ingressos per interessos	34	159.589	210.314
(Despeses per interessos)	34	-58.487	-103.779
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		—	—
Ingressos per dividends	35	311	431
Ingressos per comissions	36	133.260	125.129
(Despeses per comissions)	36	-32.639	-28.750
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	-107	86
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	1.591	-1.119
Guany o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	13.265	8.573
Guany o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	5.590	4.324
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	44	-216
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	2.419	2.486
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	37	2	266
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	-377	-617
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassurances	38	-10.912	4.139
► Total de resultat d'explotació net		213.549	221.267

Continuació

En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
► Total de resultat d'exploació net		213.549	221.267
(Despeses d'administració)		-144.706	-139.253
(Amortitzacions)	41	-20.659	-20.948
(Provisions o reversió de provisions)	42	779	361
(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	13.195	13.732
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)		-	-43
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)		-	-185
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	2.799	1.832
Guanys 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	2.547	-1.132

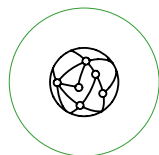
En milers d'euros	Nota	31.12.2025	31.12.2024 ^(*)
► Guanys i pèrdues abans d'impostos procedents de les activitats continuades		67.504	75.631
(Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades)	45	-4.906	-4.930
► Guanys o pèrdues després d'impostos procedents de les activitats continuades		62.598	70.701
► Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes		-27	-29
Guanys o pèrdues abans d'impostos procedents d'activitats interrompudes	3.6	-27	-29
(Despeses o ingressos per impostos relatius a activitats interrompudes)		-	-
Guanys o pèrdues de l'exercici		62.571	70.672
Atribuïbles a interessos minoritaris (participacions no dominants)		-611	-229
Atribuïbles als propietaris de la dominant		63.182	70.901
Resultat per acció (bàsic) – En euros	4	70,64	79,27
Resultat per acció (diluït) – En euros	4	70,64	79,27

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2025.

Model de negoci

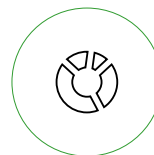
LÍNIES DE NEGOCI

L'activitat del Grup es desenvolupa en cinc línies de negoci definides i a partir de les quals s'estructuren i s'organitzen les diferents àrees de gestió i serveis corporatius.



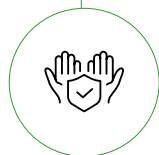
Banca privada

Especialitzada en l'assessorament i la gestió integral del patrimoni i inversions de clients, s'estructura geogràficament en tres àrees: Andorra, per a clients residents al país, Europa i Amèrica.



Banca comercial

Centrada en el client domèstic d'Andorra, al qual s'ofereix productes i serveis dirigits al finançament i l'estalvi, fonamentalment. S'organitza internament en les unitats de Retail (particulars) i Corporate.



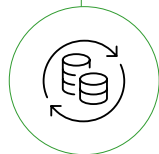
Negoci assegurador

Abasta el conjunt del negoci d'assegurances del Grup, enfocat als rams de vida, salut i accidents en els mercats andorrà i espanyol principalment.



Inversions

Correspon als departaments de Tresoreria i Mercats de Capitals i de Gestió d'Actius del Grup, incloses la gestió i administració de vehicles d'inversió.



Banca institucional

Inclou el negoci de Luxemburg, especialitzat en els serveis de dipositaria i administració de vehicles d'inversió de clients institucionals.

Àrees de gestió del negoci



Banca Comercial
(particulars i empreses)

6.080
milions € de volum de negoci*
▲ 21,81%*

Banca Patrimonial
5.202
milions € de volum de negoci
▼ 5,54%*

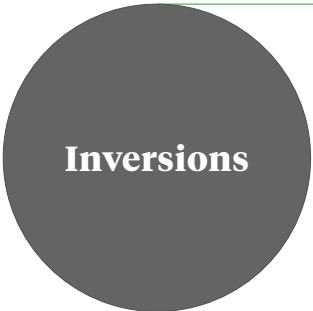
Assegurances
5,2
milions € aportats al Grup
▲ 1,96%



Espanya
6.801
milions € de volum de negoci
▲ 31,02%

Luxemburg
17.949
milions € de volum de negoci
▲ 54,36%

Amèrica
1.969
milions € de volum de negoci
▼ 10,60%



Inversions
6.815
milions € d'actius sota gestió
▲ 9,20%

* Durant el 2025 ha tingut lloc una resegmentació de clients del servei de banca privada cap a la unitat de Banca Comercial, corresponent a un import de volum de negoci de 833 milers d'euros. Per això, les diferències significatives respecte del 2024 (4.991 M€ i 5.507 M€, respectivament). Vegeu els estats financers consolidats del 2025.



Negoci Bancari Andorra

L'àrea de Negoci Bancari Andorra ha estat objecte d'una reestructuració enfocada, principalment, a la millora en la personalització del servei al client.

La xarxa comercial ha reforçat els equips de banca Retail amb **cinc unitats de banca privada**, per a una atenció més àgil i adaptada a uns clients amb unes necessitats de gestió més específiques.

Per als clients d'alts patrimonis s'han habilitat **dos centres de gestió patrimonial**, des dels quals es garanteix un servei més especialitzat i adaptat a les expectatives d'un usuari que valora l'exclusivitat com a part essencial del servei.



11.282

milions € de volum de negoci

▲ 7,46%

7.038

milions € de recursos gestionats

▲ 10,36%

64.994

clients

▲ 0,02%

Unitats d'activitat del negoci bancari a Andorra



Banca Comercial

6.080

milions € de volum de negoci*

Banca Retail
i banca privada

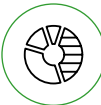
Banca Corporate

Clients
particulars

Empreses,
pimes, negocis

Administracions
públiques
i societats
parapúbliques

Institucions
i organismes



Banca Patrimonial

5.202

milions € de volum de negoci*

Inversors
particulars

Grups familiars

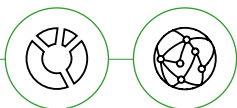
Inversors
institucionals

Fundacions
i institucions

* Durant el 2025 s'ha produït una resegmentació de clients del servei de banca privada cap a la unitat de Banca Comercial, corresponent a un import de volum de negoci de 833 milers d'euros. Per això, l'increment tan significatiu respecte del 2024 (+21,81%). Vegeu els estats financers consolidats del 2025.

Banca Comercial

Oferim a clients particulars i empreses solucions per als projectes de vida, amb un servei flexible, de qualitat i especialitzat, acompanyat d'una gestió àgil i eficient reforçada amb el desplegament de nous canals digitals.



Banca Retail i banca privada

4.152

milions € de volum de negoci*

* Aquest volum de negoci incorpora 833 milions d'euros procedents de l'activitat de banca privada.



Productes i serveis

- > Comptes, targetes i dipòsits
- > Finançament
- > Assegurances
- > Estalvi i inversió

Digitalització

- > Banca online
- > Mitjans de pagament *contactless*

Equip especialitzat

128

professionals

Atenció i servei

11

 oficines

27

 caixers

29

 caixers per ingressar

12

 dispensadors de canvi



Banca Corporate

Acompanyar el teixit empresarial, ajudar els negocis a diversificar i buscar oportunitats en sectors emergents o innovadors, i donar suport a la internacionalització de les empreses han estat els pilars sobre els quals hem fonamentat el servei de Corporate, en què gaudim d'un lideratge consolidat en quota de mercat.



Banca d'empreses i negocis (Corporate)

1.928

milions € de volum de negoci

▲ 3,61%

Préstecs a pimes

1.044

préstecs concedits

534,76

milions € concedits



Productes i serveis

- > Finançament i avals
- > Inversions i optimització de la tresoreria i el capital
- > Comerç internacional

Digitalització

- > Banca online
- > Servei e-commerce
- > Confirming

Equip especialitzat

17

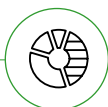
professionals

Tipologia de client

- > Empreses, pimes i negocis
- > Administracions públiques i societats parapúbliques
- > Institucions i organismes

Banca Patrimonial

La nova unitat de Gestió Patrimonial, amb dos centres corporatius, garanteix un servei especialitzat a mida d'un perfil de client que té en la preservació del patrimoni la seva necessitat prioritària.



5.202

milions € de volum de negoci

“La personalització de l'oferta i l'especialització dels equips i dels serveis de banca privada i gestió patrimonial continuen sent prioritats per optimitzar la relació amb el client.”

Martí Alfonso,
director de l'àrea de Negoci Bancari Andorra



Model de gestió

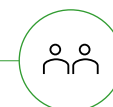
- > Personalització i flexibilitat
- > Visió patrimonial a llarg termini
- > Especialització i multidisciplinarietat dels equips
- > Presència internacional

43

professionals

Model de relació

- > Assessorament patrimonial
- > Atenció personalitzada
- > Seguiment periòdic
- > Informació actualitzada i constant

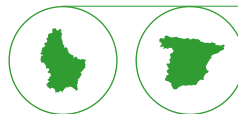




Negoci Bancari Internacional

La unitat ha avançat en el reforç del govern corporatiu de les diferents filials de negoci amb la incorporació de nous consellers en els màxims òrgans de decisió respectius. L'objectiu en ambdós casos ha estat comptar amb professionals d'amplia trajectòria en els àmbits de la gestió empresarial i Family Office, la gestió de riscos o el compliment normatiu, entre d'altres.

Elena Lis Ortega s'ha incorporat com a consellera no executiva al Consell d'Administració de Creand Wealth Management a Espanya, i Anne-Sophie Minaldo-Baucheron ho ha fet com a consellera independent no executiva al Consell d'Administració de Creand Wealth & Securities, a Luxemburg.



Europa: Luxemburg i Espanya

L'àrea gestiona l'activitat a Europa a través de Creand Wealth & Securities, amb seu a Luxemburg, i de Creand Wealth Management, amb cinc oficines a Espanya (Madrid, Barcelona, València, Màlaga i la Seu d'Urgell).



Creand Wealth & Securities

Luxemburg centralitza l'activitat de banca institucional del Grup, adreçada a clients professionals, institucionals i Family Office, que es reforça amb inversors particulars d'alts patrimonis (High-Net Worth).

17.949

milions € de volum de negoci

128

empleats



Perfil de client divers i heterogeni

- > Family Office
- > Gestors de fons d'inversió alternativa
- > Despatxos professionals
- > Fundacions i institucions
- > Entitats financeres
- > Inversors particulars



Solucions

Wealth Management

Enfocament exclusiu en serveis de gestió de carteres especialitzat

Corporate&Fund Services

Vehicles d'inversió alternativa, especialització en Private Equity, Real Estate i Hedge Funds

Servei de dipositaria

Oferta exclusivament en vehicles luxemburguesos regulats



Creand Wealth Management

Consolidada com un dels referents en banca privada a Espanya, l'entitat ofereix un servei que té en l'oferta bancària, la gestió d'actius i l'especialització en multi-Family Office els tres pilars estratègics que li han permès superar l'objectiu dels 6.000 milions d'euros en volum de negoci que preveia el Pla Estratègic 2024-2026.

6.801

milions € de volum
de negoci

141

empleats

Tipus de client

- Inversors particulars
- Grups familiars
- Inversors institucionals
- Fundacions i institucions



Tres pilars de negoci per a un model de banca privada global, expert i personalitzat

Creand Wealth Management

Servei de banca privada que es caracteritza pel tracte personalitzat, la rendibilitat i la gestió amb el màxim rigor i professionalitat.

Creand Asset Management

Entitat gestora amb una àmplia oferta de productes i serveis, entre els quals destaquen actius domiciliats a Luxemburg.

Creand Family Office

Servei independent de planificació estratègica i patrimonial; procés de gestió de carteres; orientació i formació relatives a estructures financeres per a l'optimització patrimonial i successòria.



Dotació de capital per a un creixement sòlid

Dins l'estratègia d'expansió de Creand Wealth Management, la matriu a Andorra ha pilotat dues operacions corporatives que han dotat de solvència la filial espanyola per fer front a les perspectives de creixement, tant orgànic com –arribat el cas– inorgànic.

Amb aquestes dues operacions, Creand Crèdit Andorrà passa a ser l'accionista únic de la filial a Espanya, amb la propietat del 100% de les accions.

7

milions € procedents de la compra de la participació dels accionistes minoritaris, fixada en el 9% dels títols

12,5

milions € fruit d'una ampliació de capital

“La injecció de capital ens ha de permetre reforçar encara més la nostra activitat a Espanya i preparar l'entitat per créixer en termes de negoci, tant en banca privada com en gestió d'actius.”

Esteban Estévez,
director de l'àrea de Negoci Bancari Internacional



Amèrica: Miami i Panamá

Miami és el centre de l'activitat financera del Grup al continent americà i un *hub* institucional per a la prestació de serveis d'assessorament financer i gestió de patrimoni global.

L'activitat de Creand Wealth Management s'estructura a través de Creand Securities, que amb llicència *broker-dealer* i *self-clearing* ofereix serveis d'inversió i custòdia i liquidació d'actius, i de Creand Management, que actua com a assessor d'inversions.



Creand Wealth Management (Miami)

1.207

milions € de volum de negoci

38

empleats



Solucions financeres

Multi-Family Office
Single Family Office
Inversors privats
Inversors institucionals

Assessorament i planificació

Particulars amb necessitats de suport i estratègia



Creand Securities

Servei d'inversió independent de *broker-dealer* amb llicència de *self-clearing*

Creand Management

Assessor d'inversions sota la regulació SEC amb solucions integrals tenint en compte les propietats financeres i personals



Custòdia, liquidació i distribució

Clients autònoms en les decisions d'inversió

Mandats discrecionals

Inversors que deleguen les seves decisions en els nostres professionals



Centralització de l'activitat comercial a Llatinoamèrica

La presència a Panamà ha quedat definida el 2025 amb una proposta de valor orientada a l'assessorament i la gestió patrimonial. Aquest any s'ha fet efectiva la baixa legal de la llicència bancària, en un procés que es va iniciar el 2019.

En paral·lel s'ha reforçat l'estructura per dotar de recursos la nova **Creand Securities Panamá**, que opera com a casa de valors amb l'objectiu de situar-se com el *hub* proveïdor de serveis a Amèrica, amb un model operatiu més àgil i eficient, i alineat en termes de compliment regulatori.

761

milions € de volum de negoci

36

empleats





Inversions

Activitat global

92

professionals

+6.815

milions € d'AuM

+ de 3.255

milions € en fons
i subfons

Assessorament

+1.309

milions €

+750

clients
assessorats



Gestió de carteres

+2.250

milions €

+1.500

carteres



Execució d'ordres

+8.530

milions € de volum
executat en mercats

+305

milions €
estructurats
emesos



Merkaat

+214

milions € de
volum sota gestió

+1.040

titular de
comptes



El desenvolupament del pla estratègic d'inversions es fonamenta en un model basat en quatre eixos, que passen per la innovació en l'oferta, la incorporació de la digitalització com a element transformador del model de negoci d'assessorament i gestió, l'optimització de processos i l'educació financera dels clients.

Merkaat

Vesto



Personalització

Programa Experts

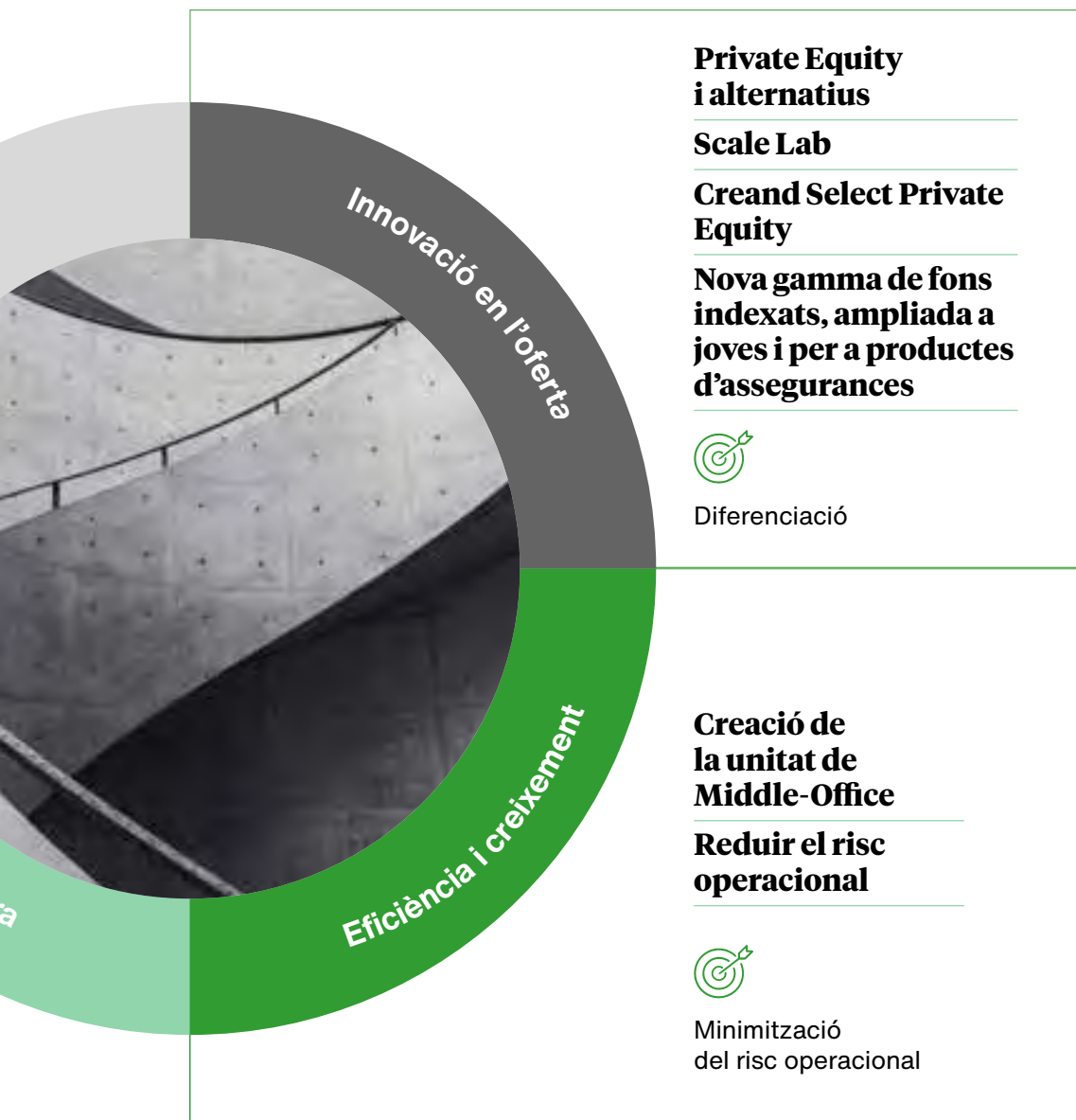
Càpsules financeres a Vesto



Proximitat en les decisions del client

Digitalització

Educació financera



Nova gamma de fons indexats

Avançant en l'objectiu de la diferenciació, hem ampliat el ventall de productes propis a través del nou Creand Fons Indexat, que ofereix als clients una exposició global amb carteres constituïdes al 100% amb ETF.

- > Tres perfils de risc
- > Diversificació de la cartera: en valors i geogràfica
- > Transparència: compravenda d'actius ETF
- > 100% digital: disponible a la banca online

El nou producte reforça alhora el catàleg de serveis i productes del nou Pack Joves, amb una proposta d'inversió a mida dels clients d'entre 18 i 30 anys amb criteris de negoci adaptats a les seves expectatives.

Finances sostenibles

Tenim l'ambició d'avançar en la integració de les millors pràctiques bancàries per finançar la transició cap a una economia baixa en carboni i complir amb les expectatives del sector financer en aquest àmbit.

La mobilització de capital destinada a promoure inversions amb criteris ASG evoluciona en positiu, fins als prop de 63 milions d'euros sota gestió en fons d'inversió el 2025 des dels 40 milions del 2021, i els més de 20 milions d'euros emesos en bons propis i estructurats des del 2024.

Productes d'inversió amb criteris ASG
62,53
milions €

Bons propis emesos
10
milions €

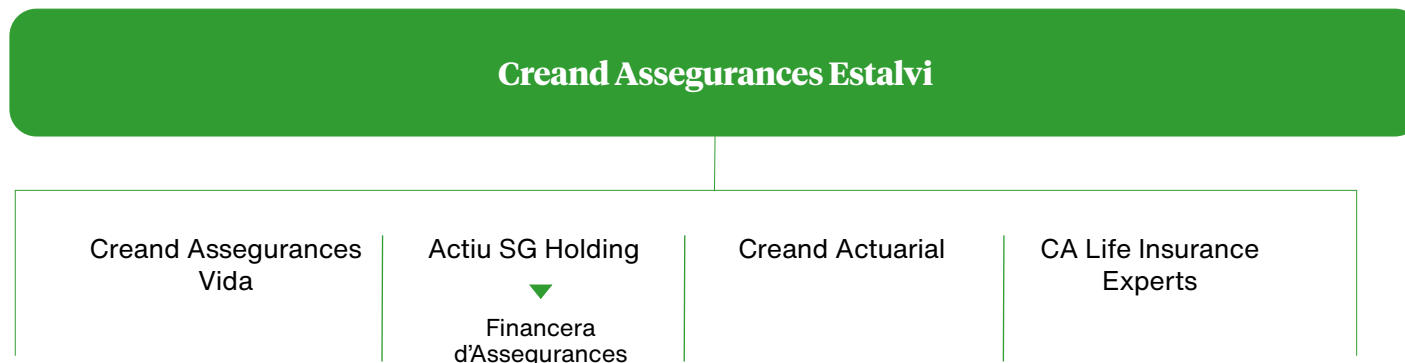
Bons estructurats de tercers
10,10
milions €



Grup Assegurador

El 2025 ha culminat el procés de reestructuració corporativa de les societats que integren el Grup Assegurador, amb Creand Assegurances Estalvi com a matriu de la línia de negoci.

Nova estructura del Grup



Branca asseguradora vida

Creand Assegurances Vida

30,23

milions € en primes comercialitzades

▲ 9,41%

CA Life

10

milions € en primes comercialitzades

▲ 2,04%

Creand Assegurances Estalvi

244,4

milions € en provisions matemàtiques

▲ 1,33%



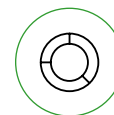
Branca asseguradora no-vida

Financera d'Assegurances

13,5

milions € en primes comercialitzades

▲ 5,47%



Creand Vida App

Descàrregues

8.556

▲ 25,36%

Usuaris

6.666

▲ 28,51%



Hem renovat la cartera de productes, com el Creand Vida Integral, al qual s'han incorporat un conjunt de serveis de benestar, i hem llançat nous productes per atendre col·lectius específics, com el Creand Pla Jubilació Indexat, el Creand Vida Singles o el Pack UCI per a ciclistes professionals.

En l'àmbit corporatiu destaca l'esforç en la finalització de la implantació i estabilització de la normativa comptable IFRS17 i IFRS9 a les tres companyies asseguradores d'Andorra.

En l'àmbit operatiu, també hem dotat Financera d'Assegurances d'un nou sistema tecnològic.

Operacions corporatives

- > L'asseguradora de vida Actiu Assegurances s'ha transformat en Actiu SG Holding, com a prestadora de serveis per a les empreses del Grup Assegurador.
- > Compra a Creand Crèdit Andorrà de la participació de Creand Actuarial.
- > Dissolució i liquidació de Vall Banc Assegurances.

Desplegament de l'omnicanalitat

La voluntat de mantenir el client al centre de les decisions ha suposat potenciar els diferents canals de relació.

Així, s'ha reforçat el negoci comercial a través de la xarxa de corredories i agents externs, s'han promogut accions de telemàrqueting per a productes de Creand Assegurances Vida i s'han ampliat les funcionalitats de l'aplicació mòbil de salut amb un nou servei de telemedicina que inclou assistència mèdica en les especialitats de medicina general, pediatria i psicologia.



Grup internacional

5

companyies

2

països (Andorra i Espanya)



Solidesa

53,7

milions € de volum de primes de risc per al 100% del negoci

5,2

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



Equip

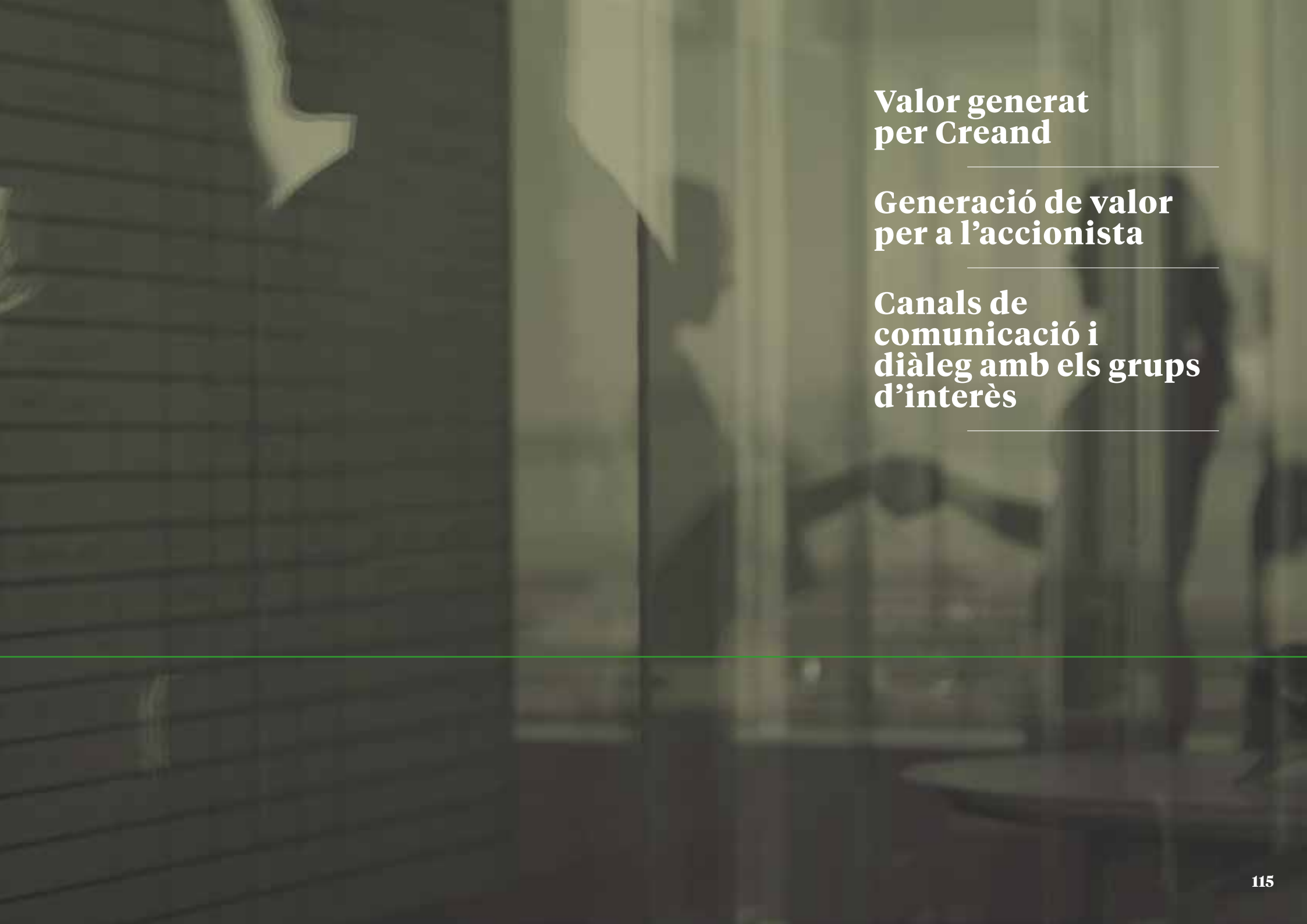
74

professionals en les diferents companyies del Grup Assegurador



05

**Generació
de valor
compartit:
relació amb
els grups
d'interès**



**Valor generat
per Creand**

**Generació de valor
per a l'accionista**

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

Valor generat per Creand

El propòsit de Creand Crèdit Andorrà és contribuir al desenvolupament econòmic dels accionistes i clients, i alhora promoure la generació de prosperitat i benestar per a totes les persones i el conjunt del país.

GENERACIÓ DE VALOR COMPARTIT

Assumir en l'estratègia el model de banca compromesa orienta les nostres accions a garantir un creixement sostenible i una gestió responsable per generar un impacte positiu en tots els grups d'interès, i consolidar alhora el nostre lideratge com a referent en la plaça financera andorrana.

Valor generat per Creand

En milers d'euros	2025	2024	2025 vs. 2024
Valor econòmic creat (Ingressos)	274.808	326.849	-16%
Valor econòmic distribuït (Costos operacionals, salaris, beneficis dels empleats, pagaments a proveïdors, tributs i impostos, i inversions en la comunitat)	205.552	249.094	-17%
Valor econòmic retingut (Provisions, reserves i dividends)	69.256	77.755	-11%

Valor econòmic distribuït

	2025	2024	2025 vs. 2024
Total	205.552	249.094	-17%
Empleats Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors	86.872	81.346	+6,79%
Clients Interessos pagats pels productes contractats pels clients (dipòsits, fons de pensió, plans de jubilació...)	58.487	58.284	-43,64%
Proveïdors Compres i serveis	47.065	50.550	-6,89%
Administracions públiques Pagament de tributs i impostos	9.720	9.744	-0,25%
Comunitat Inversió en acció social, millores ambientals internes	3.408	3.675	-7,26%

VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT I RETINGUT

El valor econòmic retingut i el valor econòmic distribuït reflecteixen la responsabilitat amb què el Banc gestiona els beneficis, en equilibri entre la retenció de valor per enfortir l'entitat i el repartiment de dividends per mantenir l'atractiu per als accionistes.

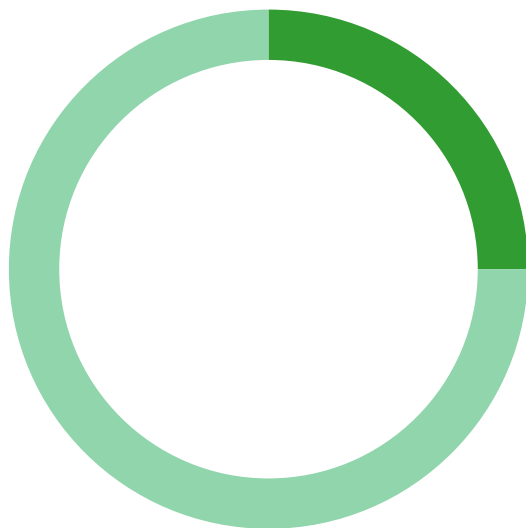
L'impacte econòmic generat per Creand Crèdit Andorrà supera els 274 milions d'euros. El 75% el distribueix al conjunt de la societat, a través dels pagaments a proveïdors, la contribució a les administracions públiques i el compromís amb la comunitat, complementat amb el que capitalitza en forma de dividends, amortitzacions i provisions.

● Valor econòmic retingut

25% |
69.256
milions €

● Valor econòmic distribuït

75% |
205.552
milions €



Empleats

Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors

42,26%

86,87 milions € ▲ 6,79%
vs. 2024



Clients

Interessos pagats pels productes contractats pels clients (dipòsits, fons de pensió, plans de jubilació, etc.)

28,45%

58,49 milions € ▼ 43,64%
vs. 2024



Proveïdors

Compres i serveis

22,90%

47,06 milions € ▼ 6,89%
vs. 2024



Administracions públiques

Pagament de tributs i impostos

4,73%

9,72 milions € ▼ 0,25%
vs. 2024



Comunitat

Inversió en acció social, millores ambientals internes

1,66%

3,41 milions € ▼ 7,26%
vs. 2024

Generació de valor per a l'accionista

La generació de valor a llarg termini i la implementació del nou pla estratègic són els dos eixos per assegurar la solidesa de l'entitat en termes de resultats, solvència i presència en el mercat.

Objectius



Assegurar un creixement rendible i sostingut de manera responsable



Mantenir la disciplina quant a capital i solvència



Enfortir els canals de diàleg amb l'accionista

Resultats

63,18

milions € de benefici

▼ **10,89%**
vs. 2024

Rendibilitat

ROE

9,54%

▼ **16,83%**
vs. 2024

ROA

0,96%

▼ **14,29%**
vs. 2024

RoTE

11,36%

▼ **16,35%**
vs. 2024

Solvència

Ràtio de solvència

18,38%

▲ **0,33%**
vs. 2024

CET 1

16,84%

▲ **1,08%**
vs. 2024

RELACIÓ I DIÀLEG AMB L'ACCIONISTA

La relació i implicació amb els accionistes i inversors es basa en uns principis rectors molt definits encaminats a garantir la seva confiança amb una gestió acurada, prudent i transparent.



Protecció
dels seus drets
i interessos
legítims



Igualtat
de tracte i
no discriminació



Divulgació de
la informació
de manera
transparent, veraç
i simètrica
(*fair disclosure*)



Divulgació de la
informació de
manera pertinent



Compliment dels
Estatuts i de les
normes de govern
corporatiu

Comunicació, transparència i proximitat

Tenim el compromís de la transparència amb els nostres accionistes, amb l'objectiu de fer-los partícips del nostre objectiu de generació de valor a llarg termini. Per això, ens dotem de diferents eines i mecanismes per mantenir una comunicació continuada i fluida.



Junta General d'Accionistes

És el principal òrgan de participació dels accionistes, i de representació dels seus drets i deures.



Web Espai de l'accionista

L'Espai de l'accionista és des del 2018 la plataforma de comunicació directa amb els accionistes.



Comunicacions periòdiques

Mantenim informats els accionistes de tots els fets rellevants que afecten el Grup, mitjançant canals de comunicació diversos com *newsletters* específiques, correu electrònic, etc.



Informes anuals i trimestrals

Publiquem informes periòdics per mantenir als inversors i accionistes degudament informats, destacant les magnituds clau del període.



Conferències i esdeveniments sectorials

Participem de manera activa en les principals conferències i esdeveniments del sector, tant a Andorra com internacionalment a les geografies on som presents. El 2024, Crèdit Andorrà ha participat en 34 conferències i taules rodones. En totes, ha mantingut reunions amb inversors, tant individualment com en grup.



Contacte directe

Establim una relació directa i personalitzada a través de diferents canals: reunions presencials, *e-mail*, màrqueting, etc.

Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

Establir canals de comunicació sòlids és clau per construir relacions duradores i properes amb tots els grups d'interès.

Aquest enfocament contribueix a fomentar la transparència i la proximitat, garantint relacions estables i efectives amb tots.

Creand Crèdit Andorrà té identificats com a grups d'interès principals els clients, els accionistes, els empleats, la comunitat, els proveïdors i els mitjans de comunicació.

La diversitat de canals de què ens dotem ens permet atendre, gestionar i respondre a les necessitats i expectatives de cadascun, i ens procura assegurar-nos la satisfacció de tots en la diversitat de relacions que hi mantenim.



Comunitat

Web corporativa

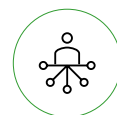
Sala de comunicació

Xarxes socials

Conferències i jornades regulars

Cicles formatius

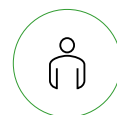
Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori



Proveïdors

Processos de contractació

Reunions periòdiques



Clients

Web corporativa, webs comercials i portal Actualitat

Xarxes socials

Xarxa d'oficines / gestors

Banca online

Servei d'Atenció al Client

Contact Center

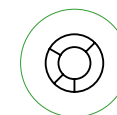
Enquestes pròpies i externes

Conferències i jornades regulars per a empresaris i ciutadania

Publicitat i comunicacions comercials

Comunicacions contractuals

Correu electrònic i SMS



Accionistes

Junta General d'Accionistes

Informes anuals i trimestrals

Reunions

Web Espai de l'accionista

Correu electrònic (Vegeu la pàgina anterior)



Empleats

Intranet i canals de gestió interna

Comitès

Reunions

Jornades informatives



Mitjans de comunicació

Comunicacions corporatives

Rodes i notes de premsa

Reunions amb els mitjans

Xarxes socials

Portal Actualitat

Escolta activa per acompanyar el client

La digitalització dels serveis té en els canals de relació amb el client una de les prioritats de personalització. Les xarxes socials, la intel·ligència artificial, els xatbots són solucions que hem anat incorporant per mantenir un diàleg amb els clients que permeti una comunicació clara, ràpida i eficient.

Conèixer els nostres clients ens permet anticipar-nos a tot allò que puguin requerir i alhora ens proporciona la possibilitat de millorar contínuament en l'atenció.

Cada canal digital ens ofereix una oportunitat única per interactuar, fidelitzar i solucionar problemes de manera eficient i eficaç, amb un impacte positiu en la percepció de Creand com el banc que és al costat de les persones.



Impactes de comunicació amb el client

771.439

clients impactats en

261

e-mailings

13.600

clients impactats en

6

comunicacions via postal

3.719

clients impactats en

3

comunicacions via SMS

788.758

impactes totals en

270

comunicacions

Impacte de les xarxes socials corporatives

El 2025 destaca pel creixement registrat en els perfils internacionals, principalment a Espanya i els Estats Units.

La resta de presència corporativa a les xarxes ha continuat la trajectòria ascendent pel que fa al nombre de seguidors.



X

1.370

seguidors | ▲ 1%

42.804

abast (usuaris)



YouTube

804

seguidors | ▲ 8%



Facebook

1.667

seguidors | ▲ 25%

346.194

abast (usuaris)



TikTok

17.592

visualitzacions
| ▲ 219%



LinkedIn

15.953

seguidors | ▲ 13%

456.190

abast (usuaris)



WhatsApp

NOU!

489

seguidors | ▲ 42%



Instagram

5.721

seguidors | ▲ 26%



News

22.970

persones impactades | ▲ 17%

197.529

impactes totals | ▲ 3%



Perfils internacionals



LinkedIn

Espanya

13.154 | ▲ 25%

Luxemburg

5.219 NOU!

Estats Units

2.066 | ▲ +20%



WhatsApp

235

NOU!

Iniciatives de comunicació comercial

21

seguiments
comercials

29

campanyes

93

anàlisis
d'informació

06

Un model de banca compromesa

A person is standing in a field of tall, golden-brown grass. The sun is setting in the background, creating a warm, orange glow across the sky and the field. The person is wearing a light-colored t-shirt and a watch on their left wrist. The text is overlaid on the right side of the image.

**Un equip humà
divers**

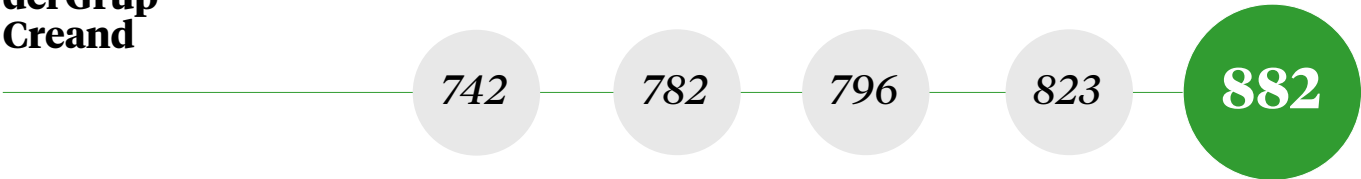
**El canvi climàtic
com a repte**

**Compromís
amb el país
i les persones**

Un equip humà divers

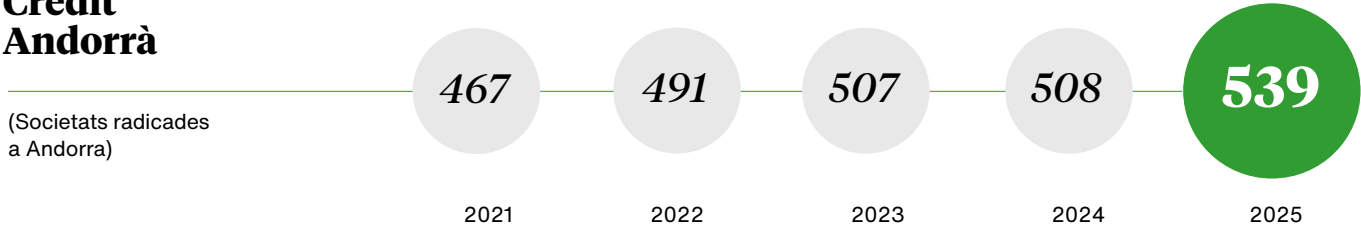
A Creand comptem amb un equip humà expert, compromès i divers, integrat per 882 professionals de 32 nacionalitats diferents.

Nombre d'empleats del Grup Creand



Nombre d'empleats de Creand Crèdit Andorrà

(Societats radicades a Andorra)



Perfil dels treballadors de Creand Crèdit Andorrà

Dones			Homes		
	Representen el 48%	Amb contracte indefinit 100%		Representen el 52%	Amb contracte indefinit 99%
Tenen entre 36 i 50 anys el 40% de les dones	Treballen a temps complet 98%	Han rebut 30 hores de formació per empleat		Tenen entre 36 i 50 anys el 42% dels homes	Han rebut 32 hores de formació per empleat
				Treballen a temps complet 97%	

Perfil dels treballadors del Grup Creand

882
empleats

61%
d'empleats de les societats establertes a Andorra

61%
d'empleats de la resta d'Europa

32
nacionalitats diferents a la plantilla

8%
d'empleats de la resta del món

31%
d'empleats de nacionalitat andorrana

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

106
noves contractacions

49%
d'empleats contractats a Andorra

99%
de plantilla amb contracte indefinit

97%
de plantilla a jornada completa

44% de plantilla entre 36 i 50 anys

0,2% de plantilla amb discapacitat

5,2%
índex de rotació a la plantilla

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

3,6%
de baixes voluntàries a la plantilla

47%
de dones en plantilla

9% de dones en càrrecs directius

40%
de dones en càrrecs intermedis

51%
de dones a la resta de la plantilla

Diversitat de la plantilla

La diversitat de l'equip humà garanteix un servei global sense perdre la proximitat local.

61%

de la plantilla establerta a Andorra

Amb presència a:

- Espanya **(16%)**
- Estats Units **(4%)**
- Panamà **(4%)**



Distribució dels empleats per països



Andorra

539

61%



Espanya

141

16%



Luxemburg

128

15%



Estats Units (Miami)

38

4%



Panamà

36

4%

Total

882



ATRACCIÓ I RETENCIÓ DEL TALENT

Orientem la gestió de persones a establir relacions laborals de confiança i llarga durada i a reforçar la professionalització i especialització dels equips comercials i de gestió.

L'aposta per l'atracció i la retenció del talent passa perquè les persones se sentin reconegudes i integrades en un equip que fomenta un entorn basat en la confiança, la implicació i la responsabilitat.

Els quatre pilars en la gestió del talent

Flexibilitat

Estructura organitzativa permeable i adaptable.

Adaptació i agilitat per afrontar els canvis interns i de l'entorn.

Exigència

Transparència en la gestió de les expectatives professionals.

Equitat

Posar en valor els mèrits presents i les potencialitats futures per al creixement professional.

Incentivar el talent intern.

Atenció

Capacitat per escoltar.

Personalització a les noves incorporacions.

Gestió de persones

Atracció de talent

- **Projecció**
- **Visibilitat**
- **Captació**

Procediment d'acollida de nous empleats

Estades formatives

Retenció de l'equip humà

- **Fidelització**
- **Posicionament**
- **Preparació**

Beneficis socials

Compensació

Creixement intern

Entorn laboral segur i de qualitat

Formacions transversals i per departament

Estades formatives d'estiu

La 47a edició de les estades formatives per a joves va convocar 32 estudiants de grau o màster, que tenen l'oportunitat de formar-se en diferents àrees del Banc, des de la xarxa d'oficines fins a serveis centrals.

Creand Summer Innovation Challenge

Com a complement a les estades formatives, el Creand Summer Innovation Challenge els permet reforçar les competències professionals. La iniciativa, voluntària, promou el desenvolupament de noves idees que puguin ser aplicables al Banc.

El programa inclou tutorització contínua per desenvolupar els dos reptes plantejats –el servei bancari i l'espai de les oficines físiques del futur–, amb metodologies de *design thinking* i el reforç d'hàbitats com el treball en equips multidisciplinars, el pensament crític, la comunicació efectiva i la proactivitat.



Els participants en les estades formatives d'aquest any.



**Reptes
reals de
transformació**



**Aprenentatge
basat en la
innovació**



**Desenvolupament
a través de
mentoria**

9
inscrits

3
equips de
3 persones

3
propostes



DESENVOLUPAMENT I FORMACIÓ CONTINUADA

Amb l'objectiu d'acompanyar els professionals al llarg de tota la trajectòria laboral, promovem la formació especialitzada en diferents temàtiques per impulsar la progressió dels equips.

Els plans de formació es revisen periòdicament per incorporar noves prioritats i tendències. Entre els nous continguts destaca l'oferta sobre ciberseguretat i intel·ligència artificial, ASG, governança i canals digitals.



99,5%

de la plantilla ha rebut formació



117

hores de formació per empleat



50%

de formació impartida dins l'horari laboral



656 €

d'inversió mitjana en formació per empleat

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

		 Homes			 Dones			Total
		Alta direcció	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	
	Andorra	95	37	27	—	35	27	31
	Espanya	30	30	30	30	30	30	30
	Luxemburg	11	14	6	0	24	21	19
	Estats Units (Miami)	0	9	12	9	9	10	10
	Panamà	52	31	12	0	75	12	27

La tecnologia al servei del coneixement



Talent Soft

Plataforma digital que centralitza totes les formacions internes de caràcter tècnic i obligatòries.



Goodhabitz

Eina amb continguts per al desenvolupament de competències i habilitats transversals amb continguts de temàtiques diverses.

La gestió dels equips passa també per garantir-los l'accés a uns continguts tècnics específics. A través del programa de capacització específica, els equips poden respondre amb rigor a les demandes de clients amb perfils cada cop més informats i complexos.

En aquest sentit, s'ha acompanyat l'àrea de Negoci Bancari en la reestructuració operativa de la unitat a Andorra per dotar els professionals dels coneixements adequats en funció del rol assignat.



Noves tecnologies i digitalització

Formació en criptoactius i transformació digital als equips específics vinculats als serveis d'inversió.



Gestió operativa

Els professionals del departament de Corporate Finance han rebut formació orientada a la gestió d'operacions complexes.

Creixement a través de la mobilitat interna

13

posicions

31

candidats

9

seleccionats

“La possibilitat de participar en processos de selecció interna és una via per al desenvolupament professional dels empleats. A més, posa en valor el talent ja present en plantilla.”

Francesc Obiols,
director de Relacions Humanes



COHESIÓ SOCIAL I INTERNA

Cafè amb el CEO

Promoure una cultura corporativa més oberta i basada en la confiança, l'escolta activa i la transparència és l'objectiu principal del Cafè amb el CEO.

Les trobades entre el conseller delegat, Xavier Cornella, i grups d'entre 5 o 6 empleats estan pensades de petit format perquè tots els participants tinguin l'oportunitat d'expressar-li les seves idees, dubtes o inquietuds.

Reforçar la figura del màxim executiu del Banc amb un lideratge visible i accessible afegeix un component de proximitat i motivació que reforça el sentiment de pertinença, per a l'alineament dels equips en la consecució dels objectius estratègics de l'entitat.



4
trobades*

*Inici: setembre del 2025.



20
empleats
participants

Els primers participants en la trobada amb el CEO.



Voluntariat corporatiu

En línia amb el nostre valor de compromís social ja el 2024 vam promoure el programa de voluntariat corporatiu Col·laborand, en què el Banc iguala les hores que l'empleat dedica a alguna acció de voluntariat.

3
iniciatives

5
empleats
voluntaris



Connectand, un programa de compromís amb el país

Conjuntament amb Caldea i SETAP 365, hem impulsat el projecte Connectand, que traspassa la concepció tradicional del voluntariat corporatiu per involucrar el personal de les tres empreses. La iniciativa va ser la proposta guanyadora d'una hackatò per trobar sinergies entre les tres entitats.

Les iniciatives de voluntariat es gestionen a través d'una plataforma online, totes vinculades a un o més dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) i dissenyades per generar un impacte positiu en diversos àmbits de la comunitat, ja sigui social, educatiu, esportiu o ambiental.

- > Acompanyament de la gent gran
- > Rober Càritas Andorra
- > Botiga Solidària Creu Roja
- > Competicions esportives
- > Suport a Creand Fundació

Connectand en xifres

115
empleats donats d'alta a la
plataforma, d'un total de
1.089 empleats (entre les
tres entitats)

10,5%

13
activitats publicades
a la plataforma

70%
cobertes

29
voluntaris

25,22%

89,5
hores totals
de voluntariat

50%
en horari
laboral

1.077
kg d'aliments recollits en la campanya
solidària de Nadal de la Creu Roja

L'equip de Connectand, representat per empleats de les tres plantilles.





BASES PER A UN ENTORN LABORAL DE QUALITAT

Els professionals que formen el Grup en són el principal actiu i per això implantem un conjunt d'actuacions i iniciatives per promoure un entorn laboral favorable.

Sentiment de pertinença



Accions d'atracció i retenció del talent.

Estades formatives per als eventuais d'estiu.

Cafè amb el CEO.

Entorn psicosocial



Beneficis socials.

Jornada intensiva al juliol i l'agost.

Conciliació horària.

Política de teletreball.

Desenvolupament professional



Formacions específiques adequades al perfil professional.

Plataformes internes formatives.

Programa de mobilitat interna.

Entorn físic i promoció de la salut



Programa Empresa Saludable.

Polítiques i procediments interns per a la prevenció de riscos laborals.

Impacte social



Mesures d'integració laboral (convenis amb la Fundació Privada Tutelar i la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell).

Projectes de voluntariat:

- > Connectand.
- > Voluntariat corporatiu.

Benestar centrat en la persona

Treballem sobre un marc d'actuació que disposa de processos de millora contínua orientats a garantir el benestar de l'equip i generar un entorn laboral de qualitat.



Beneficis socials

La plantilla de Creand gaudeix de beneficis socials en àrees de la salut, la vida i la vellesa, tant per a ells com per a les seves famílies.

- > Condicions preferents en productes financers.
- > Concessió de préstecs.
- > Cobertura per diverses pòlisses d'assegurança.
- > Aportació de l'empresa al Pla de Jubilació dels empleats.
- > Préstecs per adquirir vehicles de baixes emissions.



Taller sobre alimentació i emocions a càrrec de Marta Pons.



Críteris de retribució

Oferim un paquet retributiu pensat per a cada persona.

- > Retribució fixa + variable en funció de les seves funcions i responsabilitat.
- > Objectius individuals, d'equip i de l'entitat.



Conciliació horària

Traslladem esforços per compatibilitzar la vida laboral i la personal, millorant condicions a totes les geografies.

- > Jornada intensiva els mesos d'estiu.
- > Formalització de la política de teletreball.

Programa Empresa Saludable

La promoció de la salut dels empleats dins de l'entitat es materialitza, principalment, mitjançant el programa Empresa Saludable, que alhora facilita el reforçament de la vinculació i el compromís envers l'organització.

1
conferència

1
taller

60
participants totals

Àmbit	Objectiu	Iniciativa
Nutrició 	Ajuda els empleats a millorar el seu benestar general, especialment l'energia i productivitat i reforça hàbits alimentaris saludables.	Taller pràctic d'Alimentació i Emocions, a càrrec de Marta Pons
Educació emocional 	Permet afrontar de manera efectiva els reptes laborals i genera un bon ambient de treball, amb una bona gestió de la salut emocional.	Conferència <i>Gestió efectiva de l'angoixa</i> , a càrrec de Tomàs Navarro

Seguretat en l'entorn de treball

Implementem mesures per prevenir riscos laborals relacionats amb el lloc de treball i vetllem per la seguretat física de tots els empleats, que se sustenten en quatre pilars:

Identificació de riscos als centres de treball

Formació en prevenció de riscos laborals

Elaboració de plans d'emergència i evacuació

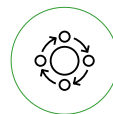
Vetllar per la salut de tots els empleats

El canvi climàtic com a repte

| SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

Certificat segons la norma ISO 14001:2015, el Sistema de Gestió Ambiental incorpora criteris d'eficiència ambiental en els processos operatius i de negoci i impulsa iniciatives per promoure una consciència sostenible entre els empleats, els clients, els proveïdors i el conjunt de la societat.

Objectius



100% d'abast físic i operacional

- > Oficines, àrees de negoci i inversions.
- > Serveis corporatius: compres, operacions, sistemes, màrqueting...

L'aposta per l'energia renovable

La instal·lació de plaques fotovoltaïques per a autoconsum en quatre edificis corporatius, el 2024, ens ha permès quasi triplicar aquest any l'energia elèctrica autoproduïda, fins als 162.403 KWh el 2025 i un estalvi de 16,15 t de CO₂ eq d'emissions.

Autoconsum elèctric (KWh)

Oficina	2024	2025
Pas de la Casa	19.137	12.941
Santa Coloma	27.548	22.510
Plaça Rebés	2.026	18.721
Sant Antoni	3.676	108.231
	52.387	162.403

* Les oficines de Plaça Rebés i Sant Antoni es van activar l'octubre del 2024.



Segell Llum Verda

El nostre compromís cap a solucions energètiques més netes es referma cada any des del 2022, quan vam ser el primer banc d'Andorra a rebre el distintiu Llum Verda, que certifica l'origen renovable del 100% de l'energia elèctrica que consumim.





Minimitzar els impactes de les nostres operacions

La lluita contra el canvi climàtic com un dels objectius estratègics del Sistema de Gestió Ambiental ens condueix cap a una senda de reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

El càlcul de la petjada de carboni és el primer pas per entendre les emissions que genera la nostra activitat financera i impulsar les mesures necessàries per alinear-nos amb els plans de transició nacionals i acompanyar les empreses i els clients a reduir les seves emissions.

Consums

Var. 2024-2025

1.419,9 MWh
Consum d'electricitat – 100% d'origen renovable **▼ 5,49%**

283,3 MWh
Consum de combustibles (fonts fixes) **▲ 9,13%**

53,1 MWh
Consum de combustibles (vehicles) **▼ 23,24%**

3.596 m³
Consum d'aigua **▲ 0,96%**

12,5 tones
Consum de paper **▲ 12,29%**

261 unitats
Consum de tòner **▲ 17,92%**



Des d'aquesta perspectiva treballem per identificar i gestionar els nostres impactes tant operatius com de negoci. L'objectiu és disposar d'informació coherent, comparable i creïble per abordar els riscos derivats de la nostra activitat operativa, bancària i d'inversions.

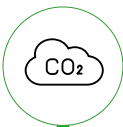
Emissions directes i indirectes de CO₂
(petjada de carboni operativa)

	Emissions (t de CO ₂ eq)	% respecte del total
Abast 1	Emissions directes (combustió fixa i mòbil, emissions difuses)	280,6 ▲ 7,10%
Abast 2	Emissions indirectes (compra d'energia elèctrica <i>market-based</i>) ⁽ⁱ⁾ (Segell Llum Verda)	00 —
	Emissions indirectes (compra d'energia elèctrica <i>location-based</i>) ⁽ⁱⁱ⁾	141,3 ▼ 5,49%
Abast 3	Altres emissions indirectes	398,9 ▼ 20,07%
TOTAL		679,5 ▼ 10,71%

(i) El total d'emissions de CO₂ eq es calcula segons la metodologia *market-based*.

(ii) A partir del 2022, es diferencia entre el factor d'emissió país (general) i el de comercialització d'energia elèctrica provinent de fonts d'energia renovables (certificada mitjançant Segell Llum Verda de FEDA). Així, *Location-based* és el mètode de càlcul d'emissions a partir del factor d'emissió de la xarxa elèctrica general d'Andorra, proporcionat pel Govern d'Andorra. *Market-based* és el mètode de càlcul d'emissions que considera el factor d'emissió concret del comercialitzador d'electricitat concret (en el cas de Creand Crèdit Andorrà, aquest factor el 2025 és igual a 0, ja que des de l'1 de juliol del 2022 ha adquirit tota l'electricitat amb garantia d'origen 100% renovable).

Emissions



679,5	▼ 10,71%
(t de CO ₂ eq) Emissions totals (<i>market-based</i>) ⁽ⁱ⁾	
280,6	▲ 7,10%
(t de CO ₂ eq) Emissions d'abast 1 i 2 (<i>market-based</i>) ⁽ⁱ⁾	
280,6	▲ 7,10%
(t de CO ₂ eq) Emissions d'abast 1	
0	—
(t de CO ₂ eq) Emissions d'abast 2 (<i>market-based</i>) ⁽ⁱ⁾	
141,3	▼ 5,49%
(t de CO ₂ eq) Emissions d'abast 2 (<i>location-based</i>) ⁽ⁱⁱ⁾	
398,9	▼ 20,07%
(t de CO ₂ eq) Emissions d'abast 3	

(i) *Market-based* és el mètode de càlcul d'emissions que considera el factor d'emissions concret del comercialitzador d'electricitat (en el cas de Creand Crèdit Andorrà, aquest factor el 2025 és igual a 0, ja que tota l'electricitat consumida s'ha adquirit amb garantia d'origen 100% renovable).

(ii) *Location-based* és el mètode de càlcul d'emissions a partir del factor d'emissió de la xarxa elèctrica general d'Andorra, proporcionat pel Govern d'Andorra.



Càlcul de les emissions dels actes corporatius

La nostra voluntat de ser pioners en la transformació del sector bancari andorrà cap a pràctiques financeres més responsables ens va portar el 2024 a completar el càlcul de la petjada de carboni incorporant-hi els actes corporatius organitzats a la seu social.

El nostre full de ruta presenta un conjunt d'actuacions dins del marc del Sistema de Gestió Ambiental enfocades a la sensibilització dels usuaris, amb la difusió de bones pràctiques que abasten des de la mobilitat fins al consum d'aigua i llum o el reciclatge.



Activitat a la Seu Social

96

esdeveniments
▲ 20%

5.969

assistents
▲ 47%

313

persones de suport
▲ 11%



Emissions

11.479

t de CO₂ totals
▲ 0,5%

4.835

t de CO₂ d'emissions directes:
calefacció (abast 1)
▲ 43,3%

0

t de CO₂ d'emissions indirectes:
consum elèctric (abast 2) Segell Llum Verda

6.645

t de CO₂ d'emissions indirectes:
mobilitat i compres (abast 3)
▼ 17,44%

Bones pràctiques en els serveis digitals

Creand Tech, la divisió tecnològica de Creand Crèdit Andorrà, ha obtingut al Label Numérique Responsable, un segell que certifica les bones pràctiques digitals implantades pel que fa a principis d'eficiència de recursos, inclusió, transparència i bon govern.

Els àmbits d'abast són la infraestructura tecnològica, equips, programes i servidors



Les fortaleeses tecnològiques

- > Control de la infraestructura IT
- > Virtualització d'equips amb fonts renovables
- > Polítiques internes de dades i seguretat



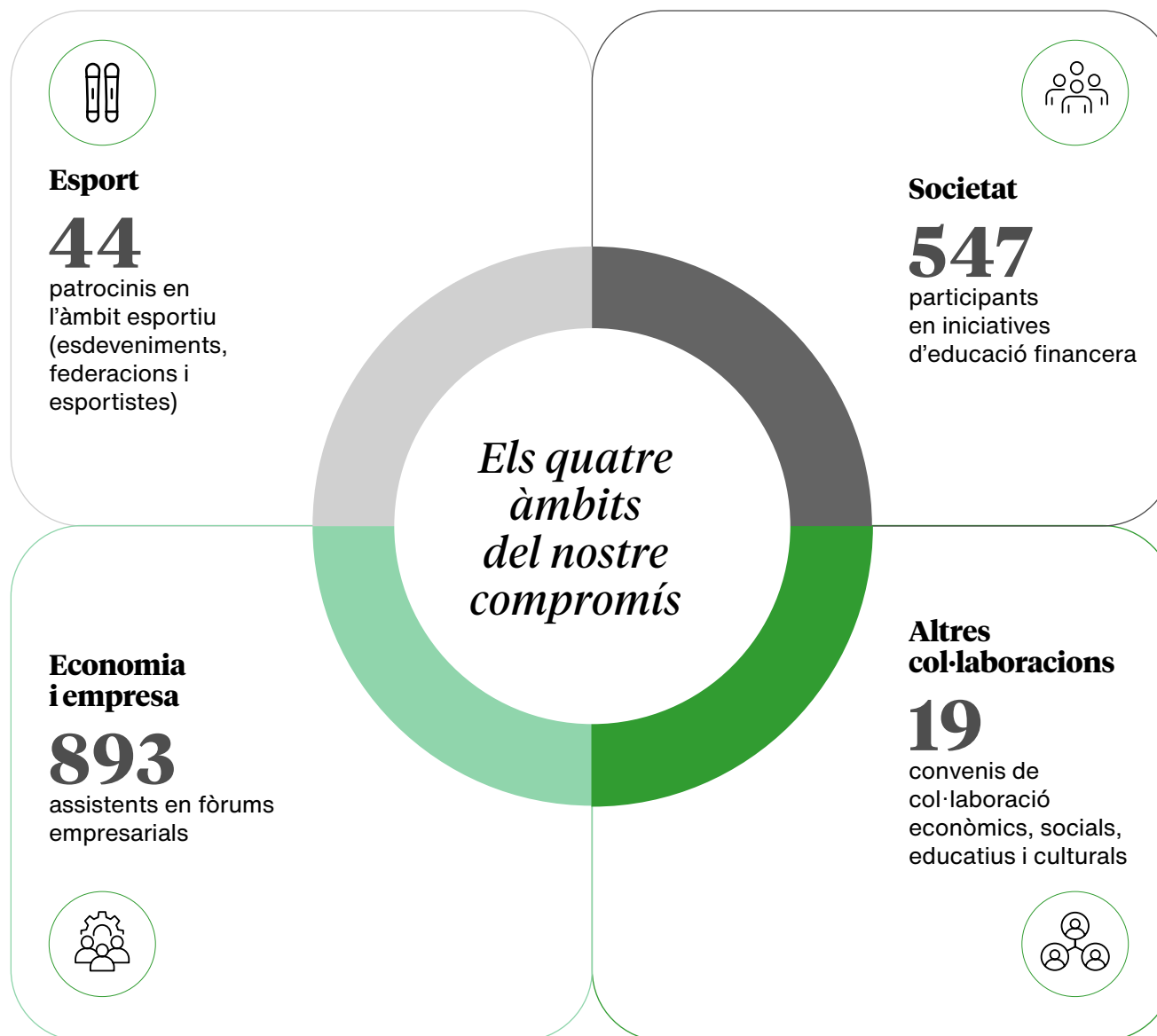
Creand Crèdit Andorrà obté el segell «Responsabilitat Digital»

“El segell suposa un pas més en la consolidació del propòsit de Creand: una banca compromesa que focalitza els objectius a vetllar pel creixement sostenible i el desenvolupament del país i de les persones.”

Martí Alay,
director de Sostenibilitat

Compromís amb el país i les persones

El compromís de Creand amb Andorra és alhora el compromís amb el progrés i el benestar de la seva societat. Al llarg de 75 anys d'activitat, hem impulsat iniciatives en diversos àmbits amb l'objectiu de generar un impacte positiu en el teixit empresarial, l'economia local i les persones, gràcies al seu progrés social.



LA NEU, CLAU PER AL DESENVOLUPAMENT DEL PAÍS

El sector de la neu és una de les activitats clau en el desenvolupament socioeconòmic del país i continuem implicant-nos-hi a través de la nostra participació estratègica en les estacions d'esquí, donant suport als clubs d'esquí i amb els patrocinis d'esquiadors.

Participació estratègica

- > SETAP 365 (Soldeu-El Tarter i Arinsal-Pal).
- > Grandvalira.
- > Naturland.

Copa Creand FIS

En col·laboració amb la Federació Andorrana d'Esquí i els clubs d'esquí, s'ha estrenat la Copa Creand FIS, un circuit de curses que aporta continuïtat al calendari FIS i genera oportunitats als atletes andorrans perquè puguin competir amb freqüència, sumar experiència i millorar el seu posicionament internacional.

Les dues primeres curses van tenir lloc a l'estadi Creand, estrenat el 2024 al sector de Soldeu de Grandvalira.

- > **24 curses**
- > **2 categories**
FIS i Promoció
- > **3 nivells**
U18, U21 i sènior

Suport a la base

Fomentem la pràctica de l'esquí alpí lúdic i de competició des de la base:

- > Esquí Club d'Andorra (ECA).
- > Esquí Club Ordino-Arcalís (EOCA).
- > Esquí Club Arinsal-Pal (ECAP).
- > Soldeu Esquí Club (SEC).
- > Esquí Club Encamp Pas de la Casa (ECEP).
- > Lúdic Canillo.

Alta competició

Apostem pel talent més jove en l'alta competició i per la projecció internacional dels nostres esquiadors.

- > Federació Andorrana d'Esquí des del 2012.
- > Equip nacional d'esquí alpí.
- > Joan Verdú, des del 2022.

Nou patrocini de Gina del Rio i de Cande Moreno

Hem incorporat al nostre programa de patrocinis la jove esquiadora de fons Gina del Rio, campiona júnior al Campionat del Món de Planica, i l'esquiadora alpina de descens i supergegant, Cande Moreno.



Gina del Rio.



SUPORT A LA COMPETICIÓ

Programa *Creand Talents*

El programa Creand Talents es va posar en marxa el 2022 amb l'objectiu d'ajudar els esportistes andorrans de primera línia a assolir fites esportives del més alt nivell competitiu, com ara jocs olímpics o mundials.

Actualment, quatre atletes formen part del projecte, tots competint al màxim nivell internacional en les disciplines respectives.



Gina del Rio



Cande Moreno



Joan Verdú



Mònica Doria



Altres patrocinis esportius

10a Copa del Món de BTT

Consolidada com a cita internacional del calendari del ciclisme de muntanya, el Bike Park de Pal-Arinsal va acollir la 10a edició de la UCI Mountain Bike World Championship.

Festival Andbike

Primera edició d'una cita pensada tant per a aficionats com per a professionals, amb activitats ciclistes, proves esportives, testos gratuïts de bicis, *foodtrucks* i activitats per a tots els públics.

Andorra Cycling Masters

Els quatre millors corredors del món, Primož Roglič, Jonas Vingegaard, Isaac del Toro i Tadej Pogacar, van protagonitzar una iniciativa única fins ara, que incloïa una competició en circuit mixt, urbà i de muntanya, amb una cronoescalada al port de la Gallina. L'eslovè Roglič va ser el guanyador final de la competició.

**ANDORRA
CYCLING
MASTERS**
ONE RIDE. ONE STORY. ONE WINNER



Mantenim una vinculació consolidada amb el golf, amb el patrocini de la Federació Andorrana de Golf, els camps d'Aravell i de Soldeu, i diferents tornejos i competicions.

4t Aravell Golf Andorra Open by Creand

Emmarcat en el circuit internacional de l'Alps Tour, el torneig va aplegar més de 150 jugadors professionals i amateurs. La cita va servir per inaugurar la primera Nations Cup de països emergents.



ACA e-Sports

La iniciativa té com a objectiu impulsar els esports electrònics a Andorra formant una generació de pilots digitals amb un perfil competitiu alt, a més de fomentar els esports virtuals de manera professional, responsable i compromesa amb els valors de l'esport.

Amb un emplaçament fix a la seu social de l'ACA, a Andorra la Vella, disposa d'una zona destinada al Sim Racing, un espai formatiu per a pilots virtuals (Academy) i un equip de *motorsport* digital.

Canal Supporting

Des del 2018, Supporting s'ha consolidat a les xarxes socials com el canal dels patrocinis esportius de Creand, amb perfils propis de Facebook, X, Instagram, Tiktok i Youtube.

Informació detallada i immediata de les competicions i altres esdeveniments

Continguts inèdits i exclusius

Seguiment dels nostres esportistes patrocinats



Facebook

3.690

seguidors | ▲ 4,38%

577.547

usuaris (abast) | ▲ 1.381,57%

2,16%

d'engagement | ▲ 2,86%



Instagram

5.124

seguidors | ▲ 12,29%

548.779

usuaris (abast) | ▲ 10,12%

8,76%

d'engagement | ▲ 32,33%



X

777

seguidors | ▼ 0,26%

2,71%

d'engagement | ▼ 19,82%



TikTok

790

seguidors | ▲ 63,22%

87.156

usuaris (abast) | ▲ 57,62%

4,62%

d'engagement | ▲ 10,79%



IMPULSANT LA CREACIÓ DE VALOR

El nostre compromís amb el teixit econòmic, empresarial i social ha estat constant al llarg dels 75 anys d'existència del Banc. El suport a iniciatives que promouen solucions innovadores i d'alt valor afegit en benefici del conjunt de la població, la dinamització econòmica i el foment de l'ecosistema emprenedor ha esdevingut un element reputacional clau per enfortir el nostre lideratge com a referent en la societat andorrana.



Promoció del coneixement

**Creand Experts
Creand Talks**



Presència en esdeveniments

**Trobada Empresarial
al Pirineu
Participació
en la Fira d'Andorra
la Vella
Empresa Familiar
Andorrana**

Promoció del coneixement

Creand Experts

Consolidat com a iniciativa per posar en valor el talent intern, el programa ja compta amb la participació de més de 50 professionals, que aporten el seu coneixement a través de la presència en mitjans de comunicació.

52

articles en mitjans nacionals i internacionals

84

pòdcasts i entrevistes

Cicle Talks

A través d'un programa de conferències divulgatives i sessions formatives, posem a l'abast del públic temes d'interès social que generen debat i promouen la reflexió.

Invertir en temps d'intel·ligència artificial

L'economista Fernando Trias de Bes i David Macià Pérez, director d'Inversions i Estratègia de Mercats de Creand Asset Management, van abordar els impactes de la IA en l'àmbit econòmic, des de la perspectiva de la gestió empresarial i dels mercats financers, respectivament.

115 assistents



Fernando Trias de Bes. © ANA

Recupera la ment, reconquista la teva vida

En l'era de la gratificació instantània, Marian Rojas va abordar com introduir pautes de gestió emocional per recuperar l'atenció en les coses realment importants per a les persones.

1.200 assistents



Marian Rojas.

Fòrum Criptoactius: Andorra, pont cap a la nova era financera

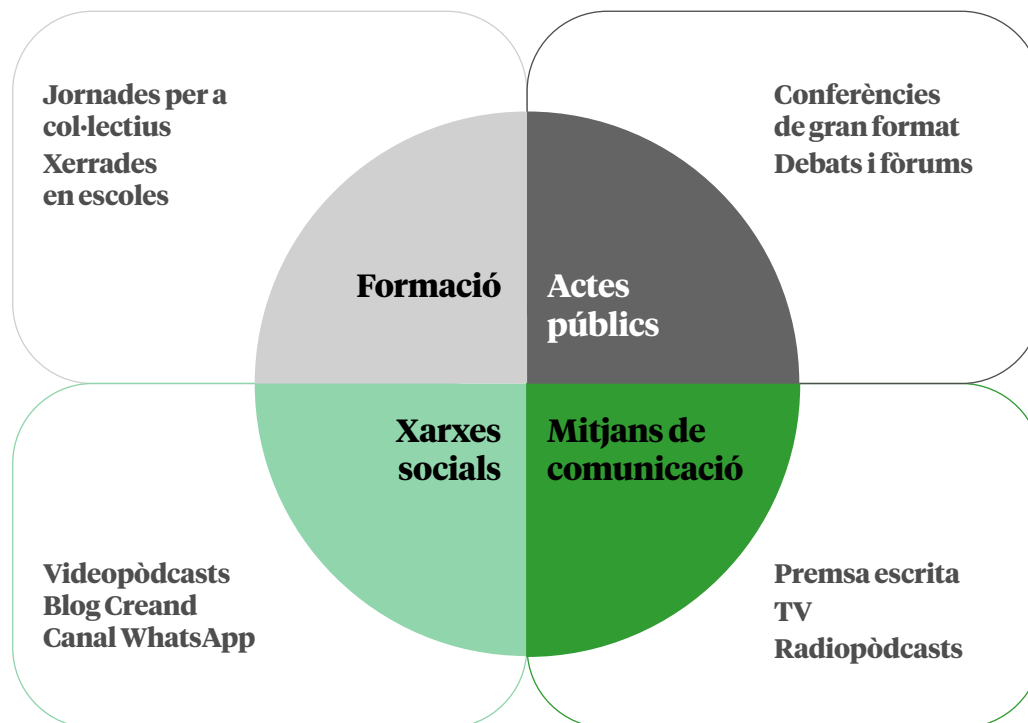
La cita va incloure tres conferències, a càrrec de Jadwiga Kitovitz, directora de Carteres Multiactius i Clients Institucionals de Creand Asset Management; Joaquim Matinero, advocat i expert en Banking-Finance & Blockchain; Albert Santisteve, director de Tecnologia i Seguretat de Creand Crèdit Andorrà, i Àngel Quesada, CEO d'Onyze.

Vegeu la pàgina 47.



Fomentant l'educació financera

Acompanyar la població en la presa de decisions raonades i fonamentades sobre les seves finances personals constitueix el punt de partida del nostre programa d'educació financera, que s'ha consolidat com una aposta estratègica de valor.



547

participants en sessions presencials i online

1.211

assistents a les sessions de la Càtedra, presencials i online

38

articles i entrevistes en premsa

190

continguts a les xarxes socials

138

alumnes de 2 escoles del país

Blog Creand

Amb l'objectiu d'impulsar coneixements financers essencials, al setembre es posava en marxa el nou Blog Creand, amb continguts diversos sobre gestió financera adreçats a tot tipus de públic, des de joves, autònoms, emprenedors o periodistes.

[Accés al blog](#)



«Parlem de pasta»

En col·laboració amb Ràdio i Televisió d'Andorra, Robert Sanz, responsable de Venture Capital i Actius Digitals de Creand Crèdit Andorrà, acosta el món financer al públic jove, amb continguts diversos que cal tenir en compte quan es vol començar a invertir.



Parlem de Pasta amb Robert Sanz



Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE

«La Fageda: quan un projecte social és també competitiu»

En el marc del programa d'activitats de la Càtedra Creand, l'economista Iñigo Gallo va dirigir la masterclass «La Fageda: quan un projecte social és també competitiu». A través del mètode del cas propi de l'IESE, Gallo es va centrar en els principals reptes de la companyia, com ara el canal de distribució, la competència en una mercat altament exigent i com mantenir-se fidel als valors fundacionals com a element diferenciador.

81 assistents



Iñigo Gallo.



Presència en esdeveniments i patrocinis

36 Trobada Empresarial al Pirineu. «L'empresa davant el nou ordre mundial»

Els desafiaments que afronten les empreses davant les tensions comercials internacionals i els canvis econòmics globals va ser el tema central del fòrum econòmic pirinenc, que ha esdevingut un referent entre les cites empresarials a Catalunya.

893 assistents

Creand Crèdit Andorrà renova el patrocini per tres anys

Josep Serveto, president de la Trobada Empresarial al Pirineu, i Xavier Cornella, conseller delegat de Creand Crèdit Andorrà, van segellar l'acord pel qual el Banc dona suport a les tres properes edicions de les jornades (2025-2027) com a principal patrocinador privat d'Andorra.



Xavier Cornella i Josep Serveto.

Empresa Familiar Andorrana (EFA)

Creand dona suport a l'associació des de la seva posada en marxa, el 2002, en forma de patrocini en els diversos actes i esdeveniments organitzats per acompanyar les empreses andorranes en el creixement actual i futur amb vista a la continuïtat dels negocis.

23è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana: «L'empresa familiar i el nou context internacional»

201 assistents

XXVI Cicle de l'Empresa Familiar Andorrana: «Aeroport Andorra-La Seu: pla d'expansió de les operacions»

99 assistents

Fira d'Andorra la Vella

Hem seguit donant suport al sector de l'automòbil amb el patrocini de l'espai dedicat a l'exposició de vehicles, en el marc de la 46a edició de la Fira d'Andorra la Vella. L'estand va combinar la zona comercial, per incentivar la gestió relacional amb els clients, i una zona més lúdica de dinamització, que oferia la participació en un sorteig a Berlín o Budapest.

El Principat d'Andorra 2019-2023:
Una anàlisi macroeconòmica comparada
The Principality of Andorra in 2019-2023:
A Comparative Macroeconomic Analysis

Javier Díaz-Giménez
Juan Pablo Uphoff



El Principat d'Andorra: una anàlisi macroeconòmica comparada

La segona edició d'estudi, a càrrec dels economistes Javier Díaz-Giménez i Joan Pablo Uphoff, aborda alguns dels reptes a què ha de fer front el país des d'una perspectiva acadèmica i amb dades actualitzades.

CUIDEM EL TEIXIT SOCIAL I CULTURAL

El nostre compromís amb la societat i la cultura es fa palès amb la implicació en diverses iniciatives consolidades en el panorama creatiu andorrà i una sensibilitat expressa envers l'art, especialment a través de la nostra col·lecció privada.

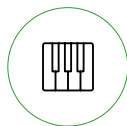
Implicació amb les necessitats socials

Bona part del nostre compromís social el vehiculem a través de la tasca que desenvolupa Creand Fundació, que treballa per millorar la qualitat de vida i el desenvolupament de les persones a través de tres vies:

El coneixement, amb accions de divulgació, sensibilització i formació



La cultura, especialment la música, amb la Fundació ONCA i l'Associació Festivals d'Ordino



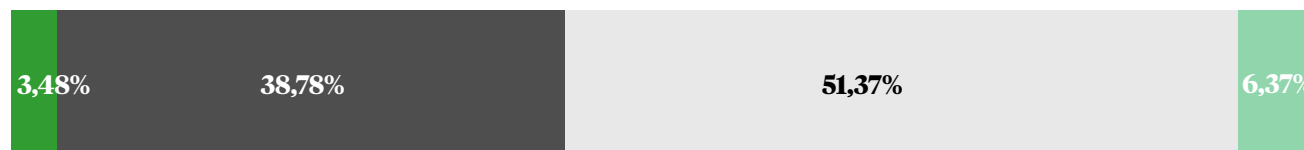
El suport social, en col·laboracions amb entitats i organitzacions socials



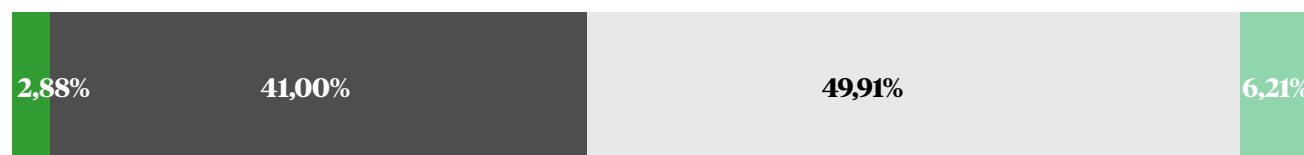
Impacte de l'activitat de la Fundació

● Educació ● Cultura ● Societat ● Altres projectes

2025



2024



Per a més informació relativa a l'activitat de la Fundació Creand, vegeu la memòria anual, disponible en aquest enllaç:

[Memòria d'activitats](#)





Creand supera el milió d'euros aportats a Unicef Andorra

Creand Crèdit Andorrà ha superat la xifra d'un milió d'euros en aportacions al Comitè Nacional d'Andorra per a Unicef des que es va iniciar la col·laboració, el 2004. Es consolida així una cooperació solidària de més de 20 anys orientada a la protecció dels drets de la infància i al desenvolupament sostenible i resiliència d'algunes de les comunitats més vulnerables del món.

L'aportació del 2025 ha estat de 40.730 euros, resultat de la suma de les contribucions generades per les comissions d'ús de la targeta Visa Unicef, de l'aportació dinerària del Banc i de l'aportació anual mínima de 30 euros que hi destinen els usuaris de la targeta.

478
targetes

15.970 €
aportació clients

9.760
aportació de
Creand



Marianela Vila, presidenta d'Unicef, i Núria Roca, directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals.

Compromís amb la creació artística

Nit Literària andorrana

Dotem amb 3.500 euros cadascun dels dos premis en el marc de la Nit Literària andorrana.

El Premi Creand de teatre ha estat per a Agustí Franc i Juan Pablo Geretto, en coautoria.

Carles Jardí i Pinyol es va endur el premi Creand de poesia.



Al centre, els guanyadors del premi Creand de teatre.



Festival ClàssicAnd

La soprano Anna Netrebko i el cantautor Miguel Poveda van encapçalar el cartell de la tercera edició del festival ClàssicAnd.



Patrocinis culturals

Contribuïm a la creació artística mitjançant col·laboracions, patrocinis i promocions de nombroses iniciatives públiques i privades que inclouen el Museu Carmen Thyssen Andorra, el Cercle de les Arts i de les Lletres i la Societat Andorrana de Ciències.



Col·lecció d'art privada

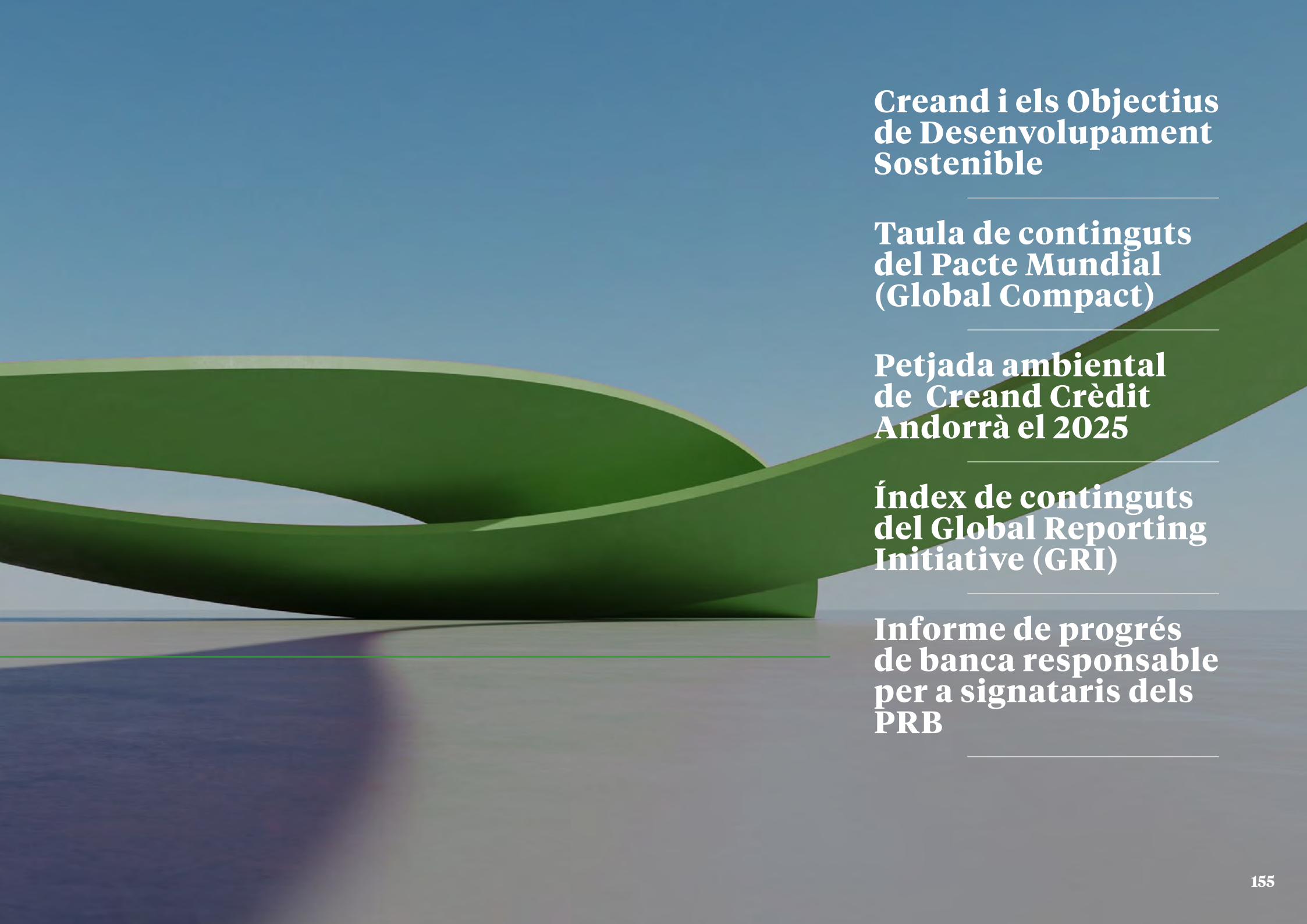
La col·lecció reuneix una mostra destacada d'artistes catalans que van donar lloc a l'anomenada Escola Espanyola de París. També inclou una col·lecció de rellotges domèstics catalans del segle XVIII i d'instruments singulars o curiosos per mesurar el temps, així com una col·lecció de monedes antigues.



The background features a dark green curved shape on the left, a light blue sky area on the right, and a blue textured area at the bottom. A thin green line starts from the left, curves upwards and then downwards to the right, ending near the bottom right.

07

Annex



**Creand i els Objectius
de Desenvolupament
Sostenible**

**Taula de continguts
del Pacte Mundial
(Global Compact)**

**Petjada ambiental
de Creand Crèdit
Andorrà el 2025**

**Índex de continguts
del Global Reporting
Initiative (GRI)**

**Informe de progrés
de banca responsable
per a signataris dels
PRB**

CREAND I ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

L'assumpció dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) forma part de l'estratègia de banca compromesa de Creand i ens permet avançar cap a una participació activa i compromesa envers els reptes establerts en l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

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 i alinear 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.

S'inclou únicament informació de l'activitat del Banc.

ODS	Projectes en curs el 2025
	Productes i serveis > Assegurances de vida, de salut i de baixa per a particulars i empreses. Més informació: https://creand.ad/persones/assegurances/ Home Creand Vida > Creand Vida app. > Visa Unicef. Targeta Visa Unicef Creand. Persones > Programa per a empleats Empresa Saludable. > Conciliació horària i retribució flexible per als empleats. > Beneficis socials per a la plantilla en àrees de salut, vida i vellesa. > Formalització de la política de teletreball. > Connectand.

**Educació i inclusió financera**

- > Programa Creand Experts.
- > Cicle Creand Talks.
- > Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE Business School.
- > Creand Mercats, canal de Telegram amb informació financera en temps real.
- > Fòrums, *webinars* i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i finances.
- > Formació als equips de serveis d'inversió en criptoactius i transformació digital.
- > Finances Sense Rotllos, continguts per a joves
#FinancesSenseRotllos - YouTube
- > Blog Creand
<https://creand.ad/en/blog/>

Productes i serveis

- > Paquet Teens Creand.
- > Targetes Piolet i Carnet Jove 16PUNT30.
- > Estadets formatives d'estiu per a joves.
- > Finançament a l'estudi (Préstec Estudis, Préstec UdA). Més informació: <https://creand.ad/persones/hipoteques-i-prestecs>
- > Formació i desenvolupament professional a través de TalentSoft.
- > Pack Joves Creand
Joves Creand

Persones

- > Programa formatiu per a eventuais d'estiu.
- > Plataforma interna de formació «Goodhabitz».
- > Portal intern d'inversions per als gestors de banca.
- > Jornades d'orientació professional per a estudiants universitaris.



Desenvolupament econòmic

- > Participació en SETAP 365 (Soldeu-el Tarter i Pal-Arinsal) i Caldea.
- > Acord amb l'AIVA - Fira d'Andorra la Vella.
- > Aliances estratègiques per al desenvolupament i progrés econòmic del país.
- > Creand Asset Management amplia la llicència a Espanya per a vehicles i societat de capital risc.
- > Creand Asset Management obté la llicència de la CNMV per gestionar fons d'inversió a Luxemburg.
- > Aliança amb Onyze per desenvolupar serveis en criptoactius.
- > Aliança amb Caser Seguros en les assegurances de no vida.
- > Integració del Family Office GBS Finance a Espanya.
- > Fira multisectorial d'Encamp.
- > ACA Segurs i Creand Assegurances Vida impulsen una pòlissa per a dones.
- > 35a Trobada Empresarial al Pirineu: «Liderant amb propòsit».
- > 36a Trobada Empresarial al Pirineu: «L'empresa davant del nou ordre mundial».
- > 23è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana (EFA).
- > XXVIè Cicle de l'Empresa Familiar Andorrana (EFA).
- > 4t Aravell Golf Andorra Open by Creand.
- > Nou Estadi Creand Eslàlom.

Innovació i emprenedoria

- > Innovation Hub.
- > Merkaat.
- > Fons Scale Lab.
- > Open Fab Lab Andorra la Vella.
- > Presentació del Programa Enlaira, programa d'acceleració de start-ups andorranes.
- > Creand Summer Innovation Challenge.
- > Hackató entre Creand, Grandvalira i Caldea per crear sinèrgies.
- > Segona Trobada Scale Lab, per donar suport a projectes emprenedors.
- > Tercera Trobada Scale Lab, per fomentar la relació de les start-ups amb el territori i l'ecosistema emprenedor.
- > 1a edició del programa Andorra Open Valley.
- > Naixement de Creand Accelera, que integra els programes d'innovació: Enlaira, Creand Innovation Hub, Scale Lab Andorra, Programes de formació i de divulgació.
- > **Suport**
- > Creand Talents, programa de patrocini a esportistes del país.
- > Patrocini d'esdeveniments esportius al país:
 - Campionat del Món de BTT.
 - Golf i pitch&putt.
 - Aravell Golf Andorra Open by Creand.
 - ACA eSports.
 - XVI Trofeu Internacional d'Esquí.
- > Finals de la Copa del Món FIS femenina d'esquí Alpí Soldeu.



Servei bancari

- > Mitjans de pagament: Bizum, TPV Virtual, TPV Link, Creand Wallet, Google Pay, Garmin Pay, Apple Pay i Bizum Empreses.
- > Nou servei de CriptoWallet, per a la compravenda i custòdia de criptoactius.
- > Servei Creand API (Interfície de Programació d'Aplicacions).
- > Aliança amb la passarel·la de pagament Monei.
- > Servei Broker.
- > Tecnologia *contactless* en caixers automàtics.
- > Servei d'Atenció al Client (Contact Center).
- > Creand Banca Online.
- > Integració del certificat electrònic del Govern d'Andorra, per signar i operar digitalment.
- > Nova arquitectura de sistemes per al Data Center.
- > Activació biomètrica.
- > Sistema de validació Notificació PUSH.
- > Ampliació de l'ecosistema de pagaments amb Google Pay, Creand Wallet i Garmin Pay.

Innovació i emprenedoria

- > Programa Scale Lab Andorra d'hiperacceleració empresarial.
- > Assessorament i inversions: Merkaat i Vesto.
- > App Creand Banca Online. <https://creand.ad/persones/es/creand-banca-online/>
- > Aplicació de tècniques de *business intelligence* i intel·ligència artificial en la personalització de l'activitat comercial.
- > Implantació de la intel·ligència artificial en la gestió de riscos de compliment.
- > Col·laboració amb els clústers d'Andorra per crear nous sectors econòmics per al país.
- > Impuls del programa d'emprenedoria ofert per IESE.
- > Col·laboració amb Uniq Ventures com a *partners* estratègics.
- > Llançament de Pack UCI, Creand Vida Singles i ampliació del producte de Creand Vida Integral.
- > Pla Jubilació Indexat.



Gestió

- > Sistema de Gestió Ambiental certificat segons ISO 14001:2015.
- > Segell Llum Verda: 100% consum energètic origen renovable.
- > Autoproducció d'energia elèctrica a través de plaques fotovoltaïques.
- > Patrocini del Cicland.
- > Acompliment ambiental de Creand a través de mitjans de comunicació i xarxes socials.
- > Finançament amb component ASG: Préstec Cotxe Verd, Préstec Regenera i Préstec Llar Eficient.
- > Projecte de recuperació de lones PVC.
- > Fons d'inversió amb component ASG:
 - Creand Gestión Flexible Sostenible, FI, Clase R,
 - Creand Multigestión Everea,
 - Creand Multigestión Good Megatrends Solidario FI,
 - Cinvest Beauty Industry.



- > Marc d'emissions de bons verds, socials i sostenibles de Creand.
- > Creand Bo Sostenible.
- > Pla de Mobilitat Sostenible per als empleats.
- > Polítiques d'integració de riscos ASG a les filials d'Espanya i de Luxemburg.
- > Accés al mercat de crèdits de carboni amb el projecte d'autogeneració d'energia elèctrica.
- > Càlcul de les emissions dels actes corporatius.
- > Sistema de Gestió Ambiental (SGA) - ISO 14001.
- > Avaluació de la *Second Party Opinion* (SPO) concloent que el marc de bons verds, socials i sostenibles de Creand es troba robustament alineat amb les millors pràctiques del mercat.
- > Creand Fons, FI - Rendibilitat Objectiu Sostenible 2027.



- > Codi Ètic i de conducta.
- > Política de privacitat i tractament de dades.
- > Polítiques de gestió integral del risc: polítiques de gestió de riscos financers (crèdit i liquiditat); política de risc operacional; metodologies, models i controls.
- > Comissió del Consell d'Administració de Tecnologia i Ciberseguretat.
- > Unitat de Sostenibilitat.
- > Política de Sostenibilitat.
- > Plataforma web de comunicació amb els accionistes l'Espai de l'accionista.
- > Creand Asset Management manté la certificació GIPS (Global Investment Performance Standards).
- > Pla Director de Seguretat (2024-2026).
- > Pla de contingència de liquiditat.
- > Norma de validació de models de riscos.
- > Estructura organitzativa en matèria tecnològica.
- > Estructura interna de govern amb la figura del director de blanqueig.
- > Estructura organitzativa en matèria de tecnologia i seguretat.
- > Política de prevenció de blanqueig de capitals.
- > Política del Servei d'Atenció al Client.
- > Política d'Intermediari Qualificat (QI).
- > Política de gestió i control del risc de tipus d'interès (IRRBB).
- > Pla Director de Seguretat.
- > Política d'anticorrupció i suborn.
- > Codi deontològic de l'Associació de Bancs Andorrans.
- > Reglament intern de Conducta (RIC) en mercat de valors.
- > Política de gestió de conflictes d'interès.
- > Plans de formació en gestió de riscos per a tota l'estructura organitzativa.
- > Marc de governança de la dada i gestió documental.
- > Cafè amb el CEO.

ODS	Projectes en curs el 2025
	> Entitat membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides (2016). > Banc signatari dels Principis de Banca Responsable d'UNEP FI (2021). > Empresa adherida al Segell Llum Verda de FEDA. > Participació en l'Informe nacional voluntari sobre el compliment dels ODS, elaborat pel Govern d'Andorra. > Col·laboracions amb entitats i associacions econòmiques, socials i professionals. > Col·laboracions institucionals amb l'IESE, la UIC i diversos actors del teixit econòmic i social d'Andorra (SETAP 365, Caldea, FEDA, Andorra Business, etc.).

TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL (GLOBAL COMPACT)

El Pacte Mundial de les Nacions Unides és la iniciativa de l'ONU que lidera la sostenibilitat empresarial al món. Es tracta d'una crida a les empreses i organitzacions perquè alineïn les seves estratègies i operacions amb 10 principis universals sobre drets humans, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció, emmarcats dins del mandat de l'ONU per promoure els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) al sector empresarial.

L'any 2022 va entrar en vigor el nou Informe de Progrés (COP), que té com a objectiu facilitar a les empreses adherides el compliment de la seva obligació anual de divulgació. Amb l'Informe de Progrés, les empreses reporten l'acompliment mitjançant un qüestionari estandarditzat disponible a la nova plataforma digital, fet que garanteix una major transparència i recopilació de dades. Gràcies a aquest informe, les empreses podran mesurar i demostrar el progrés, comparar-lo, millorar contínuament i construir credibilitat i valor.

Com a membre del Pacte Mundial des de l'any 2016, Creand Crèdit Andorrà es compromet a respectar els 10 principis que n'emanen.

Per obtenir una imatge més concreta de la vinculació de Creand Crèdit Andorrà amb els 10 principis del Pacte Mundial, podeu accedir a la pàgina web United Nations Global Compact.

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides		Pàgines o resposta directa	GRI Standards
Drets humans	Principi 1 Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	87	2-23, 2-26, 205, 206, 402, 405, 406
	Principi 2 Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	87	205, 206, 402, 405, 406
Normes laborals	Principi 3 Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	Creand Crèdit Andorrà no disposa actualment de conveni col·lectiu. La posada en marxa és una possibilitat recollida en la legislació vigent que ha de tenir l'origen en l'impuls dels mateixos treballadors.	2-30, 402
	Principi 4 Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	A Creand Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçós o sota coacció.	2-23, 2-26, 402, 409
	Principi 5 Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.	A Creand Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil.	2-23, 2-26, 402, 408
	Principi 6 Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	87, 120, 140, 126-127, 134-135	2-6, 2-23, 2-26, 405, 406
Medi ambient	Principi 7 Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	87, 136-141	2-23, 2-26, 3-3
	Principi 8 Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	87, 136-141	2-23, 2-26
	Principi 9 Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	44-48, 58-61, 136-141	3-3, 203
Lluita contra la corrupció	Principi 10 Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	76, 72-73, 77-86	205

PETJADA AMBIENTAL DE CREAND CRÈDIT ANDORRÀ EL 2025

		2023	2024	2025	Var. 2024-2025
Consum d'electricitat ^(I) (II)	MWh	2.012,8	1.502,5	1.419,9	-5,49%
	kWh/m² d'oficina	589,7	299,8	283,3	-5,49%
	kWh/empleat	4.702,8	3.462	3.066,8	-11,41%
Consum de gasoil per climatització	MWh	1.008	963,4	1.051,3	+9,13%
	kWh/m²	58,2	55,6	60,7	+9,13%
Consum de combustibles de vehicles ^(III)	MWh	66,8	69,2	53,1	-23,24%
Consum total d'energia ^(IV)	MWh	3.087,7	2.535,1	2.524,4	-0,42%
Proporció de consum d'electricitat de fonts d'energia renovables	%	100	100	100	-
Consum d'aigua	m³	3.976,8	3.595,7	3.596	+0,10%
	m³/empleat	9,3	8,3	7,8	-6,25%
Consum de paper	Tones	12,2	14,5	12,5	-14,10%
	kg/empleat	28,5	33,5	26,9	-19,48%
Consum de tòners	Unitats	316	317	261	-17,67%
	Unitats/empleat	0,7	0,7	0,6	-22,82%

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

(I) Inclou consum d'electricitat a les instal·lacions i punt de càrrega de vehicles elèctrics de la flota pròpia.

(II) Segell Llum Verda emès a partir de l'1 de juliol de 2022, i renovacions periòdiques posteriors. A partir d'aquesta data, el 100% de l'energia elèctrica consumida per Creand Crèdit Andorrà prové de fonts renovables.

(III) Degut a un canvi en la metodologia de càlcul, s'han modificat les dades de 2023 i 2024 en conseqüència.

(IV) Es considera l'energia equivalent del consum de combustible dels vehicles d'empresa, el consum d'electricitat i el consum de gasoil (climatització).

Emissions directes i indirectes de CO₂ (Petjada de carboni operativa)

		2023	2024	2025	Var. 2024-2025
Emissions directes de CO₂ (abast 1)		272,8	261,9	280,6	+7,10%
Gasoil per a climatització		257,1	245,7	268,1	+9,13%
Combustible de vehicles		15,7	16,3	12,5	-23,36%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2) (location-based) ^{(I) (II)}		200,3	149,5	141,3	-5,49%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2) (market-based) ^{(I) (II)}		0	0	0	-
Altres emissions indirectes de CO₂ (abast 3) ^(IV)		451,9	499,1	398,9	-20,07%
3.1. Compres de béns i serveis	Consum de paper	21,9	26,2	22,5	-14,10%
	Consum d'aigua	0,5	0,5	0,5	+0,01%
	Consum de tòners	5,6	5,6	4,6	-17,83%
	Consum altres productes i serveis	25,2	31,2	12,6	-59,58%
3.3. Activitats relacionades amb els combustibles i l'energia (no incloses a l'abast 1 o 2)	Cadena de valor i transport dels combustibles i de l'electricitat no renovable	67,1	64,4	69,1	+7,09%
3.5. Generació de residus	Paper, cartró, diaris, plàstic i tòners	3,5	4,9	4,2	-14,46%
3.6. Viatges corporatius	Tren, avió i nits d'hotel ^(III)	70,3	108,5	71,8	-33,85%
3.7. Desplaçaments dels empleats	Desplaçaments casa-feina i feina-casa	257,8	257,8	207,7 ^(IV)	-19,45%
Emissions totals de CO₂ (abasts 1, 2 i 3) (market-based)		861,7 ^(V)	761	679,5 ^(V)	-10,71%

- (I) Inclou les emissions del consum d'electricitat a les instal·lacions i punt de càrrega de vehicles elèctrics de la flota pròpia.
- (II) A partir del 2022, es diferencia entre el factor d'emissió país (general) i el de comercialització d'energia elèctrica provinent de fonts d'energia renovables (certificada mitjançant Segell Llum Verda de FEDA). Així, *Location-based* és el mètode de càlcul d'emissions a partir del factor d'emissió de la xarxa elèctrica general d'Andorra, proporcionat pel Govern d'Andorra. *Market-based* és el mètode de càlcul d'emissions que considera el factor d'emissió concret del comercialitzador d'electricitat concret (en el cas de Creand Crèdit Andorrà, aquest factor el 2025 és igual a 0, ja que des de l'1 de juliol de 2022 ha adquirit tota l'electricitat amb garantia d'origen 100% renovable).
- (III) Es consideren els viatges corporatius realitzats en tren i avió, i també s'inclouen també les pernoctacions en hotels per motiu de desplaçaments de negocis.
- (IV) Durant l'exercici 2025 s'ha realitzat una nova enquesta de mobilitat, de la qual s'han obtingut dades actualitzades sobre la mobilitat dels empleats i s'ha pogut fer una estimació més precisa de les emissions que se'n deriven.
- (V) Creand Crèdit Andorrà realitza un càlcul *ad-hoc* de la seva petjada derivada dels actes i esdeveniments organitzats a la Seu Social. Per evitar doble comptabilitat, aquesta petjada s'integra acuradament a la petjada operativa general i suma només a les categories 3.1 i 3.5. Addicionalment, s'integren les emissions derivades del desplaçament dels assistents i del personal suport d'aquests actes al total de les emissions d'abast 3.

Intensitat de les emissions de CO₂

	2023	2024	2025	Var. 2024-2025
t de CO ₂ derivades del consum energètic/100 m ² d'oficines ^(I)	1,24	1,10	1,20	+9,13%
t de CO ₂ derivades del consum energètic/empleat ^(II)	0,64	0,60	0,61	+0,40%
t de CO ₂ totals/empleat	1,69	1,75	1,47	-16,31%
t de CO ₂ totals/volum de negoci (milions d'euros)	0,026	0,024	0,017	-30,07%

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

ÍNDEX DE CONTINGUTS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes				
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-1	Detalls organitzacionals	Crèdit Andorrà SA, fundada l'any 1949, és una societat anònima que té per objecte social la pràctica de l'activitat bancària, que exerceix en l'àmbit 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. Creand Crèdit Andorrà SA és la societat matriu del Grup Creand. Adreça: avinguda Meritxell, 80, AD500 Andorra la Vella, Principat d'Andorra. El Grup Creand opera a Andorra, Espanya, Luxemburg, els Estats Units (Miami) i Panamà. 12-14, 27		
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-2	Entitats incloses en la presentació d'informes de sostenibilitat	Les entitats incloses en la presentació de l'informe de sostenibilitat són Creand Crèdit Andorrà i les filials que apareixen en la pàgina web del Grup (https://creandgroup.com/)		8, 9, 13
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-3	Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte	Gener-desembre 2025. La freqüència de divulgació d'aquest informe és anual. El període objecte de l'informe financer és anual i concorda amb el període d'emissió del present informe. Contacte: sostenibilitat@creand.ad		
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-4	Actualització de la informació	L'organització no ha fet cap actualització en el període objecte de l'informe.		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-5	Verificació externa	L'informe no ha estat sotmès a verificació externa.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
Activitats i treballadors	Activitats i treballadors																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Activitats i treballadors	2-6	Activitats, cadena de valor i altres relacions	8, 9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
98-113, 116-118, 120 D'acord amb la classificació numèrica CNAE d'unitats productores segons l'activitat econòmica que desenvolupen, Crèdit Andorrà SA està inclosa en el 6499. La gestió de la cadena de proveïdors parteix dels valors corporatius i recull aspectes relacionats amb la responsabilitat corporativa, sobre la base de la transparència i el benefici mutu per tal de garantir una prestació del servei segura, eficient i de qualitat. 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. Així mateix, el Banc prioritza el treball amb proveïdors locals. El 2025, el valor aproximat de les compres de béns i serveis a proveïdors ha estat de 47.065 €.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Activitats i treballadors	2-7	Empleats	8																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
Activitats i treballadors	na																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
<table><tr><th rowspan="4">Plantilla el 31 de desembre de 2025*</th><th colspan="12">Plantilla total</th><th colspan="12">Indefinit</th><th colspan="12">Temporal</th></tr><tr><th colspan="3">2022</th><th colspan="3">2023</th><th colspan="3">2024</th><th colspan="3">2025</th><th colspan="3">2023</th><th colspan="3">2024</th><th colspan="3">2025</th><th colspan="3">2023</th><th colspan="3">2024</th><th colspan="6">2025</th></tr><tr><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th><th>H</th><th>D</th><th>T</th></tr><tr><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></tr><tr><td>Andorra</td><td>244</td><td>247</td><td>491</td><td>262</td><td>245</td><td>507</td><td>261</td><td>247</td><td>508</td><td>281</td><td>258</td><td>539</td><td>259</td><td>245</td><td>504</td><td>261</td><td>246</td><td>507</td><td>279</td><td>257</td><td>536</td><td>3</td><td>0</td><td>3</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>Espanya</td><td>60</td><td>43</td><td>103</td><td>61</td><td>49</td><td>110</td><td>72</td><td>50</td><td>122</td><td>81</td><td>60</td><td>141</td><td>61</td><td>49</td><td>110</td><td>72</td><td>50</td><td>122</td><td>81</td><td>60</td><td>141</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Luxemburg</td><td>57</td><td>45</td><td>102</td><td>58</td><td>48</td><td>106</td><td>66</td><td>51</td><td>117</td><td>72</td><td>56</td><td>128</td><td>57</td><td>48</td><td>105</td><td>65</td><td>51</td><td>116</td><td>72</td><td>54</td><td>126</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>Miami (EUA)</td><td>21</td><td>17</td><td>38</td><td>22</td><td>17</td><td>39</td><td>21</td><td>19</td><td>40</td><td>19</td><td>19</td><td>38</td><td>22</td><td>17</td><td>39</td><td>21</td><td>18</td><td>39</td><td>19</td><td>19</td><td>38</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Panamà</td><td>11</td><td>25</td><td>36</td><td>11</td><td>23</td><td>34</td><td>12</td><td>24</td><td>36</td><td>12</td><td>24</td><td>36</td><td>11</td><td>23</td><td>34</td><td>12</td><td>24</td><td>36</td><td>12</td><td>24</td><td>36</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Grup Creand</td><td>396</td><td>386</td><td>782</td><td>414</td><td>382</td><td>796</td><td>432</td><td>391</td><td>823</td><td>465</td><td>417</td><td>882</td><td>410</td><td>382</td><td>792</td><td>431</td><td>389</td><td>820</td><td>463</td><td>414</td><td>877</td><td>4</td><td>0</td><td>4</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr></table>						Plantilla el 31 de desembre de 2025*	Plantilla total												Indefinit												Temporal												2022			2023			2024			2025			2023			2024			2025			2023			2024			2025						H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T																															Andorra	244	247	491	262	245	507	261	247	508	281	258	539	259	245	504	261	246	507	279	257	536	3	0	3	0	1	1	2	1	3	Espanya	60	43	103	61	49	110	72	50	122	81	60	141	61	49	110	72	50	122	81	60	141	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Luxemburg	57	45	102	58	48	106	66	51	117	72	56	128	57	48	105	65	51	116	72	54	126	1	0	1	1	0	1	0	2	2	Miami (EUA)	21	17	38	22	17	39	21	19	40	19	19	38	22	17	39	21	18	39	19	19	38	0	0	0	0	1	1	0	0	0	Panamà	11	25	36	11	23	34	12	24	36	12	24	36	11	23	34	12	24	36	12	24	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Grup Creand	396	386	782	414	382	796	432	391	823	465	417	882	410	382	792	431	389	820	463	414	877	4	0	4	1	2	3	2	3	5
Plantilla el 31 de desembre de 2025*	Plantilla total												Indefinit												Temporal																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	2022			2023			2024			2025			2023			2024			2025			2023			2024			2025																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	H	D	T	H	D		T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T	H	D	T																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
Andorra	244	247	491	262	245	507	261	247	508	281	258	539	259	245	504	261	246	507	279	257	536	3	0	3	0	1	1	2	1	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Espanya	60	43	103	61	49	110	72	50	122	81	60	141	61	49	110	72	50	122	81	60	141	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Luxemburg	57	45	102	58	48	106	66	51	117	72	56	128	57	48	105	65	51	116	72	54	126	1	0	1	1	0	1	0	2	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Miami (EUA)	21	17	38	22	17	39	21	19	40	19	19	38	22	17	39	21	18	39	19	19	38	0	0	0	0	1	1	0	0	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Panamà	11	25	36	11	23	34	12	24	36	12	24	36	11	23	34	12	24	36	12	24	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Grup Creand	396	386	782	414	382	796	432	391	823	465	417	882	410	382	792	431	389	820	463	414	877	4	0	4	1	2	3	2	3	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
H: Home D: Dona T: Total *El desglossament entre contractes temporals, a temps complet i a temps parcial es comença a monitorar l'any 2022.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Activitats i treballadors	na	Plantilla el 31 de desembre de 2025*	Jornada completa Jornada parcial Hores no garantides		
			2023 2024 2025 2023 2024 2025 2023 2024 2025		
			H D T H D T H D T H D T H D T H D T H D T H D T H D T		
			Andorra	256 243 499 256 244 500 273 253 526 6 2 8 5 3 8 8 5 13 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
			Espanya	61 49 110 72 49 121 81 59 140 0 1 1 0 1 1 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
			Luxemburg	55 36 91 65 39 104 70 44 114 3 11 14 1 12 13 2 12 14 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
			Miami (EUA)	21 16 37 21 17 38 19 18 37 1 1 2 0 2 2 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
			Panamà	11 23 34 12 24 36 12 24 36 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
			Grup Creand	404 367 771 426 373 799 455 398 853 10 16 25 6 18 24 10 19 29 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
			H: Home D: Dona T: Total *El desglossament entre contractes temporals, a temps complet i a temps parcial es comença a monitorar l'any 2022.		
Activitats i treballadors	2-8	Treballadors que no són empleats	13 treballadors, 24.055 hores treballades.		
Governança	Governança				
Governança	2-9	Estructura de govern i composició	66-76		16
Governança	2-10	Designació i selecció del màxim òrgan de govern	66-76 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, es va aprovar el Procediment per a la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell d'Administració, direcció general i responsables en funcions de control. 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. L'any 2022, Xavier Cornella Castel va ser designat conseller delegat del Grup Creand.		16
Governança	2-11	President del màxim òrgan de govern	66-76 Les funcions del president i del conseller delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El president és l'alt representant de l'Entitat i el líder del Consell d'Administració, òrgan en el qual també hi és representada la figura del conseller delegat, com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia del Grup.		16

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Governança	2-12	Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes	75-76, 82-83 El gener del 2023, el Consell d'Administració de Creand va aprovar la Política de sostenibilitat, sota aquest marc: - Es crea la Unitat de Sostenibilitat, en dependència directa del conseller delegat i amb la funció principal de definir l'agenda estratègica en sostenibilitat i impulsar la incorporació dels aspectes ASG en el Grup. - Correspon al Consell d'Administració, i per delegació al conseller delegat, definir i validar l'estratègia de sostenibilitat, aprovar la Política de sostenibilitat i dotar l'Entitat de les eines i mesures per a la seva implementació. - Correspon al conseller delegat informar directament el Consell d'Administració, amb la periodicitat i els terminis que s'escaiguin, dels avenços de l'Entitat en matèria de sostenibilitat. - Per delegació, correspon a la direcció de sostenibilitat promoure l'impuls i el desenvolupament de l'estratègia acordada de manera coordinada i transversal amb la resta de les àrees i geografies implicades.		16
Governança	2-13	Delegació de la responsabilitat de gestió d'impactes	75-76, 82-83 El gener del 2023, el Consell d'Administració de Creand va aprovar la Política de sostenibilitat, que deroga l'anterior Política de responsabilitat social corporativa. Sota el marc de la nova Política de sostenibilitat: - Es crea la Unitat de Sostenibilitat, en dependència directa del conseller delegat i amb la funció principal de definir l'agenda estratègica en sostenibilitat i impulsar la incorporació dels aspectes ASG al Grup. - Correspon al Consell d'Administració, i per delegació al conseller delegat, definir i validar l'estratègia de sostenibilitat, aprovar la Política de sostenibilitat i dotar l'Entitat de les eines i mesures per a la seva implementació. - Correspon al conseller delegat informar directament el Consell d'Administració, amb la periodicitat i els terminis que s'escaiguin, dels avenços de l'Entitat en matèria de sostenibilitat. - Per delegació, correspon a la direcció de sostenibilitat promoure l'impuls i el desenvolupament de l'estratègia acordada de manera coordinada i transversal amb la resta de les àrees i geografies implicades. - Continua l'activitat de l'equip de treball transversal, sota la coordinació de la unitat de Sostenibilitat, amb un representant de les àrees implicades en l'aplicació de l'estratègia de sostenibilitat: Negoci Bancari, Inversions, Màrqueting, Comunicació Corporativa, Relacions Humanes, Riscos, Compliment Normatiu i Serveis Operatius.		16
Governança	2-14	Funció del màxim òrgan de govern en la presentació d'informes de sostenibilitat	75-76, 82-83 El gener de 2023 el Consell d'Administració de Creand va aprovar la Política de sostenibilitat, que deroga l'anterior Política de responsabilitat social corporativa. Sota el marc de la nova Política de sostenibilitat: - Es crea la Unitat de Sostenibilitat, en dependència directa del conseller delegat i amb la funció principal de definir l'agenda estratègica en sostenibilitat i impulsar la incorporació dels aspectes ASG en el Grup. - Correspon al Consell d'Administració, i per delegació al conseller delegat, definir i validar l'estratègia de sostenibilitat, aprovar la Política de sostenibilitat i dotar l'entitat de les eines i mesures per a la seva implementació. - Correspon al conseller delegat informar directament el Consell d'Administració, amb la periodicitat i els terminis que s'escaiguin, dels avenços de l'entitat en matèria de sostenibilitat. - Per delegació, correspon a la direcció de sostenibilitat promoure l'impuls i el desenvolupament de l'estratègia acordada de manera coordinada i transversal amb la resta de les àrees i geografies implicades.		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Governança	2-15	Conflictes d'interès	76-77 El Reglament del Consell d'Administració estableix les normes i pautes a seguir perquè els consellers no concorrin en situacions de conflicte d'interès. La Política de gestió de conflictes d'interès estableix els principis i les pautes d'actuació per identificar, prevenir i gestionar possibles conflictes d'interès. Aquesta política va ser aprovada el 2022 pel 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.		16
Governança	2-16	Comunicació d'inquietuds crítiques	62, 68, 74-75, 49, 120-121 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 es reuneix mensualment. D'altra banda, la Norma de canal de denúncia dota els empleats dels mitjans adequats per complir amb l'obligació de comunicar internament, a través del canal de denúncia, infraccions legals o de conducta dins l'entitat. El responsable d'implementar la Norma i de gestionar el sistema del canal de denúncies és el Departament de Compliment Normatiu, que n'informa periòdicament al conseller delegat. El 2024, s'aprova i actualitza la nova Política del Servei d'Atenció al Client, que substitueix l'anterior del desembre de 2021. Aquesta política s'adapta a les noves regulacions d'Espanya i d'Andorra d'Atenció al Client per tal de garantir un tractament transparent, accessible i eficient de les reclamacions, i assegurar la protecció dels drets dels clients i la millora contínua en la gestió i el control de possibles riscos. Així mateix, l'any 2025 s'ha reforçat la figura del Contact Center com a principal punt de contacte directe entre Creand i els clients, actuant com un mecanisme de suport davant qualsevol necessitat o situació que puguin requerir.		16
Governança	2-17	Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	66-75 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, recollides per la Comissió Preparatòria. D'altra banda, mensualment, els membres del Comitè Executiu i representants d'altres departaments es reuneixen per avaluar el progrés dels projectes estratègics i identificar maneres de millorar la seva execució.		
Governança	2-18	Avaluació del rendiment del màxim òrgan de govern	66-78 El 2020, es va aprovar un Procediment per a la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell d'Administració, direcció general i responsables de funcions de control de Creand.		
Governança	2-19	Polítiques de remuneració	67-68, 71, 117, 134-135 Les polítiques retributives estan previstes per als membres de l'Alta Direcció. L'Alta Direcció disposa d'una política retributiva que inclou una part fixa i una part variable, basada en l'assoliment dels objectius quantitatius, el rendiment i les actituds en funció dels valors del Model cultural de Creand. Les indemnitzacions per acomiadament estan subjectes a la legislació vigent.		
Governança	2-20	Procés per determinar la remuneració	67-68, 71, 134-135 La Comissió de Nomenaments i Retribucions assumeix la funció de supervisar el marc de retribució a llarg termini dels principals directius i membres del Consell d'Administració. 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 a perfils i escales per definir la classificació professional de tots els llocs de treball, les diferents categories i el ventall retributiu de cadascuna.		
Governança	2-21	Ràtio de compensació total anual		Informació confidencial.	

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Estratègia, polítiques i pràctiques	Estratègia, polítiques i pràctiques				
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-22	Declaració sobre l'estratègia del desenvolupament sostenible	4-5, 87		
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-23	Compromisos i polítiques	72-73, 76, 78-79, 87, 136 Com a entitat signatària del Pacte Mundial, Creand Crèdit Andorrà assegura que la seva activitat es realitza d'acord amb els 10 principis establerts per aquesta iniciativa en matèria de drets humans, treball, medi ambient i lluita contra la corrupció. Les polítiques que els clients de l'Entitat poden consultar a través de la pàgina web www.creandgroup.com són la Política de privacitat i protecció de dades personals i la Política de sostenibilitat. La memòria anual de l'Entitat, que inclou els estats financers auditats i l'informe corporatiu d'activitats, també és un document públic a la disposició dels clients i es pot consultar mitjançant la pàgina web: www.creandgroup.com. Les polítiques s'aproven pel Consell d'Administració de Creand, que és l'òrgan de màxim govern de l'Entitat. Un cop aprovades, les polítiques es comuniquen al conjunt d'empleats a través de la intranet corporativa. Els compromisos i les polítiques s'apliquen a totes les activitats i relacions comercials de l'Entitat de la mateixa manera. Des del 1998, Creand Crèdit Andorrà forma part del Programa Mediambiental de les Nacions Unides per a les Finances (UNEP FI) i, el febrer de 2021, va esdevenir signatari dels Principis de Banca Responsable. Amb caràcter previ a aquesta fita, el 2016 va incorporar els Objectius de Desenvolupament Sostenible com a full de ruta de l'estratègia corporativa, en concret els ODS 3 (Salut i benestar), 4 (Educació de qualitat), 8 (Treball digne i creixement econòmic), 9 (Indústria, innovació i infraestructura), 12 (Consum i producció responsable) i 13 (Acció climàtica). Entre les principals actuacions desenvolupades els últims anys, destaquen l'aprovació de la Política de sostenibilitat, que substitueix l'anterior Política de responsabilitat social corporativa; l'aprovació del Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles de Creand, que recull la norma de finançament principal com a proposta d'emissió de deute en forma de bons sostenibles; i l'impuls del nou Pla director de seguretat (2024-2026) des de la nova Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat del Consell d'Administració, el qual incorpora les directrius i les bones pràctiques d'estàndards internacionals en la gestió de riscos del Grup. Aquest any 2025 destaquen dues polítiques clau. D'una banda, la Política de gestió documental, que contribueix a consolidar un model de governança de la dada robust i estructurat, que reflecteix el compromís de l'Entitat amb la gestió de la dada com a actiu estratègic per a la presa de decisions, l'eficiència operativa i la innovació. De l'altra, la Política de selecció, avaluació i seguiment de proveïdors, que s'alinea amb els principis de responsabilitat de l'Entitat i suposa un pas endavant en la selecció de proveïdors, més enllà del compliment legal i ètic, prioritzant aquells que aporten valor a llarg termini en termes de qualitat, eficiència i millora contínua dels serveis.		
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-24	Incorporació dels compromisos i polítiques	72-73, 76, 78-79, 136		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Estratègia, polítiques i pràctiques 2-25		Processos per remeiar els impactes negatiu	77-86, 49, 120 L'organització s'ha dotat de les eines següents: - Política del Servei d'Atenció al Client, actualitzada el 2024. - Norma del Canal de denúncia, aprovada el 2021. La pàgina web de Creand Crèdit Andorrà disposa de formularis en diferents idiomes per enviar les queixes/reclamacions dels clients i usuaris dels serveis del Banc. Aquestes queixes/reclamacions es reben en una bústia de correu electrònic dedicada a la gestió d'aquests expedients (https://creand.ad/contacte/#reclamacions). Tanmateix, el Contact Center també exerceix aquesta funció mitjançant la resolució d'incidències, atenció personalitzada i acompanyament als clients en situacions potencialment adverses. Els mecanismes per gestionar les reclamacions i les queixes estan inclosos en la Política del Servei d'Atenció al Client. Addicionalment, entre les mesures concretes per reduir l'impacte dels ciberatacs i els errors humans, tant interns com cap a clients, es destaquen comunicacions periòdiques <i>antiphishing</i>, sistemes de validació SMS/OTP i sistema de doble autenticació, entre d'altres. Finalment, l'àrea de Compliment Normatiu i prevenció del blanqueig disposa d'un procés actiu de correcció i remediació davant possibles incompliments, i l'àrea d'Auditoria interna actua com a tercera línia de defensa amb un paper clau en la remediació.		
Estratègia, polítiques i pràctiques 2-26		Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	120-121, 49 Creand Crèdit Andorrà disposa d'un sòlid ventall de possibilitats per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds, com la Política del Servei d'Atenció al Client. A més, la pàgina web inclou un espai per poder enviar queixes i/o reclamacions que es reben a la bústia electrònica a partir d'aquest contacte: reclamacions@creand.ad. El Contact Center és el servei d'atenció telefònica de Creand Crèdit Andorrà i de la seva la banca online, que centralitza tot el suport prestat a clients i usuaris en relació amb la seva operativa i busca proporcionar la màxima eficiència a l'usuari i un millor servei, juntament amb altres canals. Disposa d'un espai propi a la web, a l'enllaç https://creandgroup.com/contacte/		
Estratègia, polítiques i pràctiques 2-27		Compliment de la legislació i les normatives	No hi ha hagut casos significatius d'incompliment de la legislació i la normativa, ni s'han hagut de pagar multes durant el període objecte de l'informe.		
Estratègia, polítiques i pràctiques 2-28		Afiliació a associacions	142-150 Creand Crèdit Andorrà participa en les institucions següents: Andorran Banking, Confederació Empresarial Andorrana, Empresa Familiar Andorrana, Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), Trobada Empresarial del Pirineu, IESE (Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE), Universitat d'Andorra, Cercle d'Economia, EFMA, Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra (CCIS), entre d'altres. Banque de Patrimoines Privés, SA: Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL), Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SILL), Association des Banques et Banquiers (ABBL) i Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI). Banco Alcalá, SA: Asociación Española de Banca (AEB) y 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).		17

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Participació dels grups d'interès	Participació dels grups d'interès				
Participació dels grups d'interès	2-29	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	120-123 Els grups d'interès principals de Creand Crèdit Andorrà inclouen els clients, els accionistes, els empleats, la comunitat, els proveïdors i els mitjans de comunicació. L'entitat es dota d'una àmplia diversitat de canals de comunicació que permeten atendre, gestionar i respondre les necessitats i expectatives de cadascun.		
Participació dels grups d'interès	2-30	Convenis de negociació col·lectiva	D'altra banda, Creand 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.		8
	Temes materials				
Continguts sobre temes materials	3-1	Procés de determinació dels temes materials	88		
Continguts sobre temes materials	3-2	Llista de temes materials	89-90		
	Temes de governança				
			Temes materials: resiliència de l'organització i continuïtat del negoci		
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	10-29 La qualitat i l'excel·lència en la pràctica bancària ha estat reconeguda per entitats externes, com Millor banc digital d'Andorra el 2025. L'informe corporatiu anual també inclou el resum dels estats financers del Grup.		16
			Temes materials: model de negoci i estratègia		
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	4-5, 98-99, 37		16
			Temes materials: compliment regulatori		
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	72-73, 76, 84-85		16
			Temes materials: gestió de riscos		
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	77-86		16
			Temes materials: govern corporatiu i cultura corporativa		
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	66-76		16

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes materials: divulgació d'informació clara i transparent					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	76, 119-120 A través de l'Informe de Solvència i de l'Informe d'autoavaluació de capital i de la liquiditat, Creand Crèdit Andorrà garanteix un exercici de transparència sobre com enllaça la gestió de riscos amb les decisions estratègiques.		16
Tema material: ciberseguretat i privacitat de les dades					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	72-73, 76, 84, 80-81, 59-63		16
GRI 418: Privacitat dels clients	GRI 418: Privacitat dels clients				
GRI 418: Privacitat dels clients	418-1	Denúncies substancials relacionades amb esclatxes en la privacitat dels clients i les pèrdues de dades de clients	60-63, 76, 84, 80-81, 59-63 Creand Crèdit Andorrà disposa de la Política de privacitat i tractament de dades personals, actualitzada el 2024, 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. Creand Crèdit Andorrà té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels clients i empleats, com recullen el Codi ètic i la legislació aplicable en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. Per garantir la seguretat dels sistemes d'informació, Creand Crèdit Andorrà disposa d'una sèrie de normes internes d'actuació amb la finalitat de protegir eficientment la informació de forma preventiva. L'àrea de Compliment Normatiu i Prevenció de Blanqueig, consolidada com una àrea concreta sota Finances i Serveis Corporatius el 2024, vetlla per minimitzar els riscos d'incompliment; mentre que, l'àrea d'Assessoria Jurídica, sota la supervisió de la Secretaria General creada durant el període objecte de l'informe, es focalitza en assegurar la coordinació entre les diferents àrees del Grup. D'aquesta manera, l'estructura de govern permet respondre a la 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. Els principis que regeixen són: - 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. Creand Crèdit Andorrà no ha registrat cap reclamació amb relació al respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients. Així mateix, al 2024 es va aprovar el nou Pla director de seguretat (2024-2026), impulsat des de la nova Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat del Consell d'Administració, que incorpora les directrius i les bones pràctiques d'estàndards internacionals a la gestió de riscos del Grup, amb l'objectiu de reforçar la seguretat del Banc en totes les seves operacions en relació amb els riscos cibernètics. El mateix any, el director de Tecnologia i Seguretat es va designar com a nou membre del Comitè Executiu, demostrant així la importància de la seguretat tecnològica dins del Banc. Aquest any 2025, la dada s'ha consolidat com una palanca tàctica de l'Entitat amb el Pla director de la dada, i la figura del director de la dada (CDO, sigles en anglès del <i>Chief Data Officer</i>), responsable de liderar la implementació de l'estratègia a més de vetllar per la qualitat, la governança, la protecció i l'aprofitament de les dades en tota l'organització.		16

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes materials: resultats econòmics sostinguts i sostenibles					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	100-109, 112-113		8, 9
GRI 201: Acompliment econòmic	GRI 201: Acompliment econòmic				
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	116-118		8, 9
GRI 201: Acompliment econòmic	201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats del canvi climàtic	82-83, 111, 136-141 Creand Crèdit Andorra identifica el principal risc físic de la dependència financera amb el sector de la neu i els impactes que pugui ocasionar a aquest sector econòmic l'augment de les temperatures. En aquest sentit, l'aposta per mitigar el canvi climàtic a través d'un sistema integral de gestió ambiental, així com l'anàlisi de riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic, permet a l'Entitat integrar i gestionar els riscos i les oportunitats del clima en l'estratègia general de riscos de l'Entitat. Aquesta anàlisi també li permet desenvolupar productes i serveis sostenibles amb l'objectiu d'acompanyar les empreses a transitar cap a activitats més sostenibles.		13
GRI 201: Acompliment econòmic	201-3	Obligacions derivades de plans de beneficis socials i altres plans de jubilació		El valor econòmic dels beneficis socials és informació confidencial.	
GRI 201: Acompliment econòmic	201-4	Assistència financera rebuda d'administracions públiques	Com a entitat bancària, Creand Crèdit Andorrà no rep ajudes públiques.		
GRI 202: Presència en el mercat	GRI 202: Presència en el mercat				
GRI 202: Presència en el mercat	202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe respecte del salari mínim local		Informació confidencial.	

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																			
GRI 202: Presència en el mercat	202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	Directius originaris del país (per filials)*		8																																			
GRI 202: Presència en el mercat	na		<table><thead><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr></thead><tbody><tr><td>Andorra</td><td>13%</td><td>13%</td><td>14%</td><td>14%</td></tr><tr><td>Espanya</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Luxemburg</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Miami (EUA)</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Panamà</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Grup Creand</td><td>15%</td><td>17%</td><td>18%</td><td>18%</td></tr></tbody></table> * Durant el 2020 es va revisar la classificació de càrrec directiu, que inclou ara els integrants del Comitè Executiu de Creand, així com els primers càrrecs de les entitats filials.		2022	2023	2024	2025	Andorra	13%	13%	14%	14%	Espanya	100%	100%	100%	100%	Luxemburg	0%	0%	0%	0%	Miami (EUA)	0%	0%	0%	0%	Panamà	0%	0%	0%	0%	Grup Creand	15%	17%	18%	18%		
	2022	2023	2024	2025																																				
Andorra	13%	13%	14%	14%																																				
Espanya	100%	100%	100%	100%																																				
Luxemburg	0%	0%	0%	0%																																				
Miami (EUA)	0%	0%	0%	0%																																				
Panamà	0%	0%	0%	0%																																				
Grup Creand	15%	17%	18%	18%																																				
Temes materials: ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció																																								
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	76-86		16																																			
GRI 205: Lluita contra la corrupció	GRI 205: Lluita contra la corrupció																																							
GRI 205: Lluita contra la corrupció	205-1	Operacions avaluades en relació amb riscos relacionats amb la corrupció	78-87 La lluita activa contra la corrupció (inclosa la prevenció de blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, entre d'altres) forma part de la cultura corporativa de l'Entitat i s'articula a través de diferents mecanismes per fer-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 2024, es va treballar especialment amb aquesta cultura corporativa amb l'actualització de noves polítiques, com ara el Codi Ètic i de conducta que va afegir com a annex la Política d'anticorrupció i suborn, demostrant el compromís del Grup amb una política de tolerància zero envers qualsevol tipus de corrupció. A més, l'Entitat disposa del departament d'Auditoria Interna, de l'àrea d'Assessoria Jurídica, integrada sota la Secretaria General, i l'àrea de Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig, i de la funció de gestió del risc.		16																																			
GRI 205: Lluita contra la corrupció	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	76 El Grup Creand disposa de dues polítiques que contenen aspectes relacionats amb els drets humans: el Codi ètic i de conducta i la Política de sostenibilitat. En aquest sentit, l'annex 1 del Codi ètic i de conducta inclou un apartat dedicat a la prevenció de la corrupció i el frau al Grup. Un cop aprovades, les polítiques es comuniquen al conjunt d'empleats a través de la Intranet corporativa.		16																																			
GRI 205: Lluita contra la corrupció	205-3	Incidents confirmats de corrupció i accions dutes a terme	No s'ha produït cap incident en relació amb la corrupció durant l'exercici 2025.		16																																			

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 206: Pràctiques de competència deslleial	GRI 206: Pràctiques de competència deslleial				
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.		16
Temes materials: innovació en productes i serveis					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	50-57, 38-43, 100-113		8, 9
Temes materials: transformació digital, banca online i nous canals					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	44-49, 20, 28, 59-61		8, 9
Temes materials: relacions amb inversors i grups d'interès i col·laboració institucional (inclosos patrocinis)					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	87, 116-123, 133, 142-152		8, 9
Temes ambientals					
Temes materials: incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	41-43, 72, 82-83, 87, 111		8, 13
Temes materials: incorporació de les finances sostenibles i criteris ESG en l'estratègia del negoci					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	41-43, 72, 82-83, 87, 111		13
Temes materials: integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	82-83, 88-90, 136-141		13
Temes materials: descarbonització de la cartera bancària i d'inversions					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	136-141, 111, 136-141		13

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes socials					
Temes materials: impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	146-150		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	GRI 203 Impactes econòmics indirectes				
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1	Inversions en infraestructures i serveis als quals s'ha donat suport	146-150		8, 9
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	146-150		8, 9
Temes materials: satisfacció de clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	44-49, 121-123, 27-28, 100-108, 112-113		9
Temes materials: condicions de treball, gestió del clima laboral i participació dels empleats en la comunitat (sentiment de pertinença)					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	126-128, 130-135		8
GRI 402: Relacions treballador-empresa	GRI 402: Relacions treballador-empresa				
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1	Terminis d'avís mínim sobre canvis operacionals	126-128, 130-135		
Temes materials: diversitat, igualtat i equitat					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	126-128, 130-135		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats				
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1	Diversitat en els òrgans de govern i empleats	66, 70, 74-75, 126-127		8
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte d'homes		Informació confidencial	8
GRI 406: No discriminació	GRI 406: No discriminació				
GRI 406: No discriminació	406-1	Casos de discriminació i accions correctives de les empreses	Creand Crèdit Andorrà no ha registrat casos de discriminació.		8
Temes materials: contribució al desenvolupament socioeconòmic del país i dinamització de l'activitat empresarial					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	100-103, 128-129, 50-57, 142-150		
GRI 413: Comunitats locals	GRI 413: Comunitats locals				
GRI 413: Comunitats locals	413-1	Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	128-129, 50-57, 142-150		9
GRI 413: Comunitats locals	413-2	Operacions amb impactes negatius significatius actuals i potencials sobre les comunitats locals	27		8

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 413: Comunitats locals	FS13	Punts d'accés en les àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics per tipus	27		9
GRI 413: Comunitats locals	FS14	Iniciatives per millorar l'accés als serveis financers per a persones amb desavantatges	146-147		8, 9
GRI 419: Compliment socioeconòmic	GRI 419: Compliment socioeconòmic				
GRI 419: Compliment socioeconòmic	419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	Creand no ha registrat cap incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic durant el 2024.		16
Temes materials: educació financera					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	38, 142, 148-149		4, 8
Temes materials: drets humans i drets econòmics, socials i culturals de les comunitats					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	151-152		
GRI 408: Treball infantil	GRI 408: Treball infantil				
GRI 408: Treball infantil	408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	A Creand Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil.		16
GRI 409: Treball forçós o obligatori	GRI 409: Treball forçós o obligatori				
GRI 409: Treball forçós o obligatori	409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	A Creand Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçós o sota coacció.		16

INFORME DE PROGRÉS DE BANCA RESPONSABLE PER A SIGNATARIS DELS PRB

Taula resum. Creand Crèdit Andorrà, 2025

Principi 1: Alineació	Principi 2: Impacte i fixació d'objectius	Principi 3: Clients i usuaris
Contingut Creand Crèdit Andorrà disposa d'una Política de Sostenibilitat aprovada pel Consell d'Administració el gener de 2023, i ha reforçat l'estructura organitzativa amb la creació de la Unitat de Sostenibilitat (abril de 2023), en dependència directa del conseller delegat. L'estratègia s'alinea amb l'Acord de París, el Pacte Verd Europeu, les recomanacions del TCFD i 6 ODS prioritzats. Com a signatari des del 2016 del Pacte Mundial de les Nacions Unides, reporta anualment l'Informe de Progrés (CoP). A través del Sistema de Gestió Ambiental certificat ISO 14001 des del 2004, el banc ha ampliat el 2025 l'abast del càlcul de la petjada de carboni incorporant noves categories d'abast 3, incloses les emissions finançades seguint la metodologia PCAF, i ha iniciat la identificació de l'exposició de la cartera als riscos climàtics per integrar-los al marc d'apetit al risc (RAF).	Contingut L'anàlisi d'impacte realitzada el 2023 va identificar dues àrees prioritàries: canvi climàtic i inclusió i educació financera, confirmades posteriorment per l'anàlisi de doble materialitat finalitzada el 2026. S'han establert objectius SMART per a ambdues àrees: > Canvi climàtic: reducció del 90% de les emissions d'abast 1 i 2 per al 2030, i de les emissions finançades en un 25% per al 2030 i del 100% per al 2050 (any base 2023). El 2025 les emissions operatives s'han reduït un 10,71%, igual que les finançades, que s'han reduït un 5,24%. > Inclusió i educació financera: estructurada en tres eixos (productes inclusius, accés a col·lectius vulnerables i foment de la cultura financera), amb un grau d'acompliment superior al 90% dels objectius SMART aquest any. El contingut d'aquest principi ha estat sotmès a assegurament limitat per part d'una entitat externa independent, d'acord amb la <i>UNEP FI Guidance for Assurance Providers</i>.	Contingut Sota l'enfocament de posar el client al centre de la Política de Sostenibilitat, el banc canalitza recursos cap a activitats sostenibles a través d'una oferta diversificada: > Productes de crèdit verds: Préstec Regenera (rehabilitació eficient), Préstec Cotxe Verd, Préstec Llar Eficient i bonificacions hipotecàries per immobles amb certificat A o B. > Productes d'inversió ASG: fons Creand Gestió Flexible Sostenible, el nou Creand Fons, FI – Rendibilitat Objectiu Sostenible 2027 i actualització del portfoli sota SFDR a les filials de la UE. > Emissió de deute: el Creand Bo Sostenible (10 M€), primer bo d'una entitat andorrana per finançar projectes d'impacte ambiental i social, emparat per un Marc d'Emissió de Bons Verds, Socials i Sostenibles validat externament. > Inclusió financera: Pack Teens (12-17 anys), Pack Jove (18-30 anys, amb Carnet Jove), productes per a estudiants, pimes liderades per dones, emprenedors i temporers. Per al cicle 2025-2027 s'han fixat noves línies d'acció en salut financera, habitatge (amb indicadors específics) i en l'enfortiment de la relació client.
Enllaços i referències p.30-63, 82-83, 87. Informe Corporatiu Anual 2025 Estats financers consolidats 2025 Informe de solvència Política de Sostenibilitat Compromís amb el medi ambient Sistema de Gestió Ambiental Banca Compromesa	Enllaços i referències Self Assessment Template 2023	Enllaços i referències p.92-113 Política de Sostenibilitat Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles Informe d'assignació i impacte del Bo Sostenible

Principi 4: Parts interessades

Contingut

Els grups d'interès identificats a la Política de Sostenibilitat són clients, accionistes, empleats, comunitat, proveïdors i mitjans de comunicació, tots ells consultats durant l'anàlisi de doble materialitat.

- > **Comunitat:** programa ampli d'iniciatives d'educació financera (xerrades a escoles, conferències, pòdcasts, xarxes socials, Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca amb IESE) i nova línia de treball per integrar criteris ASG en convenis de col·laboració, patrocinis, actes i esdeveniments.
- > **Proveïdors:** elaboració d'un qüestionari ASG, Política de funcions d'externalització i Política de selecció i avaluació de proveïdors (2024-2025), amb una nova fulla de ruta per superar els reptes detectats (sensibilització local, dedicació de recursos).
- > **Empleats:** implementació de la Política de Teletreball i nova enquesta de mobilitat, que ha contribuït a una reducció del 19% de les emissions de desplaçaments (Cat. 7 d'abast 3) entre 2024 i 2025. Formació en matèria de sostenibilitat.

Enllaços i referències

p.114-123

Principi 5: Governança i cultura

Contingut

La governança dels PRB es lidera des del màxim nivell executiu: la Unitat de Sostenibilitat depèn directament del Conseller Delegat i coordina un grup de treball transversal amb representants de diferents àrees. El Comitè Executiu i el Consell d'Administració reben informes regulars sobre els avenços. En l'àmbit d'inversions, Creand Asset Management disposa d'un Comitè de Sostenibilitat propi, una Norma d'integració de criteris ASG i una Norma d'implicació i vot.

Pel que fa a la cultura de banca responsable, el 100% de la plantilla implicada ha estat formada en sostenibilitat durant 2025 a través de la plataforma interna formativa, complementada pel programa Experts d'educació financera intern i un pla de comunicació actiu. Els mecanismes de queixa estan garantits a través del sistema extern WhistleB.

Enllaços i referències

p.64-91

[Política d'integració de riscos ASG a les decisions d'inversió i assessorament](#)
[Política de Sostenibilitat](#)

Principi 6: Transparència i divulgació

Contingut

Creand Crèdit Andorrà publica anualment l'Informe Corporatiu sota els estàndards GRI i dona resposta voluntàriament als requeriments de la SFDR, malgrat no ser d'aplicació obligatòria a Andorra. Així mateix, reporta anualment el CoP del Pacte Mundial de l'ONU i publica l'Informe d'assignació i impacte del Bo Sostenible. Els continguts relatius als Principis 2 i 5 han estat sotmesos a assegurament limitat per una entitat externa independent, d'acord amb la *UNEP FI Guidance for Assurance Providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking*, reforçant la credibilitat i comparabilitat de la informació publicada.

Enllaços i referències

Informe Corporatiu Anual 2025

Plantilles suplementàries

Principi 1:

Alineació

Alinearem la nostra estratègia empresarial perquè sigui coherent amb les necessitats dels individus i els objectius de la societat i hi contribueixi, tal com recullen els objectius de desenvolupament sostenible, l'Acord de París sobre canvi climàtic i els marcs nacionals i regionals pertinents.

Model de negoci

Descriviu (a trets generals) el model de negoci del vostre banc, incloent-hi principals línies de negoci, segments de clients atesos, tipus de productes i serveis prestats, principals sectors i tipus d'activitats a les principals zones geogràfiques en què el vostre banc opera o presta productes i serveis. Quantifiqueu també la informació revelant, p. ex., la distribució de la cartera del vostre banc (%) en termes geogràfics, àrees de negoci, o el nombre de clients i usuaris atesos.

Resposta

Creand Crèdit Andorrà és una societat anònima que exerceix activitat bancària, centrada en la banca comercial i banca privada, i està regulada per les autoritats financeres d'Andorra. És la societat matriu del Grup Creand, que opera a través de diverses filials amb presència a Andorra, Espanya, Luxemburg i Amèrica, oferint serveis de banca privada, gestió d'actius, banca comercial, assegurances i serveis institucionals.

Al 2025, el Grup compta amb una cartera de gairebé 65.000 clients a Andorra. La distribució del volum de negoci es reparteix entre un negoci bancari a Andorra amb 11.282 milions d'euros, un negoci bancari internacional amb 6.801 milions, banca comercial a Espanya amb 5.202 milions, inversions amb 17.949 milions i assegurances amb 1.969 milions d'euros. Els actius sota gestió a Luxemburg sumen 6.815 milions.

El model de negoci es basa en la personalització del servei i la innovació, amb especialització en banca privada, banca comercial, gestió patrimonial, assegurances i serveis a clients institucionals. Es prioritza la digitalització, l'eficiència i la diferenciació per adaptar-se a les necessitats dels diferents segments de clients, incloent particulars, empreses, inversors institucionals i entitats públiques.

Enllaços i referències

p.30-63, 82-83, 87.

Informe Corporatiu Anual 2025

[Estats financers consolidats 2025](#)

Informe de solvència

[Política de Sostenibilitat](#)

[Compromís amb el medi ambient](#)

[Sistema de Gestió Ambiental](#)

[Banca Compromesa](#)

Alineació de l'estratègia

Descriviu com el vostre banc ha alineat i/o té previst alinear la seva estratègia per ser coherent amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), l'Acord de París sobre canvi climàtic, i altres marcs internacionals com el Marc Mundial per a la Biodiversitat de Kunming-Montreal (GBF), els Principis rectors de les Nacions Unides sobre les empreses i els drets humans (UNGP), el proper instrument sobre la contaminació per plàstics, etc.

Incloeix-hi qualsevol altre marc nacional i/o regional amb el qual el vostre banc tingui una estratègia per alinear-se, si escau.

Resposta

Els temes i qüestions relatius a la sostenibilitat queden regulats en la Política de Sostenibilitat, aprovada pel Consell d'Administració de Creand Crèdit Andorrà el 31 de gener de 2023.

Adicionalment, per definir l'agenda estratègica en sostenibilitat i impulsar des del màxim nivell executiu i de manera transversal la incorporació dels aspectes ASG al banc, l'abril de 2023 es va reforçar l'estructura organitzativa amb la creació de la Unitat de Sostenibilitat, en dependència directa del conseller delegat.

Creand Crèdit Andorrà és el primer banc d'Andorra adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides (2016) i als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI (2021), amb la voluntat de ser pioner a l'hora d'avançar en la integració de la sostenibilitat en el model de negoci.

En l'àmbit de les finances sostenibles i sota la coordinació de la Unitat de Sostenibilitat, treballa en dues línies d'actuació definides i altament interrelacionades, concentrades principalment en les places d'Espanya i Luxemburg, amb un enfocament progressiu per a l'adaptació també de les entitats radicades a Andorra:

- > Requeriments de la normativa de la Unió Europea en termes de regulació, disseny i oferta de productes i protecció de l'inversor.
- > Governança i estructura en la prestació dels diferents serveis d'inversió, assessorament i gestió de carteres, principalment.

En matèria mediambiental, des del 2004 el Banc té un Sistema de Gestió Ambiental (SGA) per a la seva activitat a Andorra a través del qual gestiona els impactes ambientals en tota la cadena de producció i de serveis. El sistema està verificat anualment per un agent independent segons la norma ISO 14001.

En el marc de l'SGA, el banc va treballar el 2024 per ampliar l'abast del càlcul de la petjada de carboni amb la inclusió de noves categories d'abast 3, relatives a les emissions derivades de les operacions corporatives, i les emissions finançades mitjançant la seva activitat bancària i financera. Aquest 2025, s'han tornat a calcular les emissions finançades i s'han dedicat esforços a la millora de la qualitat de la dada.

Adicionalment, el banc ha treballat en l'obtenció del Label Sustainable IT i ha calculat de forma ad-hoc la petjada de carboni dels actes i esdeveniments realitzats a la seva seu social.

Així mateix, el banc ha fet una identificació inicial de l'exposició de la seva cartera als riscos climàtics, a partir de la qual preveu incloure els resultats d'aquesta anàlisi de riscos climàtics en les metodologies de gestió de riscos de l'entitat, com ara el marc d'apetit al risc (RAF).

Creand està duent a terme diversos projectes, tant normatius com voluntaris que complementen els mencionats anteriorment, amb impacte transversal a tota l'organització en matèria ASG.

- > Finances Sostenibles (SFDR i Green MiFID): a les filials d'Espanya i Luxemburg, entre 2021 i 2022, es van implementar polítiques d'integració de riscos ASG en la presa de decisions d'inversió i assessorament, es van alinear les polítiques de remuneració i es van adaptar a requisits de divulgació de sostenibilitat. Es continua actualitzant els criteris ASG i adaptant els testos d'idoneïtat als clients.
- > Finances Sostenibles MiFID Andorra: des de setembre de 2024 s'aplica la normativa europea MiFID II per millorar la confiança i seguretat als mercats financers d'Andorra.
- > Expectatives Supervisores: des del 2023 es treballa en la identificació i anàlisi de riscos ASG i climàtics en carteres, per respondre als requeriments dels reguladors nacionals a Espanya i Luxemburg.
- > Indicadors de sostenibilitat: el 2025 es va dissenyar un quadre d'indicadors, tant de negoci com de risc, per mesurar el compliment ASG amb actualitzacions previstes per 2026.
- > Pacte Mundial de les Nacions Unides: com a signant des del 2016, Creand es compromet a respectar els 10 principis en drets humans, normes laborals, medi ambient i anticorrupció, reportant anualment els avanços.

Aquestes iniciatives evidencien el compromís de Creand d'integrar de manera sòlida i sistemàtica els criteris ASG en la gestió, operativa i oferta de productes.

Enllaços i referències

p.30-63, 82-83, 87.

Informe Corporatiu Anual 2025

[Estats financers consolidats 2025](#)

Informe de solvència

[Política de Sostenibilitat](#)

[Compromís amb el medi ambient](#)

[Sistema de Gestió Ambiental](#)

[Banca Compromesa](#)

Principi 2:

Impacte i fixació d'objectius

Continuarem incrementant els nostres impactes positius alhora que reduïm els negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient derivats de les nostres activitats, productes i serveis. Amb aquesta finalitat, fixarem i publicarem objectius allà on puguem tenir impactes més significatius.

Anàlisi d'impacte

Mostreu com el vostre banc ha identificat, prioritzat i mesurat els impactes més significatius associats amb la seva cartera (tant positius com negatius). Determineu les àrees prioritàries per a la fixació d'objectius. Incloeu-hi detalls sobre: abast, composició de la cartera, context, i mesurament de resultats.

L'anàlisi d'impacte ha d'incloure l'avaluació de la rellevància de les quatre prioritats establertes a [Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector](#), com a part de la seva anàlisi d'impacte inicial o en curs.

Resposta

No s'ha realitzat una nova anàlisi d'impactes pel fet que no hi ha hagut canvis substancials de les condicions internes i externes que la conformen. El detall de l'abast, la composició de la cartera, l'anàlisi de context i la mesura del rendiment és consultable en el document d'autoavaluació del 2023, que recull l'explicació exhaustiva de l'última anàlisi d'impactes efectuada.

Durant la primera meitat de 2026 s'ha dut a terme una anàlisi de doble materialitat prenent com a marc de referència els ESRS. Les dues àrees prioritzades en el marc d'UNEP Fi (Canvi climàtic i inclusió i educació financera) han resultat com a temes materials.

Enllaços i referències

Self Assessment Template 2023

Objectius, implementació d'objectius, i plans d'acció/plans de transició

Demostreu que el vostre banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius SMART que aborden almenys dues àrees diferents de l'impacte més significatiu que el vostre banc hagi identificat en l'anàlisi d'impacte. Un cop fixats els objectius, expliqueu les accions realitzades i els progressos fets. Incloeu-hi detalls sobre: alienació, punts de partida, objectius, implementació i seguiment d'objectius (i indicadors clau de rendiment), plans d'acció/plans de transició i fites.

S'animen els bancs a divulgar informació sobre les accions que estan duent a terme en quatre prioritats establertes a [Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector \(2024\)](#).

Resposta

A continuació, es detalla el grau d'acompliment dels objectius establerts en l'exercici anterior:

Enllaços i referències

Self Assessment Template 2023

Mitigació del canvi climàtic

Àrea d'actuació	Objectiu SMART	Grau d'acompliment
Mitigació del canvi climàtic	▪ 2030: reduir un 90% les emissions d'abast 1 i 2 de l'entitat respecte de l'any base.	En curs
	▪ 2030: reduir les emissions finançades un 25% respecte de l'any base.	En curs
	▪ 2050: reduir les emissions finançades un 100% respecte de l'any base (Net-Zero).	En curs

Potenciar la inclusió i l'educació financera

Àrea d'actuació	Objectiu SMART	Grau d'acompliment
1. Desenvolupament i comercialització de productes i serveis lligats a la inclusió financera.	▪ 4 M€ de finançament per a l'ensenyament (superior i no superior) per als anys 2024 i 2025.	Total
	▪ 550 targetes del Pack Teens per a l'any 2024 i 600 targetes per al 2025.	Total
	▪ 500 M€ en volum de préstecs a pimes per a l'any 2024 i 2025.	Total
	▪ 4% del volum de préstecs a pimes en propietat de dones per l'any 2024 i 2025.	Total
	▪ 40 comptes habilitats per obertura d'empresa per a l'any 2024 i 2025.	Total
	▪ 600 titulars de comptes al servei Merkaat per l'any 2024.	Total
2. Facilitació de l'accés als serveis del Banc a col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat.	▪ Realitzar quatre jornades de sensibilització per al col·lectiu sènior el 2024 i 2025.	Total
	▪ 3.000 comptes de treballadors temporers.	Total
3. Foment de la cultura financera i la digitalització entre els clients i la població en general.	3.1 Difondre el coneixement financer entre la població en general.	
	▪ Organitzar una conferència d'educació financera adreçada als clients i a la població en general (2024).	Total
	▪ Difondre tres impactes al mes sobre educació financera als mitjans de comunicació (2024).	Total
	▪ Difondre tres continguts al mes a xarxes sobre educació financera (2024).	Total
	▪ Divulgar una <i>newsletter</i> trimestral sobre mercats financers a clients (2024).	Total
	3.2 Incidir en el col·lectiu de periodistes com un dels grups d'interès identificats.	
	▪ Organitzar un seminari sobre finances adreçat al col·lectiu de periodistes (2024).	Total
	3.3 Difondre el coneixement financer als col·lectius jove i sènior en particular.	
	▪ Organitzar dues xerrades d'educació financera per any a les escoles (2024).	Total
	▪ Organitzar dues xerrades d'educació financera a l'Espai adreçades al col·lectiu sènior (2024).	Total
	3.4 Implementar col·laboracions que promoguin programes d'educació financera en funció de les necessitats del col·lectiu específic.	
	▪ Promoure una activitat en col·laboració amb la càtedra IESE (2024).	Total

Creand Crèdit Andorrà, en l'estratègia definida per a la implementació dels PBR, l'any 2025 també va determinar nous objectius SMART amb un pla d'accions enfocat a generar l'impacte positiu que es pretén en els clients i grups d'interès:

Potenciar la inclusió i l'educació financera

Acció	Objectiu SMART	Grau d'acompliment
Formar en matèria de sostenibilitat als empleats del Banc.	Formar el 100% dels empleats en matèria de sostenibilitat per l'any 2025.	Total
Formar els empleats en criptoactius.	Realitzar una conferència sobre criptoactius l'any 2025.	Total
	Arribar al 75% d'empleats convocats.	Total
Contribuir a l'educació financera de clients i públic general a través de conferències.	Realitzar dues conferències d'educació financera l'any 2025.	Total
	Assolir una puntuació de 4/5 a les enquestes de satisfacció.	N/A
Contribuir a l'educació financera de clients i públic general a través de la difusió de continguts en mitjans de comunicació i xarxes.	Incrementar un 5% l'impacte en xarxes socials l'any 2025.	Total
Elaborar una <i>newsletter</i> trimestral sobre mercats financers.	<i>Newsletter</i> trimestral durant 2025.	Total
Millorar el coneixement financer del col·lectiu de professionals de la comunicació.	Realitzar una jornada d'educació financera dirigida a professionals de la comunicació l'any 2025.	Total
	Assolir una puntuació de 4/5 a les enquestes de satisfacció.	N/A
Contribuir a l'educació financera dels joves del país.	Realitzar activitats d'educació financera a dos centres educatius l'any 2024.	Total
Contribuir a l'educació financera del col·lectiu sènior usuari de l'Espai.	Realitzar dues activitats d'educació financera en el marc de l'Espai l'any 2025.	Total
Promoure jornades de formació per a clients en col·laboració amb la Càtedra IESE i altres entitats.	Realitzar dues activitats de formació en el marc de la Càtedra IESE i/o altres entitats l'any 2025.	Total

*No s'han dut a terme enquestes de satisfacció.

Aquests objectius SMART s'actualitzaran anualment i serviran per monitoritzar els indicadors que tenen vinculats.

Mitigació del canvi climàtic. Pla d'accions

Aquestes accions han de permetre l'entitat avançar en l'assoliment dels objectius de descarbonització. Entre d'altres, i amb caràcter no exhaustiu, són:

- Divulgar amb claredat i transparència el progrés de l'organització en la descarbonització de l'activitat, inclosa la reducció d'emissions aconseguida.
- Alinear els esforços del banc amb els principals marcs de referència i les millors pràctiques del sector en matèria de descarbonització.
- Formació climàtica als màxims òrgans de govern.
- Avaluar l'estructura d'incentius, incloent els nivells més alts de l'empresa, per a vincular la gestió dels objectius climàtics i de descarbonització a la remuneració variable de la direcció.
- Implicar-se amb el teixit empresarial per ajudar-lo en la seva transició climàtica i fer una prova pilot amb companyies del portfoli.
- Finançar plans de transició per al teixit empresarial.
- Treballar internament i externament en la disponibilitat i la qualitat de la dada, tant per la mesura dels indicadors de risc ASG com pel càlcul de la petjada (operativa i finançada).
- Continuar desenvolupant productes financers sostenibles que ajudin els sectors finançats a transitar cap a una economia baixa en carboni.
- Bonificar la comissió d'estudi per als immobles amb certificat d'eficiència energètica A o B.
- Augmentar el finançament per a renovació de flotes de vehicles, centrat en vehicles elèctrics o de zero emissions.

Inclusió i educació financera. Pla d'accions

En aquest cas, s'ha elaborat un pla d'acció per a cada una de les tres àrees d'actuació que estructurin l'objectiu general.

1. Desenvolupament i comercialització de productes i serveis lligats a la inclusió financera.

- Incrementar la xifra de finançament en l'oferta ja disponible per a l'ensenyament (superior i no superior): Creand Pla Estudiant Assegurat, Creand Pla Estudiant Dinàmic, Plans Estudiant Piolet, Préstec Universitat d'Andorra.
- Incrementar el volum de préstecs a pimes i a pimes en propietat de dones mitjançant el Préstec Empresa, Préstec Formació i Préstec Emprenedor.
- Facilitar l'obertura d'empreses amb el Préstec Primer Negoci.

2. Facilitació de l'accés dels serveis del banc a col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat.

- Garantir l'accés als serveis financers als treballadors temporers estrangers contractats per a la campanya d'hivern d'esquí.

3. Foment de la cultura financera i la digitalització entre els clients i la població en general.

- Promoure l'educació financera a través de xerrades de gran format per als clients i la població en general.
- Difondre impactes mensuals sobre educació financera als mitjans de comunicació i continguts mensuals a les xarxes socials.
- Divulgar continguts d'anàlisi sobre els mercats financers als clients a través d'una *newsletter* trimestral.
- Organitzar un seminari sobre finances adreçat al col·lectiu de periodistes.
- Juntament amb el Ministeri d'Educació, organitzar dues xerrades d'educació financera per any a les escoles del país.
- Realitzar xerrades d'educació financera a l'Espai adreçades al col·lectiu sènior.
- Promoure una activitat en col·laboració amb la Càtedra IESE o un nou curs en col·laboració amb IESE i la Universitat d'Andorra.

Principi 3:

Clients i usuaris

Treballarem responsablement amb els nostres clients i usuaris per fomentar pràctiques sostenibles i permetre activitats econòmiques que creïn prosperitat compartida per a les generacions actuals i futures.

Compromís amb clients i usuaris

Describeix com el vostre banc ha treballat i/o té previst treballar amb els seus clients i usuaris per fomentar pràctiques sostenibles i permetre activitats econòmiques sostenibles. Hauria d'incloure informació sobre l'estratègia de compromís del client, incloent-hi, entre d'altres, àrees d'impacte identificades/objectius fixats, activitats de sensibilització amb clients i usuaris, polítiques i processos pertinents, accions planificades/implementades per donar suport a la transició dels clients, indicadors seleccionats sobre compromís del client i, si és possible, impactes aconseguits.

Resposta

La Política de Sostenibilitat que el Consell d'Administració va aprovar al gener de 2023 parteix de l'enfocament de posar el client al centre.

El banc organitza de manera periòdica esdeveniments i actes en formats variats per donar a conèixer solucions i productes i serveis als clients, com ara iniciatives d'educació financera jornades de seguiment de l'evolució dels mercats o sobre noves oportunitats de negoci, entre d'altres.

Així mateix, el banc disposa de diversos projectes per a l'impuls, finançament i orientació de noves iniciatives emprenedores, com el projecte ScaleLab Andorra o Innovation Hub.

En l'àmbit d'inversions, la gestora d'actius de Creand Crèdit Andorrà està treballant en el desenvolupament d'una norma d'integració de criteris ASG en les decisions d'inversió i assessorament, que entre d'altres elements inclourà una política d'exclusions sectorials.

En el compromís del banc amb els seus clients i usuaris, aquest any s'han establert dues línies d'acció per aprofundir en aquesta relació:

Enllaços i referències

p.92-113

[Política de Sostenibilitat](#)

[Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles](#)

[Informe d'assignació i impacte del Bo Sostenible](#)

1) Salut financera: s'han identificat indicadors que permeten al banc conèixer la salut financera dels seus clients, amb la finalitat de fonamentar la base per a accions futures.

Indicador	Descripció
Percentatge de clients amb tres o més productes d'actiu (préstecs o crèdits)	Diferenciat per clients particulars i clients corporate. Inclou productes hipotecaris, resta de préstecs i targetes de crèdit.
Nombre de clients amb productes d'estalvi a llarg termini i/o plans d'inversió (passiu)	Quantitat de clients (absolut) amb un dels productes següents: jubilació, pla d'estalvi, dipòsit i inversió (forabalanç).
Nombre de clients (empreses) amb una antiguitat superior als 10 anys	Percentatge de clients (empreses) amb una antiguitat superior als 10 anys.
Saldos mitjans en comptes corrents	Saldos mitjans en comptes corrents (diferenciats per gènere i franges d'edat i distribució de saldos mitjans).
Distribució de clients segons el ràting de risc	Nombre de clients (absolut) amb classificació de risc creditici: R10-R1.
Nombre de clients amb saldo positiu a tancament d'exercici	A final de cada mes i a final d'exercici.

2) Habitatge: s'han identificat indicadors que permeten al banc conèixer la seva activitat respecte a la temàtica clau de l'habitatge i l'accés a l'habitatge.

Habitatge – Client particular

Indicador
Nombre de Préstecs Llar Eficient
Volum de Préstecs Llar Eficient (€)
Percentatge de crèdits d'Hipoteca Mixta i Hipoteca Variable que han finançat immobles amb certificat energètic A o B

Habitatge - Corporate

Indicador	Comentaris
Total (€) invertit en projectes immobiliaris	Inclou el capital inicial sobre tots els préstecs immobiliaris, tant comercials com residencials, i sobre la cartera majorista (>1M€).
Percentatge del total invertit que s'ha destinat a habitatge	Inclou el capital inicial sobre els préstecs immobiliaris residencials.
Nombre de projectes immobiliaris finançats amb criteris ASG	Inclou tots aquells préstecs de la cartera majorista que es consideren operacions sostenibles, tenint en compte els criteris ASG establerts (nº).
Volum (€) de projectes immobiliaris finançats amb criteris ASG	Inclou tots aquells préstecs de la cartera majorista que es consideren operacions sostenibles, tenint en compte els criteris ASG establerts (€).

Accés a l'habitatge

Indicador	Comentaris
Total (€) invertit en projectes immobiliaris	Inclou el capital inicial sobre tots els préstecs immobiliaris, tant comercials com residencials, i sobre la cartera majorista (>1M€).
Percentatge del total invertit que s'ha destinat a habitatge	Inclou el capital inicial sobre els préstecs immobiliaris residencials.
Nombre de projectes immobiliaris finançats amb criteris ASG	Inclou tots aquells préstecs de la cartera majorista que es consideren operacions sostenibles, tenint en compte els criteris ASG establerts (nº).
Volum (€) de projectes immobiliaris finançats amb criteris ASG	Inclou tots aquells préstecs de la cartera majorista que es consideren operacions sostenibles, tenint en compte els criteris ASG establerts (€).

Oportunitats de negoci

Descriviu quines oportunitats de negoci estratègiques en relació amb l'augment dels impactes positius i la reducció dels impactes negatius ha identificat el vostre banc i com les ha desenvolupat durant el període de l'informe. Proporcioneu informació sobre productes i serveis relacionats amb la sostenibilitat i marcs establerts que donin suport a les necessitats de transició dels clients, la mida de la cartera de finances sostenibles en dòlars EUA o moneda local, o com a percentatge de la cartera del vostre banc,* i en quins ODS o àrees d'impacte el vostre banc s'esforça per tenir-hi un impacte positiu (per exemple, hipoteques verdes —bons climàtics, socials, de sostenibilitat— inclusió financera, etc.).

Resposta

Creand Crèdit Andorrà ha ampliat l'estructura organitzativa amb una nova unitat encarregada d'implementar la sostenibilitat de forma transversal a través de totes les àrees de negoci del banc, no només per la gestió dels riscos derivats d'aquest àmbit sinó també per identificar-ne les oportunitats.

Entre els compromisos del banc en matèria de sostenibilitat amb els clients, es troben:

Enllaços i referències

p.92-113

[Política de Sostenibilitat](#)

[Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles](#)

[Informe d'assignació i impacte del Bo Sostenible](#)

1. Incloure consideracions ambientals i socials en el desenvolupament i l'oferta de productes i serveis.

a) Banca comercial

- Préstec Regenera, en col·laboració amb el Govern d'Andorra, per construir o rehabilitar immobles utilitzant criteris de sostenibilitat mediambiental i d'eficiència energètica.
- Préstec Eco Mobilitat, per fomentar l'adquisició de vehicles elèctrics o híbrids endollables.
- Préstec Llar Eficient que, juntament amb les bonificacions proporcionades per la Hipoteca Mixta i la Hipoteca Variable pel que fa a l'adquisició d'immobles amb certificat energètic A o B, reflecteix la voluntat de l'Entitat de donar finançament per minimitzar les emissions del sector immobiliari.

b) Inversió

- Creand Crèdit Andorrà va emetre el Creand Bo sostenible, el primer bo d'una entitat andorrana destinat a finançar projectes d'impacte ambiental i social al país. L'emissió, de deute sènior, ha sigut de 10 M€ a 12 mesos i un cupó del 3% amb un ràting BBB.
- El banc també va publicar el Marc d'emissió de Bons Verds, Socials i Sostenibles, que recull la norma de finançament principal a partir de la qual l'entitat construeix la proposta d'emissió de deute en forma de bons sostenibles.
- El banc disposa de diferents fons que promouen aspectes ASG, com el fons Creand Gestió Flexible Sostenible i el nou Creand Fons, FI – Rendibilitat Objectiu Sostenible 2027, un fons de renda fixa que incorpora bons verds, socials i sostenibles com a subjacent.

2. Ajudar els clients a prendre decisions financeres més informades, facilitant-los informació transparent, responsable i veraç de les característiques i condicions dels productes i serveis.

- Des del 2021, amb l'entrada en vigor a la Unió Europea del Reglament de Divulgació de Finances Sostenibles (SFDR), l'organització treballa de manera continua en l'actualització del portfoli de productes d'inversió amb criteris ASG a totes les filials en territori de la UE (Espanya i Luxemburg).
- L'aplicació a Andorra (des del setembre de 2024 en aplicació de la Llei 7/2024) de la normativa europea sobre prestació i comercialització de serveis d'inversió i funcionament dels mercats, coneguda com a MiFID II, suposa un pas important per millorar la confiança i seguretat dels clients en els mercats financers.

3. Desenvolupar productes i serveis dirigits a segments de població concrets de major vulnerabilitat.

- En el marc de les iniciatives d'inclusió financera, a l'exercici 2023-2024 es va llançar el Pack Teens, un producte adreçat a joves d'entre 12 i 17 anys que els permet accedir a un catàleg de productes i serveis adaptats a les seves necessitats, amb l'objectiu prioritari que comencin a gestionar les seves finances amb seguretat i autonomia. La finalitat és posar-se al costat dels més joves per fomentar l'hàbit de l'estalvi i perquè aprenguin a gestionar de manera responsable els seus diners.
- Aquest any, el banc ha llançat el nou Pack Jove, en col·laboració amb l'Associació Carnet Jove, dirigit als joves d'entre 18 i 30 anys. El Pack Jove es complementa amb una sèrie de productes amb condicions avantatjoses de finançament més específics, enfocats a proporcionar solucions a les diferents necessitats del col·lectiu, acompanyat de continguts amb consells adreçats a millorar la salut financera.
- En aquesta línia, el banc també disposa de productes dirigits als treballadors temporers, com el Compte Especial per a Treballadors Temporals, que permet l'obertura gratuïta d'un compte al banc, amb accés a la banca online, Bizum, a una targeta de dèbit i la capacitat de fer transferències a l'estranger sense límit.

En aquest sentit, es continua analitzant la possibilitat de desenvolupar nous productes amb impacte ASG, que responguin als objectius del banc en el marc del present projecte d'UNEP FI i que ajudin a contribuir al desenvolupament sostenible de l'economia a Andorra.

* Proporcioneu informació sobre els marcs/estàndards/taxonomies de finançament sostenible utilitzats per etiquetar els volums de finançament sostenible.

Principi 4:

Parts interessades

Consultarem, ens comprometrem i col·laborarem de manera proactiva i responsable amb les parts interessades pertinents per assolir els objectius de la societat.

Identificació i consulta de les parts interessades

Describeix quines parts interessades (o grups/tipus de parts interessades) el vostre banc ha identificat, consultat, amb quines s'ha compromès, ha col·laborat o s'ha associat amb la finalitat d'implementar els Principis i millorar l'impacte del vostre banc. Això hauria d'incloure una visió general de l'estratègia de compromís del banc seguint els criteris per a un compromís i defensa efectius, com el vostre banc ha identificat parts interessades pertinents, quins problemes s'han abordat/resultats s'han aconseguit i com han encaixat en el procés de planificació d'accions.

Resposta

Comunitat

El banc posa a disposició del públic general una gran quantitat de diferents iniciatives que promouen amb l'objectiu de proporcionar eines, coneixement i experiències de forma inclusiva a tota la societat independentment de l'edat o la condició social (veure la secció "Enllaços i referències" d'aquest apartat per a major detall):

- Debats públics.
- Formacions a les escoles.
- Jornades formatives.
- Conferències de gran format.
- Contingut a les xarxes socials.
- Pòdcasts.
- Col·laboracions amb mitjans de comunicació.
- Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca (IESE).

Addicionalment, aquest any s'ha treballat en la determinació d'una nova línia d'acció relacionada amb la comunitat: incloure criteris de sostenibilitat en els convenis de col·laboració, patrocinis, actes i esdeveniments.

S'ha dut a terme una formació específica, i el banc vol aprofitar les bases existents per a desenvolupar, a llarg termini, un marc intern que determini els criteris mínims en matèria de sostenibilitat pel que fa a convenis de col·laboració, patrocinis, actes i esdeveniments. Partint de la formació, el banc està treballant en la determinació d'un protocol intern d'actuació inicial a considerar a l'hora d'organitzar la seva presència a La Fira d'Andorra la Vella.

Enllaços i referències

p.114-123

Proveïdors

L'any 2024, va treballar en l'elaboració d'un qüestionari ASG i en la promoció i aprovació de dues polítiques vinculades a la gestió de la relació amb els proveïdors, que estableixen les bases per a la introducció de criteris ASG de forma més extensa a la cadena de valor aigües amunt:

- Política de funcions d'externalització.
- Política de selecció i avaluació de proveïdors.

En el procés d'implementació d'aquestes polítiques i del qüestionari ASG, el banc s'ha trobat amb una sèrie de reptes que han suposat la redirecció dels esforços en aquest sentit:

- Falta de sensibilització dels proveïdors locals.
- Grans proveïdors universals no responen a formularis.
- Formularis centralitzats en equips impersonals en front als proveïdors.
- Molt alta dedicació de recursos i temps.

En conseqüència, s'ha determinat una nova proposta d'accions sobre les que es treballarà a curt termini:

- Valorar iniciatives de sensibilització als proveïdors de Creand Crèdit Andorrà.
- Alinear les definicions de proveïdors crítics en base a la Política d'Externalització.
- Determinat el propietari de la dada mitjançant el nou pla director del banc.
- Donar continuïtat al projecte de gestió de proveïdors des del Departament d'Organització.

Empleats

Pel que fa a les accions dirigides als empleats, hi ha hagut dues línies d'acció diferents:

- 1) Aquest any 2025 s'ha dut a terme una nova enquesta de mobilitat, de la qual se n'han extret conclusions positives sobre els hàbits de mobilitat dels empleats: les emissions vinculades a la Categoria 7 (Abast 3 – Desplaçament dels empleats) s'han reduït un 19% entre 2024 i 2025. Gràcies a l'increment de l'ús d'opcions de mobilitat menys contaminants, la implementació de la Política de Teletreball, la sensibilització i la bonificació per la compra de vehicles més eficients, el pes d'aquesta categoria sobre el total de la petjada ha passat del 34% al 31%.
 - 2) Tal com contempla el pla de formació, el 100% de la plantilla implicada ha estat formada en matèria de sostenibilitat i ASG.
-

Principi 5:

Governança i cultura

Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.

Estructura de governança per a la implementació dels principis

Describeix les estructures, polítiques i procediments de governança pertinents que el vostre banc té establerts o té previst implementar per gestionar els (potencials) impactes positius i negatius significatius (incloent-hi rendició de comptes en l'àmbit de lideratge executiu, rols i responsabilitats clarament definits per a qüestions de sostenibilitat en processos interns, etc.) i donar suport a la implementació efectiva dels Principis.

Resposta

La implementació dels Principis de Banca Responsable es duu a terme des dels màxims òrgans de govern del banc.

La definició, seguiment i posterior monitorització de l'assoliment dels Principis de Banca Responsable a Creand Crèdit Andorrà comença al més baix nivell, a través del grup de treball transversal establert amb aquesta finalitat, amb la participació i supervisió directa de la Unitat de Sostenibilitat, que és l'encarregada de monitoritzar el compliment i el control de la Política de sostenibilitat, que estableix el marc de govern i de gestió que recau en la Unitat.

Pel que fa al projecte d'implementació dels Principis de Banca Responsable d'UNEP Fi, es manté el grup de treball, ara coordinat per la Unitat de Sostenibilitat. Els progressos de la implementació dels Principis i la monitorització del compliment dels objectius SMART seran revisats principalment per aquest mateix grup de treball transversal, amb la responsabilitat en última instància de la Unitat de Sostenibilitat, que ho reportarà directament al CEO.

Enllaços i referències

p.64-91

[Política d'integració de riscos ASG a les decisions d'inversió i assessorament](#)

[Política de Sostenibilitat](#)

Promoure una cultura de banca responsable

Descriviu les iniciatives i mesures del vostre banc per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats (p. ex., entrenament de capacitats, aprenentatge i desenvolupament, formació en sostenibilitat per a equips pertinents, inclusió en estructures de remuneració i gestió del rendiment, i comunicació de lideratge, entre d'altres).

Resposta

Com a condició prèvia per a la implementació dels Principis, és necessari implantar una cultura interna de sensibilització i compromís, per garantir l'alineament de la plantilla amb els valors i objectius del projecte, i en darrera instància, amb els marcs internacionals de referència en què s'emmarquen els Principis, com és l'Acord de París. En aquesta línia, s'ha impartit una formació específica als membres del grup de treball.

El banc ha definit un pla de comunicació, adreçat a tots els grups d'interès interns i externs, per donar a conèixer i sensibilitzar sobre el projecte d'UNEP FI. Aquest pla de comunicació, que s'actualitza de manera contínua per buscar la màxima eficàcia, preveu accions per difondre la consecució gradual de les fites i avenços aconseguits en la implementació dels Principis.

Pel que fa al Sistema de Gestió Ambiental, la formació ha estat inclosa en el pla anual de formacions obligatòries per als empleats, amb la qual cosa es garanteix la sensibilització també a les noves incorporacions. La intranet corporativa és la plataforma complementària de sensibilització interna. Pel que fa a la cultura de banca responsable, el 100% de la plantilla convocada ha estat formada en matèria de sostenibilitat i ESG, seguint la planificació de la formació, mitjançant la nova plataforma Campus Creand.

Així mateix, el banc disposa d'un espai web propi dedicat a la sostenibilitat, dins la web corporativa.

Com a mesura de sensibilització dels empleats sobre sostenibilitat, en el marc de l'Estratègia Nacional de Mobilitat (2021-2050) del Govern d'Andorra i en compliment del que preveu la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (Litecc), l'entitat ja ha aprovat el Pla de mobilitat sostenible per als empleats, que preveu dos grans objectius: reduir la mobilitat dels empleats i contribuir a la reducció de les emissions de CO₂ de l'organització. El pla consta de diferents mesures per a aconseguir aquests objectius, indicadors de seguiment, un calendari associat, així com un pla de comunicació per anunciar les mesures i fites que es vagin implantant i aconseguint.

Des del 2022, el banc té en marxa el programa Experts, una iniciativa d'educació financera per fomentar la divulgació i el coneixement financer a través de la participació dels mateixos empleats del banc, especialistes en matèries financeres i bancàries com ara l'anàlisi de mercats, macroeconomia, innovació, inversions o la gestió de persones.

Finalment, a finals de 2023, la Unitat de Sostenibilitat va reunir diverses persones de la plantilla (tècnics, responsables i directius d'àrees estratègiques) en un taller amb el propòsit d'enriquir l'anàlisi de doble materialitat. L'objectiu final era conèixer i posar en comú les percepcions i expectatives dels participants, pertanyents a diferents departaments i amb diferents posicions orgàniques, sobre l'impacte dels aspectes ASG des de la doble perspectiva de materialitat. Les conclusions extretes s'han incorporat als resultats del procés d'anàlisi global.

Enllaços i referències

p.64-91

[Política d'integració de riscos ASG a les decisions d'inversió i assessorament](#)

[Política de Sostenibilitat](#)

Processos i polítiques de risc i diligència deguda

Descriu quins processos ha instaurat el vostre banc per identificar i gestionar els riscos ambientals i socials associats a la cartera del vostre banc. Això pot incloure aspectes com identificació de riscos significatius/destacats, processos de diligència deguda, mitigació de riscos ambientals i socials, i definició de plans d'acció, seguiment i presentació d'informes sobre riscos i qualsevol mecanisme de reclamació vigent, així com estructures de governança que el vostre banc té establertes per supervisar aquests riscos.

Resposta

En relació amb els serveis d'inversions, gestió discrecional de carteres i assessorament d'inversions, la gestora d'actius de Creand Crèdit Andorrà ha aprovat la norma d'integració de criteris ASG en les decisions d'inversió i assessorament, que entre d'altres elements inclourà una política d'exclusions sectorials. L'objectiu d'aquests documents serà establir un marc d'actuació perquè els riscos ambientals, socials i de governança siguin degudament considerats, avaluats i integrats progressivament en la presa de decisions d'inversió o d'emissió de recomanacions en els productes de la Gestora.

Addicionalment, s'ha aprovat la Norma d'implicació i vot per Creand Asset Management, amb la qual es vol enfortir el compromís per evolucionar cap a una economia sostenible i integrar els riscos i oportunitats ambientals, socials i de bon govern.

Sota el marc de l'esmentada Norma d'implicació i vot, es disposa d'un Comitè de Sostenibilitat de l'àrea d'Inversions, liderat per la Direcció de l'àrea d'Inversions, Innovació i Transformació Digital. Aquest comitè dona seguiment al compliment dels requisits ASG en l'àmbit d'inversions. Igualment, s'hi presenten i es debaten possibles controvèrsies identificades per tal d'arribar a un consens sobre com procedir, i si cal excloure dels productes aquells actius afectats per controvèrsies rellevants detectades en el procés d'integració dels criteris ASG. Igualment, en aquest comitè es proposen activitats d'implicació individual amb companyies. Està format pel director general de Creand Asset Management, el director de l'àrea d'Inversions, el director de Gestió d'Actius i el director d'Inversions i Estratègies de Mercat.

Pel que fa als serveis bancaris, com ara préstecs, crèdits o garanties, l'entitat encara no disposa de polítiques que incorporin consideracions ASG en els processos d'admissió de nous préstecs o garanties. El departament de Riscos Globals de l'entitat es troba treballant en integrar criteris ASG a les metodologies de gestió de riscos de l'entitat, particularment dins el procés de concessió de crèdits o al marc d'apetit al risc (RAF), a partir de l'exercici ja realitzat d'identificació de l'exposició de la cartera als riscos climàtics.

Quant als mecanismes de queixa i consultes, Creand Crèdit Andorrà disposa d'una Norma del Servei d'Atenció al Client, aprovada el 26 de maig de 2021, que regula l'atenció, gestió i resolució de queixes dels clients. La pàgina web de Creand Crèdit Andorrà té habilitats formularis en diferents idiomes per enviar les queixes/reclamacions dels clients i usuaris dels serveis del Banc, en relació a temes diversos, com per exemple relatius al Codi ètic i de conducta, la Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i finançament del terrorisme, entre d'altres.

En la resolució de les queixes i denúncies, en el canal de denúncies intern per a empleats, s'empra l'aplicació externa WhistleB per garantir-ne l'anonimat. La gestió i la tramitació posteriors d'aquestes denúncies es duu a terme des del departament de Compliment Normatiu.

D'altra banda, el servei de Contact Center gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències, incloent-hi les relatives a sostenibilitat, a través dels canals habilitats per l'entitat: telèfon, formulari web, correu electrònic, correu postal i xarxes socials.

Enllaços i referències

p.64-91

[Política d'integració de riscos ASG a les decisions d'inversió i assessorament](#)

[Política de Sostenibilitat](#)

Principi 6:

Transparència i divulgació

Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables pel que fa als nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.

La informació proporcionada a la Declaració de progrés de banca responsable és suficient. Si s'ha dut a terme una verificació per part de tercers, proporcioneu detalls sobre l'abast de la verificació i la referència/enllaç a l'informe de verificació (limitada) independent.

Creand[©]

Disseny i maquetació: www.studiocrea.es

Dipòsit legal: AND.392-2026

ISBN: 978-99920-80-24-5

©Crèdit Andorrà, SA

www.creandgroup.com

Creand[©]

www.creandgroup.com