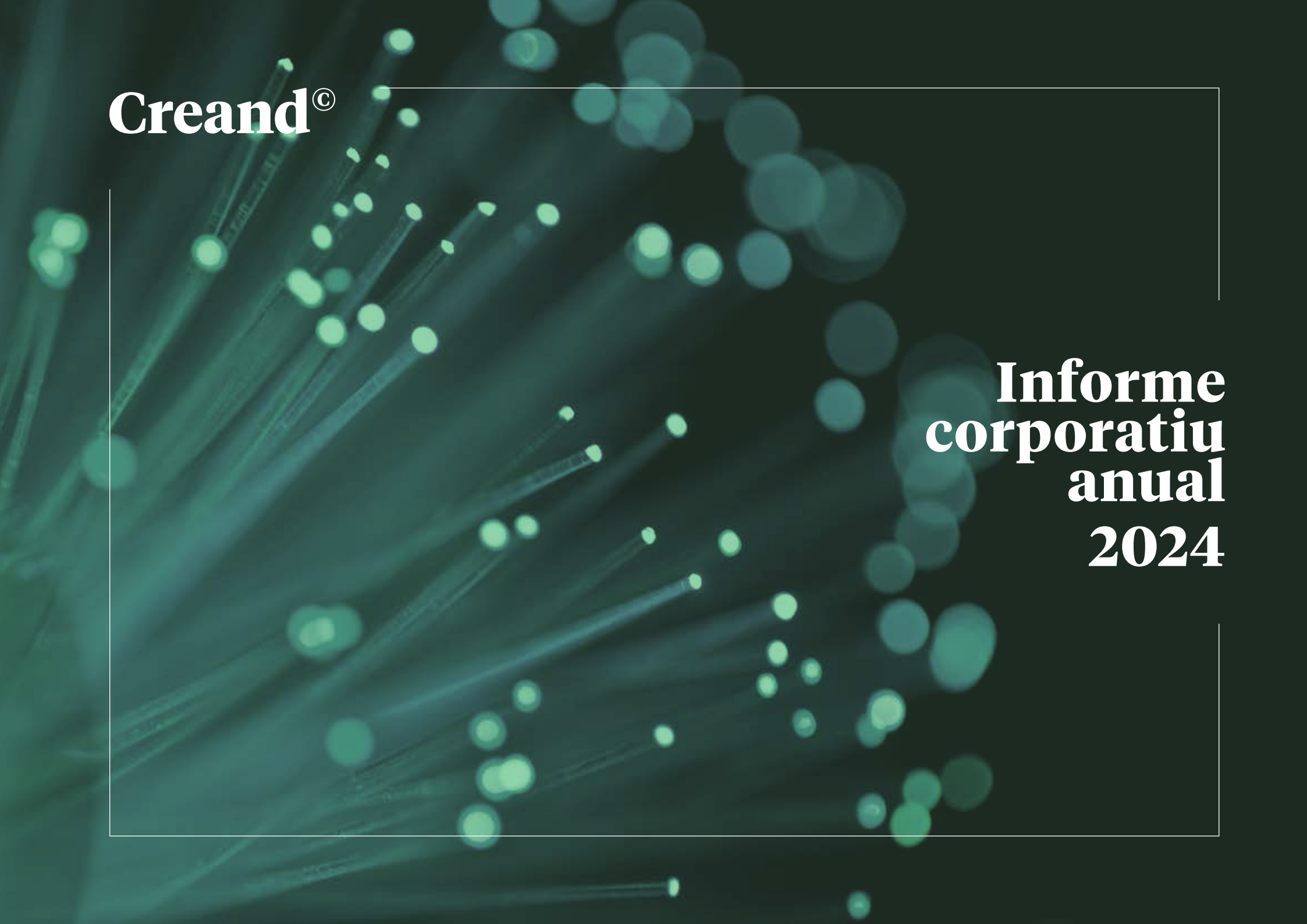




Creand[©]

**Informe
corporatiu
anual
2024**

| 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 WEALTH MANAGEMENT

Private Investment Management
Advisors Panamá
Torre de las Américas, torre A,
piso 10, suite 103
Calle Punta Darién
Ciudad de Panamá
Tel.: +507 306 48 00
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

Activitat social

CREAND FUNDACIÓ

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

**Informe
corporatiu
anual
2024**

Carta del president | 4

01.
El nostre model
de generació
de valor | 6

Principals fites del 2024
Creand en xifres
La nostra identitat
La nostra proposta de valor: servei local amb visió global
Riscos i oportunitats en l'entorn de mercat
Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

02.
Estratègia de
negoci del Grup | 24

Carta del conseller delegat
Anàlisi de doble materialitat
Impuls de la nova estratègia de negoci del Grup
L'estratègia de sostenibilitat: banca compromesa
Eixos del model de negoci
Especialització en productes i serveis
Digitalització de l'oferta de valor
Innovació i projectes estratègics
Eficiència

03.
Govern
corporatiu
i gestió del risc | 64

Govern corporatiu
Entorn de control
Governança de la sostenibilitat

04.

Model
de creació
de valor | 96

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà
Negoci Bancari Andorra
Negoci Bancari Internacional
Inversions
Finances sostenibles
Grup Assegurador
Ciberseguretat: la clau de la banca del segle XXI

05.

Generació de
valor compartit:
relació amb els
grups d'interès | 132

Valor generat per Creand
Generació de valor per a l'accionista
Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

06.

Creure, créixer,
crear com
a banca
compromesa | 144

Compromís amb l'equip humà
Compromís amb el medi ambient
Compromís amb el país i les persones
Creand Fundació

07.

Annex | 194

Creand i els Objectius de Desenvolupament Sostenible
Taula de continguts del Pacte Mundial (Global Compact)
Petjada ambiental de Creand Crèdit Andorrà el 2024
Índex de continguts del Global Reporting Initiative (GRI)
Informe de progrés de banca responsable per a signataris dels PRB



4

Consolidar el banc del futur

Antoni Pintat Mas

President del Consell d'Administració
de Crèdit Andorrà, SA

El 2024 és un any rellevant per a Creand. Perquè és el primer dels tres anys en què preveiem desplegar el nou Pla Estratègic 2024-2026; per la nostra capacitat de compatibilitzar rendibilitat i creixement, i per la fortalesa de generar un impacte positiu en la societat a través d'un model de negoci sòlid, sostingut en un propòsit de banca compromesa.

L'entorn macroeconòmic, marcat principalment per l'impacte de la política en l'evolució dels mercats, podia fer preveure el contrari. Caldrà seguir amb atenció les decisions proteccionistes que en forma d'aranzels arriben des dels Estats Units i que generen incertesa pel temor a una escalada de les tensions comercials amb la Xina i la Unió Europea. També l'evolució dels conflictes a l'Orient Mitjà i a Ucraïna, que mantenen les pressions sobre l'oferta energètica i l'encariment de les matèries primeres.

Mentrestant, Andorra té una tendència de creixement positiva, amb un increment del PIB del 3,4% (per sobre de les previsions, del 2,1%) que confirma el dinamisme de l'economia nacional, amb un mercat laboral amb altíssimes taxes d'ocupació que reflecteixen el bon comportament dels sectors de serveis, la construcció i el financer. Ho recull el darrer informe del Fons Monetari Internacional, que destaca la solidesa del sector bancari, amb nivells elevats de capitalització i liquiditat (del 18,06% i del 278,16%, respectivament).

En el cas de Creand Crèdit Andorrà ho confirma la qualificació de Fitch Ratings, que ha mantingut en 'BBB-' i perspectiva estable el ràting de l'entitat, amb unes ràtios de solvència (18,32%) i liquiditat (168,49%) superiors al límit regulatori (el 14,22% i el 100%, respectivament). L'entitat avaluadora també ha posat en relleu el paper clau del Banc en el suport a l'economia del país, amb l'import d'inversió creditícia domèstica més elevat de la plaça: 2.782 milions d'euros, 2.247 dels quals en forma de crèdits, hipoteques i avals que arriben a les llars, les empreses i les institucions públiques per tirar endavant projectes de valor per al país.

El nostre lideratge va molt més enllà de les xifres, que malgrat tot confirmen que estem en una situació molt positiva per consolidar Creand com el primer banc a Andorra i el grup financer andorrà de referència en l'escenari internacional. Amb una quota de mercat al país que supera el 50%, un volum de negoci de més de 30.600 milions d'euros i un creixement orgànic a l'estranger per sobre del 18%, els resultats de l'any són més que satisfactoris, amb un benefici net consolidat de 70,90 milions d'euros.

Són uns resultats que ens permeten continuar generant valor per als més de 450 accionistes que ens fan confiança, reinvertint en el negoci i alhora mantenint una atractiva remuneració en forma de dividend. La proposta que presentarem per a l'aprovació en la Junta Ordinària que celebrarem el 29 d'abril preveu distribuir 27,5 milions, la meitat del benefici obtingut a Andorra.

És així que materialitzem la missió de Creand, de contribuir al desenvolupament econòmic dels clients, els accionistes i els empleats, i al progrés de la societat andorrana. És la nostra missió la que marca el rumb en totes les iniciatives i accions que duem a terme per al desplegament de l'estratègia corporativa i de negoci. Els premis rebuts del grup Financial Times com a Millor banc de l'any a Andorra i Millor banca privada a Andorra aquest 2024 ens ratifiquen en la bona direcció presa.

El Pla Estratègic 2024-2026 té en l'especialització, la transformació digital i la innovació les tres palanques principals per fer front als múltiples reptes que impacten de manera global totes les empreses del món. La transició cap a una economia menys dependent dels recursos fòssils; la resiliència davant nous riscos, com els cibernètics o els climàtics; la gestió de la intel·ligència artificial i de les tecnologies emergents com a transformadores de les organitzacions, inclosos els bancs, ens obliguen a estar atents per desenvolupar nous models de negoci i donar resposta a les noves realitats en què es trobaran clients, empreses, institucions públiques i fins i tot la mateixa societat.

Consolidar el banc que volem per al futur passa en part per fer realitat el nostre propòsit d'una banca compromesa amb el creixement sostenible i amb el progrés de les persones i del país. La nostra implicació, reforçada amb l'acció social de la Fundació Creand, es tradueix en més de 3,6 milions d'euros dedicats a projectes que generen un impacte positiu en el teixit econòmic i empresarial i en la comunitat a través d'iniciatives que impulsen l'educació i la inclusió financeres, l'esport o la creació artística.

Consolidar el banc que volem per al futur passa també per créixer en termes de negoci, orgànicament o a través d'operacions de valor afegit, per continuar enfortint l'expansió internacional i mantenir el lideratge a Andorra. La marca única Creand és un dels actius amb què comptem. L'altre ve de la mà del talent. Hem de tenir els millors professionals, els mateixos que ara integren un equip humà de 823 dones i homes als quals vull agrair l'excel·lent tasca que desenvolupen des de diferents posicions en les diferents geografies on som presents.

El 2025 serà un any molt especial per a tots nosaltres, per a totes les persones que donen sentit a tot el que fem i a tot el que som. Comemorarem el 75è aniversari de la creació de Crèdit Andorrà, i ens satisfarà enormement compartir-ho amb vosaltres, tots els que al llarg d'aquests anys ens heu demostrat una confiança que és el millor actiu que avui té Creand. Per això, i per molts anys més, moltes gràcies.

01.

El nostre model de generació de valor

6

Principals fites del 2024

Creand en xifres

La nostra identitat

La nostra proposta de valor: servei local amb visió global

Riscos i oportunitats en l'entorn de mercat

Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària



5
països

4
llicències
bancàries

5
gestores
d'actius

1
fundació

| PRINCIPALS FITES DEL 2024

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny
Sortida al mercat del Creand Bo Sostenible , el primer bo verd, social i sostenible que emet una entitat financera andorrana.	Aliança amb Onyze per desenvolupar serveis en cryptoactius. Creand Asset Management Espanya presenta Creand Select Private Equity, el seu primer fons de capital risc. La psiquiatra Marian Rojas fa el ple al Prat del Roure en el marc del cicle Talks.	El cicle d'Educació Financera s'amplia a les escoles amb les primeres sessions al Lycée Comte de Foix i la Sagrada Família. El programa Experts arriba a la Universitat d'Andorra amb un curs d'iniciació a la sostenibilitat empresarial. Creand Crèdit Andorrà accedeix al mercat de crèdits de carboni amb un projecte d'autogeneració d'energia elèctrica.	Es presenta la nova banca online, en format <i>app</i>, que millora l'experiència de l'usuari amb el concepte <i>mobile first</i>. El Grup Creand obté un benefici de 71,3 milions d'euros el 2023 i creix un 10,47% en volum de negoci. Llançament de l'assegurança Creand Estalvi Únic. Nou servei exclusiu per a empreses Creand API per facilitar la integració de dades financeres a les solucions de gestió dels negocis.	40 persones participen en la hackatò conjunta entre Caldea Grandvalira i Creand per generar sinergies i promoure iniciatives conjuntes. Llançament de la nova línia de préstecs basats en criteris de sostenibilitat. L'entitat reforça el govern intern amb el nomenament d'Albert Santisteve Prim, director de Tecnologia i Seguretat, com a membre del Comitè Executiu.	35a Trobada Empresarial al Pirineu. Creand Crèdit Andorrà rep els premis a Millor Banc Digital i en RSC d'Andorra 2024 de <i>Global Banking & Finance Review</i>. S'estrena el Creand Summer Innovation Challenge, un programa adreçat als joves en estades formatives al Banc sobre ideació i disseny de projectes.

Juliol

Fitch referma el **ràting 'BBB-'** de Creand Crèdit Andorrà i posa en relleu l'adequada capitalització del Banc i la sòlida posició de lideratge al país.

Agost

Creand se suma als actes del 20è aniversari de la Vall del Madriu-Perafita-Claror com a patrimoni mundial de la Unesco amb el **patrocini d'una exposició** fotogràfica a l'aire lliure pels carrers de Sant Julià de Lòria.

Setembre

Intel·ligència artificial, educació financera i sostenibilitat s'incorporen a l'oferta de **cursos de la nova temporada de L'espai** de Creand Fundació.

Creand Asset Management Espanya rep el passaport europeu per **gestionar directament institucions d'inversió col·lectiva (IIC)** a Luxemburg.

S'inaugura una **nova oficina a la Seu d'Urgell**, adreçada a oferir serveis de banca comercial a la zona del Pirineu.

Octubre

Trenta-set alumnes es graduaran del postgrau universitari del **Campus de l'Experiència** impulsat per Creand Fundació.

Primera edició del **programa d'emprenedoria** ofert per l'escola de negocis IESE a la Universitat d'Andorra en el marc de la Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca.

Novembre

Es consolida l'oferta de **Teens Creand** amb més de mil nous clients.

El grup Financial Times premia Creand Crèdit Andorrà com a **Millor Banca Privada** a Andorra.

Sopa de Cabra omple l'Auditori Nacional en els dos concerts per presentar «Ànima» organitzats per la Fundació Creand i el Comú d'Ordino.

Desembre

Garmin Pay s'afegeix a **Google Pay** i amplia l'ecosistema de pagaments digitals *contactless* del Banc.

La revista *The Banker* reconeix Creand Crèdit Andorrà com a **Banc de l'Any** d'Andorra.

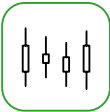
CREAND EN XIFRES

Creand és el grup financer referent al Principat d'Andorra, des d'on es desenvolupa un model de banca universal, compromesa amb el creixement del país i les persones, i basada en els resultats sostinguts, la proximitat en el servei, l'especialització, la innovació, la digitalització i la gestió eficient i prudent.

Crèdit Andorrà, SA és la societat matriu del grup financer, també amb presència a Espanya, Luxemburg, els Estats Units (Miami) i Panamà.

Banca sòlida i responsable

10



Balanç

(en milers d'euros)

6.709.861

Actiu

22.956.984

Recursos de clients

654.335

Patrimoni net

4.943.122

Dipòsits de clients

30.682.238

Volum de negoci

2.782.132

Crèdits a clients



Resultat

(en milers d'euros)

75.435

Resultat abans d'impostos

106.535

Marge financer

70.901

Benefici atribuït

221.267

Marge ordinari

Banca compromesa

Accionistes

Creand és una banca compromesa amb els més de 400 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.

70,901

milions d'euros de benefici

▼ 0,50%

Rendibilitat i eficiència

62,93%

Ràtio d'eficiència

1,14%

RoA

12,32%

RoE

15,05%

ROTE

Solvència

18,32%

Ràtio de solvència

168,49%

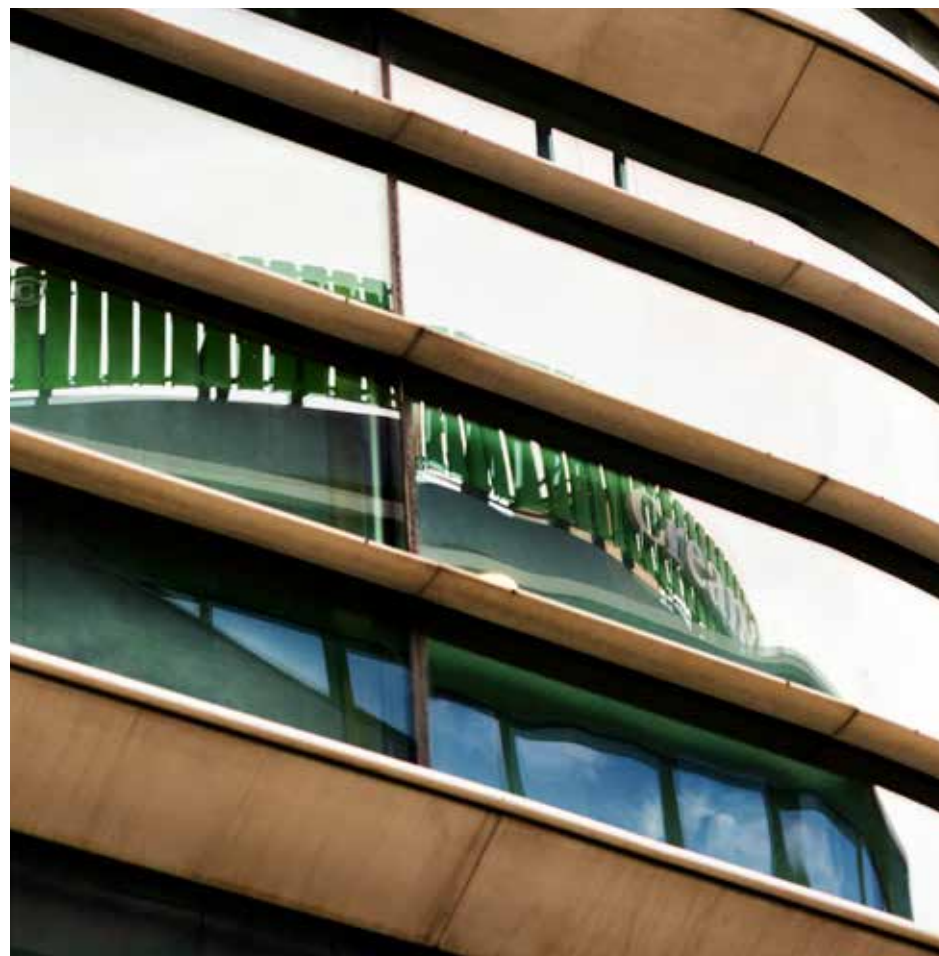
Ràtio de liquiditat

2,62%

Ràtio de morositat

42,71%

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

508

professionals a Andorra

11

oficines

27

caixers automàtics

Digitalització operativa

+ de 39.000

contractes

+de 171.000

operacions totals

68%

d'operacions per mòbil

Comunicació i escolta

+ de 38.000

seguidors en xarxes socials

807.000

impactes en comunicacions a clients

+ de 137.000

comunicacions al Contact Center

Qualitat en la gestió

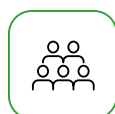
Millor banc de l'any d'Andorra

Millor banca privada d'Andorra

Millor banc digital

Persones

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



823

empleats (plantilla total)



62%

de plantilla a Andorra

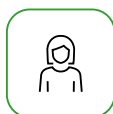
38%

de plantilla a la resta de filials internacionals



99,64%

de contractes indefinits



48%

de dones a la plantilla



99%

de la plantilla ha rebut formació



643 €

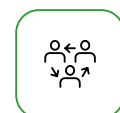
d'inversió mitjana en formació



Banca compromesa

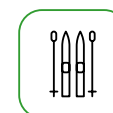
País

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.



3,67
milions d'euros d'inversió
global en la societat

5,18%
dels beneficis del Banc



**Canal Supporting
de patrocinis esportius**

+ de 9.000
seguidors a les xarxes socials

Nou Estadi Creand

17,74%
Comunitat

76,97%
Dinamització
econòmica

5,29%
Canvi climàtic



Canvi climàtic

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



Indicadors de consum (vs. 2023)

-37,11%

de consum d'electricitat
(t) per empleat

-4,43%

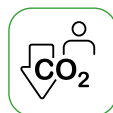
de consum de combustible
de calefacció

+0,39 kg

de consum de paper per empleat

-9,58%

de consum d'aigua per empleat



Emissions de CO₂

-20,24%

t de CO₂ derivades del consum
energètic per empleat

-12,07%

t de CO₂ totals per empleat



LA NOSTRA IDENTITAT

El Pla Estratègic 2024-2026 incorpora nous reptes per a totes les àrees de negoci i corporatives per posicionar l'entitat en el nou escenari de futur, amb l'objectiu de mantenir el lideratge en la plaça financera andorrana.

Missió

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

Visió

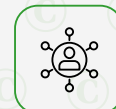
Ser la millor plataforma omnicanal de serveis financers, actuant de forma sostenible i responsable en tots aquells serveis i negocis on som presents, gestionant els riscos i el capital de manera eficient i prudent.

Objectiu

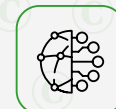
Consolidar el posicionament del Grup Creand a les principals places financeres del món.



Amb aliances estratègiques



Amb l'especialització en productes i serveis



Amb innovació

Valors



Empatia i proximitat

Escotar els clients per oferir-los les solucions més adequades.

Atenció acurada amb la xarxa d'oficines més extensa d'Andorra i implantació en diferents geografies.



Capacitat de servei

Un equip de professionals preparats i una oferta de valor basada en productes i serveis personalitzats.



Actitud pionera

Hem estat capdavanters a l'hora d'adoptar i implantar solucions innovadores i reals per als clients, una actitud que mantenim avui i per al futur.



Compromís

El desenvolupament i el progrés del país són part de la nostra trajectòria, amb un lideratge sòlid en responsabilitat corporativa a través d'iniciatives pròpies i de l'activitat de la Fundació Creand.

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

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.



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.



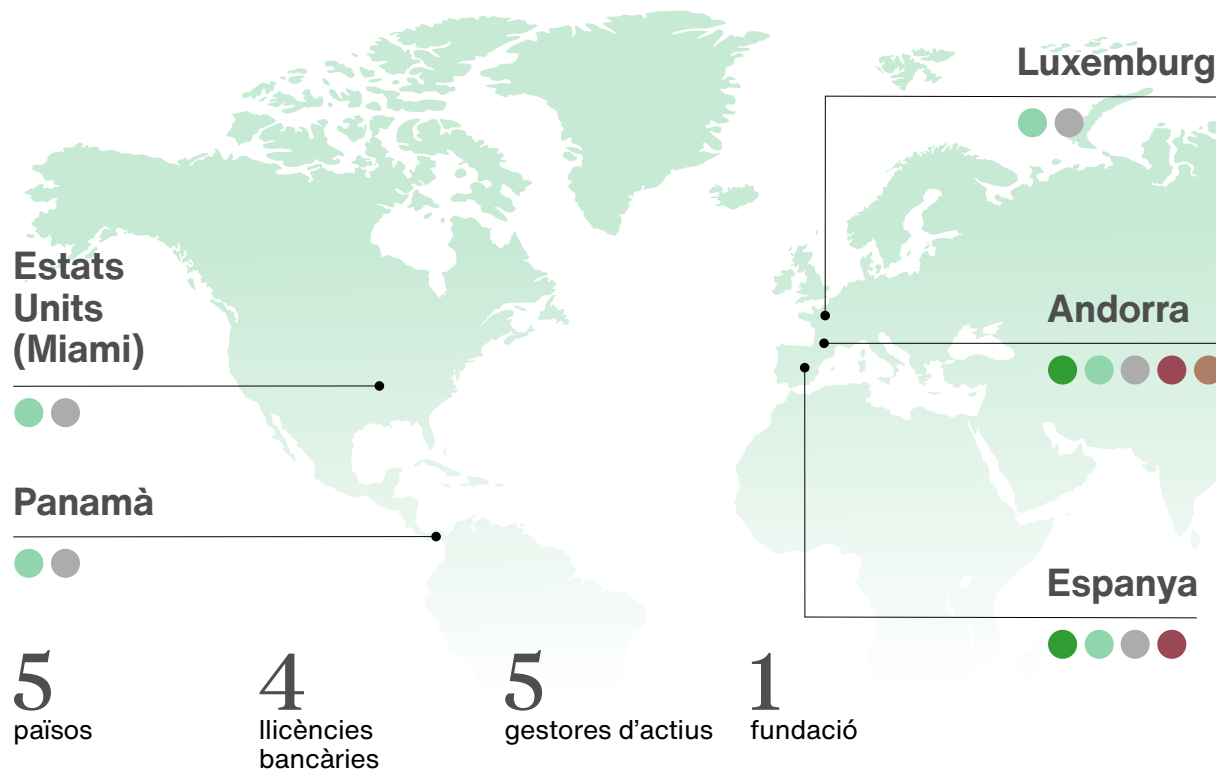
Compromesos amb el progrés del país

El nostre objectiu és créixer i fer créixer Andorra.

LA NOSTRA PROPOSTA DE VALOR: SERVEI LOCAL AMB VISIÓ GLOBAL

La vocació de servei i de proximitat amb els nostres clients ens ha definit al llarg d'una sòlida trajectòria de més de 70 anys. Aquest compromís, una de les nostres senyes d'identitat, ens ha permès situar-nos com el grup financer referent a Andorra amb una sòlida presència internacional, per proporcionar serveis globals de banca privada i gestió d'actius, banca comercial i una àmplia oferta asseguradora.

18



● 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 l'e-Crèdit, la nostra banca en línia; l'assessor en inversions Merkaat i la millora contínua en les nostres solucions financeres.

● 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

Proporcionem 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, sense ànim de lucre, té per objecte contribuir al desenvolupament qualitatiu de la societat andorrana a través de diferents programes que l'han situat com una de les principals fundacions privades del país.

Creand creix a Espanya amb la nova oficina a la Seu

El grup Creand ampliava a l'agost l'activitat a Espanya amb l'obertura de l'oficina de la Seu d'Urgell, la primera que un grup financer andorrà instal·la a la capital alturgellenca.

La nova oficina, en ple passeig Joan Brudieu, ofereix un espai de més de 200 metres quadrats distribuïts entre tres taules d'atenció directa, dos despatxos privats i una sala addicional de reunions, des de la qual un equip de quatre persones s'encarregarà de liderar una proposta basada en la personalització, la proximitat i el servei.

L'obertura a la Seu d'Urgell suposa l'ampliació de l'activitat de Creand Wealth Management a Espanya, centrada principalment en la banca privada i la gestió patrimonial, i que ara afegeix la cartera de serveis de banca comercial a la seva oferta de valor. (Vegeu pàgina 115)



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

“

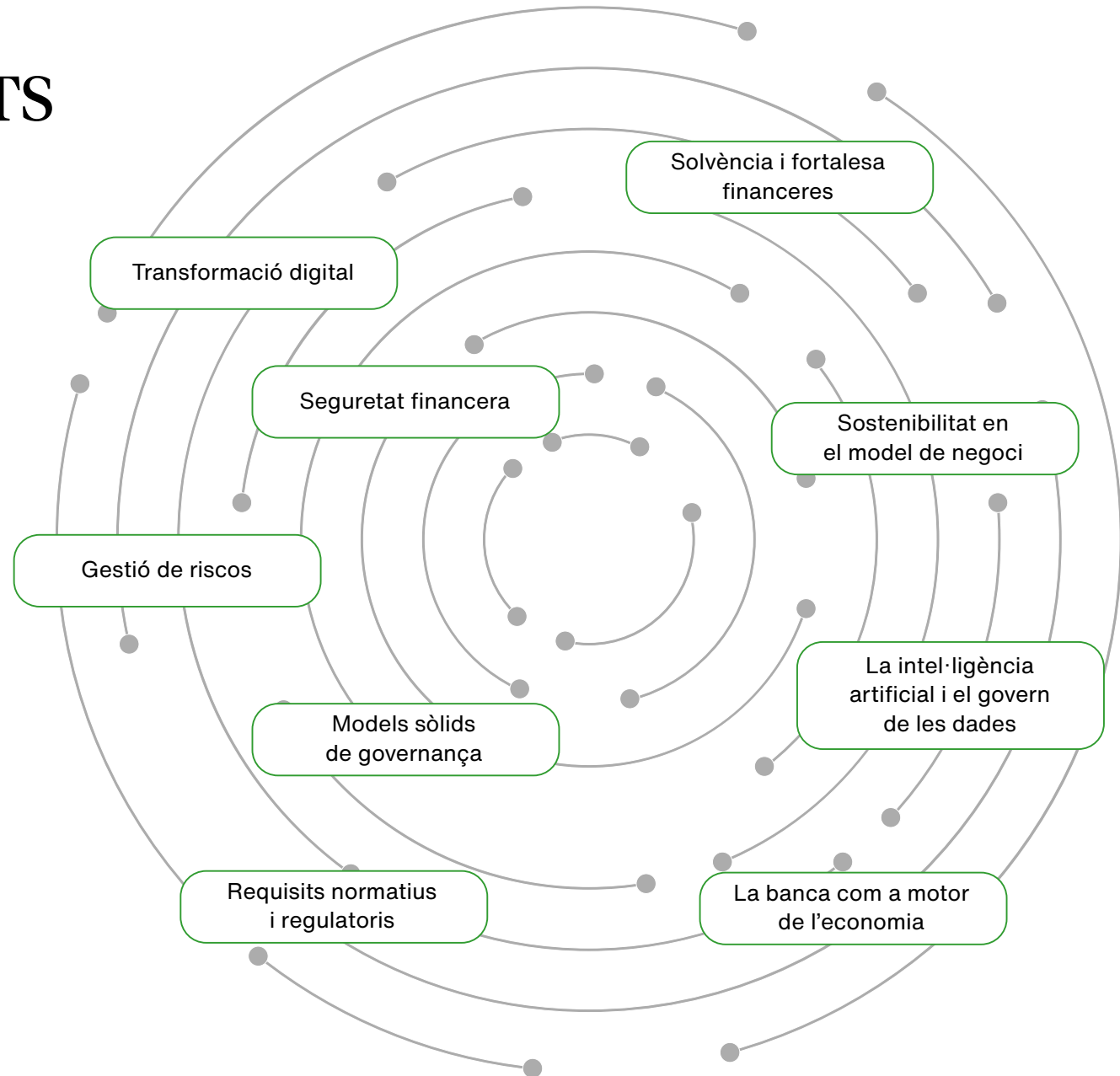
És una oficina clau per donar servei a la zona del Pirineu i aportar valor com a entitat que forma part d'un grup financer amb una àmplia trajectòria d'especialització en banca.”

Josep Vives
Director



RISCOS I OPORTUNITATS EN L'ENTORN DE MERCAT

20





A mesura que la digitalització ha remodelat els serveis bancaris i financers, han evolucionat les estratègies reguladores, de risc i de compliment.

La digitalització dels serveis financers i l'optimització d'estructures organitzatives i de processos interns suposen una adaptació contínua per mantenir uns estàndards en matèria de ciberseguretat, incorporant noves eines tecnològiques i establint procediments reforçats per fer front als riscos derivats de la **transformació digital** del negoci.

A mesura que la digitalització ha remodelat els serveis bancaris i financers, han evolucionat les **estratègies reguladores, de risc i de compliment**.

Així, l'entrada en vigor del reglament europeu DORA, el gener del 2025, que afecta especialment les filials a la Unió Europea, fa èmfasi en la necessitat de millorar la resiliència operativa i la ciberseguretat de les entitats financeres en relació amb els riscos relacionats amb les tecnologies de la

informació i la comunicació (TIC), per als quals exigeix una **governança sòlida** en la gestió d'aquest risc.

Igualment, l'aplicació a Andorra (des del setembre del 2024) de la nova 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**.

També els riscos i oportunitats associats a les qüestions ambientals, socials i de governança (ASG) són cada cop més rellevants per a les entitats financeres. Des de Creand hem dissenyat un full de ruta d'abast transversal amb l'objectiu d'avançar en el **model sostenible de negoci** que exigeixen clients, accionistes, reguladors, empleats, agències de qualificació i altres grups d'interès.

Finalment, la irrupció de la **intel·ligència artificial generativa en el sector bancari i financer** està transformant les entitats de manera considerable. Millorar els models de gestió del risc, optimitzar la gestió de carteres, detectar possibles conductes fraudulentament o personalitzar l'experiència dels clients en la contractació de productes i serveis són algunes de les eines que tenim a l'abast per continuar enfortint la nostra posició de lideratge a Andorra i seguir explorant vies de creixement a través d'aliances estratègiques amb actors destacats del sector.

Aquesta és part de la nostra voluntat de **contribuir a la nova economia**, finançant el creixement d'activitats emergents d'alt valor afegit a través de projectes com Scale Lab i l'Innovation Hub.

QUALITAT I EXCEL·LÈNCIA EN LA PRÀCTICA BANCÀRIA

Reconeixements externs

22



Banc de l'any d'Andorra

El premi posa en valor el «testimoni d'una gestió robusta, un sòlid model de negoci i un enfocament prudent del risc del Banc». És el tercer any consecutiu que Creand Crèdit Andorrà rep el guardó, que en aquest cas destaca l'estratègia de digitalització i l'aposta per la sostenibilitat com a vectors per avançar en la millora de l'experiència del client i refermar el lideratge de l'entitat a Andorra.



Millor banca privada a Andorra

Els bons resultats financers, la capacitat del Banc per innovar en productes i serveis, i el desenvolupament d'iniciatives que promouen el progrés en l'àmbit de la sostenibilitat i la digitalització són els punts forts destacats en aquest nou reconeixement. Altres iniciatives de valor són l'estratègia d'especialització i personalització que impulsa el banc, l'ús de la intel·ligència artificial per adequar l'oferta al client o les accions enfocades a reforçar el coneixement en l'àmbit de la gestió patrimonial i el relleu generacional.



Millor banc digital i en RSC d'Andorra

Els guardons reconeixen els avenços duts a terme en el full de ruta de digitalització i sostenibilitat, dos dels pilars del pla estratègic del Banc, amb el llançament de la nova banca online i l'emissió del Creand Bo Sostenible com a dues de les fites més destacades.

Certificacions

Fitch Ratings

Ràting a llarg termini 'BBB-' amb perspectiva estable

L'agència ha posat en relleu la posició de lideratge del Banc a Andorra, reforçat després de l'adquisició de Vall Banc, i en destaca «la millora de la rendibilitat afavorida per la recuperació dels tipus d'interès, les sinergies de costos per la integració de Vall Banc i la recuperació de provisions creditícies».

Així mateix, preveu que l'entitat mantindrà el creixement de negoci, fet que li permetrà continuar potenciant la generació d'ingressos per compensar futures baixades de tipus, i l'àmplia liquiditat estructural del model de negoci, especialment de la banca privada.

Qualitat en els processos i en la gestió

ISO 9001:2015 - Àrea d'Inversions

Creand Crèdit Andorrà manté la certificació de qualitat ISO 9001:2015, que cobreix tots els departaments de l'àrea d'Inversions.

23

ISO 14001:2015 - Gestió ambiental

El Sistema de Gestió Ambiental manté la certificació ISO 14001:2015. El segell, que abasta tota l'activitat bancària i financera a Andorra, expressa el compromís del Banc per minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat operativa i activar el full de ruta del pla de descarbonització.

02.

Estratègia de negoci del Grup

24

Carta del conseller delegat

Anàlisi de doble materialitat

Impuls de la nova estratègia de negoci del Grup

L'estratègia de sostenibilitat: banca compromesa

Eixos del model de negoci

Especialització en productes i serveis

Digitalització de l'oferta de valor

Innovació i projectes estratègics

Eficiència





Iniciem un camí ple d'oportunitats per créixer

Xavier Cornella Castel
Conseller delegat

El 2024 representa l'inici del camí que Creand vol emprendre com a grup financer els tres anys vinents. És el primer any del nou Pla Estratègic 2024-2026, amb el focus posat en les oportunitats de negoci per a un creixement sòlid, responsable i sostenible, en termes de resultats i amb accions que responguin a la confiança de clients, accionistes, empleats i el conjunt de les comunitats on tenim presència.

Les oportunitats han estat moltes aquest 2024, i gràcies a la gran tasca dels 823 professionals del Grup les hem materialitzat fins al punt de superar les previsions més optimistes. Per això només puc expressar orgull i agraïment per la millora en la consecució dels objectius marcats en el pla de negoci.

Els resultats amb què tanquem el 2024 s'han mantingut en la línia de l'exercici precedent, amb un benefici net consolidat de 70,90 milions d'euros. Reitero la satisfacció pel resultat aconseguit, quan el pressupost amb què treballàvem ens el situaven més d'un 10% per sota.

El bon comportament dels mercats i les baixades dels tipus als Estats Units i a Europa –més lentes del que tothom apuntava–, però sobretot la gestió acurada en el control de la despesa i en la recuperació de la morositat ens han empès cap a unes xifres que situen el volum de negoci en nivells molt positius respecte del 2023. Així ho ha posat en relleu Fitch Ratings, que ha ratificat el ràting de Creand en 'BBB-' amb perspectiva estable.

“

Especialització, digitalització i innovació fonamenten el nou Pla Estratègic (2024-2026), que té com a objectiu mantenir el lideratge en la plaça financera d'Andorra i en termes de resultats.”

Tanquem, doncs, l'exercici amb un volum de negoci de 30.682 milions d'euros (un 11,09% més), els dipòsits dels clients han pujat fins als 4.943 milions (un 6,25% més) i els recursos gestionats s'han enfilat fins als 22.957 milions.

- Pel que fa a **Andorra**, l'increment de l'activitat referma l'encert de la nostra aposta decidida i continuada pel país, on mantenim el lideratge en quota de mercat i generació de recursos. El volum de negoci ha pujat un 5,75%, fins als 10.499 milions d'euros, repartits entre la banca comercial (4.991 milions, un 4,70% més) i la gestió patrimonial (5.507 milions, un 6,71% més).

Una menció especial mereix el bon comportament de la banca d'empreses, amb un creixement del 7,27% fins a fregar la xifra històrica dels 2.000 milions d'euros (en concret, 1.861 milions). És fruit d'un país que creix a ritmes positius i perquè des de Creand creiem en Andorra i creem les oportunitats perquè empresaris, emprenedors i particulars tirin endavant els seus projectes de futur. Ho reflecteixen els 2.474 milions en crèdits concedits (un 2,47% més), que representen el 89% del total de la inversió creditícia (2.782 milions, un 2% més que el 2023).

Quant a l'activitat internacional, centrada en la banca privada, les nostres filials europees mantenen el bon comportament que garanteix el bon ritme de creixement del Grup, amb un increment del volum de negoci del 18,66%, fins als 19.021 milions.

- A **Espanya**, la consolidació de la unitat de Family Office –després de la compra l'any passat de GBS Finanzas Investcapital AV– i l'aposta estratègica per l'especialització han situat la filial Creand Wealth Management com un referent en l'assessorament patrimonial personalitzat. És així que s'han aconseguit unes xifres rècord en termes de volum de negoci, de 5.191 euros (un 25% més que el 2023) i molt en línia de l'objectiu dels 6.000 milions fixat per al 2026.

Voldria destacar l'obertura de l'oficina a la Seu d'Urgell, on Creand Wealth Management ha afegit els serveis de banca comercial a una oferta global per a un territori que considerem estratègic. Un cop més, hem estat pioners en el nostre posicionament de mercat, en ser el primer grup financer andorrà que arriba al país veí amb una proposta de valor centrada en el client particular, negocis i empreses de la zona, a més de la cobertura que garantim als clients andorrans amb necessitats d'operar a Espanya.

L'oportunitat de créixer en territori espanyol ha arribat també amb la inauguració de l'oficina de Màlaga, amb la qual preveiem donar servei de banca privada a la zona de la Costa del Sol –amb molt potencial de negoci– i al conjunt de la comunitat andalusa. Així doncs, el Grup Creand ja és present a Madrid, Barcelona, València, la Seu d'Urgell i Màlaga.

- **Luxemburg** continua centralitzant la nostra activitat de banca institucional, amb un increment del negoci del 8,90%, fins als 11.628 milions d'euros. La trajectòria de Creand Wealth & Securities es manté sòlida i l'hem enfortit amb un reforç important de l'equip humà per enfortir les estructures de control i de govern corporatiu davant els exigents requeriments normatius i regulatoris, principalment en l'àmbit de les finances sostenibles, la ciberseguretat o la protecció de l'inversor.
- Finalment, a **Amèrica** properament les autoritats panamenyes confirmaran definitivament l'entrega de la llicència bancària mentre seguim enfortint Creand Wealth Management a Miami com el nostre *hub* financer al continent. També en aquesta plaça destaca el creixement del negoci, del 13,28%, fins als 1.359 milions d'euros.

“

Creiem en les oportunitats que pot oferir Andorra com a país, on es concentra el 90% dels crèdits concedits a empreses, emprenedors, particulars i institucions”.

28

També des de la nostra presència en el sector assegurador seguim enfortint el Grup. Hem consolidat l'aliança amb Caser Seguros en la banca-assegurances, amb un volum de primes de risc que ha ascendit fins als 26,1 milions d'euros i hem reforçat el Grup Assegurador a Espanya ampliant la participació d'Arquia en l'accionariat de CA Life, un soci estratègic en la comercialització i distribució d'assegurances que ha situat la seva participació en el 24%.

Creixement i rendibilitat formen un binomi esperançador amb la vista posada en els anys següents, sobretot si som capaços de continuar aprofitant les oportunitats que ens brinda un entorn de mercat competitiu i exigent però també engrescador i apassionant.

Si el 2023 obriem el mercat bancari al públic adolescent amb la posada en marxa de **Teens**, el 2024 ens confirma l'encert de la iniciativa: un de cada dos clients d'entre 12 i 17 anys és Teens Creand, més de la meitat dels quals són clients nous per al banc. És aquesta **especialització** en l'oferta la que reforça el nostre lideratge al país, com ho estem fent en l'àmbit de les **finances sostenibles** a través d'una oferta de productes de finançament i d'inversió cada cop més competitiva.

Hem seguit tenint en la **digitalització** un vector de transformació del negoci. El 57,7% dels nostres clients ja són usuaris de la nova **Creand banca online** i el 70% operen des del mòbil, un autèntic repte que enforteix la nostra capacitat de servei universal, que complementem amb la presència en oficines a tot el territori, un actiu que ens diferencia i ens defineix.

Com també ens defineix oferir **solucions innovadores**. En són l'exemple, els serveis de pagament digital **Google Pay** i **Garmin Pay**, o el servei de compravenda i custòdia de **criptoactius**, que gràcies a l'acord amb Onyze preveiem oferir un cop rebut el vistiplau del regulador. Perquè la **innovació** ha estat un altre vector per respondre a les oportunitats de la nova economia. Amb aquesta visió hem incrementat la nostra participació a **Vesto**, una *fintech* que permet als usuaris fer inversions fraccionàries en accions nord-americanes a partir de cinc euros. Hem seguit impulsant el pioner **Innovation Hub**, que posa en contacte empreses i *startups* per a acords de col·laboració mútua (més de 150 aquest 2024), i des del programa **Scale Lab Andorra** acompanyem projectes emprenedors d'arrel tecnològica, com els andorrans Cellab (de biotecnologia) o Durcal (rellotges de teleassistència).

El **suport** al país ha estat una constant per a Creand i el mantenim de manera inalterable per generar un impacte positiu en la societat fruit de la nostra estratègia de **banca compromesa**. Un impacte que es tradueix amb 3,67 milions d'euros d'inversió per fomentar iniciatives d'inclusió i educació financera, promoure la formació d'emprenedors i empresaris, o promoure l'esquí.

També treballem per obrir un ventall d'oportunitats a la societat andorrana, sobretot per a col·lectius més desfavorits, a través de Creand Fundació. Som l'únic banc que té una fundació a Andorra; ser pioners també en aquest àmbit ens enorgulleix.

La digitalització, la sostenibilitat, la intel·ligència artificial, la ciberseguretat són ja part del present que Creand comença a construir aquest 2024 sense perdre l'horitzó dels reptes que s'entreveuen: la creixent exigència en requeriments normatius i regulatoris, la necessitat d'atraure talent i de retenir el que ja tenim, o continuar fent d'Andorra un país atractiu per invertir-hi però sobretot per viure-hi, amb el futur acord d'associació amb la Unió Europea en l'horitzó.

Comptem amb un equip humà cohesionat i compromès per recórrer aquest trajecte. Saber-nos mereixedors de la confiança dels nostres clients, accionistes i del conjunt de la societat andorrana ens impulsa a treballar encara amb més responsabilitat. El 2025 celebrarem els 75 anys del naixement de Crèdit Andorrà. Sens dubte, la millor oportunitat que tindrem per agrair-vos un cop més haver-nos acompanyat.

ANÀLISI DE DOBLE MATERIALITAT

L'anàlisi de doble materialitat és l'eina que permet identificar els principals impactes, riscos i oportunitats als quals està exposada l'entitat en termes ambientals, socials i de governança (ASG) i als quals es preveu donar resposta a través d'una estratègia de sostenibilitat integrada en l'estratègia global de negoci.

Creand elabora l'estudi de doble materialitat amb periodicitat biennal, basat en una doble perspectiva:

Perspectiva d'impacte

Identifica els impactes (reals o potencials, positius o negatius) que l'activitat de l'empresa genera en l'economia, les persones i el medi.

Perspectiva financera

Identifica les qüestions ambientals i socials que poden suposar riscos i oportunitats per a l'entitat i l'afectació que podrien tenir en el rendiment financer.

L'anàlisi duta a terme el 2023 i vàlida per al 2024 va identificar 37 aspectes, 23 dels quals van ser considerants crítics, 12 significatius i 2 importants.

La matriu presenta els **23 temes crítics per a l'entitat**, ponderats en materialitat d'impacte i materialitat financera, que es consideren prioritaris en la presa de decisions estratègiques. Entre les principals conclusions, destaquen:

L'àmbit «Governança, ètica i compliment» aglutina el major nombre d'aspectes materials (financers i d'impacte).

L'àmbit «Model de creació de valor i estratègia» té dos temes amb la nota més alta de criticitat en els dos eixos de la materialitat: «Resultats econòmics sostinguts i sostenibles» (3r) i «Incorporació de les finances sostenibles i criteris ASG en l'estratègia del negoci» (6è).

Guanyen posicions els temes «Descarbonització de la cartera bancària i d'inversions» i «Drets humans i drets econòmics, socials i culturals de les comunitats».

Temes materials crítics (igual o superior al 72% de ponderació)



Ambiental
4 temes



Social
7 temes



Governança
12 temes

Per a més informació, vegeu [l'Informe corporatiu anual del 2023](#).



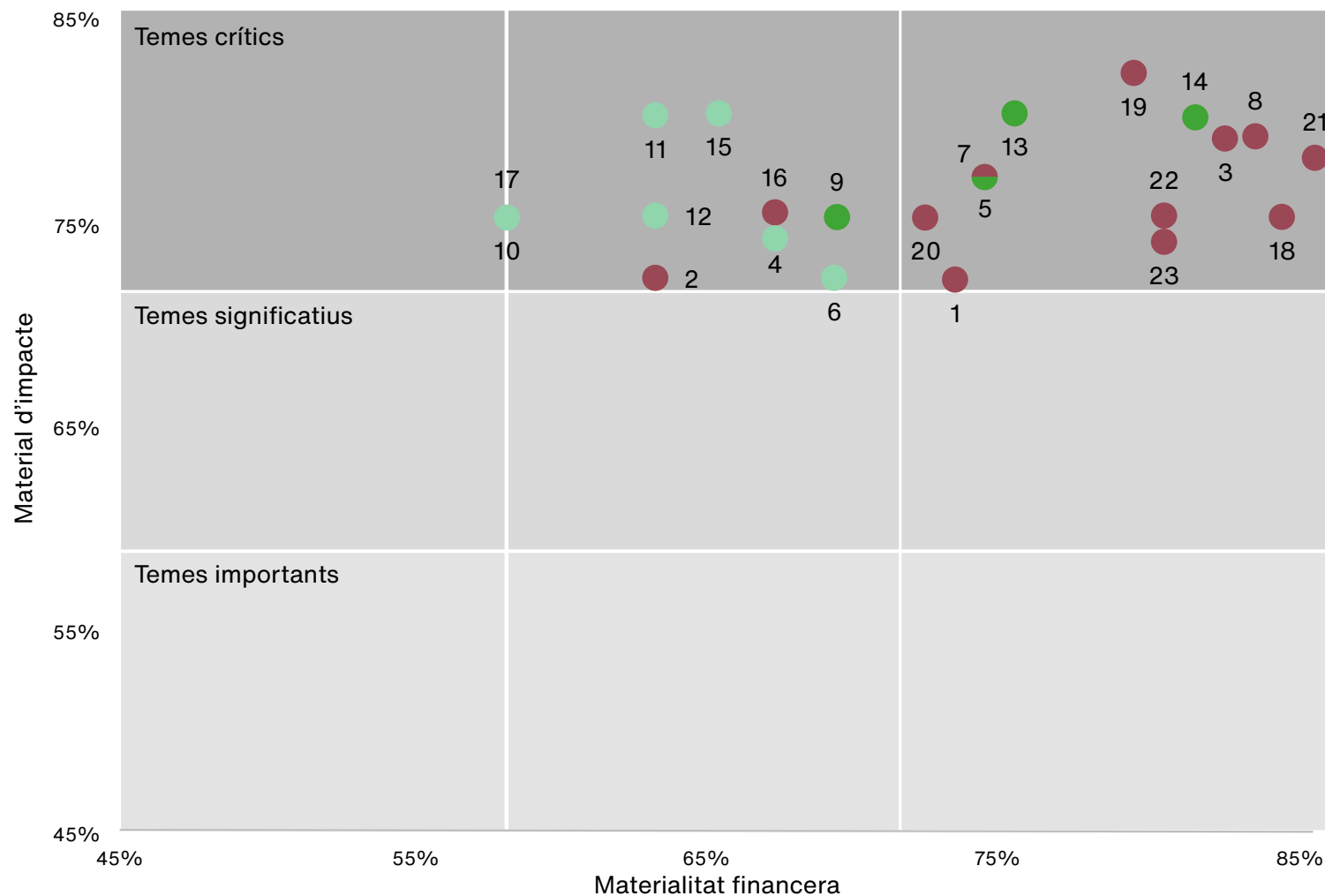
Temes materials i de cobertura

32

		Tema	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%
	16	Relacions amb inversors i grups d'interès i col·laboració institucional (incloent patrocinis)	67%	75%
	18	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci	84%	75%
	19	Divulgació d'informació clara i transparent	79%	82%
	20	Govern corporatiu i cultura corporativa	72%	75%
	21	Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció	85%	78%
	22	Gestió de riscos	80%	75%
	23	Compliment regulatori	80%	74%
Social 	4	Innovació en productes i serveis	67%	74%
	6	Satisfacció dels 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%
	17	Impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial	58%	75%
Ambiental 	5	Incorporació de les finances sostenibles i els criteris ASG 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%

Rellevància crítica: igual o superior al 72% de ponderació; rellevància significativa: igual o superior al 58%; rellevància important: igual o superior al 45%.

Matriu de materialitat per temes



IMPULS DE LA NOVA ESTRATÈGIA DE NEGOCI DEL GRUP

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Model de negoci i estratègia. (1)	Nous requisits regulatoris i demandes de mercat.	Desplegament de la visió estratègica 2024-2026.
	Aliances estratègiques. (2)	Competència dins el sector financer.	Creixement amb eficiència i eficàcia.
	Divulgació d'informació clara i transparent. (19)	Estancament de l'oferta de productes diferencials.	Desenvolupament de serveis alternatius.
		Digitalització i risc tecnològic.	Estratègia de sostenibilitat i anàlisi de doble materialitat.

34

“

El nou Pla Estratègic 2024-2026 té el focus posat en les oportunitats de negoci que arriben de la mà de l'especialització en l'oferta de valor, de la digitalització i la intel·ligència artificial, o la transició sostenible en termes de mobilitat o energies renovables. Volem garantir un creixement sòlid i responsable, tant en termes de resultats com a través d'iniciatives que responguin a la confiança d'accionistes, empleats, clients i el conjunt de les comunitats on Creand és present.”

Xavier Cornella
Conseller delegat



La Convenció de directius marca l'horitzó 2026

Una vuitantena de responsables procedents de Luxemburg, Amèrica, Espanya i Andorra van participar al llarg de dos dies en una trobada que amb el lema «Cap a l'excel·lència» van conèixer i exposar les principals línies traçades per al Pla Estratègic 2024-2026 del grup Creand.

Així, els màxims representants de les àrees de negoci i corporatives van tenir l'oportunitat de presentar les fites principals que preveuen desplegar amb els equips respectius els tres anys vinents, en línia amb la visió estratègica dissenyada per la Direcció General.

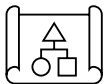


Una imatge dels participants abans d'acomiadar la jornada de treball. © Natàlia Montané

Aquest any marca el final del Pla Estratègic 2022-2024. La irrupció de la intel·ligència artificial, el desplegament de noves tecnologies en l'àmbit *fintech*, la preocupació creixent per qüestions vinculades a la sostenibilitat i l'arribada de noves regulacions nacionals i internacionals han tingut un impacte directe en la dinàmica del sector financer.

Davant aquest context, la nova visió estratègica de Creand Crèdit Andorrà, que es desplegarà en els tres anys següents (2024-2026), incorpora aquestes tendències com una oportunitat per reforçar el nostre objectiu de lideratge social i econòmic a través d'iniciatives que ens permetin actuar des d'una òptica d'innovació, eficiència tecnològica i responsabilitat.

36



Aliances estratègiques

Permeten potenciar l'especialització interna, l'enfortiment i creixement de negoci, i vetllen per la competitivitat incrementant la capacitat de generar valor.



Especialització de productes i serveis

Identifiquem i enriqueim la gamma de productes i serveis diferencials que permeti arribar a tots els segments de la població, amb una oferta que s'adapti i doni resposta als diferents nínxols de mercat a través d'un equip professional especialitzat.



Innovació

Treballem per posicionar l'entitat com a pionera en serveis innovadors a Andorra, fomentant una cultura emprenedora a través de la promoció d'un ecosistema innovador i tecnològic.



Persones

Se situen al centre de totes les activitats que despleguem amb una gestió exigent, flexible, equitativa i atenta.

Aliances estratègiques

Establir acords amb empreses i institucions destacades en el seu àmbit d'activitat ens permet desenvolupar projectes conjunts d'alt valor afegit per al territori, amb l'objectiu de consolidar el nostre creixement en benefici d'accionistes, clients i el país.

	Corporatives	Setap 365 Dinamització econòmica a través del sector de la neu
	Negoci bancari	Onyze Actius digitals
		Stock Crowd In Plataforma col·laborativa que connecta inversors amb immobiliàries
	Negoci assegurador	Caser Soci estratègic per a la prestació de serveis d'assegurances
		Arquia Integració en l'accionariat de Creand Assegurances Vida a Espanya (19%)

Aliança amb Onyze

Onyze, líder a Espanya en custòdia d'actius digitals, és el soci que acompanyarà Creand Crèdit Andorrà en l'oferta de serveis de compravenda i custòdia de criptoactius.

L'aliança permetrà als clients del Banc invertir en les principals criptodivises (inicialment, Bitcoin i Ethereum) com un actiu més per complementar les seves carteres, de les quals també podran fer seguiment a través de la banca online.

Les fortaleeses d'Onyze

Innovació tecnològica

Seguretat en el negoci

Compliment regulatori



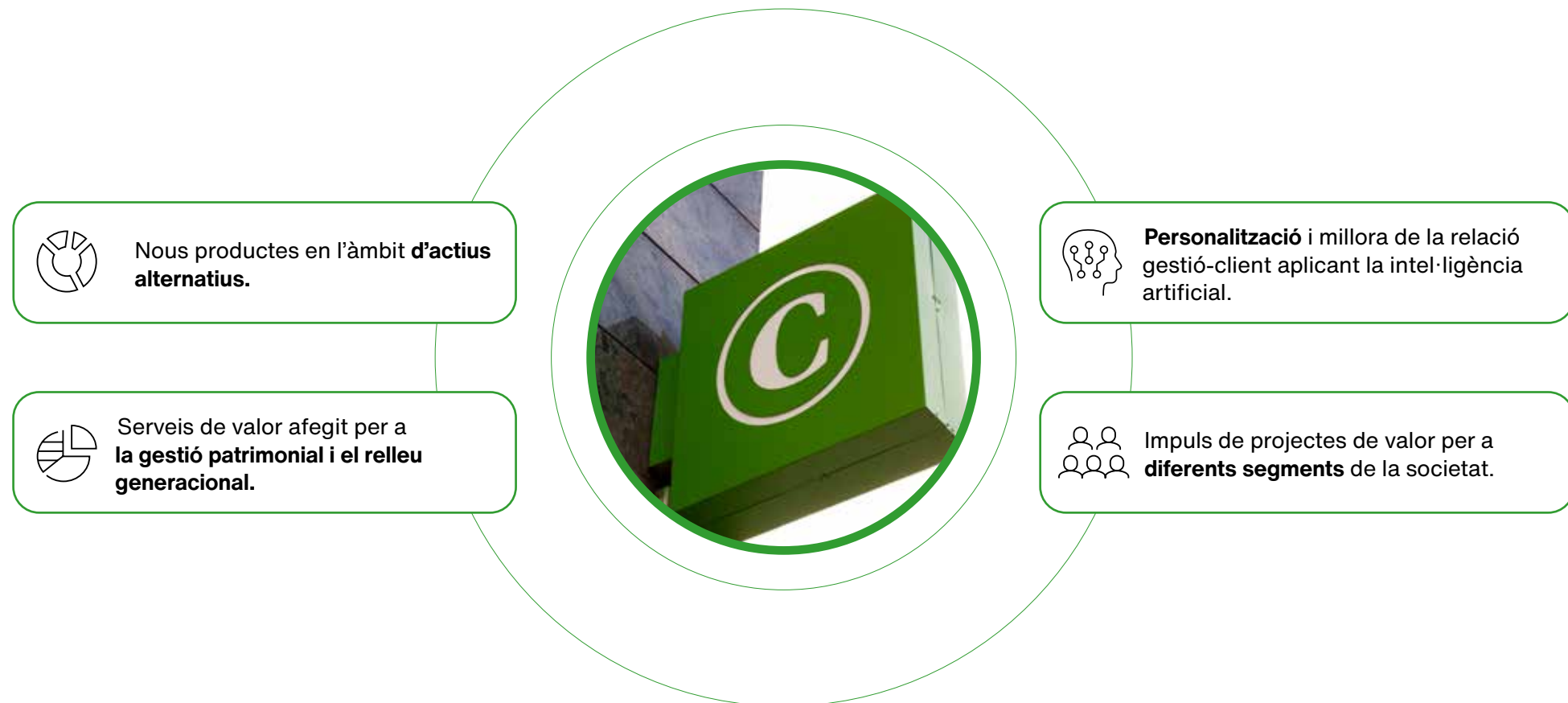
L'equip d'Onyze i Creand. © Creand

Especialització de productes i serveis

Acompanyar els nostres clients en cada situació vital en què es troben ens ha portat a un posicionament sòlid quant a la nostra oferta de productes i serveis que ens ha permès situar-nos en el mercat amb un

posicionament diferenciador, ja que donem cobertura a tots els grups socials presents en el mercat, tant pel que fa en termes generacionals com en solucions financeres de tot tipus.

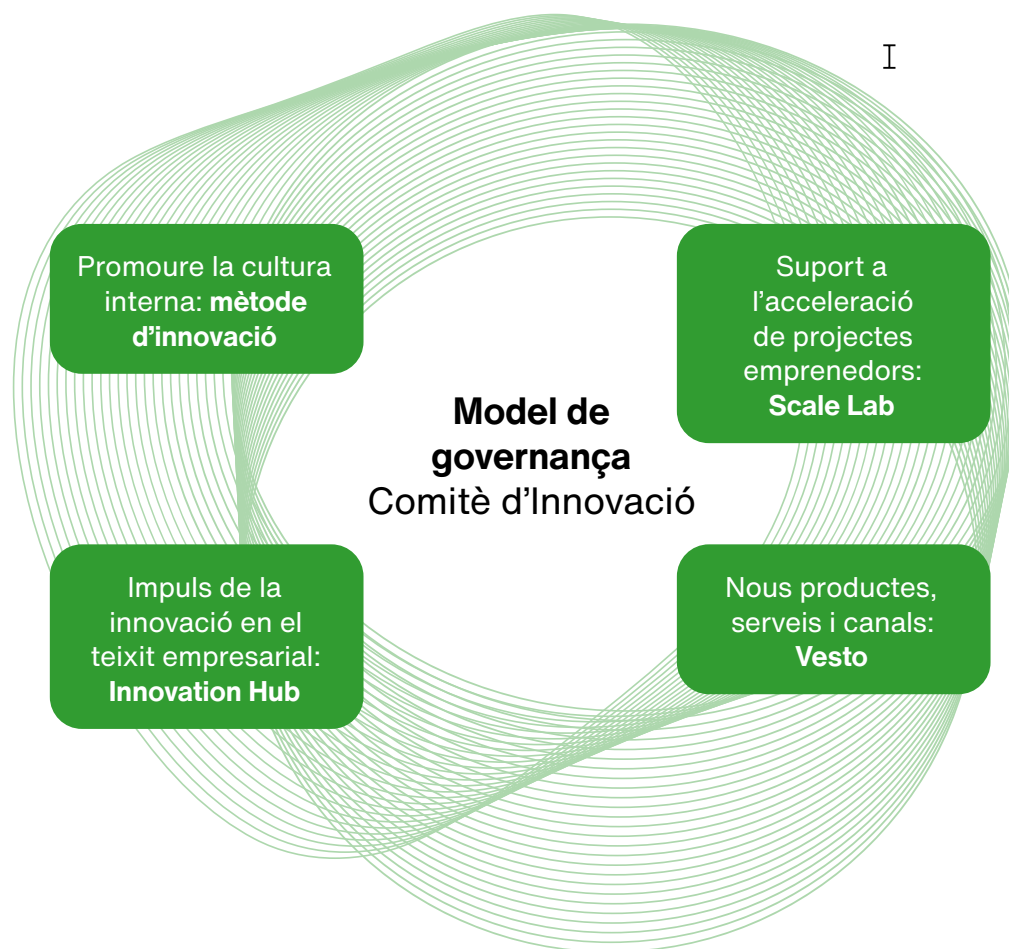
38



Innovació

A través del Comitè d'Innovació promovem la implantació de la innovació del Banc a través de la identificació de reptes, la definició de l'estratègia, l'avaluació de les possibles iniciatives per executar i l'anàlisi de col·laboracions possibles amb tercers.

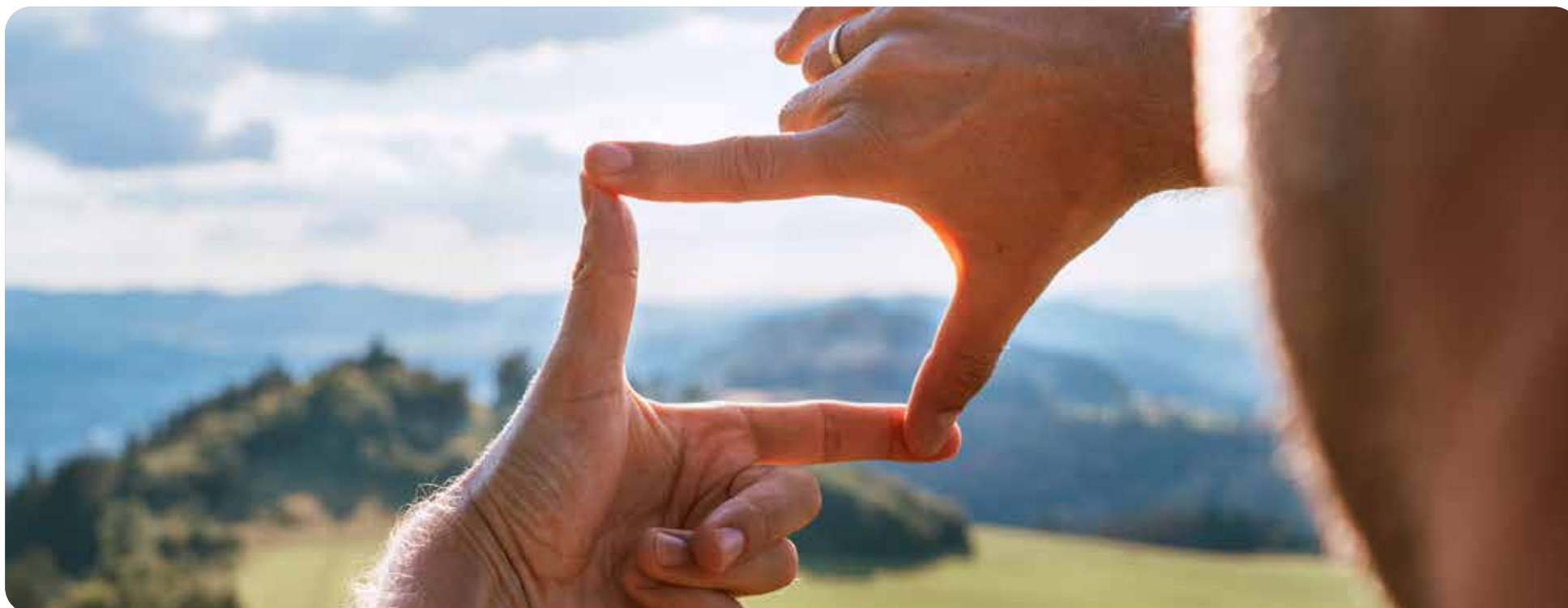
El Comitè té voluntat de representació transversal, amb la presència de diferents àrees i departaments de negoci de l'entitat.



L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT: BANCA COMPROMESA

Fruit de l'ambició de reforçar l'estratègia amb un model d'impacte responsable, que contribueixi al desenvolupament econòmic d'accionistes i clients, i que generi valor per al conjunt del territori, articlem un propòsit corporatiu que es fonamenta en la banca compromesa.

Avançar en el desenvolupament social i econòmic sostenible implica transversalitzar els processos ambientals, socials i de governança (ASG) a tot el Grup, estendre la implicació a les diferents línies de negoci i incorporar la sostenibilitat en cada decisió de negoci.



Àmbits on materialitzem el propòsit de banca compromesa en el negoci



Transició sostenible

Productes de finançament per acompanyar els clients a la transició sostenible.

Productes d'inversió sostenible (fons d'article 8).



Progrés de les persones

Productes que promouen la inclusió i l'educació financera de la població.

Adaptabilitat dels serveis a través de la incorporació d'eines tecnològiques i la transformació digital del negoci.



Progrés del país

Dinamització i foment de l'ecosistema emprendedor (Innovation Hub, i Scale Lab).

Impuls d'activitats d'*engagement* (taules empresarials, associacions i fòrums financers i bancaris, etc.).



Governança

Normativa ASG interna.

Aliances estratègiques.

Formació interna (Consell d'Administració i unitats de negoci).

Transparència i comunicació.

Compliment normatiu.



EIXOS DEL MODEL DE NEGOCI

La presentació de la nova estratègia de negoci del Grup Creand comparteix les principals línies i metes establertes per créixer en l'especialització, tant de la proposta de productes i serveis com de l'equip comercial i de gestió, per impulsar la innovació i la transformació digital com a eixos transversals.



Especialització en productes i serveis

Diferenciació dels
productes i serveis oferts.

Valor afegit i addicional
a l'oferta bancària
tradicional.

Especialització en l'equip comercial i de gestió

Model diferencial, no
tradicional ni massiu.

Formació contínua.



Transformació digital

Gestió digital i banca online.

Digitalització de tots els serveis oferts.

Innovació

Cultura de la innovació.
Acceleració de projectes estratègics.

Millora el *time-to-market* dels projectes.

Eficiència

Eficàcia, transparència i coneixement.

Externalització per a una millor experiència del client.

Reducció de costos.

Especialització en productes i serveis

Acompanyem el creixement econòmic a través d'una àmplia oferta que té en compte principalment els diferents perfils de clients (particulars, empreses, joves...) i les necessitats financeres que es deriven de les respectives situacions vitals.

Amb l'objectiu de continuar millorant la incorporació de factors ASG i generar oportunitats de creixement del negoci, hem emprès un exercici exhaustiu com a base per a un model de finançament sostenible de les operacions bancàries.

Inclusió financera per als més joves: Teens Creand

44

La innovadora proposta d'un paquet de serveis bancaris per a joves d'entre 12 i 17 anys s'ha consolidat entre el públic més jove i confirma la necessitat d'aquest segment de població de disposar d'una oferta a mida.

Així, un de cada dos clients entre aquestes edats ja disposa de Teens i el 51% són clients nous per al Banc.



1.000
clients

98%
d'usuaris de la targeta Teens
o el Carnet Jove 16.30

10 €
d'import mitjà en
operacions de compra

35 €
d'import mitjà en
reintegraments

Fomenta l'hàbit de l'estalvi.

Coneixements per gestionar l'economia amb responsabilitat.

Sessions d'educació financera a les escoles.



Solucions per al teixit empresarial: servei Creand API

El nou servei Creand API (Interfície de Programació d'Aplicacions) permet als clients de Banca Corporate integrar les seves dades financeres a les solucions de gestió.

Capdavanter en la banca andorrana, el nou servei suposa una simplificació de les tasques administratives i l'optimització de l'eficiència operativa d'empreses i negocis de manera gratuïta per al client.



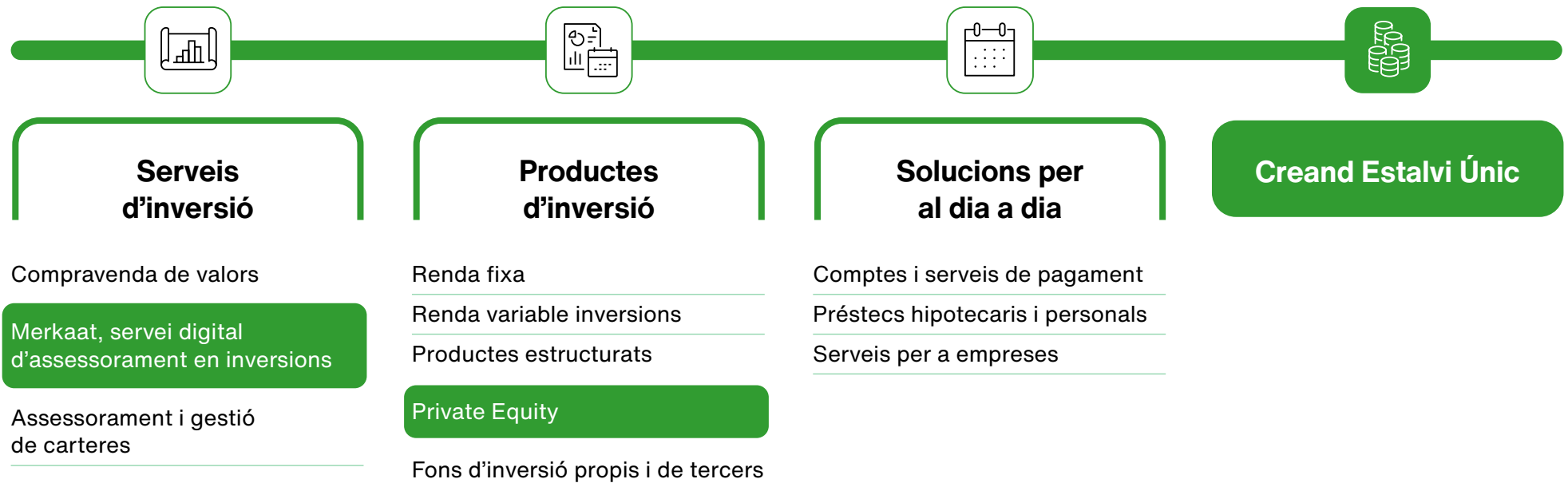
Assegurar el futur amb propostes d'estalvi i d'inversió

Acompanyar els nostres clients en les seves decisions financeres és una de les característiques que defineix el nostre lideratge en el mercat andorrà, a través d'un assessorament expert i a mida, reforçat amb la xarxa comercial d'oficines més àmplia del país.

Productes i serveis financers

Disposem de solucions adaptades a les finances personals dels nostres clients per acompanyar-los a assolir els seus objectius de gestió i ajudar-los a optimitzar el patrimoni.

46



Merkaat

Merkaat, el primer servei d'inversions 100% digital d'Andorra, ha consolidat la seva posició en el mercat amb un increment del volum gestionat i del nombre de clients assessorats.



Creixement

Global del
98%

Andorra

De 55 milions d'euros
a 106 milions d'euros

Internacional

De 14 milions d'euros
a 31 milions d'euros



Clients

Increment del
40%

Andorra:

+30% de clients

Internacional:

+72% de clients



Creand Select Private Equity

L'aposta estratègica per l'especialització s'ha reflectit en l'oferta de Private Equity de la gestora, tant a Espanya com a Andorra.

Amb aquest objectiu, Creand Asset Management ha llençat el Creand Select Private Equity Fund, un fons de fons de Private Equity compost per 18 fons subjacents de prestigi, gestionat per Creand AM i assessorat per Creand Crèdit Andorrà.



El fons en xifres

Volum de fins a

50
milions €

Termini de

10 anys
(5 d'inversió + 5 de desinversió)

Aportació mínima de

50.000 €

Fons subjacents:

18

Creand Estalvi Únic, un producte amb valor afegit

El nou producte està pensat per a persones que volen obtenir un rendiment dels seus estalvis a mitjà termini, a través d'una prima única a tres anys que ofereix una rendibilitat neta garantida. El valor afegit del nou producte és que inverteix en empreses sostenibles, concretament amb criteris ambientals.



48

“

Continuem amb el compromís de fomentar l'estalvi, amb un producte que permet als clients optimitzar la rendibilitat dels seus estalvis a un termini més curt que els plans de jubilació, amb el valor afegit de participar en inversions sostenibles amb uns tipus molt atractius.”

Daniel Marsol

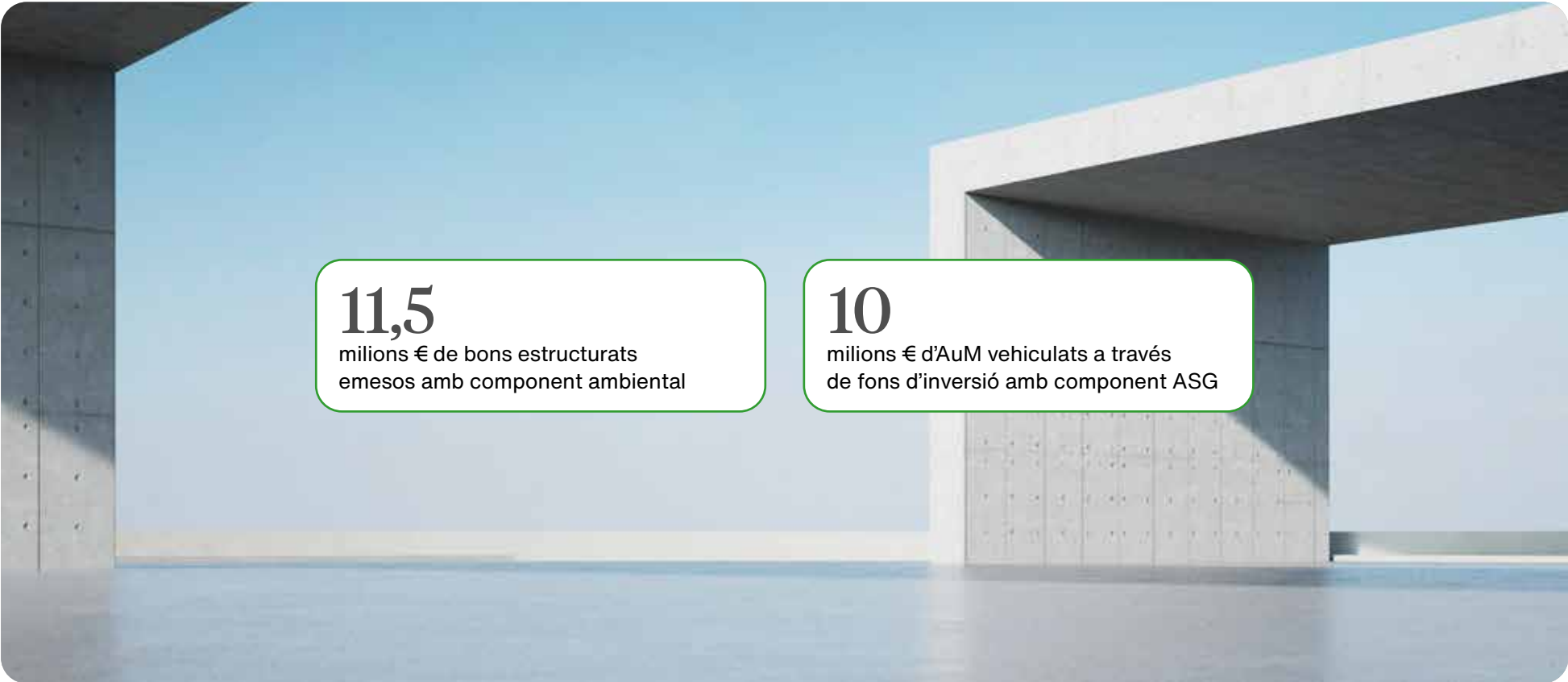
Director del Grup Assegurador



Pilotant la transició cap a les finances sostenibles

La transició energètica és un dels reptes més importants actualment, i des de Creand treballem per transformar-lo en una oportunitat de creixement, tant pròpia com dels nostres clients, siguin particulars, empreses o institucions.

Des d'aquesta perspectiva, apostem per la transformació progressiva i la generació de noves oportunitats de negoci a través de propostes innovadores tant en finançament com en inversions que reforcen l'especialització de la nostra oferta.



11,5

milions € de bons estructurats
emesos amb component ambiental

10

milions € d'AuM vehiculats a través
de fons d'inversió amb component ASG

Especialització en productes de finançament sostenible



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



Especialització en inversió sostenible

	Nom del fons	Sector	Promoció d'aspectes ASG
	Creand Gestió Flexible Sostenible 46,92 milions € d'AuM (2024)	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 Multigestió / Beauty Cinvest 2,02 milions € d'AuM (2024)	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 Multigestió / Everea 2,79 milions € d'AuM (2024)	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 Multigestió Good Megatrends Solidari FI 3,04 milions € d'AuM (2024)	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.

Digitalització de l’oferta de valor

ASG	MATERIALITAT D’IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Transformació digital, banca online i nous canals. (7)	Nous competidors no tradicionals en l’entorn bancari i financer.	Digitalització de l’atenció als clients oferint una experiència més accessible i àgil: desplegament de Creand Banca Online.
Social	Satisfacció dels clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent. (6)	Pressió regulatòria i normativa internacional de serveis digitals i protecció de la informació. Inaccessibilitat a serveis financers bàsics.	Ampliació de l’oferta dels serveis de pagament digital amb Google Pay, Creand Wallet i Garmin Pay. Millora de l’experiència del client i adaptabilitat a les seves necessitats particulars.

52

“La digitalització és un dels principals eixos del nou pla estratègic, i l’enfoquem a millorar l’experiència financera dels nostres clients en tots els àmbits del negoci, a través de solucions avançades i adaptades a l’evolució del mercat en un entorn de completa omnicanalitat.”

Núria Roca
Directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals



Treballem en la transformació digital des d'una concepció integral, amb una estructura que implica l'organització transversalment amb l'objectiu d'oferir una banca àgil, eficient i segura.

Millorar l'experiència omnicanal del client



Digitalització operativa

Creand Banca Online format *app*

90%

dels traspassos i transferències de l'entitat ja es fan a través de la banca *online*

70%

del total de les operatives en banca online es fan via mòbil



Relació amb l'usuari

Servei "El meu gestor".

Servei d'atenció telefònica.



Oferta comercial mòbil

Mitjans de pagament per a particulars:

Bizum.
Google Pay.
Garmin Pay.

Serveis de pagament per a empreses i negocis:

TPV Virtual.
TPV Link.
Firma mancomunada.
E-commerce: Monei.
Creand API.



Accessibilitat i seguretat

Validació biomètrica.

Notificacions instantànies personalitzades.

Firma digital i mancomunada.

Nova Creand Banca Online

La nova Banca Online optimitza l'experiència de l'usuari oferint un servei més àgil, visual i personalitzable per a la gestió de les finances personals. Al llarg del 2024 s'ha consolidat l'ecosistema digital del Banc un cop implementada amb èxit la nova aplicació a gairebé totes les unitats de negoci de l'entitat.

-  **Alt nivell de prestació digital**
-  **Experiència d'usuari diferencial**
-  **Actualització en mesures de ciberseguretat**

- Milliores en la navegació i en la usabilitat.
- Facilitat d'accés.
- Funcionament completament intuïtiu.
- Alt grau de personalització digital.
- Disponible a les plataformes de descàrrega iOS i Android.



La banca online s'ha consolidat com la plataforma de servei del Banc amb més presència en termes d'ús i funcionalitat, amb un increment de l'operativa que se situa en el 35%.

La banca online en xifres

**Clients**

59,5%

de clients són digitals

+ de 39.000

contractes actius

**Operativa**

+ d'1,6

milions d'operacions

▲ 34,91%

+de 740.000

operacions de traspassos i transferències

▲ 8,02%

+de 68.000

missatges a través d'El meu gestor

▲ 24,79%

Avançant en el pagament per mòbil

La transformació digital del Banc passa en bona part per facilitar als clients la comoditat, proactivitat i flexibilitat en les més diverses situacions en què puguin trobar-se a l'hora de fer pagaments.

La varietat en l'oferta i la seguretat en l'operativa ens permeten avançar cap a una visió de futur en què la portabilitat mòbil serà clau per garantir una experiència positiva.

En aquest context, hem iniciat el procés per completar l'ecosistema de serveis digitals del Banc amb la incorporació de nous serveis de pagament.



**Google
Pay**



**Garmin
Pay**



Innovació i projectes estratègics

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Social	Innovació en productes i serveis. (4)	Nous competidors no tradicionals en l'entorn bancari i financer. Pressió reguladora i normativa internacional en protecció de l'usuari. Inaccessibilitat a serveis financers bàsics.	Digitalització de l'atenció als clients oferint una experiència més accessible i àgil: desplegament de Creand Banca Online. Ampliació de l'oferta dels serveis de pagament digital amb Google Pay, Creand Wallet i Garmin Pay. Millora de l'experiència del client i adaptabilitat a les seves necessitats particulars.

56

“
Les iniciatives impulsades des del departament d’Innovació són propostes transversals que es vinculen directament amb els reptes de les diferents unitats de negoci, en què hem passat d’una fase inicial d’exploració a l’execució i implantació de les idees treballades.”

Santiago de Larrea
Director d’Innovació

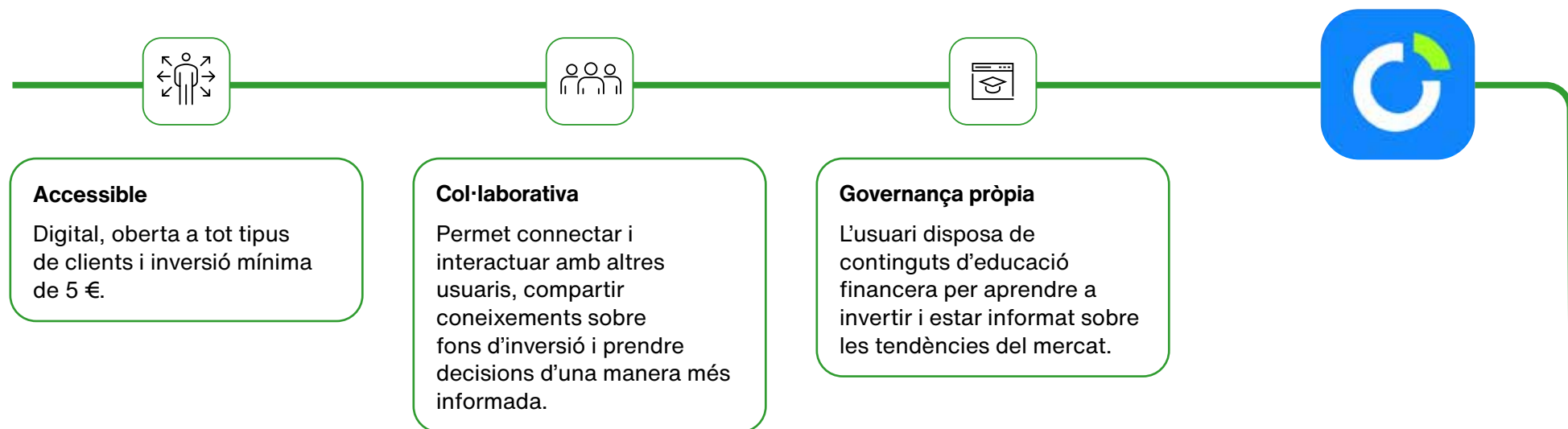


Solucions *fintech* per democratitzar les inversions

Una de les principals palanques d'innovació i emprenedoria de l'entitat es materialitza en **Vesto**, la plataforma que permet als usuaris fer inversions fraccionàries en accions nord-americanes a partir de cinc euros.

La plataforma proporciona acompanyament personalitzat i elabora col·leccions d'accions per facilitar als clients la compra en paquet.

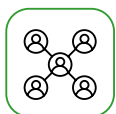
El 2024 hem reforçat l'aposta del Banc per solucions innovadores en l'àmbit de les *fintech* amb l'entrada en l'accionariat de Vesto.



Dinamització de l'ecosistema emprenedor i d'innovació al país

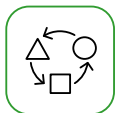
La contribució al creixement del país fent costat al teixit empresarial forma part del nostre propòsit de banca compromesa i el vehiculem amb un ampli ventall d'iniciatives entre les quals destaquen el foment i el suport a l'emprenedoria. Les col·laboracions estratègiques i l'especialització són els eixos sobre els quals se sustenta l'estratègia per promoure un ecosistema emprenedor sòlid i amb visió de futur.

58



Col·laboracions estratègiques

Hackató conjunta amb Grandvalira i Caldea per generar sinergies en projectes compartits.



Especialització

Innovation Hub.

Scale Lab Andorra.



Fomentant l'especialització en productes i serveis

Inversió en *startups* amb projecció global.

Noves oportunitats de mercat.



Innovation Hub

L'Innovation Hub, iniciativa pionera al país i ja consolidada com a actor en l'ecosistema innovador andorrà, continua avançant com a enllaç de connexió entre *startups* amb necessitats de donar a conèixer la seva proposta a les empreses que busquen solucions davant reptes con la digitalització.

Amb el nou Pla Estratègic 2024-2026, l'Innovation Hub es vol posicionar com un programa per impulsar l'acceleració d'*startups* estratègiques també fora d'Andorra, a través de la filial espanyola del Grup.

Les xifres de l'Innovation Hub

7.563

empreses
identificades

▲ 1,11%

893

relacions
proposades

▲ 112,11%

247

startups
analitzades

▲ 200,55%

185

empreses

140

startups

162

entrevistes
realitzades

▲ 62%

153

relacions
establertes

▲ 15,91%

66

empreses

36

startups

Scale Lab Andorra

Amb l'objectiu de donar suport a projectes emprenedors d'alt valor, el programa Scale Lab Andorra incorpora un vehicle d'inversió adreçat a propostes innovadores amb una tecnologia diferencial o un model de negoci validat i escalable.

Des de la seva posada en marxa, el 2019, el programa d'hiperacceleració de Creand ha invertit en 30 *startups* per ajudar-les en les respectives estratègies de creixement a escala global.

> 2a Trobada Scale Lab

Per segon any consecutiu, s'ha desenvolupat la trobada amb les *startups* que formen part del programa Scale Lab. En total, 26 assistents de 10 empreses han tingut l'ocasió de compartir experiències en la gestió dels seus negocis en un entorn lúdic a més de diverses sessions de treball amb experts com Pepe Agell, emprenedor i soci de Pear VC, un fons de capital risc americà que inverteix en empreses de creació recent, o Chris Bouwer, emprenedor i *business angel*.



Els participants en la segona Trobada Scale Lab. © Creand

Hackatò per enfortir sinergies

Uns 40 empleats de Caldea, Grandvalira i Creand Crèdit Andorrà van compartir una jornada de *hackatò* (experiència col·lectiva per crear un projecte) que va servir per crear sinergies entre les tres entitats.

La iniciativa, promoguda des del departament d'Innovació del Banc, va incloure dinàmiques de *design thinking* amb l'objectiu d'extreure una pluja d'idees sobre possibles col·laboracions entre les tres entitats, per optimitzar recursos i fer créixer les sinergies ja existents.

Un comitè format per representants de les tres entitats va votar la millor iniciativa, que a partir d'ara treballarà un equip mixt per materialitzar-la.



Els participants en la jornada conjunta. © Creand

40 participants

10 de Caldea

20 de Creand

10 de Grandvalira

10 equips de 4 persones

1 de Caldea

2 de Creand

1 de Grandvalira

Perfil dels participants

Empleats amb responsabilitat i empoderament per promoure el canvi intern.

Eficiència

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci. (18)	Increment de costos operatius derivats de la regulació i normativa.	Personalització del servei i l'oferta.
		Seguretat de l'usuari en termes de privacitat.	Mecanismes de control més robustos.
			Automatització de processos i tasques de poc valor.
			Gestió del risc.

61

“

Garantir la resiliència de l'entitat és el repte més important al qual ens enfrontem des de l'àmbit de la seguretat tecnològica. I no tan sols en termes d'eficiència operativa; també hem de ser capaços de treballar amb eficàcia, aportant solucions robustes i àgils alhora a uns clients hiperconnectats en un entorn regit per la immediatesa.”

Albert Santistev

Director de Tecnologia i Seguretat

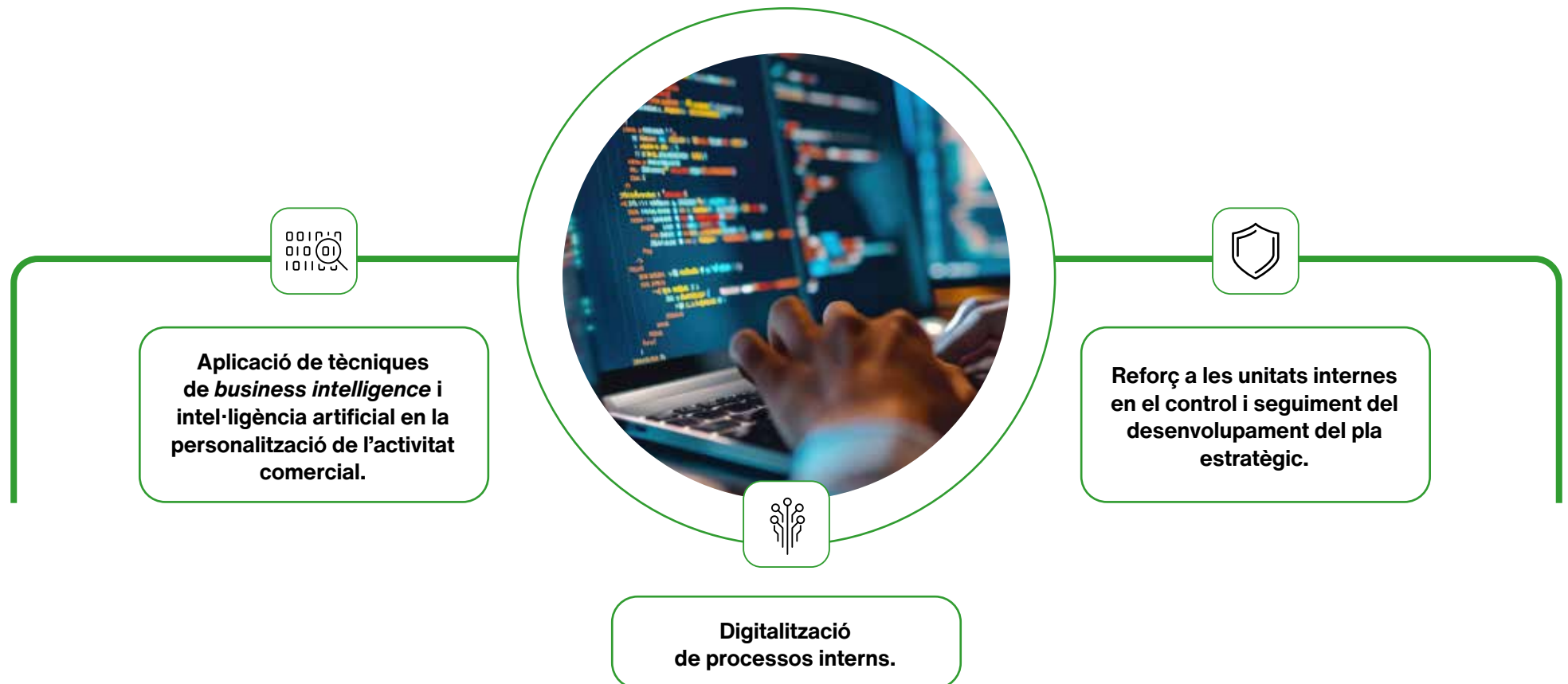


La tecnologia, a la base del servei

L'optimització dels processos i la millora continuada són els dos vectors principals del pla d'eficiència de l'entitat, que té com a objectiu mantenir la qualitat de l'operativa de negoci i l'atenció al client, amb la personalització del servei i l'especialització de l'oferta com a elements de diferenciació.

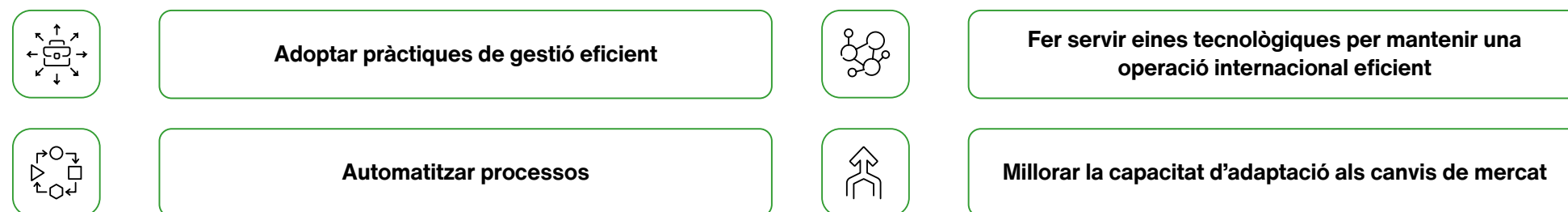
En aquest camí, Creand aposta per les oportunitats de millora que ofereixen les noves tecnologies, amb la intel·ligència artificial al capdavant de les eines disruptives que caldrà incorporar. Cada vegada més ens hem basat en les oportunitats de millora que ofereixen les noves tecnologies i l'aplicació de la intel·ligència artificial.

62



Eficiència en els processos

L'eficiència és una de les principals palanques del model de negoci de l'entitat. En un entorn caracteritzat per la ràpida evolució tecnològica i la creixent interconnectivitat, el Banc busca contínuament optimitzar les seves operacions, reduir costos associats i millorar la productivitat amb l'objectiu últim de millorar el servei al client. Això implica:



63

Infraestructura tecnològica

L'eficiència tecnològica també vol dir desacoblar funcions que puguin augmentar l'eficàcia dels processos operatius, o externalitzar si així proporciona més valor afegit per als clients. Aquesta és la filosofia que acompanyarà els propers anys a l'entitat en relació amb les tecnologies emergents:



03.

Govern corporatiu i gestió del risc

64

Govern corporatiu

Entorn de control

Governança de la sostenibilitat



Un govern corporatiu sòlid és fruit de la combinació adequada de definició de processos i de les persones que hi participen.

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. Igualment, les persones són les encarregades de vetllar per una presa de decisions correcta i eficient a través de l'assignació de funcions i responsabilitats.

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.

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Ciberseguretat i privacitat de les dades. (8)	Exposició a ciberatacs derivada de la digitalització i dependència tecnològica.	Aprovació del nou Pla Estratègic 2024-2026.
	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci. (18)	Increment de nova regulació i de riscos emergents.	Nomenament del director de Tecnologia i Seguretat com a nou membre del Comitè Executiu.
	Govern corporatiu i cultura corporativa. (20)		Reforç del Pla Director de Seguretat.
	Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció. (21)		

“Els sòlids indicadors financers han permès a l’entitat progressar en el pla estratègic per als pròxims tres anys, on, entre d’altres, busca transformar el Grup Creand en una entitat cada cop més resilient i sostenible a través d’una estructura de govern robusta i eficient.”

Xavier Cornella
Conseller delegat



Principals indicadors de govern corporatiu

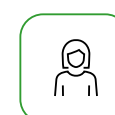
Composició



7
consellers

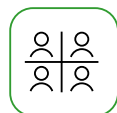


43%
de consellers
independents



29%
de dones al Consell

Sessions



8
Consell
d'Administració



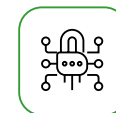
7
Comissió
Preparatòria
del Consell



5
Comissió d'Auditoria
i Riscos

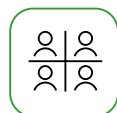


6
Comissió de
Nomenaments
i Retribucions



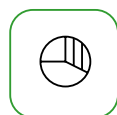
3
Comissió de Tecnologia
i Ciberseguretat

67

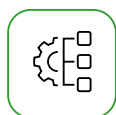


11
reunions del Comitè
Executiu

Activitat



1
Junta
General



14
polítiques
noves i
actualitzades



287
documents
normatius aprovats
o revisats



0
denúncies
rebudes a través
del canal de
denúncia

GOVERN CORPORATIU

Estructura de la propietat

El capital social¹ de Crèdit Andorrà, SA està representat per dues tipologies d'accions (accions de la classe A i de la classe E) amb idèntics drets econòmics i polítics.

En data 31 de desembre del 2024, el capital social ascendeix a 63.102.130 euros, distribuït en 901.459 accions repartides en 894.396 títols de la classe A (99,22%) i 7.063 de la classe E (0,78%).

Accionariat de Crèdit Andorrà



Classe A
(99,22%)

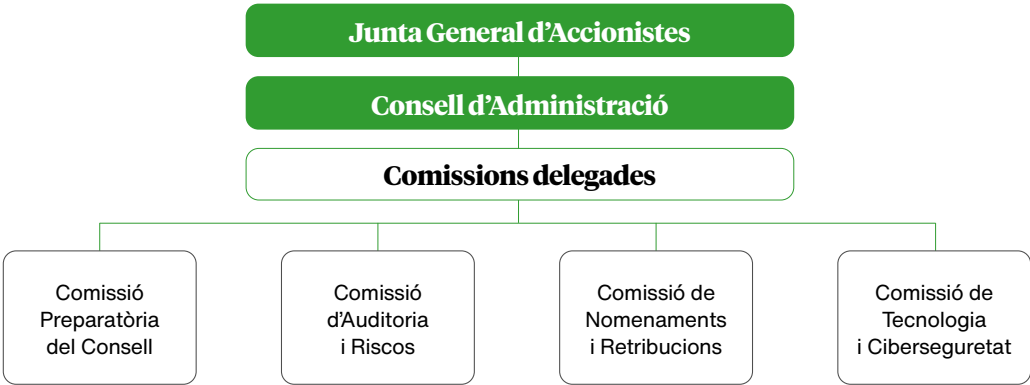
Classe E
(0,78%)

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

Estructura de govern

El model de govern corporatiu del Banc promou una cultura d'ètica i responsabilitat empresarial que es reflecteix en una estructura sòlida fonamentada en el control intern i la gestió de riscos.

El Banc té 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.

1
junta
convocada

179
accionistes presents
i representats

78,67%
d'accions
representades

100%
d'acords
aprovats

Consell d'Administració

Nomenat per la Junta General d'Accionistes, és l'òrgan de representació plena i li corresponen les facultats de govern del Banc. Aprova les directrius bàsiques d'actuació, l'estratègia i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu.

La incorporació, des del 2018, de consellers independents reforça el govern de l'entitat amb criteris de professionalitat, idoneïtat i experiència per garantir l'exercici adequat de les funcions de gestió, supervisió i control que els són assignades.

Composició del Consell d'Administració



Antoni Pintat Mas
President



Jaume Casal Mor
Vicepresident



Xavier Cornella Castel
Conseller delegat



Ramon Aznar Pascua
Conseller independent



Alfons Casanova Martí
Conseller independent



Rosa Pintat Santolària
Consellera



Sandra Sieber
Consellera independent



Àngel Cadena Falip
Secretari (no conseller)

3
consellers dominicals

1
conseller delegat

3
consellers independents

7
membres

29% de dones

57% de nacionalitat local

Reforç de l'estructura de govern

Creació de la funció de Secretaria General

La nova unitat de Secretaria General, liderada per Àngel Cadena, ha assumit també les funcions d'Assessoria Jurídica.

En el desenvolupament d'aquestes funcions, ha garantit el suport i l'assistència al Consell d'Administració a través de la participació en totes les reunions del Consell, en les quals actua com a secretari, i de l'assessorament legal en operacions i moviments corporatius, a més de la gestió de les relacions amb les entitats filials.

Igualment, ha assegurat la supervisió del conjunt de la nova normativa aprovada, amb un paper rellevant en l'assessorament per la implantació de MiFID II.

Reestructuració del Comitè Executiu

El director de Tecnologia i Seguretat, Albert Santistevé Prim, ha estat nomenat nou membre del Comitè Executiu de Creand Crèdit Andorrà. La incorporació de Santistevé reforça l'aposta estratègica de l'entitat per la digitalització, en continuïtat amb la incorporació, el 2023, de Sandra Sieber com a consellera independent i presidenta de la Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat.

Finalment, l'àrea de Finances i Serveis Corporatius, dirigida per Francesc Jordà Blanes, amplia les seves responsabilitats amb la incorporació de la unitat de Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig, sota la direcció de Marta Isern Busquets.

Comissions delegades

Assisteixen el Consell en diferents matèries, entre les quals es troba 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 vocal i 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.



- 5 reunions
- 3 membres
- 2 independents
- 1 dominical
- 1 secretari (no conseller)



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.



- 6 reunions
- 3 membres
- 2 independents
- 1 dominical
- 1 secretari (no conseller)



Comissió delegada de Tecnologia i Ciberseguretat

Assisteix al 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 el control de l'estratègia tecnològica i de ciberseguretat.

També implementa les mesures i polítiques adequades per integrar aquests elements en l'estratègia general del Grup. Realitza un informe trimestral al Comitè Executiu i està treballant en la creació de comitès de seguretat en les diferents filials.

Aquestes iniciatives asseguruen una coordinació més estreta i una millor protecció dels actius de l'organització.



- 3 reunions
- 3 membres
- 2 independents
- 1 dominical
- 1 secretari (no conseller)

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 amb l'aprovació, actualització i supervisió del cos normatiu de què es dota l'entitat. L'exercici d'enguany es tanca amb l'activitat següent:

Governança, ètica i compliment normatiu



► Actualització de la Política de prevenció de blanqueig de capitals	S'ajusta per incorporar aspectes relatius a la gestió dels cryptoactius, representant així un important avenç en la nostra adaptació contínua a les noves exigències del sector.
► Aprovació del nou Codi Ètic i de conducta	Amb la recent actualització, s'ha afegit 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.

Servei d'Atenció al Client



► Actualització i aprovació de la nova Política del Servei d'Atenció al Client	Substitueix la normativa anterior aprovada el 3 de desembre del 2021. S'adapta a les noves regulacions d'Espanya i Andorra d'Atenció al Client, per tal de garantir un tractament transparent, accessible i eficient de les reclamacions, assegurant la protecció dels drets dels clients i la millora contínua en la gestió i control de possibles riscos.
--	---

Protecció d'inversió i riscos



► Aprovació de la Política d'Intermediari Qualificat (QI)	Permet identificar inversors estatunidencs que utilitzen entitats estrangeres per invertir en valors nord-americans. Reflecteix el compromís de Creand amb les obligacions fiscals establertes per l'IRS, i garanteix una major transparència i compliment fiscal en aquestes inversions.
► Política de gestió i control del risc de tipus d'interès (IRRBB)	Assegura que l'entitat manté una exposició al risc de tipus d'interès dins dels límits acceptables, alineant-se amb l'estratègia corporativa i complint amb les regulacions vigents.

Seguretat i privacitat de les dades



► Reforç del Pla Director de Seguretat	S'ha actualitzat el Pla Director de Seguretat per complir amb els reglaments europeus, incloent-hi el Reglament DORA. Aquest estableix requisits per assegurar que les entitats financeres de la Unió Europea puguin resistir, respondre i recuperar-se d'incidents cibernètics. En resposta, el Pla s'ha reforçat per garantir una resiliència operativa digital sòlida, alineada amb el Pla Estratègic 2024-2026. Això ha implicat la implementació de mesures específiques per millorar la defensa contra amenaces cibernètiques i assegurar la continuïtat dels serveis en cas d'incident.
► Elaboració de la nova Política de Protecció de Dades	Dissenyada per complir amb reglaments europeus, com ara el Reglament General de Protecció de Dades, la qual requereix un consentiment informat, sistemes de portabilitat de dades i reforç en la protecció de les transferències internacionals. Aquesta política augmenta la confiança dels clients i inversors, assegura una gestió responsable de les dades, fomenta la responsabilitat i la transparència, i redueix els riscos de violacions de dades.

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 (*)

Finances i control



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



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



Albert Santisteve Prim
Director de Tecnologia i Seguretat



Xavier Soro Ventura
Director de l'àrea de Riscos Globals



Àngel Cadena Falip
Secretaria General (*)



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

* No són membres del Comitè Executiu

Comitès

Adicionalment, diversos comitès donen suport al Comitè Executiu en la presa de decisions:

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

Compromís social (*)



Francesca Ros Pascuet
Directora de Creand Fundació

► 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 d'Estratègia d'Inversió

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

► Comissió Superior de Crèdits

És competent per decidir les polítiques i estratègies de risc creditici.

► 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 diner.

En relació amb la presa de decisions i els rols que hi juguen els comitès, cal destacar que l'àrea de Finances i Serveis Corporatius lidera el desplegament del pla de negoci amb les iniciatives estratègiques corresponents.

Les reunions periòdiques del Comitè Executiu i d'altres departaments permeten avaluar el progrés dels projectes estratègics i identificar punts de millora per a la seva execució.

► Comitè Deontològic

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

► Comitè de Seguretat de la Informació

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

► 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 d'Innovació i Transformació Digital

► Comitè de Millores de Projectes

La voluntat és fomentar la transversalitat i la comunicació en els òrgans de decisió estratègica de l'organització, així com impulsar la coordinació i col·laboració entre comitès i departaments per a l'assoliment dels objectius de negoci i corporatius fixats en el pla estratègic.

Integritat i ètica

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Govern corporatiu i cultura corporativa. (20)	Exposició a incompliments normatius i regulatoris.	Transparència i confiança per part dels grups d'interès.
		Govern corporatiu amb rols i procediments poc robustos.	Credibilitat davant inversors i institucions.
			Millora reputacional.
			Captació i retenció del talent.

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.

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, enfortint la cultura corporativa.

A continuació, es mostren les principals polítiques del Grup Creand en matèria de conducta i compliment, que inclouen principalment polítiques d'ètica i integritat aprovades pel Consell d'Administració.

			Actualització	Difusió
Conducta envers els clients 	Codi ètic i de conducta	Reuneix els comportaments, valors i principis ètics i de conducta que han de governar els negocis i les activitats que duen a terme totes les entitats del Grup. També inclou com a annex la Política d'anticorrupció i suborn, reflectint el compromís del Grup amb una política de tolerància zero davant la corrupció en qualsevol de les seves modalitats.	2024	Intranet del Grup. Formacions obligatòries.
	Codi deontològic de l'Associació de Bancs Andorrans	Estableix els estàndards d'honestedat, integritat, professionalitat i confidencialitat que les entitats bancàries andorranes han de complir en les seves relacions amb clients, tercers, supervisors i reguladors.	2022	
Conducta en el mercat de valors 	Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC)	Regula els requisits de transparència i protecció dels interessos dels inversors i recull els principis relatius als mercats d'instruments financers i els estàndards mínims internacionals de millors pràctiques bancàries.	2020	Intranet del Grup.
	Política de gestió de conflictes d'interès	Estableix els principis i pautes d'actuació per identificar, prevenir i gestionar possibles conflictes d'interessos, susceptibles de comprometre l'actuació imparcial i independent dels empleats, col·laboradors i prescriptors de Creand en relació amb la prestació de serveis, així com dels membres de la Direcció i del Consell d'Administració.	2024	
Protecció de dades personals 	Política de privacitat i tractament de dades personals	Dissenyada per complir amb reglaments europeus que requereixen un consentiment informat, sistemes de portabilitat de dades i reforç en la protecció de les transferències internacionals.	2024	Intranet del Grup. Sensibilitzacions periòdiques.

ENTORN DE CONTROL

Marc de la gestió del risc

El Consell d'Administració, els òrgans de direcció i el Grup estan fermament compromesos amb una gestió integral del risc. El Grup Creand segueix un criteri de prudència amb un perfil de risc de nivell baix/moderat i conservador amb una adequació de capital confortable, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit 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.

78



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

La 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'apetit 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.

El nostre sistema de compliment normatiu és descentralitzat, de forma que, tot i que la matriu pot establir criteris i efectuar controls en l'àmbit de tot el Grup, cada filial reporta al seu 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.



Auditoria Interna

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA
	Aspecte rellevant	Oportunitats
Governança	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci. (18)	Garantir un entorn de control robust i sòlid.
	Compliment regulatori. (23)	Elaboració del Pla Triennal 2025-2027.
		Seguiment del desplegament del Pla Estratègic 2024-2026.

80

En l'àmbit de l'Auditoria Interna, treballem per oferir als òrgans de govern i a terceres parts autoritzades una avaluació independent sobre l'eficàcia del nostre sistema de control intern.

A més, reforcem l'entorn i els mecanismes de control mitjançant recomanacions derivades de cada àmbit auditat, amb l'objectiu de millorar els processos i minimitzar els riscos.

“
Per a un correcte desplegament del nou Pla Estratègic 2024-2026, es posa especial èmfasi en els controls interns de l'entitat, particularment en les normatives, bones pràctiques i processos per assegurar l'alineament amb les exigències dels reguladors i el mercat.”

Sandra Sans
Directora d'Auditoria Interna del Grup



Principals responsabilitats



Mantenir la independència i objectivitat en totes les activitats d'auditoria, garantint una avaluació imparcial i lliure de conflictes d'interès.

Principals activitats de l'àrea durant l'exercici

Finalització del cicle triennal 2022-2024 i desenvolupament del pla triennal 2025-2027.

Ampliació de l'abast per supervisar projectes del departament de Sostenibilitat, com l'anàlisi de doble materialitat duta a terme el 2023.

Supervisió dels principals riscos de l'entitat mitjançant l'anàlisi de documentació, organigrames i plans estratègics, i la informació proporcionada per les diverses unitats de negoci.

Revisió de la qualitat de la informació enviada en el *reporting* regulatori a l'AFA.

Participació en la supervisió d'aspectes com la solvència de riscos i el compliment de normatives com MiFID I i II.

La funció d'Auditoria Interna està adquirint un paper més rellevant com a supervisor intern independent, valorada tant pels reguladors com pel govern de l'entitat, ja que la seva independència garanteix una avaluació sense conflictes d'interès.

Supervisió de riscos

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci. (18)	Continuïtat de negoci.	Política de gestió i control del risc de tipus d'interès.
	Gestió de riscos. (22)	Exposició regulatòria.	Norma de gestió de garanties.
		Solvència de l'entitat.	Norma de risc de mercat.
			Integració completa de tots els riscos, fomentant una gestió eficient i millorant la visibilitat.
			Implementar processos correctors derivats de l'autoavaluació per millorar l'eficàcia i la seguretat operativa.

82

“

A Creand, la funció de riscos globals s'estén a la gestió activa de la solvència i la liquiditat. La nostra segona línia de defensa aplica milers de controls anualment per garantir una supervisió integral i proactiva. Aquest enfocament robust ens permet anticipar situacions imprevistes i mantenir una resiliència destacada.”

Xavier Soro
Director de l'àrea de Riscos Globals

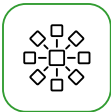


Transversalitzar la gestió de riscos

El Pla 2024-2026 de l'Àrea de Riscos Globals reflecteix una visió estratègica clara centrada en complir amb les noves exigències en matèria de *reporting* no financer amb una visió integradora que homogeneïtza la resposta des de la matriu fins a les filials europees.



Control
Dashboard integral de riscos.



Governança
Cobertura eficient de tots els riscos en les àrees i implantacions del Grup.



Gestió
Adequació de controls, càlculs i metodologies a l'estratègia i les regulacions.

Programes transversals que habiliten una gestió eficient dels riscos transversals de l'entitat

Desenvolupament normatiu dels riscos materials

- Política de gestió i control del risc de tipus d'interès (IRRBB).
- Norma de gestió de garanties.
- Norma de risc de mercat.

Digitalització de processos

- Eines digitals per a un registre de risc operacional del Banc més eficient, robust i traçable.

El reforç de la governança en la gestió i el control de riscos, aplicat de manera unificada a totes les àrees del Banc, és un dels tres eixos de les fites estratègiques de l'àrea de Riscos Globals per al període 2024-2026.

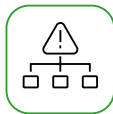
Durant el 2024, la funció de Riscos Globals s'ha reforçat en la segona línia de defensa, assumint la responsabilitat de controlar de manera detallada els riscos financers, no financers i operacionals, i gestionar activament la solvència i la liquiditat de l'organització mitjançant un conjunt de controls específics, administrats amb eines com *dashboards*, que permeten una presentació clara i eficient de la informació.

En aquest context, es treballa intensament en la creació de polítiques i manuals específics per als riscos operacionals, assegurant que tots els riscos estan ben identificats i controlats. A més, s'implementen controls preventius que permeten anticipar-se a situacions imprevistes, enfortint així la segona línia de defensa. Tot això permet dotar de resiliència la primera línia de defensa, particularment en l'àmbit d'inversió creditícia.

Cultura de riscos i seguretat

El Grup Creand continua potenciant la cultura de seguretat tant en els empleats com en els clients.

Conscienciació interna



84

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

Establiment de **marcs de control i gestió** de riscos per a cada tipologia de risc amb unes responsabilitats definides i uns límits d'assumpció de risc clarament establerts, així com la seva definició al marc d'apetit al risc (RAF) i el procediment de declaració d'apetit de risc (RAS).

Creació d'**unitats especialistes** en el control i la gestió de cada tipologia de risc per assegurar una adequada segregació de funcions entre les àrees de Negoci i les de Supervisió de Riscos.

Desenvolupament de **plans de formació** en gestió de riscos per a tots els nivells de l'estructura organitzativa, en funció de les necessitats de cada nivell de responsabilitat.

Metodologia de riscos comuna a tot el Grup, la qual cosa garanteix que els resultats de la funció de control siguin fiables i homogenis en tot el Grup, sens perjudici que des de l'àrea de Riscos es té en compte les especificitats dels diferents àmbits de negoci.

Desenvolupament d'**eines digitals** per a la comunicació, aprovació, registre i *reporting* dels esdeveniments de risc operacional, garantint una gestió més eficient, robusta i traçable.

Sensibilització dels clients



Consells pràctics

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



Protecció de dispositius

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



Comerç electrònic segur

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



Phishing

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



Sistema de validació SMS/OTP

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



Securització de WorkPlays

Solució de seguretat avançada que aporta confidencialitat i seguretat a les aplicacions i gestió de la identitat dels usuaris; s'han adquirit nous equipaments de taula per a securitzar l'entorn.

Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció. (21)	Costos legals i sancions.	Confiança i transparència.
	Compliment regulatori. (23)	Integritat dels sistemes financers i de seguretat financera.	Estabilitat del mercat financer i econòmic.
		Desconfiança en el mercat.	Protecció del client, l'inversor i altres grups d'interès.
			Millora reputacional.

86

“

La millora de la qualitat de les dades mitjançant la digitalització dels procediments i documents, la gestió documental eficient i la modelització per al compliment normatiu descentralitzat ens permeten dotar de robustesa la funció i garantir l'estabilitat de l'entitat.”

Marta Isern
Directora de Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig



El departament de Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig és l'òrgan de caràcter intern i permanent responsable de la prevenció i avaluació de la informació de manera efectiva, independent i contínua del risc d'incompliment dins del Grup. També és responsable d'assessorar i assistir en tots els àmbits del compliment normatiu.



Fites de l'exercici 2024

Digitalització i adaptació a les noves normatives.

Supervisió del desplegament dels projectes estratègics de l'entitat.

Reforç de l'àrea amb l'actualització de noves polítiques internes.

87



Reptes a futur

Preparar l'entitat per al nou canal normatiu i regulatori per l'acord d'associació.

Millorar la qualitat de la dada a través de la figura del Data Protection Officer.

Desenvolupar i implementar un nou reglament intern de conducta en el mercat de valors (RICMV).

Consolidar la unitat de frau, anticorrupció i suborn.

Implementar una gestió documental més eficient, incloent-hi una biblioteca de contractes i polítiques.

Vetllant per la seguretat



Protecció del client i inversor

En la prestació de serveis d'inversió i auxiliars.

Servei d'Atenció al Client.

Risc legal.

Protecció de dades de caràcter personal.



Mercat

Prevenició de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

Intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal.

Control de l'abús de mercat.



Integritat

Protecció de dades i privacitat.

Control de compliment de les obligacions legals i reguladores de les normes ètiques i de conducta i de les polítiques internes, per part del Banc, l'alta direcció i el seu personal, a més de l'assessorament al Consell d'Administració.

Avaluació regular de l'adequació i l'eficàcia de les mesures i els procediments establerts per detectar qualsevol incompliment, així com de les mesures adoptades per combatre les possibles deficiències del Banc en el compliment de les seves obligacions.

Redacció de procediments i polítiques per garantir el compliment normatiu en l'activitat del Banc.



Compliment fiscal

Sensibilització al Banc en matèria de compliment normatiu.

Estudi d'impacte de regulació i normativa.

Assessorament a les diferents línies de negoci.

La tasca de compliment normatiu i prevenció del blanqueig ha estat essencial per garantir que totes les iniciatives i projectes innovadors es desenvolupen i s'integren de manera adequada als processos interns del Banc, complint amb la normativa internacional i nacional vigent. En concret, s'han implementat mecanismes digitals d'identificació del client, realitzat avaluacions de risc i proves de coneixement.

En línia amb això, també s'ha actualitzat la Política de Prevenció de Blanqueig de Capitals de Creand perquè incorpori aspectes relatius a la gestió dels cryptoactius, representant així un important avenç en l'adaptació contínua del Banc a les noves exigències del sector. Aquesta àrea és crítica des del punt de vista dels riscos, subjecta a la supervisió dels reguladors bancaris i financers, així com de les altres parts interessades del Banc.

A més, cal destacar l'elaboració de la Política de Protecció de Dades, dissenyada per a complir amb els reglaments europeus i enfortir la governança de l'entitat, i els esforços per implementar la normativa MiFID II, la qual millora la protecció dels inversors i augmenta la transparència dels mercats financers.

El rol del departament en el procés de digitalització del Banc també ha estat destacable, especialment en el llançament de l'aplicació Creand Banca Online (CBO). Ha garantit el compliment de les normatives de seguretat i privacitat, supervisant les notificacions automàtiques i assegurant la protecció de les dades personals.



| GOVERNANÇA DE LA SOSTENIBILITAT

Cap a un model de banca compromesa

En línia amb les millors pràctiques, el Grup s'ha dotat d'un marc de govern de la sostenibilitat que en permeti traslladar la gestió de manera coherent i eficient, tant a Andorra com a la resta de filials, sobretot a Espanya i Luxemburg.

La integració dels factors ASG en l'activitat es canalitza a través de la definició de polítiques, procediments i rols per assegurar que els aspectes ambientals, socials i de governança són considerats en la presa de decisions.

90

“

Dins el nostre model de govern corporatiu, la gestió de la sostenibilitat es concep amb una visió transversal i global, per l'impacte dels criteris ASG en diferents àrees de l'organització, així com per la seva aplicació en les filials amb presència geogràfica diversa.”

Martí Alay

Director de Sostenibilitat



El marc de govern de la sostenibilitat es canalitza a través de la Unitat de Sostenibilitat, que actua en dos àmbits:



Estratègic

En dependència directa del conseller delegat, garanteix l'alineament estratègic i la transversalitat de les accions implantades.



Operatiu

Coordina els equips de treball designats per a cada projecte per incorporar els aspectes ASG en l'estratègia, la gestió de riscos i les decisions d'inversió, a més de divulgar els avenços de l'entitat.

91

Línies d'actuació

Participació i seguiment en l'estratègia de negoci

Definició dels riscos de sostenibilitat

Seguiment del pla d'accions i compliment amb UNEP FI

Coordinació de productes i negoci sostenible

Sensibilització

Integració de criteris ASG en els processos de decisió

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Ambiental	Incorporació de les finances sostenibles i els criteris ASG en l'estratègia del negoci. (5)	Intensificació de riscos tradicionals per riscos climàtics o mediambientals (p. ex., risc de crèdit, risc regulatori).	Promoció de productes i serveis que tenen en compte components de risc ASG.
	Integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic. (14)	Falta d'indicadors ASG.	Resiliència de sectors vulnerables al canvi climàtic.
			Solidesa dels indicadors ASG.
			Millora en la presa de decisions d'inversió i finançament.

92 Els riscos ASG es materialitzen a través del seu impacte en els riscos tradicionalment gestionats per les entitats financeres, en particular el risc de crèdit, de mercat, de liquiditat i operacional. No obstant això, són riscos amb característiques singulars pel que fa a la gestió a causa de l'abast i la magnitud de l'impacte que poden tenir, així com la incertesa de l'horitzó temporal.

La integració dels factors de sostenibilitat en els processos d'inversió i gestió d'actius és fonamental per assolir en un horitzó temporal determinat uns rendiments sostinguts i sostenibles.

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 mitgadores preses a curt termini.

1. Font: Expectatives supervisoires 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

Negoci bancari
i d'inversions

Gestió de dades
i aplicacions
tecnològiques



Gestió de riscos

Màrqueting

Aliances i adhesions

Som membres d'associacions i organismes des dels quals contribuïm a promoure un futur econòmic i social sostenible.



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 (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, alineats amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).



Càtedra d'Emprenedoria i Banca a l'IESE

Té com a principals objectius reflexionar sobre el rol de la banca per fomentar la iniciativa emprenedora i inversora a Andorra.



04.

Model de creació de valor

96

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà

Negoci Bancari Andorra

Negoci Bancari Internacional

Inversions

Finances sostenibles

Grup Assegurador

Ciberseguretat: la clau de la banca del segle XXI





Francesc Jordà

Director de l'àrea de Finances i Serveis Corporatius

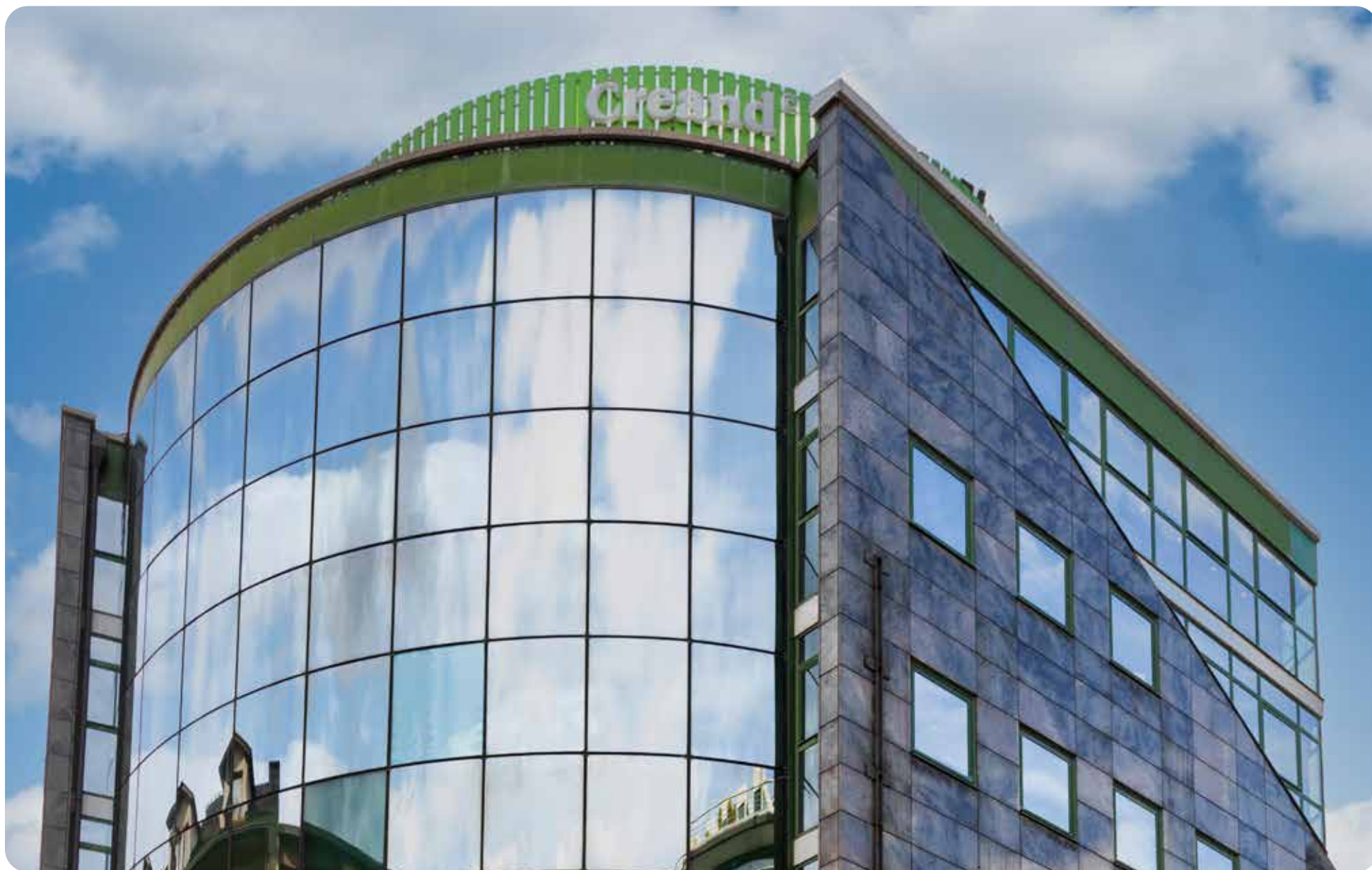
98

En el primer any del Pla Estratègic 2024-2026, hem implementat diversos projectes que han reforçat la resiliència financera i operativa del Grup.

En termes financers, perquè hem estat capaços de gestionar amb prudència i rigor un entorn de baixada de tipus més lent del que es preveia, la qual cosa ens ha permès tancar l'exercici amb uns marges millors dels pressupostats; hem estat constants en la recuperació de la morositat, amb un descens dels índexs de poc més del 2%, i hem seguit contenint despeses sense que se n'hagi vist afectada l'activitat.

L'increment continuat dels fons propis reflecteix la voluntat del Consell d'Administració de fer de Creand un grup financer sostenible a llarg termini, amb voluntat de perdurabilitat i, alhora, de sortir a l'exterior amb garanties.

Som un banc ben capitalitzat per poder afrontar perspectives de creixement sense perdre fortalesa financera, per poder oferir una inversió atractiva als nostres accionistes i per continuar revertint en Andorra i en les seves persones part de la nostra activitat, amb l'objectiu de crear un millor futur conjunt.



ESTATS
FINANCERS
DEL GRUP
CRÈDIT
ANDORRÀ

Estats de situació financera

Actiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2024	31.12.2023 (*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	444.522	349.122
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	69.524	55.131
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	141.829	138.291
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	269.905	242.171
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	277.602	296.572
Actius financers a cost amortitzat		4.918.540	4.546.382
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	4	209
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura del risc de tipus d'interès	14	1.977	1.619
Inversions en negocis conjunts i associades	3	86.216	88.959
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	—	—
Actius tangibles	15	212.384	203.452
Actius intangibles	16	109.282	107.579
Actius per impostos	45	13.440	15.814
Altres actius	17	70.742	49.279
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	93.894	90.870
Total d'actiu		6.709.861	6.185.450

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2024.

Passiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2024	31.12.2023 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	9.3	54.692	41.484
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	316.169	334.977
Passius financers a cost amortitzat	19	5.336.178	4.873.505
Derivats — Comptabilitat de cobertures	14	1.491	1.121
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	238.819	219.886
Provisions	21	14.963	15.841
Passius per impostos	45	8.122	7.847
Capital social reemborsable a la vista		—	—
Altres passius	23	85.092	84.260
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	—	—
Total de passiu		6.055.526	5.578.921

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2024.

Patrimoni net

En milers d'euros	Nota	31.12.2024	31.12.2023 (*)
Capital	24	63.102	63.102
Prima d'emissió	24	—	—
Instruments de patrimoni emesos diferents de capital		—	—
Altres elements de patrimoni net		—	—
Altre resultat global acumulat	26	7.189	7.043
Guanys acumulats		—	—
Reserves de revaloració		—	—
Altres reserves	24	509.795	461.466
(-) Accions pròpies	25	—	—
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	70.901	71.256
(-) Dividends a compte	4	—	—
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	3.348	3.662
Total de patrimoni net		654.335	606.529
Total de patrimoni net i passiu		6.709.861	6.185.450

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2024.

Estats de resultats

En milers d'euros	Nota	31.12.2024	31.12.2023 (*)
Ingressos per interessos	34	210.314	173.021
(Despeses per interessos)	34	-103.779	-58.284
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		—	—
Ingressos per dividends	35	431	553
Ingressos per comissions	36	125.129	116.349
(Despeses per comissions)	36	-28.750	-22.982
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	86	538
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	-1.119	841
Guany o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	8.573	275
Guany o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	4.324	2.893
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	-216	-208
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	2.486	4.087
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	37	266	-804
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	-617	-2.900
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	38	4.139	5.296
Total de resultat d'explotació net		221.267	218.675

En milers d'euros	Nota	31.12.2024	31.12.2023 (*)
Total de resultat d'explotació net		221.267	218.675
(Despeses d'administració)		-139.253	-133.552
(Amortitzacions)	41	-20.948	-21.441
(Provisions o reversió de provisions)	42	361	2.013
(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	13.732	8.465
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)		-43	36
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)		-185	-28
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	1.832	1.446
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	-1.132	-179
Guanys i pèrdues abans d'impostos procedents de les activitats continuades		75.631	75.435
Guanys o pèrdues després d'impostos procedents de les activitats continuades		70.701	71.334
Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes		-29	-25
Guanys o pèrdues de l'exercici		70.672	71.309
Atribuïbles a interessos minoritaris (participacions no dominants)		-229	53
Atribuïbles als propietaris de la dominant		70.901	71.256
Resultat per acció (bàsic) — En euros	4	79,27	79,67
Resultat per acció (diluït) — En euros	4	79,27	79,67

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3.2).
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2024.

NEGOCI BANCARI ANDORRA

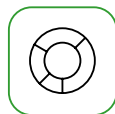
ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Resultats econòmics sostinguts i sostenibles. (3)	Mantenir el volum de negoci i la quota de mercat amb rendibilitat.	Eficiència operativa i capacitat comercial.
Social	Innovació en productes i serveis. (4)	Adaptació constant a les noves necessitats de mercat i regulatòries.	Productes i serveis diferencials que s'adapten a cada perfil de client.
	Satisfacció dels clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent. (6)		
	Contribució al desenvolupament socioeconòmic del país i dinamització de l'activitat empresarial. (15)		
Ambiental	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis. (9)		

“

La nostra expertesa en banca comercial, banca privada i gestió patrimonial, amb el complement de l'oferta asseguradora, es fonamenta en el client, que sempre és al centre de les nostres decisions. Tenim clar que mantenir la seva confiança serà part de l'èxit del pla estratègic de la unitat per als tres anys vinents.”

Martí Alfonso
Director de l'àrea de Negoci Bancari Andorra



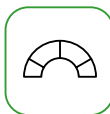


10.499

milions € de volum de negoci

▲ 7,11%

vs. 2023

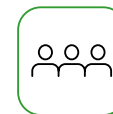


6.378

milions € de recursos gestionats

▲ 12,27%

vs. 2023



64.293

clients

▲ 0,18%

vs. 2023

Creand estructura el seu negoci bancari a Andorra en dues grans àrees d'activitat: Banca Comercial i Banca Privada.

Les dues línies de negoci comparteixen una visió estratègica comuna per als pròxims dos anys, centrada a oferir valor al client amb solucions personalitzades i especialitzades, aprofitant la digitalització i disposant d'equips preparats per satisfer qualsevol necessitat.

105

Dues àrees d'activitat



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

**Banca de particulars
(Retail)**

3.130

milions € de volum de negoci



Productes i serveis

Comptes, targetes i dipòsits

Finançament

Assegurances

Estalvi i inversió

Digitalització

Banca online

Mitjans de pagament *contactless*

Equip especialitzat

97

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)

1.861

milions € de volum de negoci

Préstecs a pimes

1.167 préstecs concedits

603,82 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

18
professionals

Tipologia de client

Empreses, pimes i negocis

Administracions públiques i societats parapúbliques

Institucions i organismes

Banca Privada

El nostre dia a dia es basa en el compromís inequívoc d'establir una relació de confiança amb els nostres clients a llarg termini, amb un model de negoci que ha merescut aquest any el premi a la Millor Banca Privada a Andorra.

Donar resposta als nous requeriments que clients i inversors demanen és l'eix central sobre el qual fonamentem una proposta de valor sòlida i flexible alhora. Busquem oferir de manera constant nous serveis, incorporant transversalment la digitalització i la sostenibilitat com a vectors de diferenciació.

Banca privada

5.507

milions € de volum de negoci



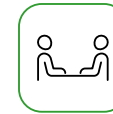
Model de gestió

Personalització i flexibilitat

Visió patrimonial a llarg termini

Especialització i multidisciplinarietat dels equips

Presència internacional



Model de relació

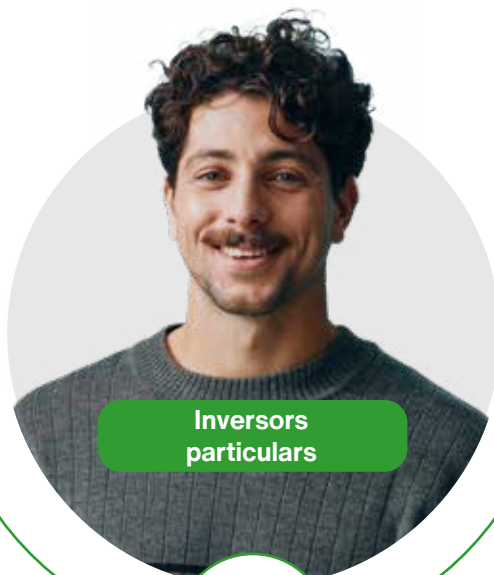
Assessorament patrimonial

Atenció personalitzada

Seguiment periòdic

Informació actualitzada i constant

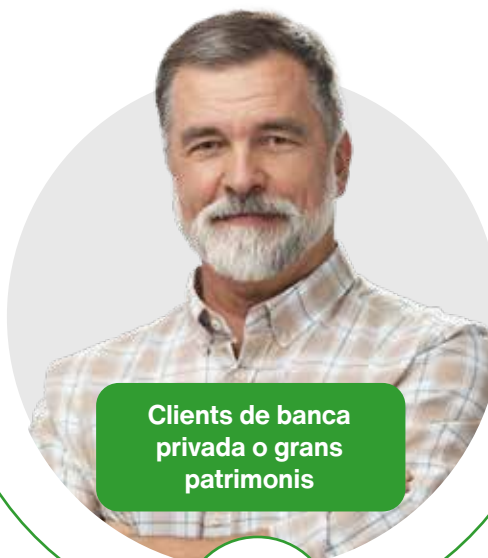
Una solució per a cada client



**Inversors
particulars**



Gestió d'actius
i inversions



**Clients de banca
privada o grans
patrimonis**



Gestió
patrimonial



Newcomers



Acompanyament
per establir-se
al país

109

Les nostres solucions financeres



**Assessorament
global del
patrimoni**

**Assessorament
de carteres
d'inversió**

**Gestió
discrecional
de carteres**

**Vehicles
d'inversió**

**Recepció
i transmissió
d'ordres**

Desenvolupament de nous negocis

Creand té com un dels atributs creure en els emprenedors i forma part de la nostra essència ser al seu costat en tots aquells projectes transformadors, com ho han estat iniciatives tan significatives per a Andorra com les pistes d'esquí o el termolúdic Caldea.

En ple segle XXI seguim donant suport a models de negoci de la nova economia, basada en la innovació, la transformació digital i l'impacte social.

Préstec Primer Negoci

168

operacions vives

366,12

milions € de volum concedit





NEGOCI BANCARI INTERNACIONAL

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Resultats econòmics sostinguts i sostenibles. (3)	Pèrdua d'escalabilitat de la xarxa de negoci internacional.	Obertura de dues oficines a Espanya, a la Seu d'Urgell i Màlaga.
Social	Innovació en productes i serveis. (4)	Ineficiència comercial.	Noves oficines a Barcelona.
	Satisfacció dels clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent. (6)	Risc operacional.	Desplegament de la banca digital a totes les filials.
Ambiental	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis. (9)		Enfortiment de les estructures internes de control i gestió de riscos del Banc a totes les filials.

112

“

L'aposta estratègica implica reforçar el negoci en aquelles places on tenim una presència consolidada a Espanya, Luxemburg i Miami, on estem focalitzats des de fa més d'una dècada i on continuem invertint recursos especialment en el sector de la banca privada i institucional.”

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



Europa: Luxemburg i Espanya

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



Creand Wealth & Securities (Banque de Patrimoines Privés, SA)

La presència del Grup a Luxemburg està especialitzada en serveis financers institucionals adreçats a professionals, institucions i Family Office, a més d'inversors particulars High-Net Worth, amb una perspectiva d'arquitectura oberta, internacional, especialitzada i flexible.

117
empleats

11.628
milions € de volum de negoci

113

Experiència, especialització i flexibilitat per a un client amb interessos molt diversos i perfils heterogenis

Family Office

Gestors de fons d'inversió alternativa

Despatxos professionals

Fundacions i institucions

Entitats financeres

Inversors particulars

Solucions expertes en inversió

Fons regulats

Organismes d'inversió col·lectiva
en valors mobiliaris regulats sota la
legislació luxemburguesa

Estructures no regulades

Wealth Management i gestió discrecional de carteres

Flexible, a mida i d'alt valor afegit

Finançament (crèdits llombards)
Oferta complementària a la resta d'activitats





Creand Wealth Management (Banco Alcalá, SA)

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 un creixement constant els darrers anys.

El Pla Estratègic 2024-2026 de l'entitat estableix l'objectiu de superar els 6.000 milions d'euros en volum de negoci i reforçar la presència als principals mercats espanyols. A més, la gestora de l'entitat, Creand Asset Management, està treballant en els darrers anys per continuar ampliant la cartera de productes i serveis, amb un esforç destacat en noves llicències per gestionar vehicles i societats de capital de risc a més d'actius alternatius domiciliats a Luxemburg.

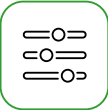
122
empleats

5.191
milions € de volum
de negoci

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



Tipus de client: inversors particulars, grups familiars, inversors institucionals i fundacions i institucions



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 legals, fiscals i successòries, i servei d'optimització fiscal.

Creix l'activitat en territori espanyol

Oficina a Màlaga

Juntament amb l'oficina de la Seu d'Urgell (vegeu la pàgina 19), Creand Wealth Management ha ampliat la seva cobertura territorial amb una nova oficina a la ciutat de Màlaga, des d'on proporcionarà assessorament i suport als clients de banca privada d'Andalusia.

La comunitat andalusa, i especialment la zona de Màlaga-Costa del Sol, ofereix un potencial elevat de clients espanyols i internacionals fruit del creixement econòmic i l'impuls financer que experimenta la zona.

Noves instal·lacions a Barcelona

Igualment, al maig va tenir lloc la inauguració de les noves instal·lacions a Barcelona, fruit de l'objectiu de l'entitat de continuar ampliant la plantilla de banquers professionals per atendre una clientela de banca privada en creixement.



“

Estem molt satisfets d'haver aterrat en un dels centres d'atracció econòmica i financera a Espanya, amb una demanda creixent de serveis de banca privada. La nostra presència a Màlaga-Costa del Sol ens permet expandir-nos per tot el territori i enfortir el nostre model de gestió patrimonial, basat en l'especialització i la personalització en el servei al client.”

Marcos Ojeda

Conseller director general de Creand Wealth Management

Joan Antoni Samaranch s'incorpora al Consell d'Administració de Creand Wealth Management

L'entitat ha fet un pas més per reforçar el govern intern amb una reestructuració del Consell d'Administració en què destaca la incorporació de Joan Antoni Samaranch.

El banquer, que acredita una àmplia trajectòria i experiència en el sector financer internacional, ocuparà un lloc de vocal no executiu dins un òrgan que integren Diego Fernández de Henestrosa Argüelles, president no executiu; Xavier Cornella Castel, vicepresident no executiu; Marcos Ojeda García, conseller director general; Isabel Dutilh Carvajal i Javier Lapastora Turpín, consellers independents; Esteban Jorge Estévez Zurita, Borja García-Nieto Portabella i el mateix Joan Antoni Samaranch, vocals no executius; Guillermo Guerra Martín, secretari no conseller, i José Canalejas Merín, vicesecretari no conseller.

La reestructuració ha suposat la sortida d'Ignacio García-Nieto i d'Alfonso Maristany, fins ara vocals no executius, i de Rafael Añó, vocal executiu i que continuarà lligat a l'entitat com a agent extern.

Amèrica: Miami



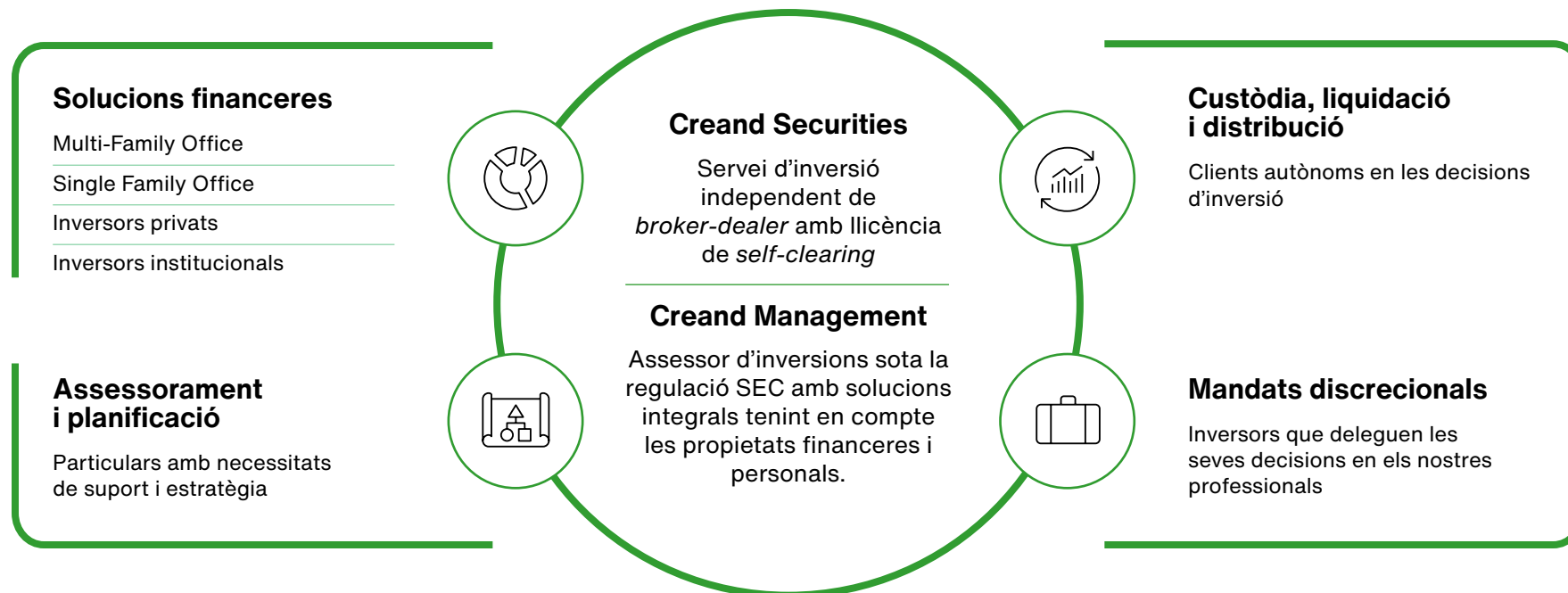
Creand Wealth Management

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 *selfclearing* ofereix serveis d'inversió i custòdia i liquidació d'actius, i de Creand Management, que actua com a assessor d'inversions.

El 2025 s'ha tramitat la baixa de la llicència bancària de Banco Crèdit Andorrà (Panamá), la qual ha permès simplificar l'estructura financera i potenciar la capacitat comercial de la zona.

1.359
milions € de volum
de negoci

40
empleats



INVERSIONS

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Social	Satisfacció dels clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent. (6)	Pèrdua de quota de mercat.	Creand Asset Management obté la llicència a Espanya per gestionar fons d'inversió a Luxemburg.
	Educació financera. (10)	Risc de competència.	Formació interna i programes de <i>mentoring</i> per als gestors de banca privada.
Ambiental	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis. (9)	Increment de la normativa, regulació i tendències ASG.	Llançament del fons Creand Select Private Equity.
		Manca de cobertura en serveis de gestió activa i passiva.	

118

“

Continuem desenvolupant eines de gestió i transformació digital amb l'objectiu de millorar l'eficiència operativa i reduir els potencials riscos de gestió, que permetrà maximitzar la prestació de serveis d'inversió i millorar l'experiència dels clients.”

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





Equip global
84
professionals a
Andorra, Europa
i Amèrica



+ de **6.241**
milions € d'AuM
+ de **2.882**
milions € en fons
i subfons



+ de **1.434**
milions € en
+ de **780** clients
assessorats



+ de **1.925**
milions € en
+ de **1.300** carteres
de gestió discrecional



+ de **335**
milions € de
volum mitjà anual
d'estructurats
emesos



+ de **8.750**
milions € de volum
executat en mercats

La unitat d'Inversions lidera la prestació de serveis d'inversions amb un model basat en l'atenció personalitzada a través d'un equip de gestors locals en les diferents places financeres on opera el grup. L'activitat s'estructura sobre la base de **quatre línies d'actuació estratègiques**.

119



Digitalització

Merkaat com a eina de gestió patrimonial.

Relació amb el client.



Educació financera

Formació *ad hoc* als gestors de banca privada.

Continguts per a escolars, joves i emprenedors.

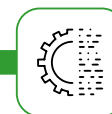
Canal Creand Mercats a Telegram.



Innovació en l'oferta de productes

Caspef i Scale Lab.

Potenciació del Private Equity i alternatius.



Eficiència

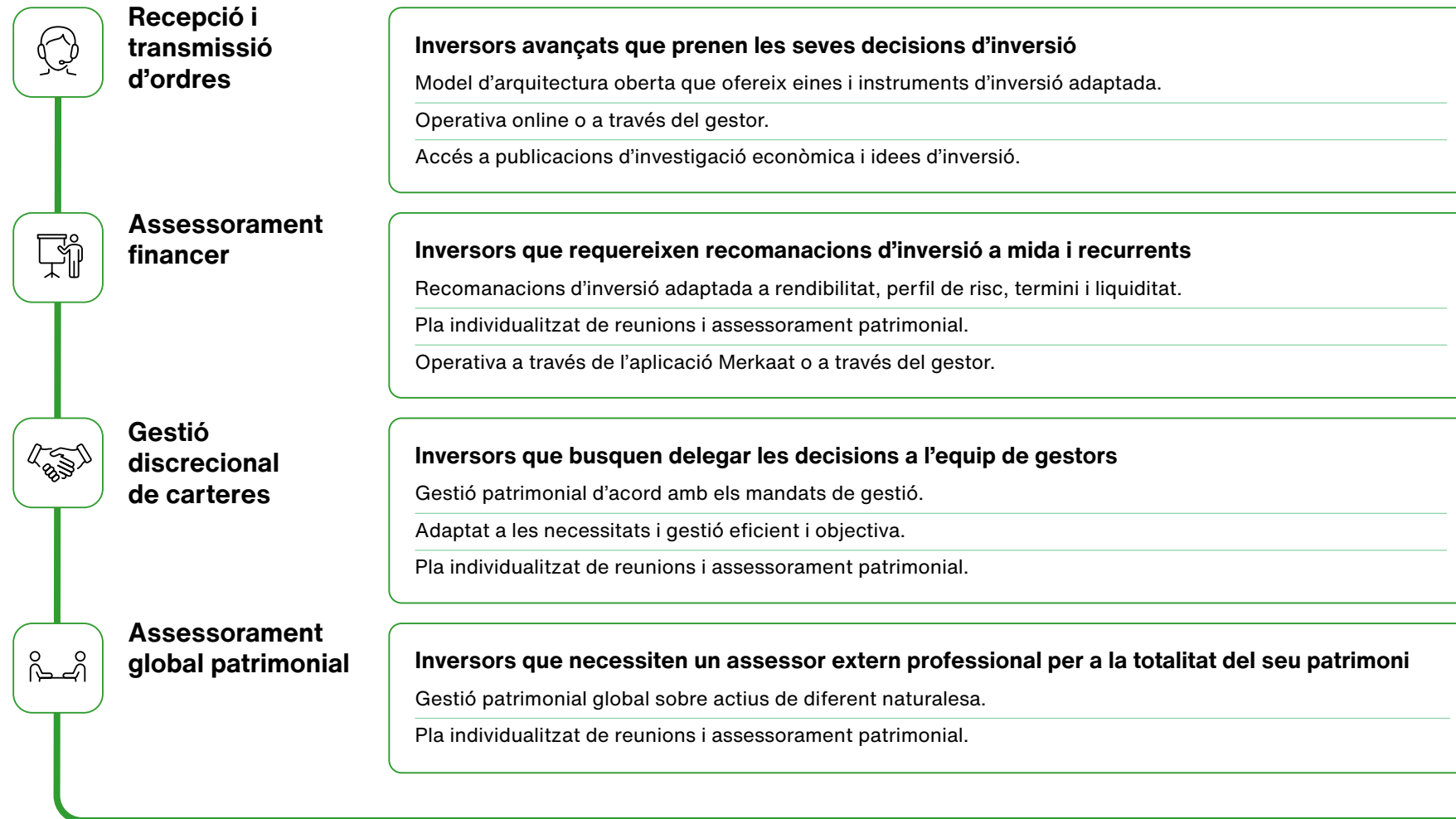
Control del risc operacional.

Gestió segons l'apetit al risc.

Noves eines de gestió.

Aquests quatre vectors defineixen el disseny i la definició de les diverses **solucions financeres** que oferim, adequades al perfil d'inversor.

120



Creand Asset Management reforça a Espanya els serveis d'inversió i assessorament

La gestora a Espanya del Grup ha reforçat l'oferta diferencial en serveis d'inversió i assessorament a través d'una ampliació de llicències per gestionar diverses tipologies d'actius a Luxemburg i l'aposta per la innovació en el catàleg de productes.

Així, a començament del 2025, Creand Asset Management rebia l'autorització del regulador espanyol per gestionar directament fons alternatius domiciliats a Luxemburg en règim de lliure prestació de servei. L'entitat dona resposta així a l'interès generat cap a aquest tipus d'actius, estratègics en l'objectiu de creixement de l'entitat. Aquesta nova llicència s'afegia a la concedida durant el 2024 per gestionar institucions d'inversió col·lectiva (IIC) harmonitzades luxemburgueses.

Així mateix, Creand Asset Management va presentar al febrer el Creand Select Private Equity, el primer fons de fons de capital risc, compost per dos vehicles d'inversió espanyols, una societat de capital risc (SCR) i un fons de capital risc (FCR).

Es tracta del primer projecte de *private equity* en què el Grup col·labora a Espanya i Andorra, tant pel que fa a la distribució com a l'assessorament i gestió de vehicles, tenint en compte que el FCR espanyol invertirà en el fons subordinat de capital risc andorrà.

La cartera d'inversions es compon de productes de gestores *boutique* amb abast global en els sectors de la tecnologia, la salut, les teràpies avançades i les teràpies regeneratives.

FINANCES SOSTENIBLES

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Ambiental	Incorporació de finances sostenibles i criteris ASG en l'estratègia de negoci. (5)	Risc de mercat.	Mobilització de capital cap a activitats sostenibles a Andorra.
	Descarbonització de la cartera bancària i d'inversions. (13)	Pèrdua de competitivitat.	
	Integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic. (14)	Risc reputacional.	Oferta financera sostenible a través de diversos vehicles d'inversió sota l'article 8.

122

La nostra ambició és 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 acumulada de capital destinada a promoure iniciatives amb criteris ASG evoluciona positivament. L'entitat preveu continuar incorporant les finances sostenibles en els factors de decisió en les àrees de negoci i coordinar iniciatives per liderar un impacte ambiental positiu.

1.370 milions €	Patrimoni de productes classificats sota l'article 6	54,78 milions €	Patrimoni de productes classificats sota l'article 8
-----------------	--	-----------------	--

Creand Bo Sostenible, el primer bo d'un banc andorrà per a projectes ambientals i socials al país

Creand Crèdit Andorrà ha estat la primera entitat andorrana a emetre un bo amb característiques sostenibles.

El **Creand Bo Sostenible** està destinat a finançar projectes d'impacte ambiental i social al país. L'emissió, de deute sènior, era de 10 milions d'euros a 12 mesos i un cupó del 3% amb un ràting 'BBB-'.

Els projectes elegibles són de transició energètica i impacte social com a grans línies d'actuació i es concreten en propostes d'energia neta i renovable, transport baix en emissions, habitatge i educació al país.

La sortida al mercat del Creand Bo Sostenible ha suposat de retruc dissenyar la proposta general de Creand Crèdit Andorrà pel que fa a l'emissió de deute.



Validació externa del Marc de bons verds, socials i sostenibles

El Marc de bons verds, socials i sostenibles de Creand Crèdit Andorrà ha estat avaluat per una entitat tercera independent (Second Party Opinion, SPO) que n'ha emès una valoració positiva a través d'un informe d'assignació i impacte. Aquesta SPO permetrà continuar avançant en l'emissió de nous productes.



Alineació i avaluació de l'impacte, segons els principals marcs de referència internacionals (Green Bonds Principles, Social Bonds Principles i Sustainability Bonds Guidelines).



Preveu totes les fases del procediment.



L'emissió garanteix la contribució significativa a generar un impacte ambiental i social positiu.



L'emissió garanteix un compromís sòlid amb la reducció d'emissions i el desenvolupament sostenible.

GRUP ASSEGURADOR

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Aliances estratègiques. (2)	Accés restringit a nous mercats o segments de població.	Caser com a principal soci estratègic en productes d'estalvi, vida i no vida.
	Resultats econòmics sostinguts i sostenibles. (3)	Pèrdua de competitivitat.	Integració d'Arquia Banc a l'accionariat de CA Life.
Social	Innovació en productes i serveis. (4)	Exposició a riscos financers.	Llançament de dos nous productes d'estalvi: Creand Estalvi Únic i Creand Pla Jubilació Rendiment.
	Satisfacció dels clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent. (6)	Menor capacitat de resposta a les demandes de mercat.	Finalització de l'adaptació de la normativa de solvència a totes les companyies del Grup Assegurador.
124 Ambiental	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis. (9)		

“

Aquest any hem ampliat els nostres productes d'assegurances i estalvi i la cobertura geogràfica amb la nova oficina de la Seu, a més d'optimitzar els processos interns aprofitant sinergies amb els nostres socis estratègics. Tot plegat ha reforçat la capacitat del Grup per adaptar-se als reptes futurs i continuar creixent en el sector en el qual operem.”

Daniel Marsol
Director del Grup Assegurador





Grup internacional

5
companyies

2
països (Andorra i Espanya)



Solidesa

50,2
milions € de volum de primes
de risc per al 100% del negoci

5,1
milions € de resultat
recurrent aportat al Grup
(abans d'impostos)



Equip

72
professionals
en les diferents companyies
del Grup Assegurador

Productes i serveis

Vida

Creand Estalvi

Companyia especialitzada en assegurances d'estalvi, jubilació i plans de pensions per a empreses i particulars (Andorra).

Primes comercialitzades

241,1

milions € el 2024

▲ 5,9%

vs. 2023

Productes

Creand pla estudiant
(assegurat i dinàmic)

Creand pla de pensions
(assegurat i dinàmic)

CA Life

Especialitzada en assegurances de vida i plans de pensions amb una xarxa d'oficines a Madrid, Barcelona i Mallorca, i una estratègia basada en l'omnicanalitat.

Primes comercialitzades

9,8

milions € el 2024

▲ 7,5%

vs. 2023

Productes

CA Life Vida Risc

CA Life PIAS

CA Life PPA

Creand Vida

Companyia líder a Andorra especialitzada en assegurances de vida risc, salut i baixa.



Per a particulars

Creand Vida (Capital,
Integral, Finançament
Consum, Singles, Previsió)

Creand Piam

Creand Salut, Salut plus
i Hospitalització

Creand Assistència Plus
i Mundial

Productes



Per a empreses

Crend Piam Col·lectiu
Creand Salut
(col·lectiu, plus col·lectiu)

Creand Vida
Finançament Empresa

Primes comercialitzades

27,6

milions € el 2024

▲ 11,3%

vs. 2023

No Vida

Actiu assegurances

Hòlding de no vida.

Financera d'assegurances

Companyia d'assegurances que comercialitza tot tipus de producte de protecció del patrimoni i de l'activitat empresarial.

Primes comercialitzades

12,8

milions € el 2024

▲ 10,8%

vs. 2023

Productes:

Assegurances de vehicles

Assegurança multirisc

Assegurança de responsabilitat civil

Consultoria de riscos

CA Vincles

Consultora de serveis actuàrials i de riscos del Grup Creand Crèdit Andorrà.

Ampliació de l'oferta de productes d'estalvi



Creand Estalvi Únic

Producte que inverteix en empreses sostenibles que permet als clients rendibilitzar els seus estalvis a mitjà termini amb l'avantatge addicional de participar en inversions sostenibles (vegeu la pàgina 48).



Creand Pla Jubilació Rendiment

Dissenyat per a persones que volen assegurar el seu capital a venciment amb un tipus d'interès anual garantit.

Aquests nous productes, que també es comercialitzen a Espanya, incloent la recent oficina de la Seu d'Urgell, han permès augmentar un 20% les primes de Creand Estalvi. També hem impulsat altres productes nínxols de salut i vida risc destinats a ampliar l'oferta per tal de satisfer les necessitats específiques de tots els segments del mercat.

CIBERSEGURETAT: LA CLAU DE LA BANCA DEL SEGLE XXI

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança	Ciberseguretat i privacitat de les dades. (8)	Infraestructura tecnològica feble.	Sistematització de la seguretat en el conjunt de les operacions i transaccions del Grup.
	Resiliència i continuïtat del negoci. (18)	Ciberseguretat i privacitat de les dades dels clients. Risc d'incompliment derivat de l'acord d'associació.	Alineament del Pla Director de Seguretat amb el Pla Estratègic 2024-2026. Millora de la infraestructura tecnològica. Alineació dels reglaments interns amb la normativa internacional.

128

“

L'entitat continua prioritizant l'àmbit tecnològic i de la ciberseguretat a través d'un model de governança sòlid per fer front als significatius reptes que les entitats hauran d'abordar en un futur immediat. Aquesta és una de les principals línies en la que el Banc està treballant i per la qual apostem fermament.”

Albert Santisteve
Director de Tecnologia i Seguretat



Marc de govern

El Grup Creand compta amb un model robust de seguretat de la informació i protecció del risc als ciberatacs per assegurar la privacitat de les dades i una operativa digital resilient.



Pla Director de Seguretat

Actualització del Pla d'acord amb la normativa nacional i europea, especialment fruit de l'acord d'associació. Situa la ciberseguretat al centre del Consell d'Administració per afrontar els desafiaments que presenten les tecnologies emergents en l'activitat bancària i financera.



Comissió Delegada de Tecnologia i Ciberseguretat

Pilar fonamental per alinear l'entitat amb les normatives i fomentar una cultura de ciberseguretat entre empleats, clients i altres grups d'interès.



Incorporació al Comitè Executiu de Creand Crèdit Andorrà

Priorització de la tecnologia i la ciberseguretat en les decisions estratègiques del Banc a través de l'assignació de recursos per protegir els actius digitals i les dades crítiques del Banc.

Facilita la innovació i la transformació digital assegurant que el Banc adopta noves tecnologies que milloren l'eficiència i l'experiència del client.



Digitalització i eficiència en les operacions del Banc

Adaptació a les màximes mesures de seguretat per minimitzar riscos, prevenir bretxes de seguretat i protegir la confidencialitat de les comunicacions transaccionals i relacionals.

Un pla d'accions per a la resiliència tecnològica

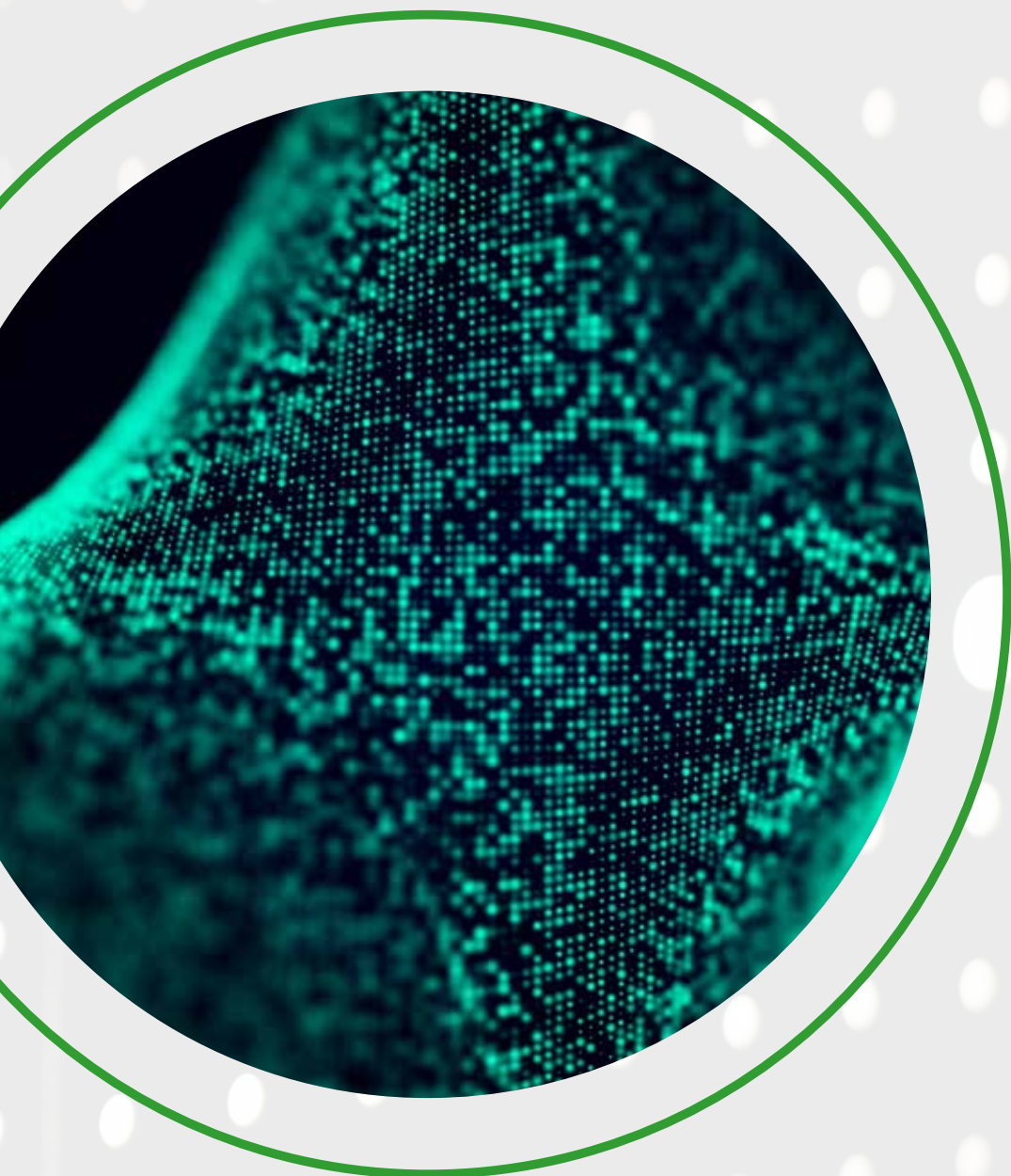
El 2024 es destaquen projectes clau per millorar la ciberseguretat del Banc.

Revisió de la conformitat amb la normativa DORA i inici d'adaptacions necessàries, les quals s'integren al Pla Director de Seguretat.

Migració dels sistemes per enfortir la seguretat bancària.

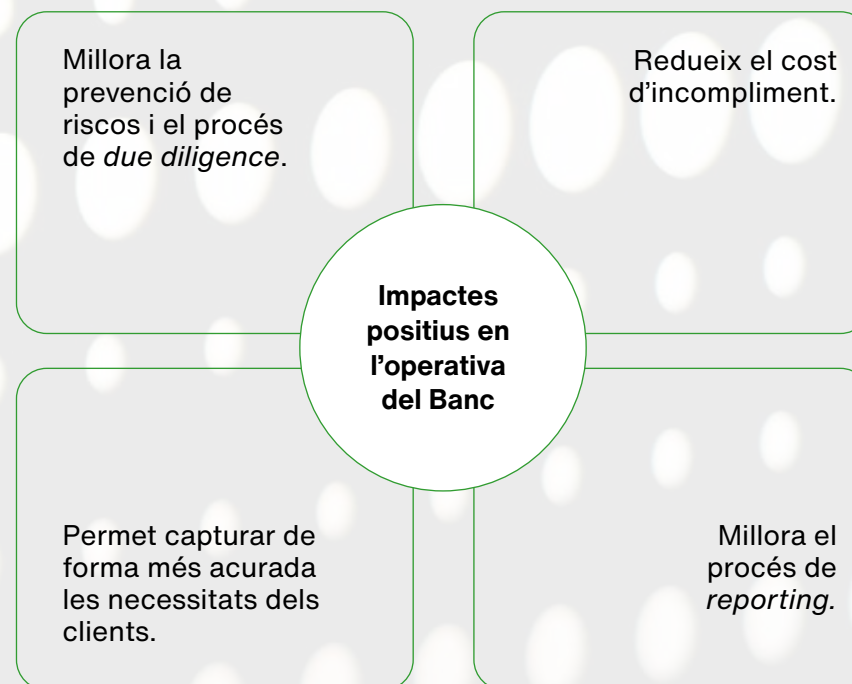
Ciberexercici amb altres entitats per entendre els riscos, millorar àrees vulnerables i reforçar la resposta a futurs incidents, assegurant la seguretat i resiliència de les operacions del Banc.

Millora de la detecció i resposta davant amenaces, augmentant la resiliència i eficàcia del sistema.



Gestió documental i qualitat de la dada

Tenir una bona gestió documental és fonamental per garantir que els processos interns i externs de l'entitat es realitzen de forma òptima. El Banc ha identificat un conjunt d'iniciatives que li permetran implementar el marc de governança i estratègia per optimitzar la gestió, qualitat, distribució i seguretat dels documents i de les dades.



05.

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

132

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

A Creand Crèdit Andorrà tenim el propòsit de 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. 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.

134	ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
		Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Governança		Divulgació d'informació clara i transparent (20).	Impacte en el valor de l'accionista. Creixement rendible i sostingut. Risc reputacional.	Optimització de l'estructura societària i en els processos interns del Grup. Transparència, accessibilitat i proximitat de la informació financera i no financera.
		Relacions amb inversors i grups d'interès i col·laboració institucional (inclosos els patrocinis) (17).	Canals de comunicació inefficients. Falta de transparència i risc reputacional.	Aprofitar la digitalització per millorar els canals de comunicació amb els grups d'interès. Retroalimentació i millora contínua.

“

Els grups d'interès estan cada cop més i millor informats, i demanen nous serveis adaptats a l'evolució del mercat. La innovació i la transformació digital són un dels eixos principals del nou pla estratègic, la implementació del qual ens assegurarà una generació de valor a llarg termini i un retorn per a l'accionista que reflecteix adequadament la solvència, els resultats i la cultura corporativa del Grup.”

Francesc Jordà

Director de l'àrea de Finances i Serveis Corporatius



Generació de valor compartit

Valor generat per Creand

En milers d'euros	2024	2023	2024 vs. 2023
Valor econòmic creat (Ingressos)	326.849	278.380	17,41%
Valor econòmic distribuït (Costos operacionals, salaris, beneficis dels empleats, pagaments a proveïdors, tributs i impostos, i inversions en la comunitat)	249.094	196.116	27,01%
Valor econòmic retingut (Provisions, reserves i dividends)	77.755	82.264	-5,48%

136

Valor econòmic distribuït

Total	249.094	199.116	27,01%
Empleats Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors	81.346	79.448	2,39%
Clients Interessos pagats pels productes contractats pels clients (dipòsits, fons de pensió, plans de jubilació...)	103.779	58.284	78,06%
Proveïdors Compres i serveis	50.550	45.993	9,90%
Administracions públiques Pagament de tributs i impostos	9.744	8.915	9,30%
Comunitat Inversió en acció social, millores ambientals internes	3.675	2.803	5,72%

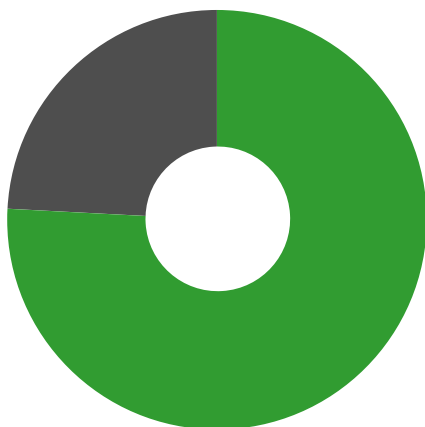
Valor econòmic distribuït i retengut

Creand Crèdit Andorrà genera un impacte econòmic que supera els 326 milions d'euros. El 76% es distribueix al conjunt de la societat mitjançant els pagaments a proveïdors, la contribució a les administracions públiques i el compromís amb la comunitat, a banda del que genera entre accionistes, clients i empleats.

El valor econòmic retengut i el distribuït evidencien la responsabilitat amb què el Banc administra els beneficis, en una política d'equilibri entre la retenció de valor, per enfortir l'entitat, i el repartiment de dividends, per garantir la rendibilitat als accionistes.

Valor econòmic retengut

24% | **77,76 milions €**



Valor econòmic distribuït

76% | **249 milions €**



Empleats

Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors

32,66%
81,35 milions €

▲ 2,39%
vs. 2023



Clients

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

41,66%
103,78 milions €

▲ 78,06%
vs. 2023



Proveïdors

Compres i serveis

20,29%
50,55 milions €

▲ 9,91%
vs. 2023



Administracions públiques

Pagament de tributs i impostos

4,97%
9,74 milions €

▲ 9,30%
vs. 2023



Comunitat

Inversió en acció social, millores ambientals internes

1,48%
3,67 milions €

5,72%
vs. 2023

137

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

El 2024 destaca per un creixement robust en les principals xifres de negoci, que posen en relleu el lideratge mantingut del banc al país i l'encert d'una expansió internacional fonamentada en un posicionament basat en l'expertesa, la prudència en la gestió i les aliances amb socis estratègics.

Resultats

70,90

milions € de benefici

▼ 0,50%

vs. 2023

Rendibilitat

ROE

12,32%

▼ 3,60%

vs. 2023

ROA

1,14%

▲ 0,88%

vs. 2023

RoTE

15,05%

▼ 5,41%

vs. 2023

Solvència

Ràtio de solvència

18,32%

▲ 3,04%

vs. 2023

CET 1

16,66%

▲ 3,87%

vs. 2023

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.

139



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 a 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

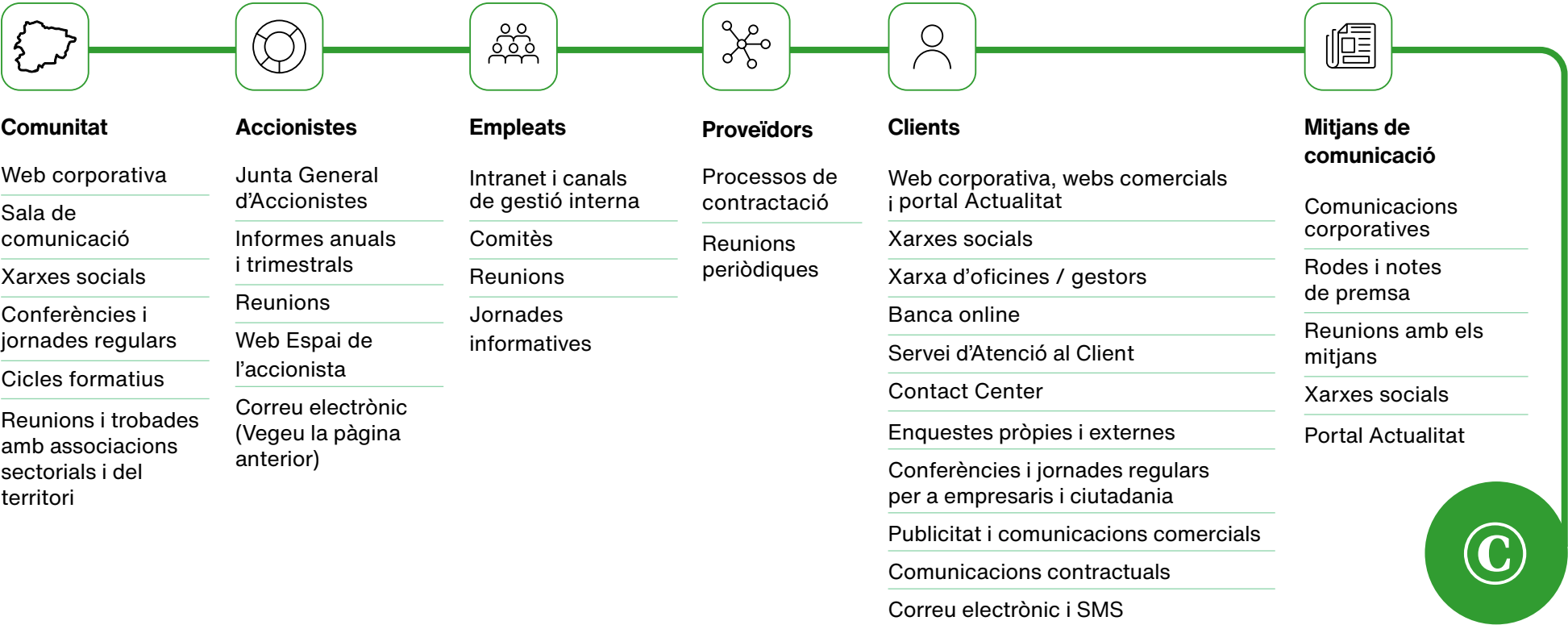
Establim una relació directa i personalitzada a través de diferents canals: reunions presencials, *e-mail*, màrqueting, etc.

CANALS DE COMUNICACIÓ I DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

Establir canals de comunicació adequats és clau per construir relacions duradores, transparents 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.

140



Atenció i escolta: la base del servei

L'entitat gestiona l'atenció al client a través del Contact Center, que centralitza el suport telefònic de la relació del client amb el banc.



Contact Center en xifres

122.000

trucades telefòniques

80%

Nivell d'atenció mitjà

14.513

correus electrònics rebuts

1.329

missatges

4/5

Valoració mitjana per part del client

En el procés de llançament de la nova aplicació Creand Banca Online durant el 2024, el paper del Contact Center ha estat clau per acompanyar els clients en aquest canvi, i ha permès alleugerir i complementar la tasca conjunta realitzada per la xarxa d'oficines i gestors.

El Contact Center es consolida cada cop més com a un canal de suport rellevant per als clients en el seu rol de resolució de dubtes, així com a guia en l'adopció de noves funcionalitats digitals.

Incidències i reclamacions

La política de Servei d'Atenció al Client descriu els canals a disposició i les actuacions establertes perquè els clients puguin formular les seves queixes i reclamacions en relació amb els serveis prestats i les activitats dutes a terme per l'entitat:

- > Serveis rebuts.
- > Operacions i fets concrets que perjudiquin els interessos o drets del reclamant per incompliment de contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela, o de les bones pràctiques i usos financers.

L'actualització de la Política del Servei d'Atenció al Client, alineada amb les noves normatives nacionals a Andorra i la filial espanyola, ha estat orientada a garantir un tractament més transparent, accessible i eficient de les reclamacions.

La digitalització del serveis té en els canals de relació amb el client una de les prioritats dins l'objectiu de diferenciació i personalització.

Conèixer els nostres clients ens permet anticipar-nos a tot allò que puguin requerir i alhora ens proporciona la possibilitat de millorar contínuament en la nostra oferta de productes i serveis.

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.

Comunicacions amb el client

807.170

impactes totals en 210 comunicacions

15

campanyes de publicitat i 3,5 milions d'impressions

37.275

clics en 4 campanyes digitals

682.378

clients en 198 e-mailings

112.915

clients en 9 comunicacions via SMS

11.877

clients en 3 comunicacions via postal

Iniciatives de comunicació comercial

37

comunicats comercials

40

campanyes

19

seguiments comercials

106

anàlisis d'informació

16

sortejos



Impacte de les xarxes socials corporatives

El 2024 ha estat un any de reforç i consolidació de la marca Creand a les xarxes socials, que es manifesta en un increment del nombre de seguidors i de la participació.



Twitter
1.358
seguidors (▲ 3%)

81.720 usuaris (abast)



LinkedIn
14.147
seguidors (▲ 15%)

475.370 usuaris (abast)



YouTube
744
seguidors (▲ 16,07%)



Facebook
1.391
seguidors (▲ 86%)

406.862 usuaris (abast)



Instagram
4.547
seguidors (▲ 105,10%)



Telegram
344
seguidors (▲ 11,69%)



News
19.667
persones impactades (▲ 1,29%)

191.089
impactes totals (▲ 1,63%)

06.

Creure, créixer, crear com a banca compromesa

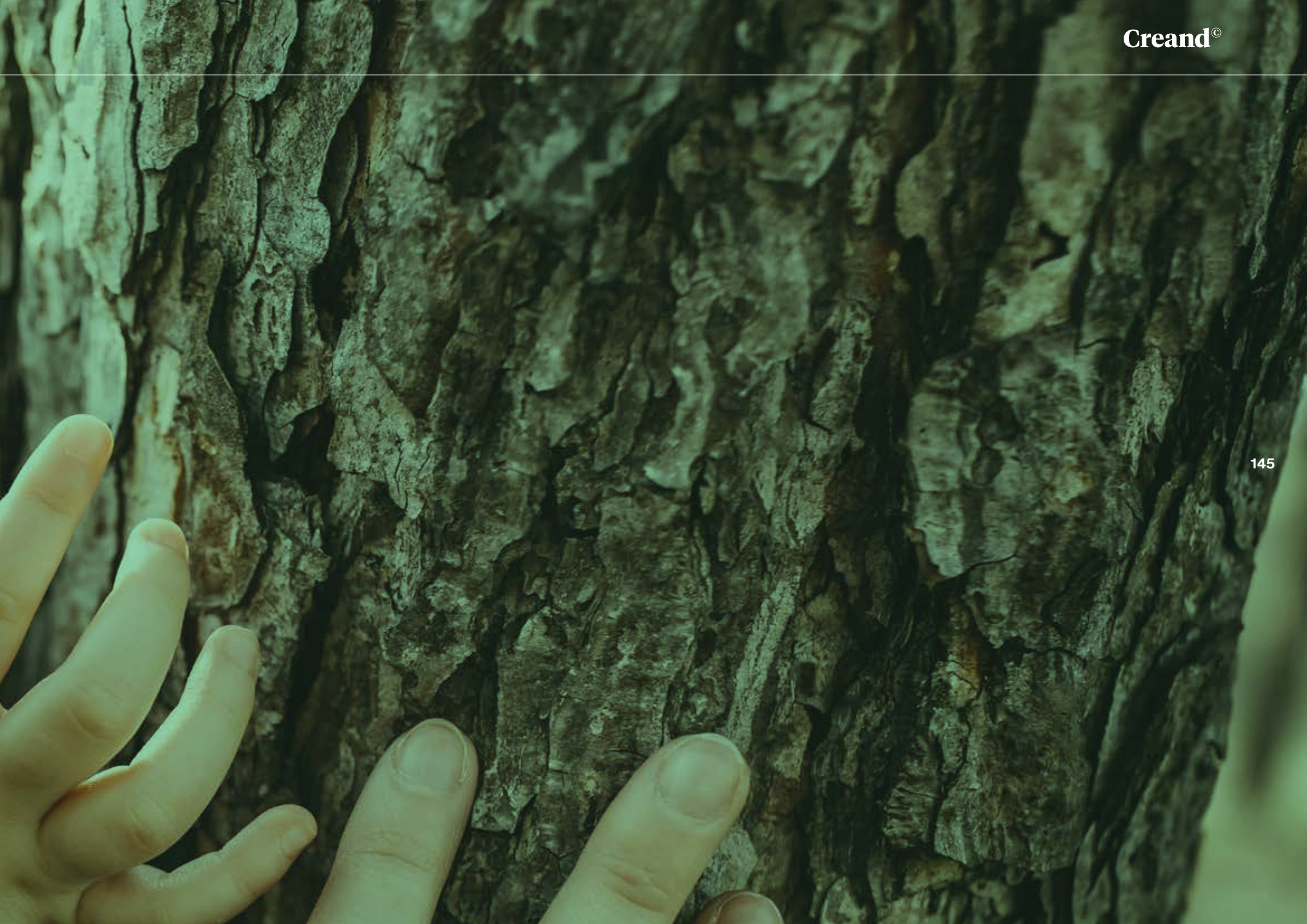
144

Compromís amb l'equip humà

Compromís amb el medi ambient

Compromís amb el país i les persones

Creand Fundació



COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Social	Condicions de treball, gestió del clima laboral, familiar i personal, i programes de beneficis socials per als empleats. (12)	Retenció i captació de talent. Poc sentiment de pertinença. Professionals poc formats en habilitats transversals i tècniques. Entorn laboral amb pràctiques i polítiques de benestar ineficients.	Professionalització de les estades d'estiu per a joves, incloent dinàmiques de grup i formació en eines d'innovació. Ampliació dels beneficis socials per als empleats. Desenvolupament del programa Empresa Saludable amb accions en salut mental, mobilitat i benestar. Estandardització de polítiques de conciliació laboral i personal.

146

“A través de la promoció de la salut, la seguretat i el benestar, procurem que les persones que integren l'equip humà de Creand se sentin cuidades, i incentivem iniciatives de sensibilització i formació perquè s'identifiquin amb els valors i la cultura que la defineixen, posant l'accent en les necessitats laborals i personals.”

Francesc Obiols
Director de Relacions Humanes



Les persones a Grup Creand són el fonament per a la consecució de tots els reptes a què ha de fer front l'organització. La gestió de l'equip humà es basa en un enfocament global que se sosté en **quatre pilars**:



Apliquem processos de millora contínua encaminats a reforçar la protecció i la promoció del benestar, la salut i la seguretat, així com el desenvolupament personal de tots els professionals, compromesos per fomentar un ambient laboral favorable per a totes les persones que integrem l'equip humà de Creand.

Bases per a un entorn laboral de qualitat



Sentiment de pertinença

Accions d'atracció i retenció del talent.

Estades formatives per als eventuais d'estiu.

Promoció i cohesió interna.



Entorn psicosocial

Beneficis socials.

Jornada intensiva al juliol i l'agost.

Conciliació horària.



Entorn físic i promoció de la salut

Programa Empresa Saludable.

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



Desenvolupament professional

Formacions específiques per perfil.

Plataforma Goodhabitz.

Promocions i mobilitat internes.



Impacte social

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

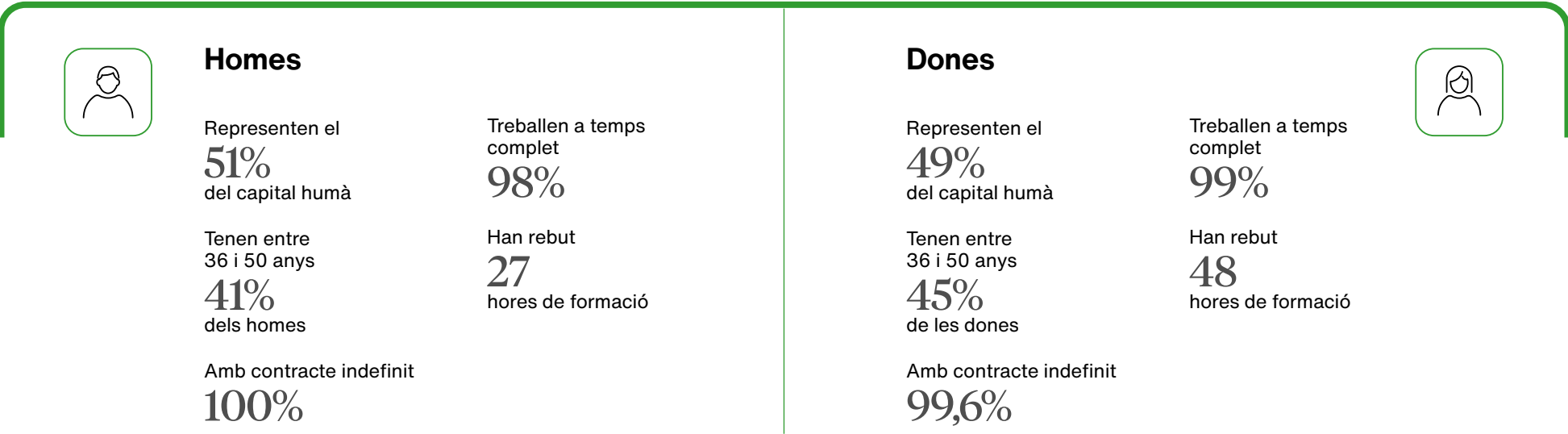
L'equip humà del Grup Creand

La plantilla de Creand està formada per 823 persones, de les quals el 49% són dones. Aquesta plantilla inclou un espectre molt heterogeni de professionals, atesa la mateixa diversitat d'activitats que duu a terme.

	2021	2022	2023	2024
Nombre d'empleats del Grup Creand	742	782	796	823
Nombre d'empleats de Creand Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	467	491	507	508

150

Perfil dels treballadors de Creand Crèdit Andorrà



823
empleats

62%
d'empleats de
les societats
establertes a
Andorra

29
nacionalitats
diferents a la
plantilla

32%
d'empleats de
nacionalitat
andorrana

60%
d'empleats de la
resta d'Europa

8%
empleats de la
resta del món

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

88
noves
contractacions

42%
d'empleats
contractats a
Andorra

99%
de plantilla amb
contracte indefinit

97%
de plantilla a
jornada completa

45%
de plantilla entre
36 i 50 anys

0,1%
de plantilla amb
discapacitat

7,4%
índex de rotació
a la plantilla

96%
taxa de retenció
després de
la baixa per
maternitat o
paternitat

5,3%
de baixes
voluntàries
a la plantilla

48%
de dones
en plantilla

9,1%
de dones en
càrrecs directius

38%
de dones
en càrrecs
intermedis

52%
de dones a
la resta de la
plantilla

151

Distribució dels empleats per països



Andorra
508
62%



Espanya
122
15%



Luxemburg
117
14%



**Estats Units
(Miami)**
40
5%



Panamà
36
4%

Total
823

Benestar de l'equip



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. Aquest 2024 s'ha millorat la cobertura de les primes d'assegurances.

Condicions preferents en productes financers.

Concessió de préstecs.

Cobertura per diverses pòlisses d'assegurança.

Aportació de l'empresa al Pla de Jubilació dels empleats.



Criteris de retribució

Oferim un paquet retributiu pensat per a cada persona segons les seves funcions i responsabilitats.

Retribució fixa + variable en funció de...

Objectius individuals, d'equip i de l'entitat.



Conciliació horària

Millorar les condicions per compatibilitzar la vida laboral i la personal és un dels objectius a totes les geografies.

Jornada intensiva els mesos d'estiu.

Implantació del teletreball.



Atracció i retenció de talent

La nostra proposta d'atracció de talent se centra en posicionar-nos com una entitat on les persones vulguin treballar, i se sentin reconegudes i integrades en un equip que fomenta un entorn basat en la confiança, la involucració i la responsabilitat.



Atracció de talent

Procediment d'acollida de nous empleats.

Estades formatives.



Retenció de talent



Beneficis socials.

Compensació.

Entorn laboral segur i de qualitat.

Creixement intern.

Formacions i desenvolupament d'habilitats transversals i per departament.

Activitats de cohesió.

Estades formatives

Part dels compromisos del Grup amb l'educació financera i la igualtat d'oportunitats la constitueix el programa d'estades formatives. A aquestes estades, estudiants sense experiència professional prèvia s'integren a diferents àrees de l'entitat i tenen la possibilitat d'adquirir nous coneixements en el sector de la banca i el sector financer, i desplegar noves habilitats i aprenentatges per al seu futur desenvolupament.

Creand Summer Innovation Challenge, novetat per al col·lectiu d'eventuals d'estiu

Les 46enes estades formatives de Creand van començar amb activitat de *team building* al sector de Soldeu de Grandvalira.

Els eventuals van participar en una *minihackaton* en què havien de resoldre un repte empresarial aportant propostes de productes i serveis financers alhora que rebien formació en tècniques d'innovació i de *design thinking*.

La iniciativa obria la porta a una altra activitat de caràcter voluntari: el Creand Summer Innovation Challenge.

Es tracta d'un programa dissenyat en col·laboració amb diversos equips del Banc amb l'objectiu de desenvolupar coneixements sobre la ideació i el disseny de nous productes i serveis. El repte era convertir-se en una *fintech* per competir en el sector financer nacional.

El programa suposa un pas important en la professionalització de les estades d'estiu alhora que promou la integració dels joves en les exigències d'un entorn laboral professional.

A través de dinàmiques de grup i de formació en eines d'innovació, els estudiants no tan sols aprenen sinó que també adopten un paper actiu, amb la contribució amb noves idees i solucions.

8
inscrits

4
equips
de 2
participants

3
propostes:
Educació financera i
intel·ligència artificial

Crowdfunding
per a emprenedors

Espai de suport financer
i personal



Nous coneixements mitjançant sessions formatives amb experts del Banc.



Col·laboració amb l'àrea d'Innovació del Banc.



Tutorització constant durant l'estiu.



Certificat de participació que acredita la seva implicació i aprenentatge.



Els participants del Creand Summer Innovation Challenge del 2024. © Creand

Valoració de la iniciativa

9/10

dels participants en la jornada de benvinguda

8/10

dels participants al Creand Summer Innovation Challenge recomanarien a un company treballar a Creand als estius

43/50

de nivell de satisfacció (on 50 és considerat excepcional) vs. 33 (2023)

Formació i desenvolupament professional

Un dels pilars de l'estratègia de negoci és l'especialització de l'equip comercial i de gestió a través de productes i serveis diferencials. Per això, ens esforcem per oferir als empleats una oferta formativa especialitzada segons les necessitats de cada lloc de treball.

99%
de la plantilla ha rebut formació

643 €
d'inversió mitjana en formació per empleat

132
hores de formació per empleat

31%
de formació impartida dins l'horari laboral

156

Oferta formativa

30,6% Idiomes	6,4% Desenvolupament de competències
24,5% Legal	5,9% Prevenició de riscos laborals i altres
20,4% Financera i bancària	4,2% Organització i aplicacions
7,6% Gestió i direcció	0,4% Productes

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

Tipologia de la formació impartida el 2024

Benestar i seguretat	31%
Habilitats personals	25%
Competències digitals	11%
Comunicació i idiomes	11%
Productivitat	10%
Gestió d'equips	6%
Lideratge positiu	6%

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

Creixement a través de la mobilitat interna

Durant el 2024, els processos de selecció interna han augmentat significativament, reflectint un nivell de resposta elevat i un interès creixent per part dels empleats.

Per als treballadors, la possibilitat de participar en processos de selecció interna promou el desenvolupament professional dins l'entitat, permetent explorar noves àrees i adquirir noves habilitats. Això incrementa la motivació i fidelització, alhora que facilita l'ascens professional, oferint oportunitats de creixement i reconeixement per als talents ja presents en l'organització.

Plataforma Goodhabitz

Goodhabitz és la plataforma de formació online que afavoreix el desenvolupament d'habilitats, competències tècniques i transversals amb més de 130 cursos de diverses temàtiques.

La iniciativa se suma a Talent Soft, la plataforma que centralitza totes les formacions internes que promou l'entitat i que permet fomentar el desenvolupament continu i la millora de les aptituds dels professionals.

223
usuaris

276
hores d'estudi

246
cursos

88
certificacions

Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral (per països) del 2024

	Homes			Dones			Total
	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	
Andorra	359	11	21	0	48	48	37
Espanya	30	30	30	30	30	30	30
Luxemburg	14	21	11	0	33	28	24
Estats Units (Miami)	0	13	13	14	13	13	13
Panamà	96	11	5	14	80	17	28

Entorn laboral de qualitat

Programa Empresa Saludable

A través del programa Empresa Saludable dissenyem i promovem la salut i el benestar dels empleats alhora que es reforça la vinculació i el compromís cap a l'entitat.

Aquest any, s'ha treballat perquè els empleats puguin accedir de manera centralitzada i àgil a tota la informació relativa a les accions desplegades, fet que reflecteix que el programa evoluciona cap a un enfocament més integral del benestar.

158

2

conferències

3

tallers

162

participants totals





Nutrició

Ajuda els empleats a millorar el seu benestar general, especialment l'energia i la productivitat, i reforça hàbits alimentaris saludables.



Salut mental i gestió emocional

Permet afrontar de manera efectiva els reptes laborals i genera un bon ambient de treball.



Salut i activitat física

Consciència i sensibilitza a la plantilla sobre malalties i la salut general.

Promociona els beneficis d'un estil de vida actiu i de la higiene postural.

Pla d'accions

Tallers de nutrició

Sopars sans i bons (30 assistents)

Dinars de carmanyola (26 assistents)

Receptes refrescants (23 assistents)

Xerrada de salut mental amb Tomàs Navarro

50 assistents

Xerrada sobre prevenció del càncer

33 assistents

Pausa activa

Iniciada el 2022, aquesta iniciativa dona pautes de mobilitat muscular i articular per contrarestar els períodes d'inactivitat física.

Seguretat en el lloc de treball

Implementem mesures per prevenir riscos laborals relacionats amb el lloc de treball i vetllem per la seguretat física de tots els empleats.

Durant el 2024 no s'ha registrat ni s'ha informat de cap cas d'accident de treball de cap dels col·laboradors.

| COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Ambiental	Incorporació de les finances sostenibles i els criteris ASG en l'estratègia del negoci. (5)	Riscos climàtics associats a l'exposició a sectors alts en carboni.	Compliment amb la normativa i estàndards internacionals.
	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis. (9)	Riscos de negoci associats als riscos climàtics.	Neutralitat climàtica de l'activitat bancària.
	Descarbonització de la cartera bancària i d'inversions. (13)		Transició a una economia neutra en carboni.
	Integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic. (14)		Reducció de l'impacte ambiental i climàtic.
			Foment de bones pràctiques en el sector financer i bancari.

Sistema de Gestió Ambiental

El Sistema de Gestió Ambiental (SGA) de l'entitat treballa des del 2004 per reduir l'impacte ambiental derivat de l'activitat pròpia i en tota la cadena de valor, inclosos criteris d'eficiència ambiental en els processos de negoci i operatius. El Sistema disposa de la certificació ISO 14001:2015 de gestió ambiental.

Aquest sistema permet a l'entitat avançar en la minimització dels impactes climàtics a través de la identificació de mesures que li permetin reduir també les seves emissions.

El nostre compromís



Impulsar la transició cap a activitats responsables ambientalment.



Promoure la mobilitat sostenible entre els grups d'interès.



Reforçar la sensibilització i la conscienciació interna i externa.

161

Polítiques i processos interns que ho habiliten

Política de Sostenibilitat.

Compromís ambiental.

Mercat de crèdits de carboni.

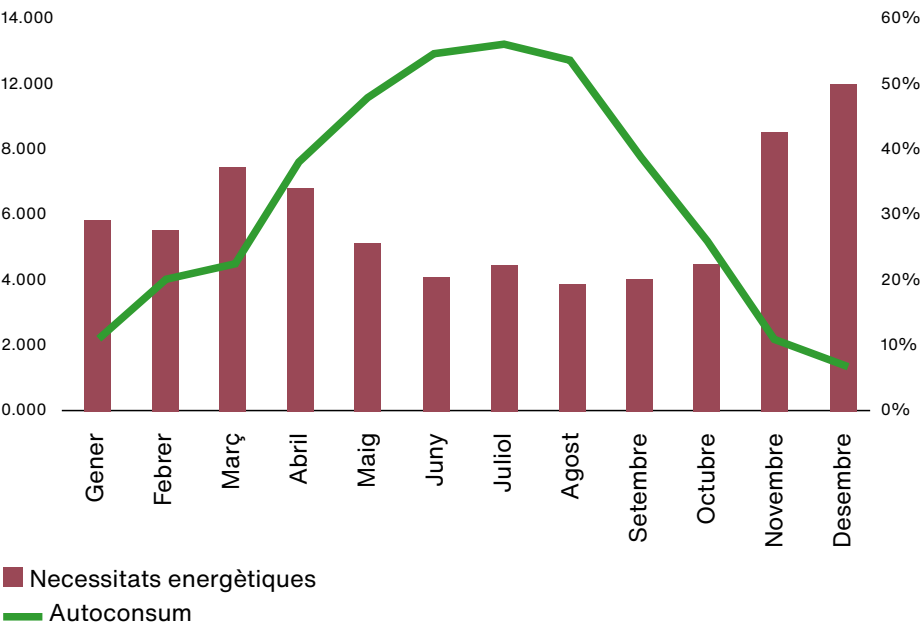
Pla de mobilitat sostenible per a empleats.

Compromís ambiental amb els proveïdors.

Apostant per la transició a fonts d'energia renovable

La instal·lació de plaques fotovoltaiques a les oficines del Pas de la Casa i Santa Coloma ens ha permès arribar fins a un 30 per cent d'autoconsum per oficina al llarg de l'any. L'estalvi és fruit del dimensionament adequat de la instal·lació, en coherència amb el patró de producció solar.

Autoconsum de les oficines



Nou préstec Llar Eficient

En paral·lel, hem posat a disposició de particulars i empreses el préstec Llar Eficient, amb l'objectiu de finançar la instal·lació de panells fotovoltaiques i acompanyar així els clients en la transició cap a fonts d'energia més sostenibles.

Característiques



300 € mínim
i 40.000 € màxim

Termini fins a 5 anys



Finançament variable
Euríbor anual: +1,75%

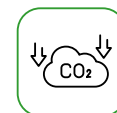


Sense comissions d'estudi
ni cancel·lació

Creand accedeix al mercat de crèdits de carboni

El mercat de crèdits de carboni és un mercat d'accés voluntari que permet a empreses i particulars que ho necessitin compensar les seves emissions, en línia amb els compromisos internacionals contrets per Andorra.

La instal·lació de les plantes de producció pròpia d'energia elèctrica mitjançant plaques fotovoltaïques en quatre edificis corporatius preveu reduir fins a 22 tones de CO₂ anuals. El projecte ha estat avaluat amb una capacitat global de 471 crèdits, 165 dels quals (corresponents a les dues primeres oficines) ja es van posar a la venda perquè empreses i institucions poguessin compensar les seves emissions. Actualment, ja no hi ha crèdits de CO₂ disponibles.



2
edificis
corporatius

471
crèdits totals

165
crèdits actius



Ajust de quotes



Pressupost d'un instal·lador
certificat



Plaques fotovoltaïques a l'oficina de Santa Coloma.



Canvi climàtic

Creand Crèdit Andorrà genera unes emissions derivades de dues fonts: la pròpia activitat operativa i l'activitat bancària i financera (les anomenades *emissions finançades*).

A partir dels resultats del càlcul de petjada, l'entitat ha traçat diverses iniciatives adreçades a reduir les emissions operatives de l'entitat a través del Sistema de Gestió Ambiental. En el cas de les emissions finançades, es prioritzen accions que permeten la descarbonització dels actius de les carteres de crèdits i d'inversions amb major contribució a la petjada de l'entitat.

La petjada de carboni de Creand Crèdit Andorrà

164

Abast			Emissions (t de CO ₂ eq)
Petjada operativa	Abast 1	Emissions directes (combustió fixa i mòbil, emissions difuses)	262,9
	Abast 2	Emissions indirectes (compra d'energia elèctrica <i>market-based</i>) (Segell Llum Verda)	0
		Emissions indirectes (compra d'energia elèctrica <i>location-based</i>) ⁽ⁱ⁾	149,5

Càlcul de les emissions dels actes corporatius

La robustesa dels indicadors pel que fa al càlcul de la petjada de CO₂ operativa ha de permetre a l'entitat aplicar accions de millora contínua encaminades a reduir la intensitat energètica i millorar l'eficiència.

Amb aquest objectiu, s'ha introduït un element d'anàlisi addicional, relatiu al càlcul de les emissions que suposen els actes i els esdeveniments organitzats a la seu corporativa de Creand Crèdit Andorrà. L'impacte generat ens permetrà avançar en propostes que van des de la millora de la mobilitat dels assistents, col·laboradors i proveïdors fins a la conscienciació de tots els grups d'interès implicats.



Assistents a una conferència de Creand. © E. Comellas

Activitat a la seu social

58

esdeveniments

233

persones de suport

2.176

assistents

Impacte en emissions de CO₂

5,4 t

de CO₂ totals

0

emissions indirectes:
consum elèctric (abast 2) - Segell Llum Verda

2,35 t

de CO₂ d'emissions
directes: calefacció
(abast 1)

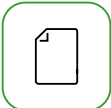
3,05 t

de CO₂ d'emissions
indirectes: mobilitat i
compres (abast 3)

La petjada ambiental de Creand Crèdit Andorrà

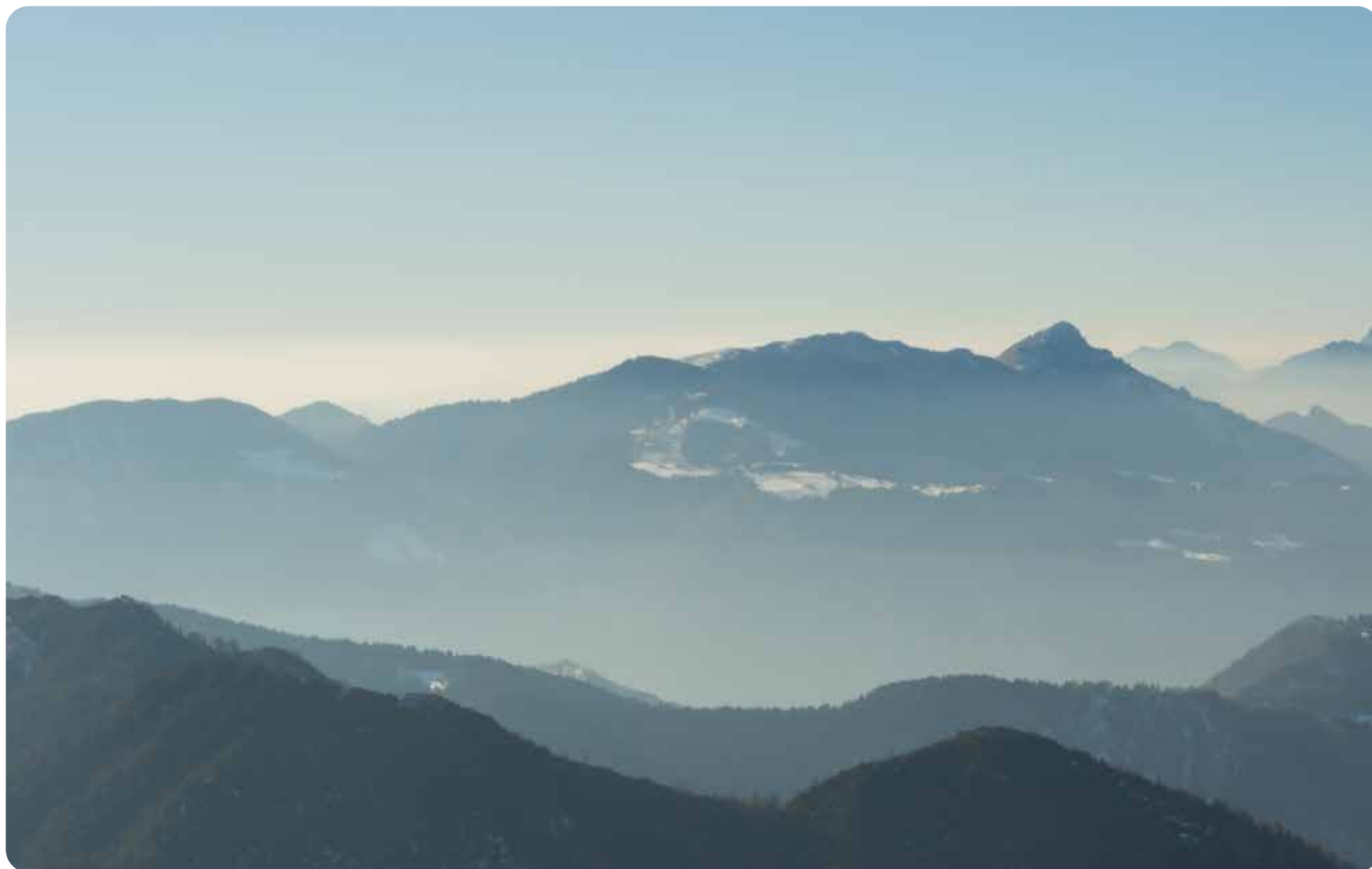
Petjada de carboni operativa

166

		Variació 2023-2024		Variació 2023-2024
	1.502,5 MWh Consum d'electricitat – 100% d'origen renovable	–25,35%	762,1 t de CO₂ eq Emissions totals (<i>market-based</i>)	0
	963,4 MWh Consum de combustibles (fonts fixes)	–4,43%	262,9 t de CO₂ eq Emissions d'abast 1 i 2 (<i>market-based</i>)	–3,96%
	71,9 MWh Consum de combustibles (vehicles)	3,32%	262,9 t de CO₂ eq Emissions d'abast 1	–3,96%
	3.595,7 m³ Consum d'aigua municipal	–9,58	0 t de CO₂ eq Emissions d'abast 2 (<i>market-based</i>)	—
	14,5 tones Consum de paper	19,16%	149,5 t de CO₂ eq Emissions d'abast 2 (<i>location-based</i>)	–25,35%
	317 unitats Consum de tòner	0,32%	499,2 t de CO₂ eq Emissions d'abast 3	10,44%

(i) *Market-based* és el mètode de càlcul d'emissions que considera el factor d'emissions concret del comercialitzador d'electricitat concret (en el cas de Creand Crèdit Andorrà, aquest factor el 2023 és igual a 0, ja que ha adquirit tota l'electricitat 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.



Sensibilització

La formació i la divulgació són dues de les eines principals per promoure la sensibilització de tots els nostres grups d'interès.

Activitats de sensibilització



**Formació
interna**



**Col·laboració
institucional**



**Educació
ambiental**



**Suport i
patrocini**



**Col·laboració
amb la
Universitat**

Per als empleats, preveiem una formació continuada a través de la plataforma GoodHabitx, que complementem amb una formació específica que reben les noves incorporacions, dins el marc del pla general formatiu del Banc.

En paral·lel, i en aplicació de la nostra política ambiental, promovem la sensibilització dels proveïdors a través del compromís ambiental, que garanteix la nostra voluntat d'incidir positivament en el conjunt de la cadena de valor.

El 2024 hem reforçat les accions de sensibilització interna i externa potenciant la difusió de coneixement entre diferents col·lectius així com la presència en diferents actes a través del patrocini i la col·laboració, com ara el suport a l'exposició commemorativa dels 25 anys de la declaració per la Unesco de la vall del Madriu-Perafita-Claror com a patrimoni de la humanitat o la col·laboració amb el Col·legi d'Economistes d'Andorra (COEA) i el Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya (CCJCC) en una jornada sobre sostenibilitat.



Jornada de sostenibilitat en col·laboració amb el Col·legi d'Economistes d'Andorra (COEA) i el Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya (CCJCC). @ ANA



Exposició commemorativa dels 25 anys de la declaració per la Unesco de la vall del Madriu-Perafita-Claror com a patrimoni de la humanitat. © Comú de Sant Julià de Lòria

Curs d'iniciació a la sostenibilitat en l'empresa a la Universitat d'Andorra

Experts de Creand Crèdit Andorrà, en col·laboració amb la consultora PricewaterhouseCoopers (PwC), van oferir el curs *Iniciació a la sostenibilitat en l'empresa*, en el marc del Cicle de Perfeccionament Professional de la Universitat d'Andorra.

La formació va abordar conceptes bàsics per entendre la sostenibilitat des de la perspectiva ambiental, social i de governança (ASG) i va fer èmfasi en les oportunitats per a les empreses d'introduir en la gestió aspectes com el canvi climàtic, la igualtat d'oportunitats o l'ètica i la transparència en els negocis per evitar el conegut *greenwashing*.

També va oferir una breu aproximació als marcs internacionals i nacionals, com l'Agenda 2030 i els ODS, l'Acord del clima de París o la normativa andorrana derivada de la Llei d'impuls de la transició energètica o la Llei per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat.

COMPROMÍS AMB EL PAÍS I LES PERSONES

El compromís de Creand amb Andorra és el compromís amb el progrés i el benestar de la seva societat.

Des de fa més de 70 anys, treballem per construir futur impulsant iniciatives que generen un impacte positiu en el teixit empresarial, l'economia local i el progrés social.

Aquest compromís el materialitzem a través de **quatre àmbits** àmpliament interrelacionats i que han contribuït a donar consistència i unitat a les diferents accions i programes que duem a terme.

170



Esport

51

patrocinis en l'àmbit esportiu
(esdeveniments, federacions
i esportistes)



Economia i empresa

1.126

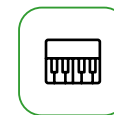
assistents en fòrums
empresarials



Societat

926

participants en les iniciatives
d'educació financera



Altres col·laboracions

19

convenis de col·laboració
econòmics, socials, educatius
i culturals

“

El món de l'esport i l'empresarial han teixit tradicionalment sinergies molt importants, en una relació d'interdependència que va molt més enllà de la mera exposició mediàtica. Els patrocinis esportius s'han convertit en una aliança estratègica que beneficia tant les marques com els mateixos atletes o esdeveniments esportius. Per a Creand, l'aposta per l'esport és significativa per posicionar-nos com a marca, però sobretot perquè reforça el nostre vincle i compromís amb Andorra i la seva economia.”

Núria Roca

Directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals



La neu per al desenvolupament del país: #CreandAmbLaNeu

Continuem fent costat al sector de la neu, una de les activitats clau en el desenvolupament socioeconòmic del país, mitjançant la nostra participació estratègica en les estacions d'esquí, donant suport als clubs d'esquí, i a través dels patrocinis d'esquiadors.

1

Participació estratègica

172

SETAP 365 (Soldeu-El Tarter i Arinsal-Pal)

Grandvalira

Naturland

Nou estadi d'eslàlom Creand

La temporada 2024-2025 s'estrena amb la novetat de l'estadi d'eslàlom Creand, al sector de Soldeu. Es tracta d'una pista permanent destinada en exclusiva a la preparació dels corredors de l'equip nacional d'esquí i dels tecnificats de la Federació.

Les característiques tècniques del nou estadi Creand garanteixen l'exigència adequada per posar els esquiadors en situació real de competició en pistes similars de Copa d'Europa o Copa del Món, amb un traçat principalment pensat per a l'eslàlom però que també ofereix bones prestacions per a les proves de gegant.

L'estadi Creand en xifres

396 m
de longitud

170 m
de desnivell

9
canons de baixa pressió

1
telesquí de 501 metres per a
550 esquiadors cada hora



Estadi d'eslàlom Creand. © Grandvalira

2

Suport a la base

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

Esquí Club d'Andorra (ECA).

Esquí Club Ordino-Arcalís (ECOA).

Esquí Club Arinsal-Pal (ECAP).

Soldeu Esquí Club (SEC).

Esquí Club Encamp Pas de la Casa (ECEP).

3

Alta competició

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

Patrocini de la Federació Andorrana d'Esquí des del 2012.

Joan Verdú: patrocini personal des del 2022.

Patrocini de l'equip nacional.

173

Lúdic Canillo

Hem participat en el projecte Lúdic Canillo, una iniciativa del Comú que vol promoure l'aprenentatge de l'esquí no competitiu dels infants de la parròquia d'entre 4 i 14 anys.

Suport a la competició

Copa del Món FIS femenina d'esquí alpí

La pista Avet del sector de Soldeu va acollir una nova prova de la Copa del Món d'Esquí Alpí femenina, en les proves d'eslàlom i eslàlom gegant.

La prova va tenir la participació de les esquiadores més destacades de la competició, com la nord-americana Mikaela Shiffrin, la italiana Federica Brignone, la suïssa Lara Gut-Behrami o l'eslovaca Petra Vhlova, que van compartir escenari amb la jove andorrana Carla Mijares.

10 i 11 de febrer

110
atletes

27
països

400
persones de l'*staff* tècnic

230
voluntaris

174



@ Citric

Copa del Món de BTT

La UCI Mountain Bike World Championship 2024, al Bike Park de Pal Arinsal, s'ha consolidat com un dels esdeveniments més importants del país, amb més de 700 corredors procedents de més de 40 països.

La prova d'aquest any va incloure les curses de Cross-Country, Short-Track, Relay, E-MTB i descens.

Altres competicions



ACA eSports

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 al Principat de manera professional, responsable i compromesa amb els valors de l'esport.

Amb un emplaçament fix a les instal·lacions de l'ACA, l'ACA eSports disposa d'una zona destinada al Sim Racing, un espai formatiu per a pilots virtuals (Academy) i un equip de *motorsport* digital.



Golf i Pitch&Putt

L'Aravell Golf Andorra Open by Creand torna amb l'Alps Tour

Per tercer any consecutiu, el camp d'Aravell Golf Andorra Country Club ha acollit una prova de l'Alps Tour, del 27 al 29 de juny, després de l'èxit aconseguit el 2022 i el 2023.

El torneig de l'Alps Tour ha reunit els millors jugadors del circuit i ha donat més oportunitats a jugadors locals, tant professionals com amateurs, amb una ronda classificatòria prèvia.

Canal Supporting

Supporting és el canal de Creand a les xarxes socials que dona suport i visibilitat a tots els patrocinis esportius que desenvolupem. La consolidació en totes les plataformes on és present confirma l'encert d'una aposta innovadora al país per acostar l'esport de competició al públic usuari de les xarxes socials, amb presència especial dels nostres esportistes més internacionals, com Joan Verdú o Mònica Doria, i un seguiment de les principals competicions amb presència andorrana.



Facebook

3.535

seguidors (▲ 4,40%)

38.982

usuaris (abast) (▼ 73,09%)

2,10%

d'engagement (▲ 28,05%)



Instagram

4.563

seguidors (▲ 13,42%)

498.339

usuaris (abast) (▼ 54,15%)

6,62%

d'engagement (▲ 42,67%)



X

779

seguidors (▲ 0,26%)

3,38%

d'engagement (▲ 10,46%)



TikTok

484

seguidors (▲ 218,42%)

55.296

usuaris (abast) (▲ 459,45%)

4,17%

d'engagement (▼ 31,64%)

Aposta pel talent

Creand Talents neix del compromís amb esportistes andorrans de primera línia per acompanyar-los a assolir els seus objectius esportius del més alt nivell.

La jove tenista Victòria Jiménez; Joan Verdú, referent mundial en l'esquí alpí, i la palista Mònica Doria són els tres atletes que integren el programa de patrocini exclusiu de Creand.

Primer diploma olímpic de la història d'Andorra

Mònica Doria va acabar la ja històrica participació andorrana en uns Jocs Olímpics amb el sisè millor temps a la final de piragüisme eslàlom en C1, el millor resultat de la història per a l'esport del país en la cita olímpica.

En la conferència *Sota pressió: el camí cap als Jocs Olímpics*, la jove esportista va compartir la seva particular experiència per afrontar els Jocs de París. En dues sessions va explicar els reptes i aprenentatges que va viure durant la preparació i la competició als Jocs, amb èmfasi especial en aspectes com ara la gestió de la pressió, la fixació d'objectius i la importància d'una preparació integral per assolir èxits esportius.



Mònica Doria. © DaniSpeedy&Co

Fent costat al teixit econòmic i empresarial

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Social	Impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial (18).	Estancament de l'economia local.	Estímul al creixement d'actors econòmics locals.
		Augment de la desigualtat econòmica.	Promoció de la sostenibilitat i la innovació en el teixit empresarial.
			Creació de noves oportunitats d'ocupació i millora de les condicions laborals.

El nostre compromís amb el teixit econòmic i empresarial, tant a través d'accions pròpies com en col·laboració amb actors privats i públics, ha estat una constant i ha contribuït a enfortir el nostre lideratge en el mercat andorrà.

L'objectiu de Creand ha estat constant al llarg dels anys a l'hora de donar suport a iniciatives que promouen solucions innovadores i d'alt valor afegit en benefici de la dinamització econòmica i el foment de l'ecosistema emprenedor.

Promoció del coneixement

Creand Talks

Creand Experts

Presència en esdeveniments

35a Trobada Empresarial al Pirineu «Liderant amb propòsit»

Participació en la Fira d'Andorra la Vella

Empresa Familiar Andorrana (EFA)

Premis CEA de reconeixement empresarial

Promoció del coneixement

Creand Talks

El cicle Creand Talks té com a objectiu prioritari promoure la generació de valor des del coneixement, a través d'un programa de conferències divulgatives i sessions formatives que posen a debat temes d'interès social.

178

> «Intel·ligència artificial i mercats: oportunitats i reptes per al 2025»

David Macià Pérez, CFA, director d'Inversions i Estratègia de Mercats de Creand Asset Management, i Pau Garcia-Milà, co-CEO i cofundador de Founderz, i *partner* mundial de Microsoft en formació d'intel·ligència artificial, van insistir en l'impacte de la intel·ligència artificial en els mercats.

200 assistents



David Macià i Pau Garcia-Milà. © ANA

> «Coneix la teva ment. Converteix-te en persona vitamina»

La metgessa psiquiatra Marian Rojas Estapé ha centrat la seva intervenció explicant perquè estem més irritables i impacients, tolerem pitjor l'avorriment i el malestar i ens costa més estar atents. En aquesta línia, ha fet reflexionar al públic sobre què vol dir comprendre's i conèixer-se.

750 assistents



Marian Rojas durant la conferència. © ANA

Creand Experts

El programa té com a objectiu prioritari posar a disposició de la societat el coneixement que genera l'entitat a través de la participació dels nostres experts en l'àmbit bancari i financer. Es desenvolupa a través de diversos formats: vídeos, articles en premsa i la participació en ràdio i televisió.

> Articles en premsa

De manera periòdica, diversos experts del Grup aporten el seu coneixement en matèria financera en diferents mitjans de comunicació escrits i online.

53 articles en mitjans nacionals i internacionals

> Ràdio i pòdcasts

Setmanalment, l'experta Sheila Toledo ofereix des de la Cadena SER Andorra un breu resum de l'entorn econòmic i financer, i avança els fets més rellevants que marcaran els mercats els set dies vinents. Les intervencions en la secció «Un cop d'ull als mercats» queden enregistrades en format pòdcast al web corporatiu.

Adicionalment, diversos experts de Creand d'altres àmbits participen en entrevistes en mitjans nacionals i internacionals en què exposen el seu punt de vista sobre diferents temes d'interès econòmic.

50 pòdcasts **31** entrevistes



Presència en esdeveniments i patrocinis

35a Trobada Empresarial al Pirineu «Liderant amb propòsit»

«Liderant amb propòsit» ha estat el lema que aquest any ha centrat la 35a edició de la Trobada Empresarial al Pirineu, en la qual la intel·ligència artificial i el futur d'Europa han sigut els temes predominants. Aquest any, l'edició ha comptat amb la presència i participació de personatges il·lustres com l'exprimer ministre italià Enrico Letta.

180 Creand Crèdit Andorrà patrocina la Trobada des de 2016, i continua sent una de les cites econòmiques més importants per al teixit empresarial de Catalunya i de l'àrea del Pirineu, convertint-la en un espai on es donen a conèixer casos d'èxit i experiències empresarials, compartint bones pràctiques i prosperar mitjançant la creació de sinergies entre professionals.

800 assistents

Participació en la Fira d'Andorra la Vella

A la 45a edició de la Fira d'Andorra la Vella vam participar amb una oferta única i exclusiva de finançament per a la compra de qualsevol vehicle, amb una oferta d'un tipus d'interès preferencial i, a més, sense comissió d'estudi.

Un any més, donem suport al teixit econòmic i empresarial patrocinant l'espai de la Fira on s'exposen els automòbils de l'Associació d'Importadors de Vehicles d'Andorra (AIVA).

Empresa Familiar Andorrana (EFA)

> 22è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana (EFA)

El 22è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana (EFA), que compta amb el suport de Creand, es va centrar en la intel·ligència artificial (IA) com a escenari de reptes i oportunitats, i en qüestions clau com la importància d'una IA de confiança, el seu impacte en la societat i el seu potencial com a eina per a la transformació i el progrés de les empreses familiars.

242 assistents

> XXV Cicle de l'Empresa Familiar Andorrana

L'EFA també va organitzar durant el mes de juny el XXV Cicle de l'Empresa Familiar Andorrana, on es va incidir en la realitat de les Family Office i els beneficis que les plataformes digitals poden comportar per al creixement dels negocis.

84 assistents

Fomentant la salut financera

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Social	Educació financera. (10)	Manca d'adequació a les necessitats dels clients.	Promoció d'una cultura financera més robusta.
		Impacte negatiu sobre el negoci bancari causat pel desconeixement de la societat en productes financers.	Augment de l'accés a serveis financers per a col·lectius vulnerables.
		Exclusió financera.	Col·laboracions amb institucions educatives i comunitàries.
			Augment de negoci bancari i financer.
			Jornades de sensibilització per a col·lectius diversos.

182

“
Creiem que és molt necessari que el públic, de diferents sectors i edats, tingui una formació bàsica sobre les finances. És molt important per poder prendre decisions fonamentades i adequades a la seva situació personal respecte a l'estalvi, la inversió, el crèdit o la planificació per a la jubilació, entre altres aspectes.”

Núria Roca
Directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals



Les diferents iniciatives formatives que promovem tenen com a objectiu proporcionar eines, coneixement i experiències amb una inclusió de tota la societat independentment de l'edat o la condició social.

Volem que empresaris, emprenedors i professionals de les més diverses branques disposin dels mitjans que els permetin contribuir a la dinamització de l'activitat econòmica i social del país.

A Creand Crèdit Andorrà creiem que una societat més ben informada pren millors decisions. És per això que apostem per l'educació financera, amb l'objectiu d'augmentar la consciència financera de tota la societat.



Programa d'Educació Financera

En aquesta tercera edició, experts de l'àrea d'Inversions de Creand han aprofundit sobre els mercats financers, concretament sobre el *private equity*, per invertir amb èxit i posicionar els nostres estalvis.

> Conferència de gran format

«Descobreix el *private equity*: la clau per diversificar les teves inversions»

Guillem Escabrós, gestor d'Actius Alternatius, i Robert Sanz, gestor de Carteres Flexibles i Renda Variable.

118
assistents



Guillem Escabrós i Robert Sanz. © ANA

Formacions a les escoles

Experts de Creand han ofert conferències al Lycée Comte de Foix i la Sagrada Família, els guions de les quals han estat dissenyats pels mateixos alumnes:

> **Robert Sanz**, gestor de Carteres Flexibles i Renda Variable de Creand Crèdit Andorrà, ha impartit una formació al Lycée Comte de Foix, dirigida a alumnes d'edats entre 16 i 20 anys.



Temes tractats

Mercats financers

Tipologia d'actius

Accions, obligacions i finançament de les empreses

Inflació, concepte de «banc central» i què és una crisi financera

> **Roberto Morago**, gestor Multiactiu i Clients Institucionals de Creand Asset Management, ha impartit una formació a la Sagrada Família, dirigida a alumnes d'edats entre 15 i 16 anys.



Temes tractats

Administració personal dels estalvis

La gestió de la hipoteca

Què és un fons d'inversió



Robert Sanz, durant la formació al Lycée Comte de Foix.

> Jornades formatives

Els usuaris de L'espai s'han format en educació financera per conèixer la terminologia i evitar frauds, a càrrec del director de Gestió d'Actius de Creand Crèdit Andorrà, Ignacio Fonseca, qui ha destacat la necessitat de millorar la qualitat de l'educació financera entre la gent gran, però també en el conjunt de la societat.

> 'Diari d'Andorra'

Mensualment, es publica un article d'opinió al *Diari d'Andorra* per explicar conceptes financers i fer-los accessibles per a un públic majoritari.

> Difusió a les xarxes socials

Es promou l'educació financera a través de les xarxes socials amb una programació recurrent de publicacions informatives i vídeos d'experts, tant de conceptes com d'actualitat.

> Sensibilització al col·lectiu de professionals de la comunicació

El programa d'educació financera s'ha ampliat amb una jornada adreçada a l'Associació de Professionals de la Comunicació d'Andorra.

David Macià, director d'Inversions i Estratègia de Mercats de Creand Asset Management, i Ignacio Fonseca, director de Gestió d'Actius de Creand Crèdit Andorrà, van oferir una sessió didàctica sobre la influència dels factors econòmics en les economies familiars, les principals tendències d'inversió i les diferències entre les diferents tipologies de productes financers per invertir.

Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE

La Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE dona resposta al nou context empresarial, on la generació de valor traspasa l'àmbit de negoci i no es mesura únicament en termes monetaris i passa a incloure també la capacitat d'aportar valor des del coneixement mitjançant conferències, formacions, investigacions i impulsant projectes emprenedors.

Els principals objectius de la Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE són, doncs, la de promoure iniciatives educatives, emprenedores i d'inversió a Andorra, així com facilitar la col·laboració entre Andorra i altres països i regions europees.

186

“

La Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca garanteix una formació d'alt nivell a càrrec d'una escola de negocis global i referent com l'IESE, amb una metodologia diferencial i molt personalitzada, alhora que es creen sinergies amb la Universitat d'Andorra per contribuir a reforçar l'emprenedoria al país.”

Núria Roca

Directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals

Nou programa «Les claus per emprendre amb èxit»

Creand Crèdit Andorrà, a través de la seva Càtedra a l'IESE, ha impulsat un nou programa a Andorra sobre emprenedoria, a càrrec de l'escola de negocis IESE.

Durant el mes d'octubre, el curs va ensenyar les claus per emprendre i va tractar aspectes com la detecció d'oportunitats, la creació del pla de negoci, la constitució de l'empresa i el seu creixement.



Inauguració del nou programa «Les claus per emprendre amb èxit» de la Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE.



Cuidem el teixit social i cultural

ASG	MATERIALITAT D'IMPACTE	MATERIALITAT FINANCERA	
	Aspecte rellevant	Riscos	Oportunitats
Social	Drets humans i drets econòmics, socials i culturals de les comunitats. (16)	Risc reputacional.	Inversió d'impacte i socialment responsable.
		Impacte negatiu en les comunitats locals.	Fidelització i confiança del client.
		Desigualtat d'accés al crèdit.	Col·laboració amb ONG i organitzacions comunitàries.

188 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.

Projectes socials

Bona part del nostre compromís social el vehiculem a través de la tasca que desenvolupa Creand Fundació, que a través de projectes socials, educatius i culturals dona resposta des de fa més de 35 anys a les necessitats de diversos col·lectius d'Andorra.

> **Col·laboració amb Unicef**

Creand Crèdit Andorrà és un dels principals col·laboradors del Comitè Nacional d'Andorra per l'Unicef, i aquest any 2024 ha donat 10.314,05 euros als projectes solidaris que impulsa l'ONG.

L'entitat també cedeix un local per a la Botiga solidària, que ha recaptat durant l'últim any més de 16.810,39 euros.

Amb aquestes dues col·laboracions del Banc s'hi sumen les aportacions de la targeta Creand Visa Unicef.

502	10.314,05	16.810,39
targetes	euros d'aportació de Creand	euros d'aportació dels clients

Un compromís amb la creació artística



Premi Grandalla de Poesia i de Teatre de Creand a la Nit Literària

En el marc de la Nit Literària del Cercle de les Arts i de les Lletres, Aureli Trujillo va ser reconegut amb el Premi Grandalla de Poesia i Manuel Güell va rebre el de Teatre 50è Aniversari, ambdós dotats amb 3.500 euros.



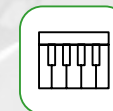
Patrocinis culturals

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 de Creand

La Col·lecció d'Art de Creand aplega una destacada col·lecció de pintura catalana dels segles XIX i XX i una de rellotges domèstics catalans del segle XVIII, així com escultures, dibuixos i gravats i una col·lecció de moneda antiga.



Festival cultural CLÀSSICAND

El festival multidisciplinari CLÀSSICAND neix de la participació d'un conjunt d'entitats públiques i privades d'Andorra, entre les quals es troba Creand, i va portar vuit propostes de música, dansa i arts escèniques durant el mes de juny, cinc de les quals es van fer a l'aire lliure amb l'objectiu de donar visibilitat a espais exteriors emblemàtics del país i que van aportar un valor afegit a l'espectacle.

| CREAND FUNDACIÓ⁽¹⁾

Creand Fundació, constituïda el 1987, centra les línies d'actuació en la millora de la qualitat de vida de les persones i l'acompanyament dels col·lectius socials per fer front a les diverses situacions de desavantatge en què es puguin trobar.

190

“

Creand Fundació és una entitat viva, en el sentit d'estar constantment escoltant les necessitats dels nostres usuaris i les seves inquietuds; sobretot per la capacitat d'adaptar-nos als grans canvis que es donen a la societat actual. La Fundació es una extensió del compromís natural del Banc: un compromís amb el desenvolupament del país.”

Francesca Ros

Directora de Creand Fundació

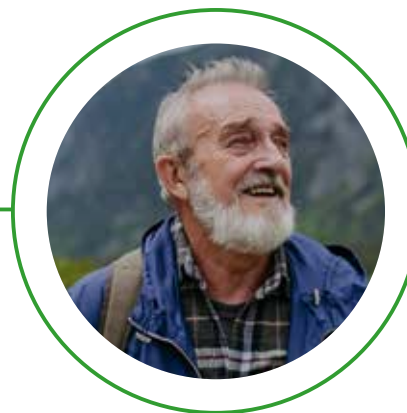


(1) Per a més informació relativa a Creand Fundació, veure la memòria anual disponible en aquest [enllaç](#).

Durant el 2024, la Fundació focalitzat les **línies de treball** en la formació i la promoció del coneixement entre els diferents col·lectius amb els quals treballa, alhora que ha donat sortida a les demandes per a una millor qualitat de vida als col·lectius més vulnerables de la societat.



La **formació i el coneixement** com a eines essencials per al creixement i el bon desenvolupament de la societat.



El suport per al **benestar i la qualitat** de vida de la població.



La **cultura** com a eina de creixement personal.

191

Impacte de l'activitat de la Fundació

2024



2023



● Cultura ● Educació ● Societat ● Altres projectes

Primera graduació del Campus de l'Experiència

Creand Fundació ha donat el tret de sortida a un nou curs del programa de formació universitària Campus de l'Experiència que es duu a terme conjuntament amb la Universitat Internacional de Catalunya (UIC Barcelona).

Aquest any, una seixantena de persones s'han matriculat a aquest tercer curs. D'aquesta seixantena, 37 persones acaben la formació que van començar el 2022-2023 i es graduaran al juny. Els alumnes que enguany cursen el tercer curs podran participar al programa Erasmus+, promogut per la Unió Europea.

El programa s'emmarca en la tasca que la Fundació duu a terme des de fa anys en suport a la població a través de L'espai, un centre social d'activitats i formació on s'imparteixen diferents cursos, tallers i xerrades.

Col·laboracions socials

Ateses les dificultats creixents d'una part de la població per superar les dificultats econòmiques associades a l'adquisició de béns bàsics, Creand Fundació ha ampliat durant els últims anys el seu suport a les diverses entitats socials del país amb les quals coopera.

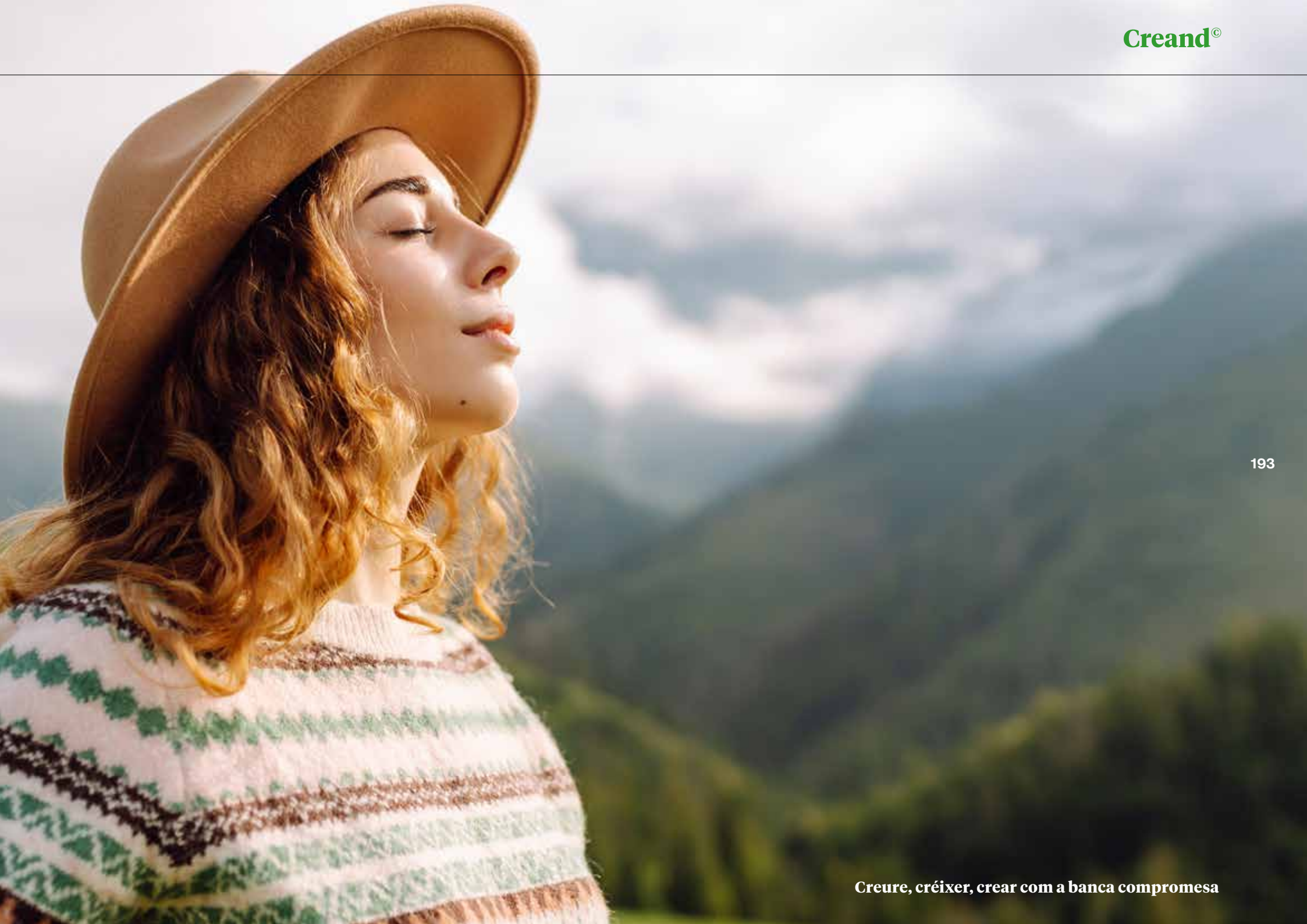
En aquest sentit, la Fundació continua col·laborant amb **el Banc d'Aliments de Càritas Andorra i la Botiga Solidària de la Creu Roja Andorrana** amb la visió d'adoptar les mesures adients per proveir amb productes alimentaris, d'higiene i de la llar a les persones que ho necessiten.

8,25
tones d'ajuda

37.850
euros d'aportació global

15.593
unitats de productes





07.

Annex

194

Creand i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Taula de continguts del Pacte Mundial (Global Compact)

Petjada ambiental de Creand Crèdit Andorrà el 2024

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.

196

ODS	Projectes en curs el 2024
	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. > Beneficis socials per a la plantilla en àrees de salut, vida i vellesa. > Conciliació horària i retribució flexible per als empleats.

ODS

Projectes en curs el 2024



Educació i inclusió financera

- > Programa Creand Experts.
- > Cicle Creand Talks.
- > Creand Mercats, canal de Telegram amb informació financera en temps real.
- > Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE Business School.
- > Nou programa per a emprenedors, amb l'IESE i la Universitat d'Andorra.
- > Fòrums, *webinars* i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i finances.

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>
- > Assegurança Creand Estalvi Únic.

Persones

- > Programa formatiu per a eventuals d'estiu.
- > Creand Summer Innovation Challenge.
- > 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.
- > Creand Asset Management amplia la llicència a Espanya per a vehicles i societats de capital risc.
- > Aliança amb Caser Seguros en la assegurances de no vida.
- > Acord amb l'AIVA - Fira d'Andorra la Vella.
- > Fira multisectorial d'Encamp.
- > 35a Trobada Empresarial al Pirineu
- > Aliança amb Onyze per desenvolupar serveis en criptoactius.

Suport

- > Creand Talents, programa de patrocini a esportistes del país.
- > Patrocini d'esdeveniments esportius al país.
- > Canal Supporting.

197



Servei bancari

- > Aliança amb la passarel·la de pagament Monei.
- > Externalització del Servei d'Atenció al Client (Contact Center).
- > Tecnologia *contactless* en caixers automàtics.
- > Integració del certificat electrònic del Govern d'Andorra, per signar i operar digitalment.
- > Nova Banca online: sistema de validació per notificació PUSH, activació biomètrica.
- > Nova arquitectura de sistemes per al Data Center.
- > Servei Creand API (Interfície de Programació d'Aplicacions) per a empreses.
- > Ampliació de l'ecosistema de pagaments amb Google Pay, Creand Wallet i Garmin Pay.

Innovació i emprenedoria

- > Innovation Hub.
- > Merkaat.
- > Programa ScaleLab Andorra d'hiperacceleració empresarial.
- > Fons d'inversió Scale Lab.
- > Segona Trobada Scale Lab.
- > Open Fab Lab Andorra la Vella.
- > Hackatò conjunta entre Creand, Grandvalira i Caldea.
- > Assessorament i inversions: Merkaat i Vesto.
- > Implantació de la intel·ligència artificial en la gestió de riscos de compliment i en l'activitat comercial.
- > Nova App Creand Banca Online. <https://creand.ad/persones/es/creand-banca-online/>



Gestió

- > Sistema de Gestió Ambiental certificat segons ISO 14001:2015.
- > Segell Llum Verda.
- > Autoproducció d'energia elèctrica a través de plaques fotovoltaïques.
- > Finançament amb component ASG: Préstec Cotxe Verd, Préstec Regenera i Préstec Llar Eficient.
- > Fons d'inversió amb component ASG: Creand Gestión Flexible Sostenible, Creand Multigestión Everea, Creand Multigestión Good Megatrends Solidario FI, Cinvest Beauty Industry.
- > Projecte de recuperació de lones PVC.



- > Marc d'emissions de bons verds, socials i sostenibles de Creand.
- > Emissió del Creand Bo Sostenible.
- > Polítiques d'integració de riscos ASG a les filials d'Espanya i Luxemburg.
- > Avaluació de la Second Party Opinion (SPO) per al marc de bons verds, socials i sostenibles de Creand.
- > Accés al mercat de crèdits de carboni amb el projecte d'autogeneració d'energia elèctrica.
- > Càlcul de les emissions dels actes corporatius.

ODS	Projectes en curs el 2024
	> Actualització de la Política de prevenció de blanqueig de capitals. > Nova Política del Servei d'Atenció al Client. > Nova Política d'Intermediari Qualificat (QI). > Nou Codi Ètic i de conducta. > Reforçament del Pla Director de Seguretat. > Elaboració de la nova Política de la Protecció de Dades. > Política de gestió i control del risc de tipus d'interès (IRRBB). > Reforç de l'estructura organitzativa en matèria de tecnologia i seguretat. ▪ Comissió del Consell d'Administració de Tecnologia i Ciberseguretat. ▪ Direcció de Tecnologia i Ciberseguretat dins el Comitè Executiu.
	> Membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides (2016). > Signatari dels Principis de Banca Responsable d'UNEP FI (2021). > Segell Llum Verda de FEDA. > Participació en el primer Informe nacional voluntari sobre el compliment dels ODS, elaborat pel Govern d'Andorra (2018). > Col·laboracions amb entitats i associacions econòmiques, socials i professionals.

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 estandaritzat 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.	94	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.	94	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.	94, 141, 146-151	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.	91, 94, 160-169	2-23, 2-26, 3-3
	Principi 8 Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	91, 94, 160-169	2-23, 2-26
	Principi 9 Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	52-55, 62-63, 160-169	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.	77, 70, 78-89	205

PETJADA AMBIENTAL DE CREAND CRÈDIT ANDORRÀ EL 2024

Petjada ambiental de Creand Crèdit Andorrà el 2024*

202

		2022	2023	2024	Var. 2023-2024
Consum d'electricitat ^(I)	MWh	2.255	2.012,8	1.502,5	-25,35%
	kWh/m² d'oficina	660,6	589,7	440,2	-25,35%
	kWh/empleat	5.382,1	4.702,8	2.957,7	-37,11%
Consum de gasoil per a climatització	MWh	1.540	1.008	963,4	-4,43%
	kWh/m²	88,9	58,2	55,6	-4,43%
Consum de combustibles de vehicles	MWh	63,6	69,6	71,9	+3,32%
Consum total d'energia ^(II)	MWh	3.859	3.090,5	2.537,8	-17,88%
Proporció de consum d'electricitat de fonts d'energia renovables	%	48,4 ^(III)	100	100	0
Consum d'aigua	m³	5.615	3.976,8	3.595,7	-9,58%
	m³/empleat	13,4	9,3	7,1	-23,82%
Consum de paper	tones	11,3	12,2	14,5	+19,16%
	kg/empleat	27	28,5	28,6	+0,39%
Consum de tòners	unitats	329	316	317	+0,32%
	unitats/empleat	0,8	0,7	0,6	-15,48%

*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) Es considera l'energia equivalent del consum de combustible dels vehicles d'empresa, el consum d'electricitat i el consum de gasoil (climatització).
(III) Segell Llum Verda emès a partir de l'1 de juliol del 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.

Emissions directes i indirectes de CO₂ (t de CO₂)

		2022	2023	2024	Var. 2023-2024
Emissions directes de CO₂ (abast 1)		407,9	273,8	262,9	-3,96%
Gasoil per a climatització		392,7	257,1	245,7	-4,43%
Combustible de vehicles		15,3	16,7	17,3	+3,32%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2) (location-based) ^{(I) (II)}		224,4 ^(III)	200,3	149,5	-25,35%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2) (market-based) ^{(I) (II)}		0	0	0	0
Altres emissions indirectes de CO₂ (abast 3) ^(IV)		453,8	451,9	499,2	+10,44%
3.1. Compres de béns i serveis	Consum de paper (intern i per a clients)	20,4	21,9	26,2	+19,16%
	Consum d'aigua	0,7	0,5	0,5	-9,58%
	Consum de tòners	5,8	5,6	5,6	+0,30%
	Consum d'altres productes i serveis (restauració, marxandatge, impremta)	13,3	25,2	31,2	+23,94%
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	101,1	67,2	64,6	-3,97%
3.5. Generació de residus	Paper, cartró, diaris, plàstic i tòners	2,5	3,5	4,9	+41,38%
3.6. Viatges corporatius	Tren, avió i nits d'hotel ^(V)	57,3	70,3	108,5	+54,35%
3.7. Desplaçaments dels empleats	Desplaçaments casa-feina i feina-casa	252,7	257,8	257,8	0
Emissions totals de CO₂ (abasts 1, 2 i 3) (market-based)		861,7	725,8	762,1	+5,01%

(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 2024 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).

(III) S'han reajustat les emissions de 2022 degut a una actualització del factor d'emissió alineat amb FEDA i Govern d'Andorra.

(IV) A partir del 2022, s'han ampliat les categories considerades d'abast 3.

(V) 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.

Intensitat de les emissions de CO₂

	2022	2023	2024	Var. 2023-2024
t de CO ₂ derivades del consum energètic/100 m ² d'oficines ^(I)	1,89	1,24	1,18	-4,43%
t de CO ₂ derivades del consum energètic/empleat	0,97	0,64	0,52	-20,24%
t de CO ₂ totals/empleat	2,06	1,70	1,50	-11,53%
t de CO ₂ totals/volum de negoci (milions d'euros)	0,034	0,026	0,024	-5,47%

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

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 i Panamà. 10-17		
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 a 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 del 2024. 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.		
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-5	Verificació externa	L'informe no ha estat sotmès a verificació externa.		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL																Omissions	ODS					
Activitats i treballadors	Activitats i treballadors																								
Activitats i treballadors	2-6	Activitats, cadena de valor i altres relacions	134-143 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.																	8, 9					
Activitats i treballadors	2-7	Empleats	Plantilla total i desglossament per geografies, sexe, tipus de contracte i tipus de jornada																	8					
Activitats i treballadors	na		Plantilla el 31 de desembre del 2024*	Plantilla total									Indefinit						Temporal						
				2022			2023			2024			2023			2024			2023			2024			
				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	259	245	504	261	246	507	3	0	3	0	1	1
				Espanya	60	43	103	61	49	110	72	50	122	61	49	110	72	50	122	0	0	0	0	0	0
				Luxemburg	57	45	102	58	48	106	66	51	117	57	48	105	65	51	116	1	0	1	1	0	1
				Miami (EUA)	21	17	38	22	17	39	21	19	40	22	17	39	21	18	39	0	0	0	0	1	1
				Panamà	11	25	36	11	23	34	12	24	36	11	23	34	12	24	36	0	0	0	0	0	0
				Grup Creand	396	386	782	414	382	796	432	391	823	410	382	792	431	389	820	4	0	4	1	2	3
			H: Home D: Dona T: Total																						

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL																		Omissions	ODS
Activitats i treballadors	na	Plantilla el 31 de desembre de 2023*	Jornada completa						Jornada parcial						Hores no garantides							
			2023			2024			2023			2024			2023			2024				
			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	6	2	8	5	3	8	0	0	0	0	0	0	
			Espanya	61	49	110	72	49	121	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
			Luxemburg	55	36	91	65	39	104	3	11	14	1	12	13	0	0	0	0	0	0	
			Miami (EUA)	21	16	37	21	17	38	1	1	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	
			Panamà	11	23	34	12	24	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Grup Creand	404	367	771	426	373	799	10	16	25	6	18	24	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, 23.000 hores treballades.																			
Governança	Governança																					
Governança	2-9	Estructura de govern i composició	66-77, 140-141																			16
Governança	2-10	Designació i selecció del màxim òrgan de govern	66-77 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	66-77 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	72-73, 77 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	72-73, 77 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	68-69, 90-91 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	76-79 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	140-141 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 la normativa anterior del desembre del 2021. Aquesta actualització s'adapta a les noves regulacions d'Atenció al Client d'Espanya i Andorra, per tal de garantir un tractament transparent, accessible i eficient de les reclamacions, assegurant la protecció dels drets dels clients i la millora contínua en la gestió i el control de possibles riscos.		16
Governança	2-17	Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	68-75 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	72-73, 77 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	68, 71, 152 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	68, 71, 152 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, 40-41		
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-23	Compromisos i polítiques	72-73, 76-77, 82-83, 94, 161 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 són documents públics a la disposició dels clients i es poden consultar a 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 per igual. Des del 1998, Creand Crèdit Andorrà forma part del Programa Mediambiental de les Nacions Unides per a les Finances (UNEP FI), i el febrer del 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 el 2023 destaca l'aprovació de la Política de sostenibilitat, que substitueix l'anterior Política de responsabilitat social corporativa, amb el propòsit d'acompanyar la transformació sostenible del model corporatiu i de negoci del Grup. També s'aprova el 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. Finalment, s'impulsa un nou Pla director de seguretat 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. Entre les principals actuacions desenvolupades el 2024 destaca el nou Codi Ètic i de Conducta, que inclou com a annex la Política d'anticorrupció i suborn, que reflecteix el compromís del Grup amb una política de tolerància zero davant la corrupció en qualsevol de les seves modalitats. Tanmateix, destaca l'actualització de la Política de privacitat i tractament de dades personals, per tal de garantir el compliment amb reglaments europeus que requereixen un consentiment informat, sistemes de portabilitat de dades i reforç en la protecció de les transferències internacionals.		
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-24	Incorporació dels compromisos i polítiques	72-73, 76-77, 82-83, 161		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-25	Processos per remeiar els impactes negatiu	78-89 L'organització s'ha dotat de les eines següents: ▪ Nova Política del Servei d'Atenció al Client, aprovada pel Comitè Executiu el 3 d'agost del 2024. ▪ Norma del Canal de denúncia, aprovada pel Comitè Executiu el 26 de maig del 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 recepcionen en una bústia de correu electrònic dedicada a la gestió d'aquests expedients (https://creand.ad/contacte/#reclamacions). Els mecanismes per gestionar les reclamacions i queixes estan inclosos en la Política del Servei d'Atenció al Client: ▪ Presentació de les queixes i reclamacions (forma, contingut i lloc). ▪ Aportació de proves documentals per part del reclamant. ▪ Enviament al reclamant de l'avís de rebuda. ▪ L'escrit de reclamació es guarda amb el número de registre i la data de resposta. ▪ Anàlisi de l'admissió a tràmit o rebuig de la demanda. ▪ Anàlisi dels fets reclamats consultant als departaments afectats i d'acord amb la normativa interna i externa d'aplicació. Dins del primer trimestre de cada any, el Servei presentarà davant del Consell d'Administració un informe sobre la gestió de les reclamacions tractades durant l'exercici precedent. L'esmentat informe inclourà un resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, si han estat admeses o no a tràmit, els motius i les qüestions plantejades, i les resolucions adoptades amb indicació, si escau, dels imports afectats. A més, s'inclouran les accions mitigadores o correctives que el SAC hagi recomanat d'implementar a l'entitat amb l'objectiu de reduir el nombre de reclamacions tractades en un futur pels mateixos motius. Amb l'actualització de la nova política, s'ha treballat sobre l'eficiència, l'accés universal i l'atenció personalitzada dels clients; adaptant-se així a les regulacions d'Andorra i Espanya.		
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-26	Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	141 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 recepcionen 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 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.		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-28	Afiliació a associacions	170-186 Creand Crèdit Andorrà participa en les institucions següents: Andorran Banking, Confederació Empresarial Andorrana, Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra, Empresa Familiar Andorrana, Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), Trobada Empresarial del Pirineu, EFMA, IESE (Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE), Universitat d'Andorra, Cercle d'Economia i Círculo Ecuestre. Banque de Patrimoines Privés, SA: Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL), Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIL), Association des Banques et Banquiers (ABBL) i Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI). Banco Alcalá, SA: Asociación Española de Banca 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
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	140-143 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	30-33		
Continguts sobre temes materials	3-2	Llista de temes materials	30-33		
	Temes de governança				
			Temes materials: resiliència de l'organització i continuïtat del negoci		
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	10-23 La qualitat i l'excel·lència en la pràctica bancària ha estat reconeguda per entitats externes, com Banc de l'any d'Andorra, Millor banc digital, en RSC i en banca privada d'Andorra. L'informe corporatiu anual també inclou el resum dels estats financers del Grup.		16

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
Temes materials: model de negoci i estratègia					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	26-63		16
Temes materials: compliment regulatori					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	86-89		16
Temes materials: gestió de riscos					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	78-89		16
Temes materials: govern corporatiu i cultura corporativa					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	66-77		16
Temes materials: divulgació d'informació clara i transparent					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	76-78, 140-143 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	73, 88-89, 128-131		16

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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	73, 77, 88-89, 128-131 Creand Crèdit Andorrà disposa de la Política de protecció de dades, 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 a 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 por 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, a 2023 es va aprovar el nou Pla director de seguretat, 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. A 2024, el director de Tecnologia i Seguretat s'ha designat com a nou membre del Comitè Executiu, demostrant així l'importància de la seguretat tecnològica dins del Banc.		16
Temes materials: resultats econòmics sostinguts i sostenibles					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	104-117, 124-127		8, 9
GRI 201: Acompliment econòmic	GRI 201: Acompliment econòmic				
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	134-137		8, 9

Índex de continguts del Global Reporting Initiative (GRI)

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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	76-89		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	82-89 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, s'ha treballat amb aquesta cultura corporativa amb l'actualització de noves polítiques, com ara el Codi Ètic i de conducta que afegeix 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	76-77 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 2024.		16
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	56-59, 104-117, 124-127		8, 9
Temes materials: transformació digital, banca online i nous canals					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	52-55		8, 9

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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	94, 134-143, 168, 170-176, 188-189		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	30-33, 40-51, 122-123		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	40-51, 122-123		13
Temes materials: integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	30-33, 92-93, 122-123, 160-169		13
Temes materials: descarbonització de la cartera bancària i d'inversions					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	30-33, 122-123, 160-169		13
Temes socials					
Temes materials: impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	177-180		
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	177-180		8, 9
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	177-180		8, 9
Temes materials: satisfacció de clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	52-55, 104-121		9

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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	146-159		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	146-159		
Temes materials: diversitat, igualtat i equitat					
Continguts sobre temes materials	3-3	Gestió dels temes materials	146-159		
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	67, 74, 150-151		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	104-127, 170-186		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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	104-110, 170-186		9
GRI 413: Comunitats locals	413-2	Operacions amb impactes negatius significatius actuals i potencials sobre les comunitats locals	16-19		8
GRI 413: Comunitats locals	FS13	Punts d'accés en les àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics per tipus	53-55, 106		9
GRI 413: Comunitats locals	FS14	Iniciatives per millorar l'accés als serveis financers per a persones amb desavantatges	178-179		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	119, 170, 182-185		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	188-192		

GRI	GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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 progrès de banca responsable

per a signataris dels PRB

221



TAULA RESUM CREAND CRÈDIT ANDORRÀ, 2024



Principi 1: Alineació

Contingut

El Banc s'ha dotat d'una Política de Sostenibilitat, aprovada pel Consell d'Administració el 2023, i ha creat la Unitat de Sostenibilitat com a òrgan encarregat de desenvolupar-ne els principis i accions.

Així mateix, el Banc prioritza 8 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Com a signatari des de 2016 del Pacte Mundial de les Nacions Unides, Creand Crèdit Andorrà es compromet a respectar els 10 principis que n'emanen. En aquest sentit, Creand Crèdit Andorrà reporta anualment l'Informe de Progrés (CoP), en què el Conseller Delegat ratifica i expressa el compromís de l'entitat.

A través del Sistema de Gestió Ambiental verificat anualment segons la norma ISO 14001 des del 2004, l'entitat treballa per ampliar l'abast de la seva petjada de carboni amb el càlcul de les emissions finançades de la seves carteres d'inversions i de crèdits.

Enllaços i referències

p.10-23, 92-94, 160-169
[Política de Sostenibilitat](#)
[Compromís amb el medi ambient](#)
[Sistema de Gestió Ambiental](#)
[Banca Compromesa](#)



Principi 2: Impacte i fixació d'objectius

Contingut

L'anàlisi d'impactes dut a terme l'any 2023 ha identificat dues àrees d'impacte significatives (el canvi climàtic i la inclusió i educació financera). L'any 2024 va finalitzar el projecte d'anàlisi de doble materialitat, i les dues àrees prioritzades en el marc dels PBR també es van identificar com a significatives.

Durant l'exercici anterior es va treballar per primer cop en l'establiment d'**objectius SMART** vinculats a les dues àrees prioritzades:

> Canvi climàtic: s'han establert els objectius següents:

- emissions operatives: **reducció del 90%** de les emissions d'abast 1 i 2 per a l'any 2030 respecte de l'any base (2023),
- emissions finançades: **reducció del 25%** per l'any 2030 i **del 100%** per al 2050 respecte de l'any base (2023).

S'ha aconseguit reduir un -3,96% les emissions d'abast 1 i 2, i un -1,61% les emissions finançades entre 2023 i 2024.

> Inclusió i salut financera: es van establir tres àrees d'actuació:

- Desenvolupar i comercialitzar productes i serveis.
- Facilitar l'accés als serveis del Banc a col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat.
- Fomentar la cultura financera i la digitalització entre els clients i la població general.

Dels objectius SMART que integren aquestes àrees d'actuació, hi ha hagut un grau d'acompliment de gairebé el 70% aquest any.

Adicionalment, s'han establert nous objectius amb vista al nou cicle (2025-2027) centrats en els clients i consumidors, i els grups d'interès, per donar resposta als principis 3 i 4, respectivament

Enllaços i referències

Self Assessment Template 2023



Principi 3: Clients i usuaris

Contingut

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.

L'entitat 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.

També es disposa de productes de crèdit, inversió i emissió de deute que permeten canalitzar recursos a activitats sostenibles, com per exemple:

- > Productes d'inversió que integren aspectes ASG.
- > Productes de crèdit amb criteris ambientals per a cotxes i habitatges, o amb criteris socials dirigits a segments poblacionals concrets.
- > Emissió de deute mitjançant el Marc d'Emissió de Bons Verds, Socials i Sostenibles, que es materialitza amb Creand Bo Sostenible, el primer bo d'una entitat andorrana destinat a finançar projectes d'impacte ambiental i social al país.

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.

Enllaços i referències

p.38-63, 50-51, 59, 122-123
[Política de Sostenibilitat](#)
[Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles](#)
[Informe d'assignació i impacte del Bo Sostenible](#)



Principi 4:
Parts interessades



Principi 5:
Governança i cultura



Principi 6:
Transparència
i divulgació

Contingut

Els principals grups d'interès identificats per Creand Crèdit Andorrà i recollits en la Política de Sostenibilitat són els clients, els accionistes, els empleats, la comunitat (en la qual es vol incidir impulsant-ne el progrés i el desenvolupament econòmic, social i ambiental), els proveïdors i els mitjans de comunicació.

Durant el desenvolupament de l'anàlisi de doble materialitat van ser consultats: l'equip directiu, accionistes, empleats, clients, proveïdors i el públic general, i el seu *input* ha estat crucial per als resultats de l'exercici.

L'Entitat ha fet passos progressius per mantenir un diàleg permanent i transparent amb aquests grups d'interès. Però no disposa de processos o mecanismes per consultar els grups d'interès sobre aspectes relacionats amb els impactes del Banc o la implementació dels Principis de Banca Responsable.

Tanmateix, l'Entitat realitza nombroses activitats dirigides al públic general i la comunitat, com conferències, difusió de continguts a les xarxes i formacions a les escoles sobre educació financera, entre d'altres.

Creand també ha treballat al llarg de 2024 en l'elaboració d'un qüestionari ASG per a proveïdors que es troba pendent de revisió. Així mateix, també s'ha treballat en l'elaboració de les següents dues polítiques dirigides a la gestió de la relació amb proveïdors, amb la previsió d'aprovar-se al llarg de 2025:

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

En referència al grup d'interès intern, els empleats, s'ha aprovat la Política de Teletreball.

Enllaços i referències

p.30-33, 146-159, 170-191

Contingut

Creand Crèdit Andorrà ha establert estructures de governança per implementar els Principis de Banca Responsable a través dels òrgans de govern respectius.

La Unitat de Sostenibilitat, que depèn del conseller delegat, lidera aquest esforç coordinant un grup de treball transversal que facilita la integració dels aspectes ASG en l'estratègia de l'entitat. El Comitè Executiu i el Consell d'Administració reben informes regulars sobre els progressos realitzats.

En l'àmbit operatiu, la Unitat de Sostenibilitat coordina els projectes per assegurar el compliment dels objectius i la integració dels riscos climàtics en la gestió de riscos.

A més, disposa d'un pla de comunicació que s'actualitza contínuament per divulgar els avenços del projecte UNEP FI.

La plantilla té accés a una formació obligatòria sobre sostenibilitat a través de la plataforma interna, des de la qual es fomenta la sensibilització amb continguts al llarg de l'any.

En l'àmbit de les inversions, Creand Asset Management està desenvolupant normatives per a la integració de criteris ASG, amb un equip de Sostenibilitat que lidera el compliment d'aquests criteris. En l'àmbit bancari, s'estan integrant criteris ASG en la gestió de riscos de crèdits. Els mecanismes de queixa i consultes estan ben establerts per garantia de transparència i anàlisi de conformitat, assegurats per eines com el sistema extern WhistleB.

Enllaços i referències

p.40-41, 72, 78, 82-89, 90-91
[Política d'integració de riscos ASG a les decisions d'inversió i assessorament](#)
[Política de Sostenibilitat](#)

Contingut

Els continguts relatius als Principis 2 i 5 –sobre l'anàlisi d'impactes, l'establiment d'objectius i la governança– de la present taula han estat revisats sota assegurances limitades per part d'una entitat externa independent d'acord amb el que preveu la *UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking*.

Adicionalment, el Banc divulga informació en els estàndards GRI i per donar resposta als requeriments de SFDR, tot i que la normativa no és d'aplicació a Andorra.

Enllaços i referències

[Informe Corporatiu Anual 2024](#)

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 (ODS), l'Acord de París sobre canvi climàtic i els marcs nacionals i regionals pertinents.

Model de negoci

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

224

Resposta

Creand Crèdit Andorrà és una societat anònima que té per objecte social la pràctica de l'activitat bancària, que exerceix en l'àmbit de la banca comercial i de la banca privada, i està subjecta a la normativa i la 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 és la societat matriu del Grup Creand, del qual en formen part diverses entitats participades.

El Grup té activitat de banca privada i gestió d'actius a través de filials a Espanya, Luxemburg, els Estats Units (Miami) i Panamà.

Creand Crèdit Andorrà té una cartera de més de 64.000 clients, dels quals el 59,5% ja són digitals. Pel que fa al negoci bancari a Andorra, on s'ubica la matriu del Grup, el 48% del volum de negoci prové de la banca Retail i Corporate) i el 52% restant, de les activitats de banca privada i gestió d'actius.

El Grup també té la gestora Creand Asset Management, en la denominació comercial), que a tancament de 2024 tenia prop de 6.000 M€ d'actius sota gestió (AuM).

Enllaços i referències

p.10-23

Alineació de l'estratègia

Describeix com el vostre banc ha alineat i/o té previst alinear la seva estratègia per ser coherent amb els 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.

En el marc del projecte per implantar els Principis de Banca Responsable, l'entitat ha constituït un grup de treball transversal, amb representants de diferents àrees i departaments, al qual s'ha dotat d'una formació inicial en temes de sostenibilitat en general i sobre els Principis de Banca Responsable i marcs de referència rellevants com l'Acord de París, el Pacte Verd Europeu o el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) en particular.

El Banc té actualment identificats vuit ODS com a prioritaris i, com recull la Política de Sostenibilitat, manté el compromís de contribuir a la consecució de cadascun d'aquests vuit.

Com a signatari des de 2016 del Pacte Mundial de les Nacions Unides, Creand Crèdit Andorrà també 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. En aquest sentit, Creand Crèdit Andorrà reporta anualment l'Informe de progrés (CoP), en què ratifica i expressa el seu compromís amb aquests principis i la manera com ha materialitzat aquest compromís.

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 serveis. El sistema està verificat anualment per una tercera part independent segons la norma ISO 14001.

En el marc de l'SGA, el Banc ha treballat 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. També ha avançat en altres àmbits com la petjada dels actes corporatius o de l'ecosistema web.

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).

Enllaços i referències

- p.92-94, 160-169
- [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 en 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 perquè 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.

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'anima 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 (<i>Net- Zero</i>).	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.	En curs
	▪ 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.	En curs
	▪ 40 comptes habilitats per obertura d'empresa per a l'any 2024 i 2025.	En curs
	▪ 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.	En curs
	▪ 3.000 comptes de treballadors temporers.	En curs
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

*Es continuarà treballant en la consecució d'aquells objectius amb un grau d'acompliment en curs.

Creand Crèdit Andorrà, en l'estratègia definida per a la implementació dels PBR, també ha determinat 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	Baseline
Formar en matèria de sostenibilitat als empleats del Banc.	Formar el 100% dels empleats en matèria de sostenibilitat per l'any 2025.	27 (2024)
Formar els empleats en criptoactius.	Realitzar una conferència sobre criptoactius l'any 2025.	N/A
	Arribar al 75% d'empleats convocats.	N/A
Contribuir a l'educació financera de clients i públic general a través de conferències.	Realitzar dues conferències d'educació financera l'any 2025.	N/A
	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.	117 continguts a les xarxes socials (2024)
Elaborar una <i>newsletter</i> trimestral sobre mercats financers.	<i>Newsletter</i> trimestral durant 2025.	N/A
228 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.	N/A
	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.	N/A
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.	N/A
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.	N/A

Mitigació del canvi climàtic. Pla d'accions

Aquestes accions han de permetre a 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 el 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, el finançament i l'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.

Enllaços i referències

p.38-63, 59

[Política de Sostenibilitat](#)

Oportunitats de negoci

Descriuiu 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 Objectius de Desenvolupament Sostenible (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:

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

- Disposem del Préstec Regenera, en col·laboració amb el Govern d'Andorra, per construir o rehabilitar immobles utilitzant criteris de sostenibilitat mediambiental i d'eficiència energètica, o el Préstec Cotxe Verd, per fomentar l'adquisició de vehicles elèctrics o híbrids endollables.
- Des del 2024 es disposa del nou 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.
- 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 milions d'euros 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 document, el primer que publica una entitat financera del país, es va desenvolupar segons el que preveu l'estàndard internacional i es va validar per una entitat externa independent.
- Pel que fa a productes d'inversió, el Banc disposa de diferents fons que promouen aspectes ASG, com el fons Creand Gestió Flexible Sostenible.

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 contínua en l'actualització del portfoli de productes d'inversió amb criteris ASG a totes les filials en territori de la UE (Espanya i Luxemburg).

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.

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.

Enllaços i referències

p.44, 50-51, 122-123

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

[Informe d'assignació i impacte del Bo 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

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

Entre 2023 i 2024 el Banc va dur a terme una nova anàlisi de materialitat amb l'objectiu de revisar, identificar i prioritzar els aspectes que poden tenir un impacte significatiu per a Creand en termes econòmics, socials i ambientals (ASG). Creand Crèdit Andorrà s'ha basat en l'enfocament de la doble materialitat, a partir dels nous requisits que preveuen els estàndards de referència. Per una banda, la materialitat d'impacte se centra en els impactes reals i/o potencials que l'activitat de l'entitat té en l'entorn i en els grups d'interès. Per l'altra, la materialitat financera posa el focus en el potencial impacte econòmic que els riscos i les oportunitats ASG tenen en l'entitat.

Per desenvolupar aquesta anàlisi, és imprescindible mantenir un diàleg permanent i continu amb el públic en general, així com els grups d'interès de l'entitat. En aquest sentit, van ser consultats accionistes, equip directiu, empleats, clients, proveïdors i la comunitat. Addicionalment, amb el propòsit d'enriquir l'anàlisi de doble materialitat, es va dur a terme un taller amb els empleats del Banc per conèixer i posar en comú les percepcions i expectatives dels participants, pertanyents a diferents departaments i amb diferents posicions orgàniques.

Concretament, el Banc ha dut a terme accions dirigides cap als següents grups d'interès:

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 (vegeu la secció "Enllaços i referències" d'aquest apartat per a més informació):

- 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).

Enllaços i referències

p.30-33, 146-159, 170-191

Proveïdors

Aquest 2024, el Banc ha treballat en l'elaboració d'un document de contractació de proveïdors amb un qüestionari ASG que està actualment sota revisió per adequar-lo als requisits legals d'Andorra respecte la protecció de dades i dotar-lo de major robustesa.

Així mateix, també s'ha treballat 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.

Es preveu que la seva aprovació es faci durant el mes de maig de 2025, i que permeti l'acció en diverses àrees i la possibilitat de crear una política pròpia a cada filial.

Empleats

Pel que fa a les accions dirigides als empleats, s'ha aprovat la Política de Teletreball amb la finalitat d'aportar flexibilitat i conciliació laboral, i permetrà reduir la mobilitat dels empleats. Així, el Banc es compromet a dur a terme una nova enquesta de mobilitat quan aquesta política hagi tingut impacte i s'hagin obtingut resultats (a partir dels sis mesos des de l'entrada en vigor), amb la finalitat de valorar si es poden establir objectius que puguin afavorir la reducció de les emissions derivades de la mobilitat dels empleats.



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.90-91

[Política de Sostenibilitat](#)

Promoure una cultura de banca responsable

Describeu les iniciatives i mesures del vostre banc per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats (per exemple, 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

Enllaços i referències

p.40-41

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 els 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.

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 final 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.

Processos i polítiques de risc i diligència deguda

Describeix 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 les 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 fa el seguiment per 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, els 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.72, 78, 82-89

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



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.183-2025

ISBN: 978-99920-80-11-5

© Crèdit Andorrà, SA

www.creandgroup.com

Creand[©]

www.creandgroup.com