

Creand[©]

**Informe
corporatiu
anual**

2023

Creand[©]

**Informe
corporatiu
anual**

2023

Contingut

Carta del president | 4

01

El nostre model de generació de valor

Creand en xifres | 8

Principals fites del 2023 | 12

La nostra identitat | 14

Nova marca i projecció al futur | 16

La nostra proposta de valor: servei local amb visió global | 20

Riscos i oportunitats en l'entorn de mercat | 21

Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària | 22

Carta del conseller delegat | 24

02

Estratègia de negoci del Grup

Anàlisi de materialitat | 28

Impuls de l'estratègia de negoci del Grup | 34

03

Govern corporatiu i gestió del risc

Govern corporatiu | 60

Gestió integral del risc | 70

Ciberseguretat | 80

04

Model de creació de valor

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà | 86

Model de negoci | 90

Negoci Bancari Andorra | 92

Negoci Bancari Internacional | 98

Inversions | 104

Grup Assegurador | 112

05

Creure, créixer, crear com a banca compromesa

Generació de valor compartit: relació amb els grups d'interès | 118

Compromís amb l'accionista | 121

Compromís amb l'equip humà | 124

Compromís amb el medi ambient | 139

Compromís amb el país i les persones | 146

L'any de Creand

Antoni Pintat Mas

President del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà



La represa de l'activitat amb que tancàvem el 2022 s'ha confirmat aquest 2023, amb una recuperació significativa de l'economia mundial i també de l'andorrana. Malgrat la confluència de factors com l'alta inflació, la pujada dels tipus d'interès o altres sobrecostos, sobretot laborals i logístics, el teixit empresarial del país ha donat mostres de millora, amb un increment de les xifres de vendes i dels ingressos.

Un creixement que confirma el Fons Monetari Internacional en el seu darrer informe sobre Andorra, que apunta a una expansió del PIB real del 7,7%, més de dos punts superior a les estimacions que el mateix organisme havia fet al juny (del 5,5%). L'activitat comercial, hotelera i de serveis, acompanyada d'una xifra de més de 9 milions de visitants i d'un mercat laboral amb taxes de desocupació quasi inexistent, apareixen com els punts forts d'aquest creixement, que ha tingut en la banca un dels principals actors i impulsors.

El financer és el tercer sector privat que més aporta al PIB (19%), darrere del comerç i de les activitats vinculades a la neu; tots dos en depenen per al finançament necessari per créixer i fer inversions. En el cas de Creand Crèdit Andorrà, hem continuat liderant el compromís amb l'economia del país injectant més de 2.400 milions d'euros en forma de crèdits per a empreses, negocis i particulars (el 89% de la inversió creditícia total, 2.727 milions) i destinant més de 3,5 milions en accions en benefici de la societat.

La recuperació i el creixement econòmics d'Andorra han estat paral·lels a l'evolució positiva mostrada per Creand els darrers anys. Ho posa en relleu el darrer informe de l'agència de qualificació Fitch Ratings, que ha mantingut en 'BBB-' i perspectiva estable el ràting de l'entitat. I ho avalen unes ràtios de solvència (17,78%) i liquiditat (155,92%) molt superiors a les exigides regulatòriament (el 13,33% i el 100%, respectivament), fruit d'una capitalització adequada i d'una bona gestió.

Ha estat aquesta capacitat de gestió, en termes de prudència i de responsabilitat, el que ens ha permès consolidar l'encert de dues grans operacions estratègiques en termes d'expansió del negoci. La compra del *family office* GBS Finanzas a Espanya i l'adquisició de Vall Banc a Andorra s'han traduït en un creixement del volum de negoci del Grup, que puja fins als 27.620 milions d'euros (un 10,5% més respecte del 2022). Destaca especialment el bon comportament registrat per les filials a les tres geografies on som presents, cosa que evidencia l'aposta exitosa per Espanya, Luxemburg i Miami com a centres de la nostra operativa a l'estranger.

En conjunt, són magnituds que ens han permès tancar el 2023 mantenint el lideratge de la plaça andorrana en quota de mercat, incrementant el volum de negoci i reforçant la nostra activitat a l'estranger, amb un benefici excepcional que supera els 71 milions d'euros (el 60,21% més que el 2022).

Aquests resultats ens permeten continuar fermes en l'objectiu de generar valor per a tots els nostres grups d'interès, entre els quals hi ha els més de 430 accionistes que ens fan confiança en la gestió. Es reflecteix en un ROE del 12,78% i un benefici per acció de 76,67 euros (el 60,20% més que els 49,73 euros per acció del 2022), i per això proposem a la Junta el repartiment d'un dividend de 25,15 milions d'euros.

Els bons resultats afavoriran igualment emprendre noves inversions, per continuar arribant a més persones i negocis, per millorar el servei i per impulsar la digitalització davant els reptes tecnològics que tenim al davant. Uns reptes, tanmateix, als quals només podrem fer front amb el talent, el compromís i l'ambició de les 796 dones i homes que integren el Grup. Un equip humà que continua creixent any rere any i que continua creient en el projecte de Creand.

Perquè el 2023 ha estat l'any del projecte possiblement més important a què ens hem enfrontat al llarg dels més de 70 anys de trajectòria del Banc. La nova marca Creand arribava finalment a Andorra després d'haver-ne fet la implantació amb èxit en les filials internacionals per esdevenir l'única denominació amb la qual s'identificarà el Grup de manera global.

La unificació que aporta Creand ens permet, a més, incrementar les sinergies en termes de presència i reconeixement on ja som presents, i reforçar el nostre posicionament sense perdre els valors que ens defineixen, com un banc pròxim a les persones, amb clara vocació de servei, pioner en solucions per als clients i amb un fort compromís amb Andorra.

Són tots aquests valors els que acompanyen Creand amb la vista posada en el futur. Un futur que passa per la innovació, la tecnologia o la sostenibilitat com a palanques transformadores de progrés, sense perdre de vista l'acord d'associació, una fita històrica per al país.

És, en essència, aquesta visió de futur el que sintetitza el lema que complementa la marca, 'Creure, Crear, Creand'. Tan senzill com això: creure en el país, en la seva gent, per crear oportunitats per a totes les persones. I sobretot, continuar treballant com fins ara perquè les persones creguin en nosaltres, a Andorra i a la resta del món.

Hem ajudat empresaris, autònoms i emprenedors a tirar endavant els seus negocis. Hem estat al costat de joves, famílies i col·lectius per contribuir a fer realitat els seus projectes. Hem acompanyat esportistes, creadors i associacions en el seu propòsit de créixer i millorar dia rere dia.

Haver merescut la confiança dels clients, dels accionistes, dels empleats i del conjunt de la societat és el millor actiu que tenim. Volem continuar comptant amb tots vostès perquè Creand continuï sent el banc que crea el futur de les persones.

01

El nostre model de generació de valor

Creand en xifres

Principals fites del 2023

La nostra identitat

Nova marca i projecció al futur

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

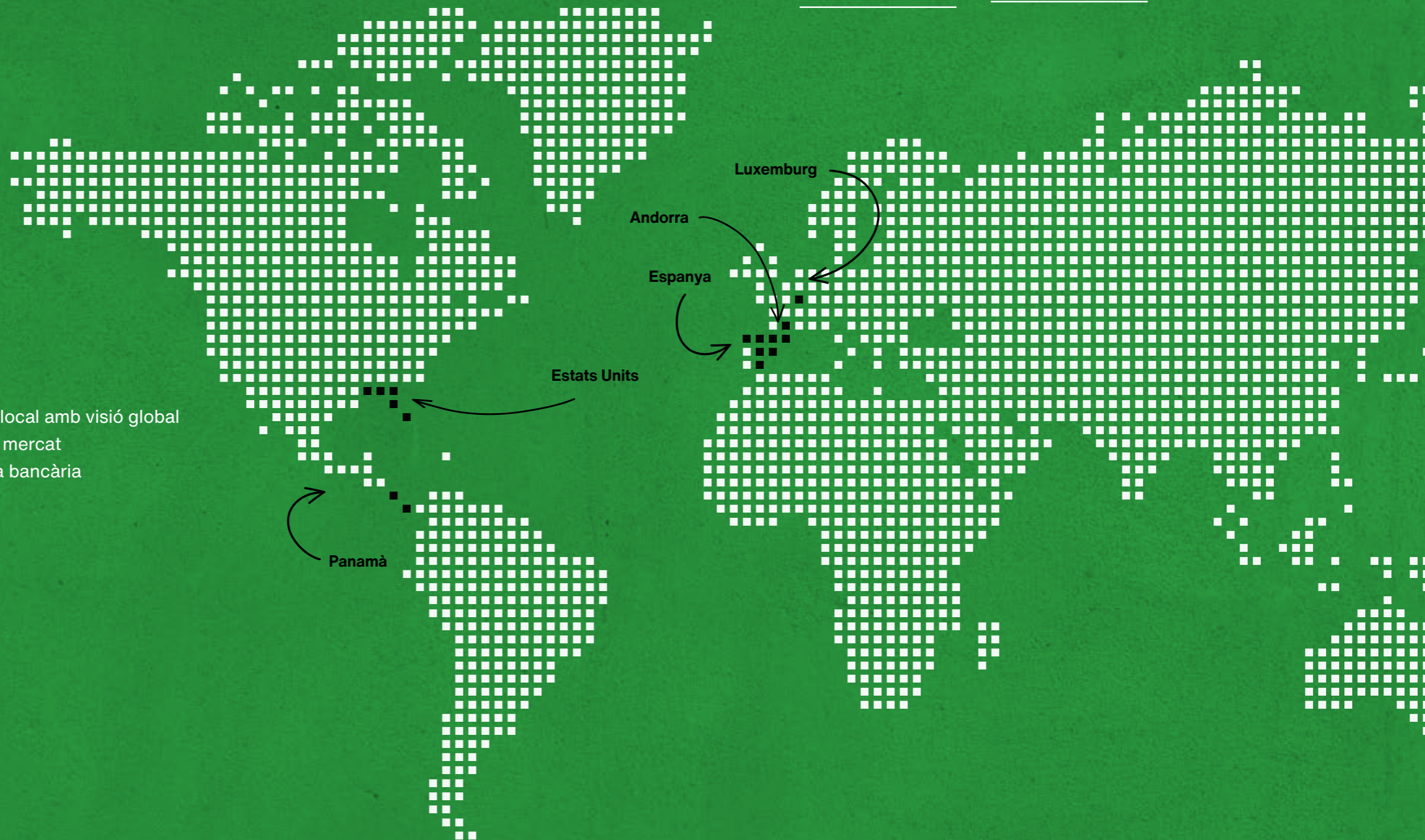
Carta del conseller delegat

5
països

5
gestores
d'actius

3
llicències
bancàries

1
fundació



Creand en xifres

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

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

Banca sòlida i responsable

Balanç (en milers d'euros)

6.184.961 Actiu	606.529 Patrimoni net	27.620.125 Volum de negoci
20.240.237 Recursos de clients	4.652.489 Dipòsits de clients	2.727.399 Crèdits a clients

Resultat (en milers d'euros)

218.675 Total d'explotació net	76.506 Resultat abans d'impostos	71.256 Benefici atribuït
219.746 Marge ordinari	64.753 Marge d'explotació	116.158 Marge financer

Rendibilitat i eficiència (%) Solvència (%)

61,07% Ràtio d'eficiència	12,78% RoE	17,78% Ràtio de solvència	155,92% Ràtio de liquiditat
15,91% RoTE	1,13% RoA	3,11% Ràtio de morositat	43,10% Ràtio de cobertura de la morositat

Banca compromesa



Clients

Busquem establir relacions estables amb els nostres clients a través d'una oferta diferenciadora i de qualitat, que atengui les necessitats de tots els segments de la població.

84,98%
● Banca particular


1,08% ● Banca empreses
15,12% ● Banca privada

Proximitat 

475
professionals a Andorra

11
oficines

27
caixers automàtics

Digitalització 

58,12%
de clients ja són digitals
▲ 6,25%


+ de 5,4
milions d'accessos a la banca online
▲ 13,09%

+ d'1,89
milions d'operacions a través de la banca online
▲ 33,48%

Comunicació 

+ de 37.575
seguidors en xarxes socials
▲ 79%

+ de 606.000
impactes en comunicacions a clients

Qualitat en la gestió 

- Millor banc de l'any d'Andorra
- Millor banc digital d'Andorra
- Millor banc en RSC d'Andorra

Persones



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

796
empleats
(plantilla total)

262
dones en plantilla

97%
de la plantilla
ha rebut formació

64%
de plantilla a Andorra

48%
de dones en plantilla

598 €
d'inversió mitjana
en formació
per empleat

36%
de plantilla a la
resta de filials
internacionals

36%
de dones en càrrecs
de responsabilitat

99%
de contractes
indefinites

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.

3,53
milions d'euros d'inversió
global en la societat



5%
dels beneficis del Banc



Canvi climàtic

Continuem fermes en el nostre compromís en la lluita contra el canvi climàtic.

Indicadors de consum (vs. 2022)



-29,17%
de consum d'aigua

-10,74%
de consum de llum

+7,73%
de consum de paper

-34,54%
de consum de
combustible
de fonts fixes

+9,44%
de consum de
combustible
de vehicles

Emissions de CO₂



273,81
emissions en t de
CO₂ eq (abast 1 i 2)⁽ⁱ⁾

-32,89%
d'emissions de CO₂
d'abast 1 i 2
(market-based)⁽ⁱ⁾

⁽ⁱ⁾ Market-based és un mètode de càlcul d'emissions que considera el factor d'emissions concret del comercialitzador d'electricitat (en el cas de Creand Crèdit Andorrà, el factor el 2023 és igual a 0, ja que ha consumit tota l'electricitat amb garantia d'origen 100% renovable).

Principals fites del 2023

Gener

Creand Fundació dona més de cinc tones d'aliments per a Creu Roja Andorrana i Càritas durant el 2022.

Febrer

Merkaat rebaixa la inversió mínima i obre la plataforma als petits inversors.

Creand Wealth Management amplia l'activitat a Espanya amb l'assessorament i la gestió discrecional de carteres.

Març

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

Grandvalira – Soldeu-el Tarter acull les finals de la copa del Món d'esquí alpí.

Es presenta el nou festival cultural CLÀSSICAND.



Abril

Grup Creand obté un benefici de 43,1 milions d'euros i creix un 19,7% en volum de negoci el 2023.

Sandra Sieber s'incorpora com a consellera independent al Consell d'Administració de Creand Crèdit Andorrà.

Bizum amplia l'ecosistema de pagaments digitals del Banc.

Es reforça l'estructura organitzativa de Creand Crèdit Andorrà amb la creació al març de la Unitat de Sostenibilitat.

Maig

Culmina la implementació a Andorra de la marca Creand, que passa a ser la nova identitat per al grup financer a escala internacional.



Juny

Es presenta *News*, la nova newsletter digital de Creand.

S'estrena 'Creand Mercats', un canal de Telegram amb informació financera en temps real.

Juliol

Creand Asset Management culmina la integració d'Argenta Patrimonios i de GBS Finanzas a Espanya.

Agost

Miami es consolida com a *hub* estratègic del Grup a Llatinoamèrica amb l'absorció del negoci d'inversions de Mèxic.

Setembre

Fitch ratifica el ràting de Creand Crèdit Andorrà a 'BBB-' i en destaca el lideratge nacional reforçat per la rendibilitat del creixement internacional.



Creand Wealth Management Espanya reforça l'estructura directiva amb la incorporació d'Aránzazu Griñán, nova adjunta a la Direcció General i responsable de la Direcció de Negoci.

Octubre

S'estrena Talks, per promoure el coneixement de la mà d'experts de diferents àmbits, amb la conferència del professor de l'IESE Jordi Gual.

S'obre el programa del segon cicle d'Educació Financera.

Novembre

Es presenta Teens Creand, el primer paquet de productes i serveis bancaris per a joves de 12 a 17 anys a Andorra.



Desembre

Creand Crèdit Andorrà, reconegut com a Banc de l'Any d'Andorra pel grup Financial Times per segon any consecutiu.

La nostra identitat

Missió

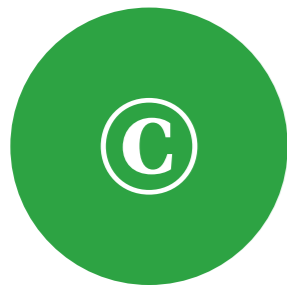
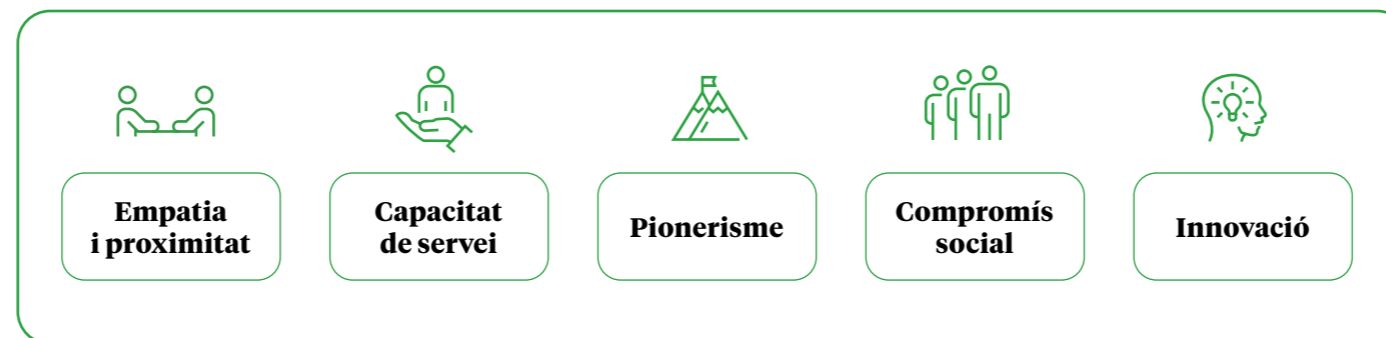
Contribuir al desenvolupament econòmic dels accionistes, clients i empleats, i al progrés de la societat andorrana

Visió

De la nostra **visió estratègica** sorgeixen els set eixos corporatius i de negoci per assolir els reptes fixats, amb l'objectiu de mantenir-nos com a referent del mercat financer andorrà i continuar impulsant el nostre creixement internacional.



Valors



Nova marca i projecció al futur

El 2023 ha culminat el procés d'unificació de la marca Creand amb la implantació a Andorra, després del canvi efectuat a les filials, on ja s'ha consolidat la nova denominació.

Després de més de setanta anys amb el nom de Crèdit Andorrà, la nova marca manté l'essència del Grup, amb el focus en el servei, la innovació, la proximitat i el compromís social com a valors definidors.

Creure, Crear, Creand

A través del lema de la nova marca, 'Creure, Crear, Creand', es reforça el posicionament de l'entitat com a banc de referència al país.



«Sempre ens hem sentit més que un banc. I per això hem arribat a ser l'entitat financera de referència al Principat d'Andorra. Ja hem fet el que ara es posa en evidència amb la nova marca. Hem creat riquesa. Hem cregut en aquest país. Molts clients creuen en nosaltres. I nosaltres, en els seus projectes i en les seves capacitats.»

Antoni Pintat, president



Una marca amb valors

La nova marca, única i global, transmet els valors que han definit l'entitat en el decurs de més de 70 anys de trajectòria: un banc de caràcter andorrà obert al món, líder i referent al país, pioner en solucions per als clients i amb una clara voluntat de servei i de compromís amb les persones i Andorra.

Una marca única que també significa un pas endavant en tant que grup financer internacional i de serveis globals, per enfortir les sinergies de negoci i operatives entre les diferents places, i com a element cohesionador de l'equip humà.

Creant valor

La marca Creand és el catalitzador de l'estratègia corporativa i de negoci a partir de tres grans línies d'actuació:



«Creand transmet els nostres valors d'empatia, proximitat i capacitat de servei als nostres clients i també ens acostava a la nova economia, de la qual formem part, basada en la innovació i l'emprenedoria. Volem projectar la nostra essència i la nostra història cap al futur, per progressar i crear oportunitats en benefici dels clients i de la societat.»

Xavier Cornella, conseller delegat



“

«La unificació de la marca en tots els països i en totes les unitats té una gran rellevància en termes de sinergies de negoci. Creand representa modernitat i alineació amb els nous valors que estan impregnant la societat, i això es tradueix en el reforç de la identitat corporativa.»

Núria Roca, directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals



Empleats i familiars van protagonitzar la campanya de llançament, en la qual es remarquen conceptes clau en la nova concepció de la marca: 'impulsar, innovar, escoltar, somiar, col·laborar i liderar'.



© Alca Films

L'Andorra Park Hotel va acollir l'acte de presentació de la nova marca, amb prop de 450 accionistes i empleats assistents.

La nostra proposta de valor: servei local amb visió global

La nostra vocació de servei i de proximitat ens defineix al llarg d'una sòlida trajectòria. El compromís és una de les nostres senyes d'identitat i la confiança mútua, el vector per establir relacions duradores a llarg termini. Per això ens hem situat com el grup financer referent a Andorra i amb una sòlida presència internacional per proporcionar serveis globals de banca privada i gestió d'actius, banca comercial i una àmplia oferta asseguradora.

● Banca comercial (particulars i empreses)

Oferim serveis i productes de finançament, estalvi i inversió a particulars i a empreses. Apostem per la transformació digital del negoci a través de la banca online, l'assessor en inversions Merkaat i la millora contínua en les nostres solucions financeres.

● Banca privada i Wealth Management

Acompanyem clients i inversors en la presa de decisions amb 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.

● Activitat social i filantropia

Treballem amb l'objectiu d'una banca compromesa amb l'entorn, el país i les persones, en paral·lel a la tasca que desenvolupa Creand Fundació.



Riscos i oportunitats en l'entorn de mercat



Transformació i seguretat financeres

La digitalització dels serveis financers, l'optimització d'estructures organitzatives i de processos interns, així com la implantació de formes de flexibilització del treball ens obliguen a una adaptació contínua per mantenir uns estàndards de ciberseguretat, incorporant noves eines tecnològiques i establint procediments reforçats per fer front als riscos derivats de la transformació digital del negoci.



Demandes de governança, regulació i gestió del risc

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

Hem incrementat la col·laboració amb tots els participants del mercat per tal d'assegurar el compliment de les noves exigències normatives, implementant metodologies innovadores de gestió i càlcul de riscos, amb l'objectiu d'acostar-nos a les millors pràctiques de mercat.

Tanmateix, ens hem preparat per a l'adopció i incorporació gradual de les normes financeres europees al Principat d'Andorra, com ara MiFID II i Green MiFID.



Seguretat, solvència i fortalesa financera com a avantatge competitiu

L'entrada de nous actors en el mercat, com les anomenades *fintech*, o les operacions corporatives freqüents en el sector ens permetran créixer i crear sinergies en benefici del client, focus central de la nostra activitat.



Integració de la sostenibilitat en el negoci bancari

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 centrem els esforços a incloure la gestió i el llançament de productes amb component ASG amb l'objectiu de seguir construint el model sostenible de negoci que exigeixen clients, accionistes, reguladors, empleats, agències de qualificació i altres grups d'interès.



La banca com a motor de l'economia

El sector bancari contribueix al desenvolupament global finançant l'economia real, amb la creació de llocs de treball qualificats i a través de la responsabilitat fiscal.

Creand Crèdit Andorrà té una presència activa en tots els sectors econòmics del país i contribueix vigorosament al 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



Banc de l'any d'Andorra

El premi posa en valor les operacions estratègiques formalitzades recentment, com la integració de Vall Banc; la unificació de marca a escala global per a totes les entitats del Grup, sota la denominació Creand; l'impuls de la digitalització en productes i serveis, i el suport a l'emprenedoria com a vectors transversals de creixement.

Un altre aspecte rellevant per al jurat ha estat l'ús de models predictius basats en intel·ligència artificial per adaptar l'oferta del Banc a les necessitats específiques dels clients.



Millor banc digital i en RSC d'Andorra

Els guardons reconeixen el treball de l'entitat per integrar els últims avenços tecnològics, adaptats a les noves necessitats dels clients en les diferents línies de negoci, així com el compromís amb la sostenibilitat com un dels pilars fonamentals en el model de gestió i estratègia de negoci.



Certificacions



Fitch Ratings

Fitch Ratings ha ratificat el ràting de Creand Crèdit Andorrà en 'BBB-' a llarg termini amb perspectiva estable.

L'agència ha destacat la rendibilitat del Banc i preveu que segueixi un increment estable per l'entorn econòmic, el creixement orgànic del negoci i per les sinergies de costos derivades de la fusió amb Vall Banc.

També ha posat l'accent en la liquiditat estructural del model de negoci, que ha comportat, entre d'altres, una cartera de valors d'alta qualitat, juntament amb l'increment de la rendibilitat del negoci internacional, principalment a Luxemburg, Espanya i Miami.

Qualitat en els processos i en la gestió

Àrea d'Inversions

ISO 9001:2015

Creand Crèdit Andorrà ha renovat la certificació de qualitat ISO 9001:2015 i n'ha ampliat l'abast a tots els departaments de l'àrea d'Inversions.

El segell de qualitat, que implicava fins ara les unitats de Tresoreria, Gestió del balanç, Administració de Mercats, Estructuració i Taula de Distribució, s'ha fet extensiu a Gestió d'Actius i Institucions Financeres.

Gestió ambiental

ISO 14001:2015

El Sistema de Gestió Ambiental ha mantingut la certificació ISO 14001:2015. El segell, que cobreix tota l'activitat bancària i financera a Andorra, expressa el compromís del Banc per minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat.

Tancant un cycle de resiliència i creixement

Xavier Cornella Castel

Conseller delegat



El 2023 ha estat l'any de conclusió del Pla Estratègic 2021-2023, i em satisfà dir que l'hem tancat superant expectatives, tot i haver-lo iniciat en un entorn poc favorable, de dos anys de pandèmia, un període inèditament llarg de tipus d'interès negatius o amb tensions de caràcter geopolític constants.

La capacitat mostrada en la generació d'ingressos, junt amb un canvi favorable del context macroeconòmic, ens ha permès sobrepasar unes projeccions financeres que ja el 2021 ens semblaven ambicioses. Ho evidencien, entre d'altres magnituds, el creixement del volum de negoci (un 58% superior, de 17.470 milions d'euros el 2020, quan iniciàvem el Pla, a 27.620 milions el 2023), els dipòsits de clients (un 22% més, de 3.823 milions a 4.652 milions) o els crèdits concedits (un 12% més, de 2.442 milions a 2.727), que han tingut el reflex en el creixement quant a resultats, dels 30 milions amb què vam tancar el 2020 als 71 amb què ho hem fet aquest 2023.

Pel que fa a Andorra, l'evolució del negoci ha estat significativament positiva aquests tres anys, en línia amb el creixement econòmic del país. L'activitat bancària ha tingut un creixement global del 21%, repartit entre la banca comercial, que ha pujat fins als 4.343 milions (un 12% més que el 2020), i la banca privada, que ha aconseguit superar el sostre històric dels 5.200 milions d'euros, en una expansió que frega el 31%. La mateixa tendència ascendent hi ha hagut en la gestió d'actius, que ha crescut prop del 24%, fins a superar els 5.300 milions.

Bona part d'aquest creixement ha estat fruit de dues grans operacions. La compra de Vall Banc, finançada al 100% amb recursos propis, ens ha permès consolidar el lideratge al país i enfortir la presència en el sector de la banca privada incorporant un volum de 1.900 milions. I des del

Grup Assegurador, hem afermat l'aliança estratègica amb Caser Seguros per impulsar el model de banca assegurances a través de Creand Vida i reforçar el negoci de no vida des de Creand Assegurances Estalvi.

Quant a l'activitat internacional, destaca especialment la contribució de les filials europees en la solidesa del creixement del Grup.

- A **Espanya**, la compra del *family office* GBS Finanzas Investcapital AV ha incrementat la capacitat financera de Creand Wealth Management, que s'ha posicionat en la banca privada i la gestió de patrimonis al país veí amb un volum de negoci que aquest 2023 ha pujat fins als 4.153 milions d'euros respecte als 2.261 milions de 2020 (un 84% més).
- A **Luxemburg**, Creand Wealth & Securities ha consolidat el model de banca institucional per a gestores i fons d'inversió, amb un creixement orgànic del 85%, dels 5.786 milions d'euros el 2020 als 10.667 milions amb què ha tancat el 2023.
- A **Llatinoamèrica**, Creand Management i Creand Securities centralitzen des de Miami l'activitat gestora a la zona, amb resultats sostinguts durant aquests tres anys, dels 1.718 milions d'euros el 2020 als 2.020 milions el 2023.

No és fàcil créixer com ho hem fet: amb rigor, de manera ordenada i sense perdre de vista l'objectiu del nostre lideratge quant a resultats en la plaça financera andorrana. Hem aconseguit fer més i fer-ho millor, reduint la ràtio d'eficiència el 6% -ha millorat del 66,07% el 2020 fins al 61,07% el 2023- i rebaixant a la meitat el risc a l'exposició creditícia dels clients, amb una ràtio de morositat que ha passat del 6,30% al 3,11%. Així ho ha considerat Fitch Ratings, que ha ratificat el ràting de Creand en

'BBB-' i n'ha millorat la perspectiva a estable aquest 2023.

Créixer rendiblement suposa crear valor per a tots els nostres grups d'interès, i ho hem fet a través del model de banca compromesa que ens defineix.

Una banca compromesa amb els més de 430 accionistes, dotant-los d'un banc robust i sòlid en capital, amb unes ràtios de solvència i liquiditat del 17,78% i el 155,92%, respectivament, i uns fons propis de 606,5 milions d'euros.

Compromesa també amb els més de 64.000 clients, per proposar-los solucions innovadores en tots els segments. La digitalització ha estat motor per al nostre lideratge, amb un 58% d'usuaris que ens arriben a través de la banca online (el 71% ja ho fan des del mòbil). L'especialització ens ha aportat diferenciació i valor afegit: aquest 2023, amb el Teens Creand, el primer paquet bancari per a joves de 12 a 17 anys que inclou compte corrent, banca online, targeta i Bizum; els dos anys anteriors, amb els pioners Innovation Hub i el fons Scale Lab, per promoure l'emprenedoria i la nova economia.

Una banca igualment compromesa amb la societat, amb una inversió que aquest 2023 ha superat els 3,5 milions d'euros per a iniciatives de dinamització econòmica, de suport social, de protecció del medi ambient i d'acompanyament a la creació cultural i artística, com per exemple el renovat festival CLÀSSICAND.

I sobretot, compromesa amb Andorra, a través del suport constant a sectors estratègics com el comerç, el turisme o la neu. Vam participar activament el 2021 en la fita històrica de la unifi-

cació de l'esquí amb la creació de SETAP 365, un projecte de país del qual ens enorgullem de formar-ne part des dels inicis, el 1964.

Tres anys per culminar amb èxit un Pla Estratègic que ha estat possible gràcies al compromís més important, el de les 796 persones que integren el Grup Creand. Un equip humà que ha fet seus els valors de proactivitat, de responsabilitat, d'ambició per ser millors dia rere dia i il·lusionats per ser part del futur que ens espera.

Els mateixos valors que desprèn la nova marca Creand, un projecte que inaugurava el Pla Estratègic, el 2021, amb la implantació en les filials, i que culmina també el 2023, amb la presència a Andorra.

Tanquem, doncs, un període de resiliència operativa i de creixement del negoci que han conduït el Grup a un lideratge sòlid. Creand és la marca que ja ens identifica arreu del món i amb la qual inaugurarem el nou Pla Estratègic 2024-2026, amb l'objectiu de mantenir aquesta posició sense perdre l'esperit pioner que ens és propi.

Tres anys per endavant que s'entreveuen de forta transformació del model de negoci si volem aprofitar les oportunitats derivades de la sostenibilitat i la digitalització, a través de la intel·ligència artificial i la ciberseguretat, sense oblidar el futur acord d'associació amb la Unió Europea, possiblement el canvi més important que viurà el país en molts anys.

Comptar amb la seva confiança, accionistes, clients, empleats i el conjunt de la societat andorrana, ens impulsa a continuar treballant com fins ara per mantenir inalterable el nostre compromís envers tots vostès.

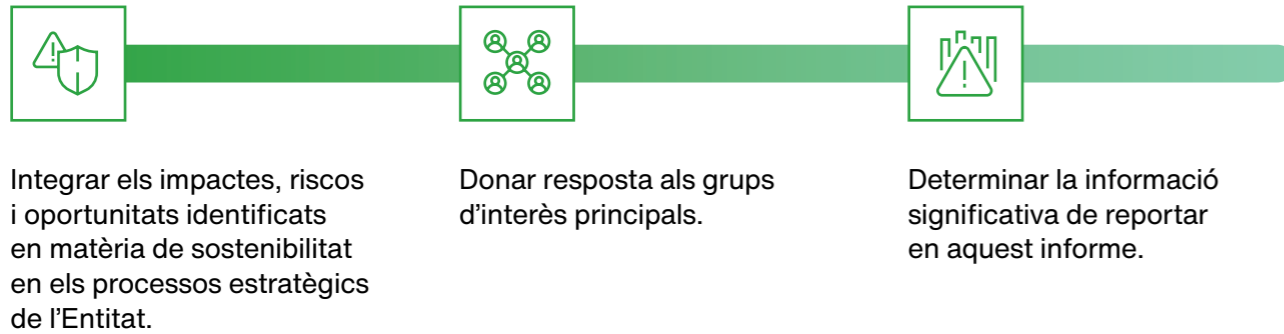
02

Estratègia de negoci del Grup

Anàlisi de materialitat
Impuls de l'estratègia de negoci del Grup

Anàlisi de materialitat

El 2024 hem dut a terme una nova anàlisi de doble 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). La materialitat permet:



Metodologia d'anàlisi

Creand s'ha basat en l'enfocament de la doble materialitat, a partir dels nous requisits que preveuen els estàndards de referència:

<p>La materialitat d'impacte</p> <p>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 en termes ambientals, socials i econòmics.</p>	<p>La materialitat financera</p> <p>Posa el focus en el potencial impacte econòmic que els riscos i les oportunitats ambientals, socials i de governança tenen en l'entitat.</p>
---	---

Per desenvolupar l'anàlisi, és imprescindible mantenir un diàleg permanent i continu amb el públic en general, així com amb els grups d'interès de l'entitat. La metodologia, que ha culminat amb la matriu de doble materialitat, preveu les fases següents:

Fases de l'anàlisi de doble materialitat

1. IDENTIFICACIÓ

Identificació d'aspectes ASG

Revisió preliminar de documentació interna i externa per determinar el llistat d'aspectes a analitzar que interactuen amb l'activitat de Creand i els seus grups d'interès des de la doble perspectiva.

Identificació dels grups d'interès

- Accionistes
- Equip directiu
- Empleats
- Clients
- Proveïdors
- Comunitat (mitjans de comunicació, institucions, associacions, etc.)

2. ANÀLISI

Anàlisi dels temes ASG

Anàlisi de fonts d'informació i tendències dels temes i aspectes ASG.



3. PRIORITZACIÓ

Priorització dels temes ASG

Anàlisi estadística de la informació recollida per determinar el grau de rellevància dels aspectes segons la doble perspectiva.

4. VALIDACIÓ

Validació dels temes ASG

Anàlisi detallada dels resultats obtinguts internament amb la participació de membres de la direcció i els departaments directament vinculats a temes estratègics de l'informe.




Fons d'informació analitzades

- Línies estratègiques i prioritats del Grup.
- Jornada de treball interna (taller amb empleats, tècnics i responsables de diferents àrees).
- Entrevistes i enquestes al Consell d'Administració i a l'equip directiu.
- Qüestionaris en línia als grups d'interès de l'entitat (equip directiu, accionistes, empleats, clients, proveïdors i comunitat).
- Anàlisi de bones pràctiques i tendències dels temes ASG en la indústria financera.
- Anàlisi de documentació pública sobre les principals tendències, iniciatives i estàndards en matèria ASG (prescriptors sectorials i ASG).

Matriu de doble materialitat

Temes materials i cobertura

Fruit d'aquest procés d'escolta, s'han identificat **37 aspectes** específics rellevants per a Creand que s'han classificat en **6 subàrees**:

		Materialitat financera	Materialitat d'impacte
	Model de creació de valor i estratègia		
1	Model de negoci i estratègia	73%	72%
2	Aliances estratègiques	63%	71%
3	Resultats econòmics sostinguts i sostenibles	82%	79%
4	Diversificació del negoci i internacionalització	51%	51%
5	Innovació en productes i serveis	67%	74%
6	Incorporació de les Finances Sostenibles i criteris ESG en l'estratègia del negoci	74%	77%
7	Eficiència de processos	53%	56%

Servei al client

8	Especialització en l'oferta de productes i serveis	60%	67%
9	Satisfacció de clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent	69%	72%
10	Transformació digital, banca online i nous canals	74%	77%
11	Ciberseguretat i privacitat de les dades	83%	79%
12	Incorporació de criteris de sostenibilitat en el catàleg de productes i serveis, inclosos els patrocinis	69%	75%
13	Inclusió financera	53%	70%
14	Educació financera	58%	75%

Gestió de l'equip humà

15	Diversitat, igualtat i equitat	63%	80%
16	Gestió del talent: atracció i retenció	65%	66%
17	Formació i desenvolupament professional	64%	71%
18	Condicions de treball, gestió del clima laboral i participació dels empleats en la comunitat	63%	75%
19	Conciliació de la vida laboral, familiar i personal, i programes de beneficis socials per als empleats	53%	67%
20	Salut (física i emocional) i seguretat en el lloc de treball	55%	66%

Gestió de l'impacte mediambiental i canvi climàtic

21	Sistemes de gestió ambiental, eficiència en el consum de recursos, minimització dels residus i certificacions de qualitat	55%	70%
22	Petjada de carboni de l'activitat operativa	61%	69%
23	Descarbonització de la cartera bancària i d'inversions	75%	80%
24	Integració d'impactes, riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	81%	80%

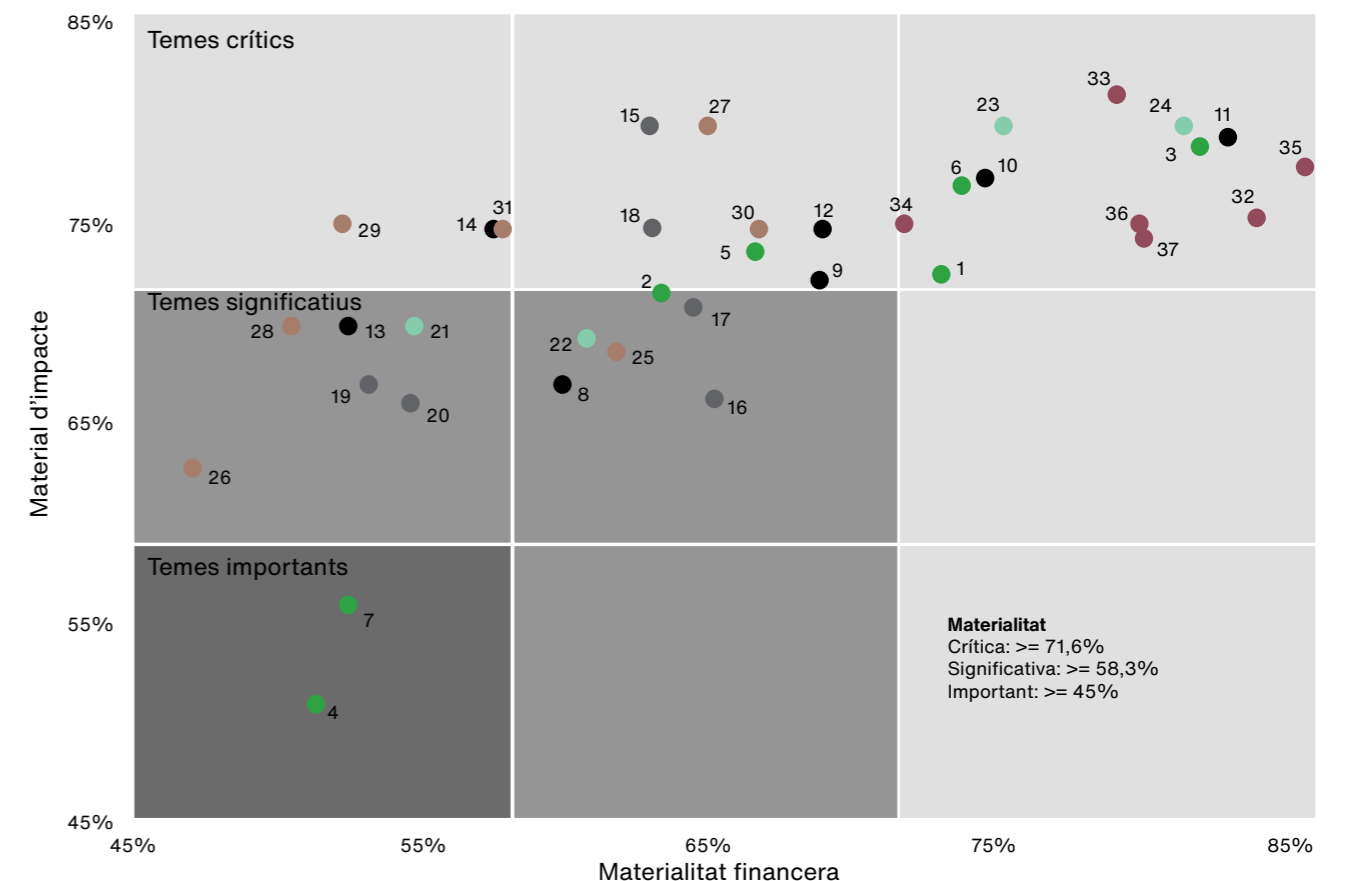
Materialitat financera Materialitat d'impacte

Compromís amb la comunitat

25	Relació amb proveïdors incloent-hi criteris ASG	62%	69%
26	Promoció de proveïdors locals	47%	63%
27	Contribució al desenvolupament socioeconòmic del país i dinamització de l'activitat empresarial	65%	80%
28	Acció social i suport a la comunitat	51%	70%
29	Drets humans i drets econòmics, socials i culturals de les comunitats	52%	75%
30	Relacions amb inversors i grups d'interès i col·laboració institucional (incloent-hi patrocinis)	67%	75%
31	Impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial	58%	75%

Governança, ètica i compliance

32	Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci	84%	75%
33	Divulgació d'informació clara i transparent	79%	82%
34	Govern corporatiu i cultura corporativa	72%	75%
35	Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció	85%	78%
36	Gestió de riscos	80%	75%
37	Compliance regulatori	80%	74%



Evolució respecte al 2021

Aspectes de materialitat d'impacte que augmenten

Aspecte material	Materialitat d'impacte 2023	Materialitat d'impacte 2021	Diferència (punts percentuals)
Educació financera	75%	74%	+1
Impactes econòmics directes i indirectes de l'activitat empresarial	75%	73%	+2
Condicions de treball, gestió del clima laboral i participació dels empleats en la comunitat	75%	73%	+2

Aspectes de materialitat financera que augmenten

Aspecte material	Materialitat financera 2023	Materialitat financera 2021	Diferència (punts percentuals)
Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció	85%	74%	+11
Ciberseguretat i privacitat de les dades	83%	77%	+6
Compliance regulatori	80%	77%	+3

Conclusions



Els sis temes inclosos en la categoria «**Governança, ètica i compliment**» apareixen tots com a crítics en l'eix de la materialitat financera i de la materialitat d'impacte.

- Els temes «Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció» i «Resiliència de l'organització i continuïtat del negoci», es posicionen com els dos principals aspectes crítics en l'eix de la materialitat financera.



Els temes «Incorporació de les finances sostenibles i criteris ESG en l'estratègia del negoci» i «Resultats econòmics sostinguts i sostenibles» tenen la criticitat més alta de la categoria «**Model de creació de valor i estratègia**» en els dos eixos de materialitat.



Els temes «Descarbonització de la cartera bancària i d'inversions» i «Drets humans i drets econòmics, socials i culturals de les comunitats» són nous i s'han situat com a aspectes crítics.

Taller de doble materialitat amb els empleats

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.

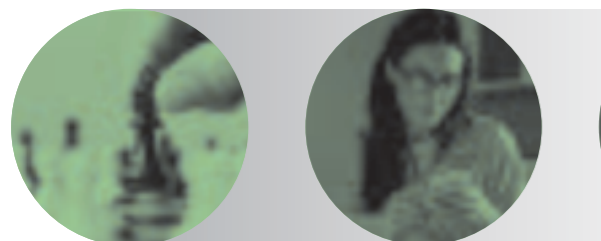
La jornada es va desenvolupar en dues sessions diferents amb la participació d'un total de 33 empleats.



Impuls de l'estratègia de negoci del Grup

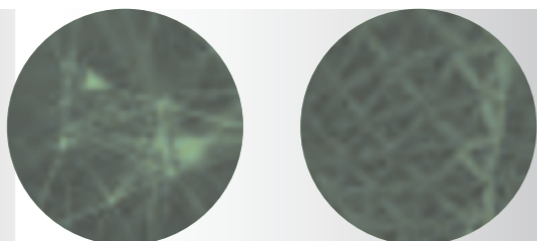
Els cinc eixos de l'estratègia de negoci

1
Aliances estratègiques



2
Especialització en productes i serveis

3
Transformació digital, banca online i nous canals



4
Innovació i projectes estratègics

5
Eficiència



«Hem tancat el Pla Estratègic de manera molt satisfactòria i amb la consolidació de les grans línies d'actuació. D'una banda, operacions corporatives que han impulsat el creixement de les xifres de negoci més enllà de les previsions inicials. D'altra banda, la unificació històrica del sector de la neu a través de SETAP 365. I, finalment, la implantació definitiva de la nova marca amb el desplegament al país de Creand Crèdit Andorrà.»

Xavier Cornella,
conseller delegat



1. Consolidació de les aliances estratègiques



Negoci bancari

S'han establitzat amb èxit les dues grans operacions que han centrat bona part del període.

A Andorra, l'absorció de Vall Banc ha culminat amb la integració de processos, serveis i productes bancaris i d'inversions, juntament amb l'estabilització dels equips humans, mantenint en tot moment l'operativa amb el mínim impacte per als clients.

A Espanya, ha destacat l'adquisició de GBS Finanzas Investcapital A. V. per la gestora Creand Asset Management. L'operació s'ha traduït amb la posada en marxa de la nova àrea d'assessorament de *family office* i el reforç del govern intern amb una nova estructura directiva.

Negoci assegurador

S'ha refermat l'aliança amb Caser iniciada el 2019, quan Caser Seguros va entrar al negoci de les assegurances de vida del Grup adquirint el 51% de Creand Vida. El nou acord, signat el 2022, ha permès a Caser accedir al mercat de no vida andorrà amb un model de banca asseguradora a través de la xarxa comercial del Grup Creand.

Àmbit corporatiu

El Pla Estratègic s'iniciava amb la unió de les societats gestores de les estacions de Soldeu-el Tarter (Ensisa) i Pal-Arinsal (EMAP) en la nova SETAP 365, amb la presència de Creand Crèdit Andorrà com a soci. L'arribada del forfet únic, el 2022, tancava una operació històrica per al món de l'esquí, un sector essencial en l'economia del país.

Una altra fita corporativa rellevant ha estat la signatura, el 2021, dels Principis de Banca Responsable del Programa Financer de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI), una aliança que ens ha fet ser pioners a l'hora d'avançar en la integració de la sostenibilitat en el model de negoci. El 2023 es va tancar amb la posada en marxa del pla d'accions, el focus a generar impactes sobre l'economia real i la preparació de la base per al càlcul de les emissions finançades.



Acte de l'acord per al forfet únic, que des del 2022 dona accés a totes les estacions del país. © Grandvalira

2. Especialització en productes i serveis



Fites de l'exercici 2023



Llançament del paquet Teens Creand.

Obertura de Merkaat a petits inversors.

Comercialització de nous fons de capital risc.

Introducció de models predictius per a l'eficiència comercial.

Reptes de futur



Consolidar la posició de lideratge entre tots els segments de clients.

Incrementar el negoci procedent de les plataformes digitals.

Consolidar l'ús de la intel·ligència artificial com a eina de personalització i especialització en el servei.

Continuar ampliant l'oferta de productes i serveis especialitzats ha estat un dels reptes més importants aquest 2023.

Hi hem donat resposta amb propostes enfocades a la democratització financera, adaptades a les tendències de consum dels clients i als nous perfils que han sorgit gràcies a l'ús de les noves tecnologies.

L'ús de la intel·ligència artificial per crear mètodes predictius ha estat clau per maximitzar la qualitat de la relació comercial amb el client i ha potenciat la capacitat del Banc per aprofundir en la personalització i diferenciació del servei, dos trets que ha destacat la revista *The Banker* per concedir a Creand Crèdit Andorrà el premi com a Banc de l'Any a Andorra per segon any consecutiu.



Antoni Pintat, president, i Xavier Cornella, conseller delegat, recollint el premi per a Creand Crèdit Andorrà com a Millor banc de l'any a Andorra.

Acostant els mercats financers als petits inversors

Merkaat, el primer servei d'inversions 100% digital d'Andorra, ha fet un pas endavant en la democratització dels serveis financers obrint la plataforma a un mínim d'inversió de 6.000 euros.

La mesura ha suposat arribar a un públic fins ara no accessible al món dels mercats i les inversions a través d'una proposta de valor prèmium.



Creixement

Doble del volum gestionat a Andorra: de 25 milions d'euros a 50 milions d'euros.



Internacional

Increment del volum a Espanya del 99,68%.



Resultats

Rendibilitats superiors als índexs principals: entre el 2% i el 9% de rendibilitat anualitzada.



Permanència

Prop del 95% dels clients que contracten el servei el mantenen a llarg termini.



«La rebaixa de l'import mínim facilita l'accés als petits inversors o als que volen iniciar-se en el món dels mercats financers. Merkaat s'ha consolidat durant els cinc anys de funcionament com una alternativa rellevant.»

Alexandre Comes,
director de Merkaat

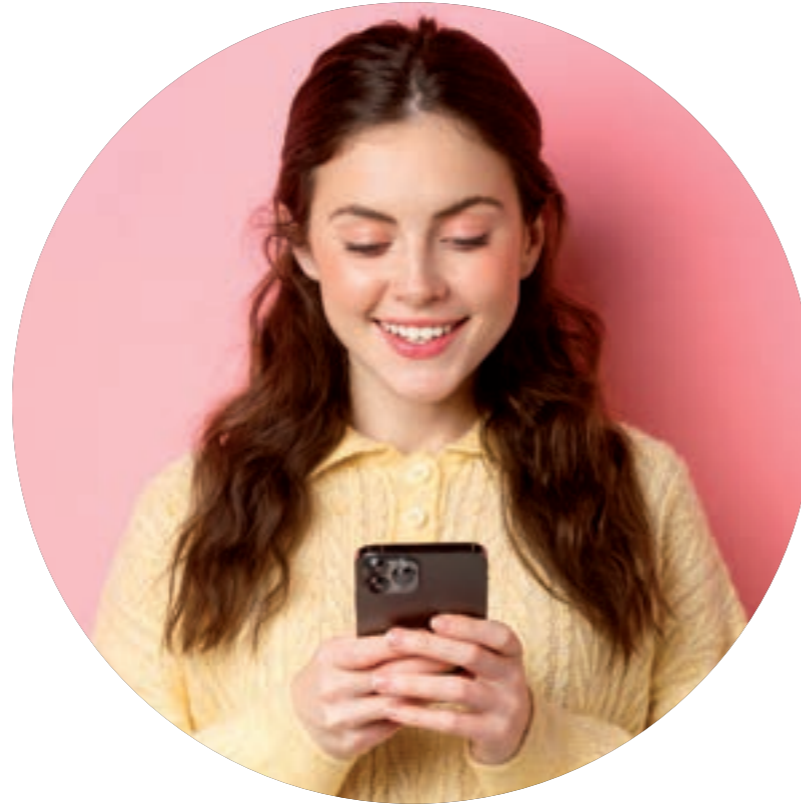


Teens Creand

Adreçat a joves d'entre 12 i 17 anys, 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 autonomia i seguretat.

La proposta, totalment innovadora i disruptiva en el mercat andorrà, és una més de les iniciatives d'**inclusió financera** implementades pel Banc. En aquest cas, Creand Crèdit Andorrà es posa al costat dels més joves per fomentar l'hàbit de l'estalvi i perquè aprenguin a gestionar de manera responsable els seus diners.

El nou Teens Creand va acompanyat d'uns requeriments de control i monitorització del client menor per part dels progenitors per garantir l'ús adequat de les plataformes de pagament i la gestió acurada dels estalvis.



281
clients

174
targetes actives

894
operacions amb TPV

Control parental

El pare o mare o els tutors legals del menor són els encarregats d'activar el servei i determinar les funcionalitats a les quals volen que el jove tingui accés.



1. Activació

Cal que tinguin un compte actiu per activar el del menor; tots dos han de tenir també un número de telèfon mòbil.



2. Contractació

Han de formalitzar el contracte i l'activació de serveis: paquet bàsic (compte corrent + banca online), targeta i/o Bizum.



3. Supervisió

Poden monitoritzar els moviments del compte des de la seva banca online mateix i rebre notificacions per SMS generades per l'activitat del menor.

Productes i serveis associats a Teens Creand



Compte corrent

Transferències, traspessos i ingressos lliures de comissions.



Banca online

Només permet la consulta de saldo i de moviments.

Disponible per a mòbils iOS i Android.



Targeta de dèbit

Servei opcional, permet compres físiques i online a més de reintegraments gratuïts fora d'Andorra i l'assegurança en viatges.

Té un límit, que només el tutor pot ampliar.

També està disponible a través de Creand Wallet, l'aplicació per a pagaments amb mòbils Android.



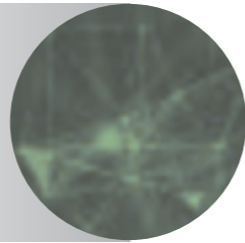
Bizum

Disponible a través de la banca online.

Inclou límits per operacions, diaris i mensuals.



3. Transformació digital, banca online i nous canals



Fites de l'exercici 2023



- Desplegament de la nova marca en tot el core digital bancari.
- Redefinició de l'ecosistema web del Grup a la nova identitat de Creand.
- Incorporació de Bizum a l'oferta de pagaments digitals.
- Digitalització de tots els clients procedents de Vall Banc.
- Nova arquitectura de sistemes per al Data Center.
- Integració de nous canals de comunicació amb clients i públic en general.

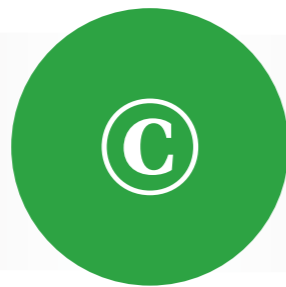
Reptes de futur



- Digitalització del client a través dels processos bancaris bàsics.
- Consolidar la infraestructura de continuïtat operativa del Grup.
- Aprofundir en les interaccions digitals entre client i entitat (operatives, relacionals i comercials).
- Incorporar la intel·ligència artificial per a l'eficiència de processos.
- Promoure la sensibilització interna en matèria de transformació digital.

El manteniment del servei i la continuïtat del negoci han estat fites destacades en un any en què han confluït projectes de tanta magnitud com la integració operativa de Vall Banc, l'estabilització de la infraestructura tècnica fruit de la implantació a Andorra de la nova marca o el desplegament de nous serveis financers, al costat del reforç constant en l'àmbit de la seguretat.

La usabilitat, per facilitar i millorar l'experiència d'ús dels clients.



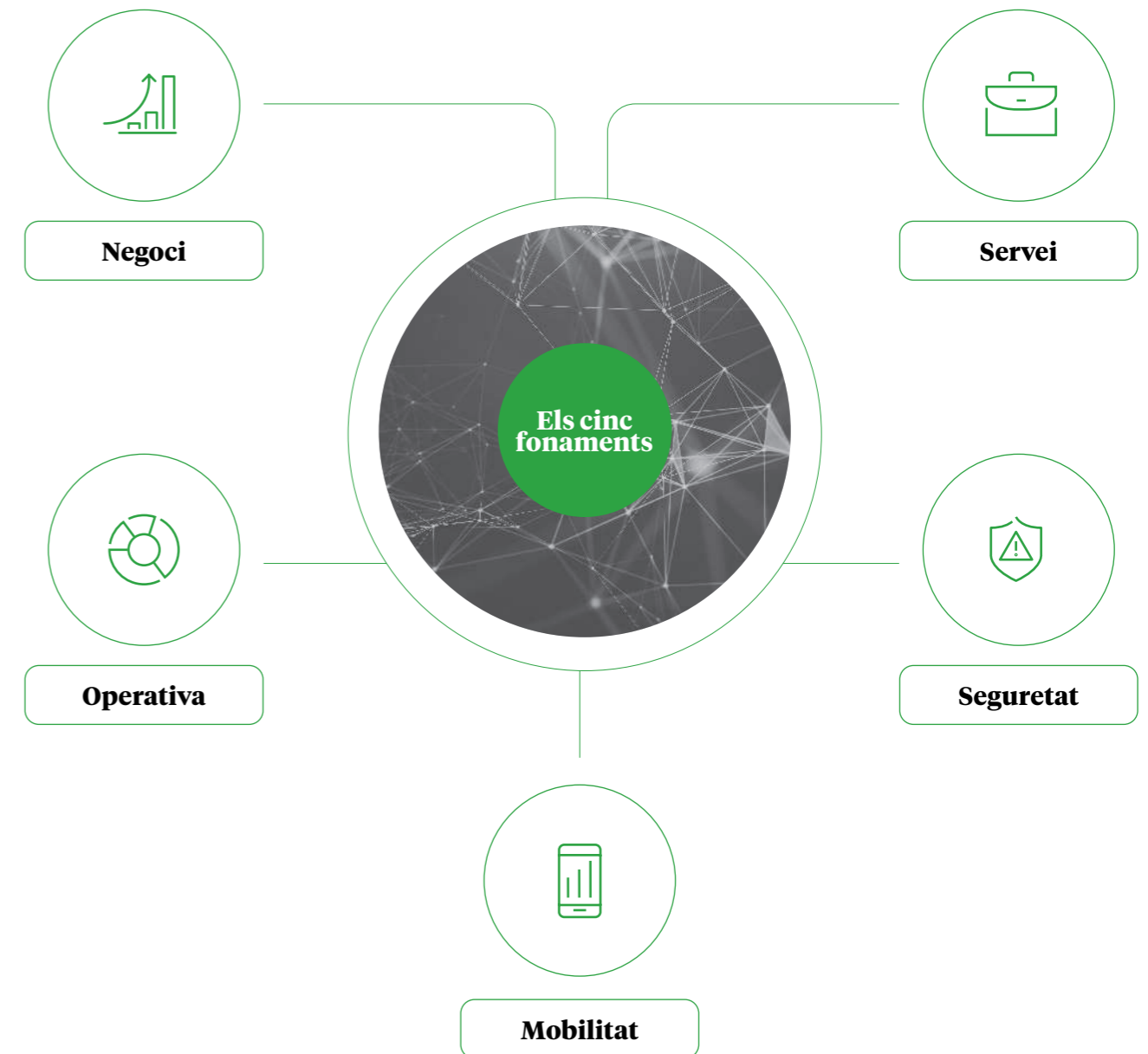
La seguretat, clau per oferir un servei de confiança.

Eixos de treball

Un banc que mira al futur

L'estratègia de banca digital, centrada en la promoció de nous models digitals i de relació amb el client a distància, ha suposat la transformació progressiva del model de negoci, que es recolza sobre les potencialitats de les eines digitals com a complement per a la diferenciació i la redefinició del negoci tradicional amb l'objectiu de contribuir al creixement de l'entitat.

La potenciació dels canal digitals com a plataforma central del negoci bancari ha situat la banca online com l'oficina més important de Creand Crèdit Andorrà, un factor que ha estat clau per al premi de Millor banc digital d'Andorra concedit per la publicació *Global Banking & Finance Review*.



Banca fàcil, experta i segura

Millorar l'experiència de l'usuari és una de les línies estratègiques en el desplegament de la banca online, que persegueix oferir agilitat, simplificació i rapidesa en l'operativa que duu a terme el client.

Una de les intervencions que més visibilitat ha tingut tant en termes de negoci com d'operativa ha estat fruit de la implementació de la nova marca, que s'ha traduït en l'adequació de tota la imatge.

Més funcional



Signatura mancomunada

Permet operar amb els comptes que requereixen més d'un signatari.



Validació SMS/OTP i telefònica

Fa possible reforçar la seguretat de les transaccions.



Modificació de límits de targeta

Ofereix modificar el límit de pagament de les targetes de dèbit.



Firma digital

Permet signar en format electrònic les transaccions més habituals.



Test d'adequació

Dirigit a clients que volen adquirir productes financers complexos, té la finalitat d'avaluar-ne els coneixements d'inversió.



Contractació i cita prèvia

Gestió del servei d'alta a la banca online i de la cita amb un gestor d'oficina.



Nou centre de notificacions

Amplia les funcionalitats de la banca online, amb alertes de transferències, d'ordres d'execució de valors o de caducitat d'ordres permanents, entre d'altres.



Més innovadora



Bizum

Servei de pagament instantani, fàcil i segur que permet transferir diners d'un compte a un altre per via telefònica.



Broker

Ofereix informació dels mercats per a inversors en renda variable i fons d'inversió.



Monei

Facilita als negocis la integració a grans plataformes de comerç electrònic com Shopify, WooCommerce o Wix, entre d'altres.



TPV Virtual

Passarel·la de pagament en línia per als comerços.



TPV Link

Solució que, a través d'un correu electrònic, un SMS o WhatsApp, permet al client fer pagaments.

La banca online en xifres



Clients

El **58,12%**
de clients són digitals

▲ **6,25%**

31,39%

de clients digitalitzats
procedents de Vall Banc



Accessos

+ **de 5,4 milions**
d'accessos

▲ **13,09%**

+ **de 3,8 milions**

d'accessos a través del mòbil

▲ **15,27%**



Operativa

+ **d'1,8 milions**
d'operacions

▲ **33,48%**

+ **de 685.000**
operacions de traspessos
i transferències

▲ **21,08%**

+ **de 24.000**
operacions de compravenda
de valors i fons d'inversió

▲ **179,05%**



Atenció

El meu gestor

2.800
clients usuaris

▼ **41,79%**

+ **de 54.700**
missatges

▲ **60,75%**

1.186
sol·licituds de cita
prèvia amb gestors

▲ **47,70%**



TPV Link

108
altes

▲ **27%**

22.702
operacions

▲ **98%**

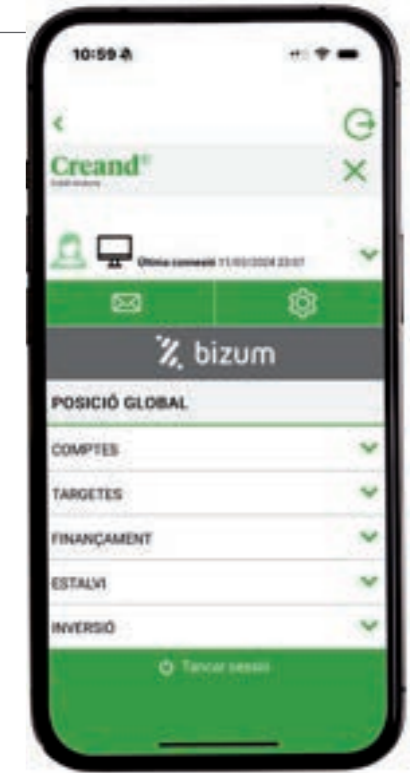
+ **de 8,4**
milions €
en volum d'operacions

▲ **60%**

Bizum amplia l'ecosistema de pagaments digitals

La incorporació de Bizum a l'ecosistema de solucions gratuïtes de pagaments digitals ha estat un pas més en l'aposta de Creand Crèdit Andorrà per oferir propostes d'alt valor afegit als clients, entre les quals destaquen el Creand Wallet, per pagar amb el mòbil directament, o el TPV Creand Virtual, una passarel·la de pagament en línia per als comerços.

Bizum també està present en el nou paquet Teens Creand, la qual cosa ha reforçat el component educatiu i formatiu per a un col·lectiu altament vulnerable en matèria financera. A més, ha impulsat l'operativa bancària en format mòbil.



+ **de 12.400**
clients

+ **d'11,9**
milions en volum

+ **de 135.000**
operacions

+ **de 1.000**
usuaris nous
(portabilitat)

Característiques del servei



Inmediat

En menys de 10 segons pots enviar o rebre diners amb l'app del Banc.



Gratuït

És un servei sense cap cost.



Fàcil

Sense l'IBAN del compte, només es necessita el número de mòbil.



Segur

Les operacions amb Bizum tenen el suport dels sistemes de seguretat de Creand.

Escoltar i acompanyar el client, un repte constant

Contact Center

L'atenció al client a través del Contact Center s'ha anat consolidant com una unitat destacada per enfortir la relació amb el client i, en conseqüència, a potenciar la reputació del Banc.

Al llarg del 2023, ha assumit un rol rellevant per a l'èxit en la implementació de diversos projectes estratègics desenvolupats. El primer i més significatiu, l'acollida dels clients que procedien de Vall Banc, amb un nivell de digitalització desigual i divers, i que van haver de traspasar tota l'operativa a la banca online de Creand.

Quasi en paral·lel, s'integrava Bizum com a nou sistema de pagament digital i s'implantava la nova marca Creand a Andorra, dues iniciatives que han requerit d'un gran treball d'implicació per a l'acompanyament al client en la usabilitat de noves funcionalitats i serveis.

Finalment, el suport comercial de la unitat ha fet un pas endavant amb la posada en marxa de Teens Creand, com a complement en el procés de contractació del paquet.



Més atenció

- Dilluns a divendres: de 8 a 20 h
Dissabtes: de 9 a 15 h
- Cobertura total: 24 hores / 365 dies (servei targetes)



Més servei

+ **de 77.500** trucades rebudes
+ **de 20.000** correus electrònics gestionats
86% de nivell d'atenció

«El Contact Center ha desenvolupat un paper transcendental en dos projectes de gran impacte reputacional per al Banc. Ha estat un suport clau en la contractació del Teens Creand i, sobretot, ha acompanyat els clients de Vall Banc en el procés de digitalització. L'acceptació del canvi s'ha fet sense desconcert ni frustració: és a dir, una experiència d'usuari altament satisfactòria.»

Sandra Sancho,
responsable de Banca Online i Nous Canals



Relació amb el client

La introducció de la tecnologia més disruptiva en benefici de l'eficiència comercial ens ha permès créixer també pel que fa a la relació amb el client. Ha estat un creixement quantitatiu rellevant, pel nombre d'interaccions efectuades, però sobretot ho ha estat en termes qualitatius, amb comunicacions molt més directes i personalitzades en funció de les preferències i necessitats expressades pel client.

Generar relacions de confiança mantingudes en el temps és el principal objectiu d'un procés d'escolta prèvia que té en la intel·ligència artificial i la digitalització dels processos l'element diferenciador, no tans sols en termes d'eficiència, sinó sobretot i principalment per arribar a la personalització màxima del servei.

Comunicacions amb clients

17 campanyes de publicitat
+ **d'1,4** milions d'impressions
+ **de 590.000** clients en 160 *e-mailings*
+ **de 7.000** clients en 15 comunicacions via postal
+ **de 90.000** clics en 8 campanyes digitals
+ de 606.000 impactes totals en 183 comunicacions

Iniciatives comercials i de màrqueting

38 comunicats comercials
13 sortejos
13 seguiments comercials
39 campanyes
85 anàlisis d'informació



Les xarxes socials, transformadores de la relació amb els públics

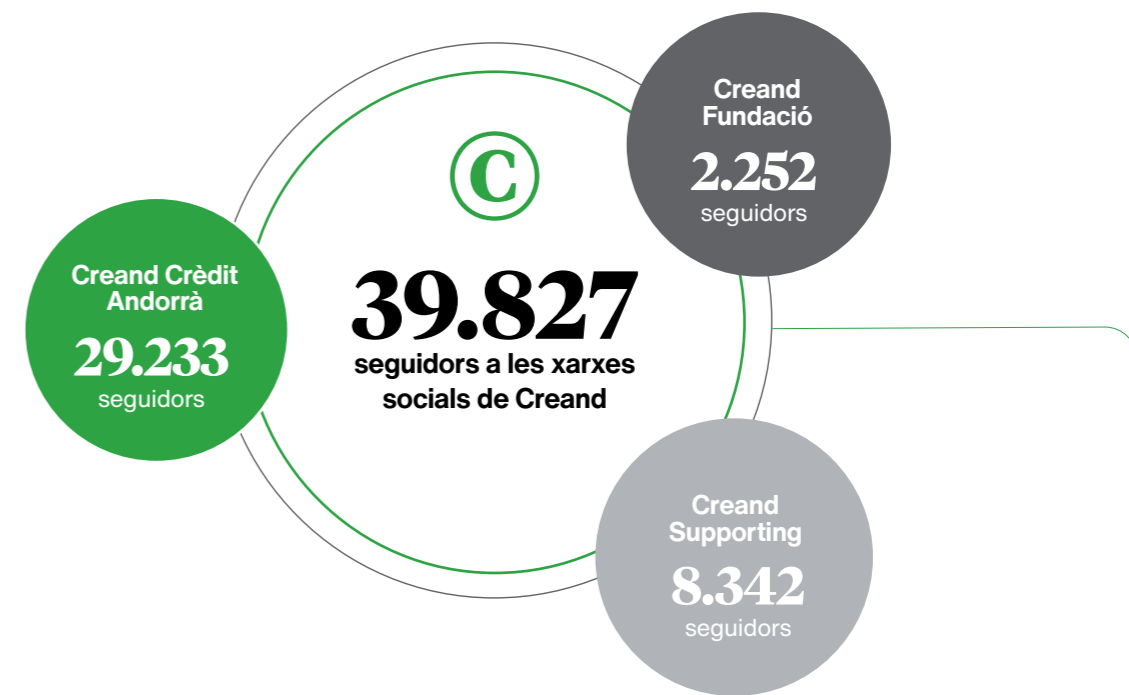
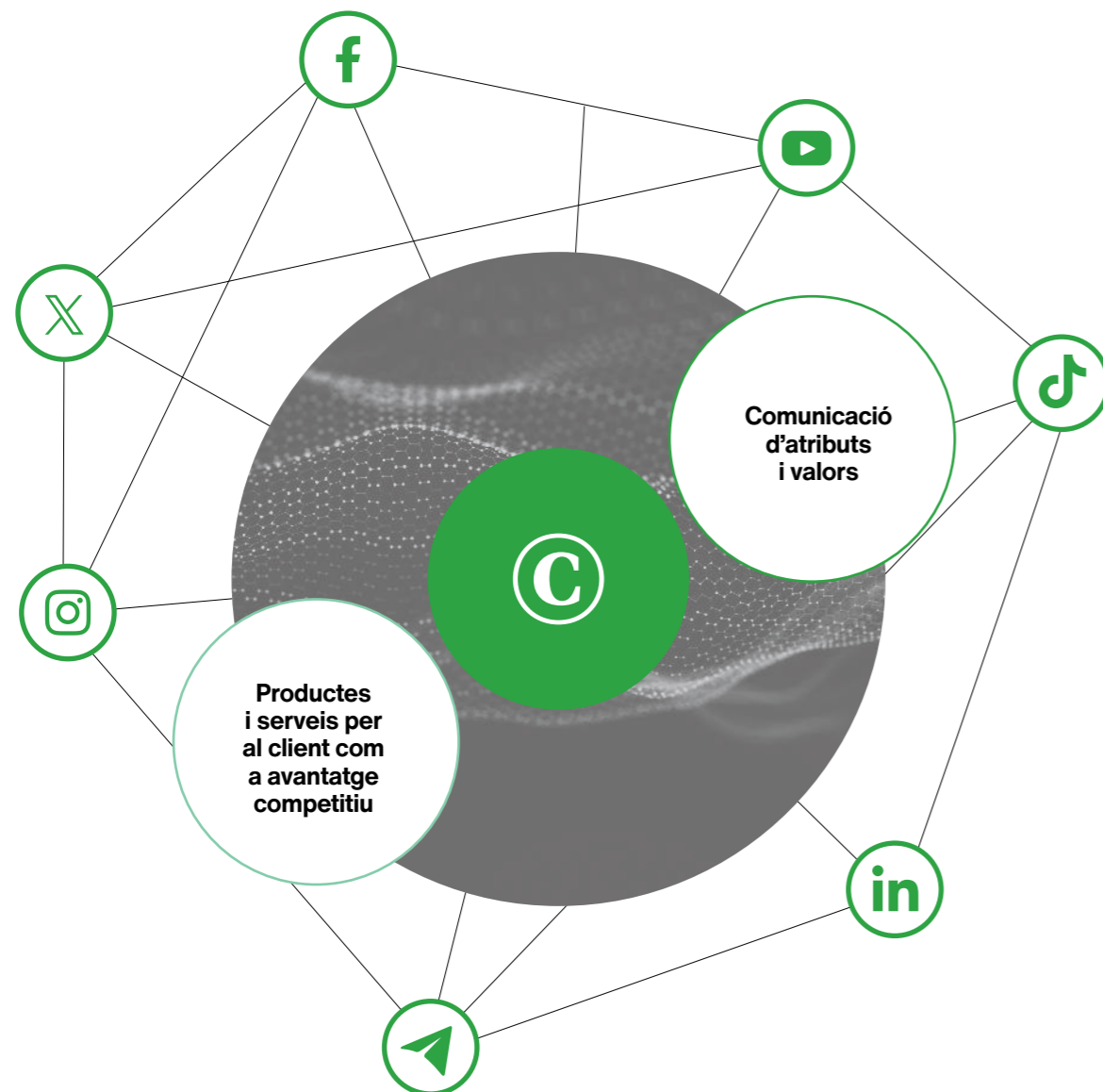
L'impuls de les xarxes socials com a nou canal de comunicació i de relació ha generat noves oportunitats tant de promoció de l'oferta comercial i d'esdeveniments com per a la transmissió de tots els atributs de marca, que vehiculem a través de diferents plataformes.

La posada en marxa del nou canal de Creand Crèdit Andorrà a Instagram ha reforçat l'estratègia dissenyada per al conjunt de les xarxes socials, com a eina de doble valor

des de la qual s'han donat a conèixer els nous productes i serveis implementats i s'ha contribuït a reforçar els valors que porta intrínsecs la nova marca Creand.

També el canal de TikTok per a Supporting ha suposat un pas endavant en l'objectiu del Banc de connectar amb el públic més jove, en aquest cas a través de vídeos i de les experiències dels esportistes patrocinats (vegeu pàgina 152).

L'univers de xarxes socials de Creand Crèdit Andorrà



	Creand Crèdit Andorrà	Creand Supporting	Creand Fundació
X	1.320 seguidors 971.591 usuaris (abast)	781 seguidors 3,06% engagement	258 seguidors
f	747 seguidors 190.766 usuaris (abast)	3.386 seguidors 144.863 usuaris (abast) 1,64% engagement	744 seguidors
Instagram	2.217 seguidors	4.023 seguidors 1.086.927 usuaris (abast) 4,64% engagement	1.250 seguidors
TikTok	7.318 visualitzacions	152 seguidors 9.884 usuaris (abast) 6,10% engagement	
in	24.000 seguidors 1.220.004 usuaris (abast)		
YouTube	641 seguidors		
Telegram	308 subscriptors		
News	188.017 impactes totals		

4. Innovació i projectes estratègics

Fites de l'exercici 2023



Increment de les relacions entre empreses i *startups* mitjançant l'Innovation Hub.

Creixement de Vesto com a plataforma digital d'inversions.

Aprovació del nou mètode d'innovació de l'organització.

Reptes de futur



Fer créixer l'Innovation Hub fora d'Andorra.

Ampliar les relacions d'èxit promogudes entre empreses i *startups* en el marc de l'Innovation Hub.

Capil·laritzar en l'organització el mètode d'innovació.

Continuar amb el suport i compromís amb els clústers d'innovació i d'emprenedoria del país.



«Estem compromesos a fer de la innovació un vector essencial de transformació. Hem de garantir que no tan sols aflori en la fase inicial dels projectes, sinó que evolucioni de manera sostenible i contribueixi de manera significativa al creixement i l'èxit continuat de l'entitat.»

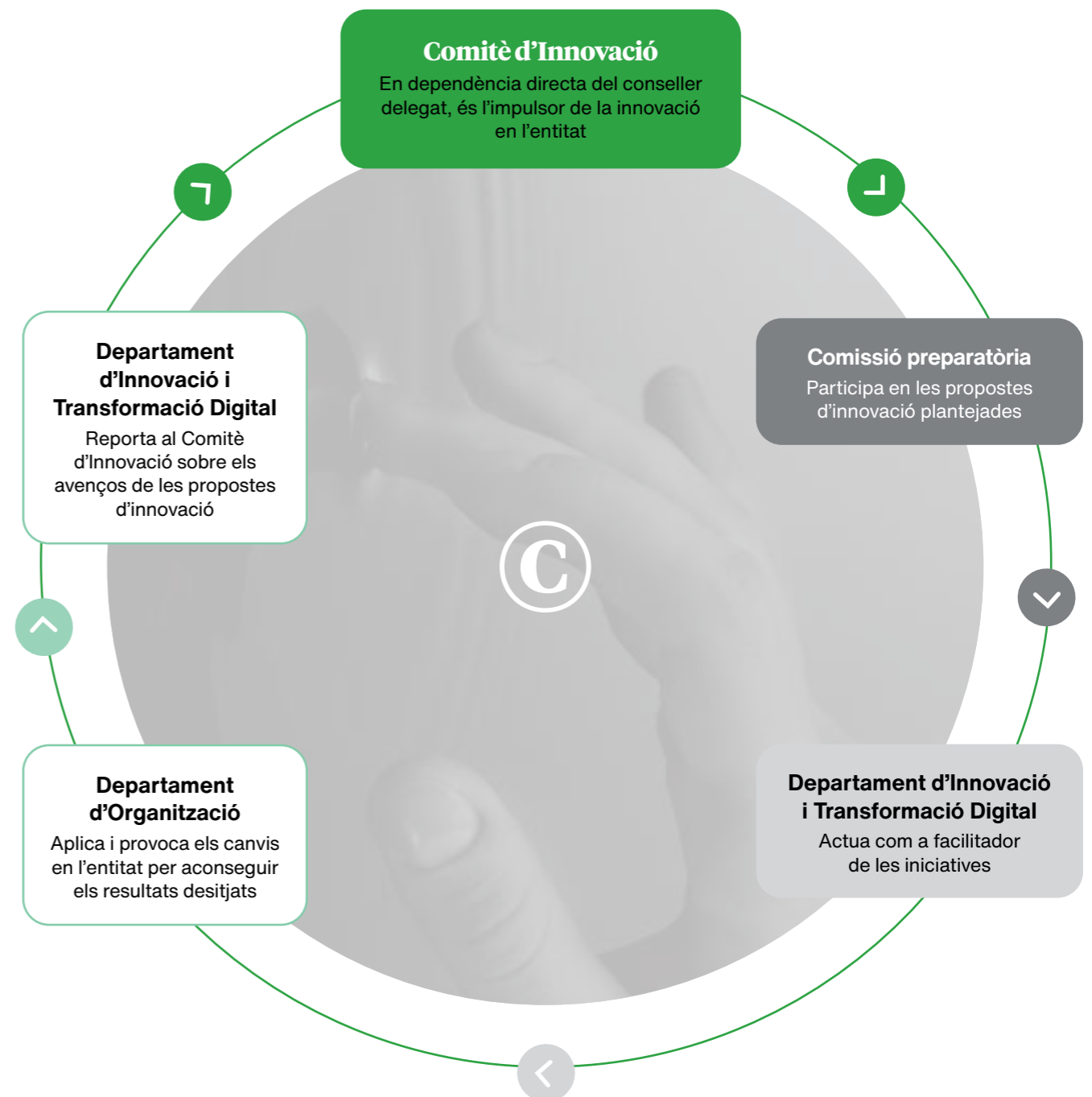
Santiago de Larrea,
director d'Innovació i Transformació Digital



Estratègia integral

Mitjançant el nostre nou mètode d'innovació, aprovat el 2023, hem desenvolupat una estratègia integral per afrontar els reptes estratègics del Banc. Aquest enfocament assegura no només la creació inicial de nous projectes, sinó també la seva continuïtat i èxit a llarg termini.

En aquest sentit s'han fixat els fonaments per a la implementació d'aquest mètode que preveuen la redefinició tant de rols com d'òrgans.



Consolidació de l'Innovation Hub

L'Innovation Hub, iniciativa pionera al país, ha aconseguit durant el 2023 consolidar-se com un actor destacat dins l'ecosistema emprenedor d'Andorra.

La seva influència i participació activa en la comunitat empresarial han anat creixent fins al punt que més del 80% dels participants en Actinn, l'únic clúster d'innovació del país, han passat prèviament pel *hub* de Creand.

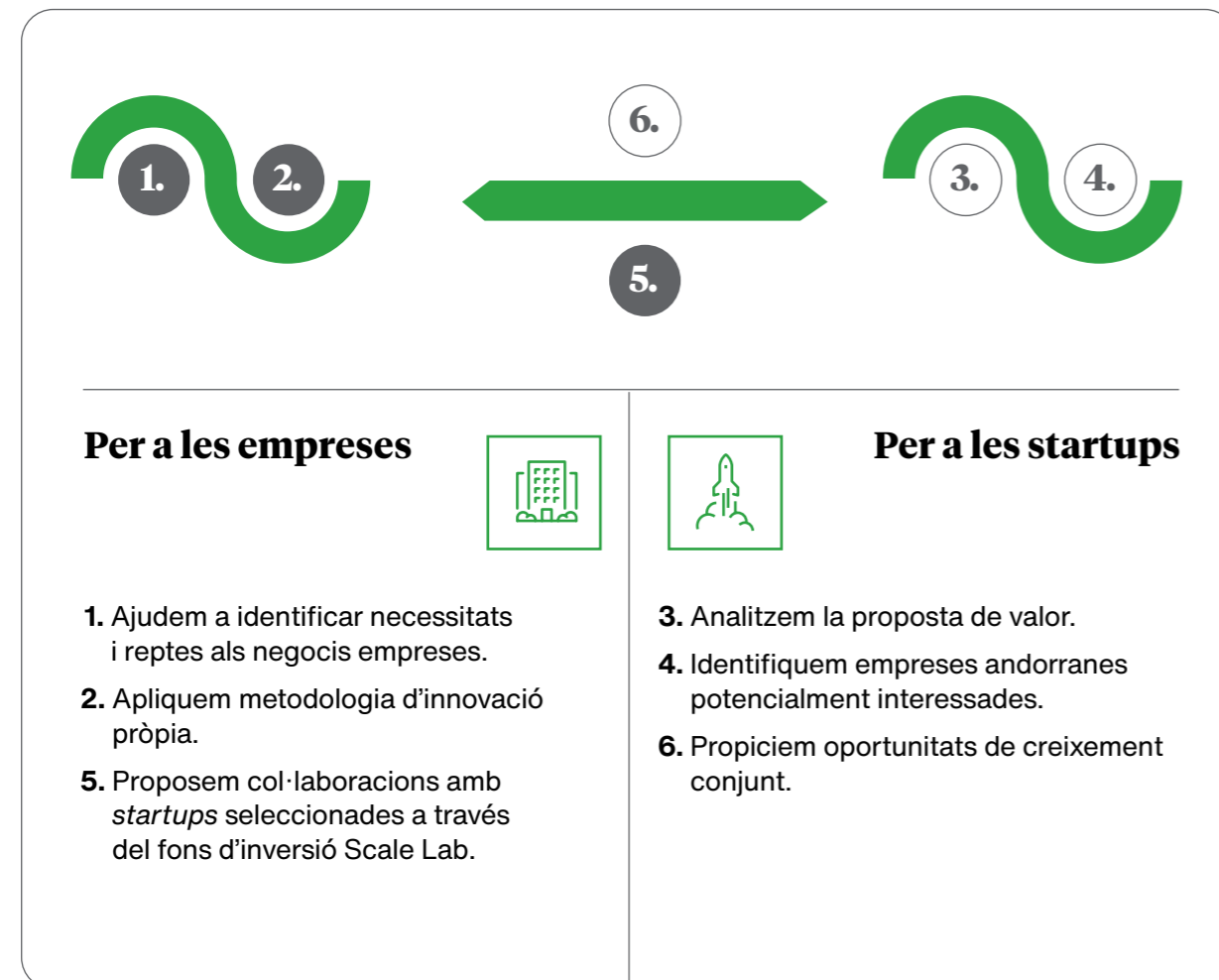
La valoració positiva que n'han fet referma el paper de connector de l'Innovation Hub entre les *startups* –amb necessitats d'accedir al mercat a través d'aportar solucions a les empreses– i les pimes andorranes, sovint mancades de recursos per fer front a reptes com la digitalització o la innovació, amb Creand Crèdit Andorrà com a intermediari eficaç.

L'aplicació del mètode propi d'innovació permet guanyar eficàcia en la identificació dels reptes expressats per les empreses, estandarditzar les solucions de les *startups* i optimitzar les xarxes de treball per aprofitar al màxim les oportunitats de col·laboració.

Entre els projectes més rellevants destaca la col·laboració amb negocis de sectors tradicionals de l'economia andorrana, com el comerç al detall, els serveis, les associacions

i el turisme, que havien expressat la necessitat crítica d'eines de digitalització adaptades a les seves particularitats i la integració eficient posterior en els sistemes tecnològics ja establerts.

Les solucions *taylor-made* desenvolupades pel *hub* han proporcionat a aquestes empreses guanyar presència online i capacitat per expandir les seves vendes a l'estranger.



Dades de l'Innovation Hub



7.480
empreses
identificades
▲ 6.706

182
startups
analitzades
▲ 57

226
entrevistes
realitzades
▲ 149

421
relacions
proposades
114 empreses
89 *startups*
▲ 303

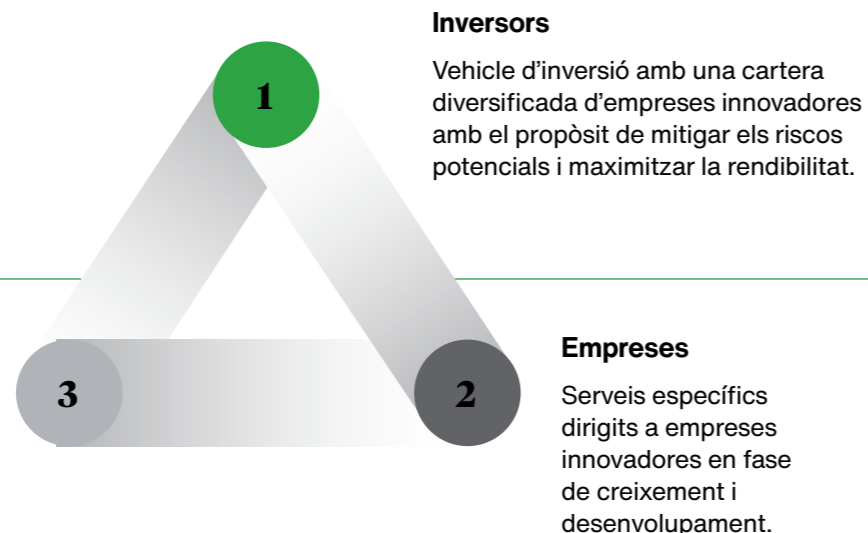
102
relacions
establertes
43 empreses
55 *startups*
▲ 44



Scale Lab Andorra, el fons que inverteix en empremadoria

L'entorn d'inversió que ha marcat el 2023, caracteritzat per un alentiment fruit dels elevats tipus d'interès i un context geopolític internacional incert, ha portat Scale Lab a una política de prioritització de les inversions basada, d'una banda, en la prudència i, de l'altra, en la generació de valor sostenible tant per als inversors com per a les empreses participades.

El fons analitza principalment empreses de set sectors: *fintech*, sostenibilitat, salut i benestar, oci i esports, mobilitat, comerç i turisme, a més d'altres que es considera que poden tenir sinergies per generar un impacte positiu en el desenvolupament econòmic d'Andorra.



Primera Trobada Scale Lab

Més de 15 empreses es van sumar a la Primera Trobada d'*startups* incloses en l'Scale Lab, el març del 2023.

L'objectiu era fomentar un espai d'intercanvi d'experiències en connexió amb el territori, facilitar la col·laboració entre les empreses i amb els agents locals, i compartir pràctiques de gestió empresarial.

José Maria Roger, president de Nice Fruit, i Juan Ramon Moreno, CEO de Grandvalira Resorts, van exposar les experiències respectives als emprenedors participants, en una jornada que va incloure una sessió dinamitzada per Mathieu Careno, professor d'empremadoria de l'IESE.



La Trobada Scale Lab va incloure coneixement i lleure. © E. Comellas



Open Fab Lab Andorra la Vella

Una altra de les iniciatives amb implicació directa en el país ha estat la participació en l'Open Fab Lab d'Andorra la Vella, un projecte social d'educació i empremadoria que té com a objectiu crear i divulgar coneixement sobre tècniques de fabricació digital i sobre tecnologies Steam (ciència, tecnologia, enginyeria, arts i matemàtiques, en les sigles en anglès).

El projecte vol crear una comunitat al voltant de les noves tecnologies que permeti generar una base sòlida de coneixement al país.



Acte de presentació. © ANA

Vesto

L'experiència amb Uniq Ventures es va traduir l'any 2022 en la sortida al mercat espanyol de Vesto, que el 2023 s'ha consolidat a Espanya com una app d'inversions diferencial.

+ de 13.000
usuaris registrats

▲ 69%



vesto

Accessible

Digital, oberta a tot tipus de clients amb una **inversió mínima de 5 euros en accions fraccionades**.



Col·laborativa

Permet la **interacció entre usuaris**, compartir coneixement sobre inversió i prendre decisions de manera més informada.



Governança pròpia

L'usuari disposa de continguts d'educació financera i sobre les tendències del mercat com a suport per a la **presa de decisions**.



5. Eficiència



Fites de l'exercici 2023



- Unificació de la marca Creand a tot el Grup.
- Creació del portal intern d'inversions com a suport per als gestors bancaris.
- Aplicació de tècniques de *business intelligence* i intel·ligència artificial en la personalització de l'activitat comercial.
- Simplificació de l'estructura societària del Grup, sobretot a l'Amèrica Llatina.

Mantenir l'operativa de negoci i el servei al client són els dos objectius sobre els quals se sustenta el Pla d'Eficiència de l'entitat, que té en l'optimització dels processos i la millora continuada els vectors d'aplicació.

Un dels projectes que ha contribuït a l'èxit ha estat la unificació de la marca en una sola denominació per a totes les geografies. Més enllà de qüestions vinculades a la imatge i el reforç reputacional, des del punt de vista operatiu representa una simplificació

Reptes de futur



- Continuar cercant eficiències en la provisió de productes i serveis.
- Incorporar els avenços tecnològics com a eines de gestió comercial.

i agilització dels processos interns, que es tradueix també en l'optimització de costos.

En paral·lel, la presència de Creand en totes les geografies on desenvolupem la nostra activitat (Andorra, Espanya, Luxemburg, Miami i Panamá) suposa fer més eficient l'estratègia comercial per a cadascuna de les filials amb el consegüent reforç del posicionament del Grup en el mercat de la banca privada i la gestió d'actius.

Portal intern d'inversions

L'àrea d'Inversions ha liderat un projecte encaminat a fer més eficient la gestió documental als gestors de banca perquè puguin proporcionar al client la informació més adequada a les necessitats específiques per a cada moment.

El nou portal d'inversions incorpora un apartat d'informació operativa al costat d'un bloc de caràcter més qualitatiu pensat per garantir la millor experiència d'usuari per al gestor i que la pugui traslladar al client final.



La tecnologia, a la base del servei

La personalització del servei i l'especialització en l'oferta del producte són elements que han de contribuir a la diferenciació de Creand Crèdit Andorrà com a avantatge competitiu, tant a Andorra com en el mercat internacional.

I en aquest camí ens hem basat en les oportunitats de millora que ofereixen les noves tecnologies i l'aplicació de la intel·ligència artificial (AI).

L'aplicació de tecnologia en les estratègies de desenvolupament comercial



- Proporciona un coneixement més aprofundit del client
- Permet generar casos d'ús
- Facilita segmentar i adaptar la proposta de solucions, productes i serveis
- Possibilita avançar-se a les expectatives i inquietuds del client

03

Govern corporatiu i gestió del risc

Govern corporatiu
Gestió integral del risc
Ciberseguretat

Govern corporatiu

Fites de l'exercici 2023



Reforç de la independència del Consell d'Administració amb el nomenament d'una nova consellera.

Constitució de la Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat.

Creació de la Unitat de Sostenibilitat.

Reptes de futur



Avançar en la gestió dels riscos cibernètics i climàtics.

Impulsar la sostenibilitat com a àrea de gestió transversal.

Promoure la formació en diferents àrees del Consell d'Administració.

«L'aportació de valor a través del bon govern corporatiu és un aspecte essencial per mantenir els nivells de confiança i de seguretat en l'entitat per part de clients, accionistes, inversors i reguladors.»

Xavier Cornella,
conseller delegat



Reforçar el govern corporatiu suposa dotar el Banc de la solidesa i resiliència necessàries per afrontar-ne la continuïtat amb garantia i visió de futur. La gestió dels riscos, el compliment normatiu, la transparència a l'hora de retre comptes i la presa de decisions raonada i eficient fonamenten l'objectiu d'aportar valor a tots els grups d'interès i enforteixen la posició de l'entitat tant dins el sector financer andorrà com pel que fa a la presència en els diferents mercats on operem.

Principals indicadors de govern corporatiu



Composició

Nombre de consellers
8

Consellers independents
50%

Dones al Consell
25%



Sessions

Consell d'Administració
7

Comissió Preparatòria del Consell
7

Comissió d'Auditoria i Riscos
5

Comissió de Nomenaments i Retribucions
5

Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat*
—



Activitat

Juntes generals
1

Polítiques noves i actualitzades
5

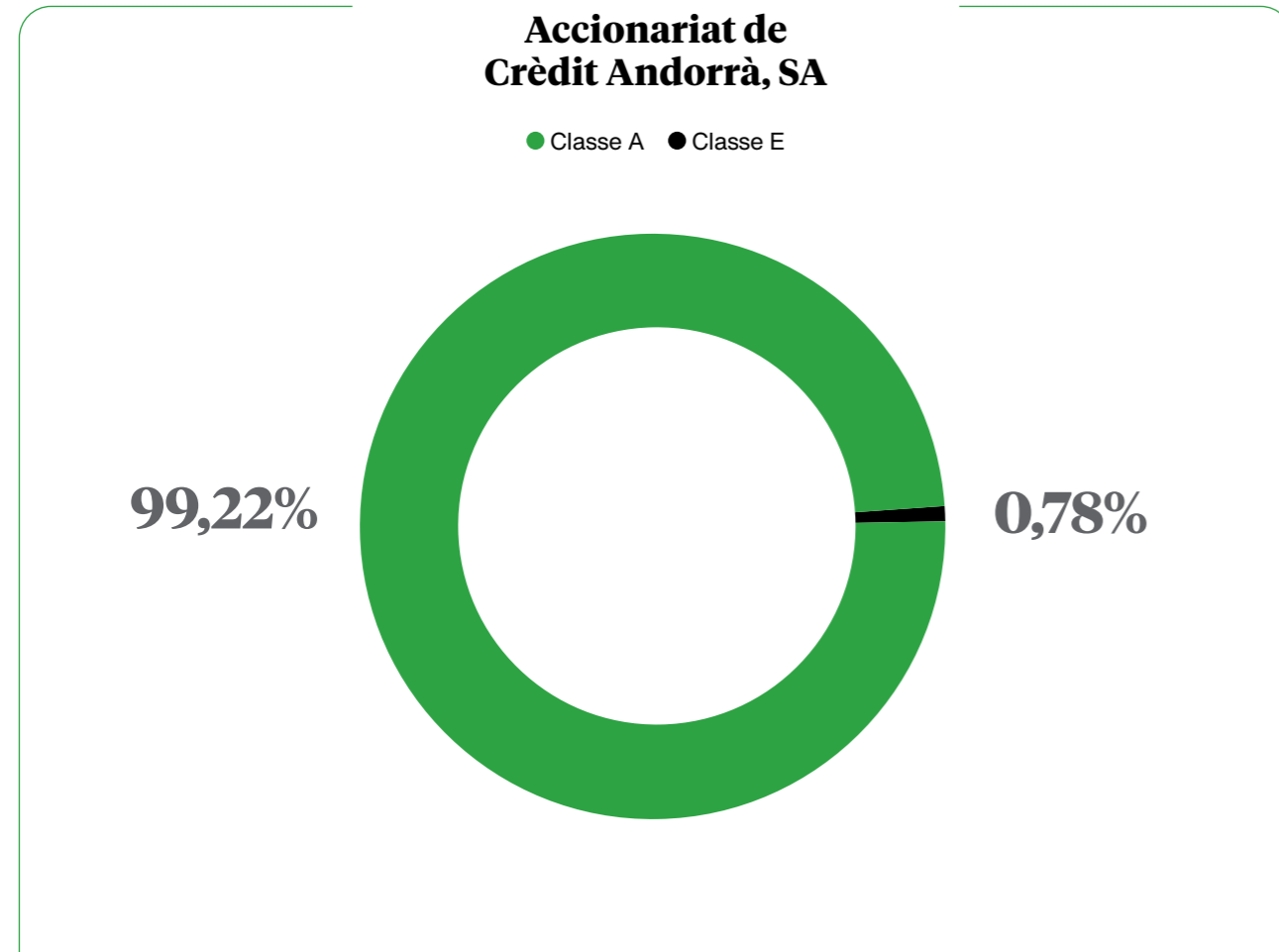
Documentació normativa aprovada o revisada
243

*Inici de l'activitat: gener de 2024.

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) que comparteixen els mateixos drets econòmics i polítics.

El capital social en data 31 de desembre de 2023 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%).

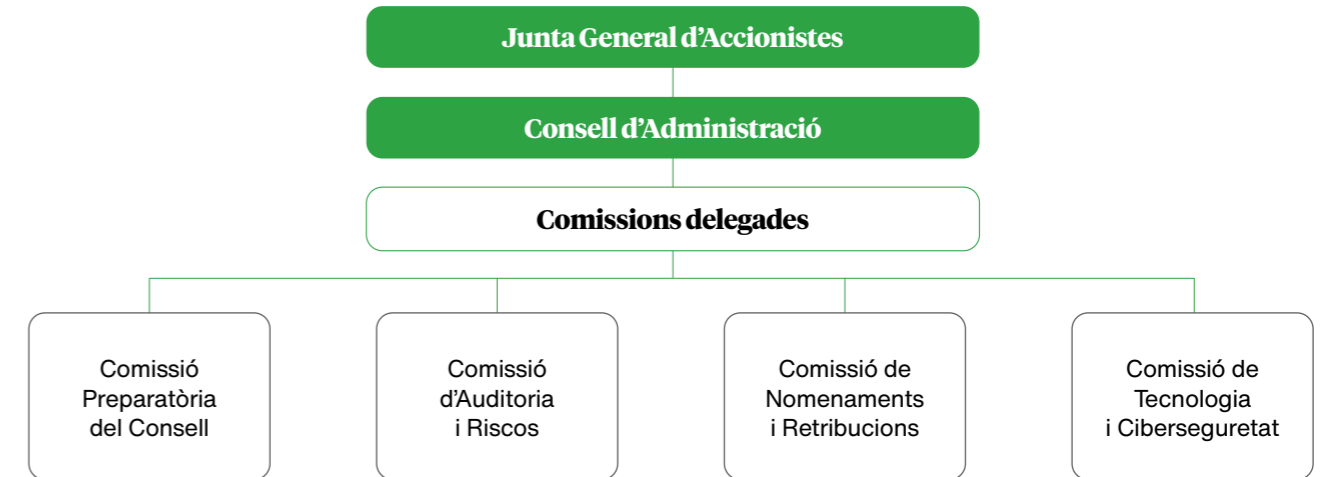


1. El capital social és el valor econòmic dels béns que posseeix una empresa i les aportacions realitzades pels seus socis.

Estructura de govern

El model de govern corporatiu del Banc promou una cultura de responsabilitat empresarial i ètica 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.

Juntes convocades	Accionistes presents i representats	Nombre d'accions representades	Punts aprovats
1	171	82,85%	100%

Sandra Sieber, nova consellera independent

El nomenament de Sandra Sieber com a nova consellera independent del Consell d'Administració del Banc suposa un pas més en el reforç del màxim òrgan de govern.

Sandra Sieber presideix la nova Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat, en què aporta l'experiència fruit d'una àmplia trajectòria com a assessora d'empreses en l'àmbit de la tecnologia i la transformació digital.



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 de 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 dominical



André Roelants
Conseller independent



Sandra Sieber
Consellera independent



Àngel Cadena Falip
Secretari (no conseller)

Consellers dominicals
3

Conseller delegat
1

Consellers independents
4

Altres externs
—

8
membres

25%
de dones

50%
de nacionalitat local

Comissions delegades

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

Comissió Preparatòria del Consell

Prepara l'ordre del dia i les matèries per tractar en les reunions del Consell d'Administració. No exerceix competències decisòries, que romanen en el ple del Consell d'Administració.

7 reunions
3 membres
2 dominicals
1 secretari

Comissió d'Auditoria i Riscos

Estableix i supervisa el marc de control intern de l'entitat 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
5 membres
3 independents
1 dominical
1 secretari (no conseller)

Comissió de Nomenaments i Retribucions

Assumeix 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.

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

Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat

Assisteix el Consell en la supervisió del risc tecnològic, la gestió i el control en l'àmbit de la ciberseguretat i en l'elaboració de les estratègies en matèria de seguretat en referència a qüestions de tecnologia i infraestructures tecnològiques.

Inici de les reunions: gener de 2024
4 membres
2 independents
1 dominical
1 secretari (no conseller)

Des de la Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat s'ha impulsat el nou Pla director de seguretat.

Òrgans de direcció

El Comitè Executiu és l'òrgan responsable de la direcció i la coordinació del Grup. A més, té assignada la implementació de 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



Josep Brunet Niu
Director del Grup Assegurador

Finances i control



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



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



Xavier Soro Ventura
Director de l'àrea de Riscos Globals



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

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

* No són membres del Comitè Executiu.

Comitès

Addicionalment, diversos comitès donen suport al Comitè Executiu, aportant coneixement tècnic i especialitzat per a la presa de decisions.

Comitè de Prevenció de Blanqueig de Diners (OCIC)

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.

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 d'Eficiència

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

Comitè Deontològic

Examina i resol els conflictes, 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.

Principis per a un govern responsable

Durant l'any 2023, hem actualitzat i ampliat el nostre govern en diverses matèries relacionades amb el nostre acompliment ASG per a ajudar-nos a gestionar les qüestions que més importen a tots els nostres grups d'interès.

En aquest sentit, s'ha continuat implementant un pla de millora integral de govern corporatiu,

a través de la redacció de noves polítiques i desenvolupament de les ja existents per alinear-les amb les millors pràctiques disponibles, tant globals com sectorials. Destaca, principalment, l'aprovació de la nova Política de Sostenibilitat, així com l'actualització de la política de blanqueig de capitals.

El marc normatiu que inspira l'estratègia empresarial



Codi ètic i de conducta

Reuneix els principis ètics i de conducta que han de governar els negocis i les activitats que duen a terme totes les entitats del Grup.



Codi de conducta en el mercat de valors

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



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.



Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i finançament del terrorisme

Estableix els procediments i actuacions en matèria de prevenció del blanqueig de diners o valors, i de prevenció del finançament del terrorisme, i defineix els òrgans que s'encarreguen de vetllar i dirigir les actuacions en aquesta matèria, d'acord amb uns principis comuns a tot el Grup i els procediments locals addicionals segons la legislació aplicable de cada jurisdicció en què operem.



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.



Política de compliment normatiu

Estableix els principis i pautes formals per garantir i assegurar que el Grup compleix amb totes les lleis, normatives i estàndards aplicables.



Política d'inversió

Té com a objectiu la definició de principis i límits que orientin l'activitat d'inversió del Grup i permetin incrementar la resiliència de la seva base de capital, optimitzant els ingressos i resultats recurrents, i assegurant una estructura de finançament i liquiditat adequada.



Política de protecció de l'inversor

Conjunt de principis, directrius i pràctiques que salvaguarden els drets i interessos dels inversors.



Marc d'apetit al risc (RAF)

Regula els processos de proposta, aprovació, seguiment, mitigació i comunicació de l'apetit al risc. El RAF defineix el risc a què està o pot estar exposada l'organització i estableix el nivell que està disposat a assumir, tant en condicions normals com sota situacions d'estrès.



Política de gestió i control del risc de crèdit

Defineix el marc de gestió i control del risc de crèdit, establint els criteris i principis aplicables en l'admissió, el seguiment, la recuperació, el mesurament i el *reporting*, juntament amb els aspectes funcionals i de govern.



Política de gestió i control del risc de liquiditat

Estableix els principis, paràmetres crítics, estructura de govern, rols i funcions, procediments i eines clau relatius a la identificació, mesurament, gestió, seguiment i control del risc de liquiditat i finançament.



Política de sostenibilitat

Persegueix la transformació sostenible del model corporatiu i de negoci, i integra aspectes ASG en altres àmbits de govern com en la normativa interna, en les polítiques de selecció de consellers, etc.

Nova governança de la sostenibilitat

El 2023 hem incorporat a l'estructura organitzativa del Banc la nova unitat de Sostenibilitat, en dependència directa del conseller delegat.

La unitat, dirigida per Martí Alay, té com a funció principal definir l'agenda estratègica de sostenibilitat i integrar-la en l'estratègia global corporativa, impulsar la incorporació dels aspectes ASG (ambientals, socials i de governança) a l'entitat, així com coordinar iniciatives en matèria de finances sostenibles.

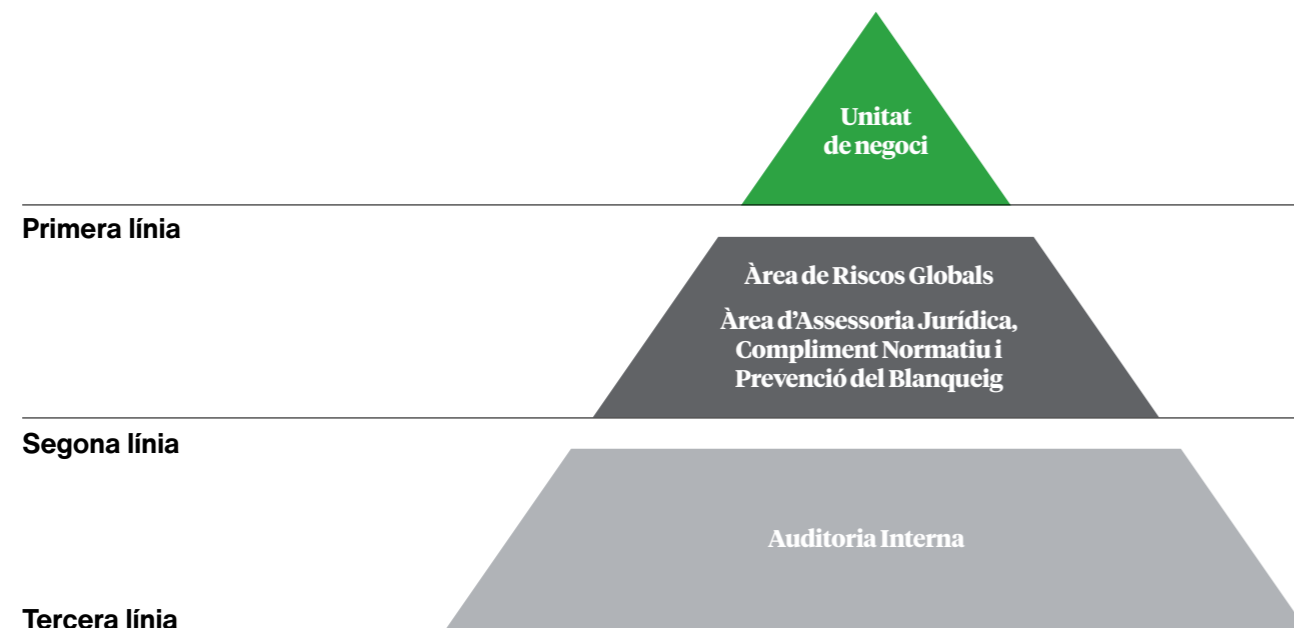
L'abast de la unitat, a tot el Grup, reafirma l'aposta d'una integració efectiva dels temes ASG en les operacions i decisions a totes les places on hi som presents.



Gestió integral del risc

Marc de la gestió integral del risc

El nostre sistema de govern corporatiu s'estructura en un marc que defineix les responsabilitats en la gestió del risc seguint el model de les tres línies de defensa, segons les recomanacions del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea. Aquestes línies de defensa estan segregades i treballen amb independència, però en coordinació entre elles.



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

Aquest 2023 hem seguit desplegant el pla d'Auditoria Interna a tres anys, 2022-2024. El pla identifica i prioritza les missions que cal abordar a partir dels riscos i es desenvolupa a través d'un ampli espectre de treballs en diversos àmbits i en les diferents entitats que integren el Grup.

Objectius de la unitat d'Auditoria Interna



Proveir els òrgans de govern i terceres parts autoritzades de conclusions independents sobre l'eficàcia del sistema de control intern de l'entitat (a través de l'ampli espectre de treballs desenvolupat en el pla).



Reforçar l'entorn i els mecanismes de control a través de les recomanacions que emanen de cadascun dels àmbits auditats.



«Hem seguit desplegant accions per tal d'homogeneitzar la funció en el conjunt del Grup, aprofitant sinergies i coneixement compartit, per poder oferir una visió de conjunt i comparable.»

Sandra Sans Marfany,
directora d'Auditoria Interna del Grup



I Supervisió i gestió de riscos

Fites de l'exercici 2023



- Nou Pla de contingència de la liquiditat.
- Norma de validació de models de riscos.
- Nova Política de gestió i control de risc de crèdit.
- Nova Política de gestió i control del risc de liquiditat.
- Informe d'autoavaluació del capital i de la liquiditat.
- Informe de solvència.

Reptes de futur



- Donar resposta a les noves exigències regulatòries en matèria de solvència, indicadors de risc i reporting.
- Actualitzar integralment el mapa de riscos, processos i controls de tot el Grup.
- Introduir el canvi climàtic com un factor de risc per al negoci.

«L'àrea de Riscos Globals ha desenvolupat el marc normatiu intern per cobrir tots els riscos materials del Grup. L'aprovació del nou Pla de contingència de liquiditat i de la Norma de validació interna de models de riscos, junt amb la implantació d'una nova eina de gestió de balanç per a tot el Grup, permeten reforçar la funció de control de riscos i les capacitats de gestió, en línia amb les millors pràctiques.»

Xavier Soro,
director de l'àrea de Riscos Globals



Un model transversal i plurifuncional



Identificació de riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic

En el marc de la implementació dels Principis de Banca Responsable, hem avançat per identificar i avaluar els riscos i oportunitats que es deriven del canvi climàtic, amb l'objectiu de determinar-ne l'impacte en el conjunt de riscos tradicionalment monitoritzats (de crèdit, de negoci, etc.) i integrar-los en la gestió global.

Hem incorporat la informació sobre la identificació i la gestió de riscos i oportunitats climàtiques a l'Informe de Solvència del 2023 i a l'Informe d'autoavaluació de capital i de la liquiditat.



Assessoria Jurídica, Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig

Fites de l'exercici 2023



Supervisió dels processos d'adquisició i reordenació societària del Grup.

Consolidació de la unitat d'assessoria jurídica.

Reforç de l'estructura interna de govern amb la figura del director de blanqueig.

Garantia jurídica per als nou clients de Teens Creand.

Reptes de futur



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

Acompanyar les unitats de negoci en la integració de la normativa de protecció del client.

Introduir les qüestions ASG en la normativa pròpia.

«El llançament de nous productes i serveis per part del Grup, així com els reptes de l'adaptació al nou cabal regulatori, especialment relacionat amb estàndards de sostenibilitat, requereixen el desenvolupament continu i dinàmic de procediments i metodologies per garantir la seguretat jurídica al client, clau per establir-hi una relació de confiança.»

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



Departament 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.

Aquest any destaquen els esforços per optimitzar els mecanismes de prevenció i control en la unitat de Prevenció del Blanqueig.

La incorporació d'un nou responsable en la unitat suposa un pas endavant per enfortir l'estructura de govern en la mitigació dels riscos derivats del blanqueig. Addicionalment, la nova Política de prevenció de blanqueig de capitals integra les exigències normatives i presenta una regulació més detallada i precisa dels aspectes formals.

Abast del departament



Protecció de l'inversor en la prestació de serveis d'inversió i auxiliars.



Sensibilització al Banc en matèria de compliment normatiu.



Intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal.



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.



Servei d'Atenció al Client.



Protecció de dades de caràcter personal.



Assessorament a les diferents línies de negoci.



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.



Estudi d'impacte de regulació i normativa.



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



Control de l'abús de mercat.

Integritat i ètica en la gestió

La protecció de la reputació corporativa suposa un compliment escrupolós de la normativa vigent, així com un desenvolupament de la nostra pràctica bancària atenent a principis ètics i d'integritat, en totes les àrees de negoci i d'operacions i envers el conjunt dels grups d'interès.



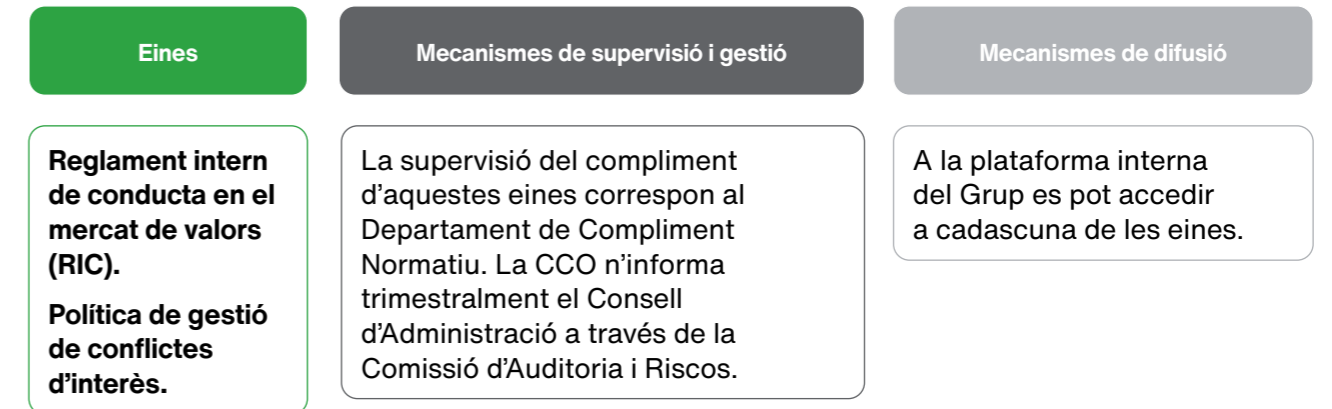
Conducta envers els clients

Els clients es situen al centre de l'activitat de Creand, i aspirem a ser el soci permanent en la gestió i control de les seves finances basada en la confiança mútua i l'aportació de valor. Per aconseguir aquest objectiu, comptem amb polítiques i procediments de govern de producte, condicions de distribució i seguiment.



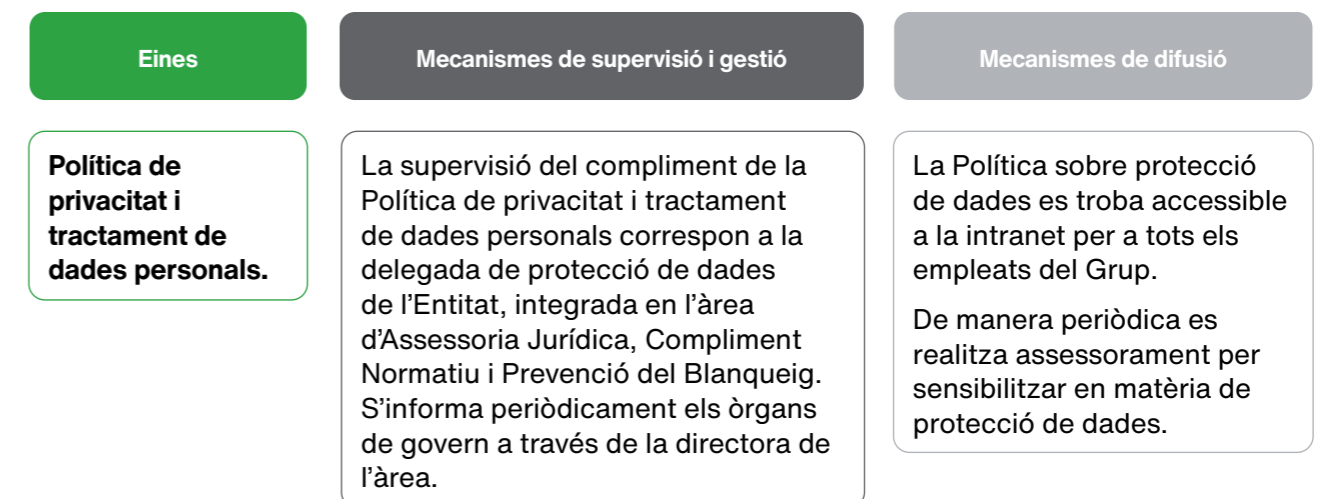
Conducta en els mercats de valors

Garantir la transparència i lliure competència és fonamental per preservar l'interès legítim dels nostres inversors. Per això, continuem reforçant la implantació i extensió de les eines de detecció operativa en prevenció d'abús de mercat i també en matèria de prevenció de conflictes d'interès.



Protecció de dades personals

Garantir la seguretat i confiança de totes les persones és un dels objectius de la nostra activitat i, per tant, tractem i protegim les dades personals amb la màxima responsabilitat d'acord amb la legislació aplicable de cada jurisdicció en què operem.



Drets humans i estàndards internacionals



Pacte Mundial de les Nacions Unides

Com a membre signatari des de l'any 2016, 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.

Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

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

Principis de Banca Responsable d'UNEP FI

Com a membre signatari des del 2021, és un marc d'actuació que ens permet millorar els nostres impactes positius envers els clients, els grups d'interès, la societat i l'entorn.

Eines

Política de Sostenibilitat.
Pacte Mundial de les Nacions Unides.
Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).
Principis de Banca Responsable d'UNEP FI.

Mecanismes de supervisió i gestió

La supervisió del compliment de la Política de Sostenibilitat i la implementació dels marcs correspon a la Unitat de Sostenibilitat, que coordina un equip de treball transversal i n'informa periòdicament el conseller delegat.
 Durant l'any 2023 s'han dut a terme 10 reunions.

Mecanismes de difusió

La Política de Sostenibilitat és accessible per a tothom des de la web corporativa i en exclusiva per als empleats a la intranet.

Incidències



La Norma del 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.

Eines

Canal de denúncia.
Norma de Servei d'Atenció al Client.

Mecanismes de supervisió i gestió

El responsable d'implementar les dues normes i de gestionar el sistema del canal de denúncies és el Departament de Compliment Normatiu, que n'informa periòdicament el conseller delegat.
 Quant al Servei d'Atenció al Client, la titularitat recau en la direcció del Departament de Compliment Normatiu, que exerceix les funcions i competències que li siguin pròpies. Dins el primer trimestre de cada any, el Servei presenta davant el Consell d'Administració un informe sobre la gestió de les reclamacions tractades durant l'exercici precedent.

Mecanismes de difusió

Els empleats disposen d'un canal de comunicació únic, específic, independent i anònim orientat a la recepció i al tractament de qualsevol comportament, acció o fet que es detecti en el si de l'organització i que pugui constituir una infracció de la legalitat vigent i/o de les normes de conducta de l'Entitat.
 Durant el 2023, no s'ha tramitat cap queixa ni denúncia internes a través del canal de denúncies.

Canal de denúncies



La Norma de canal de denúncia dota els empleats dels mitjans adequats per complir amb l'obligació de comunicar internament i a través d'un canal únic, específic, independent i anònim, qualsevol comportament, acció o fet que pugui constituir una infracció de la legalitat vigent i/o de les normes de conducta de l'entitat.

Ciberseguretat

Fites de l'exercici 2023



Disseny i implementació del nou Pla director de seguretat.

Creació de la Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat.

Suport al desplegament de serveis per al client: Bizum, Teens Creand.

Canvi en l'arquitectura del centre de dades.

Reptes de futur



Adaptar el *core banking* per a l'eficiència operativa.

Sistematitzar la seguretat en el conjunt de les operacions i transaccions del Grup.

Fomentar una cultura de la ciberseguretat entre empleats i clients.

«L'evolució de les eines tecnològiques té un potencial innegable per a entitats com Creand, ja que les dota de capacitat per impulsar l'eficiència operativa i accelerar la digitalització dels serveis. Però també implica treballar activament per adoptar les mesures de ciberseguretat necessàries per prevenir els riscos associats.»

Albert Santistevé,
director de Tecnologia i Seguretat



La tecnologia com a eina activadora de la transformació ha afavorit la creació de solucions diferencials per al client i, alhora, el desenvolupament més eficient i segur de les operacions. Aquesta mateixa evolució ha comportat treballar per garantir la continuïtat del negoci, prevenir comportaments de frau i assegurar la confidencialitat de les dades.

Acompanyant els 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

Consell pràctic *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.

I Nou Pla director de seguretat

L'auge en l'ús de les noves tecnologies associades a Internet per la digitalització de les empreses ha fet cada vegada més freqüents i intensos els atacs cibernètics motivats per raons de tipus econòmic, polític o estratègic.

Davant d'aquest escenari, esdevé prioritari garantir la continuïtat del negoci a través de la protecció dels clients amb mesures que garanteixin la seguretat i la integritat de les dades que els pertanyen.

El nou Pla director de seguretat, impulsat des de la nova Comissió de Tecnologia i Ciberseguretat del Consell d'Administració,

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.

Així, el full de ruta preveu implementar mesures i accions centrades en l'alineament i el compliment normatiu, sistematitzar la seguretat del conjunt de les operacions i transaccions del Grup, i fomentar una cultura de ciberseguretat entre empleats, clients o altres grups d'interès per prevenir activitats fraudulentas o ciberatacs per part de tercers.



04

Model de creació de valor

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà
Model de negoci
Negoci Bancari Andorra
Negoci Bancari Internacional
Inversions
Grup Assegurador

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà

Estats de situació financera

Actiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2023	31.12.2022 (*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	349.122	302.620
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	55.131	60.400
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	138.291	131.829
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	242.171	151.644
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	296.572	280.826
Actius financers a cost amortitzat		4.546.382	5.084.779
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	209	1.413
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura del risc de tipus d'interès	14	1.619	—
Inversions en negocis conjunts i associades	3	88.959	89.608
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	—	160
Actius tangibles	15	203.452	208.356
Actius intangibles	16	107.579	112.887
Actius per impostos	45	15.814	18.046
Altres actius	17	49.279	57.856
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	90.870	89.831
Total d'actiu		6.185.450	6.590.255

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2023, disponibles a creandgroup.com

Passiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2023	31.12.2022 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	9.3	41.484	53.960
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	334.977	168.962
Passius financers a cost amortitzat	19	4.873.505	5.484.378
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	1.121	511
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura de risc de tipus d'interès	14	—	20
Passius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	219.886	223.660
Provisions	21	15.841	19.270
Passius per impostos	45	7.847	6.553
Capital social reemborsable a la vista		—	—
Altres passius	23	84.260	83.040
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	—	—
Total de passiu		5.578.921	6.040.354

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2023, disponibles a creandgroup.com

Patrimoni net

En milers d'euros	Nota	31.12.2023	31.12.2022 (*)
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	7.043	2.248
Guany acumulats		—	—
Reserves de revaloració		—	—
Altres reserves	24	461.466	432.817
(-) Accions pròpies	25	—	—
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	71.256	44.476
(-) Dividends a compte	4	—	—
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	3.662	7.258
Total de patrimoni net		606.529	549.901
Total de patrimoni net i passiu		6.185.450	6.590.255

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2023, disponibles a creandgroup.com

Estats de resultats

En milers d'euros	Nota	31.12.2023	31.12.2022 (*)
Ingressos per interessos	34	173.021	98.550
(Despeses per interessos)	34	-58.284	-25.458
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		—	—
Ingressos per dividends	35	553	815
Ingressos per comissions	36	116.349	120.972
(Despeses per comissions)	36	-22.982	-21.220
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	538	3.666
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	841	2.251
Guany o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	275	11.706
Guany o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	2.893	1.863
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	-208	702
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	4.087	4.726
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	37	-804	-601
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	-2.900	265
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	38	5.296	-11.757
Total de resultat d'explotació net		218.675	186.480

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2023, disponibles a creandgroup.com

En milers d'euros	Nota	31.12.2023	31.12.2022 (*)
Total de resultat d'explotació net		218.675	186.480
(Despeses d'administració)		-133.552	-139.149
(Amortitzacions)	41	-21.441	-22.880
(Provisions o reversió de provisions)	42	2.013	322
(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	8.465	8.342
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)		36	2
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)		-28	-39
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	3.6	—	7.501
Participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades	44	1.446	9.748
Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	18	-179	-107
Guany i pèrdues abans d'impostos procedents de les activitats continuades		75.435	50.220
Guany o pèrdues després d'impostos procedents de les activitats continuades		71.334	44.641
Guany o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats ininterrompudes		-25	-87
Guany o pèrdues de l'exercici		71.309	44.554
Atribuïbles a interessos minoritaris (participacions no dominants)		53	78
Atribuïbles als propietaris de la dominant		71.256	44.476
Resultat per acció (bàsic) - en euros	4	79,67	49,73
Resultat per acció (diluït) - en euros	4	79,67	49,73

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2023, disponibles a creandgroup.com

I Model de negoci

«L'estratègia del Grup, iniciada el 2021, ha culminat aquest 2023 amb els eixos de negoci acomplerts.

Tenim com a repte principal créixer de manera ordenada i sòlida en un context d'incerteses macroeconòmiques, alts tipus d'interès, tensions geopolítiques i canvis ràpids en les tendències del mercat que han portat nous hàbits de consum.

L'aposta decidida per la innovació, la digitalització i les aliances de valor que recollia el Pla Estratègic s'ha demostrat encertada, en un 2023 que es pot definir com l'any de l'estabilització del negoci i el primer d'una nova etapa que comença amb la nova marca.

Creand ha de contribuir al posicionament internacional del Grup, al creixement en les places financeres europees i americana, i a l'optimització dels mitjans operatius per ser més eficients.

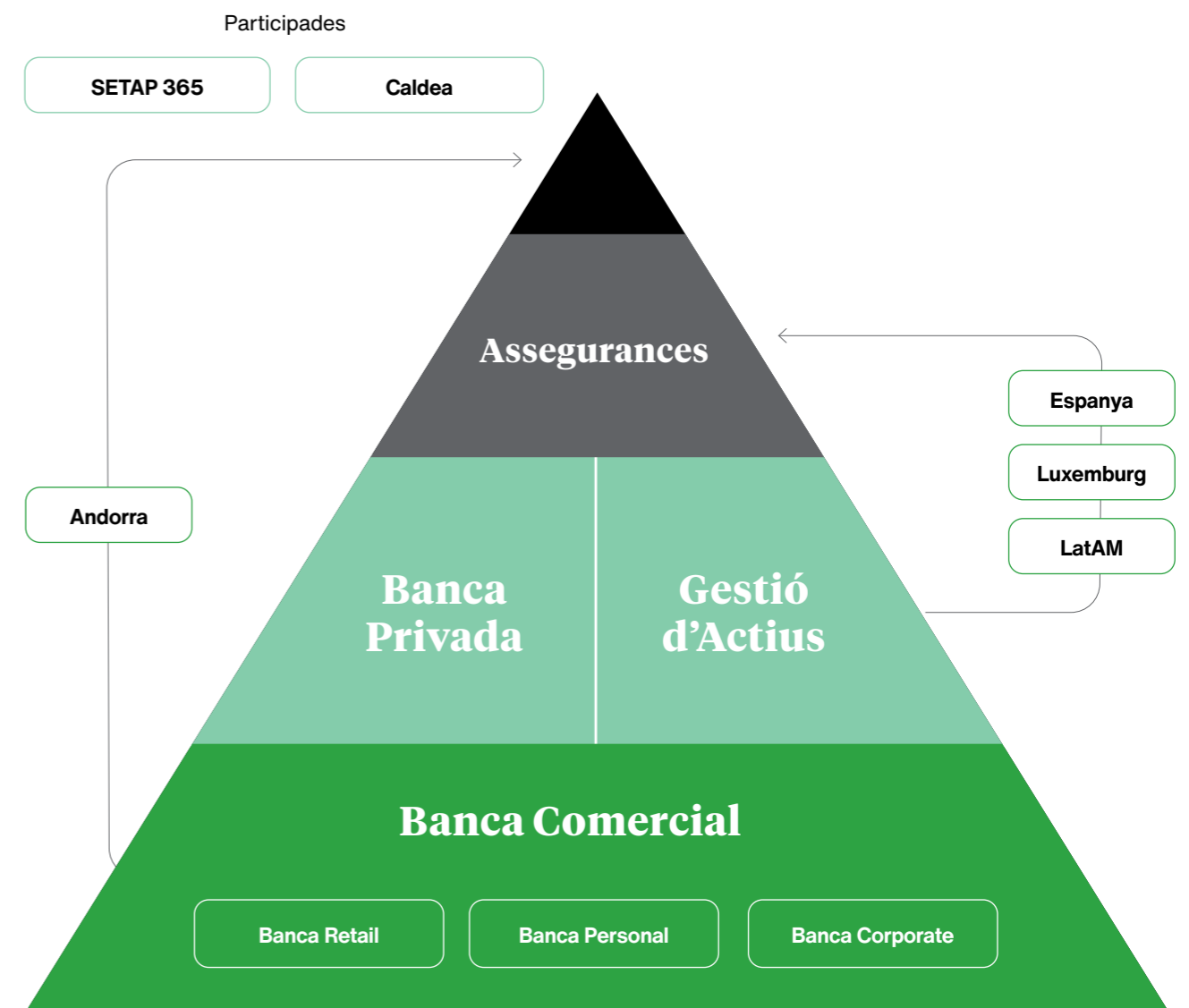
Hem de ser capaços de destinar el màxim nombre de recursos humans i materials a l'expansió del negoci sobre la base actual i preparar l'entitat perquè pugui encarar els importants reptes que té al davant, alguns de tan rellevants i transformadors del negoci com el futur acord d'associació amb la Unió Europea.»

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



Creand Crèdit Andorrà basa el model de negoci en la creació de valor per a tots els grups d'interès a través d'una proposta de serveis que s'estructura en quatre grans línies de negoci: Banca Comercial, Banca Privada, Gestió d'Actius i Assegurances.

Només la banca comercial té presència a Andorra, on l'oferta es complementa amb les altres línies de negoci a més de participació en l'accionariat d'empreses de sectors clau de l'economia del país, com les estacions d'esquí (SETAP 365) o el turisme (Caldea).



Negoci Bancari Andorra

Fites de l'exercici 2023



Consolidació de la transició dels clients provinents de Vall Banc a Creand.

Èxit en la integració dels equips comercials de Vall Banc.

Unificació de la identitat de la marca a totes les seus comercials.

Reptes de futur



Continuar el creixement del negoci, mantenint lideratge i iniciativa a la plaça andorrana.

Avançar en el projecte de digitalització (processos interns i transformació de l'experiència del client).

Incloure productes amb criteris ASG en la cartera comercial.

«Adequar l'oferta de productes bancaris a nous segments de clients i a noves sensibilitats del mercat, especialment en l'àmbit de la sostenibilitat, consolida el nostre posicionament en termes d'oferta diferencial i innovadora. Alhora, concentrem els esforços a mantenir la iniciativa comercial al país, amb la vista posada en el lideratge, tant pel que fa al volum com a la proactivitat en les solucions aportades.»

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



El negoci bancari de Creand Crèdit Andorrà al país s'estructura en dues grans àrees d'activitat: la banca comercial i la banca privada.

Dues àrees d'activitat

Banca Comercial

45%

Particulars (Retail)

Empreses i negocis (Corporate)

Banca Personal

Banca Privada

55%

Banca Privada País

Nous Negocis

Grans Clients

Planificació Patrimonial

Les dues línies de negoci comparteixen una proposta de valor centrada en el client, personalitzada a les seves necessitats, especialitzada quant als equips i professionals, i orientada a la preservació i protecció del patrimoni a través de solucions flexibles i adequades a cada necessitat vital.

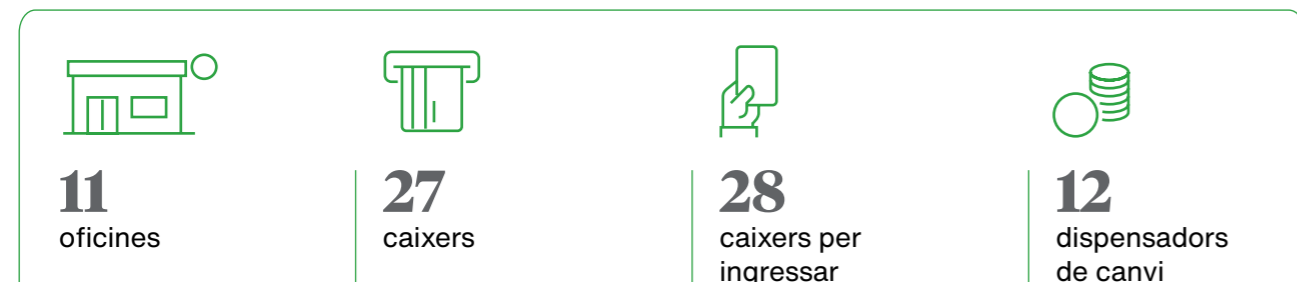


Banca Comercial

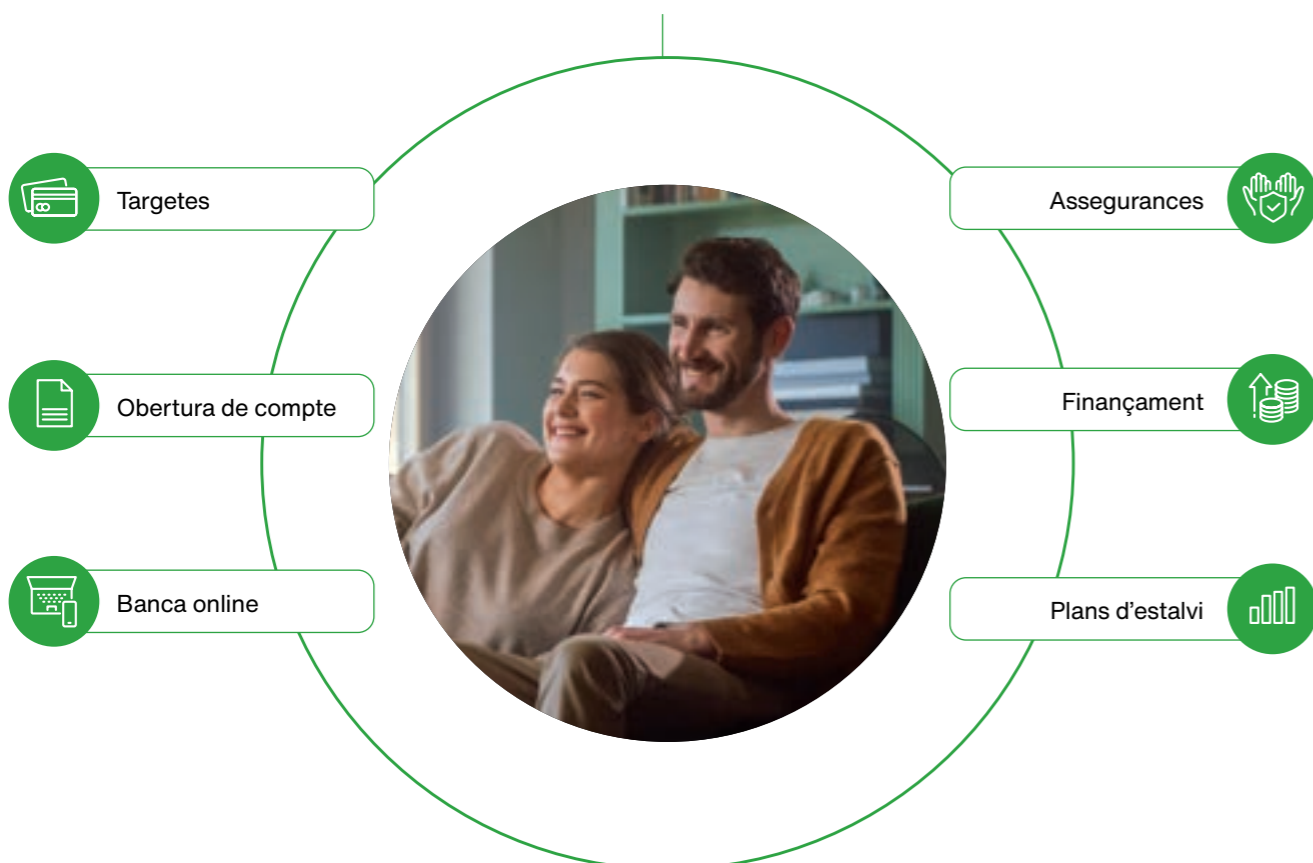
La millora constant en la banca a distància i en la digitalització de processos ens permet adaptar-nos amb agilitat i seguretat a les necessitats i tendències del mercat.

Banca Retail

Des de Banca Retail, treballem en propostes de valor per a clients particulars i famílies a través de la xarxa comercial més àmplia del Principat i d'un equip de professionals que supera les 180 persones.

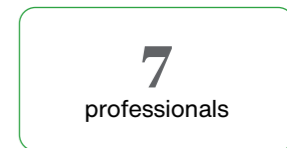


Solucions per al dia dia



Banca Personal

A través de la unitat de Banca Personal adaptem les nostres solucions a les necessitats de suport específic de clients de Retail, amb demandes de gestió i d'inversió més complexes que les proporcionades per la xarxa comercial.



Solucions a mida



Banca Corporate

A la unitat de Banca Corporate donem resposta a les necessitats més específiques del teixit empresarial i comercial amb un equip de gestors especialitzats. Enfocats en l'assessorament, treballem al costat d'empresadors, comerciants i empresaris per acompanyar-los en tot el procés vinculat al desenvolupament del negoci, des de la posada en marxa fins a processos interns com la digitalització o la innovació, sense oblidar el suport a les administracions en l'execució de projectes.

18
professionals

1.437
milions €
de volum de negoci

Solucions específiques per al teixit econòmic



Banca Privada

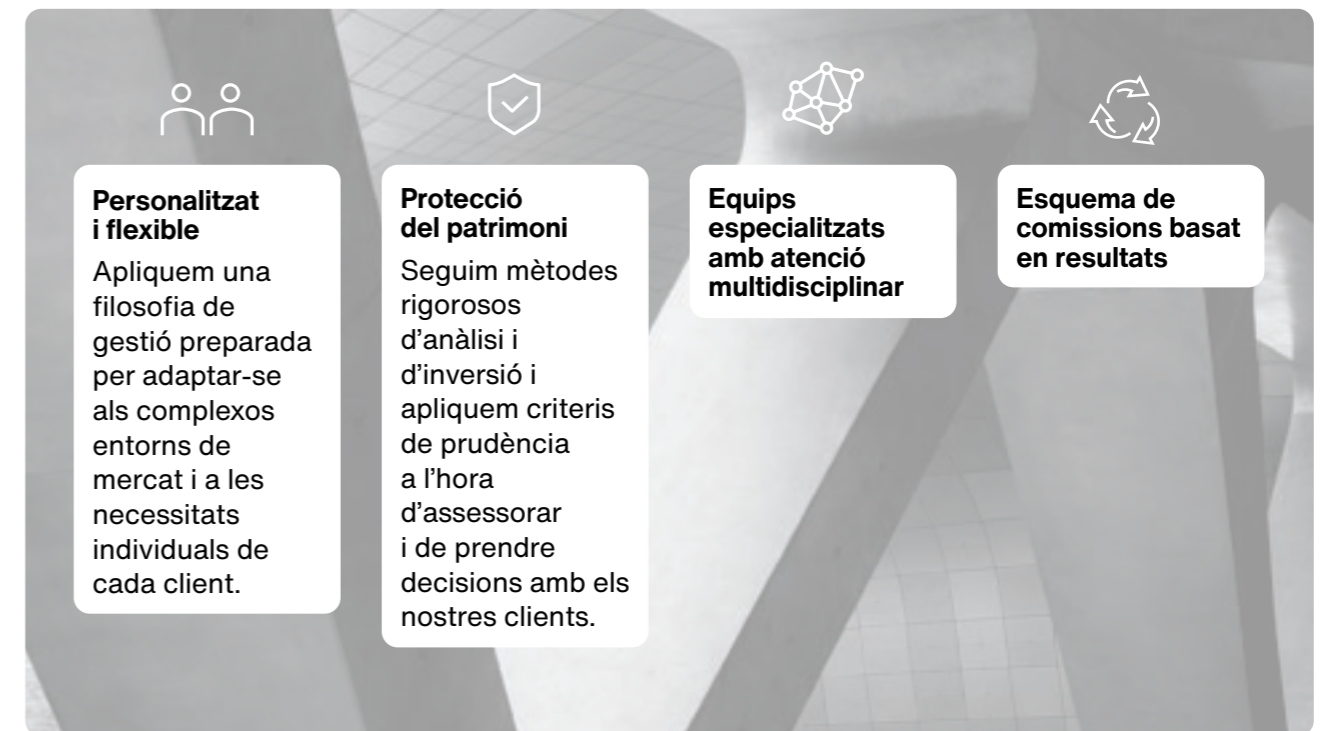
Proporcionem serveis de banca privada amb l'assessorament com a principi clau i reforçat per l'experiència, lideratge i coneixement del mercat financer. La solidesa del Grup s'avalua amb un equip d'experts amb més de 70 anys d'experiència en la gestió de patrimonis.

75
professionals

5.288
milions €
de volum de negoci

El nostre model de gestió es basa en la preservació i protecció del patrimoni, prioritzant resultats estables a curt termini i rendibles al llarg del temps.

El nostre model de gestió



Desenvolupament de nous negocis

L'homologació de la plaça financera andorrana als estàndards internacionals ens permet atendre a clients amb un servei adaptat a la realitat fiscal del territori d'origen, amb productes que es caracteritzen per l'especialització i l'optimització. Amb una atenció especialitzada i amb l'objectiu de

convertir-nos en el soci de confiança dels clients en els seus projectes i en totes les etapes de vida, oferim una gestió i assessorament especialitzat per optimitzar i protegir el patrimoni dels clients, així com per rendibilitzar les seves inversions des del punt de vista financer i de planificació fiscal.

Negoci Bancari Internacional

Fites de l'exercici 2023



Creixement del volum de negoci internacional, en línia amb el Pla Estratègic.

Consolidació de la filial de Miami (EUA) com a plaça estratègica.

Culminació de la integració del *family office* de GBS Finance a Espanya.

Reptes de futur



Continuar treballant en la transformació digital del negoci.

Potenciar l'estratègia de negoci en la gestora a Espanya.

Reforçar el desenvolupament del negoci institucional a Luxemburg per consolidar la capacitat de creixement.



«Les operacions a Espanya i la reordenació del negoci a l'Amèrica Llatina han contribuït al creixement orgànic registrat, que s'ha vist reforçat per una intensa activitat comercial. Tenir una sola marca impulsarà el posicionament del negoci internacional, afavorit per la força que Creand té a Andorra.»

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



Europa: banca i gestió d'actius

L'àrea gestiona l'activitat a Europa a través de Creand Wealth & Securities, amb seu a Luxemburg, i de Creand Wealth Management a Espanya, amb tres delegacions a Madrid, Barcelona i València.



Creand Wealth & Securities

Oferim serveis a clients professionals i institucionals de planificació i estructuració de vehicles d'inversió, de banca dipositària i administració de fons, que es complementen amb una oferta de Wealth Management a través de la gestió discrecional de carteres.

106
empleats

10.677
milions €
de volum de negoci
▲ 27,61%

La nostra proposta de serveis



El nostre client



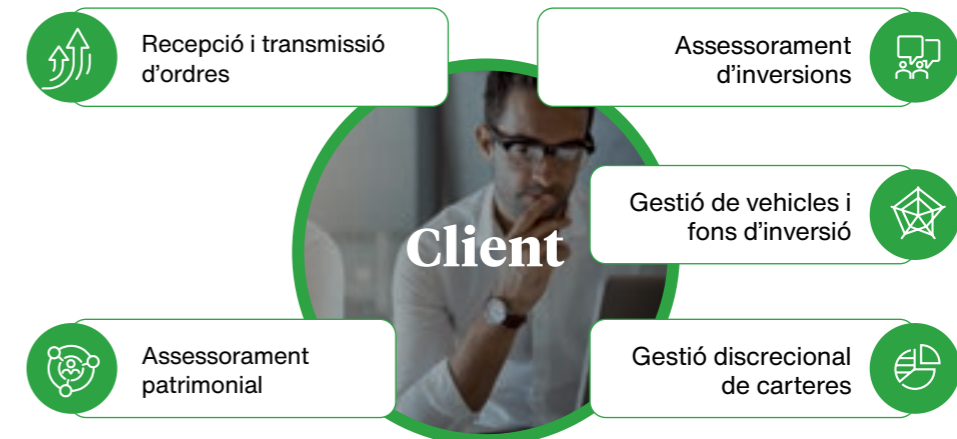
Creand Wealth Management

Basada en l'atenció personalitzada, la rendibilitat i la protecció del patrimoni, la filial espanyola ostenta una posició estratègica de banca privada *boutique* des de les tres oficines, situades a Madrid, Barcelona i València. L'activitat es desenvolupa a través de serveis bancaris i de gestió d'actius, en aquest cas sota la denominació Creand Asset Management.

110
empleats

4.153
milions €
de volum de negoci
▲ 25,91%

La nostra proposta de serveis



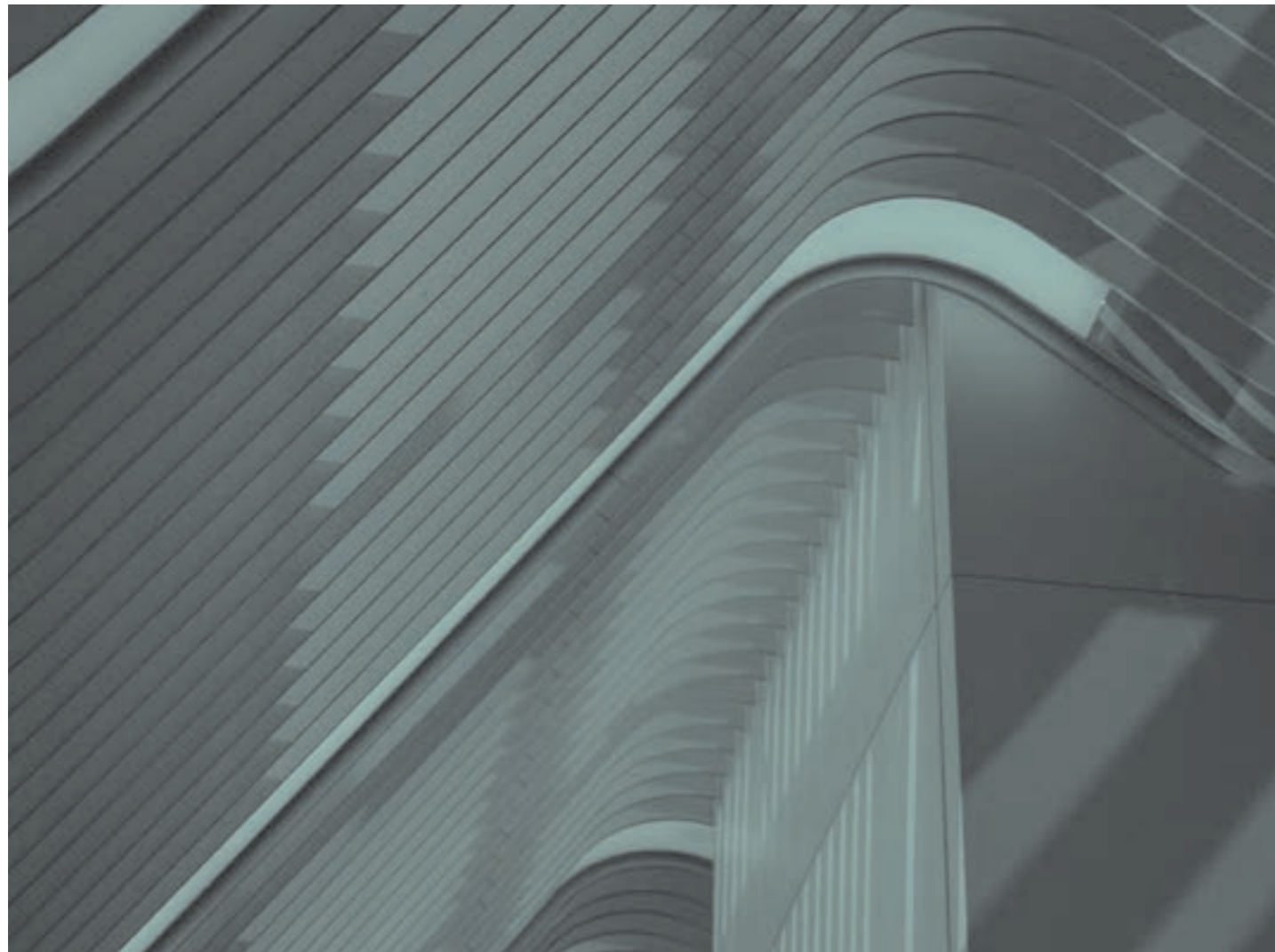
El nostre client



Nova unitat Creand Family Office

La culminació de l'operació de compra de GBS Finance ha suposat per a Creand Asset Management incorporar un nou servei d'alt valor afegit. Creand Family Office té l'objectiu de reforçar el servei d'assessorament de patrimoni familiar d'una manera global, amb més especialització, a través d'un equip de més de 30 professionals liderat per Santiago Hagerman.

En paral·lel, Creand Asset Management ha consolidat el seu creixement amb l'obtenció de la llicència per a la gestió de fons i societats de capital risc (FCR i SCR, respectivament), i el reforç de l'estructura organitzativa amb la incorporació d'Óscar García Abad com a Adjunt a la Direcció de Negoci.



Amèrica: banca privada i gestió d'actius amb Miami com a centre



Creand Wealth Management

Miami es consolida com l'emplaçament estratègic a Amèrica després de la reordenació del negoci que ha suposat el traspàs de la unitat de Mèxic a un operador local i la simplificació de l'estructura.

Aquesta redefinició té l'objectiu de potenciar les capacitats comercials de la zona, a través de les llicències d'assessorament de Creand Wealth Management a Miami i a Panamà, on continua en curs la devolució de la llicència bancària.

Creand Wealth Management opera a Miami des de dues entitats: Creand Securities (un *broker-dealer* amb llicència de *self-clearing*, que permet la custòdia d'actius i la liquidació d'operacions de forma eficaç i independent, sense dependre d'entitats terceres) i Creand Management (un servei d'assessorament d'inversions).



La nostra proposta de serveis



El nostre client



Inversions

Fites de l'exercici 2023



Finalització del procés d'homogeneïtzació dels productes financers amb Vall Banc.

Ampliació de la llicència de Creand Asset Management (Espanya).

Llançament del portal intern d'inversions accessible als gestors.

Renovació de la certificació de qualitat ISO 9001:2015 i ampliació de l'abast a tots els departaments de l'àrea d'Inversions.

Integració de la Norma d'implicació i vot al govern corporatiu per part de Creand Asset Management.

Reptes de futur



Impulsar Merkaat com a eina per a la gestió i l'assessorament en fons i multiproducte.

Consolidar els programes de Private Equity i gestió alternativa.

Avançar en l'adaptació progressiva de les finances sostenibles en totes les geografies.

Continuar desenvolupant el model d'assessorament local territorialitzat i establir la relació amb les filials i gestores d'actius del Grup.

Potenciar la formació interna en l'àmbit de les inversions.

Promoure la sensibilització financera entre diferents col·lectius no bancaritzats.



«Hem aconseguit establir la nostra proposta de valor tant a Andorra com a Espanya després de dues operacions corporatives altament significatives. L'especialització en el servei en cada geografia ens permetrà créixer en una oferta de qualitat i diferencial, mentre que la integració de processos amb òptica matricial ens farà ser més eficients. I tot això amb la digitalització com a eina transformadora cap a l'excel·lència.»

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



La unitat lidera la prestació de serveis d'inversions a través d'un model que inclou la gestió de fons d'inversió, l'assessorament financer i carteres de gestió discrecional, productes estructurats i un accés a taula de distribució.

L'activitat de les gestores locals en les diferents places financeres on som presents ens permet adaptar l'oferta de productes a les necessitats i demandes de cada mercat.

88
professionals a
Andorra, Europa
i Amèrica

5.343 milions €
d'AuM
▲ 4,81%

2.240 milions €
en fons i subfons

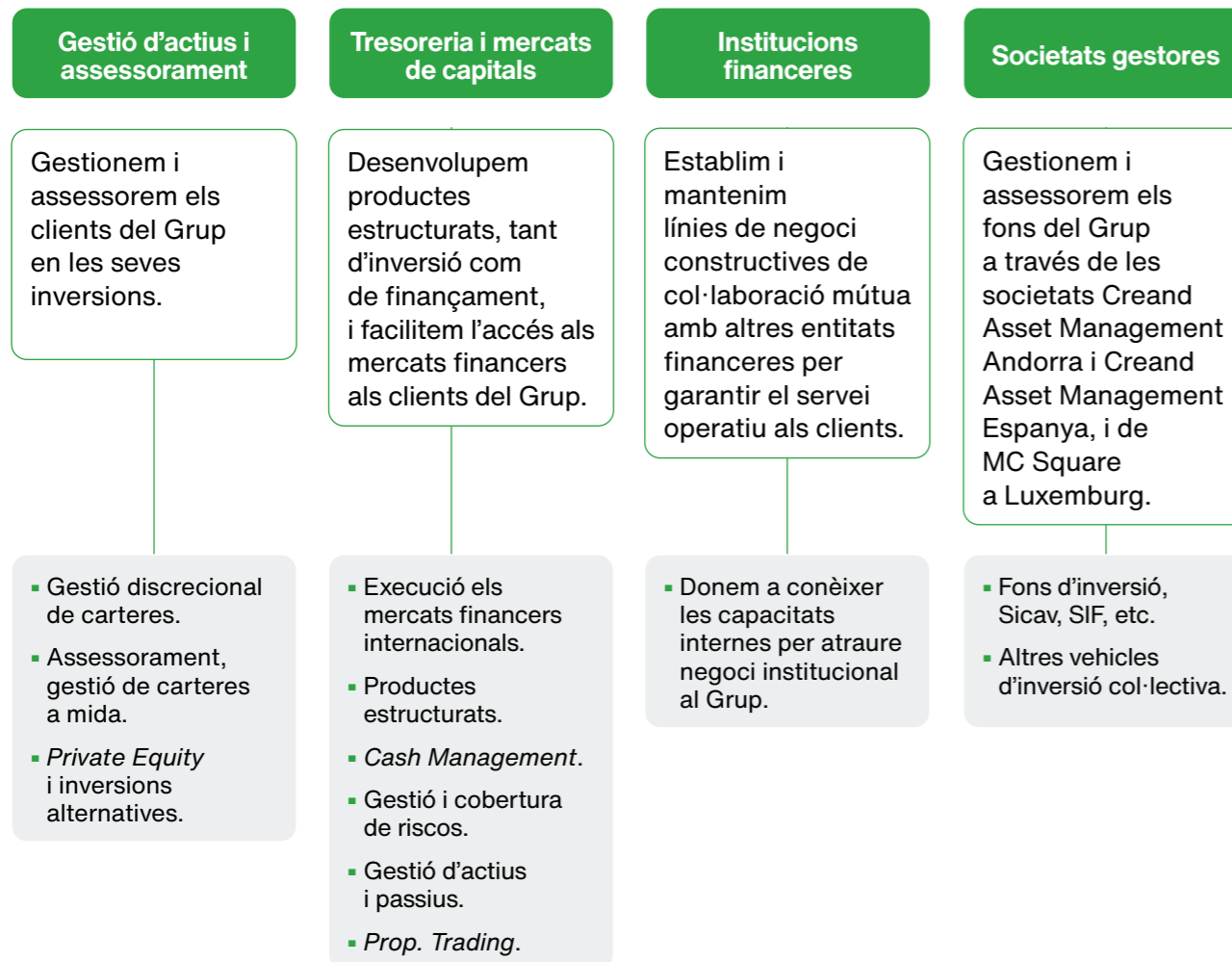
1.372 milions €
en 765 clients
assessorats

268 milions €
de volum mitjà anual
d'estructurats emesos

1.731 milions €
en 1.181 carteres
de gestió discrecional

9.200 milions €
de volum executat
en mercats

Serveis i solucions



La digitalització, a la base de l'expertesa dels equips

Una de les iniciatives de més impacte en la gestió interna dels equips de banca privada ha estat la posada en marxa del portal d'inversions. L'objectiu respon a la voluntat de la unitat de fomentar l'educació financera entre tots els grups relacionats, començant pel equips encarregats de l'assessorament als clients, i esdevenir una eina de suport comercial.

El nou portal d'inversions concentra el coneixement que genera la unitat per facilitar la tasca dels gestors i assessors, als quals s'ofereix tant informació qualitativa com documentació de caràcter més operatiu.

Ampliació de la llicència per a Creand Asset Management a Espanya

La gestora espanyola Creand Asset Management potenciarà la posició en el mercat veí amb l'ampliació de la llicència per gestionar i comercialitzar vehicles i societats de capital risc, gestió discrecional i assessorament. D'aquesta manera, completa el procés que li permet gestionar tota mena de productes de gestió alternativa.

L'ampliació de l'activitat obre la porta al desenvolupament i el llançament de productes en l'àmbit de les inversions alternatives, una tipologia de productes amb gran capacitat de desenvolupament

futur i que permet un alt grau d'especialització dins la indústria de la gestió d'actius.

En aquesta línia destaca el llançament del Creand Select Private Equity Fund, un fons especialitzat en gestores *boutique* i destinat principalment al mercat espanyol. Gestionat per Creand AM Espanya i assessorat per la unitat d'Inversions d'Andorra, el fons proposa invertir en companyies no cotitzades sovint poc accessibles per al client.



Avançar en la inversió sostenible

Fites de l'exercici 2023



Elaboració del Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles.

Emissió del Creand Bo Sostenible.

Obtenció de la màxima qualificació ASG de Morningstar per al fons Alcalá Gestión Flexible Sostenible.

La creació de la nova unitat de Sostenibilitat ha suposat un pas endavant important per a l'àrea d'Inversions, que ha ampliat l'espectre de l'activitat incorporant els criteris ASG tant en l'oferta de productes com en el processos interns de gestió.

En l'àmbit de les finances sostenibles i sota la coordinació de la nova unitat, es treballa en dues línies d'actuació ben definides i altament interrelacionades, concentrades principalment en les places d'Espanya i Luxemburg:

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

Reptes de futur

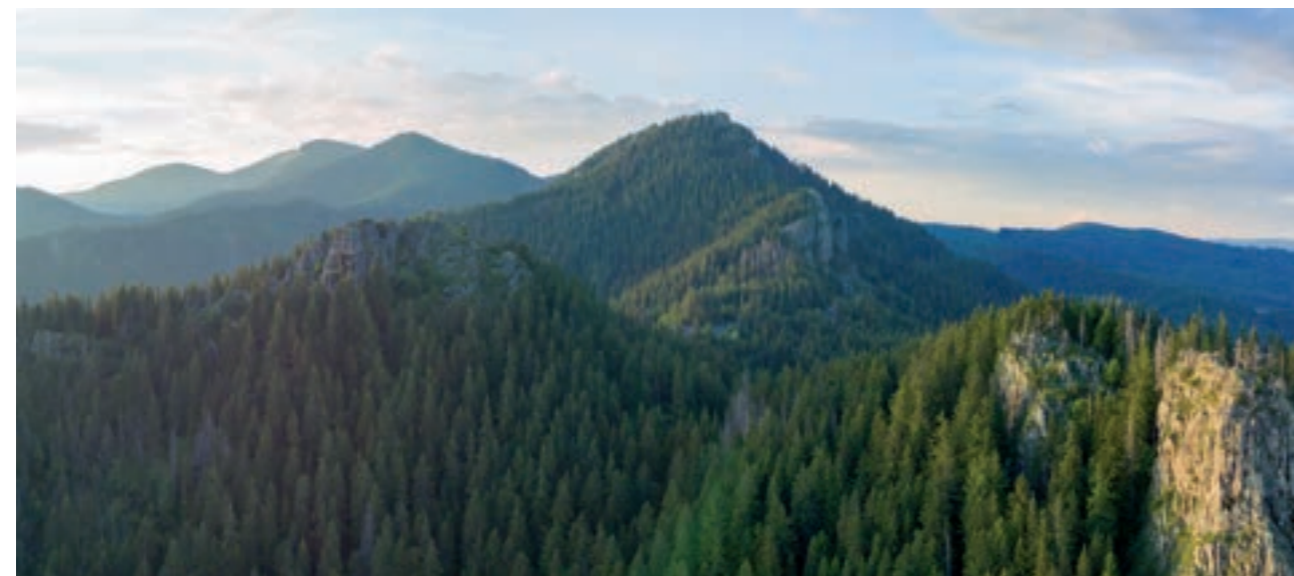


Ampliar l'oferta de productes d'inversió amb criteris ASG.

Donar resposta al desplegament normatiu i regulatori en totes les geografies.

Preparar l'entitat i la gestora a Andorra davant els nous requeriments de MiFID.

Creand Asset Management, en línia amb les millors pràctiques de gestió i per enfortir el govern corporatiu, ha incorporat els principis ICGN Global Stewardship en la Norma d'implicació i vot. El text regula dos aspectes essencials pel que fa al compromís de la gestora amb els aspectes ASG: l'activitat de diàleg amb les companyies cotitzades i l'activitat de vot.



Productes amb component ASG

Oferim diversos fons i compartiments d'inversió que promouen característiques ambientals, socials i/o de governança, emmarcats en la categoria d'article 8 segons el reglament SFDR de la UE.

Fons Creand Gestión Flexible Sostenible

Prioritza la inversió en companyies que promouen un medi més net, redueixen les emissions contaminants, fomenten el desenvolupament personal i professional dels empleats i promouen la presència de dones als consells d'administració.

- No inverteix en empreses que atemptin contra la vida o la dignitat humanes.
- Té la màxima qualificació del ràting de sostenibilitat de Morningstar, reservada als vehicles situats entre el 10% dels millors fons de la seva categoria, sobre la base de la rendibilitat ajustada al risc.

Fons Cinvest Beauty Industry

Inverteix almenys el 80% en empreses relacionades amb la cadena de valor i subministrament del sector de la cosmètica, perfumeria i cura personal.

- Integra criteris de sostenibilitat en l'estratègia d'inversió.

Fons Cinvest Multigestión Eureka

Incorpora un ideari ètic basat en l'aplicació de criteris excloents (com ara no invertir en empreses contràries a ideals com la protecció de la vida i dignitat humanes) i valoratius (lluita contra la pobresa o la desigualtat, foment de la salut i el benestar, consum responsable...).

Fons Multigestión Good Megatrends Solidario, FI

L'objectiu de gestió és generar valor invertint en tendències macro (revolució tecnològica, millora de la qualitat de vida, canvi climàtic...), en empreses afavorides per aquestes tendències i en sectors clau com la salut, l'oci, la IA o les energies renovables, entre d'altres.

- Destina el 0,75% anual sobre patrimoni a la institució religiosa Real Seminario San Carlos Borromeo (residència de sacerdots jubilats).

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

Creand Crèdit Andorrà ha emès 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, 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.

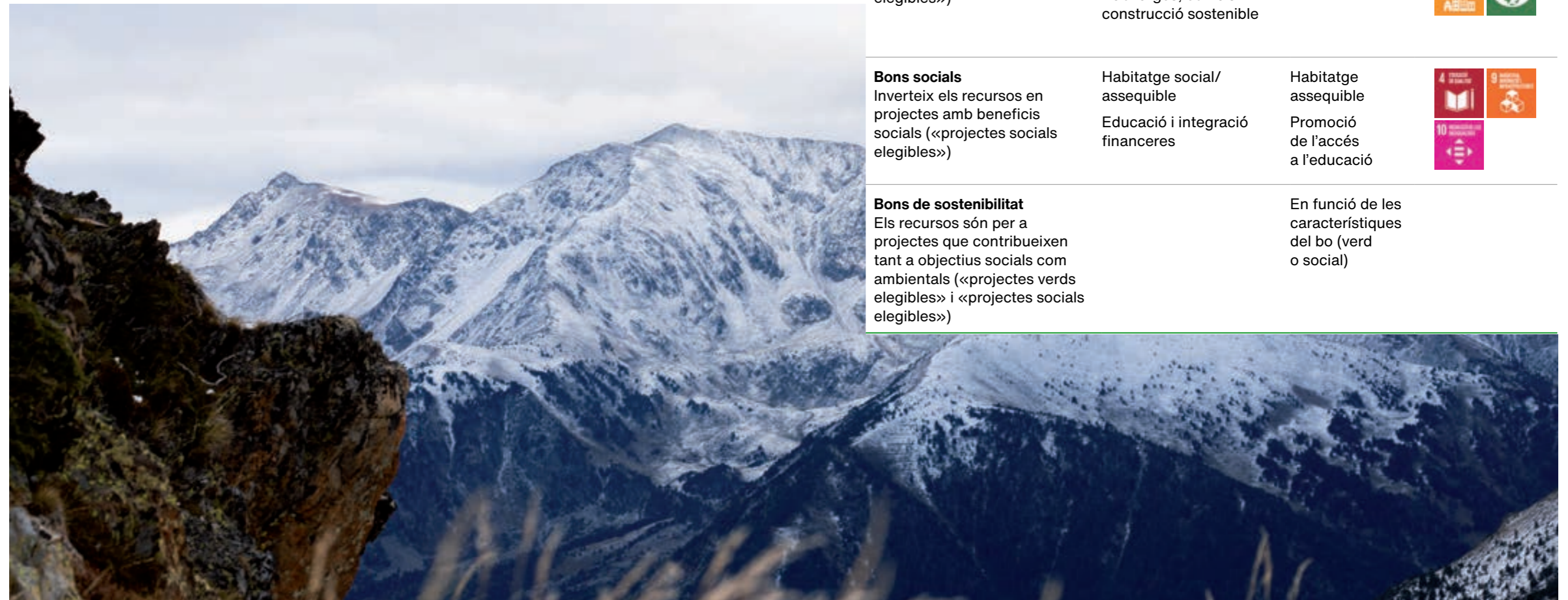
La sortida al mercat del Creand Bo Sostenible ha suposat de retruc dissenyar la proposta general de Creand Crèdit Andorrà pel que fa a l'emissió de deute.

Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles de Creand Crèdit Andorrà

El Marc d'emissió de bons verds, socials i sostenibles de Creand 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, ha estat desenvolupat segons el que preveu l'estàndard internacional i ha estat validat per una entitat externa independent, que ha emès la Second-Party Opinion.

El marc determina els tipus de bons que es poden emetre, els projectes elegibles per al finançament, els objectius de sostenibilitat que persegueix i la contribució als ODS.



Tipus de bons	Projectes elegibles	Objectius	Contribució a ODS
Bons verds Destina els recursos a finançar projectes amb beneficis ambientals («projectes verds elegibles»)	Energia neta i renovable Transport baix en emissions Habitatges, edificis i construcció sostenible	Mitigació i adaptació al canvi climàtic	
Bons socials Inverteix els recursos en projectes amb beneficis socials («projectes socials elegibles»)	Habitatge social/ assequible Educació i integració financeres	Habitatge assequible Promoció de l'accés a l'educació	
Bons de sostenibilitat Els recursos són per a projectes que contribueixen tant a objectius socials com ambientals («projectes verds elegibles» i «projectes socials elegibles»)		En funció de les característiques del bo (verd o social)	

Grup Assegurador

Fites de l'exercici 2023



Cessió de la cartera de Vall Banc Assegurances a Creand Vida.

Digitalització de processos interns per adaptar les companyies a les normatives del sector.

Nou servei digital de seguiment de salut Selfie Salut, i inclusió a l'app de Creand Vida.

Consolidació de la relació institucional amb Caser com a soci estratègic.

Reptes de futur



Garantir la plena adaptació de la nova normativa IFRS.

Reforçar el desenvolupament d'eines digitals i l'omnicanalitat.

Ampliar l'oferta de productes en contractació online.

Implementar el nou Pla Estratègic 2024-2026 amb el Banc.

«El creixement en termes de negoci ens situa en una posició de certa confortabilitat per fer front amb seguretat i solvència al gran cabal normatiu i regulatori que afectarà el sector els anys vinents i que suposarà un gran consum de recursos tècnics i operatius.»

Josep Brunet Niu,
director del Grup Assegurador



Grup internacional

5
companyies

2
països
(Andorra i Espanya)



Solidesa

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

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



Equip

72
professionals en les
diferents companyies
del Grup Assegurador

El Grup Assegurador és el principal hòlding del sector a Andorra pel que fa a l'oferta de productes i serveis, a través de diverses empreses. Les aliances amb socis estratègics han consolidat la posició del Grup en el mercat andorrà i n'han facilitat el creixement de manera sostinguda.

Continuem impulsant amb èxit la nostra activitat asseguradora en el mercat andorrà, que és estratègica i complementària al negoci bancari. Disposem del 100% de Creand Assegurances Estalvi per a la part d'estalvi, i comptem amb Caser Seguros per promoure el negoci de salut i de vida risc a través de Creand Assegurances Vida, de la qual disposem del 49%, i assegurances de no vida, a través de la participació en Financera d'Assegurances.

Aquesta aliança porta experimentant una trajectòria exitosa evidenciada per uns resultats positius sostinguts, com en el cas del negoci de Creand Assegurances Vida, que ha arribat a un volum de primes de 24,8 milions d'euros el 2023, la qual cosa representa un augment del 13% respecte a l'any anterior.



L'activitat del Grup Assegurador



Vida

Creand Assegurances Estalvi
Especialitzada en assegurances de jubilació i plans de pensions per a empreses i particulars.

Creand Assegurances Vida
Especialitzada en assegurances de vida risc i salut per a empreses i per a particulars.

CA Life
Opera en el marc espanyol i portuguès, especialitzada en assegurances de vida.

Productes

- Creand pla de jubilació i pensions (dinàmics i assegurats)

Productes

- Creand Vida Capital
- Creand Piam
- Creand Salut
- Creand Baixa

Productes

- CA Life Vida Risc
- CA Life PIAS
- CA Life PPA

No vida



Financera d'Assegurances

Especialitzada en assegurances de no vida en qualsevol branca, per a particulars i empreses.

Productes

- Vehicles
- Multirisc
- Responsabilitat civil
- Llar
- Tot risc construcció

Consultoria de riscos



CA Vincles

Consultoria de serveis actuàrials i de riscos del Grup Creand.

Serveis

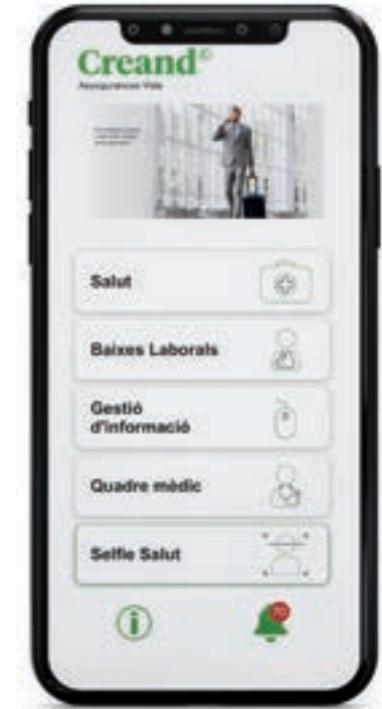
- Càlcul de provisions
- Gestió de riscos: informes de solvència, informes AIRS, mapes de riscos
- Desenvolupament de la funció actuarial

Nous canals de comunicació i Creand Vida App

A més de l'ampliació de l'oferta de contractació de productes online, el nou canal de comunicació via app permet millorar la interacció entre l'asseguradora i els clients i dona resposta a la voluntat d'incrementar la digitalització i enfortir la comunicació a distància.

A més, hem continuat enriquint la nostra proposta al voltant de l'app Creand Vida amb el llançament de Selfie Salut, un nou i exclusiu servei digital que permet als usuaris obtenir més de 10 indicadors de salut en tan sols 30 segons.

Els usuaris de Selfie Salut també tenen accés a l'històric de les mesures, cosa que permet un seguiment dels paràmetres, i a l'atenció mèdica online.



3.864
descàrregues



3.005
usuaris



05

Creure, créixer, crear com a banca compromesa

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

Compromís amb l'accionista

Compromís amb l'equip humà

Compromís amb el medi ambient

Compromís amb el país i les persones

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

A Creand Crèdit Andorrà treballem per contribuir al desenvolupament econòmic dels accionistes i dels clients, i a la generació de prosperitat i valor compartit per a les persones i per al país. Aquesta és la base sobre la qual hem construït el propòsit de la nova marca que s'articula al voltant del concepte de «banca compromesa».

La nova marca Creand neix associada a un propòsit, a una raó de ser que és la que ens empeny a creure en tot allò que fem i a crear noves oportunitats de riquesa per a tots els nostres grups d'interès.

Valor generat per Creand

En milers d'euros	2023	2022	2023 vs. 2022
Valor econòmic creat (ingressos)	278.380	228.671	▲ 21,74%
Valor econòmic distribuït (Costos operacionals, salaris i beneficis dels empleats, pagaments a proveïdors de capital, pagaments al Govern –per país– i inversions a la comunitat)	196.116	169.864	▲ 15,45%
Valor econòmic retingut («Valor econòmic creat» menys «valor econòmic distribuït»)	82.264	58.807	▲ 39,89%

En milers d'euros	2023	2022	2023 vs. 2022
Valor econòmic distribuït	196.116	169.864	▲ 15,45%
Empleats Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors	79.448	79.612	▼ -0,21%
Clients Interessos pagats pels productes contractats pels clients (dipòsits, fons de pensió, plans de jubilació...)	58.284	25.029	▲ +132,87
Proveïdors Compres i serveis	45.993	52.026	▼ -11,60%
Administracions públiques Pagament de tributs i impostos	8.915	10.394	▼ -14,23%
Comunitat Inversió en acció social i millores ambientals internes	3.476	2.803	▲ 24,01%

Valor econòmic distribuït i retingut

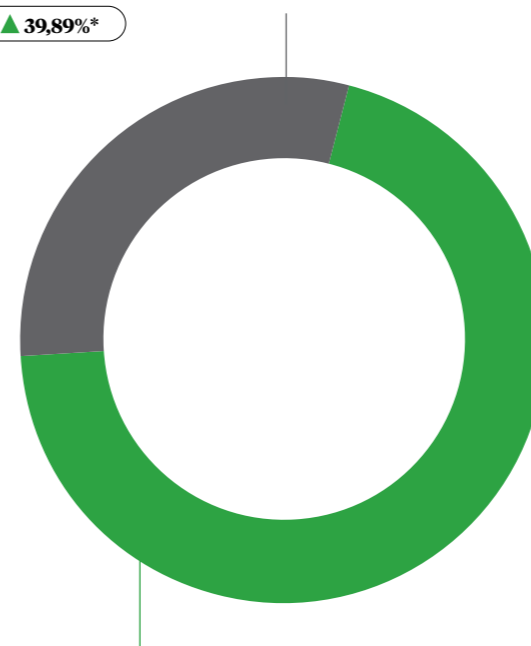
Creand Crèdit Andorrà genera un impacte econòmic que supera els 278 milions d'euros. El 70% el distribueix al conjunt de la societat mitjançant els pagaments a proveïdors, la contribució a les administracions públiques i el compromís amb la comunitat, a banda del que genera entre accionistes, clients i empleats.

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

Valor econòmic retingut

30% | 82,26 milions €

▲ 39,89%*



Valor econòmic distribuït

70% | 196,12 milions €

▼ 22,47%*



Empleats

Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors.

40,51%

79,45 milions € ▼ 0,21%*



Clients

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

29,72%

58,28 milions € ▲ 132,87%*



Proveïdors

Compres i serveis

23,45%

45,99 milions € ▼ 11,60%*



Administracions públiques

Pagament de tributs i impostos

4,55%

8,91 milions € ▼ 14,23%*



Comunitat

Inversió en acció social i millores ambientals internes

1,77%

3,47 milions € ▲ 24,01%*

*vs. 2022.

Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

Establir canals de comunicació adequats que permetin la creació de relacions duradores, transparents i properes amb tots els grups d'interès és un dels elements que contribueixen a fomentar la transparència i la proximitat, amb l'objectiu de mantenir amb tots aquests grups relacions estables i duradores.

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. La diversitat de canals de què ens dotem ens permeten atendre, gestionar i respondre a les necessitats i expectatives de cadascun, procurant assegurar-nos la satisfacció.



Compromís amb l'accionista

Fites de l'exercici 2023



- Millora del benefici gràcies al creixement inorgànic.
- Estabilització de l'operativa financera després de la integració de Vall Banc.
- Optimització de l'estructura societària i els processos interns del Grup.
- Preparació del Banc davant els requisits de normativa prudencial.

Reptes de futur



- Assegurar un creixement rendible i sostingut de manera responsable.
- Mantenir la disciplina quant a capital i de solvència.
- Aprofitar les noves tecnologies per enfortir la relació amb l'accionista.

«La generació de valor a llarg termini i la implementació adequada de l'estratègia són dos objectius fonamentals per assegurar que el retorn per a l'accionista reflecteix adequadament la solvència, els resultats i la cultura corporativa del Grup.»

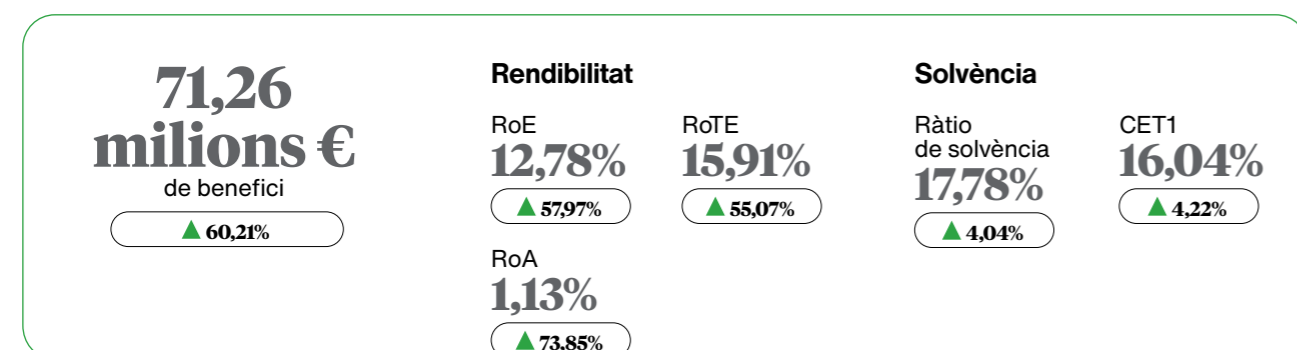
Francesc Jordà Blanes,
CFO, director de l'àrea de Planificació Financera, Operacions i Mitjans



Creació de valor

El 2023 s'ha caracteritzat per un creixement rellevant que ha consolidat la tendència ascendent dels darrers anys en les principals xifres de negoci. Aquesta tendència s'ha traduït en un benefici superior als 71 milions d'euros i un increment de la rendibilitat com a reflex de la solvència i la fortalesa del Banc.

Resultats



Relació amb l'accionista

La relació i implicació amb els accionistes i inversors es basa en els principis següents:



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 participants del nostre objectiu de generació de valor a llarg termini. Per això, ens dotem de diferents eines i mecanismes per mantenir una comunicació continuada i fluida.



Junta General d'Accionistes

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



Informes anuals i trimestrals

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



Web Espai de l'accionista

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



Contacte directe

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



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.

Compromís amb l'equip humà

Fites de l'exercici 2023



- Consolidació de la integració dels equips humans.
- Creació de la nova figura del gestor d'àrea.
- Redefinició del programa per als eventuais d'estiu.
- Continuació del programa Empresa Saludable.

Reptes de futur



- Implantar la normativa en termes d'igualtat i bretxa salarial.
- Treballar en la captació i retenció del talent.
- Implementar, a partir de la nova marca, una nova cultura corporativa.
- Implantar el teletreball.

«La coincidència de la integració de Vall Banc amb la sortida de la nova marca ha estat una gran oportunitat per a la gestió dels equips. Ha aconseguit neutralitzar barreres i ens ha permès treballar en la cohesió de la plantilla mitjançant la promoció dels valors de Creand. A més, ens ha proporcionat una base sòlida a partir de la qual podem transformar la cultura corporativa i alinear-la amb tot allò que vol transmetre el Banc.»

Francesc Obiols Argerich,
director de Relacions Humanes



Les persones constitueixen un actiu molt important per a Creand, per a les quals es dissenyen accions i plans que les converteixin en els millors professionals i fomentin la relació amb l'organització i entre l'equip humà fonamentada en la confiança, el compromís i el reconeixement.

Amb l'objectiu de millorar en l'eficàcia de la relació entre l'organització i l'empleat, s'ha dut a terme una reestructuració del departament amb dues grans unitats d'actuació definides: la de Compensació i beneficis, i la de Gestió d'àrees. Aquesta darrera suposa una innovació destacada, amb la creació de la figura del gestor d'àrea.

La nova figura del gestor d'àrea

El gestor d'àrea és la persona de Relacions Humanes més propera a la resta de l'organització, on fa d'interlocutor directe per atendre les inquietuds de les persones i conèixer les especificitats pròpies de cada lloc de treball. D'aquesta manera es fa més eficient la presa de decisions en matèria de desenvolupament professional.



L'equip humà de Creand

La plantilla del Grup està formada per 796 persones⁽¹⁾, de les quals el 48% són dones, amb un espectre molt heterogeni de professionals que respon a la mateixa diversitat d'activitats que duu a terme l'entitat.

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

Perfil dels treballadors de Crèdit Andorrà

Homes

52%
del capital humà

Entre
36 i 50 anys
(42%)

Contracte
indefinit
99%

Treball a temps
complet
98%

22 hores
de formació



Dones

48%
del capital humà

Entre
36 i 50 anys
(47%)

Contracte
indefinit
100%

Treball a temps
complet
96%

19 hores
de formació



1. Totes les dades aportades en aquest bloc corresponen a 31/12/2023.



796
empleats

64%
d'empleats de les societats establertes a Andorra

28
nacionalitats diferents a la plantilla

32%
d'empleats de nacionalitat andorrana

59%
d'empleats de la resta d'Europa

9%
d'empleats de la resta del món

17%
de càrrecs directius procedents de la comunitat local del país on es troba la filial



48%
de dones en plantilla

17%
dels càrrecs directius són dones

38%
dels càrrecs intermedis són dones

53%
de la resta de la plantilla són dones

97%
de plantilla a jornada completa

47%
de plantilla entre 36 i 50 anys

0,1%
de plantilla amb discapacitat



101
noves contractacions

61%
d'empleats contractats a Andorra

99%
de plantilla amb contracte indefinit

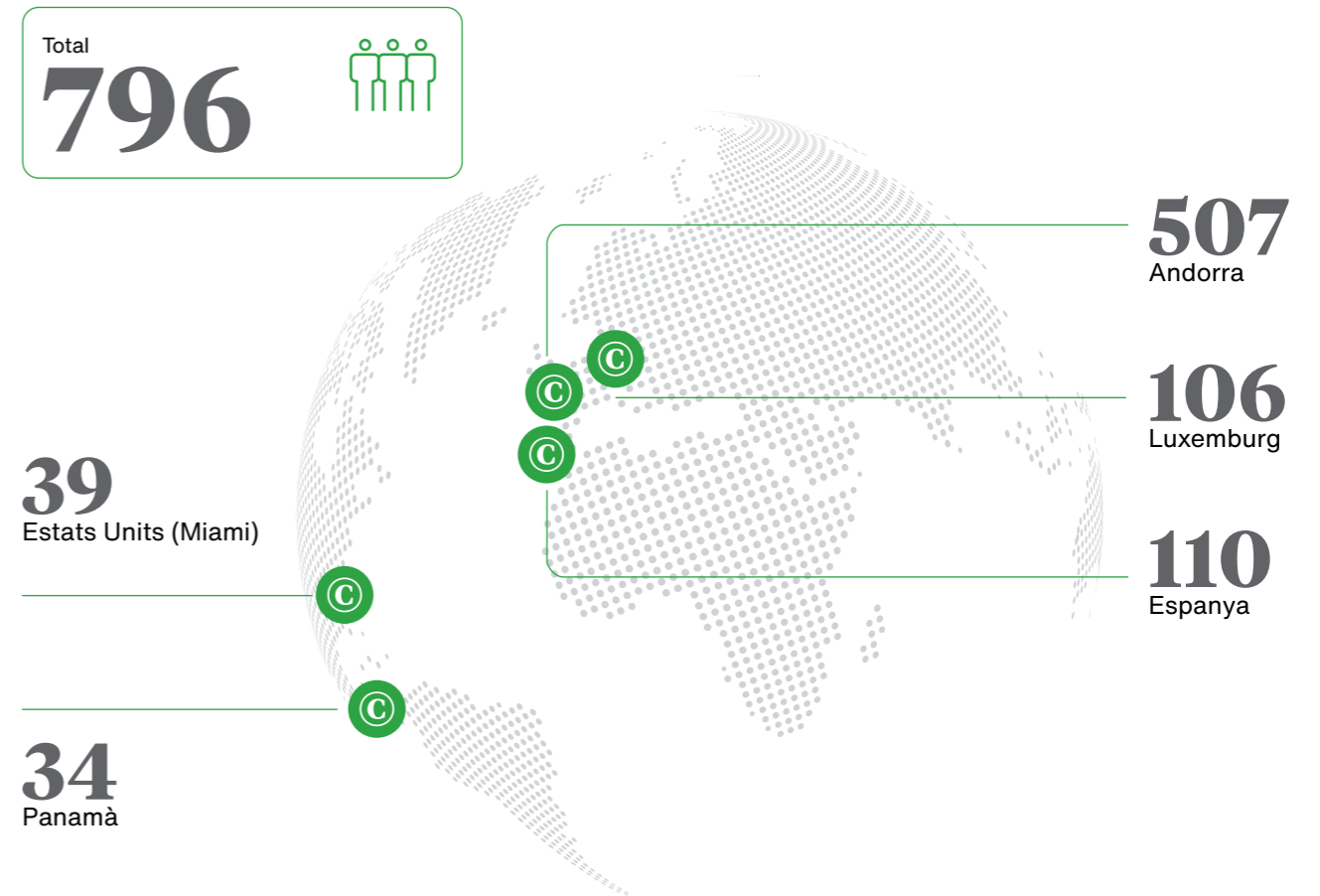


10,9%
Índex de rotació a la plantilla

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

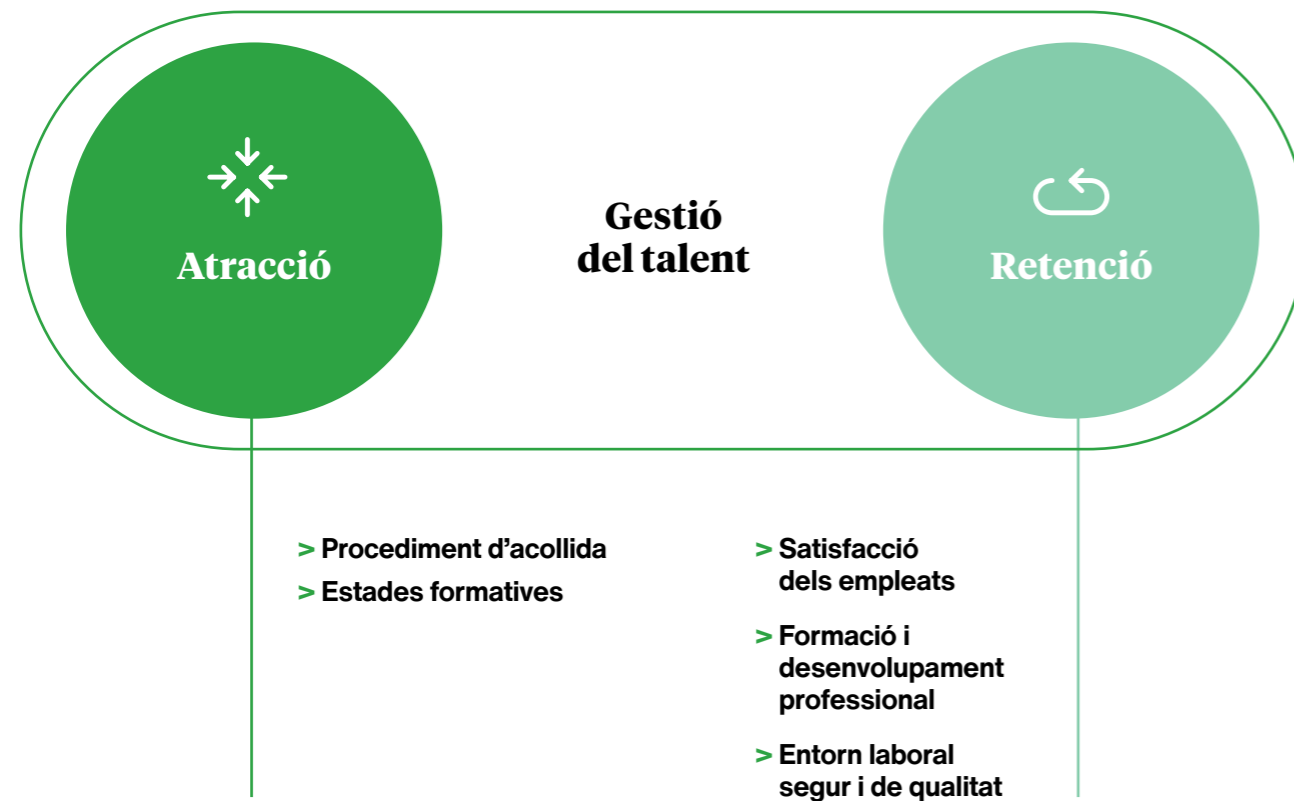
7,5%
de baixes voluntàries a la plantilla

Distribució dels empleats per països



Atracció i retenció de talent

L'èxit i el lideratge de Creand rau en bona part en el talent dels equips. Per això, busquem captar els millors professionals oferint-los una proposta competitiva que promou el desenvolupament de l'empleat a través de l'aprenentatge continu i oportunitats de creixement.



Estades formatives

Un focus del compromís del Grup amb la igualtat d'oportunitats el constitueixen els joves titulats universitaris sense experiència professional prèvia, als quals Creand acompanya en la inserció al món laboral a través de diversos programes que fomenten el desenvolupament de coneixements i pràctiques d'acord amb la formació que acrediten.

1. Totes les dades aportades en aquest bloc corresponen a 31/12/2023.

«Fem un cafè?» Innovació per al col·lectiu d'eventuals d'estiu

32 estudiants han format part aquest any de l'estada al Banc, que des de fa 45 edicions els permet completar la formació amb pràctiques professionals remunerades.

El grup de joves ha estat el primer a estrenar la innovadora iniciativa de benvinguda amb l'objectiu de fomentar el treball en equip i la coneixença mútua.

L'arribada del grup de joves va ser en una jornada de *team building* al llac d'Engolasters, en la qual es buscava que entressin en contacte entre ells alhora que coneixien els valors de Creand.

La prova pilot, que es va desenvolupar durant l'estiu, va tenir un impacte tan positiu que s'ha decidit mantenir la iniciativa per a edicions posteriors.

Repte en equip

L'activitat, estructurada en dinàmiques de *design thinking*, va proposar un repte per resoldre en equips, que consistia a idear una proposta per reforçar l'orgull de pertinença a Creand. Els joves van treballar-hi a través de mètodes d'innovació com la pluja d'idees, prototipant la proposta i construint finalment la presentació per presentar al jurat.

El jurat, integrat per persones dels departaments d'Innovació i de Relacions Humanes, va escollir la iniciativa «Fem un cafè?», que proposava promoure trobades informals entre un empleat de recent incorporació i un altre amb més antiguitat per intercanviar experiències i neguits relacionats amb la feina.



Resultats de la iniciativa



9 de cada 10
consideren que aquesta iniciativa millora l'orgull de pertinença



10 de 10
es van sentir identificats amb el seus companys



9 de 10
repetirien la iniciativa sense dubtar-ho

Jornada d'acollida dels joves que comencen les estadies d'estiu 2023.



Vetllar pel benestar de l'equip



Avançant cap a la conciliació

La conciliació de la vida personal, familiar i laboral és un repte per a les empreses, i des de Creand treballem per integrar-la en totes les geografies atenent les especificitats pròpies. En aquest sentit, i en línia amb l'acord de tot el sector, s'ha implementat la jornada intensiva durant l'agost, iniciativa que va tenir una valoració positiva per part dels empleats.

Així mateix, actualment estem treballant en l'elaboració d'una Política de teletreball que ens permetrà estandarditzar i formalitzar la nova modalitat per aplicar-la a totes les àrees del Banc i afavorir d'aquesta manera la mobilitat dels empleats.

Retribució, retribució flexible i beneficis socials

La retribució és un dels factors que influeixen més en el nivell de satisfacció de l'equip humà. Per això, la política que la regula es fixa seguint la motivació de les persones que col·laboren professionalment amb el Grup i promovent apartats com la seva iniciativa per participar de manera activa en la resolució dels problemes, el treball en equip i, sobretot, el manteniment d'una actitud positiva i oberta a la comunicació.

La plantilla de Creand Crèdit Andorrà gaudeix de beneficis socials, tant per a ells com per a les seves famílies. En aquest sentit, destaquen condicions preferents en productes financers, la cobertura per diverses pòlisses d'assegurança i l'aportació de l'empresa al pla de jubilació dels empleats.

Accions de promoció de la cohesió interna

Les persones se situen al centre de la nostra gestió, amb la voluntat de donar resposta a les seves expectatives professionals i mostrar-nos atents a les seves necessitats de benestar físic i emocional.

Intercanvi de llibres

Per celebrar la jornada de Sant Jordi, vam organitzar un intercanvi de llibres entre els empleats amb la voluntat de fomentar la lectura i promoure una cultura de la reutilització dels llibres.



«Fem un cafè?»

Com a iniciativa guanyadora del repte proposat als eventials d'estiu per promoure el sentiment de pertinença.

Som Creand

Com a canal de comunicació interna, ha esdevingut l'eina de cohesió i promoció dels valors del Grup.

Entorn laboral segur i de qualitat

Programa Empresa Saludable

El 2023 s'ha consolidat el programa Empresa Saludable, que pretén fomentar la salut i el benestar del col·lectiu d'empleats centrat en els àmbits de la nutrició, l'activitat física, el benestar emocional i la higiene postural.

2 conferències

67 participants

Pausa activa (2a edició)

83 participants

Accions implantades

Hidratar-se més enllà de l'aigua

Conduïda per la nutricionista i dietista Marta Pons Jansana, la xerrada va tractar els múltiples beneficis de mantenir una bona hidratació diària. La sessió va incloure una degustació de diferents aigües.

Salut mental i gestió emocional

Amb motiu del Dia mundial de la salut mental, la doctora Elisabeth Cabral va parlar de les conseqüències de l'estrès, i les característiques del *burnout* i com detectar-lo, a més de donar eines per gestionar les emocions.

Pausa activa

Iniciada el 2022, diversos empleats voluntaris han continuat rebent pautes de mobilitat muscular i articular per contrarestar els períodes d'inactivitat física a la feina.



La sessió *Hidratar-se més enllà de l'aigua* va incloure una degustació de diferents aigües.

Seguretat i salut al lloc de treball

Creand Crèdit Andorrà vetlla perquè tots els empleats puguin desenvolupar les seves tasques i activitats sota unes condicions de seguretat i salut òptimes. Per això, implanta mesures adreçades a prevenir els riscos laborals relacionats amb el lloc de treball.

Durant el 2023 no s'ha registrat ni s'ha informat de cap cas d'accident de treball de cap dels col·laboradors.

Formació i desenvolupament professional

La contribució al desenvolupament professional a través de la formació és clau per respondre amb eficiència i eficàcia els reptes de futur. Els esforços per homologar l'activitat i la gestió bancària a les diferents regulacions i requeriments normatius es materialitzen també en una oferta formativa especialitzada en les necessitats de cada lloc de treball.

En aquest sentit, promovem diferents activitats formatives per potenciar les capacitats tècniques dels nostres professionals segons aquests estàndards internacionals, com per exemple les certificacions que requereix la directiva europea MiFID.



97%
de la plantilla
ha rebut formació

25%
de la formació impartida
dins l'horari laboral

598 €
d'inversió mitjana en
formació per empleat

Tipologia de la formació impartida el 2023*



54%
Idiomes



7%
Comercial i vendes



12,4%
Legal



6,2%
Prevenió de riscos
laborals i altres



10,5%
Financera i bancària



0,4%
Gestió i direcció



9,2%
Desenvolupament
de competències

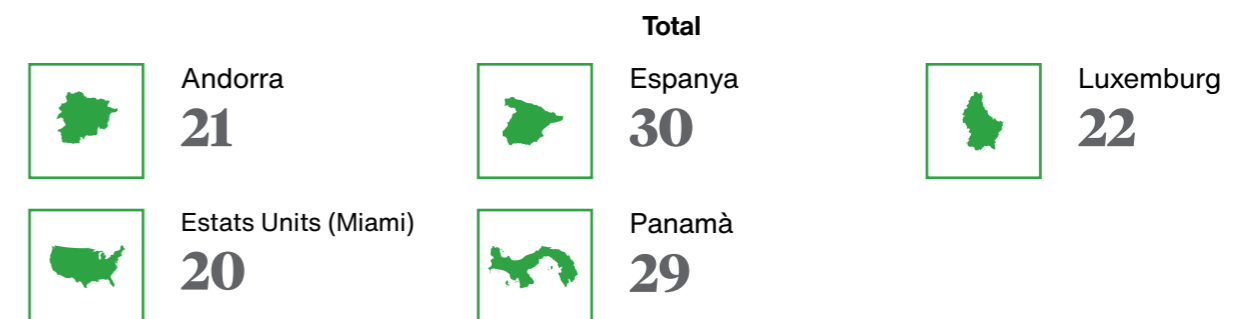


0,4%
Organització
i aplicacions

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

Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral (per països) del 2023

	Homes			Dones		
	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla
Andorra	221,79	9,63	19,84	450	19,16	16,98
Espanya	30	30	30	0	30	30
Luxemburg	8	23,32	11,66	0	9,86	25,02
EUA (Miami)	0	20	20	20	20	20
Panamà	111	33,3	5,14	0	73,71	14,06



Nova plataforma de formació Goodhabitx

Amb l'objectiu de promoure i fomentar la formació continua i la millora de les aptituds professionals de l'equip, aquest any hem incorporat Goodhabitx, una plataforma de formació online que permet accedir a més de 130 cursos de temàtiques diverses. L'oferta formativa abasta des de cursos que posen en valor les habilitats i les

competències més directament relacionades amb la persona fins a proporcionar recursos de caràcter més tècnic i associats directament a les capacitats professionals.

La iniciativa se suma a Talent Soft, la plataforma ja implantada i que centralitza totes les formacions internes que promou l'entitat.



Diversitat i igualtat d'oportunitats

Les polítiques Creand garanteixen el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o per qualsevol altra circumstància.

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

Inclusió de persones amb discapacitat

Creand afavoreix la igualtat d'oportunitats amb una sèrie de mesures adreçades a la integració laboral de les persones amb discapacitat. Per això, hem signat diversos convenis amb entitats del país per complir amb satisfacció aquest objectiu.

Fundació Privada Tutelar

A través del programa Joves en inclusió, hem integrat en la plantilla una persona amb trastorn de l'espectre autista amb elevada o moderada necessitat de suport.

Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell

L'acord amb aquesta fundació ens permet comptar amb un equip de col·laboradors en la gestió interna de la distribució de material. A banda, contractem l'empreses I&I Serveis per al desenvolupament de diverses iniciatives.



En Rodolfo, signant el contracte com a empleat de Creand Crèdit Andorrà.

Compromís amb el medi ambient

Fites de l'exercici 2023



Anàlisi i càlcul de la petjada de carboni de l'organització.

Gestió de l'impacte ambiental del canvi de marca.

Instal·lació de panells solars per a autoconsum elèctric.

Reptes de futur



Incrementar l'abast de càlcul de la petjada de carboni amb les emissions finançades.

Digitalitzar processos interns per reduir el consum de paper.

Promoure la transició de l'economia andorrana cap a activitats que minimitzin l'impacte ambiental.

Promoure la sensibilització en la cadena de valor.



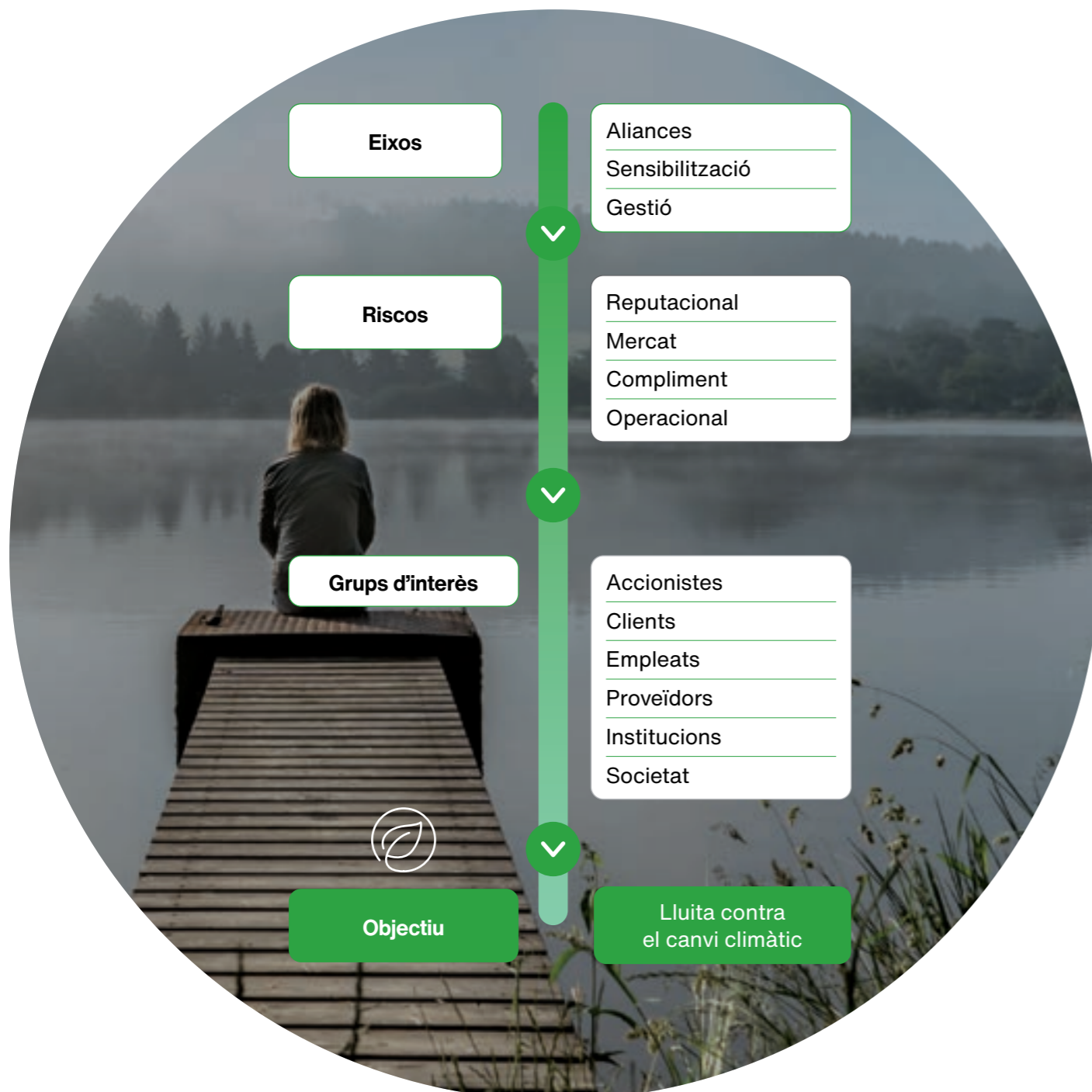
«En un país de muntanya com el nostre, on la dependència del clima és vital per a la supervivència de l'ecosistema empresarial, hem de fer una aposta clara per mitigar el canvi climàtic. Disposar d'un sistema integrat de gestió ambiental ens situa en molt bona posició per acompanyar les empreses a transitar cap a activitats amb menys impacte en l'entorn.»

Martí Alay,
director de la unitat de Sostenibilitat



Una estratègia ambiental per a la lluita contra el canvi climàtic

Els eixos de l'estratègia ambiental del Banc se sustenten en la gestió, la sensibilització i les aliances, tenint en compte els riscos associats i enfocats a incidir en tots els nostres grups d'interès. L'objectiu d'aquesta estratègia es concentra en la lluita contra el canvi climàtic.



Sistema de Gestió Ambiental

El Sistema de Gestió Ambiental (SGA), certificat segons la norma ISO14001, comprèn de manera transversal tota la cadena de valor, des de la mateixa activitat financera fins als proveïdors, els empleats, els clients i la societat.

Un dels reptes principals de gestió aquest any ha estat assumir els residus generats amb motiu del canvi de marca, presents en molt suports i alguns dels quals d'alt impacte ambiental pel que fa al tractament del residu. Des del Sistema s'hi ha donat resposta amb diferents iniciatives, algunes de les quals han vist la llum aquest mateix 2023.

Un exemple són les bosses microperforades reutilitzades a partir de material retirat de les pistes d'esquí amb l'antiga imatge corporativa. Les bosses, fetes a mà en col·laboració amb l'empresa andorrana AndWearis i I&I Serveis, formen part de l'obsequi que reben els clubs d'esquí patrocinats per Creand Crèdit Andorrà.

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



Mostra de les bosses que Andwearis ha confeccionat amb les tanques de les pistes d'esquí de Soldeu-el Tarter.

Instal·lació de plaques fotovoltaïques

Aquest any 2023 hem treballat en l'activació del projecte d'energia fotovoltaica com a mitjà de producció mixta amb la finalitat d'optimitzar part del consum energètic.

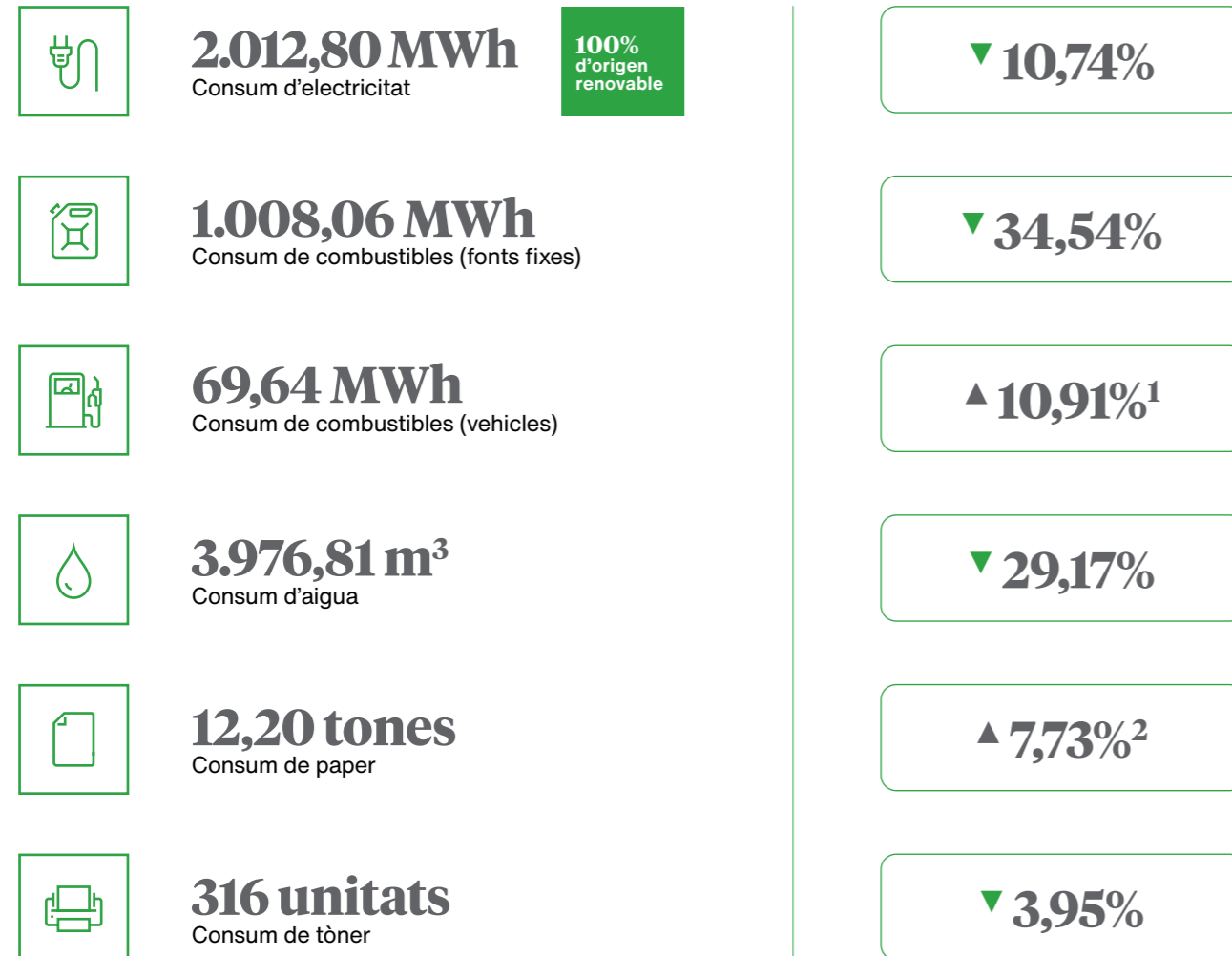
El projecte preveu la instal·lació de panells solars en quatre edificis d'oficines amb l'objectiu que siguin autosuficients pel que fa al consum elèctric.



Petjada ambiental de Creand Crèdit Andorrà el 2023

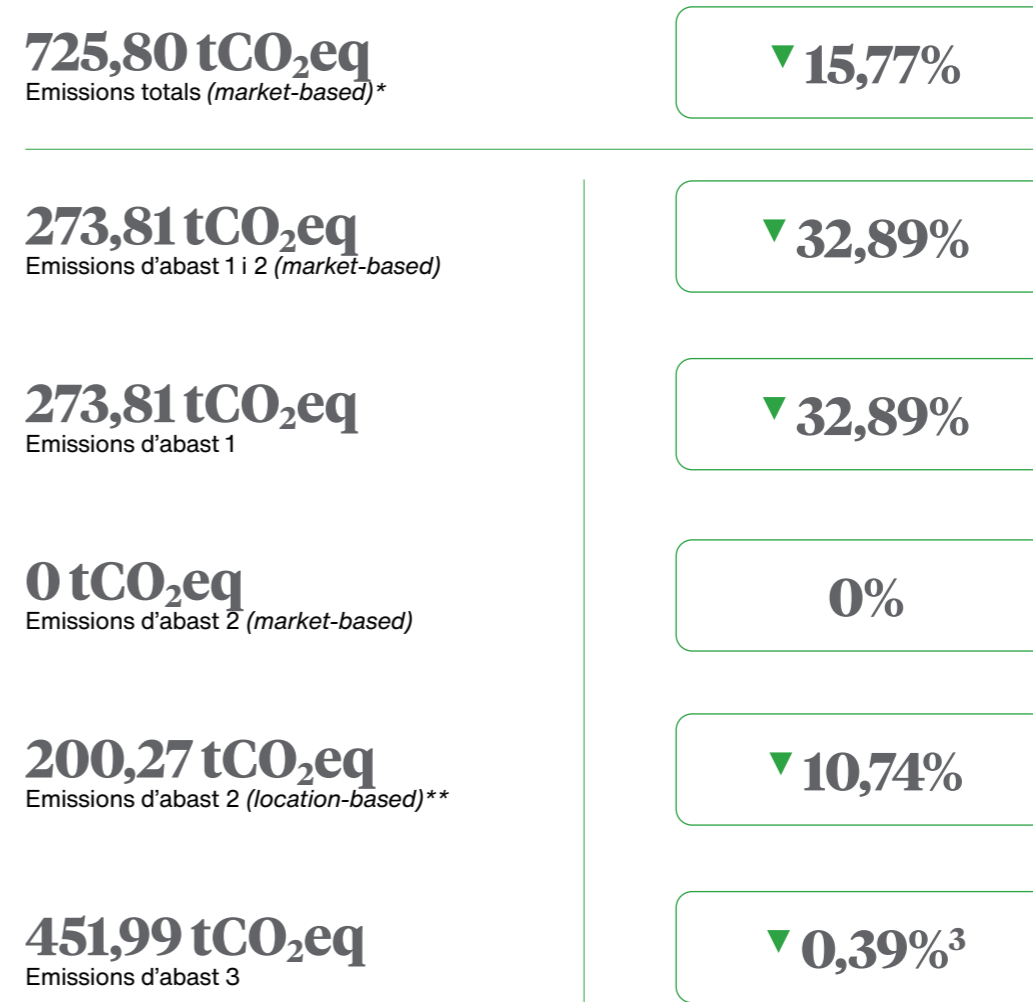
Consums

Var. 2022-2023



Emissions

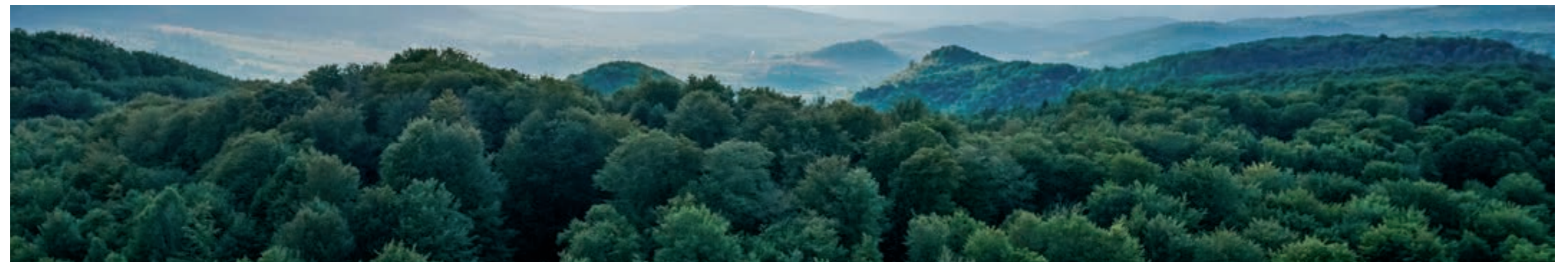
Var. 2022-2023



1. S'han incrementat els desplaçaments operatius per donar suport al canvi d'elements amb la nova marca.
2. El canvi de marca ha comportat un increment del consum de paper per actualitzar tota la documentació corporativa.
3. Tot i haver-se ampliat les categories considerades dins l'abast 3.

**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).

***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.



I Sensibilització i compromís

La formació i la divulgació són dues de les eines principals per promoure la sensibilització de tots els nostres grups d'interès. 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 nostre compromís ambiental, que garanteix la nostra voluntat d'incidir positivament en el conjunt de la cadena de valor.

Aliances



Com a signataris dels Principis de Banca Responsable d'UNEP FI des del 2021, hem establert com un dels objectius prioritaris la lluita contra el canvi climàtic i treballem per impulsar la transició de l'organització cap a la neutralitat de carboni, alineats amb l'estratègia del Govern d'Andorra prevista en l'Agenda 2030.



A més, des del 2016 hem incorporat els Objectius de Desenvolupament Sostenible com a full de ruta en la matèria, amb dos ODS prioritaris, l'ODS 12 (Consum i producció sostenibles) i l'ODS 13 (Acció climàtica).



Finalment, continuem certificant l'origen renovable del 100% de l'energia elèctrica que consumim a través del segell Llum Verda, emès per FEDA.

Contribució a la transició verda

Amb l'objectiu d'un futur més sostenible, volem ser pioners en la transformació del sector bancari andorrà cap a pràctiques financeres responsables que contribueixin a la transició cap a una economia baixa en carboni, començant per descarbonitzar la nostra activitat.

En aquest sentit, promovem iniciatives i projectes per combatre les emissions de CO₂

que van des de la reducció dels consums fins a la minimització de residus o la regulació de la mobilitat dels empleats.

També treballem per construir una oferta de productes consistent amb el nostre compromís, que ampliem amb el patrocini continuat del servei de bicicletes elèctriques Cicland.

Préstec Cotxe verd

Préstec al consum per adquirir vehicles 100% elèctrics nous o de segona mà.



Bo sostenible

Primera emissió d'un banc andorrà d'un bo sostenible destinat a finançar projectes ambientals i socials al país.



Compromís amb el país i les persones

Fites de l'exercici 2023



- Estabilització dels patrocinis d'esdeveniments esportius d'impacte.
- Obertura del canal TikTok per a Supporting.
- Participació en el nou festival cultural CLÀSSICAND.
- Nou canal d'Instagram corporatiu.

Reptes de futur



- Ampliar els esdeveniments en el marc de la Càtedra d'Emprenedoria i Banca amb IESE.
- Impulsar la relació amb clients a través d'actes i patrocinis.
- Promoure l'educació financera entre col·lectius.

«La promoció d'esdeveniments esportius i culturals i l'impuls de programes de formació són dos eixos sobre els quals hem construït el nostre compromís amb Andorra i que ara, amb la nova marca, contribuiran a consolidar els valors que Creand porta associats.»

Núria Roca,
directora de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals



Àmbits d'actuació

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.



La neu



Suport al teixit empresarial



Promoció del coneixement



Patrocinis (esportius, culturals i socials)



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



14 convenis de col·laboració artístics i culturals



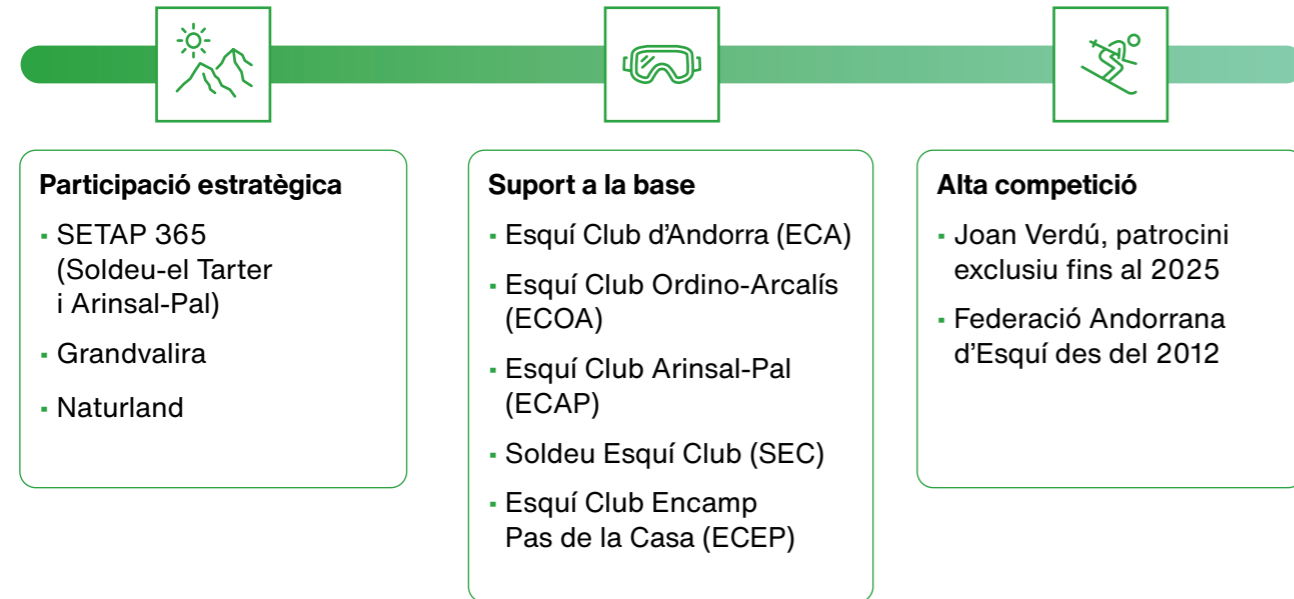
728 participants en les iniciatives d'educació financera presencials o online



83 articles i entrevistes d'educació financera publicats

#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 l'explotació dels camps de neu, donant suport als clubs d'esquí i amb el patrocini, tant de corredors com de la Federació.



Andorra en blanc fa el salt a la televisió acompanyat de Creand Crèdit Andorrà

Andorra en blanc, l'únic programa del país dedicat a l'esport de neu, va estrenar la nova temporada 2023-2024 fent el salt de la ràdio a la televisió i amb el nou patrocini de Creand Crèdit Andorrà.

El nou patrocini garanteix que la nova versió televisiva disposi de les millors

imatges per il·lustrar les grans fites dels esquiadors i esquiadores andorrans en les diverses competicions de la Copa del Món.

Creand Crèdit Andorrà se suma a Grandvalira Resorts i la Federació Andorrana d'Esquí com a espònsors del programa.



Finals de la Copa del Món d'esquí alpí Grandvalira 2023

L'estació de Soldeu-el Tarter va acollir les finals de la Copa del Món d'esquí alpí, que van portar a Andorra els 25 millors esquiadors del moment en les categories masculina i femenina.

Les pistes Àliga i Avet van coronar l'americana Mikaela Shiffrin i l'austríac Marco Odermatt com els triomfadors de la competició i es van endur tots dos el prestigiós Globus de Cristall que els acredita com els número 1 de la classificació general mundial.

El suport de Creand Crèdit Andorrà ha estat continuat des del 2012, quan Grandvalira va ser la seu de la primera edició de la Copa del Món femenina d'esquí alpí, de la Copa del Món femenina de supergegant i combinada alpina el 2016, i de les finals de la Copa del Món masculina i femenina el 2019.

Joan Verdú fa història a la Copa del Món d'esquí alpí

Joan Verdú es va convertir en el primer esquiador andorrà a fer un podi de la Copa del Món d'esquí alpí, en aconseguir el tercer lloc al gegant de Val d'Isère, una fita que va tornar a repetir mesos més tard quan va situar Andorra per primera vegada en unes finals de la competició, en aquest cas, a Soldeu-el Tarter.

Verdú va acabar en 15a posició en la cursa del gegant, a la pista de l'Avet. L'èxit aconseguit li va permetre tancar la temporada en el top 30 mundial.

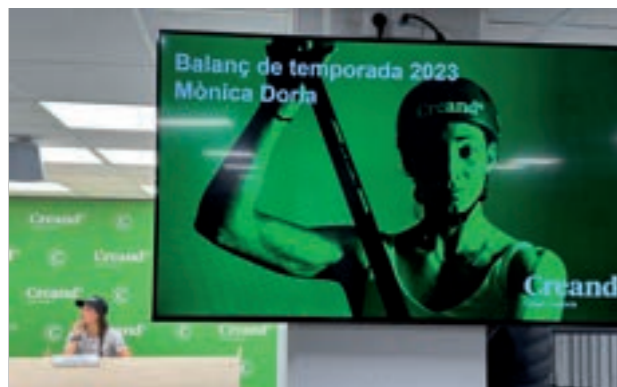


Un compromís amb l'esport

Compartim els valors de l'esport i la seva capacitat per contribuir al desenvolupament i creixement de la persona.

Creand Talents

El programa té la voluntat d'ajudar competidors andorrans d'alt nivell a assolir els seus objectius esportius. Formen part del programa la tennista Victòria Jiménez, l'esquiador Joan Verdú i la palista de canoa i caiac Mònica Doria.



Mònica Doria en la roda de premsa de balanç de la temporada.
© ANA

Creand Andorra Open

La segona edició del Creand Andorra Open, inclòs dins el WTA 125 femení i un dels 30 tornejos d'aquesta categoria a tot el món, va congrega algunes de les millors jugadores del circuit mundial, entre les quals es troben la francesa Alizé Cornet i l'andorrana Vicky Jiménez.

L'edició va destacar per l'aposta per la innovació i tecnologia, ja que proporcionava a les jugadores l'*Electronic Line Calling* (ELC), el videoarbitratge de referència en les millors cites del circuit.



Presentació del Creand Andorra Open. © ANA

Golf i Pitch&Putt

El nostre patrocini té un abast global, amb el suport a la Federació Andorrana de Golf, a l'Associació de Pitch&Putt i al camp d'Aravell, a més dels diferents tornejos i competicions que s'organitzen.

ACA eSports

El primer projecte d'esports digitals d'Andorra conjunt amb Andorra Telecom i l'Automòbil Club d'Andorra es marca com a objectiu formar una generació de pilots digitals amb un perfil competitiu alt a través de l'impuls dels esports virtuals. El centre ofereix un espai de *sim racing*, un espai formatiu per a pilots virtuals (*academy*) i un equip de *motorsport* digital.

Campionat del Món de BTT

L'estació de Pal-Arinsal va acollir aquest any les proves de *Short-track* (XCC) i descens (DHI) i les finals de *Cross-country* (XCO) de la UCI Mountain Bike World Cup 2023.

La competició, que va reunir uns 700 esportistes procedents de 40 països, incloïa com a novetats l'arribada al sector de Fontanals, la millora de trams en les dues modalitats i l'estrena d'una zona de *Rock Garden* al circuit de *Cross-country*.



© Pal-Arinsal

Canal Supporting

Supporting és el nostre canal a les xarxes socials que des del 2018 es fa ressò de tots els patrocinis esportius. A través de diferents plataformes dona a conèixer de manera immediata i detallada les competicions i esdeveniments dels esportistes andorrans, a més de publicacions més personals a través d'entrevistes i testimonis de les seves experiències.

Nou perfil de TikTok a Supporting

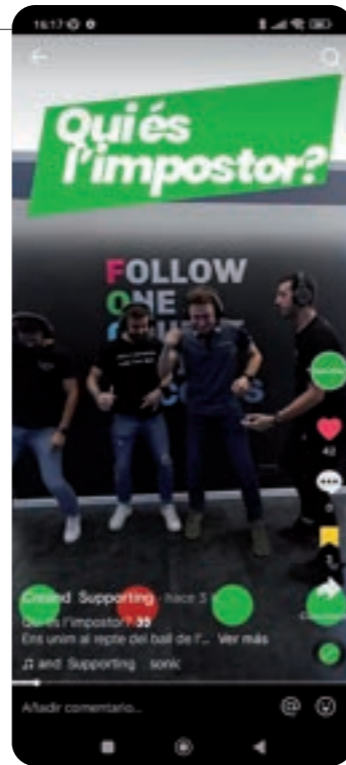
El canal TikTok vol acostar al públic més jove els continguts de Supporting amb un estil més directe, proper i distès.

TikTok

152
seguidors

9.884
usuaris
(abast)

6,10%
d'engagement



La comunitat Supporting a les xarxes

Facebook

3.386
seguidors

▲ 3,71%

144.863
usuaris (abast)

▼ 65,24%

1,64%
d'engagement

▲ 1,23%



X

781
seguidors

▲ 3,17%

13,06%
d'engagement

▲ 16,99%



Instagram

4.023
seguidors

▲ 9,86%

1.086.927
usuaris (abast)

▼ 28,13%

4,64%
d'engagement

▲ 6,67%



Fent costat al teixit econòmic i empresarial

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 ha estat sempre donar suport a iniciatives que promoguin solucions innovadores i d'alt valor afegit en benefici de la dinamització econòmica i el foment de l'ecosistema emprenedor.

Presència en esdeveniments

- Fira d'Andorra la Vella
- Trobada empresarial al Pirineu



Promoció del coneixement

- Cicle Talks
- Fòrum i cicle de l'EFA



Presència en esdeveniments

Participació en la Fira d'Andorra la Vella

El suport continuat a l'Associació d'Importadors de Vehicles d'Andorra (AIVA) ens ha fet participar-hi un any més amb el patrocini de l'espai dedicat a l'exposició d'automòbils.

En paral·lel, també hem estat presents a la zona de la fira multisectorial amb un estand innovador, centrat en la temàtica dels cotxes que representaven les marques en forma de pneumàtic.

L'estand oferia una zona relacional, per a l'atenció de clients i visitants, junt amb un espai de dinamització en què destacava una gran pantalla a través de la qual s'oferia la possibilitat de participar en un joc interactiu de curses automobilístiques.

«Liderar avui: talent i valentia» a la Trobada Empresarial al Pirineu

Creand Crèdit Andorrà va fer costat un any més, des del 2016, a la Trobada Empresarial al Pirineu, una de les cites econòmiques més importants de Catalunya, amb la participació de destacats empresaris i personalitats representatius de diversos sectors econòmics, *startups* i del món acadèmic.

Amb el títol «Liderar avui: talent i valentia», la cimera va posar sobre la taula la necessitat de tenir en compte aquests elements com a eines de transformació perquè les empreses facin front amb noves capacitats de lideratge als nous escenaris globals.

700 assistents **23** ponents



Destacats empresaris i personalitats del sector econòmic van participar a la Trobada Empresarial al Pirineu. © ANA

Promoció del coneixement

■ Cicle Talks de conferències


El 2023 ha portat com a novetat el nou cicle Creand Talks, nascut amb l'objectiu d'unificar i potenciar els actes que es promouen en el marc de la càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE.

 **339** assistents totals

«Com fer front al nou escenari econòmic»

Jordi Gual, professor d'Economia a l'IESE Business School.


La situació geopolítica, les perspectives dels tipus d'interès i les expectatives de creixement econòmic han portat a un nou escenari marcat pel proteccionisme i l'arribada d'un nou cicle financer.

 **134** assistents online
93 assistents presencials

«La disrupció dels sectors tradicionals»

Sara Werner, CEO i cofundadora de Cocunat, empresa de bellesa lliure de tòxics, i Pepe Agell, soci de Pear VC, fons de capital risc americà que inverteix en empreses de creació recent.

Els ponents van posar en relleu, a través de l'experiència respectiva, com l'emprenedoria pot canviar sectors amb models de negoci convencionals.

 **43** assistents online
69 assistents presencials

Creand Talks vol posar en valor les sinergies de la seva relació amb la prestigiosa escola de negocis i donar visibilitat a l'aposta pel coneixement a través de la participació de conferenciantes de primer nivell.



Jordi Gual. © N. Montané



Sara Werner. © E. Comellas



Pepe Agell. © E. Comellas

Acompanyant l'Empresa Familiar Andorrana (EFA)

Fòrum de l'EFA

La 21a edició del Fòrum de l'EFA, amb el suport de Creand Crèdit Andorrà, va centrar el programa en les inversions d'impacte com a opció amb un gran potencial per a les empreses familiars per combatre les desigualtats socials, treballar amb alternatives més sostenibles i avançar cap a l'excel·lència de l'equip humà.

 **172** assistents



21a edició del Fòrum de l'EFA. © ANA

XXIV Cicle de l'Empresa Familiar Andorrana

La jornada va fer èmfasi en la necessitat d'analitzar els riscos externs per a l'empresa familiar i els accionistes, centrant-se en la seguretat digital, el medi ambient i el canvi climàtic.

 **80** assistents

Promovent l'educació i la inclusió financeres

Proporcionar eines, continguts i expertesa en matèria financera a tots els col·lectius amb independència de l'edat, la condició social o les capacitats econòmiques ha estat una constant en la nostra trajectòria.

Tenim la voluntat que escolars, joves, empresaris, emprenedors i professionals de les més diverses branques accedeixin a coneixements del més alt nivell de la mà de persones reputades en la matèria, perquè amb l'acompanyament de Creand Crèdit Andorrà puguin contribuir a la dinamització econòmica i social del país.

Càtedra Creand d'Emprenedoria i Banca a l'IESE

Masterclass 'Amazon Go', aplicant la tecnologia al comerç electrònic

Miquel Lladó, professor d'estratègia i direcció general de l'IESE Business School, va exposar el cas pràctic d'Amazon a través del conegut *mètode del cas* de l'IESE.

'Amazon Go', que s'ha convertit en un model de negoci totalment disruptiu en eliminar les cues i les caixes de sortida, és l'exemple de com la innovació i l'adaptació als canvis tecnològics són essencials per aportar valor i atreure clients al comerç de carrer físic, en un context en què la digitalització de les compres es presenta com una evolució lògica.

 **81** assistents

Miquel Lladó.



■ 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.



Articles en premsa

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

 **50** articles



SER Empresaris

Amb periodicitat setmanal, 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.

 **33** entrevistes



Anna Cortès, responsable de Business Intelligence & CRM, en una de les entrevistes a *SER Empresaris*.

El programa es desenvolupa a través de diversos formats, com ara vídeos, articles en premsa i la participació en ràdio i televisió.



Cicle d'educació financerà


El segon any del cicle d'Educació Financerà ha mantingut l'objectiu d'aprofundir sobre diversos temes relacionats amb els mercats financers i ha donat continuïtat a la voluntat d'acompanyar clients i usuaris en la presa de decisions de productes i serveis bancaris i d'inversió.

Conferències

- «Com obtenir beneficis en renda fixa», a càrrec de Josep Maria Pon, director de Renda Fixa i Actius Monetaris de Creand Asset Management

 **121** assistents online

- «Tot el que necessites saber sobre els fons d'inversió», a càrrec de Sheila Toledo, analista de Fons Externs

 **93** assistents online

Espai al *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 financerà a través de les xarxes socials amb una programació recurrent de publicacions informatives i vídeos d'experts, tant de conceptes com d'actualitat.



Sheila Toledo en un moment de la xerrada.

Suport al teixit social i cultural

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

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 2023 ha donat més de 43.500 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 41.000 euros.

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

563
targetes Unicef



	2023	2022	2021
Aportació de Creand Crèdit Andorrà	10.709,63 €	10.932,71 €	10.140,88 €
Aportació de clients	17.860,00 €	19.420,00 €	20.830,00 €

Ajudant 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, Joan Carles González va ser reconegut amb el Premi Grandalla de Poesia, i Juan Manuel Casero va rebre l'accèssit del Premi de Teatre 50è Aniversari Creand Crèdit Andorrà, dotats amb 3.500 euros i 1.500 euros, respectivament.

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.



D'esquerra a dreta, Xavier Cornella, Joan Carles González, Juan Manuel Casero i Antoni Pintat. © ANA

■ Festival cultural CLÀSSICAND

El nou 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.



Concert *Stabat Mater* de Pergolesi. © CLÀSSICAND

Creand Fundació

Fites de l'exercici 2023



Reforç del vessant social, sent el primer any on el pressupost es destina més a projectes amb component social.

Llançament del segon curs del postgrau del Campus de l'Experiència amb UIC Barcelona.

Lliurament del nou equipament d'esquí alpí a l'equip Special Olympics Andorra.

Desplegament d'iniciatives socials en col·laboració amb el Banc d'aliments de Càritas Andorra i la Botiga solidària de la Creu Roja Andorrana.

Reptes de futur



Ampliar les activitats formatives i socialitzadores del programa Envel·liment saludable.

Proposar noves oportunitats especialment enfocades als joves i les seves necessitats.

Continuar fent de la música una eina d'inclusió social.

«Des de l'inici de la nostra activitat, Creand Fundació ha anat diversificant les accions i aportacions en cadascuna de les nostres línies d'actuació, convertint-nos en una de les principals fundacions privades del país tant pel nombre de programes que desenvolupem com pels recursos que hi destinem, i que es manifesta en la seva qualitat, així com en l'impacte social que generen.»

Francesca Ros Pascuet,
directora de Creand Fundació



Creand Fundació es crea el 1987 a partir d'un programa de beques d'excel·lència per als joves del país i amb el decurs dels anys ha anat ampliant els àmbits d'actuació.

L'educació i el coneixement, perquè són eines essencials per al creixement i el bon desenvolupament de la societat.



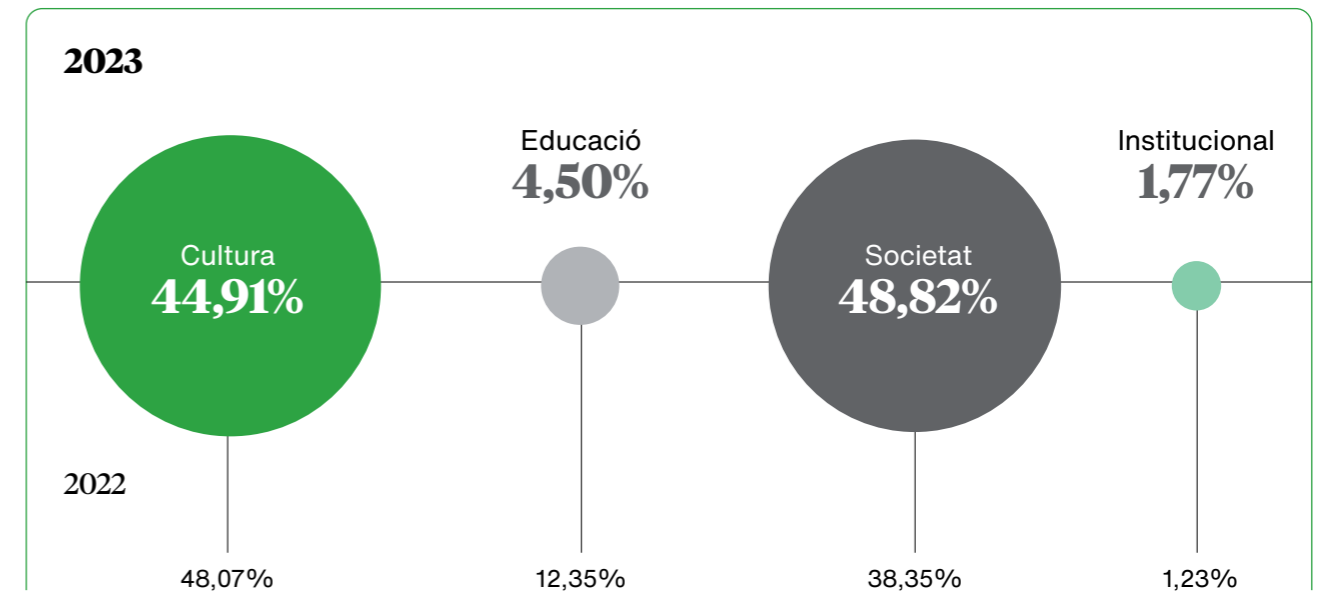
El suport social, perquè entenem que el benestar i la qualitat de vida de la població, especialment la més vulnerable, són indispensables per aconseguir una societat cohesionada.



La cultura, per fer que tothom pugui accedir i gaudir de les seves diferents expressions artístiques.



Impacte de l'activitat de la Fundació



Consolidació del Campus de l'Experiència

El segon curs del projecte formatiu Campus de l'Experiència va donar el tret de sortida el passat mes d'octubre amb més d'una seixantena d'inscrits, nombre que supera els de la temporada passada, i que posa en relleu l'èxit d'aquesta proposta sorgida del conveni amb la Universitat Internacional de Catalunya (UIC Barcelona), de la qual s'ha decidit fer una segona edició.

El programa, adreçat a persones més grans de 50 anys interessades en temàtiques

relacionades amb la història del país, les arts, la geografia i la societat andorrana, té una durada de tres anys en format híbrid i amb l'exigència pròpia de la UIC, que inclou un seguiment personalitzat per part dels professors, i un treball personal i en equip fora de l'aula.

El programa s'emmarca en la tasca que la Fundació duu a terme des de fa anys en suport a la gent gran, 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.

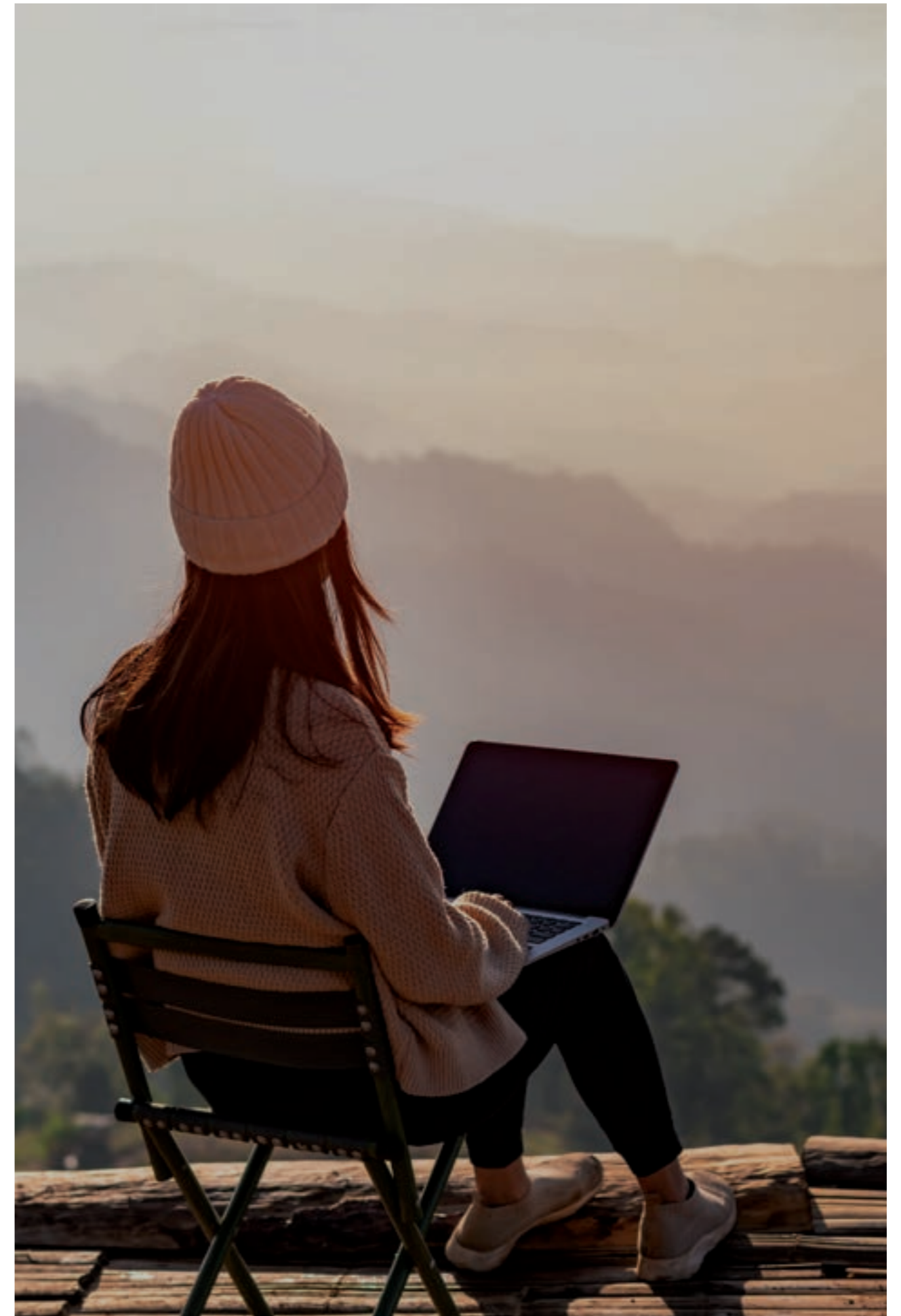
En aquest sentit, la Fundació continua col·laborant amb el Banc d'Aliments de Càritas Andorrana i Creu Roja Andorrana amb la visió d'adoptar les mesures adients per proveir amb productes alimentaris, d'higiene i de la llar les persones que ho necessiten.



7,5
tones d'ajuda

13.020
unitats
de productes

36.000
euros d'aportació
global



Creand®

Disseny i maquetació: www.studiocrea.es

Dipòsit legal: AND.156-2024

ISBN: 978-99920-80-04-7

©Crèdit Andorrà, SA

www.creandgroup.com

Grup Crèdit Andorrà 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, SGIIIC, 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

Creand®

www.creandgroup.com