



Crédit Andorra

al vostre servei i al servei del país

Informe corporatiu d'activitats **2017**



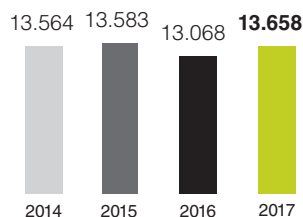
Crédit Andorrà

El 2017 en xifres

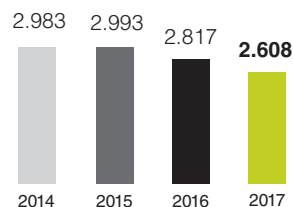
Balanç (milers d'euros)

	2017	2016
Actiu	5.459.917	5.762.112
Crèdits a clients	2.607.806	2.733.717
Dipòsits de clients	4.112.796	4.333.872
Recursos de clients	13.658.407	13.150.903
Patrimoni net	421.098	262.103

Recursos de clients



Inversió creditícia



Resultat (milers d'euros)

	2017	2016
Marge financer ^(*)	42.441	47.316
Marge ordinari ^(**)	198.987	245.205
Marge d'exploració ^(***)	59.393	106.222
Resultat abans d'impostos	56.219	28.921
Benefici atribuït	50.194	31.532

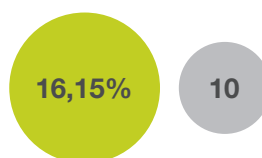
Rendibilitat i eficiència (%)

	2017	2016
RoE	13,53	13,22
RoA	0,89	0,53
Ratio d'eficiència	64,0	51,0

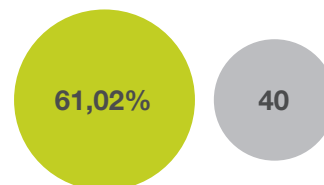
Solvència (%)

	2017	2016
Ràtio de solvència	16,15	14,33
Ràtio de liquiditat	61,02	59,03
Ràtio de morositat	5,7	5,9

Ràtio de solvència vs. mínim legal



Ràtio de liquiditat vs. mínim legal



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

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

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

Nota: La informació recollida en les taules és un extracte dels Estats financers consolidats de Crèdit Andorrà, aprovats per la Junta General d'Accionistes el 26 d'abril de 2018 i disponibles a informeanual.creditandorragroup.com. Davant de qualsevol discrepància entre ambdós, prevaldrà la versió dels Estats financers consolidats aprovats per la Junta General d'Accionistes de Crèdit Andorrà el 26 d'abril de 2018.

Els nostres grups d'interès

Empleats

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



Plantilla a Andorra
475 persones

Plantilla internacional
365 persones

Contractes indefinits
92%

Dones a la plantilla
50%

Plantilla que ha rebut formació
96%

Inversió mitjana en formació
694 €/empleat

Clients

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



Inversió creditícia
2.612 M €

Contractes de canals (e-Crèdit i Contact Center)
+3,5 % d'usuaris

Crèdit estudis
0,8 M €

Targeta Unicef
851 usuaris
Aportació de Crèdit Andorrà + clients
38.715,11 €

Carnet Jove 16PUNT30
+4,5% d'usuaris

Comunitat

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



Iniciatives de dinamització econòmica
67,17%



Medi ambient

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



Consum d'electricitat per empleat
-3%

Consum de paper
-14%

CO₂ derivat del consum energètic
1.376 tones

CO₂ derivat dels desplaçaments
235 tones



Crédit Andorrà

al vostre servei i al servei del país

Informe corporatiu d'activitats **2017**

Accés a la versió en línia



mòbil



tauleta



PC / Mac

Índex

Cartes

Carta del president | **04**

Carta del conseller delegat | **05**

1. Govern corporatiu

1.1 Estructura de govern | **06**

1.2 Pràctiques de bon govern | **10**

1.3 Gestió integral del risc i transparència | **11**

2. Grup Financer Crèdit Andorrà. Estats financers

2.1 Estats de situació financera | **12**

2.2 Estat de resultats | **14**

3. Estratègia i activitat de negoci

3.1 Estratègia corporativa | **16**

3.2 Activitat de les àrees de negoci | **18**

3.3 Activitat de les unitats corporatives | **25**

3.4 Riscos i compliment normatiu | **30**

3.5 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària | **31**

4. Compromesos amb el futur

4.1 Una trajectòria consolidada | **32**

4.2 Impacte socioeconòmic | **35**

5. Al servei del client

5.1 El client, la clau | **36**

5.2 Serveis de valor compartit | **37**

5.3 Innovació en productes i serveis diferencials | **38**

6. Al servei de l'equip humà

6.1 Gestió eficient per acompanyar el creixement | **41**

6.2 Un equip professional i divers | **42**

6.3 Formació per al creixement professional | **43**

7. Al servei de la comunitat

7.1 La formació, clau de futur | **45**

7.2 A prop de les persones | **46**

7.3 Atenció a les necessitats socials | **47**

7.4 La cultura, a l'abast de tothom | **48**

7.5 Implicats amb el país | **49**

8. Al servei del medi ambient

8.1 Gestió i compromís ambiental | **51**

8.2 Minimització de l'impacte ambiental | **52**

“El 2017 hem continuat treballant per ser el banc de referència a Andorra, tant pel que fa al negoci com al compromís social”

4



Antoni Pintat Mas
President

El 2017 hem continuat treballant per ser el banc de referència a Andorra, tant pel que fa al negoci com al compromís social, i el banc d'Andorra al món. Un banc consolidat, amb una llarga i sòlida trajectòria i un ferm compromís amb el desenvolupament sostenible.

Hem de seguir atents al nostre entorn, identificant les claus del canvi i interioritzant l'Agenda 2030 del Desenvolupament Sostenible amb el nostre suport als Objectius de Desenvolupament Sostenible, així com mantenint el compromís adquirit amb els 10 principis del Pacte Mundial.

La responsabilitat social corporativa és una de les constants en les polítiques bàsiques del Grup, en tant que forma part de l'ADN de la nostra cultura i la nostra filosofia. La nostra estratègia actual i futura apunta a la importància i necessitat de tenir una actitud compromesa amb el desenvolupament sostenible. Les iniciatives que impulsem en els àmbits social, ambiental i econòmic són el passaport que ens integra i cohesiona amb les millors pràctiques empresarials a escala global.

Un dels aspectes més rellevants de la nostra activitat durant aquest exercici ha estat l'adaptació al nou marc jurídic i legal del sector financer andorrà. En aquest sentit, cal assenyalar que el nostre respecte per la normativa reguladora és íntegre i lleial en tots els àmbits i geografies on operem, intrínsec en la manera d'entendre el nostre negoci i factor clau que ens ha permès construir una sòlida reputació.

Un dels nostres objectius prioritaris és garantir el bon govern de l'entitat amb la finalitat de protegir els interessos dels nostres clients, accionistes, empleats i societat en general. Amb aquest compromís, el nostre model de govern corporatiu preveu un conjunt de normes i bones pràctiques considerades equitatives, transparents i eficients, així com també representatives dels valors del nostre model cultural.

El món canvia, i Andorra també, i en aquest nou context hem de ser capaços de preservar l'essencial: el nostre compromís amb les persones, amb les empreses i amb el país.

“Tenim voluntat de continuar sent un motor de canvi per al desenvolupament i progrés del nostre sector”

La correcta gestió del canvi en el sector financer serà un factor determinant en la continuïtat i èxit de les empreses. Som conscients que aquest entorn ha de ser abordat amb una nova perspectiva: innovant, gestionant per anticipar diferents escenaris i tenint sempre present l'impacte de les organitzacions en el conjunt de la societat.

Un dels eixos de la nostra estratègia se centra a continuar sent un banc amb una sòlida reputació sustentada per l'esforç realitzat des dels nostres orígens. Els bancs sòlids i rendibles són imprescindibles per assegurar un creixement sostenible de l'economia, condició bàsica per contribuir al benestar de la societat.

Som el que som gràcies als clients. Ells són la nostra raó de ser. El nostre objectiu és mantenir una proximitat constant amb ells, perquè són el nostre present i el nostre futur. Per això, els devem el millor servei i comptem amb tres palanques fonamentals: la innovació, la tecnologia i el talent.

La necessitat d'innovar és essencial. Però la innovació ha d'estar necessàriament enfocada a la qualitat, l'eficiència i l'increment de la competitivitat per aportar un valor diferencial.

La nova realitat digital és un entorn reptador i la digitalització és una part fonamental de la nostra estratègia, alhora que proporciona l'estructura de partida per a nous canals bancaris, de millora dels actuals i d'implementació de noves iniciatives.

La cultura que ens defineix és la base del nostre avantatge competitiu. Hem mostrat i demostrat a través de més de 68 anys les nostres capacitats d'èxit, les quals ens han permès créixer de forma sostinguda i sostenible, sempre abraçant les oportunitats que el canvi ens ofereix.

Som una entitat amb un sentit profund de responsabilitat cap a les societats on operem i amb voluntat real de contribuir al bé comú. Som conscients que els actius intangibles són la clau de la diferenciació a mitjà i llarg termini, la principal palanca del canvi per al desenvolupament sostenible, essencial per a la nostra societat. Per això hem elevat el nostre compromís als Objectius de Desenvolupament Sostenible i el Pacte Mundial de Nacions Unides.

Tenim voluntat de continuar sent un motor de canvi per al desenvolupament i progrés del nostre sector i del país. Seguirem treballant per contribuir, en la nostra mesura, a transformar en positiu el món i merèixer-nos la confiança de tots aquells que ens l'han dipositat.



Josep Peralba Duró
Conseller delegat

1. Govern corporatiu

El bon govern corporatiu inclou els estàndards i els principis relacionats amb l'establiment dels objectius de l'entitat, estratègics i de gestió de riscos i de negoci. Determina l'assignació de potestats i responsabilitats del Consell d'Administració i l'Alta Direcció en el desenvolupament de les activitats i negocis, i en la presa de decisions corporatives.

1.1 Estructura de govern

Junta General d'Accionistes

Està integrada per tots els accionistes, sense tenir en compte el nombre d'accions de les quals són titulars, i els representa davant l'assemblea. Les decisions preses per la Junta General són obligatòries per a la totalitat d'accionistes. Adopta les decisions finals en les qüestions rellevants.

Consell d'Administració

És l'òrgan de representació plena de l'entitat. Li corresponen totes les facultats necessàries per al govern del Banc i, en particular, analitza i aprova les directrius bàsiques d'actuació, a més de valorar les estratègies i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu (doble funció, de gestió i supervisió de l'entitat).

Comissió Delegada del Consell d'Administració

Té la funció d'aprofundir en el seguiment de les qüestions rellevants de gestió i supervisió preses pel Consell d'Administració.

Comitè Executiu

És l'òrgan de direcció i coordinació de l'entitat, i li correspon la implementació de l'estratègia, les polítiques i sistemes de gestió, els controls i els riscos per a l'operativa adequada del Banc.

Comitè
deontològic

Comitè
de prevenció
de blanqueig
de diners

Comissió
superior de
crèdits

Comitè de
coordinació
del risc

Comitè
d'estratègia
d'inversió

Comitè
d'actius
i passius
i de riscos

Comitè de
coordinació
de comunicació

Òrgans de govern

Consell d'Administració



Antoni Pintat Mas
President



Jaume Casal Mor
Vicepresident



Josep Peralba Duró
Conseller delegat /
secretari



Maria Reig Moles
Consellera



**Rosa Pintat
Santolària**
Consellera



**Daniel Arqués
Tomàs**
Vicesecretari
(no conseller)

Equip directiu (31 de març de 2018)



**Josep
Peralba Duró***
Conseller delegat



**Xavier
Cornella Castel**
Director general

Direccions d'àrea



**Ramon
Lladós Bernaus**
Serveis Corporatius



**Josep
Escoriza Martínez**
Mitjans



**Martí
Alfonso Simón**
Negoci Bancari Andorra



**Esteban Jorge
Estévez Zurita**
Banca Privada Europa
i Noves Geografies



**Josep
Brunet Niu**
Grup Assegurador



**José Ignacio
García Fernández**
Banca Privada Amèrica



**Christophe
Canler**
Riscos i Compliment
Normatiu



**Agustí
Garcia Puig**
Secretaria General



**Sílvia
Cunill Calvet**
Innovació, Màrqueting
i Nous Canals



**Francesc
Jordà Blanes**
Control de Gestió i
Planificació Financera



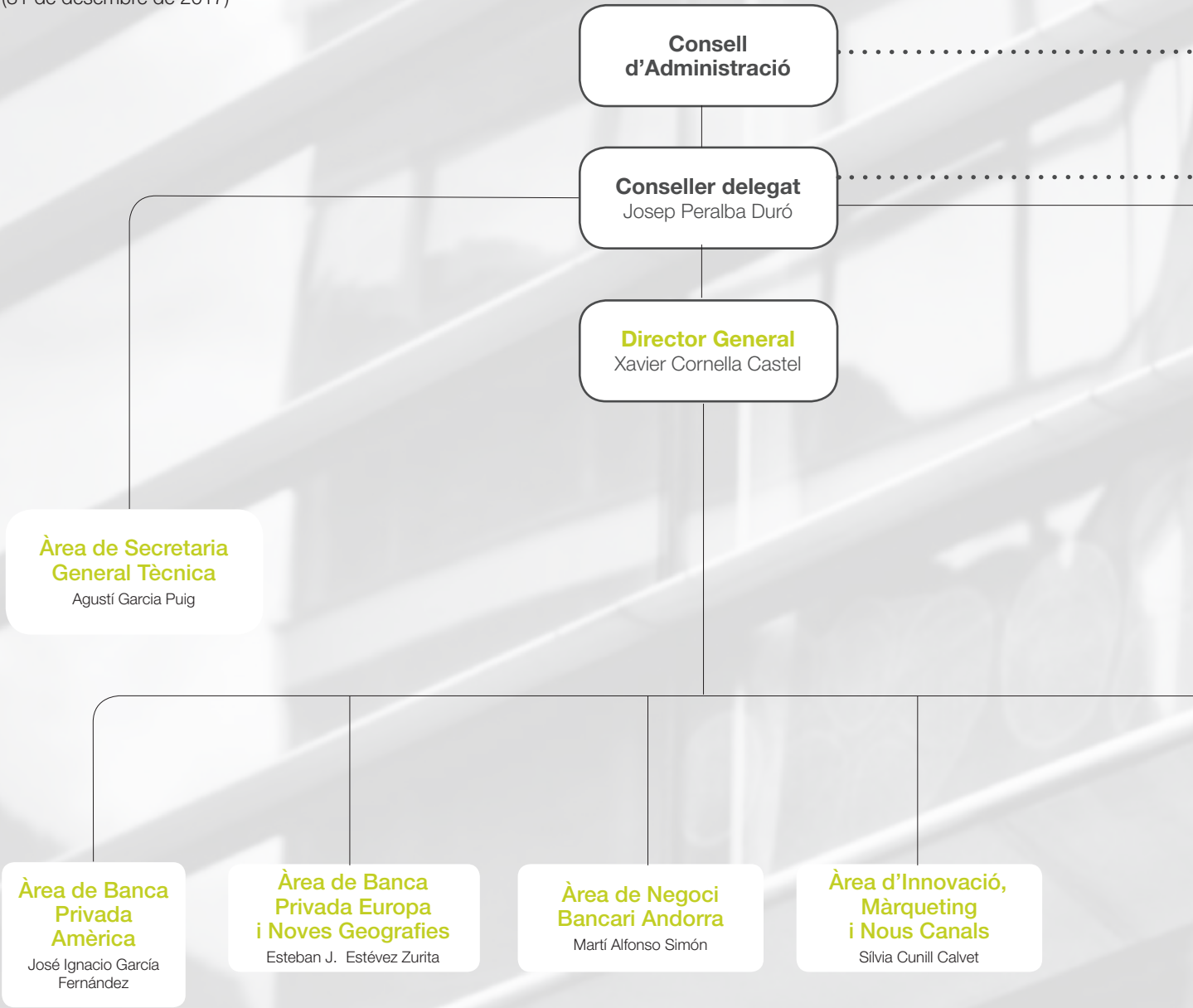
**José Luis
Dorado Ocaña**
Inversions

(*) No és membre del Comitè Executiu



Organigrama

(31 de desembre de 2017)





1.2 Pràctiques de bon govern

El nostre model de govern corporatiu assegura el compliment dels més alts requisits d'ètica i integritat. Seguim afermant les bones pràctiques d'acord amb la nostra voluntat de constant adaptació als estàndards de referència en la matèria.

El comportament íntegre i honest reforça la integritat corporativa del Grup, que s'assoleix a través de la integritat relacional amb els nostres clients, de la integritat en els mercats pel respecte per les normes reguladores dels mercats de valors, de la integritat personal en l'actuació individual dels empleats i de la integritat organitzativa, establint els mitjans organitzatius i de control que vetllin per l'eficiència de la nostra activitat en el seu conjunt.

Compromesos amb l'obligació de vetllar pel bon funcionament i l'estabilitat del sistema financer, disposem d'un conjunt de polítiques internes aplicables a tot el Grup Crèdit Andorrà. L'objectiu és garantir la màxima transparència davant els clients amb l'adequació de la nostra activitat als requeriments internacionals en la matèria i seguint els requisits legals de les geographies on som presents. És amb aquesta finalitat que periòdicament també s'ofereixen formacions específiques a totes les persones que treballen en qualsevol de les empreses del Grup.

Per donar compliment normatiu a aquests principis ètics de conducta ens hem dotat d'un conjunt de normes que regulen el comportament de tota l'organització en tots els àmbits.



10

El Consell d'Administració del Banc és el responsable d'aprovar dins de l'àmbit del risc de compliment i conducta les principals polítiques d'aplicació a tot el Grup, que a dia d'avui són:

- Codi ètic i de conducta del Grup
- Codi de conducta als mercats de valors
- Política de prevenció del blanqueig de diners o valors i del finançament del terrorisme
- Política de compliment normatiu
- Política integral en matèria d'inversió i gestió de riscos
- Política de protecció de l'inversor
- Política Fatca (Foreign Account Tax Compliance Act) / CRS (Common Reporting Standard)
- Política de protecció de dades de caràcter personal
- Norma d'intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal
- Política de responsabilitat social corporativa

Ètica en la pràctica bancària

El **Codi ètic i de conducta** constitueix l'eina essencial per formar el criteri ètic de tots els professionals i empreses del Grup. El **Codi de conducta en els mercats de valors** estableix uns principis i requisits comuns de transparència i honestedat en la pràctica bancària d'obligat compliment per al conjunt de persones i societats vinculades amb el Grup Crèdit Andorrà.

En la mateixa línia de responsabilitat ètica, ens hem dotat del Reglament del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà així com de la resta de filials del Grup.

L'Associació de Bancs Andorrans (ABA) ha aprovat durant el 2017 el seu nou Codi de conducta. El text s'articula en línia amb el marc jurídic andorrà, els principis internacionals en la matèria i, complementa alhora, la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme i les recomanacions globals del Grup d'Acció Financera Internacional.

1.3 Gestió integral del risc i transparència

La gestió del risc a Crèdit Andorrà es realitza de manera homogènia, integrada i transversal a escala global i té com a objectiu assolir un nivell de control eficient davant tots els riscos als quals el Grup –i per tant les societats individuals que l'integren– es troba exposat. L'objectiu és garantir el manteniment d'un perfil de risc moderat-baix que certifiqui en tot moment que l'entitat realitza la seva activitat de negoci dins dels límits i objectius establerts.

El sistema de govern corporatiu del Grup Crèdit Andorrà s'estructura en un marc que defineix les responsabilitats en la gestió del risc seguint el model de les tres línies de defensa (3LD) que recomanen els "Principis de govern corporatiu per a bancs" del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea. Aquestes línies de defensa estan segregades jeràrquicament i treballen amb suficient independència i coordinació entre elles.

L'Entitat vetlla per promoure la cultura de riscos al Grup i donar resposta els nous reptes de supervisió i de control com Basilea III, CRS, MiFid o la prevenció del blanqueig.



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

La segona línia de defensa la constitueix l'àrea especialitzada en la matèria. Així, l'àrea de Riscos i Compliment Normatiu, a través dels departaments de Control Intern, Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig, vetlla pel control efectiu dels riscos i assegura que es gestionen d'acord amb la voluntat d'assoliment de risc definit pel Consell d'Administració. El director de l'àrea és qui reporta al Consell d'Administració, a través del conseller delegat.

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

2. Grup Financer Crèdit Andorrà. Estats financers

Els estats financers consolidats del Grup corresponents a l'exercici acabat el 31 de desembre de 2017 han estat els primers a ser formulats d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera adoptades a la Unió Europea (NIIF-UE), alhora adoptades per Andorra (NIIF-Andorra).

2.1 Estats de situació financera

12

Actiu (milers d'euros)

	31/12/2017	31/12/2016 (*)	01/01/2016 (*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	251.265	325.221	562.271
Actius financers mantinguts per negociar	5.547	40.509	41.898
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	201.545	235.134	477.803
Actius financers disponibles per a la venda	270.128	333.822	1.410.457
Préstecs i partides a cobrar	2.647.418	2.733.717	2.843.834
Inversions mantingudes fins al venciment	1.603.403	1.579.095	565.787
Derivats – Comptabilitat de cobertures	—	—	—
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura del risc de tipus d'interès	25.611	34.359	29.451
Inversions en negocis conjunts i associades	31.491	26.696	35.167
Actius emprats per contractes d'assegurances i reassegurances	2.760	2.706	1.875
Actius tangibles	127.155	139.053	131.586
Actius intangibles	112.717	106.953	103.558
Actius per impostos	25.694	31.613	25.312
Altres actius	51.898	62.046	88.059
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	103.285	111.188	139.886
Total actiu	5.459.917	5.762.112	6.456.944

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

La informació recollida en les taules és un extracte dels Estats financers consolidats de Crèdit Andorrà, aprovats per la Junta General d'Accionistes el 26 d'abril de 2018 i disponibles a informeanual.creditandorragroup.com

Davant de qualsevol discrepància entre ambdós, prevaldrà la versió dels Estats financers consolidats aprovats per la Junta General d'Accionistes de Crèdit Andorrà el 26 d'abril de 2018.

Passiu (milers d'euros)

	31/12/2017	31/12/2016 (*)	01/01/2016 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	4.772	7.212	10.078
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	123.374	123.094	45.377
Passius financers a cost amortitzat	4.493.974	4.889.126	5.482.995
Derivats - Comptabilitat de cobertures	42.192	48.661	47.890
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura de risc de tipus d'interès	—	—	—
Passius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	254.287	294.370	516.808
Provisions	62.305	64.228	55.173
Passius per impostos	2.169	8.721	10.249
Capital social reemborsable a la vista	—	—	—
Altres passius	55.746	64.597	55.605
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	—	—	—
Total passiu	5.038.819	5.500.009	6.224.175

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

Patrimoni net (milers d'euros)

	31/12/2017	31/12/2016 (*)	01/01/2016 (*)
Capital	63.462	70.000	70.000
Prima d'emissió	—	—	—
Instruments de patrimoni emesos diferents de capital	—	—	—
Altres elements de patrimoni net	—	—	—
Altre resultat global acumulat	4.972	8.319	—
Guanys acumulats	—	—	—
Reserves de revaloració	—	—	—
Altres reserves	293.721	151.029	99.024
(-) Accions pròpies	—	—	—
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	50.194	31.532	72.005
(-) Dividends a compte	—	-7.900	-20.000
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	8.749	9.123	11.740
Total patrimoni net	421.098	262.103	232.769
Total patrimoni net i passiu	5.459.917	5.762.112	6.456.944

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

2.2 Estat de resultats

En milers d'euros	2017	2016 (*)
Ingressos per interessos	70.243	83.643
(Despeses per interessos)	-31.532	-37.992
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)	-	-
Ingressos per dividends	3.730	1.665
Ingressos per comissions	158.678	161.762
(Despeses per comissions)	-33.135	-31.426
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	3.184	42.607
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	3.768	8.068
Guany o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	-79	647
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	1.115	134
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	9.029	9.789
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	172	-
Altres ingressos i despeses d'explotació	6.224	5.252
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	4.192	-2.267
Total resultat d'explotació net	195.589	241.882
(Despeses d'administració)	-127.330	-124.950
(Amortitzacions)	-12.264	-14.033
(Provisions o reversió de provisions)	-2.092	-8.058
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats)	-228	-18.902
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)	-231	-424
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)	-41	-17.983
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	-	-
Participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades	3.398	3.323
Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com activitats interrompudes	-623	-31.934
Guany i pèrdues abans d'impostos procedents de les activitats continuades	56.219	28.921
(Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades)	-5.660	2.971
Guany o pèrdues després d'impostos procedents de les activitats continuades	50.559	31.892
Guany o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats ininterrompudes	-	-
Guany o pèrdues de l'exercici	50.559	31.892
Atribuïbles a interessos minoritaris (participacions no dominants)	365	360
Atribuïbles als propietaris de la dominant	50.194	31.532
Resultat per acció (bàsic) - En euros	59,72	39,91
Resultat per acció (diluït) - En euros	59,72	39,91

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

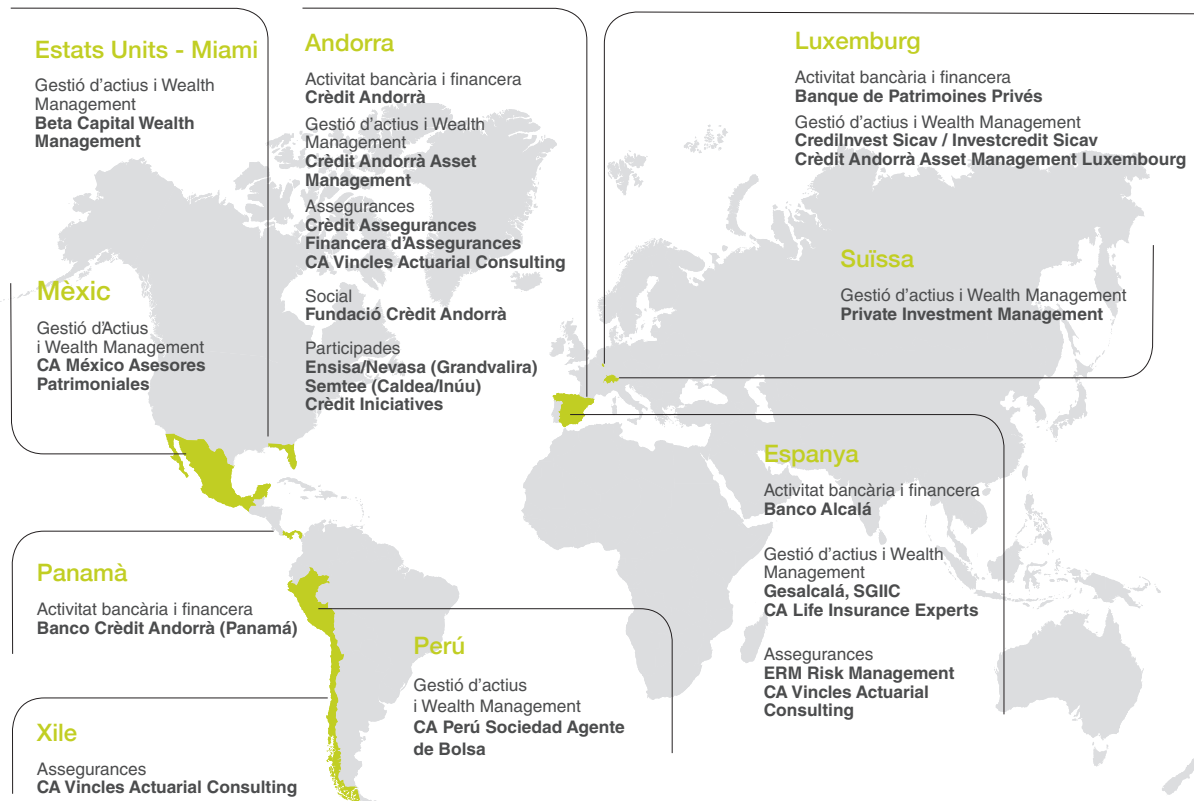
3. Estratègia i activitat de negoci

El nostre lema, *Al vostre servei i al servei del país*, transmet la nostra essència, el que ens defineix des de la creació del Banc.

Aquesta voluntat de servei és el nostre veritable avantatge competitiu, unit a les capacitats de lideratge i innovació en la gestió, un model de negoci fonamentat en la fermesa i la solidesa, i el compromís d'un equip de més de 800 professionals presents en els principals centres financers del món.

Sobre la base de la creació de valor, orientem els esforços a generar resultats positius a través de conèixer, comprendre, adaptar-nos i satisfer les necessitats i expectatives dels clients i la resta de col·lectius amb els quals ens relacionem.

15



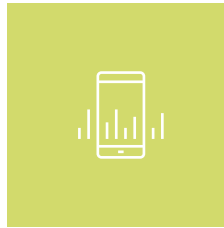
3.1 Estratègia corporativa



Creixement enfocat i eficient

Crèdit Andorrà pretén un creixement sostingut i sostenible, tant des del punt de vista orgànic com a partir d'aliances estratègiques. El **procés d'internacionalització** iniciat l'any 2003 continua, molt enfocat a la rendibilitat de les operacions realitzades.

Tot aquest procés es duu a terme de la mà de la innovació i l'ambició de millora en termes de qualitat i eficiència en tot allò que fem.



Innovació i transformació digital

La innovació juga un paper clau en el negoci del futur, per dissenyar nous models que s'adeqüin a la realitat, donar resposta als requeriments regulatoris i aportar solucions eficients per a tots els clients, els de sempre i les noves generacions.

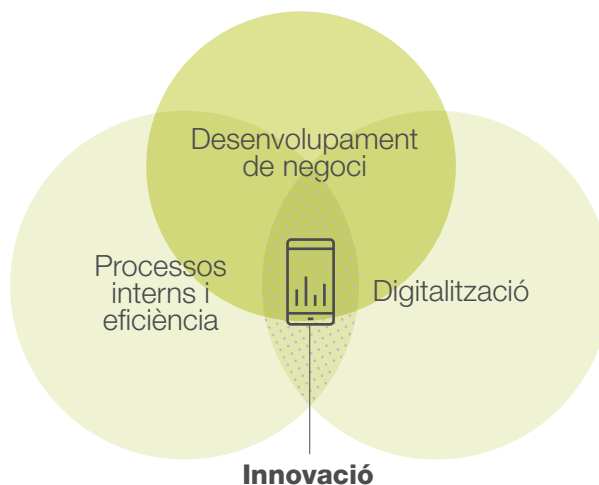
Un dels punts clau de l'estratègia de Crèdit Andorrà és el **desenvolupament d'una autèntica banca digital**, enfocada a resoldre les necessitats dels nous perfils de consumidors, tots nadius digitals –*millennials*, *prosumers*, *crossusers*– i competir en condicions amb els nous *players* tecnològics.



Estructura i organització

Crèdit Andorrà treballa per consolidar-se com un **grup bancari operatiu en els principals centres financers**, des d'Andorra cap a la resta del món.

Amb aquesta perspectiva l'objectiu principal és continuar amb l'adaptació dels serveis al nou marc jurídic i legal, el manteniment i la rendibilitat dels volums actuals sota gestió i guanyar quota en segments determinats.

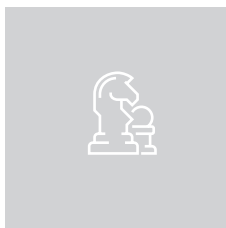




Marca

Grup Crèdit Andorrà té en la marca un dels actius principals. Una marca **reputada i d'elevada notorietat** que ens ha permès consolidar el nostre lideratge en el sector financer del país i esdevenir un referent andorrà en el procés d'expansió. Els valors que transmet la nostra marca reflecteixen els principis de gestió que conformen l'ADN del nostre Grup.

A Crèdit Andorrà treballem des de tots els fronts —negoci, internacionalització, sostenibilitat, digitalització i innovació— per oferir sempre el millor servei i continuar sent el banc que som, el banc d'Andorra i el banc d'Andorra al món.



Cultura i avantatge competitiu

Grup Crèdit Andorrà ha mostrat al llarg de 68 anys de trajectòria una visió del negoci molt pròpia, basada en els nostres punts forts, una manera de ser i una manera d'actuar que ens caracteritzen.

En essència, hem construït el Grup que som ara sobre una **vocació de servei**, sense oblidar la nostra andorranitat.

La cultura empresarial de Crèdit Andorrà és molt sòlida i està molt arrelada en els comportaments de les persones que integren el Grup. Constitueix la base del nostre avantatge competitiu, en què la voluntat de permanència, la vocació de servei, el compromís social, la integritat i la reputació són principis inalterables.

3.2 Activitat de les àrees de negoci



**Creixement
enfocat i eficient**

Grup Crèdit Andorrà és el principal grup financer d'Andorra, amb serveis de banca comercial, de banca privada i de gestió d'actius a escala internacional que es complementen amb altres línies de negoci, com ara l'activitat asseguradora.

Grup Crèdit Andorrà està centrat en tres àmbits d'activitat:

- > **Andorra**, on és líder de la banca comercial i desenvolupa també serveis de banca privada;
- > **Europa** (Luxemburg, Espanya i Suïssa) i **Amèrica** (Miami, Panamà, Mèxic), on s'ofereix a través d'una plataforma internacional una àmplia oferta de serveis boutique en Wealth Management i de gestió d'actius; i
- > el **Grup Assegurador**, tant a Andorra, on representem el grup més important, com a Espanya, on participem de forma majoritària en la corredoria privada líder del mercat espanyol.

18

Andorra



BANCA UNIVERSAL
ASSEGURANCES
FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ

Europa



BANCA PRIVADA
WEALTH MANAGEMENT
GESTIÓ D'ACTIUS
ASSEGURANCES

Amèrica



BANCA PRIVADA
WEALTH MANAGEMENT
GESTIÓ D'ACTIUS
ASSEGURANCES

Àrea de Negoci Andorra

Grup Crèdit Andorrà és líder de la banca comercial a Andorra i ofereix una plataforma internacional amb una àmplia oferta de serveis boutique en Wealth Management i una proposta de valor centrada en la confiança, la tradició i la reputació.



Amb el doble objectiu d'avançar-nos al context extern marcat pel nou marc regulador i, d'altra banda, acomplir requeriments interns per tal de racionalitzar l'estructura operativa de la prestació de serveis financers al país i, així, fer més eficient l'estructura comercial, Crèdit Andorrà va reorganitzar l'estructura operativa a Andorra. L'àrea resultant ha estat l'àrea de Negoci d'Andorra que engloba la Banca Comercial i la Banca Privada de país.

L'increment de capacitat de gestió en aquesta nova divisió ha permès una visió més integral de les necessitats dels clients.

19

47%
Banca Comercial

Particulars

PIME

Corporate



53%
Banca Privada



Àrea Banca Privada Amèrica

Les tres principals posicions de la regió han evolucionat cap a negocis molt específics: Miami ha esdevingut el *hub dòlar* del Grup i la base de la nostra presència als Estats Units; Mèxic DF s'ha enfocat en el desenvolupament de la banca privada domèstica del país, i Panamà es manté com a centre financer regional i de referència preferencial d'Amèrica Central.

 **BETA CAPITAL
WEALTH MANAGEMENT**
Crèdit Andorrà Financial Group

 **BANCO CRÉDIT ANDORRÀ
(PANAMÁ)**
Wealth Management
Crèdit Andorrà Financial Group

 **CA MEXICO
ASESORES PATRIMONIALES**
Crèdit Andorrà Financial Group



MIAMI representa una plaça clau per a l'oferta de valor afegit. L'entitat gestiona un volum de negoci superior als 1.300 milions de dòlars i dona servei de banca privada i *asset management* a pràcticament tota la regió i al Grup. És una de les places financeres amb més potencial per a l'expansió internacional del Grup.

PANAMÀ ha iniciat el procés del camí cap a la transparència que ha viscut Andorra els darrers anys. Des de Banco Crèdit Andorrà (Panamá) es dona servei a la regió, amb una xifra de negoci el 2017 de 1.330 milions d'euros. Es manté com a centre de referència preferencial d'Amèrica Central.

L'evolució positiva de l'economia llatinoamericana ha comportat que aquest 2017 l'àrea de Banca Privada Amèrica hagi aconseguit creixements en totes les magnituds. Ha incrementat el volum de negoci, el marge ordinari i s'han obtingut uns beneficis superiors a l'aportació de l'any passat, com a resultat de la generació de valor als diferents segments de clients de la regió.

Àrea Banca Privada Europa

L'àrea de Banca Privada Europa agrupa l'activitat de Wealth Management sota les firmes de Banque de Patrimoines Privés, amb seu a Luxemburg, juntament amb Banco Alcalá a Espanya, i les unitats de Noves Geografies i External Asset Managers (EAM).



 **BANQUE DE PATRIMOINES PRIVÉS**
Wealth Management

Crédit Andorrà Financial Group

 **BANCO ALCALÁ**
Wealth Management

Crédit Andorrà Financial Group

 **PRIVATE INVESTMENT MANAGEMENT**

BANCO ALCALÁ té un clar posicionament de banca privada *boutique* i centra la seva activitat en la banca privada a través de les oficines de Madrid, Barcelona i València. Al tancament del 2017, ha arribat a 2.091 milions d'euros sota gestió, uns resultats avalats per la consolidació dels equips de gestors, la bona evolució de l'àrea d'External Asset Manager (EAM), l'esforç de captació d'IIC i la posada en marxa de l'oficina de València.

Banco Alcalá segueix apostant clarament per reorientar el *mix* de negoci, potenciant els contractes d'assessorament i preparant-se així per al nou escenari que suposarà l'entrada en vigor de MiFid II.

BANQUE DE PATRIMOINES PRIVÉS tanca l'any amb 2.854 milions d'euros sota gestió i es confirma que la plaça de Luxemburg representa un motor de creixement per al mercat institucional i l'oferta de vehicles d'inversió per a tot el Grup. En aquest sentit, s'ha consolidat una important xarxa de referidors

i contactes que, avui dia, ja consideren a Banque de Patrimoines Privés com un proveïdor de serveis preferencial per cobrir les necessitats dels seus clients.

Equips especialitzats, una oferta de vehicles d'inversió diferencial i la millora de l'eficiència operativa han permès a l'entitat situar-se entre les de referència com a plataforma de vehicles financers a Luxemburg.

UNITAT DE NOVES GEOGRAFIES. El model de negoci està enfocat al creixement en els territoris de l'Europa de l'Est, Orient Mitjà i Àfrica. Amb equips itinerants, es presta servei personalitzat, de qualitat i proximitat d'acord amb la normativa andorrana. L'assessorament és l'instrument clau per a la millora de la rendibilitat dels clients i la millora de l'eficiència comercial.

A través de les EAM es pretén potenciar les possibilitats de negoci que ofereix la plataforma internacional del Grup a Miami, Luxemburg i Espanya.

Àrea Financera



22

La relació amb les institucions financeres internacionals ha esdevingut un actiu de cabdal importància per al bon funcionament dels mercats bancaris i el manteniment de l'operativitat financera a escala global.

En l'àmbit de la gestió d'actius, les unitats a Espanya, Luxemburg i Andorra han complert el procés d'adaptació a la nova directiva europea MiFid II.

En particular, dins l'àmbit de l'**assessorament financer** s'ha desenvolupat una **proposta de valor unificada** a escala de Grup, enfocada en el valor afegit del servei, amb una **plataforma multibooking** capaç d'integrar l'assessorament ex-custodi. També s'han reforçat els controls dels paràmetres de risc de reputació per al Grup així com l'anàlisi i el seguiment individual i col·lectiu dels diferents instruments financers.

Com a resultat d'aquestes iniciatives han fructificat diferents impulsos comercials que s'han concretat en un increment de contractes d'assessorament financer, amb un impacte directe en la capacitat de generar ingressos recurrents i predictibles.

El Grup confia que aquests canvis s'acceleraran durant el 2018, recolzats no només per les noves dinàmiques generades sinó també pels canvis d'entorn motivats per MiFid II.

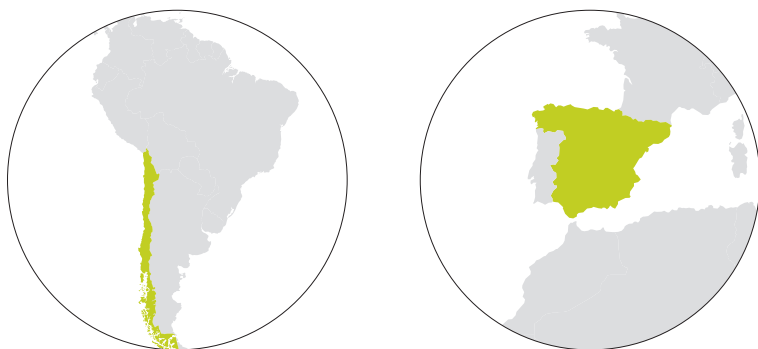
Destaca també l'estructuració del nou servei de planificació patrimonial en coordinació amb Serveis Corporatius, Assegurances i una xarxa d'assessors experts per donar impuls als serveis de gestió patrimonial a Andorra, que s'ha traduït en la creació de:

- (i) Vehicle sicav andorrà per compartiments.
- (ii) Vehicle sicav com a vehicle patrimonial per a clients UHNWI.
- (iii) Suport als serveis corporatius a Luxemburg en la constitució d'instruments estructurats com ara RAIF, SIV i Sicar.

Grup Assegurador

El pla estratègic del Grup Assegurador s'ha centrat durant el 2017 en la consolidació del negoci, el creixement en altres canals com la mediació, la venda directa o el telemàrqueting, l'omnicanalitat i l'impuls de la digitalització en els processos i el servei.

Integrat per un total de **195 professionals**, ha tancat l'exercici amb un resultat de **9,7 milions d'euros**, que representen un 19,21% del total de beneficis del Grup. El volum total de primes sota gestió ha estat de 80 milions d'euros.



23

Crèdit Assegurances

Companyia líder del mercat andorrà en assegurances de la branca de vida, ha consolidat la seva posició referent amb una important diversitat de productes. Compta amb una estratègia basada en l'omnicanalitat i a oferir una protecció integral a les persones. Crèdit Assegurances continua mantenint la seva posició de fortalesa i notorietat quant a resultats del Grup.

El Grup Assegurador ha estès la seva activitat també a Espanya i a Amèrica (Xile) a través de tres companyies.



Aliança estratègica



Els hòldings de corredories RSM i ERM han arribat a un acord pel qual els dos grups fusionaran els negocis respectius de corredoria i consultoria per donar lloc a un nou hòlding d'intermediació líder en el mercat espanyol, com a primera corredoria d'assegurances privada d'Espanya.

El nou hòlding ERSM suma serveis, talent, tecnologia, innovació, canals, know-how i professionalitat.





CA Life Insurance Experts

Companyia espanyola especialista en assegurances de vida, amb una oferta de valor en productes de risc i d'estalvi i que també reafirma la seva activitat com a gestora de plans i fons de pensió. La seva estructura comercial li ha permès ampliar la cobertura territorial, incorporant aquest any l'oferta de serveis també a Saragossa i Alacant.



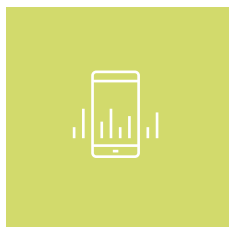
CA Vincles Actuarial Consulting

És la consultoria de serveis actuàrials i financers del Grup.

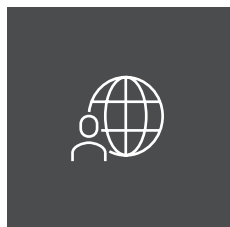


Oficines de CA Life Insurance Experts a Barcelona.

3.4 Activitat de les unitats corporatives



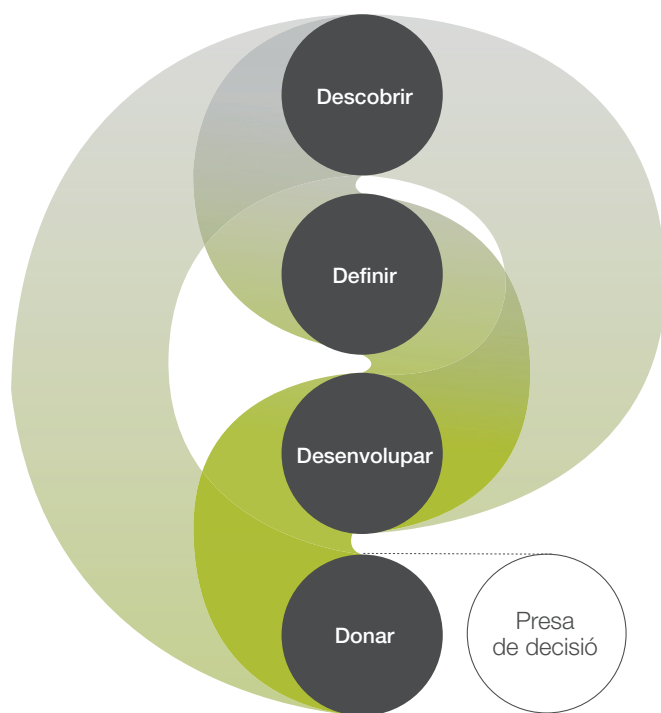
Innovació i transformació digital



Estructura i organització

La digitalització dels serveis en el mercat financer és un camí sense retorn i sense fi. La innovació és la clau per fer-ho possible i és també una de les principals fortaleses del Grup Financer Crèdit Andorrà.

L'àrea d'Innovació, creada el 2016, té la missió de ser el catalitzador de la innovació en els projectes del Grup i impulsar un canvi cultural per arribar al client amb les millors solucions. I, en paral·lel, des de **l'àrea de Mitjans** s'ha elaborat un pla per a la transformació digital i la seguretat tecnològica que marca el full de ruta per al Grup en els propers anys.



Crèdit Andorrà ha desenvolupat un mètode d'innovació propi que incorpora les millors pràctiques i metodologies de treball disruptives. L'objectiu és estendre el mètode a tota l'organització com un estàndard per a la captació de talent i la implicació de les persones en l'estratègia del Banc.

Transformació digital

Per continuar sent excel·lents en el servei, ens cal l'ús estratègic de les noves plataformes tecnològiques perquè acompanyin els objectius de Negoci, els nous requeriments legals de sector i per estructurar noves oportunitats.

La digitalització dels serveis està transformant la nostra manera de relacionar-nos amb els clients, la nostra manera d'organitzar-nos, i també la nostra manera de fer negoci. El nou paradigma del negoci financer ve determinat per tres factors globals, que canviaran de forma substancial les entitats financeres i la forma de relacionar-se amb el client.

- > l'adequació a una regulació cada vegada més exigent,
- > l'aparició de nous actors en el mercat, com les *fintech*, i
- > la transformació digital, que implica l'ús de les tecnologies d'avantguarda en un món hiperconnectat.

Davant aquests escenaris, la innovació ha de jugar un paper clau en el negoci del futur. Ha de servir per dissenyar nous models que s'adeqüin a la realitat, ha de donar resposta als requeriments regulatoris i ha **d'aportar solucions eficients per a tots els clients.**

S'han promogut diverses iniciatives per mantenir el lideratge de Crèdit Andorrà com a referent de la banca digital al país a través de quatre grans eixos:

Eixos d'actuació

MULTICANALITAT

Oferint al client una experiència bancària completa a través de tots els canals. Parant especial atenció al canal mòbil i l'accés a través d'*smartphones*.

EXPERIÈNCIA CLIENT

Cobrint les expectatives del client, banca fàcil, experta i segura.

BANCA RENDIBLE

Prioritzant l'increment de negoci a través d'iniciatives comercials o nous processos de contractació.

CULTURA DIGITAL

Impulsant la digitalització a tot el Grup a través d'iniciatives d'implantació transversal.

Iniciatives

- > Nova plataforma per a la banca *on-line* (*e-Crèdit*) i integració dels diferents desenvolupaments del Grup: Crèdit Andorrà, Banco Alcalá, Banque de Patrimoines Privés i Banco Crèdit Andorrà (Panamá).
- > Obertura de nous canals digitals d'atenció al client. El llançament de l'eina "*El meu gestor*", un nou canal de comunicació segur i confidencial que permet conversar amb el gestor i trametre documents de manera segura.
- > Incorporant noves funcionalitats per potenciar l'operativa en canals digitals, amb el llançament del portal de mercats *Crèdit Broker* i la secció "*La meva cartera*" per realitzar el seguiment de les inversions.
- > Nous elements comercials per potenciar l'obtenció d'oportunitats de venda a través de canals digitals, formularis intel·ligents, comunicació digital, segmentada, pàgines informatives de campanya, noves pàgines de producte.
- > Pagament a través del mòbil amb la nova App *Crèdit Wallet*.



Les línies de treball que marquen el pla de transformació digital del Grup pivoten sobre cinc elements principals

01.

Innovació tecnològica i millora de l'experiència digital del client



02.

Seguretat tecnològica



03.

Compliment normatiu



04.

Proveïdor global de serveis tecnològics per al Grup



05.

Qualitat en els processos



01.

Innovació tecnològica i millora de l'experiència digital del client

Nou model d'*advisory* per a banca privada amb Salesforce

Crèdit Andorrà ha desenvolupat un **mòdul específic d'assessorament financer per a serveis de banca privada** a la plataforma Salesforce, la multinacional tecnològica que la revista *Forbes* ha reconegut com la companyia més innovadora del món el 2017.

El mòdul d'*advisory*, que compleix els requeriments regulatoris de compliment normatiu del sector (MiFid II, Facta, Basilea III i PSD2) vol ser un referent en el món de la banca privada internacional.

A l'hora d'iniciar aquest projecte s'han posat en valor les capacitats tecnològiques de Crèdit Andorrà com a desenvolupador de noves solucions digitals, a més de l'*expertise* i el coneixement en el món de la banca privada i les assegurances.

En paral·lel a aquest projecte, Crèdit Andorrà també ha implantat Salesforce Financial Services Cloud, Marketing Cloud i Community Cloud com a solució unificada de tecnologia al núvol integrada amb els *cores* bancaris i de les companyies asseguradores del Grup.



**Merkaat,
el primer assessor
en inversions digital
d'Andorra, premi de
l'Associació EFMA a
la innovació bancària**

Més informació Merkaat
(Pàg. 38)



<https://www.youtube.com/watch?v=3bk69E5QTr4>

02.

Les noves tecnologies fan aflorar noves aptituds i maneres de gestionar que acompanyaran el canvi necessari en el si de l'organització.

Seguretat tecnològica

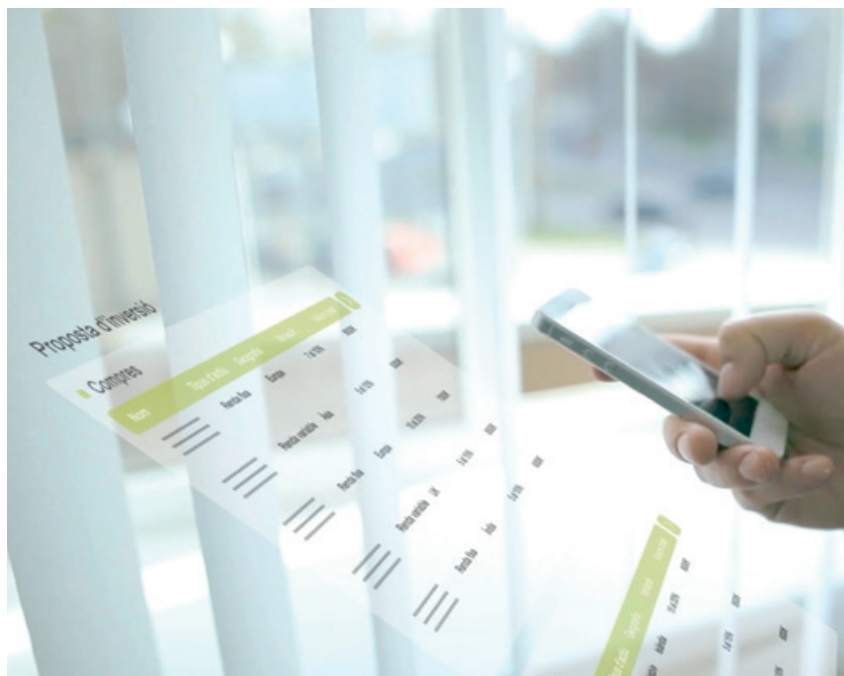
Un dels projectes en el decurs d'aquest any està sent l'alineació dels processos i procediments interns amb els estàndards més rigorosos de gestió de la seguretat tecnològica, basats en la norma ISO 27000, que aconseguirem el 2018.

03.

Compliment i normativa tecnològica

Hem proveït les eines tecnològiques necessàries per garantir el compliment de la reglamentació i les normatives a tots els territoris on operem. Amb la transformació digital donarem resposta a les noves necessitats del mercat i dels nous perfils de clients, però també es generaran nous perfils professionals amb capacitats concretes que sorgiran de l'evolució mateixa de les TIC.

Per tant, el procés mateix està tenint un impacte directe en la nostra cultura organitzativa, els processos, el model de negoci i l'oferta de productes i serveis.



04.

05.

Proveïdor global de serveis tecnològics per al Grup

Des de l'àrea de Mitjans es treballa pel procés de transformació digital del Grup amb la posada en marxa d'un pla centrat en l'ús estratègic de les noves eines i models de programari més pioners que ha permès al Banc **posicionar-se com a líder en l'oferta de serveis digitals** per als nostres clients.

Entre els projectes desenvolupats destaquen els següents:

- > Nova banca electrònica (**e-Crèdit**) per facilitar l'operativitat al client.
- > Tecnologia de **pagament contactless**. Hem estat el primer banc a Andorra en aplicar-la a tot el parc de les nostres targetes.
- > **Visual Analytics**. Hem implantat aquesta eina per a Machine Learning, exploració del *big data* i quadres de comandament (MIS).
- > Partenariat amb **Salesforce**, líder mundial de CRM, per a la creació d'una interfície d'*advisory* en el model de negoci de banca privada.
- > **Nokia, Nuage Networks Virtualized Networks Services** (VNS de Nuage Networks). Desplegament ràpid, segur i optimitzat de noves oficines internacionals. Sistema de comunicacions que permet connectar oficines, bancs i centres de dades amb uns costos i temps d'implantació òptims.

Aquestes noves tecnologies, implementades a Andorra i a les filials arreu del món, ens permeten:

Plataformes com Salesforce, HTML5 Responsive, Apirest, Nuage, Visual Analytics o Pure Application han dotat el Banc de l'agilitat necessària per mantenir-se com a referent tecnològic i de seguretat del sector a més de permetre una millora de l'experiència digital del client.



<https://www.youtube.com/watch?v=soHk2CD7RUQ>

29

Objectius estratègics



Integració de tot l'entorn IT del Grup (SAP, AD, correu, aplicacions, etc.)



Visió global de la informació associada a les identitats dels empleats



Motor d'aprovisionament i lògica de negoci centralitzat i automatitzat basat en rols de negoci



Definició d'un marc per normalitzar l'autenticació i autorització (polítiques de seguretat comunes, rols estàndard, procediments homologats, etc.)



Processos d'auditoria centralitzats que aporten informació real i de valor

3.4 Riscos i compliment normatiu

Anem incorporant en els processos de gestió i control de riscos els principis bàsics i les millors pràctiques del sector financer que es troben recollides en els fonaments de les noves regulacions.

Els canvis en l'entorn econòmic, social i, sobretot, legal i regulador ens han requerit realitzar un **treball d'anticipació i d'adaptació** d'una elevada complexitat en la implementació. La importància i urgència en els terminis que marca el calendari d'adequació europeu s'ha hagut de conciliar amb els objectius del pla estratègic d'una forma eficaç i eficient.

Ens referim a les normes de la nova fiscalitat, els acords de no-doble imposició, el CRS, MiFid II, NIIIF, Basilea III i tots els canvis regulatoris en l'àmbit de la prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, en què destaca la tipificació del delictes fiscal com a precursor.

El grau d'implementació del nou conjunt de disposicions legals i reglamentàries en les diferents geografies en què operem suposa actuacions asimètriques en el temps, que han de ser coordinades de manera global. Tot i que la matriu (Andorra) encara no es troba sotmesa a algunes d'aquestes noves reglamentacions, la voluntat ha estat avançar-nos-hi per estar preparats.

El model de gestió activa i de control de riscos del Grup està fonamentat en la millora contínua en la identificació, l'avaluació –tant quantitativa com qualitativa– i mitigació, en el seu cas, dels riscos als quals es pot trobar sotmès el Grup.

Destaquen igualment les actuacions dutes a terme per la xarxa comercial en l'adequació dels aspectes relacionats amb la millora de les dades de la fiscalitat dels clients amb l'objectiu de poder complir els nous requeriments per al *reporting* fiscal CRS a escala de Grup. També són d'especial rellevància els treballs encaminats al compliment de MiFid II.

Pel que fa als paràmetres de gestió de riscos, les mètriques actualment vigents al Principat que regulen els aspectes de solvència i liquiditat es troben recollides en la Llei de regulació dels criteris de solvència i de liquiditat de les entitats financeres de 29 de febrer de 1996.

Anticipació als canvis a tres nivells



3.5 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

Pràctica bancària

The Banker

Banc de l'any a Andorra 2017



PWM / The Banker

Millor banc d'Andorra en banca privada



Global Banking & Finance Review

Millor banc d'Andorra en banca privada



Compromís global amb la societat

Primera entitat financera d'Andorra signatària del Pacte Mundial



Primera institució privada d'Andorra que s'adhereix als ODS per contribuir a l'assoliment de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides



Millor banc d'Andorra 2017 en responsabilitat social corporativa



Alts nivells de solvència i fortaleza financeres

Primer banc d'Andorra entre els 1.000 bancs del món en capitalització



Ràtings BBB (llarg termini) / F3 (curt termini amb perspectiva estable)



Qualitat en els processos i en la gestió

Gestió de la qualitat

Àrea d'Inversions de Crèdit Andorrà: departaments de Tresoreria i Mercat de Capitals, i d'Administració de Mercats i Control de Crèdit Andorrà.



Crèdit Andorrà Asset Management

Global Investment Performance Standards (GIPS)



Crèdit Andorrà Asset Management





4. Compromesos amb el futur

Tenim el ferm convenciment que el futur del Grup Crèdit Andorrà passa per continuar sent fidels als valors i al model de negoci que ens defineix, que uneix el comportament socialment responsable amb un creixement sostenible i sostingut.

La nostra vocació de servei al país i a la societat es posa de manifest a través del programa d'accions educatives, socials i culturals de la Fundació Crèdit Andorrà, creada el 1987 i de la qual hem commemorat els 30 anys.

32

4.1 Una trajectòria consolidada

1949

Creació de Crèdit Andorrà, amb el compromís de contribuir a la societat, al medi ambient i al progrés econòmic

1987

Creació de la Fundació Crèdit Andorrà per treballar en els àmbits:

- > **Educatiu**
- > **Social**
- > **Cultural**

1998

Firma de la Declaració del Programa pel Medi Ambient de Nacions Unides (UNEP FI)

Nosaltres viurem
en el món on
tots desitgem viure



COMPROMESOS AMB EL FUTUR

Creiem en un futur més sostenible. En un futur que respecti el medi ambient, que ofereixi educació, salut i benestar per a tothom i que fomenti el creixement econòmic responsable. Per això, ens hem sumat al Pacte Mundial de les Nacions Unides i ens comprometem a contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Perquè el futur que tots volem es comença a construir aquí i avui. Amb tota la il·lusió del món.



<http://www.compromesosambelfutur.com/index.html>



<https://youtu.be/6Hs7pMfAcTI>

Imatge de la campanya de comunicació de la responsabilitat social corporativa "Compromesos amb el futur".

33

2003

Publicació de la política i de l'informe d'RSC en línia amb l'estàndard GRI (autodeclarat com a nivell A)

2004

Certificació de medi ambient ISO 14001

2015

Publicació de l'informe d'RSC en línia amb les pautes GRI G4, opció "In Accordance - Comprehensive"

2016

Adhesió al Pacte Global de les Nacions Unides

Assumpció de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides per contribuir al compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Principis del Pacte Mundial



Drets humans

- 1 Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.
- 2 Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.



Normes laborals

- 3 Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
- 4 Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
- 5 Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.
- 6 Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.



Medi ambient

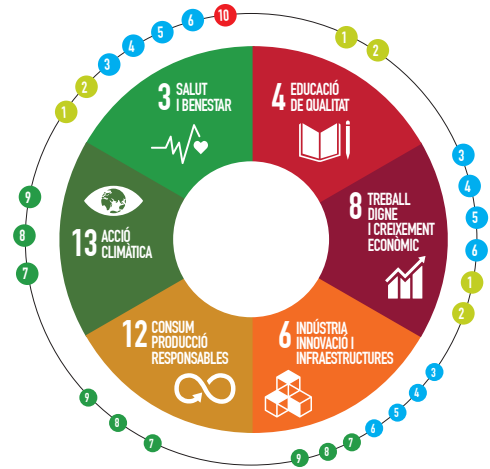
- 7 Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- 8 Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
- 9 Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.



Lluita contra la corrupció

- 10 Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Objectius de Desenvolupament Sostenible



Presència institucional

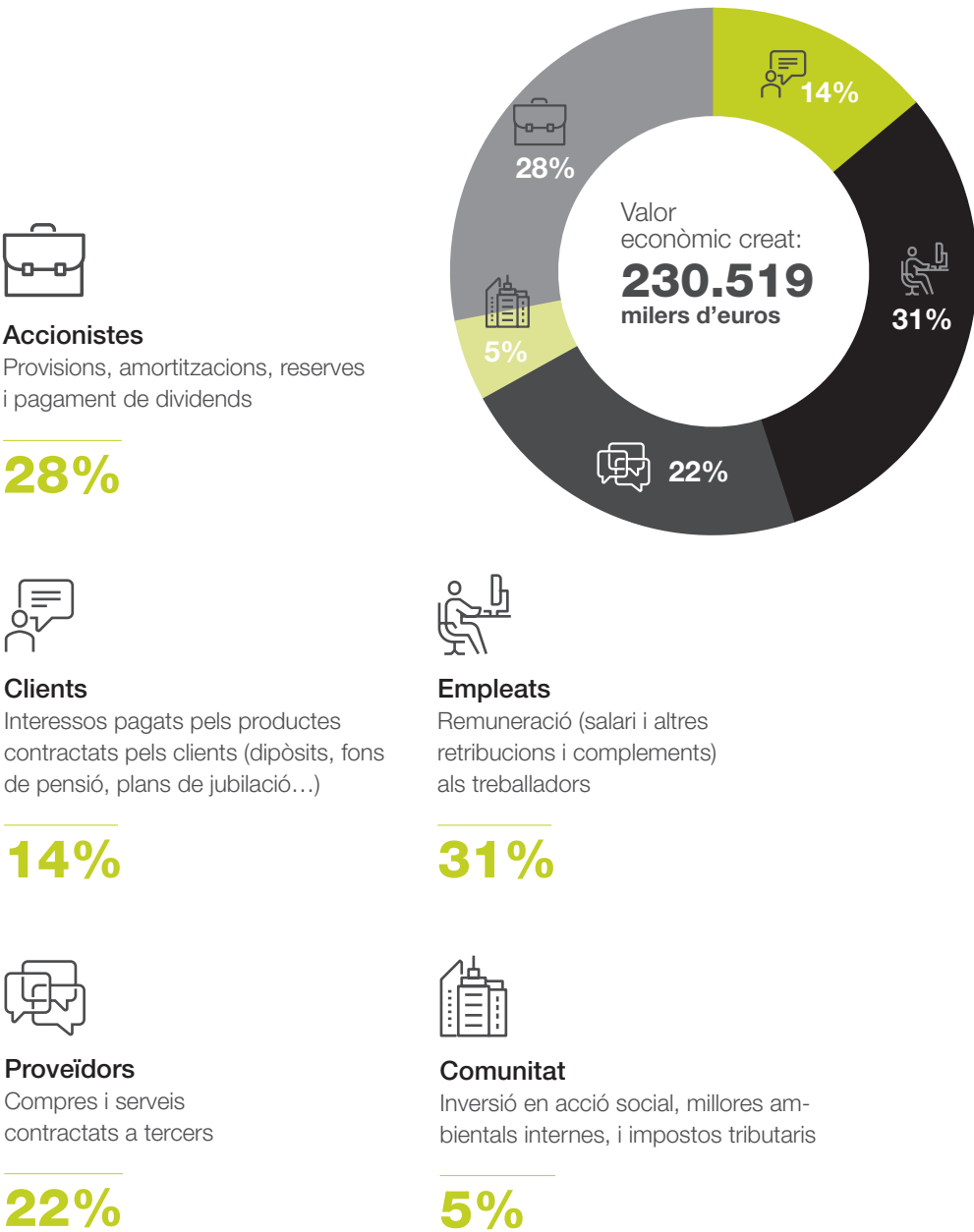
Crèdit Andorrà va participar al setembre en l'UN Global Compact Leaders Summit 2017, a Nova York, amb l'objectiu d'incorporar les millors pràctiques en aquest àmbit i donar a conèixer el compromís del Grup amb els ODS.



4.2 Impacte socioeconòmic

A través de la nostra activitat, tenim una sèrie d'impactes que es deriven de la nostra relació amb els agents econòmics i socials de l'entorn. Aquests impactes van des de l'activitat econòmica que generem entre els nostres clients fins a la contribució a la solidesa i el dinamisme del sistema econòmic, passant pel suport al teixit empresarial i social del país.

Estat del valor afegit





5. Al servei del client

Els valors de Crèdit Andorrà

#Orientació als clients
#Proactivitat i innovació
#Orientació a objectius

Objectius de Desenvolupament Sostenible



Principis del Pacte Mundial



36

5.1 El client, la clau

Net Promoter Score (NPS)

L'índex de promotors nets (NPS, en anglès) mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Es considera que la disposició del client a recomanar el producte o servei a una altra persona és l'indicador més útil de creixement per a una organització.

Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa, en tres categories (de 0-6 **detractors**; de 7-8 **passius**; i de 9-10 **promotors**). La xifra de promotors nets es correspon amb la diferència del percentatge entre els promotors i els detractors.



Recomanació
8,34



Fidelitat
8,71



Satisfacció
8,21

Estudi NPS a partir d'una base de 1.549 clients.

5.2 Serveis de valor compartit

Els nostres clients es poden beneficiar del valor directe que aporten els patrocinis i col·laboracions amb tercers en forma de descomptes, promocions i sortejos.



Club Piolet Andorra

La targeta Piolet fomenta l'estalvi dels petits, els quals poden també gaudir de diferents avantatges i promocions.



Carnet Jove Andorra

El Carnet Jove Clàssic i el Carnet Jove 16PUNT30 fomenten l'estalvi i ofereixen descomptes especials i avantatges en productes i serveis bancaris per als joves de fins a 30 anys.



Automòbil Club Andorra

La targeta ACA Master ofereix descomptes i avantatges en més de 6.000 establiments associats a la xarxa RACC.

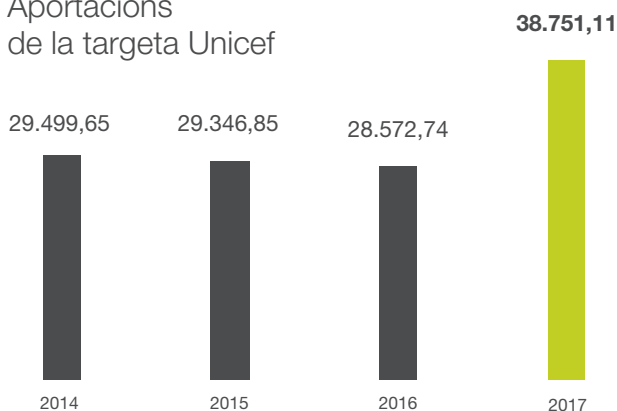
37



Unicef Andorra

A través de la Clau Visa Unicef els clients fan un donatiu anual a l'entitat que se suma a la quantitat aportada pel Banc per contribuir a la lluita contra l'ús d'infants soldats per part de grups armats.

Aportacions de la targeta Unicef



5.3 Innovació en productes i serveis diferencials

L'evolució del nou model de banca implica l'orientació contínua cap a la innovació, la prestació de serveis en diferents plataformes i la comercialització omnidimensional.

Transformació digital

Merkaat

El primer assessor en inversions digital d'Andorra. Accessible des de la banca *on-line* e-Crèdit, permet al client tenir una experiència totalment digital, s'adapta als nous hàbits de consum financer i s'obre a nous segments de clients.

Es diferencia de la resta de plataformes robotitzades perquè compta amb un equip d'experts que fa un seguiment constant de les carteres dels clients.

<https://www.merkaat.ad/>



Educació financera

A través de Blog Research, proporcionem continguts financers i d'actualitat econòmica oberts a tota la societat. Aquest blog agrupa el coneixement que genera el Grup.



research.creditandorrargroup.com



Crèdit Broker

Un innovador portal de gestió d'inversions integrat a l'e-Crèdit. Permet als usuaris invertir en renda variable i fons d'inversió de manera fàcil, visual i intuïtiva.

<https://wealthmanagement.creditandorrargroup.ad/ca/mercats>



Nous productes d'inversió

Value Investing

Derivat de l'acord estratègic amb la gestora Cobas Asset Management, ofereix l'assessorament financer en renda variable europea de determinats organismes d'inversió col·lectiva gestionats pel Grup Financer Crèdit Andorrà.

Crediinvest Sicav Global Equity Dividend

És un compartiment de sicav de dret luxemburguès que inverteix en empreses amb una elevada rendibilitat per dividend, per sobre de la mitjana dels índexs borsaris.

Solucions tecnològiques per a uns clients més satisfets

El procés d'innovació i digitalització que està duent a terme Crèdit Andorrà ens permetrà dotar de més valor afegit el model de negoci, impulsar l'omnicanalitat i millorar el servei al client.

Omnicanalitat i millora de l'experiència del client

Estem treballant perquè els nostres serveis financers s'integrin de forma natural i transparent en la vida dels clients.

- > **Internacionalització de la banca on-line** amb l'ampliació dels serveis de l'e-Crèdit a les filials de Banco Alcalá, Banco Panamá i BPP.
- > Lançament del nou e-Crèdit Empreses.
- > Lançament del nou *site* del Grup Assegurador <http://www.creditassegurances.ad/seguros>.
- > Servei gratuït "Comerç Electrònic Segur" per a les targetes en pagaments *on-line*.

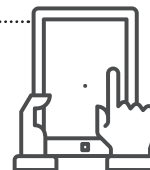
Ús dels serveis de banca *on-line* de Crèdit Andorrà

58%
dels clients particulars^(*)

65%
dels clients d'empresa^(**)

(*) Font: Crèdit Andorrà - Estudi de Mercat Financer Andorrà de clients Particulars 2017.

(**) Font: Crèdit Andorrà - Estudi de Mercat Financer Andorrà de clients Empresa 2016.





El meu gestor

Amb l'objectiu d'estrènyer la relació amb els clients, Crèdit Andorrà ha posat en marxa el servei **El meu gestor**, a través de la banca *on-line* e-Credit.

La nova funcionalitat, adreçada als usuaris de banca privada, pretén que el **client i el gestor puguin mantenir un contacte més proper**, constant i còmode a través d'un nou canal que permet una **comunicació bidireccional**, des de qualsevol dispositiu.



6. Al servei de l'equip humà

Els valors de Crèdit Andorrà

#Gestió de persones
#Proactivitat i innovació
#Lideratge

Objectius de Desenvolupament Sostenible



Principis del Pacte Mundial



41

6.1 Gestió eficient per acompanyar el creixement

Comptar amb un equip humà qualificat i compromès és essencial per garantir el bon funcionament del Grup, així com per respondre amb èxit els reptes del sector bancari i financer dels propers anys.

Cultura de la innovació



La innovació és un dels valors del model cultural de Crèdit Andorrà

La innovació i el projecte de transformació digital que se'n deriva és transversal a tot el Grup. És un projecte que col·loca les persones al centre i, per això, requereix d'implicació i obertura a noves formes de treballar més participatives, flexibles i transversals, i plantejar nous reptes.

El 2017 ha tingut lloc el primer **Hackathon**, un nou mètode d'innovació en el qual, durant una **jornada diferent i disruptiva**, els 27 empleats participants han buscat la millor solució a un repte de negoci.



Apostem pel talent intern i futur

Estem evolucionant amb un model que asseguri la **identificació del talent** clau per cobrir les noves necessitats del Grup, l'alineació amb el negoci i el desenvolupament professional.

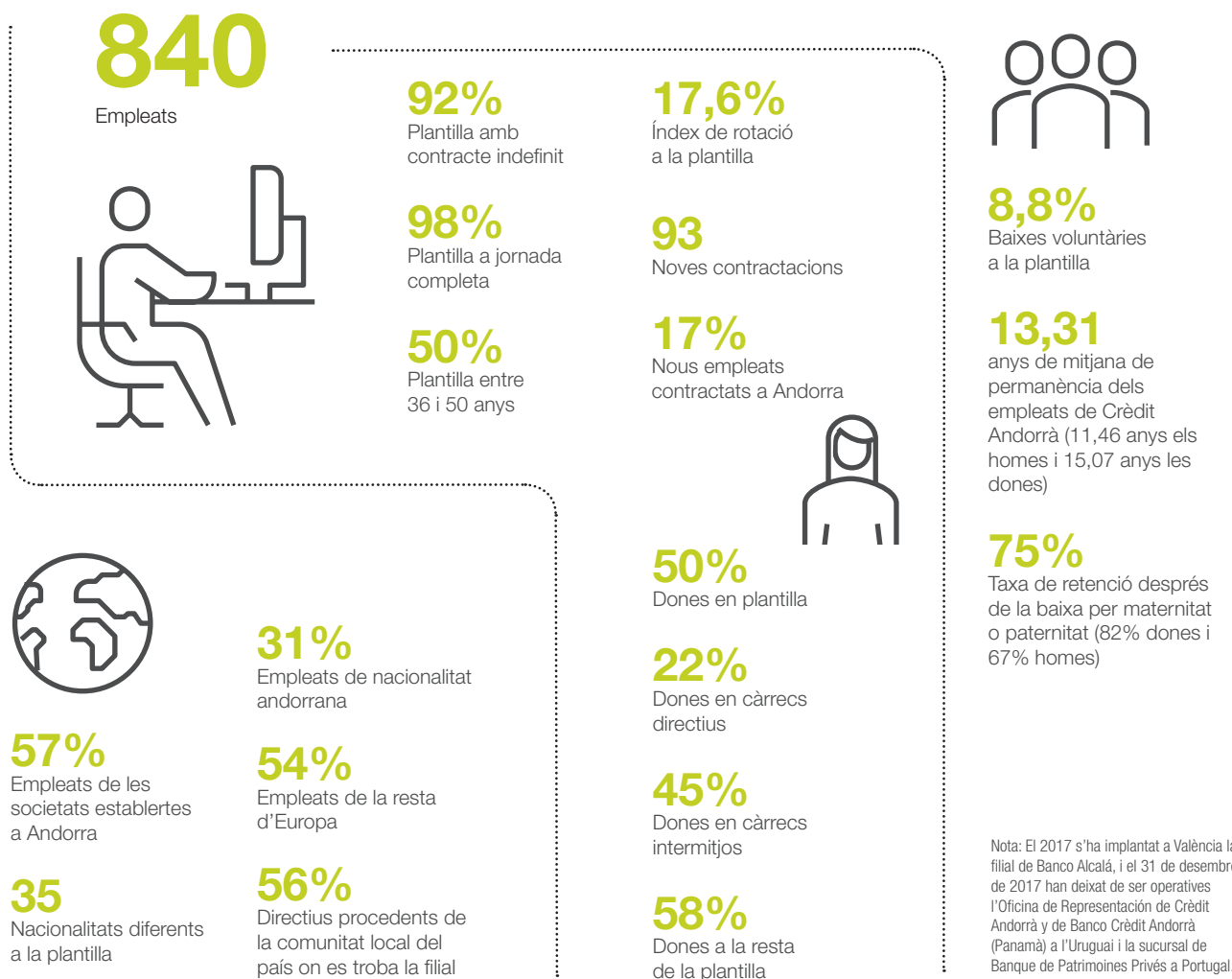
En el marc del programa *Oportunitats internes (Job Posting)*, el 2017 s'han publicat internament 28 llocs de treball, 19 dels quals han estat coberts per empleats del Banc.

Amb l'objectiu de fomentar l'educació, crear un vincle entre la universitat i el món laboral i identificar talent júnior, un total de 42 joves que cursen estudis superiors han tingut l'oportunitat de treballar enguany a diferents oficines i departaments del Banc.

6.2 Un equip professional i divers

El 2017 hem continuat el procés de redimensionament de l'estructura de l'equip humà amb l'objectiu d'adequar-la a l'actual context de mercat del Grup i incrementar l'eficiència operativa.

42





Equip de joves que es van incorporar a Crèdit Andorrà per als mesos d'estiu. © ANA

6.3 Formació per al creixement professional

Els programes i accions de formació estan alineats amb l'estratègia de negoci, participant de manera activa en la transmissió de la cultura, valors, coneixements i reptes estratègics.

El 2017 hem focalitzat l'activitat formativa en els temes prioritaris derivats del context normatiu actual. La formació en l'àmbit jurídic i legal ha comptat amb 514 empleats participants i ha suposat més de 3.250 hores de formació.

L'any 2012 vam obtenir el certificat de Qualitat ambiental interior en edificis per a l'edifici Ròdol d'Escaldes-Engordany.

43



96%

Plantilla que ha rebut formació



694 €

Inversió mitjana en formació per empleat



23%

Formació impartida dins l'horari laboral



81%

Plantilla subjecta al sistema d'avaluació de l'acompliment

El 2017 hem adequat els llocs de treball amb material ergonòmic específic per tal de prevenir patologies i millorar el dia a dia a l'oficina. En el marc de les polítiques de **prevenció i seguretat física per als clients i empleats**, hem impartit formació en primers auxilis i des del 2016 estem certificats com a empresa cardioprotegida.

768

Hores de formació en prevenció de riscos laborals



7. Al servei de la comunitat

Els valors de Crèdit Andorrà

#Lideratge
#Comunicació clara i transparent
#Proactivitat i innovació

Objectius de Desenvolupament Sostenible



Principis del Pacte Mundial



44

*30 anys
al servei de
les persones*

La Fundació Crèdit Andorrà va iniciar el 1987 la seva tasca social amb la creació d'un programa de beques per als joves, i posteriorment va ampliar la seva actuació amb **iniciatives en els àmbits de la cultura i l'acció social**. El 2017 compleix 30 anys com la principal fundació privada al país, tant pels recursos destinats com pel nombre de programes que desenvolupa.



Compromís amb Andorra

Contribuir al desenvolupament d'Andorra i dels seus ciutadans



Formació per al futur

Promoure la formació i la difusió del coneixement com a valors per generar progrés



Vocació de servei

Donar resposta a les necessitats del territori on està implantat el Grup.

Inversió global consolidada

Educació

25,20%

Cultura

39,43%

Altres projectes

1,38%

Societat

33,99%



7.1 La formació, clau de futur

Els joves, la garantia del demà

La promoció de la formació i la difusió del coneixement són els objectius que van motivar el naixement de la Fundació Crèdit Andorrà.

5 estudiants becats en la convocatòria del 2017

Beques de la Fundació Crèdit Andorrà

Des del 1987

197

estudiants becats



5 M€

d'inversió



Julen Bacou Sanz

Master of Science in Investment & Wealth Management a l'Imperial College Business School de Londres.



David Font Bernet

Màster universitari en Art Contemporani Tecnològic i Performatiu a la Universitat del País Basc, a Bilbao.



Bryan Dennys Giménez González

Màster universitari en advocacia a la Universitat de les Illes Balears de Palma de Mallorca.



David Pereiro Cortés

Master of Science in Motorsport Engineering a la universitat Oxford Brookes d'Oxford.



Clàudia Valdés Tomàs

Màster en advocacia a l'Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses de Barcelona.

> 5^a edició del Premi Internacional Calvó Armengol concedit a la professora Melissa Dell, de la Universitat de Harvard.

> Col·laboració amb el Cicle de perfeccionament professional i suport al Postgrau en dret andorrà, la formació de llevadores i altres seminaris de la Universitat d'Andorra.

Col·laboració amb la Universitat d'Andorra

155

estudiants

7.2 A prop de les persones

L'esport per al desenvolupament de la persona

Continuem promocionant la pràctica esportiva a través del patrocini d'iniciatives de caràcter popular emmarcades en diferents disciplines: esquí, muntanya, motor, golf i altres.



Un dels vencedors en la darrera edició de la Ultra Trail. © ANA

46



Visita guiada al Centre d'Interpretació Andorra Romànica. © Fundació Crèdit Andorrà

L'actiu dels més grans

L'espai és el centre d'activitats i de relació de la gent gran de la Fundació Crèdit Andorrà i és on se centralitzen la majoria d'iniciatives per promoure una vida activa i el benestar d'aquest col·lectiu. El 2017 ha tingut lloc el desè Saló de la gent gran, una iniciativa del comú d'Escaldes-Engordany i la Fundació Crèdit Andorrà.

1.213
inscripcions

1.088
hores lectives

418
voluntaris a l'AVIM

7.3 Atenció a les necessitats socials

La salut al dia

El programa *La salut al dia* de la Fundació Crèdit Andorrà està orientat a col·laborar en la millora de la salut i de la qualitat de vida de la població a través d'activitats informatives i formatives dirigides a les persones afectades per problemes i malalties de gran impacte social.

- > Col·lecció *Guies preventives per a pares i fills*.
- > Programa divulgatiu *A la vostra salut*.
- > Taller per a persones afectades de càncer i un per als seus familiars.
- > Tallers d'esclerosi múltiple. Continuïtat en el projecte.

3

conferències

323

assistents



Banc d'Aliments de Càritas Andorrana

La nostra ajuda a aquesta entitat es materialitza amb el subministrament de productes alimentaris, d'higiene personal i de la llar.

98

famílies
beneficiàries del
Banc d'Aliments



398,59 kg

d'aliments recollits

Trencant barreres

Som patrocinadors de la Federació Special Olympics Andorra per fer possible la integració social dels atletes.

- > Participació de la delegació andorrana als Jocs Mundials d'Hivern a Àustria.
- > Patrocini del VIII Trofeu Internacional d'Esquí.
- > Patrocini del Territori Special.

Programa Concòrdia

Continuem el suport al programa de donació d'unitats de sang de cordó umbilical. El 2017 s'ha lliurat per a trasplantament **la primera unitat de sang de cordó obtinguda mitjançant el programa andorrà.**

308

dones
inscrites

57%

de dones que
han donat a llum
estaven inscrites
al programa

175

unitats de cordó
umbilical recollides



7.4 La cultura, a l'abast de tothom



Miguel Poveda al Festival Narciso Yepes. © Jean-Luc Herbert

48

Creació musical

24^a temporada de la Fundació
Orquestra Nacional Clàssica
d'Andorra (ONCA)

13.272

assistents

XVIIIa
edició del Festival
Internacional d'Orgue

1.350

activitats

8

concerts

Suport a la promoció escènica

10a temporada de l'Escena
Nacional d'Andorra

6

representacions

1.164

assistents

Associació Festivals d'Ordino:
Concert de Cap d'Any Ordino i
Fundació Crèdit Andorrà i 35a edició
del Festival Narciso Yepes Ordino i
Fundació Crèdit Andorrà

488

assistents al
Concert de
Cap d'Any

1.200

assistents al
Festival Narciso
Yepes

7.5 Implicats amb el país

#CreditAndorrà AmbLaNeu

Som part activa del sector de la neu com a motor social, esportiu i econòmic d'Andorra.

- > Conveni de promoció i patrocini dels dominis Grandvalira, Vallnord i Naturlandia.
- > Patrocini de la Federació Andorrana d'Esquí (FAE) i col·laboració econòmica amb els corredors d'esquí alpí que compleixen els requisits establerts (tres corredors el 2017).



Presentació de l'equip de la Federació Andorrana d'Esquí. © ANA

Al costat del teixit empresarial

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

- > Fira d'Andorra la Vella 2017.
- > 68è Congrés Mundial de la Federació Internacional d'Agents Immobiliaris (FIABCI).
- > XXVIII Trobada Empresarial al Pirineu – Estratègies per a un marc canviant, en col·laboració amb l'Associació Trobada Empresarial.
- > Col·laboració amb l'Automòbil Club d'Andorra.
- > 16è Fòrum *La força dels valors* i XIX Cicle d'empresa familiar i qualitat *Canvis tecnològics i empenedoria social*, en col·laboració amb l'Empresa Familiar Andorrana.
- > Cicle de *Diàlegs europeus a Andorra*, en col·laboració amb l'Ambaixada d'Espanya.
- > II Jornades de la innovació i les noves tecnologies d'Andorra (INNTEC).
- > III Jornada sobre inversió i negoci a Andorra.



Trobada Empresarial al Pirineu. © Genaro M



Empresaris i emprenedors, el motor del país

Oferim a empresaris i empenedors un ampli ventall de conferències i jornades.

4
conferències

564
assistents

2
jornades
formatives



Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE

Creada el 2006, té per objectiu fomentar la interacció entre el món empresarial i l'universitari i promoure l'intercanvi d'experiències i d'idees per contribuir al progrés social.



Compromís amb l'impuls múltiple del turisme

El turisme i el comerç són també sectors econòmics clau de l'economia andorrana.

- > Participació en l'accionariat de Caldea i Grandvalira.
- > Campanya *El meu cor botiga per Andorra*, mitjançant la qual el Banc fa un sorteig mensual de 1.000 euros entre totes les compres que s'hagin fet a Andorra.



Genís Roca. © Alberto Gamazo

Crèdit Andorrà Global Fòrum

Genís Roca, soci i president de Roca-Salvatella, i expert en transformació digital, va ser un dels convidats al Crèdit Andorrà Global Forum. El cicle posa a disposició de la ciutadania andorrana ponents de referència per tal de fer una anàlisi de la realitat actual en clau de futur.

3
conferències

423
assistents

**EL FUTUR
ET PARLA**

VINE A ESCOLTAR-LO
CRÈDIT ANDORRÀ GLOBAL FORUM



8. Al servei del medi ambient

Els valors de Crèdit Andorrà

#Orientació a objectius
#Proactivitat i innovació
#Treball en equip

Objectius de Desenvolupament Sostenible



Principis del Pacte Mundial



51

8.1 Gestió i compromís ambiental

La gestió ambiental és part de l'acció responsable de Crèdit Andorrà, tant pel que fa a la **minimització dels impactes més rellevants** sobre el medi ambient com en la lluita contra el canvi climàtic.

Compromesos amb la mobilitat sostenible i lluita contra el canvi climàtic

- > Patrocini del primer bus híbrid d'Andorra.
- > Patrocini de la jornada de mobilitat elèctrica organitzada per FEDA i l'Automòbil Club d'Andorra (ACA) per donar a conèixer modes de transport més sostenible.
- > Crèdit Cotxe Verd, orientat a la compra de vehicles elèctrics i híbrids endollables.
- > Préstec Regenera, adreçat a fomentar la construcció o rehabilitació sostenible i eficient energèticament.

Implicació institucional

- > Participació al Programa mediambiental de les Nacions Unides per a les finances (UNEP FI).
- > Patrocini de les V Jornades tècniques de neu i allaus *Pyrenean Symposium on Snow and Avalanches*.



Inversions sostenibles

El fons Credilinvest Sicav Sustainability inverteix en valors relacionats amb el medi ambient, **inversions que promouen el creixement mundial sostenible i ecològicament responsable**.

Les principals àrees d'inversió són les empreses relacionades amb l'aigua, les energies renovables, el desenvolupament agrícola i les infraestructures.

Amb un actiu total de fons de 3,38 milions, l'any 2017 ha tingut un rendiment del 8,56%.

Evolució del fons Credilinvest Sicav Sustainability



8.2 Minimització de l'impacte ambiental

52

4.509 MWh

Consum d'electricitat
(-11,9% respecte al 2016)

2.187 MWh

Consum de gasoil
(-15,9 respecte al 2016)

1.376 t

Emissions de CO₂ abast 1 i 2^(*)
(-13,6% respecte al 2016)

39,1 t

Consum de paper
(-14,0% respecte al 2016)

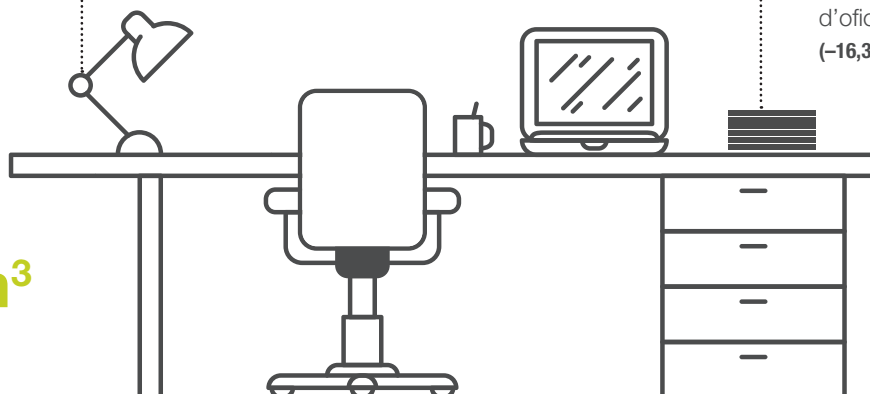
12,2 t

Residus de paper d'oficina
(-16,3% respecte al 2016)



5.529 m³

Consum d'aigua
(-46,6% respecte al 2016)



(*) Abast 1: emissions directes de CO₂
Abast 2: emissions indirectes de CO₂

Principals fites aconseguides

100% dels rètols exteriors amb il·luminació tipus LED: han permès un estalvi de 25 MWh, que representa el 34,72% del consum.

Eliminació d'un dels dos centres de processament de dades (CPD) de l'edifici ICA, cosa que ha permès un estalvi del 19,41% del consum energètic.

Reducció de l'espai ocupat pel centre de processament de dades (CPD) de la Seu Social, cosa que ha suposat una menor demanda de refrigeració, reduint en un 20% el consum elèctric de l'edifici.

Principals millores ambientals implantades



Energia elèctrica

Projecte de transformació digital mitjançant la plataforma Salesforce, reducció dels centres de processaments de dades (CPD) i canvi del sistema d'il·luminació a LED dels rètols exteriors.



Aigua

Substitució del sistema de climatització amb torres de refrigeració a la Seu Social per un sistema de volum de refrigerant variable (VRV).



Paper

Millores tecnològiques a les oficines i edificis corporatius, reducció dels enviaments a clients gràcies a les millores de gestió documental que ofereix el servei *on-line* e-Crèdit, que també han comportat la reducció dels residus de paper d'oficina.



Crèdit Andorrà

al vostre servei i al servei del país

Disseny i maquetació: www.cegeglobal.com

Dipòsit legal: AND.110-2018

ISBN: 978-99920-4-056-0

© Crèdit Andorrà

www.creditandorrargroup.com

<http://informeanual.creditandorrargroup.com/ca>

Autors de les imatges

Agència Andorrana de Notícies (ANA)

Alberto Gamazo

Eduard Comellas

Genaro M.

Jean-Luc Herbert

Grup Crèdit Andorrà al món

Activitat bancària i financera

CRÈDIT ANDORRÀ

Oficina Seu social
Av. Meritxell, 80
AD500 Andorra la Vella
Tel.: +376 888 600
Fax: +376 888 601
Tel. Banca Empreses: +376 889 300
www.creditandorrargroup.com

BANCO ALCALÁ SA

C/ Ortega y Gasset, 7 4a planta
28006 Madrid
Espanya
Tel.: +34 911 750 700
www.bancoalcala.com

BANQUE DE PATRIMOINES PRIVÉS SA

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

BANCO CRÈDIT ANDORRÀ (PANAMÀ) SA

Torres de las Américas
Torre A, piso 10
Punta Pacífica
Panamá, Rep. de Panamá
Tel.: +507 306 48 00

Gestió d'actius

CRÈDIT ANDORRÀ

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

CA LIFE INSURANCE EXPERTS

C/ Agustín de Foxá, 29,
6a planta A
28036 Madrid
Espanya
www.ca-lifeexperts.com

GESALCALÁ SGIIC

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

CA ASSET MANAGEMENT LUXEMBOURG

30, Boulevard Royal
L-2449 Luxembourg
Tel.: +352 26 20 63 803
www.banquedepatrimoinesprives.com

PRIVATE INVESTMENT MANAGEMENT

PIM Private Investment Management SA
Place du Molard, 4
1204 Genève
Tel.: +41 22 819 40 50
www.pim-sa.com

BETA CAPITAL WEALTH MANAGEMENT

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

CA MEXICO ASESORES

PATRIMONIALES EN INVERSIONES INDEPENDIENTES, SA DE CV
Torre Tres Picos
Arquímides N. 19, pisos 1, 2 y 8
Col. Bosque de Chapultepec
Delegación Miguel Hidalgo
11580 México DF - México
Tel.: +52 (55) 52814644
www.camexico.mx

CA PERÚ SOCIEDAD

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

Assegurances

CRÈDIT ASSEGURANCES

C/ Bonaventura Armengol, 6-8, 2n
AD500 Andorra la Vella
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 91 19
www.creditassegurances.ad/seguros

CA VINCLES ACTUARIAL CONSULTING (ANDORRA, ESPANYA I XILE)

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

ERM RISK MANAGEMENT

C/ Caravel·la La Niña, 12, 9è
08017 Barcelona
Espanya
Tel.: +34 932 803 133
www.ermgrupo.com/es

CA LIFE INSURANCE EXPERTS

C/ Agustín de Foxá, 29,
6a planta A
28036 Madrid
Espanya
www.ca-lifeexperts.com/

Activitat social

FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ

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



Crédit Andorrà
al vostre servei i al servei del país

www.creditandorrargroup.com