

# 2023

## Informe anual integrat



---

## COP D'ULL AL 2023 04

---

## CARTA DEL PRESIDENT 06

---

## 01 SOBRE EL GRUP MORABANC 08

EL MODEL DE NEGOCI  
LA CADENA DE VALOR  
LA NOSTRA RAÓ DE SER  
ASSOCIACIONS I ALIANCES

---

## 02 ESTRATÈGIA I SOSTENIBILITAT 18

LES PRIORITATS ESTRATÈGIQUES  
LA GESTIÓ DELS RISCOS I LES OPORTUNITATS DEL MERCAT  
EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT  
ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

---

## 03 GOVERNANÇA RESPONSABLE 30

EL GOVERN CORPORATIU I L'ÈTICA EMPRESARIAL  
LA GESTIÓ DELS RISCOS  
INFORMACIÓ SEGURA I PROTEGIDA  
LA GESTIÓ ECONÒMICA I ELS RESULTATS FINANCERS

---

## 04 ENTITAT DE PAÍS 48

EL COMPROMÍS AMB EL TERRITORI  
LA LLUITA CONTRA L'EMERGÈNCIA CLIMÀTICA

---

## 05 CREIXEMENT DE LES PERSONES 60

L'EXPERIÈNCIA DE CLIENT  
LA GESTIÓ DEL TALENT

---

## ANNEX 76

ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI  
ALTRES INDICADORS D'INTERÈS

---



# Cop d'ull al 2023



## Governança responsable

### GESTIÓ ECONÒMICA I RESULTATS FINANCERS

**51,4 M€**

resultat de l'exercici

**2,5%**

ràtio de morositat  
(mitjana bancs UE\* 2,30%)

**299,08%**

ràtio de liquiditat (LCR)  
(mitjana bancs UE\* 164,36%)

**+28%**

respecte del 2022

**109,5%**

ràtio de cobertura  
(mitjana bancs UE\* 102,74%)

**BBB -**

Estable des del 2015 (darrera  
actualització: desembre 2023)

**11.014 M€**

de recursos gestionats

**14,17%**

ROE (mitjana bancs UE\* 9,31%)

**1.446 M€**

inversió creditícia

**21,14%**

solvència ràtio CET1 *Fully Loaded*  
(mitjana bancs UE\* 15,73% *phase in*)



## Entitat de país

### COMPROMÍS AMB EL TERRITORI

**74.531€**

recollits amb targetes solidàries

**2,8%**

del benefici en accions a favor  
de la comunitat

### EMERGÈNCIA CLIMÀTICA

**3,38** tCO<sub>2</sub> eq

emeses per persona  
treballadora



## Creixement de les persones

### EXPERIÈNCIA DE CLIENT

**21.882**

seguidors a les xarxes socials

**57,8%**

clients i clientes digitals

**+72%**

accessos a la banca digital

**+123%**

operacions fetes a través  
de la banca digital

### EQUIP HUMÀ

**453**

persones

**60.696**

hores de formació

**49%**

dones en plantilla

**95%**

contractes indefinits

\*Dades 4Q2023 relatives a "significant institutions" [www.bankingsupervision.europa.eu](http://www.bankingsupervision.europa.eu)

Nota: M€ correspon a milions d'euros.



# Carta del president

El 2023 ha estat un any marcat per canvis significatius en diversos àmbits, des de les tensions geopolítiques fins als reptes ambientals. A escala global, hem assistit a un escenari d'incertesa alimentat per conflictes en zones com el Pròxim Orient i el manteniment de la guerra a Ucraïna, junt amb l'escalada de les preocupacions per l'emergència climàtica, posant en evidència la necessitat d'actuar de manera urgent i coordinada.

Pel que fa als esdeveniments econòmics del 2023, destaquen diverses transformacions que han modelat el panorama mundial. La recuperació econòmica després de la COVID-19 ha estat un factor central, amb una certa variabilitat entre les regions. A més, hem vist un augment significatiu en la digitalització de les economies, amb sectors com la tecnologia i les finances experimentant un creixement accelerat. No obstant això, els reptes relacionats amb els tipus d'interès han emergit com una preocupació creixent, amb els bancs centrals navegant entre l'estímul econòmic i la contenció de la inflació.

A Andorra, d'acord amb les anàlisis del Fons Monetari Internacional, durant el 2023, l'economia va mostrar resistència, creixent per sobre del seu potencial a llarg termini malgrat les adversitats. El 2023 va registrar un creixement del 2,3%, impulsat pel sector de serveis i un nombre rècord de visitants. L'atur ha estat pràcticament inexistència (1,2% al tercer trimestre de 2023), i les pressions salarials són notables davant la pèrdua de poder adquisitiu. La inflació segueix sent alta, al 4,6%, alimentada pels augments de l'habitatge, l'aigua, el gas, l'electricitat o l'alimentació.

El desembre del 2023, el Govern d'Andorra va informar de la finalització de les negociacions de l'Acord d'Associació amb la Unió Europea, un acord que, segons els dirigents, impulsarà el creixement i diversificarà l'economia, oferint noves oportunitats. Es tracta d'un acord molt transcendental per al país i també per al sector amb l'aplicació de les quatre llibertats de circulació de persones, de béns, de serveis i de capitals i l'adopció de tot el cabal comunitari en cada àmbit de l'Associació. Des

de MoraBanc hem estat molt atents i molt actius en tot el procés per aportar el nostre coneixement i experiència de cara a sumar esforços. Des d'Andorran Banking hem estat presents a les reunions sectorials convocades per Govern i així adreçar i donar resposta a les especificitats del sector financer. Ara bé, Andorra també es troba davant del repte de millorar la digitalització i accelerar els esforços d'adaptació al canvi climàtic.

Per a MoraBanc, el 2023 ha estat un any important, un any marcat per uns bons resultats tant en l'àmbit econòmic com en el creixement de les persones i de compromís amb l'entorn. Al mes de març d'ara fa un any, vam incorporar una estratègia ESG (aspectes ambientals, socials i de governança coneguts com a ESG per les seves sigles en anglès) ambiciosa i adaptada a la nostra entitat per acompanyar el creixement i les accions del grup. Això ens permet avançar en tres fronts com són la **governança responsable**, per consolidar un model de banca líder en solvència, liquiditat i rendibilitat, gestionant els riscos i les oportunitats i posant en valor els principis d'ètica empresarial i inversió responsable; ser una **entitat de país** per contribuir i dinamitzar l'activitat econòmica en els territoris on som presents; i el **creixement de les persones** per treballar en la digitalització i l'excel·lència en l'experiència com a entitat, amb la gestió del talent, la formació i el benestar, i amb una oferta de productes i serveis que respongui a les noves expectatives.

En el primer bloc, aquest 2023 podem reportar uns resultats molt bons. El benefici del Grup ha estat de 51,4 milions d'euros, un 28% més que l'any anterior, que ja va suposar un increment del 16%. El creixement sòlid dels nostres beneficis reflecteix el compromís continu de MoraBanc amb la sostenibilitat a llarg termini. L'enfocament en l'augment dels ingressos, l'expansió de la nostra base de clientela i l'eficiència operativa ha demostrat ser exitós. D'una banda, l'operació de fusió reeixida amb BancSabadell d'Andorra ha estat un encert per créixer dins del nostre mercat principal, guanyar quota de mercat i assentar un model de banca comercial i privada

rendible. De l'altra, la digitalització dels serveis és un element essencial per incrementar la base de clientela i oferir més serveis. La banca d'avui ja és digital. Ara bé, aquest model de negoci no pot ser sostenible sense una qualitat de servei exigent per part de totes les persones que, directament o indirectament, atensem els clients i les clientes. Aquest element és de crucial importància i així ho hem marcat des del més alt nivell. Hem construït un model de negoci al llarg dels anys que dona resposta a allò que ens demanen les nostres audiències o grups d'interès.

El 2023, assolim uns recursos de clients d'11.014 milions d'euros, mantenint una cartera creditícia de 1.446 milions d'euros tot i que hi ha un cert desendeutament de la clientela per la cancel·lació de préstecs en l'escenari de tipus alts que estem vivint. Tanmateix, la ràtio de morositat millora, situant-se al 2,46%, i la ràtio de cobertura també s'incrementa fins al 109,5%. La fortalesa del balanç segueix sent una prioritat en la gestió, i presentem una ràtio de solvència (CET1 *fully loaded*) del 21,14%, 3 punts per sobre del 2022 i una ràtio de liquiditat del 299,08%, la qual cosa reflecteix l'excel·lent situació de liquiditat que l'entitat ha estat capaç de mantenir, fins i tot després de la compra de BancSabadell d'Andorra l'any 2021.

Pel que fa a rendibilitat de l'entitat, presentem un ROE (*return on equity*) del 14,2%, millorant encara respecte del 2022. Aquest exercici seguim liderant les ràtios de solvència, liquiditat i rendibilitat a la plaça andorrana i ens trobem també per sobre de la mitjana de bancs de la Unió Europea. El grup MoraBanc és sòlid i està preparat pels reptes del sector i del país.

El nostre negoci internacional també està tenint un molt bon any. Les nostres filials internacionals Boreal es troben totes en situació de benefici i són rendibles, inclouent-hi també la nostra aposta cultural per la Casa Vicens. A Espanya, continuem amb un creixement sostingut del nombre de clients i confiem en una rendibilitat positiva molt aviat, fins i tot abans de les previsions. En relació amb Espanya, voldria referir-me a la consecució de les negociacions, el mes

de març d'enguany, per adquirir una participació majoritària del capital de Tressis, una firma d'inversió i banca privada amb un fort posicionament i renom, i amb una àmplia presència al territori espanyol. Durant els darrers anys, hem demostrat la nostra qualitat en el servei i una oferta diferencial basada en la banca personalitzada i propera. Ara creixerem i posarem en valor la nostra proposta a una escala major, sumant el valor afegit d'una entitat del prestigi de Tressis. Quan s'hagi realitzat l'operació, el grup MoraBanc passarà a gestionar 18 mil milions d'euros de recursos gestionats, superant les nostres filials internacionals a Zúric, Miami i Espanya els volums d'Andorra. La diversificació del negoci és essencial per competir i poder efectuar les inversions necessàries reguladores, de servei i de digitalització.

Quant a la nostra contribució i dinamització de l'economia, en el marc de la línia estratègica d'entitat de país, posem en relleu dues accions de primera importància per a nosaltres: el compromís amb el territori i la lluita contra l'emergència climàtica. Enguany aportem un 2,8% del benefici en favor de la comunitat amb projectes culturals, socials i esportius, però també som presents en el desenvolupament econòmic. Volem impulsar la transformació sostenible del país, i per això volem ser un agent de canvi, no només amb les nostres activitats i la nostra manera de fer banca responsable, sinó també contribuint a la transició de descarbonització de la nostra clientela.

Finalment, acompanyar el creixement de les persones serà l'eix que ens permetrà diferenciar-nos, millorar la confiança amb totes les nostres audiències i prosperar com a comunitat. Aquí em refereixo a dos grups essencials: les nostres persones treballadores i la nostra clientela.

Gestionar el talent intern, ser atractius per incorporar les noves generacions a la nostra entitat, vetllar per la igualtat o generar oportunitats, són la clau del nostre èxit i de la nostra activitat. A MoraBanc vam aprovar el pla d'igualtat al març de l'any passat per complir amb la Llei 6/2022, hem aferrat les mesures de conciliació familiar i, a banda de



la resta d'avantatges socials, hem creat un pla de jubilació per a totes les persones de l'organització. Durant el 2023, i seguirà el 2024, hem invertit en millorar les nostres instal·lacions per dotar les persones d'un espai més còmode, agradable, i adaptat al lloc de treball, que repercuteixi amb la qualitat de vida de les persones treballadores i clientela. La fidelització i la satisfacció de la nostra gent és un dels puntals per seguir avançant i creixent.

La transformació digital ha estat un dels eixos de la nostra gestió durant el 2023, i ho continuarà sent els propers anys. Tanmateix, aquest any que hem acabat, ens hem centrat a posar la clientela en el centre del nostre espectre tecnològic fent més àgils tots els nostres processos per oferir cada cop un millor servei i amb més qualitat. La innovació en productes i serveis també ha estat present amb noves operatives a la

banca digital, l'activació del servei Bizum o el mitjà de pagament amb Garmin Pay™. Ens acostem als clients i clientes de totes les generacions per fer-los l'operativa bancària més fàcil.

Acabaré amb una mirada cap al futur. El 2024 s'entreveu com un any de creixement econòmic continuat, però les tensions geopolítiques persistiran, especialment en el comerç internacional i la seguretat cibernètica. L'emergència climàtica no deixa de guanyar més rellevància i l'auge de la intel·ligència artificial també serà clau, plantejant qüestions ètiques i de seguretat. En resum, el 2024 serà un any de canvis i desafiaments que requeriran cooperació i innovació per afrontar-los amb èxit, i a MoraBanc estarem preparats per garantir un creixement sostenible a llarg termini.

**Juan Maria Nin Génova**



01

# SOBRE EL GRUP MORABANC

MoraBanc va ser fundat el 1952; des d'aleshores el Grup ha invertit sempre en el desenvolupament d'Andorra, amb una visió de permanència i un model de banca orientat al creixement sostenible del país i de les persones que hi viuen, així com en la implementació de noves estratègies per afrontar reptes presents i futurs.



# El grup MoraBanc

El Grup està format per:

## MORA BANC GRUP, SA

que té per objecte social efectuar tota mena d'operacions que siguin permeses a les entitats bancàries per la legislació vigent a Andorra.

## MORA ASSEGURANCES, SAU

que té per objecte la realització de tota classe d'activitats d'assegurança, reassegurança i cobertura de risc en el ram vida.

## MORA GESTIÓ D'ACTIUS, SAU

que té per objecte la gestió d'organismes d'inversió col·lectiva i la realització de l'activitat de gestió discrecional i individualitzada de carteres i d'assessorament en matèria d'inversions.

## MORA WEALTH MANAGEMENT ESPAÑA AV, SAU

una agència de valors habilitada per prestar els serveis d'inversió, de gestió discrecional de carteres, assessorament financer, recepció i transmissió d'ordres i servei de custòdia i administració d'instruments financers. El febrer del 2024, MoraWealth ha estat autoritzada com a societat de valors, ampliant el seu programa d'activitats amb la concessió de préstecs o crèdits a persones inversores.

## BOREAL CAPITAL MANAGEMENT, AG

que té per activitat la gestió de patrimonis i l'assessorament financer.

## BOREAL CAPITAL HOLDINGS USA, LLC

societat de cartera d'inversions. Actua com a capçalera de la resta de societats establertes als EUA:

- **Boreal Capital Management LLC**, que té per objectiu la gestió de patrimonis i assessorament financer.
- **Boreal Capital Securities LLC**, que realitza l'activitat de *broker dealer*.

## CASA VICENS-GAUDÍ, SAU

és una societat anònima de dret espanyol que té per objecte social l'adquisició i la promoció d'actius immobiliaris i l'explotació dels mateixos amb finalitat cultural.

# El model de negoci

MoraBanc posa a disposició de la clientela serveis de banca comercial, banca privada i *wealth management*, fons d'inversió gestionats per la societat gestora del Grup i assegurances de la companyia asseguradora del Grup.

# 18

punts d'atenció a la clientela

# 100%

de la població d'Andorra té una oficina a la seva parròquia

## Punts d'atenció a la clientela

### PARTICULARS

ANDORRA LA VELLA  
(Plaça Rebés, 8)  
(Av. Meritxell, 85)  
(Av. Fener, 7)  
(Av. Meritxell, 96)

PAS DE LA CASA  
(Encamp)

CANILLO

ESCALDES-ENGORDANY

ENCAMP

LA MASSANA

ORDINO

SANT JULIÀ DE LÒRIA

### EMPRESSES

ANDORRA LA VELLA  
(Av. Meritxell, 96)

### BANCA PRIVADA

ANDORRA LA VELLA  
(Av. Meritxell, 96)

### ASSEGURANCES

ESCALDES-ENGORDANY

### GESTIÓ DE PATRIMONIS

MIAMI (USA)

ZURICH (SUÏSSA)

### AGÈNCIA DE VALORS

MADRID

BARCELONA

La creació de valor és el nostre principal objectiu; volem impactar positivament en els nostres grups d'interès i satisfer les necessitats de la clientela oferint productes i serveis de màxima qualitat.

El nostre model de negoci està diversificat tant en activitats com geogràficament per tal de garantir-ne la sostenibilitat en el temps.







7

propostes de valor  
especialitzades

12.460 M€

de volum d'operacions el 2023

## Banca comercial

Se centra en la banca per a particulars, negocis, empreses i professionals. MoraBanc té una cultura centrada en la persona i dissenya productes i serveis adequats a les seves necessitats. Desenvolupa una segmentació comercial segons allò que li cal a cada grup, tenint en compte l'edat i els hàbits de comportament. L'aposta per les noves tecnologies permet enfortir la relació amb la clientela i mantenir-hi un diàleg estret.



### PRODUCTES I SERVEIS

#### BANCA PARTICULARS

- Assegurances ram de vida
- Comptes i targetes
- Estalvi
- Hipoteques
- Préstecs i crèdits
- Productes d'inversió
- Assessorament en matèria d'inversions
- Gestió discrecional i individualitzada de carteres
- MoraBanc Digital
- Recepció, transmissió i execució d'ordres

#### BANCA EMPRESES

- Gestió de pagaments i cobraments
- Targetes de crèdit
- Productes d'inversió
- Gestió de tresoreria
- Assessorament en matèria d'inversions
- Atenció personalitzada
- Gestió discrecional i individualitzada de carteres
- MoraBanc Digital
- Negoci internacional
- *Confirming*
- Préstecs i crèdits
- Solucions de cobrament com TPV

## Banca privada i *wealth management*



Totes les activitats de banca privada i *wealth management* de MoraBanc són gestionades per personal expert per tal d'oferir un servei excel·lent als clients i a les clientes.

### PRODUCTES I SERVEIS

#### BANCA PRIVADA

- Assegurances del ram de vida
- Assessorament en matèria d'inversions
- *Broker* en línia
- Gamma de préstecs i hipoteques
- Gestió discrecional i individualitzada de carteres
- MoraBanc Digital
- Recepció, transmissió i execució d'ordres
- Targetes de crèdit

#### WEALTH MANAGEMENT

- Assessorament en matèria d'inversions
- Elecció de banc custodi
- Estructuració del patrimoni financer
- Gestió discrecional i individualitzada de carteres
- Recepció, transmissió i execució d'ordres

## Mora Gestió d'Actius, SAU



Societat gestora d'organismes d'inversió col·lectiva del Grup, que opera sota la marca MoraBanc Asset Management, amb una oferta variada i competitiva de fons d'inversió.

### PRODUCTES I SERVEIS

#### MORABANC ASSET MANAGEMENT

- Comunicació i divulgació de la visió de mercats dels nostres experts
- Fons d'inversió i SICAV

## Mora Assegurances, SAU

Companyia d'assegurances de vida del Grup que té per objectiu oferir tot tipus d'assegurances en la branca de vida i garanties de salut complementàries a les garanties de vida. A més de les assegurances de vida, l'entitat ofereix productes d'estalvi i previsió, com ara plans de pensions i jubilació. També posa a disposició de la clientela Unit Linked, que pot ser de tipus MoraBanc Unit Linked Fons, MoraBanc Unit Linked Carteres o MoraBanc Unit Linked Actius, segons l'actiu amb el qual estan vinculades.



# El procés de MoraBanc per a la creació de valor

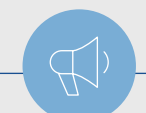
## Els nostres capitals clau

- 
**CAPITAL FINANCER**  
 Conjunt de fons disponible, obtingut a través de finançament o generat a través d'operacions  
**299,08% de liquiditat (LCR valor mitjà any)**  
**21,14% de solvència BIS III CET 1**  
**11.014 M€ de recursos de clients**
- 
**CAPITAL FÍSIC**  
 Edificis i equipaments de l'organització per a la prestació dels seus serveis  
**1 edifici de serveis centrals**  
**18 punts d'atenció a la clientela**  
**25 caixers automàtics**
- 
**CAPITAL HUMÀ**  
 Equip humà i les seves competències, capacitats i experiències  
**453 persones conformen l'equip humà**  
**60.696 hores de formació**
- 
**CAPITAL INTEL·LECTUAL**  
 Intangibles basats en el coneixement de l'organització  
**+ 70 anys d'experiència bancària**  
**Pla de gestió del talent**
- 
**CAPITAL SOCIAL I RELACIONAL**  
 Normes compartides, relacions amb els grups d'interès i intangibles vinculats a la marca i a la reputació  
**2,8% del benefici destinat a la comunitat**
- 
**CAPITAL NATURAL**  
 Recursos ambientals que proporcionen els béns i serveis de l'organització  
**Compromís amb la Reserva de la Biosfera**

## La creació de valor a llarg termini

### MODEL DE NEGOCI

**BANCA RETAIL**  
**BANCA CORPORATIVA**  
**BANCA INSTITUCIONAL**  
**BANCA PRIVADA**  
**BANCA INTERNACIONAL**



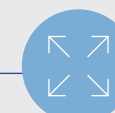
#### MARCA I MÀRQUETING

- Publicitat
- Marca
- Segmentació i proposta de valor
- Campanyes comercials
- Suport a la venda



#### OFERTA DE PRODUCTE PROPRI I DE TERCERS

- Crèdits a famílies, empreses i negocis
- Assessorament i gestió de patrimoni
- Assegurances de vida i salut
- Productes d'estalvi i inversió



#### DISTRIBUCIÓ

- Multicanalitat
- Gestió de clients (captació, identificació, administració)
- Gestió de vendes (originació, tancament, manteniment)



#### OPERATIVA I CONSULTA

- Gestió de pagaments i cobraments
- Compra / venda de títols i fons
- Consulta de posicions
- Consulta de transaccions
- Seguiment de les inversions



#### EXPERIÈNCIA DE CLIENT







- Seguiment
- Atenció al client
- Resolució d'incidències i queixes
- Postvenda

#### CAPACITATS CORPORATIVES

- Direcció, Estratègia, Govern i Regulatori
- Planificació i control financer
- Gestió del risc
- Gestió de tresoreria / ALM
- Gestió Tecnològica i Seguretat Informàtica
- Gestió de recursos
- Gestió de persones
- Gestió de tercers, compres i immobles
- Analytics



## El valor generat als grups d'interès

- 
**CLIENTELA**  
**1.446 M€ inversió creditícia**  
**18 productes amb criteris ESG**  
**+ 123% de creixement de les operacions fetes a través de la banca digital**  
**17,3% de clients amb Bizum**
- 
**PERSONES**  
**95% de contractes indefinits**  
**62 noves contractacions**  
**11,2 anys d'antiguitat mitjana**  
**49% de dones**  
**133,99 hores de formació de mitjana per persona**  
**100% de les persones amb formació ESG**
- 
**ACCIONARIAT**  
**345 accionistes**  
**51,4 M€ resultat de l'exercici**  
**+28% de creixement**  
**14,17% de rendibilitat (ROE)**  
**Ràting entitat per Fitch: BBB-**
- 
**SOCIETAT**  
**2,8% del benefici invertit en projectes socials**
- 
**ORGANITZACIONS DEL TERCER SECTOR**  
**64 entitats beneficiàries**  
**74.531€, recaptats amb la targeta solidària, de donació**
- 
**GENERACIÓ D'ACTIVITAT**  
**346 llocs de treball generats de forma indirecta i induïda per efecte multiplicador.**



# La nostra raó de ser

**El propòsit del grup MoraBanc és crear valor mitjançant la generació d'un impacte positiu a llarg termini per a totes les audiències.**

## Missió

La nostra missió és atendre les necessitats de la nostra clientela i satisfer les seves expectatives, amb una organització orientada a la creació de valor i amb la qualitat com a element competitiu diferencial.

A MoraBanc desenvolupem la nostra missió entenent que hem d'escoltar la clientela i les altres audiències oferint-los productes i serveis que satisfacin les seves necessitats. També tenim un rol de generador d'activitat econòmica i benestar als mercats on operem, que implica estar compromesos amb la sostenibilitat i amb els habitants del país. Per això treballem per assolir el desenvolupament sostenible d'Andorra i per situar-nos com a model d'altres operadors del mercat i de les empreses.

## Visió

Ser el millor banc per a la nostra clientela, ser la millor empresa per a les persones que hi treballen, tenir la millor resposta tecnològica al servei de les persones i ser el banc de referència.

## Valors

- Ètica i integritat professional.
- Respecte per la clientela, per la societat, per les persones treballadores i per la legalitat.
- Transparència.
- Innovació.



# Associacions i aliances

## A MORABANC FORMEM PART DE DIFERENTS ENTITATS SECTORIALS I DEL TERRITORI

Andorra Clúster de la innovació i les noves tecnologies (ACTINN).

Associació de Bancs Andorrans – Andorran Banking.

Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra.

Cercle d'Economia.

Confederació Empresarial d'Andorra (CEA), a través d'Andorran Banking.

DEC Espanya (Associació per al desenvolupament de l'experiència del client).

Empresa Familiar Andorrana.

Institut d'Estudis Jurídics, Econòmics i Financers, a través d'Andorran Banking.

Instituto de Estudios Bursátiles.

Patronat de La Fundació Miró.

## ESTABLIM ALIANCES I ACORDS ESTRATÈGICS AMB FIRMES REFERENTS EN DIFERENTS ÀMBITS PER A POTENCIAR LA NOSTRA PROPOSTA DE VALOR

Acord exclusiu amb Goldman Sachs Asset Management, que suma valor per als clients i les clientes i reforça la gestió de carteres i l'assessorament a la clientela.

Aliança amb el grup Pyrénées per desenvolupar el finançament del consum.

Col·laboració amb el prestigiós bufet d'Advocats Cuatrecasas per a donar formació interna i externa.

Acord de col·laboració amb Banco Santander per al servei de *confirming* internacional.

*Joint venture* amb Accenture/CSIA per a serveis de desenvolupament i manteniment tecnològic.





02

# ESTRATÈGIA I SOSTENIBILITAT

A MoraBanc entenem la sostenibilitat com una responsabilitat més enllà de la responsabilitat social corporativa i les polítiques de medi ambient. És un compromís voluntari amb el nostre entorn, amb les nostres audiències i amb la societat en general que s'integra en la nostra estratègia de forma transversal.



# Les prioritats estratègiques



Els nostres pilars estratègics ens permeten crear valor a llarg termini amb una economia sostenible i generar un impacte positiu.



## DIGITALITZACIÓ

MoraBanc té l'objectiu de ser una organització *data-driven* on tots els processos i decisions es basen en dades, anàlisis i informació. Per aconseguir-ho, es treballa *above the glass* amb les àrees d'Experiència de client, amb el model comercial i amb el CRM, i *below the glass* amb Business Intelligence, Business Analytics i el *cloud*, amb la digitalització de processos i dels mitjans de pagament.



## CULTURA ORGANITZATIVA

A MoraBanc potenciem els valors per ser una empresa més atractiva per a les persones i per al talent. En aquest sentit, treballem en els valors socials per alinear l'entitat amb les inquietuds de la societat amb projectes com ara el pla de mobilitat sostenible, els plans d'igualtat i la inclusió de criteris ESG de manera transversal.



## CREIXEMENT INTERNACIONAL

Des d'un punt de vista geogràfic, MoraBanc és present a Andorra, Suïssa, Estats Units i Espanya. El 2023 hem seguit la línia ascendent de diversificació de recursos a banca privada, potenciant les nostres filials per incrementar el nombre de recursos gestionats.



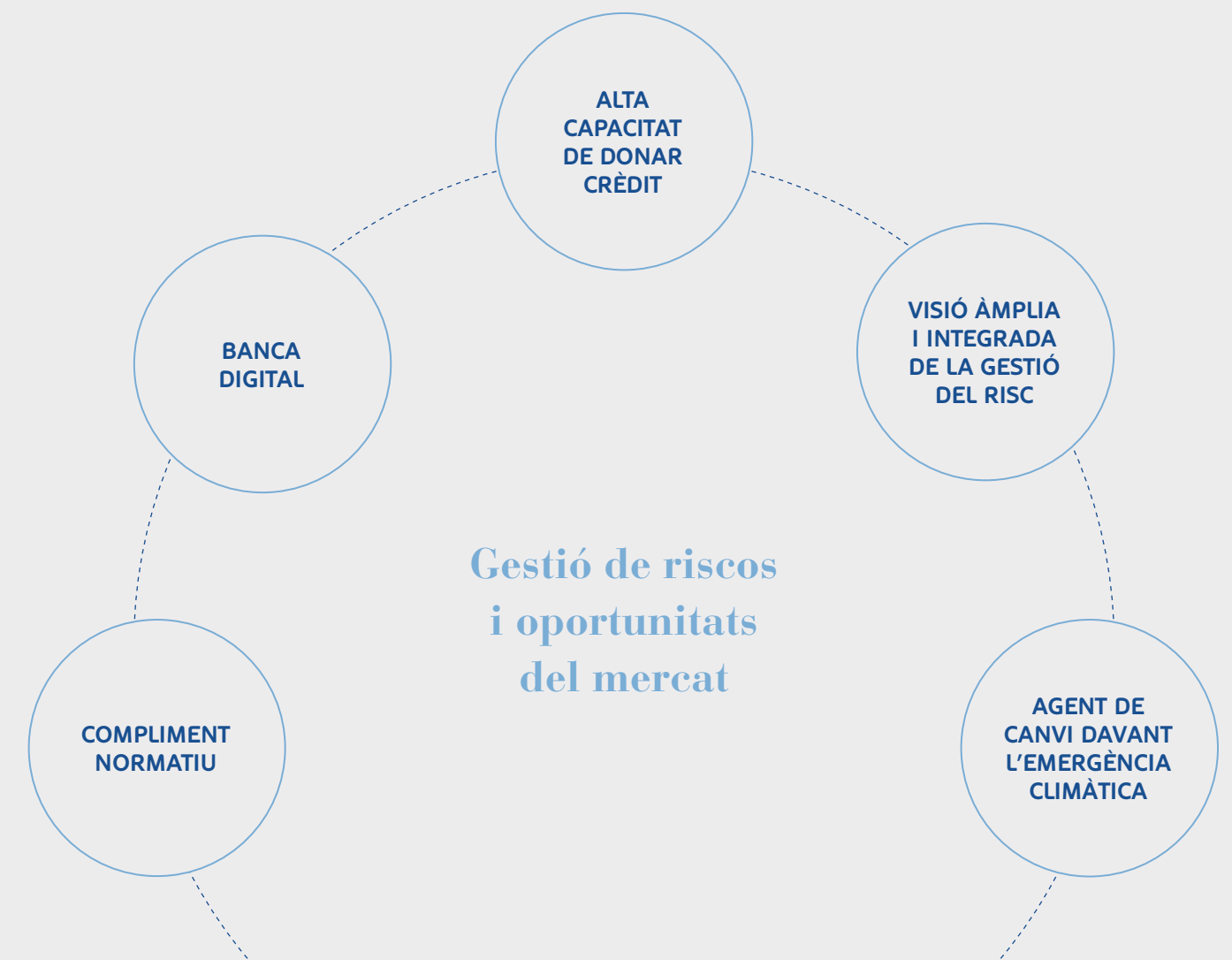
## CREIXEMENT DEL NEGOCI

A Andorra, mercat on mantenim el nostre compromís i focus d'actuació principal, el creixement ha estat possible perquè hem posat tots els mitjans per donar resposta a les demandes reals de la clientela.

# La gestió dels riscos i les oportunitats del mercat

MoraBanc adopta una estratègia integral per gestionar els riscos i les oportunitats del mercat, amb l'objectiu de garantir la solidesa financera i impulsar el creixement sostenible de l'entitat. Mitjançant un enfocament proactiu, l'entitat analitza de manera exhaustiva els riscos inherents a les seves operacions i els mercats en què opera, prenent mesures per mitigar-los de manera efectiva.

Al mateix temps, MoraBanc manté una actitud receptiva cap a les oportunitats emergents, buscant identificar aquelles que s'ajustin als seus objectius estratègics i que puguin afavorir la creació de valor per als seus clients i clientes i accionistes. A través d'una combinació de vigilància de riscos i una visió orientada cap a les oportunitats, MoraBanc està compromesa a assegurar la competitivitat i durabilitat en un entorn empresarial canviant i complex.





# El nostre compromís amb la sostenibilitat

## Política ESG de MoraBanc

El Consell d'Administració va aprovar el desembre de 2023 la **Política ESG del grup MoraBanc**, que defineix els principis que han de regir les activitats d'ESG a l'entitat:

Alinear la conducta amb els principis recollits al Codi ètic i a la resta de normes corporatives que regulen el comportament de les persones treballadores de MoraBanc en el desenvolupament de l'activitat.

Incorporar l'avaluació de riscos i oportunitats ESG en la gestió de riscos de l'entitat.

Assegurar el compliment dels nous requeriments legislatius en matèria de sostenibilitat.

Incentivar el benestar de les persones treballadores de MoraBanc mitjançant la creació d'un ambient de treball segur, en el que hi hagi igualtat d'oportunitats i s'eviti qualsevol tipus de discriminació.

Acompanyar la clientela en el procés de transició cap a un model de negoci sostenible, actuant com un impulsor de comportaments i actuacions alineats amb aspectes ESG.

Contribuir al desenvolupament sostenible d'Andorra i dels territoris on som presents i aconseguir ser una força impulsora en l'economia sostenible del país.

Fixar objectius en matèria social que mesurin el grau de progrés de l'entitat en relació amb la contribució als reptes globals a través d'iniciatives que generin un impacte positiu.

Seguint la línia estratègica d'influir positivament en l'entorn immediat, els temes ESG prioritaris i els processos associats es podran complementar en el cas de les filials en altres països per adaptar-se al context normatiu específic.

El Consell d'Administració és responsable d'aprovar, supervisar i valorar periòdicament la definició, el desenvolupament i la implantació de l'estratègia d'ESG. En aquest sentit, és també responsable d'aprovar, supervisar i seguir l'efectivitat de la Política ESG i els compromisos que s'hi inclouen.

És responsabilitat de la Direcció d'ESG de l'entitat vetllar per la integració i aplicació dels principis bàsics continguts en aquesta Política, en els àmbits de competència respectius, així com revisar-la i proposar-ne les actualitzacions corresponents al Consell d'Administració.

Les funcions i responsabilitats de la Direcció d'ESG, amb implicació directa en la Política, són:

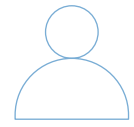
- **Liderar la cultura ESG de la companyia, amb una aportació específica en les decisions que afectin el personal, el medi ambient i les compres, la clientela i el màrqueting i les relacions institucionals i amb accionistes.**
- **Coordinar, monitorar i reportar la implantació de l'estratègia ESG vigent.**
- **Treballar en la realització de les accions fixades en l'estratègia ESG.**
- **Desenvolupar i supervisar el desplegament d'indicadors clau (KPI) i el sistema de reporting ESG.**
- **Decidir sobre els continguts ESG inclosos en l'informe anual integrat.**
- **Coordinar l'operativa mediambiental a l'entitat.**
- **Identificar i avaluar projectes o programes pilot per situar-se en l'avantguarda en ESG en productes financers.**

**MoraBanc té un ferm compromís en què la seva actuació segueixi el model d'una banca responsable i vetlla perquè l'activitat es desenvolupi d'acord amb un conjunt de valors i principis que tenen com a objectiu aconseguir una creació de valor sostingut per a l'accionariat, la plantilla, la clientela i per al conjunt de la societat.**





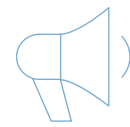
## El diàleg amb els nostres grups d'interès



### GRUPS D'INTERÈS



### NECESSITATS I EXPECTATIVES



### CANALS DE DIÀLEG I COMUNICACIÓ

GRUPS D'INTERÈS	NECESSITATS I EXPECTATIVES	CANALS DE DIÀLEG I COMUNICACIÓ
<b>Accionistes</b>	Permanència a llarg termini, distribució dels resultats, la millor gestió possible de l'entitat amb ètica i compromís, i vetllant per la satisfacció de la clientela.	Junta d'accionistes, <i>newsletter</i> , contacte amb representants al Consell d'Administració, mitjans de comunicació, informe anual.
<b>Persones treballadores</b>	Assegurar un treball amb igualtat d'oportunitats, en un entorn que faciliti la conciliació laboral i personal, la seguretat i la satisfacció de la clientela i l'ètica empresarial.	Xarxa social interna Yammer, correu corporatiu, reunions amb la direcció general, taulell d'anuncis i intranet.
<b>Clientela</b>	Ser una empresa responsable que proposi els millors productes disponibles al seu servei amb una actuació ètica, transparent i amb un compromís social i econòmic.	<i>Newsletters</i> periòdiques amb informació, correu electrònic, web i banca en línia, presencial en oficina, mitjans de comunicació, xarxes socials, informe anual.
<b>Administracions públiques i governs</b>	Contribuir al creixement econòmic, respectar les normes i les millors pràctiques i gestionar el negoci amb ètica i transparència.	Web pública, mitjans de comunicació, reunions periòdiques.
<b>Partners comercials</b>	Contribuir al creixement econòmic, respectar les normes i les millors pràctiques i gestionar el negoci amb ètica i transparència.	Informe anual, web, reunions amb representants per informació a la demanda, contractes de col·laboració.
<b>Empreses competidores</b>	Atracció de talent, gestió conjunta dels interessos sectorials, innovar en productes i serveis, garantir la competència.	Web pública, mitjans de comunicació, informe anual, xarxes socials, Andorran Banking.
<b>Empreses proveïdores</b>	Mantenir l'activitat econòmica al nostre entorn per garantir la contractació externa, amb una gestió ètica, vetllant pel compliment normatiu.	Web pública, mitjans de comunicació, reunions periòdiques.
<b>Mitjans de comunicació</b>	Transparència en la comunicació.	Web pública, emissió de comunicats i rodes de premsa, reunions periòdiques.
<b>Organitzacions del sector bancari o empresarial</b>	Contribuir al creixement econòmic, respectar les normes i les millors pràctiques i gestionar el negoci amb ètica i transparència.	Web pública, mitjans de comunicació, reunions periòdiques.
<b>Organitzacions del tercer sector</b>	Compromís amb la societat, el medi ambient, el futur i el desenvolupament econòmic, vetllant per la igualtat d'oportunitats, l'ètica empresarial i la satisfacció de la clientela.	Web, informe anual, premsa, reunions amb representants de les entitats.
<b>Centres de formació universitària i/o acadèmica</b>	Compromís amb la gestió del talent, la igualtat d'oportunitats, la inversió en innovació i una gestió ètica i professional.	Web, informe anual, premsa, xarxes socials, reunions periòdiques.

## Anàlisi de materialitat

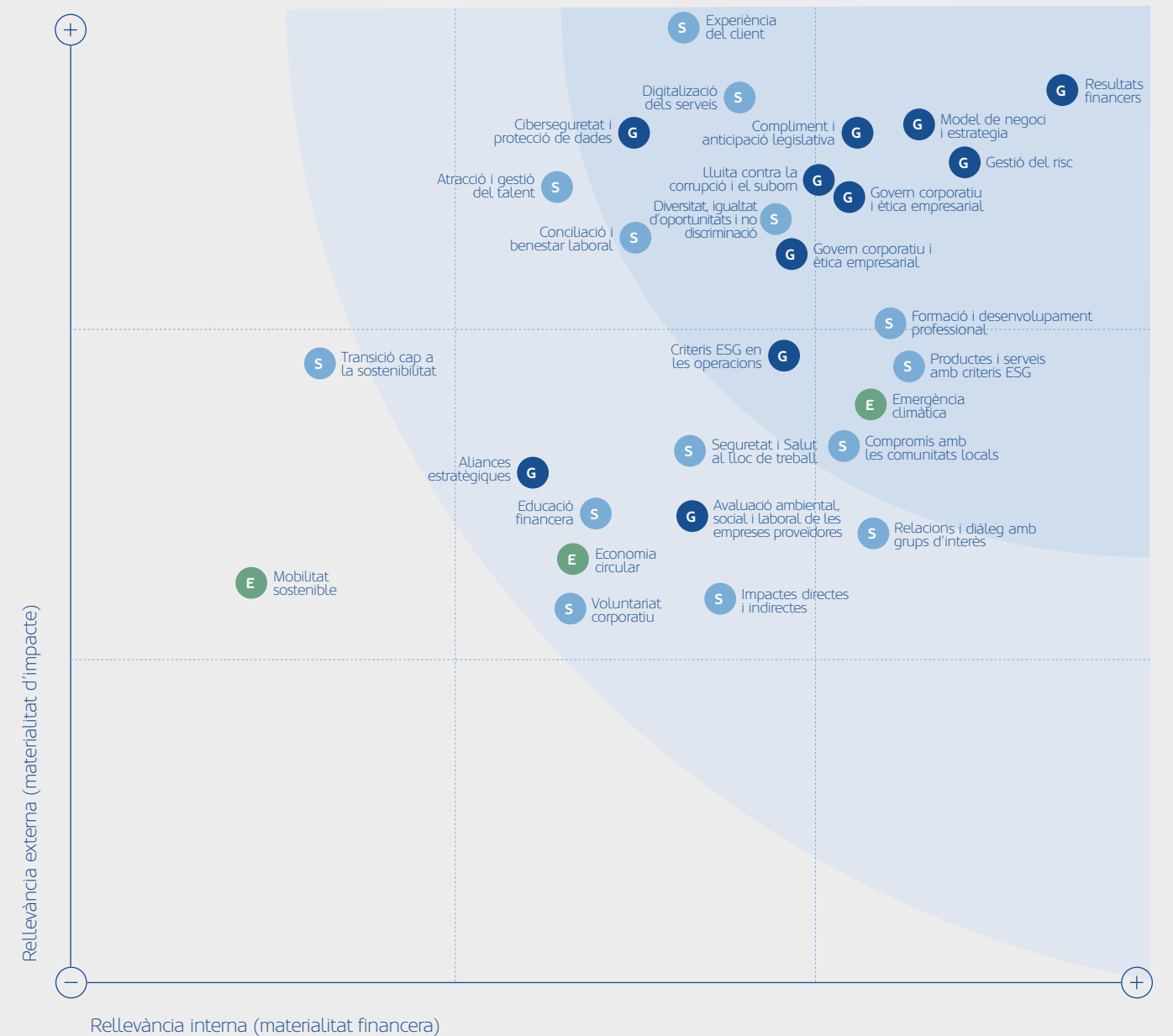
MoraBanc ha portat a terme el 2023 una anàlisi de materialitat tenint en compte un doble enfocament:

Impacte dels temes de sostenibilitat en l'entitat.

Anàlisi qualitativa dels temes importants per als grups d'interès de MoraBanc relacionats amb un major impacte del negoci en el medi ambient.

### MATRIU DE MATERIALITAT

G Governança S Societat E Medi Ambient





## LÍNIA ESTRATÈGICA

## TEMES MATERIALS

Governança responsable

**Gestió del risc****Resultats financers**

Govern corporatiu i ètica empresarial

**Compliment i anticipació legislativa**

Lluita contra la corrupció i el suborn

Transparència corporativa en els productes i serveis

Criteris ESG en les operacions

Ciberseguretat i protecció de dades

Entitat de país

**Model de negoci i estratègia**

Compromís amb les comunitats locals

Emergència climàtica

Creixement de les persones

**Experiència de client**

Digitalització dels serveis

Diversitat, igualtat d'oportunitats i no discriminació

Productes i serveis amb criteris ESG

Conciliació i benestar laboral

Formació i desenvolupament professional

Nota: els temes ESG identificats en negreta són d'alta rellevància.

# L'Estratègia ESG 2023 - 2025 de MoraBanc

Amb la voluntat d'alinear-se amb les millors pràctiques sobre transparència i en un context de creixent regulació europea sobre la divulgació d'informació no financera, MoraBanc ha desenvolupat **L'Estratègia ESG 2023-2025**. Aquesta estratègia té l'objectiu de donar resposta als reptes presents i futurs sobre els aspectes ambientals, socials i de governança de l'entitat i permet continuar creixent en línia amb les expectatives del país i dels nostres grups d'interès.

L'Estratègia ESG 2023-2025 és un pla transversal impulsat des del més alt nivell de l'entitat amb la visió de dinamitzar una transformació sostenible de l'economia, la societat i el medi ambient, i assentar un model de banca de referència.

**A MoraBanc tenim el compromís d'impulsar i liderar el desenvolupament sostenible amb un enfocament global i transversal i posant el focus als territoris on som presents. Per això hem desenvolupat l'Estratègia ESG, perquè acompanyi el creixement i les accions del Grup.**

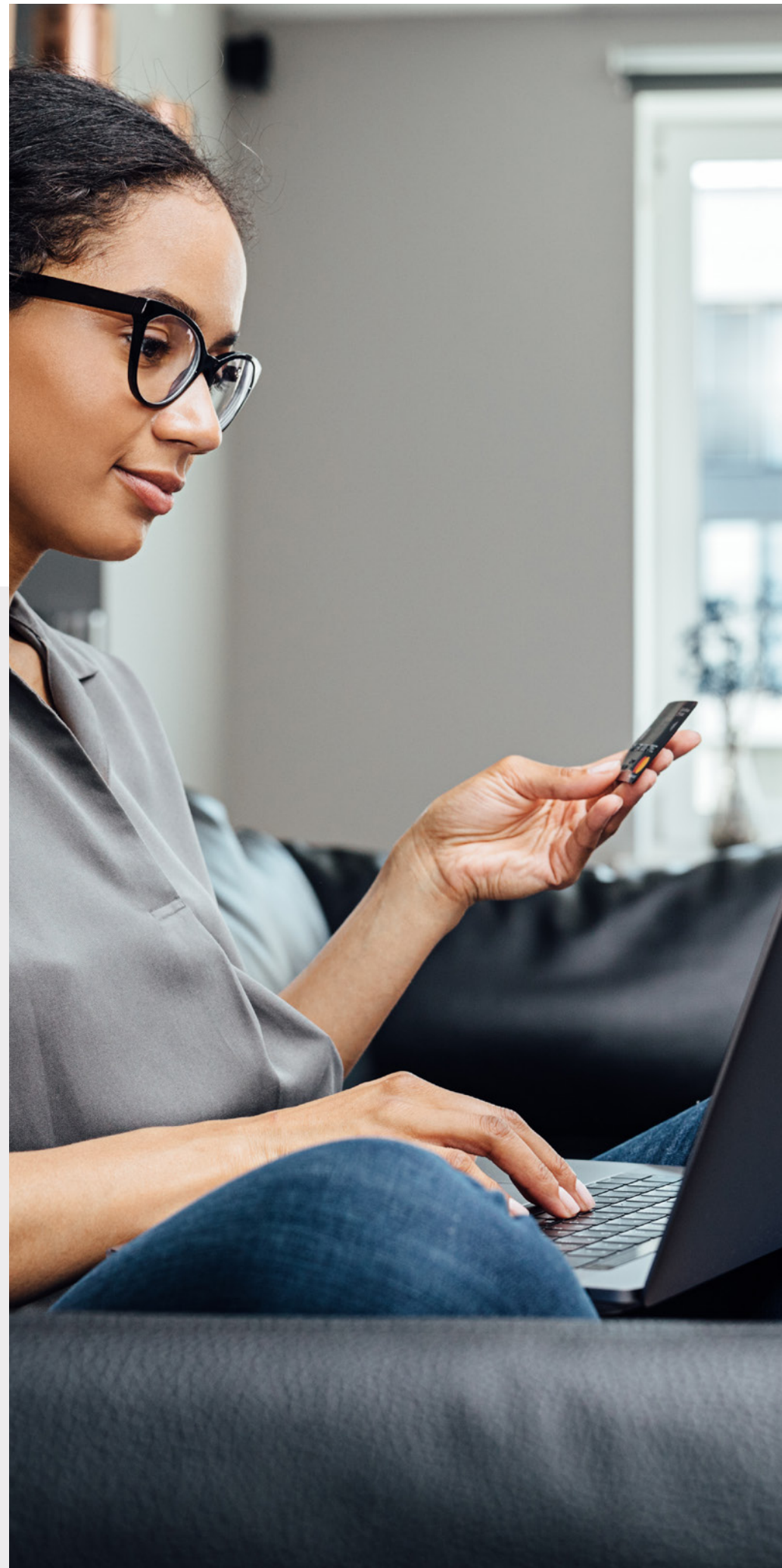
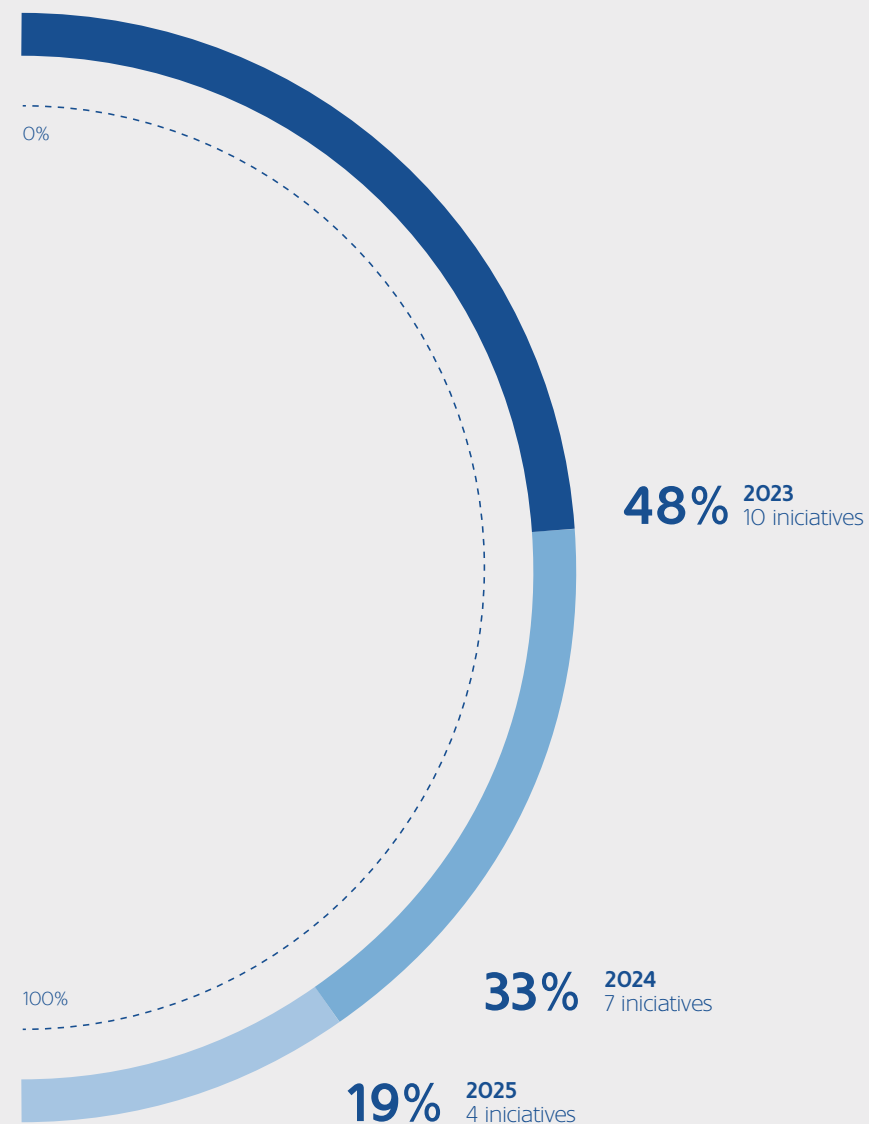
## Pilars de l'Estratègia ESG





## Pla d'acció

Línies Estratègia ESG	ODS	Nombre d'iniciatives
GOVERNANÇA RESPONSABLE		9
ENTITAT DE PAÍS		5
CREIXEMENT DE LES PERSONES		7



# Els Objectius de Desenvolupament Sostenible

A MoraBanc tenim com a marc de referència els millors estàndards i compromisos internacionals de sostenibilitat perquè la nostra activitat contribueixi als grans reptes econòmics, socials i ambientals a escala global, com l'emergència climàtica i les demandes de les noves generacions. Observem les normatives vigents de finances sostenibles de cada país on treballem.

En aquest sentit, a MoraBanc ens comprometem plenament a incorporar els Objectius de Desenvolupament Sostenible, definits per les Nacions Unides, com a punt de partida perquè l'entitat contribueixi a aquesta agenda global per a l'any 2030 sobre els grans reptes econòmics, socials i mediambientals als quals ens enfrontem. En el marc de l'estratègia ESG definida per MoraBanc s'han identificat els 7 objectius amb els que l'entitat pot tenir més impacte, així com aquells que presenten oportunitats d'actuació.





03

# GOVERNANÇA RESPONSABLE

En l'àmbit de la governança responsable treballem en un model de banca que no renuncia a ser líder en solvència, liquiditat i rendibilitat, però que posa en valor els principis d'ètica empresarial i inversió responsable. La sostenibilitat queda integrada en l'estratègia de creixement, liderada per un Consell d'Administració alineat amb els estàndards més alts de governança.





# El govern corporatiu i l'ètica empresarial

**El Consell d'Administració i les comissions delegades s'adeqüen a les normatives de la Unió Europea en matèria de transparència i ètica, a les guies del Comitè de Basilea i a les millors pràctiques internacionals en l'àmbit del bon govern corporatiu de les entitats financeres.**

Disposem dels mecanismes per assegurar el compliment de la normativa que és d'aplicació en els mercats i sectors on opera MoraBanc. El Departament de Compliment Normatiu i la Comissió d'Auditoria i Compliment vetllen per la prevenció dels riscos legals, reguladors i penals del banc, amb programes i polítiques de compliment i d'anticipació legislativa. Aquests organismes promouen els principis ètics de l'entitat i impulsen una cultura corporativa de respecte a la llei, assegurant-ne el compliment.



# Estructura de governança

EL **Consell d'Administració** del grup MoraBanc té com a funció principal la supervisió del Grup i són de la seva competència totes les qüestions relatives a la gestió, administració i representació de la societat.

EL Consell d'Administració pot delegar les seves facultats a una comissió executiva o a un conseller delegat. També pot crear les comissions que consideri adequades per desenvolupar millor les seves facultats i per reforçar la transparència de la gestió, amb la finalitat de garantir el compliment de les funcions pròpies del Consell d'Administració, per al bon govern i la millor administració, gestió i control de la companyia.



## Consell d'Administració

<b>Juan Maria Nin Génova</b>	President	
<b>Lluís Alsina Álvarez</b>	Conseller director general	Executiu
<b>Oscar Aristot Borrás</b>	Conseller	Dominical
<b>Francesc Xavier Maymó Gatell</b>	Conseller	Dominical
<b>Marc Mora Guerín</b>	Conseller	Dominical (representant de Mora Fills, SA)
<b>Miquel Alabern Comas</b>	Conseller	Independent
<b>José Manuel Lara García</b>	Conseller	Independent (representant de Pedrosó Estelar, SL)
<b>Rita Estevez Luaña</b>	Consellera	Independent
<b>Miguel Antonio Pérez Carnicero</b>	Conseller	Independent
<b>Marc Vilallonga Puy</b>	Secretari no conseller	

Consell d'Administració en data de 31/12/2023.



MoraBanc disposa d'una **Política de selecció, nomenament, renovació i diversitat del Consell d'Administració** publicada a la web de l'entitat, que garanteix la idoneïtat de les persones nomenades com a conselleres. Les **comissions delegades** del Consell d'Administració, la funció de les quals es recull al Reglament del Consell, són:

#### COMISSIÓ DELEGADA

Correspon a la Comissió Delegada, entre altres funcions, efectuar qualsevol classe de recomanació i suggeriment al Consell d'Administració per millorar la rendibilitat del negoci; fer seguiment i assegurar l'adequada gestió de les inversions en economia real o *private equity*, reflexionar, analitzar, valorar i preparar propostes per al Consell d'Administració en qüestions d'índole patrimonial, i revisar i aprovar les propostes d'inversió rellevants, fora de pressupost, delegades pel Consell d'Administració.

#### COMISSIÓ D'AUDITORIA I COMPLIMENT

Revisa la informació financera del Grup i els sistemes interns de control; és el canal de comunicació entre el Consell i l'auditor extern i vetlla perquè aquest exerceixi de manera independent les seves funcions; supervisa els treballs dels serveis d'auditoria interna i el compliment dels codis de conducta del Grup, dels programes i les polítiques de prevenció de blanqueig de diners i finançament del terrorisme i, en general, dels programes de compliment i de prevenció de riscos legals, reguladors i penals del banc.

#### COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I RETRIBUCIONS

Adapta el govern corporatiu de MoraBanc als estàndards i a les millors pràctiques en aquest àmbit i proposa al Consell els nomenaments dels consellers, incloent-hi els executius. També informa dels nomenaments dels altres membres de l'alta direcció i del personal clau del Grup. Aquesta comissió proposa al Consell la política de retribucions de l'alta direcció.

#### COMISSIÓ DE RISCOS

Assessoria i dona suport al Consell en la definició i l'avaluació de l'estratègia i les polítiques de risc i l'assisteix en matèria d'estratègia de capital i liquiditat. Té facultats executives per sancionar i aprovar determinades operacions de risc.

#### COMISSIÓ DE TECNOLOGIA, INNOVACIÓ I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Ajuda el Consell en el coneixement de les infraestructures i l'estratègia tecnològica i d'innovació del Grup, així com sobre els principals riscos tecnològics i de seguretat de la informació i ciberseguretat.

## Equip directiu

Equip directiu en data de 31/12/2023.

<b>Lluís Alsina Álvarez</b>	Conseller director general
<b>Juan Ignacio Amilburu</b>	Director Àrea Financera
<b>Gerard Albà Soler</b>	Director d'Inversions
<b>Àgueda Canet Canet</b>	Directora de Riscos
<b>Jordi Figueredo González</b>	Director d'Auditoria
<b>Mireia Montoriol Garriga</b>	Directora de Compliment Normatiu

**D'acord amb el Compromís ESG de l'entitat, MoraBanc també disposa de comitès rellevants com el Comitè de seguiment i avaluació del Pla d'igualtat i el Comitè de gestió de la integritat corporativa**

L'equip directiu està organitzat en diferents comitès per alinear la gestió amb els objectius del banc. Els principals comitès de l'entitat són:

#### COMITÈ EXECUTIU

Màxim òrgan de govern, format per la Direcció General del banc. Gestiona els aspectes més rellevants de l'entitat, tant de negoci com financers, i alinea totes les actuacions amb els objectius del pla estratègic.

#### COMITÈ REGULADOR, D'INTERVENCIÓ I CONTROL

Gestiona els aspectes relacionats amb auditoria, reputació o integritat. També és responsable del seguiment de les relacions amb les institucions i reguladors i dels aspectes rellevants de les filials i del seguiment de temes del Consell d'Administració de la seva competència.

#### COMITÈ D'EFICIÈNCIA

És clau per a la consecució del pla estratègic i coordina les accions d'estalvi i eficiència amb tots els directors responsables d'àrea per aconseguir l'objectiu. Fa seguiment de les inversions per assegurar la innovació i el compliment del pla de negoci. Lidera i desenvolupa l'equip humà de la companyia.

#### COMITÈ DE DIRECCIÓ

Comitè informatiu format per les diferents direccions per fer un seguiment del pla estratègic. Coordina les operatives del banc per complir amb els objectius i per alinear els plans d'acció de tot el Grup.



# Lluita contra la corrupció i el suborn

El **Codi d'ètica i de conducta** del grup MoraBanc defineix i desenvolupa els fonaments de comportament ètic que totes les persones del Grup i empreses proveïdores han de complir i aplicar als negocis i a les activitats de l'organització. També es compta amb un **Codi de conducta del mercat de valors**.

En compliment de les regulacions legislatives en vigor, disposem d'estructures de control intern per vetllar per una conducta ètica i responsable. Els departaments de Compliment Normatiu i Auditoria vetllen pel bon govern corporatiu. Portem a terme formació obligatòria sobre els codis de conducta i de prevenció dels conflictes d'interessos i sobre la

prevenció del blanqueig de diners i del finançament del terrorisme.

El **Comitè de Gestió de la Integritat Corporativa** és l'òrgan responsable d'identificar deficiències en els procediments i controls interns que poguessin posar en perill la integritat corporativa del Grup i promoure la seva resolució. Exerceix un control efectiu sobre el compliment dels criteris i pautes d'actuació continguts en el Codi d'ètica i de conducta, gestiona la resolució dels conflictes ètics i porta a terme l'anàlisi, el control i la comunicació a les autoritats de supervisió de tota la informació relativa a les operacions o fets susceptibles d'estar relacionats amb l'abús de mercat. El Comitè està format per:

- Conseller director general
- Directora de Compliment Normatiu (presidenta)
- Director d'Assessoria Jurídica (secretari)
- Director financer
- Directora de Riscos
- Director de Gestió de Persones
- Director d'Auditoria Interna

El **Reglament del Consell d'Administració** del grup MoraBanc té com a objectiu desplegar els preceptes legals i estatutaris pel que fa al desenvolupament de les sessions del Consell i en determina els principis d'actuació i les regles d'organització i funcionament; el reglament defineix les normes de conducta dels consellers per tal d'aconseguir la major transparència, eficàcia i impuls en l'exercici de les seves funcions. El Reglament del Consell d'Administració recull la divisió de les responsabilitats i rols del president i del conseller director general.

El respecte a la dignitat de la persona i als drets que li són inherents és un dels principis ètics generals del Grup, compromès amb l'aplicació del contingut de la Declaració Universal dels Drets Humans, el Pacte Mundial de les Nacions Unides i altres convenis i tractats d'organismes internacionals ratificats pel Principat d'Andorra, com l'Organització Internacional del Treball.

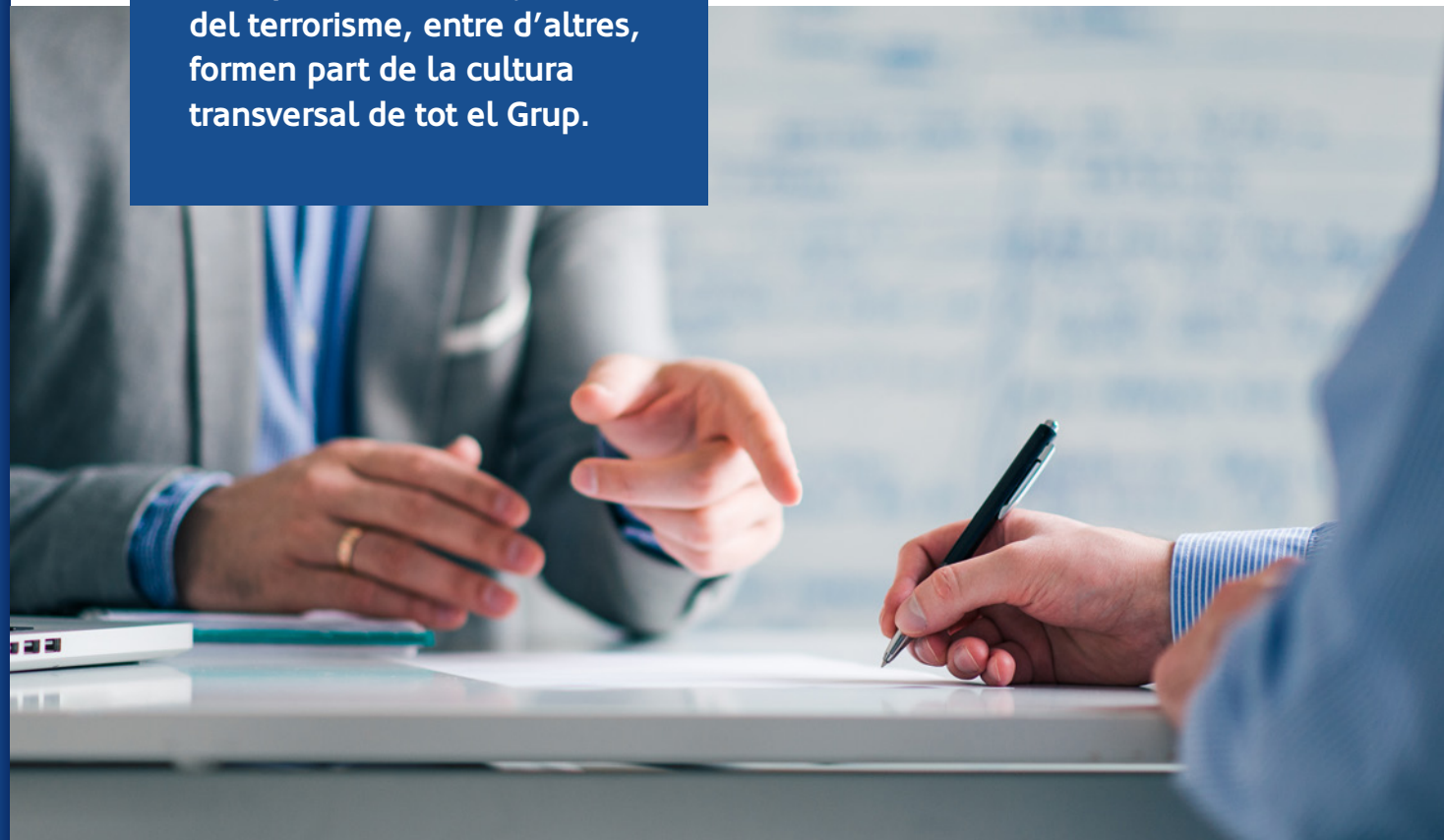
La lluita activa contra la corrupció, el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, entre d'altres, formen part de la cultura transversal de tot el Grup.

## 100%

de les persones treballadores de MoraBanc han estat informades de les polítiques i procediments d'anticorrupció i han rebut formació específica

## 100%

dels membres de l'òrgan de govern de MoraBanc han rebut formació sobre anticorrupció





## Transparència corporativa en els productes i serveis

MoraBanc és una empresa responsable que proposa els millors productes disponibles al servei de la clientela amb una actuació ètica i transparent. Proposem productes i serveis que aporten valor i facilitem informació actualitzada i adequada per a la presa de decisions, protegint els interessos dels clients i clientes.

MoraBanc té establerts procediments i normes de conducta perquè en tot moment s'actui amb imparcialitat, professionalitat i tenint en compte l'interès de la clientela. Aquesta es classifica en tres categories: contraparts elegibles, professionals i minoristes. Aquesta classificació determina el nivell de protecció de què gaudeixen; sent els clients i clientes minoristes els que gaudeixen de la màxima protecció.

Disposem de tests d'adequació i idoneïtat per avaluar el nivell de coneixements i experiència de la clientela als mercats financers, la seva situació financera i els seus objectius d'inversió, per tal d'adaptar els serveis i productes d'inversió al perfil de cada persona. Per assegurar l'adequació o la idoneïtat dels productes i serveis financers contractats, MoraBanc ha classificat tots els productes segons el nivell de complexitat, liquiditat i risc.

**Amb les mesures adoptades per MoraBanc assegurem que el client o clienta comprèn i entén tots els riscos dels productes d'inversió amb la suficient antelació per a poder prendre les decisions amb ple coneixement.**

## La gestió dels riscos

La gestió adequada del risc resulta essencial per al negoci de les entitats de crèdit i els seus grups econòmics, els quals desenvolupen l'activitat en un entorn cada vegada més complex i amb més factors de risc. En aquesta línia, s'inclou en aquest informe la gestió del risc climàtic i mediambiental que està duent a terme l'entitat, donant resposta a les creixents expectatives reguladores perquè les entitats financeres continuïn amb el procés d'integració dels factors ESG en els processos clau de la gestió de riscos.

Tot i que l'economia mundial ha mostrat cert grau de dinamisme durant el 2023, la incertesa continua sent alta a causa de les tensions geopolítiques que han anat en augment en els darrers mesos, tensions que poden repercutir en un augment del preu del petroli, amb creixements econòmics a la baixa i inflació a l'alça un cop els principals bancs centrals havien apuntat signes de tancar els cicles de pujada de tipus d'interès. En aquest entorn d'incertesa, el grup MoraBanc continua gestionant de manera eficient els diferents aspectes relacionals amb la situació econòmica.

MoraBanc disposa d'un marc de gestió i polítiques de gestió de riscos, aprovades pel Consell d'Administració per a la identificació, el mesurament, el seguiment, el control i el reporting dels riscos.

Són diversos els òrgans interns del banc que vetllen per a la identificació de riscos i per l'aplicació de mesures específiques.

El **Departament de Riscos**, juntament amb la Comissió de Riscos del Consell d'Administració, fan seguiment i apliquen les mesures i estratègies correctores escaients en els riscos relacionats amb el balanç del banc, com el risc de crèdit, el risc de mercat, el risc de liquiditat o la ràtio de solvència. El 2023 també s'han incorporat els riscos climàtics i mediambientals.

El **Departament de Compliment Normatiu** i la Comissió del Consell d'Auditoria i Compliment vetllen per la prevenció dels riscos legals, reguladors i penals del banc, amb programes i polítiques de compliment per evitar riscos de reputació o de negoci.

La **Comissió del Consell de Tecnologia, Innovació i Seguretat** de la Informació gestiona els riscos tecnològics, de seguretat de la informació i de ciberseguretat.

**El 2023 s'ha fet una identificació dels riscos ESG de MoraBanc i s'ha treballat en l'elaboració de la política de riscos corresponent; l'aprovació de la política per part del Consell d'administració està prevista per a 2024.**



## Gestió i control del risc

El grup MoraBanc desenvolupa el *Risk Appetite Framework* (RAF) que es configura com un element fonamental en la gestió i control dels riscos. Aquesta eina de gestió descriu, per cada categoria de risc, tant en termes qualitius com quantitius, el nivell que el Grup vol assumir per aconseguir els objectius de negoci. En aquesta línia, el RAF permet al Consell d'Administració formalitzar la declaració de tolerància al risc del Grup, formalitzar el mecanisme de supervisió i vigilància de riscos, de manera que s'asseguri el compliment del RAF i reforçar la cultura de riscos.

El RAF estableix una visió completa dels nivells objectiu, alerta, límit i capacitat de risc del Grup, comparant-los amb el perfil de risc. Aquests líndars es calibren segons la metodologia *traffic light approach* establerta per European Banking Authority. La metodologia té en compte:

### Capacitat de risc.

### Objectius/tolerància al risc.

### Nivell d'alerta anticipada.

### Límits de risc.

El procés de revisió i actualització del RAF es du a terme amb una periodicitat anual per tal calibrar els seus líndars d'acord amb la tolerància al risc de l'entitat. Es realitza mensualment un seguiment dels indicadors de risc per tal de detectar potencials desviacions en els diferents líndars de risc marcats per MoraBanc. El marc de gestió del RAF estableix protocols davant la vulneració dels líndars, distingint-se dues línies d'actuació en funció del líndar que s'ha sobrepassat (alerta o límit).

Els principals riscos als quals es veu exposat el banc a través del desenvolupament de la seva operativa habitual són:

- Risc de crèdit i contrapart.
- Risc de mercat.
- Risc operacional.
- Risc de liquiditat.
- Risc de tipus d'interès.
- Risc de solvència.
- Risc reputacional.
- Risc de concentració.
- Risc de palanquejament.
- Risc de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.
- Risc estratègic i de negoci.
- Risc de continuïtat de negoci.
- Risc sistèmic.
- Risc actuarial.
- Risc de titulització.
- Risc tecnològic.
- Risc climàtic i mediambiental.
- Risc residual.

**El 2023 s'ha incorporat a la gestió de riscos el risc climàtic i mediambiental, que consisteix en la possibilitat de tenir pèrdues per canvis o esdeveniments climàtics que puguin generar un impacte en els riscos financers tradicionals.**

## Gestió del risc climàtic i ambiental

MoraBanc ha integrat en la seva estratègia la gestió del risc climàtic i mediambiental amb l'estratègia ESG i el seu pla director. En base a les línies marcades pel Pla Estratègic d'ESG, MoraBanc ha aprovat una Política ESG per part del Consell d'Administració i ha creat una direcció específica per conduir la integració de la sostenibilitat en tota la cadena de valor de l'entitat i en totes les àrees de negoci. També s'ha realitzat un exercici d'anàlisi de materialitat dels riscos climàtics i mediambientals a l'entitat per tal d'aplicar les millors pràctiques actuals.

Els factors de risc climàtics i mediambientals que s'han tingut en compte engloben els efectes físics del canvi climàtic generats per esdeveniments puntuals o crònics, i els derivats del procés de transició cap a una reducció de les emissions que impliquin canvis legislatius, tecnològics o de comportaments dels agents econòmics.

La identificació del risc climàtic i mediambiental ha detectat punts de millora, dels quals MoraBanc ja hi està treballant:

**Obtenció dels certificats energètics** de tots els béns dels quals es fa una garantia hipotecària. MoraBanc ja ha engegat millores en el procés de concessió de risc per tal de tenir i registrar els certificats en el repositori documental.

Realització recurrent, mínim un cop l'any, de l'**anàlisi de materialitat dels riscos climàtics i mediambientals** de l'entitat.

Progressiva incorporació de **critèris de sostenibilitat en els processos d'avaluació de crèdit**.

**A conseqüència de l'anàlisi realitzada del conjunt d'impactes dels riscos climàtics a MoraBanc, s'ha conclòs que l'impacte és poc material en el curt termini però sí que es monitorarà de forma sistemàtica.**





# Informació segura i protegida

## Gestió de la ciberseguretat

El sistema de gestió de la ciberseguretat amb què compta MoraBanc, alineat amb la Llei 22/2022, de 9 de juny, de mesures per a la seguretat de les xarxes i dels sistemes d'informació del Govern d'Andorra, atorga una sòlida i elevada fortalesa a l'entitat. L'abast del sistema és Andorra (MoraBanc), Madrid, Barcelona (MoraWealth) i s'està en procés d'integració de Boreal.

Es disposa de 150 mesures de control, de tots els àmbits, distribuïdes en controls diaris, setmanals, mensuals, semestrals i anuals. Les mesures de seguretat s'estructuren de la forma següent:

**Política de Seguretat de la Informació**, que inclou els principis bàsics que han de guiar el desenvolupament del cos normatiu de seguretat de la informació de MoraBanc.

**Estàndards corporatius** que defineixen els controls específics a implementar per cada una de les àrees de seguretat.

**Procediments** que estableixen els passos a seguir per implementar els controls definits pels estàndards corporatius.



**APORTEM VALOR A LA CLIENTELA**

**3** newsletters enviades amb consells per evitar el *phishing*

**19** missatges informatius sobre seguretat i *phishing* en mitjans de comunicació i xarxes socials

**8** accions de comunicació interna per evitar el *phishing*

**100%** de la plantilla formada en ciberseguretat

Pantalla d'informació permanent sobre seguretat i *phishing* prèvia a la connexió al banc digital

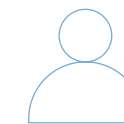
A la **Comissió de Tecnologia, Innovació i Seguretat de la Informació** es gestionen els riscos tecnològics, de seguretat de la informació i de ciberseguretat. El **Comitè de Seguretat de la Informació** té per objectiu vetllar perquè els diferents aspectes de la ciberseguretat estiguin alineats amb les necessitats i objectius de l'entitat. El Comitè es reuneix trimestralment i l'integren els directors i directores dels departaments següents:

- Tecnologia
- Auditoria Interna
- Assessoria Jurídica
- Compliment Normatiu
- Riscos
- Operacions
- Seguretat de la Informació

El Comitè compta amb les següents eines:



**Security Operations Center (SOC)** per a l'anàlisi permanent en temps real.



**Equip d'operacions** per analitzar la informació que facilita el SOC.



**Oficina Tècnica de Seguretat**, que ajuda i supervisa tot allò relacionat amb el govern de la seguretat de la informació.

MoraBanc disposa d'un **Pla de formació en ciberseguretat**, implementat el 2023, amb l'objectiu que les persones de la plantilla coneguin en profunditat què és la ciberseguretat, quin tipus d'informació poden tractar dins de l'organització i com classificar-la; quines són les maneres d'atac més utilitzades avui en dia pels ciberdelinqüents i quines són les millors pràctiques que poden emprar per mitigar els riscos als quals estan exposades en matèria de seguretat. S'inclou formació específica per a l'alta direcció.

Per al 2024 es preveu realitzar un pla d'acció per informar i sensibilitzar la clientela en temes de ciberseguretat.



## Protecció de dades

MoraBanc disposa d'una **Política de protecció de dades de clients/es** i una **Política de privacitat**. El 2022 va entrar en vigor la Llei Qualificada 29/2021, de 28 d'octubre, de protecció de dades personals (LQPD), harmonitzada amb el marc normatiu europeu. MoraBanc ha treballat en l'adaptació a la nova normativa. En una primera fase es va donar compliment als aspectes referents a la clientela (consentiment de tractaments comercials, per exemple), empreses proveïdores i entorn web. Actualment, s'està treballant en la redacció de polítiques internes i instauració de mecanismes de control.

Als països on MoraBanc també té presència es garanteix el compliment de la legislació vigent en protecció de dades.

## La gestió econòmica i els resultats financers



APORTEM VALOR  
A L'ACCIONARIAT

**345**  
Accionistes

**14,17%**  
de rendibilitat (ROE) superior  
a la mitjana europea\* (9,31%)

\*Dades 4Q2023 relatives a "significant institutions"  
[www.bankingsupervision.europa.eu](http://www.bankingsupervision.europa.eu)



## Balanç de situació i patrimoni net consolidats

### VALOR ECONÒMIC GENERAT I DISTRIBUÏT

En milers d'euros	31/12/2023	31/12/2022
<b>ACTIU</b>		
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	181.454	252.332
Actius financers mantinguts per negociar	48.259	87.914
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	243.047	257.842
Actius financers a valor raonable amb canvis a altre resultat global	332.379	776.691
Actius financers a cost amortitzat	2.882.956	2.845.021
Derivats - comptabilitat de cobertures	22.238	28.442
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès	0	0
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	4.998	5.224
Actius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	26.088	27.358
Actius tangibles	98.484	102.360
Actius intangibles	24.936	28.843
Actius per impostos	9.683	10.113
Altres actius	4.207	2.675
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	2.171	3.185
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>3.880.900</b>	<b>4.428.000</b>
<b>PASSIU</b>		
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	24.563	34.003
Actius financers mantinguts per negociar	10.090	8.337
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	3.072.779	3.660.094
Actius financers a valor raonable amb canvis a altre resultat global	386	346
Actius financers a cost amortitzat	18.101	3.629
Comptabilitat de cobertures amb instruments derivats (pdt. confirmar refrasejat amb Àrea Financera)	18.336	19.910
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès	9.649	8.279
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	292.096	299.108
Actius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	32.911	25.210
<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>3.478.911</b>	<b>4.058.916</b>
<b>PATRIMONI NET</b>		
Capital	44.022	44.022
Prima d'emissió	18.462	18.462
Guanys acumulats	342.597	323.352
Reserves de revalorització	0	0
Altres reserves	-32.275	-33.688
Resultat atribuïble als propietaris de la dominant	51.423	40.033
Altre resultat global acumulat	-22.236	-23.093
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	-4	-4
<b>TOTAL PATRIMONI NET</b>	<b>401.989</b>	<b>369.084</b>
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>3.880.900</b>	<b>4.428.000</b>

## Estats de resultats consolidats

En milers d'euros	31/12/2023	31/12/2022
<b>PÈRDUES I GUANYS</b>		
Marge financer	84.847	44.839
Resultat per comissions	63.294	70.881
Resultats d'entitats valorades pel mètode de participació	229	575
Resultats d'operacions financeres	9.040	7.910
Ingressos d'explotació nets	6.150	6.851
<b>Resultat d'explotació net</b>	<b>163.560</b>	<b>131.056</b>
Despeses d'administració	-91.762	-82.056
Amortització	-7.465	-7.435
Dotació a provisions, deteriorament net, d'actius no financers i altres guanys per actius no financers i actius no corrents	-7.880	1.902
<b>Resultats abans d'impostos</b>	<b>56.453</b>	<b>43.467</b>
Impost sobre beneficis	-5.030	-3.444
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>51.423</b>	<b>40.023</b>
<b>Del qual, atribuïble als propietaris de la dominant</b>	<b>51.423</b>	<b>40.118</b>
<b>Del qual, atribuïble als interessos minoritaris</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## Estat del valor afegit

En milers d'euros	31/12/2023	31/12/2022
<b>Valor econòmic directe generat</b>	<b>163.560</b>	<b>131.056</b>
Marge financer	85.279	45.346
Comissions netes per serveis	63.294	70.881
Resultat d'operacions financeres	9.040	7.910
Altres ingressos	5.947	6.919
Subvencions	0	0
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>96.792</b>	<b>85.490</b>
Costos operacionals	34.565	26.956
Despeses salarials	45.487	43.761
Pagaments a proveïdors de capital	7.882	6.109
Pagaments al govern	7.419	7.180
Inversions a la comunitat	1.439	1.484
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>66.768</b>	<b>45.566</b>
Amortitzacions	11.071	6.990
Reserves	55.697	38.576
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT I RETINGUT</b>	<b>163.560</b>	<b>131.056</b>



04

# ENTITAT DE PAÍS

L'estratègia de MoraBanc, entitat amb presència significativa en la comunitat local on és present, inclou la contribució i dinamització de l'activitat al país i un lideratge rellevant en la transició energètica. Impulsem una transformació responsable i treballem per ampliar el càlcul de la nostra petjada de carboni als nostres productes i serveis per tal d'acompanyar el teixit empresarial cap a la transició de les seves activitats.

## APORTEM VALOR AL PAÍS\*

<b>6,6%</b>	<b>161,5</b>
contribució directa i indirecta al PIB	milions d'euros de contribució directa i indirecta al VAB

\* Estimació per a l'any 2022 d'acord amb l'informe *Aportació del sector financer a l'economia andorrana*, Andorran Banking, 2024





# El compromís amb el territori

## Suport a la cultura, l'esport i l'educació

A MoraBanc volem contribuir al progrés de la comunitat del lloc on operem, per la qual cosa el 2023 hem col·laborat en 54 projectes que s'han portat a terme al territori. Donem suport, econòmic i logístic a diverses iniciatives de caràcter social que ens ajuden a crear i preservar nexes amb el territori i les persones. Adoptem pràctiques socialment responsables que generen valor a la comunitat i a l'empresa. Ens centrem en cinc àmbits, alineats amb els nostres valors: **la cultura, l'esport, la solidaritat, l'educació i el desenvolupament econòmic**. Seguidament es presenten els projectes més rellevants del 2023.

### MoraBanc amb la cultura

Som plenament conscients de la importància de la cultura en el desenvolupament del país. Per això, els nostres esforços van enfocats en una doble direcció: la difusió de la cultura en la societat i la promoció d'esdeveniments i actes culturals al territori.

#### Temporada de Música i Dansa

A MoraBanc ja fa trenta anys que donem suport a la Temporada de Música i Dansa d'Andorra la Vella, un dels esdeveniments socials i culturals més rellevants del país.

#### Cirque du Soleil

Hem estat el patrocinador principal a Andorra dels espectacles del Cirque du Soleil des de la primera edició. Aquest esdeveniment s'ha convertit en un referent de l'estiu a Andorra i ha permès atreure més volum de visitants durant el juliol, contribuint a situar Andorra com un país de referència quant a oferta turística.

#### Clàssicand

El nostre compromís amb la cultura s'ha estès amb el patrocini de Clàssicand, per a apropar la cultura al públic del país i també atraure'n de fora.

#### Nit Literària Andorrana

Juntament amb el Cercle dels Arts i de les Lletres del Principat d'Andorra, MoraBanc participa anualment en la Nit Literària Andorrana amb el patrocini del premi Sant Carles Borromeu de contes i narracions.

#### Saison Culturelle

Col·laborem com a patrocinadors en el cicle cultural que organitza l'ambaixada francesa a Andorra.

#### Conferència de Jane Goodall

La cèlebre etòloga va oferir una conferència titulada "Raons per a l'esperança" amb l'objectiu de compartir el seu testimoni de vida.

### MoraBanc amb l'esport

És tot un orgull per a nosaltres que l'equip de bàsquet del país porti el nostre nom des de 2014. També acompanyem diferents competicions i impulsam les activitats esportives organitzades per les persones de la nostra plantilla.

#### MoraBanc Andorra

Des de fa quaranta anys apostem pel bàsquet. L'equip que patrocinem, MoraBanc Andorra, forma part de la Lliga ACB.

#### FC Andorra

Patrocinadors principals de l'equip de futbol, actualment a la Lliga Hypermotion (segona divisió espanyola), amb ambició de créixer fins a la màxima lliga europea.

#### Grandvalira

Som presents als sectors de Pas de la Casa, Grau Roig i Ordino Arcalís.

#### Trofeu Borrufa

És una de les competicions internacionals d'esquí alpí més importants en l'àmbit juvenil que es realitza cada any a Ordino Arcalís.

#### Federació Andorrana de Muntanyisme

Dins del compromís amb l'esport, la neu i el territori patrocinem a la Federació Andorrana de Muntanyisme. Som patrocinadors principals dels equips nacionals d'Andorra de curses i esquí de muntanya. A més, donem nom a la MoraBanc Copa d'Andorra d'Esquí de Muntanya.

#### Esquí Club Pas de la Casa Grau Roig

#### Karaband

El 2023 ens vam unir a l'expedició solidària Karaban - Pedal for Kibera com a patrocinador, donant suport a la caravana de bicicletes que recorre 10.000 quilòmetres entre Andorra i Kènia amb un objectiu solidari.







## MoraBanc solidari

A més de tenir incorporada en la nostra cartera de productes la targeta solidària, a MoraBanc ens impliquem en diverses accions solidàries.

### Cap nen sense joguina

Participem en la campanya de recollida de joguines organitzada per Ràdio i Televisió d'Andorra. Càritas Andorrana és l'organització encarregada de fer arribar als infants aquestes joguines.

## MoraBanc amb l'educació

L'educació i la formació com a claus del progrés.

### Olimpiada de matemàtiques

Patrocinem un dels esdeveniments educatius més rellevants del país, l'Olimpiada de Matemàtiques d'Andorra, inclosa dins de l'Olimpiada Matemàtica Espanyola. Se celebra des de 1989, l'organitza l'ambaixada espanyola al Principat i té l'objectiu principal de fomentar l'interès per les matemàtiques entre el jovent.

## Desenvolupament econòmic

Donem suport al desenvolupament econòmic del país mitjançant la implicació en organitzacions empresarials i del sector, entre d'altres.

### Terçer Estudi de maduresa digital de les empreses d'Andorra

MoraBanc, la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra i la consultora especialitzada en transformació digital, Iniced, han portat a terme el 2023 la tercera edició de l'Estudi sobre la maduresa digital de les empreses a Andorra, que té com a objectiu proporcionar idees clau i dades de referència per a impulsar la transformació digital del teixit empresarial del país.

### Cicle i Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana

MoraBanc patrocina dos dels esdeveniments anuals de l'empresariat familiar del país més rellevants: el cicle EFA i el Fòrum. El 2023, el cicle va centrar-se en els riscos per a l'empresa familiar i els seus accionistes, i el Fòrum en les inversions d'impacte, com a opció per a les empreses familiars.

### Formacions de la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra

MoraBanc patrocina la formació continuada per a les empreses i professionals del Principat organitzada per la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis per facilitar i contribuir d'aquesta manera a la competitivitat empresarial. L'objectiu és acompanyar l'empresa andorrana en el seu procés formatiu, i que les empreses del país puguin invertir en la capacitat del seu equip humà i augmentar el seu enriquiment intel·lectual i personal per fer front als reptes empresarials i de mercat.

### APORTEM VALOR AL TERRITORI

# 54

Projectes el 2023

# 64

Entitats beneficiàries el 2023

# 429.418

Persones beneficiades el 2023

# 1.420.212€

Invertits en projectes socials el 2023

### NOMBRE DE PROJECTES PER TIPOLOGIA





## Targeta solidària

La Targeta Solidària és el projecte de MoraBanc que canalitza la major part de la contribució social en suport a les persones i als col·lectius més vulnerables. El 2023, les targetes solidàries de l'entitat han recaptat un total de 74.531€, entre les aportacions dels clients i de les clientes i les del mateix banc.

Des del començament del projecte s'han recaptat 1.378.114€, que es destinen, d'acord amb la voluntat de la clientela, a les entitats que participen en el programa. El 2023, hi han participat 22 entitats: Infants del Món, La Gavenera, UNICEF, Càritas Andorrana, AINA, Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, IBO-Àfrica, Mans Unides, Fundació Clara Rabassa, Cooperand, Bomosa, Carisma, Hi Arribarem, Fundació Privada Tutelar, Associació Marc GG, L'Associació de Dones d'Andorra, Creu Roja Andorrana, AUTEA, el Patronat Dames de Meritxell, Andorra Telethon, FADEA i Cooperació Pel Desenvolupament Local.

Els donatius de la targeta solidària provenen de les aportacions dels clients i clientes que participen en el projecte mitjançant donatius i arrodoniments de les compres. Per cada compra efectuada amb la targeta s'aporten els cèntims que manquen fins a arrodonir l'import al dècim o a l'euro superior. MoraBanc participa amb el mateix import de les aportacions de la clientela i els arrodoniments de les compres.

APORTEM VALOR A LES ENTITATS DEL TERCER SECTOR

**74.531€**

Recaptats amb la targeta solidària el 2023

**22**

Entitats beneficiàries el 2023 (+5% respecte a 2022)

## La lluita contra l'emergència climàtica

A MoraBanc disposem d'un sistema de gestió ambiental per fer el seguiment de l'impacte de les nostres activitats en el medi i complir amb la legislació vigent. Ens impliquem en la lluita contra l'emergència climàtica calculant la nostra petjada de carboni i establint mesures per a la seva mitigació.

### Càlcul de la petjada de carboni

MoraBanc porta a terme el càlcul de la petjada de carboni de l'organització segons *Bilan Carbone* que implica un estudi de millora de les emissions i l'exploració de possibles objectius de reducció. Addicionalment, abordem una metodologia d'estimació de les emissions de l'abast 3.15. A la nostra estratègia es marca el pla de reducció d'emissions i un objectiu de *Net Zero*.

Entenem que MoraBanc és un agent del canvi cap a la transició energètica, i en aquest sentit, treballem per contribuir a la mitigació del canvi climàtic amb el disseny dels productes i serveis que oferim, comptant amb alguns exemples dins la nostra oferta de productes:

- **La Súper Hipoteca**, que bonifica el tipus d'interès si es compleixen criteris d'eficiència energètica.
- **El Préstec Eco-Cotxe**, amb condicions preferents per adquirir vehicles elèctrics.
- **El Préstec Eco-Eficiència**, per finançar amb condicions preferents fins al 100% de projectes sostenibles destinats a reformes o equipaments per a estalvi energètic, com ara, la instal·lació de plaques solars.

Tenim establerta una política interna que regula els processos d'adquisició de béns i serveis i, sempre que sigui possible, prioritzem el consum de productes i serveis de proximitat, la utilització de materials reciclats i sostenibles, reduint així les emissions de CO<sub>2</sub>.

Per contribuir a la reducció de les emissions hem implantat de forma regulada el teletreball, que permet reduir un 25% els desplaçaments de la plantilla (en els casos en què la natura de la feina ho permet). També promovem la realització de reunions en línia.

Comptem amb un punt de càrrega per a vehicles elèctrics, instal·lat a l'aparcament de l'edifici on s'ubica la seu central. S'utilitza per recarregar el Mora Car, un vehicle 100% elèctric a disposició de les persones de la plantilla per als desplaçaments relacionats amb la feina.

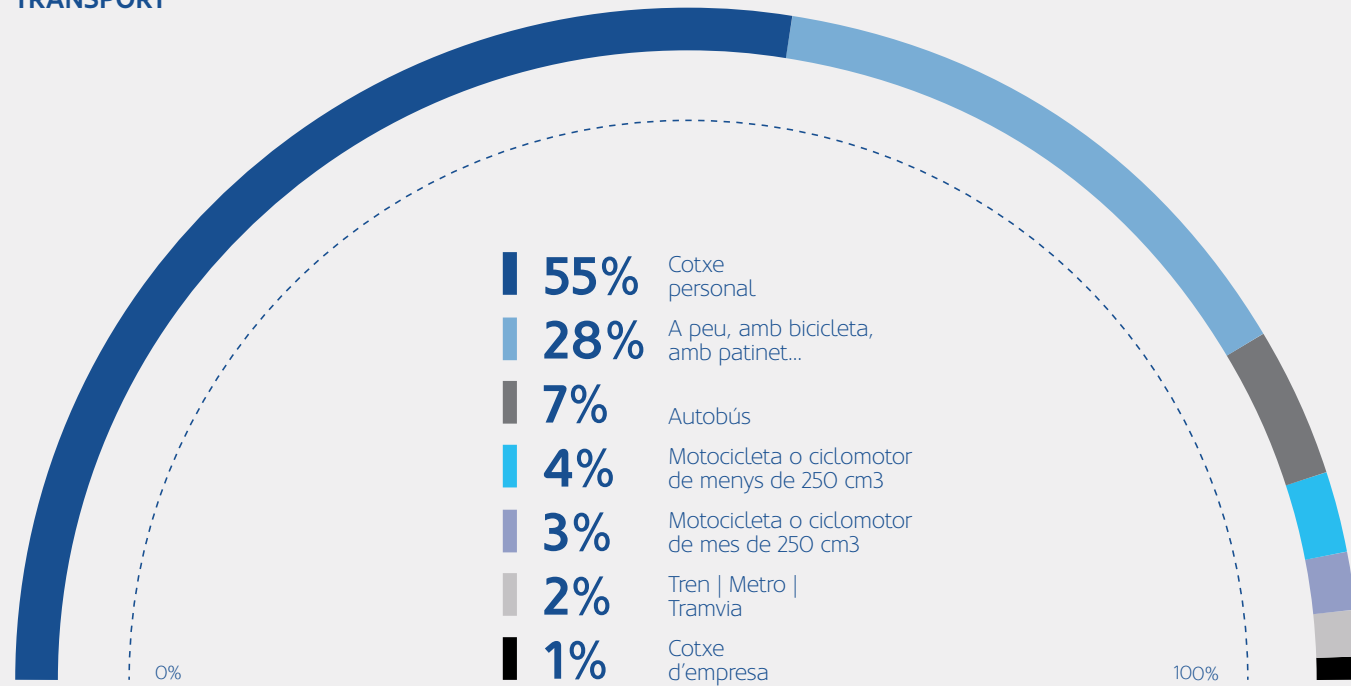
#### EMISSIONS GEH (tCO<sub>2</sub> eq)

Abast 1 emissions directes	<b>183</b>
Abast 2 emissions indirectes	<b>352</b>
Abast 3 altres emissions indirectes	<b>995</b>
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>	<b>1.530</b>





### TIPOLOGIA DE MOBILITAT INTERNA SEGONS MITJÀ DE TRANSPORT



El Pla de Mobilitat Sostenible de MoraBanc té en compte els desplaçaments de la plantilla entre el domicili i el lloc de treball, i els trajectes de desplaçaments professionals.



## Eficiència energètica

L'oficina comercial insígnia de MoraBanc, situada a l'Avinguda Meritxell, ha estat reformada el 2023 a fi d'ampliar la capacitat d'atenció al públic i millorar el confort de les quaranta persones de la plantilla. També s'han reformat les oficines ubicades a Escaldes-Engordany, que ha ampliat la capacitat i l'espai de qualitat de servei a la clientela, la de Sant Julià de Lòria i la de la Massana. Durant el 2023 estaven en curs també les reformes de les oficines d'Andorra la Vella, a l'avinguda Príncep Benlloch i del Pas de la Casa. Totes dues es van obrir al públic el primer semestre del 2024. Les reformes s'han realitzat aplicant criteris sostenibles com l'ús de sistemes de climatització més eficients mitjançant recuperadors d'aire, il·luminació led de baix consum i minimització de l'ús del gasoil com a font d'energia.

Aquestes reformes responen al compromís d'oferir el millor servei a la clientela, el millor espai per treballar a la plantilla i de millorar l'eficiència energètica. El 2024 es preveu seguir amb la reforma de la seu central, amb la qual cosa es preveu millorar els aïllaments, reduir l'ús de gasoil per a la climatització i instal·lar aerotèrmia, etc.

Actualment, MoraBanc està treballant en la creació d'un sistema que permeti una recollida de dades àgil del consum energètic.

# -7%

Energia consumida a Andorra el 2023 (respecte a 2022)



## Gestió de residus

Tots els consumibles que genera MoraBanc són reciclats posteriorment:

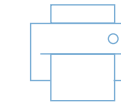


**Paper i cartró.**



**Plàstic.**

Les targetes de crèdit i dèbit es reciclen.



**Tònners.**

Les impressores estan programades per tal que el manteniment de consumibles sigui estrictament el necessari. Els tònners utilitzats es reciclen per una empresa externa, de manera que totes les unitats consumides són recollides i reciclades, evitant la generació de residus.

La generació de residus de fusta és conseqüència de la renovació de mobiliari fruit de les reformes que s'han portat a terme a oficines.

Pel que fa a la compra de material informàtic, l'objectiu és que els equips disposin d'una vida útil d'almenys cinc anys. Els ordinadors, perifèrics i dispositius d'usuari s'adquireixen *Zero Noise*, amb certificacions d'eficiència en el consum com ENERGY STAR® o TCO, consum d'energia inferior a 5 W en mode inactiu i opcions d'ampliació per a augmentar-ne la durabilitat. Els monitors compten amb la certificació TCO, de baix consum energètic i disponibilitat de recanvis de cinc a set anys.

## Compra verda

Promovem la reparació dels productes danyats com una opció viable econòmicament en lloc de descartar-los, i implementem un sistema de reciclatge en el procés de reparació per reutilitzar peces i materials sempre que sigui possible i un sistema de reciclatge orgànic i paper, mitjançant l'ús de papereres contenidor.

**APORTEM VALOR A L'ECONOMIA**

# 346

**Llocs de treball generats de forma indirecta i induïda per efecte multiplicador**

Font: *Aportació del sector financer a l'economia andorrana*, Andorran Banking, 2024

### CRITERIS PER A LA CLASSIFICACIÓ D'EMPRESES PROVEÏDORES SOSTENIBLES



**Certificat de gestió sostenible (ISO, Aenor, B Corp, Sustainalytics, SGE, IQNet, AA 1000, etc.).**



**Ús de productes de proximitat.**



**Productes o serveis de comerç just o inclusió social.**



**Pla estratègic de reducció de la petjada de CO<sub>2</sub>.**



**Impuls a activitats per generar un impacte positiu a l'entorn local.**

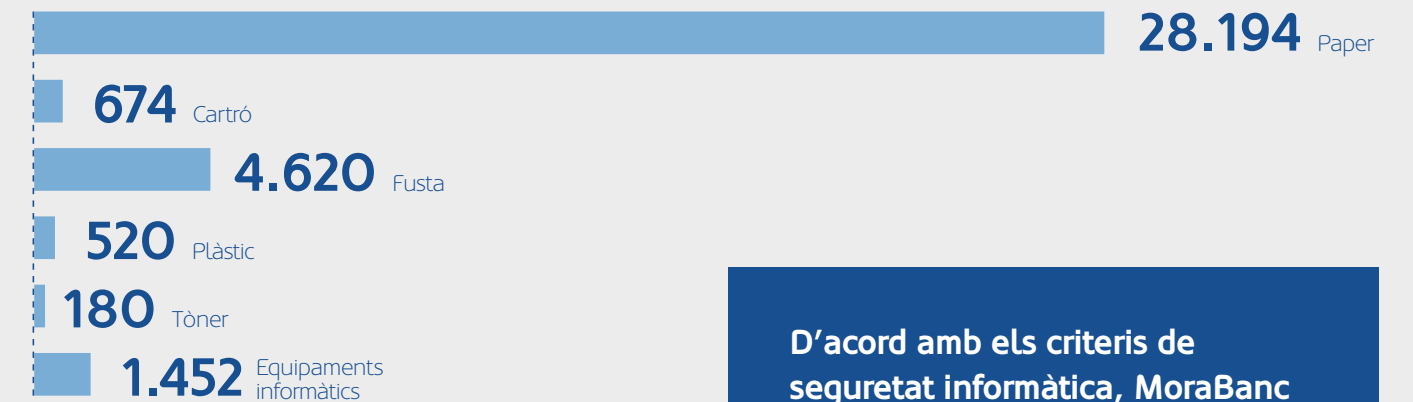


**Sistema de coneixement i gestió de l'experiència de de la clientela.**



**Ús de materials sostenibles per a la fabricació i l'emalatge de productes.**

### RESIDUS GENERATS (KG)



**D'acord amb els criteris de seguretat informàtica, MoraBanc compta amb un procediment específic per a la gestió i destrucció d'equips informàtics que ja no es poden reparar.**





05

# CREIXEMENT DE LES PERSONES

MoraBanc treballa pel creixement, digitalització i excel·lència en l'experiència de la clientela i en la transició de l'oferta de productes i serveis cap a les noves expectatives de la societat. La gestió de les persones que treballen a MoraBanc es fa amb criteris d'atracció i retenció del talent, igualtat i diversitat, formació i benestar de les persones.

**3** SALUT I BENESTAR

**4** EDUCACIÓ DE QUALITAT

**5** QUALTAT DE GÈNERE



# L' experiència de la clientela

Tenim com a objectiu la satisfacció de la clientela, i per això ens esforcem cada dia perquè ens considerin el seu banc de referència. A través de programes i iniciatives com "La veu del client" podem adaptar-nos a les seves necessitats millorant els nostres productes i serveis, creant i estrenyent vincles amb la clientela a partir d'una comunicació bidireccional.

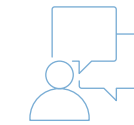


## Satisfacció de la clientela

MoraBanc ha implantat un Pla d'acció per a la millora de la satisfacció de la clientela que inclou la incorporació de personal especialitzat com a reforç dels equips i l'aplicació de nous processos, entre altres mesures.

Es gestionen totes les reclamacions fetes per la clientela, ja sigui per la via formal o per una regularització amistosa.

Gràcies a l'escolta activa de la clientela, MoraBanc pot detectar les oportunitats de millora respecte a les queixes i reclamacions i així augmentar la seva satisfacció. L'entitat ha elaborat un pla d'oportunitats de millores específiques que s'estructuren entorn dels següents eixos:



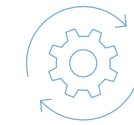
### Orquestració

Inclusió de l'equip d'Experiència de la Clientela en tot el procés de queixes i reclamacions.



### Omnicanalitat

Traçabilitat de queixes i reclamacions, per part del/de la client/a, a través del canal digital.



### Automatització

Automatització de formularis, respostes automàtiques, etc.



### Compliment de la nova regulació

Mecanismes de control del compliment dels terminis de resolució de queixes i reclamacions.



### Agilització de processos

Mesures diverses per a facilitar i agilitzar els processos.

# 100%

de les reclamacions i queixes rebudes han estat gestionades i tractades

Hem reduït el temps de resposta de les queixes i reclamacions un

# 60%

durant el 2023

MoraBanc porta a terme diversos estudis per conèixer la clientela i avançar-se així a les necessitats i inquietuds. Són exemples d'estudis fets el 2023:

**Mystery Shopping a Retail, Empreses i Banca Privada.**

**Estudi qualitatiu a clients/es de Banca Privada de MoraBanc.**

**Estudi qualitatiu a empreses.**

**Estudi quantitatiu del mercat andorrà de retail.**



## Comunicació

Una de les nostres prioritats és la proximitat amb la clientela, la seva satisfacció i la construcció d'una relació sòlida com a base per a una activitat sostenible. Treballem en l'educació financera de la societat així com dels clients i clientes en particular a través dels següents canals:

### Atenció personal

a la xarxa d'oficines de MoraBanc.

### Contacte telefònic

a través del servei de Telebanc, missatges de correu electrònic i correspondència postal.

### Pàgina web [www.morabanc.ad](http://www.morabanc.ad)

que, com a resultat del procés d'escolta activa de les nostres audiències, es renovarà el 2024 per a incrementar-ne la usabilitat, la seguretat i la transparència i millorar l'experiència de les persones usuàries a través d'una navegació més intuïtiva.

### Butlletins al correu electrònic

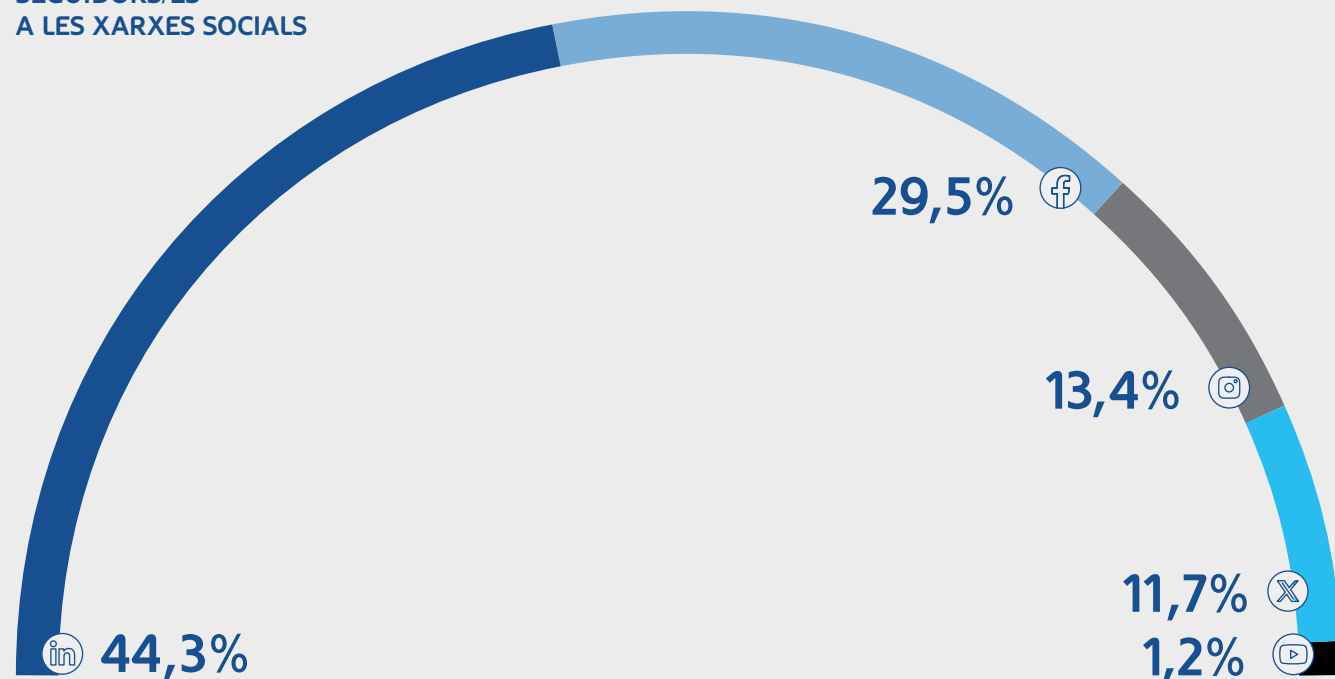
dels clients i clientes per a informar-los de les novetats del blog, els productes nous, les activitats que organitzem, la informació d'interès, etc.

### MoraBanc Online

i aplicació per als dispositius mòbils.

### Xarxes socials

### SEGUIDORS/ES A LES XARXES SOCIALS



### APORTEM VALOR A LA CLIENTELA

# 21.882

seguidors/es a les xarxes socials el 2023  
(+ 21% respecte a 2022)

### APORTEM VALOR A TRAVÉS DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

# 92%

de notícies positives als mitjans de comunicació el 2023

# 80%

de quota de mercat en la presència en premsa el 2023

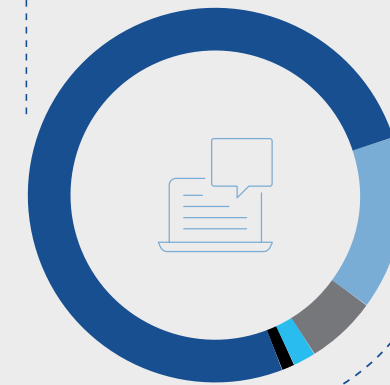
## Serveis digitalitzats

L'objectiu principal de MoraBanc és que la nostra clientela pugui tenir una relació 100% digital amb el banc, donant un servei les 24 hores del dia, cada dia de l'any, i així facilitar l'operativa bancària. Durant el 2023 hem seguit digitalitzant serveis i productes per ser més àgils i eficients com a entitat, però sobretot per poder dotar d'autonomia la clientela en les operatives i consultes més habituals.

### TIPUS D'OPERACIONS FETES A TRAVÉS DE LA BANCA DIGITAL EL 2023

#### 76%

Enviament de diners (transferències i traspassos)



#### 15%

Enviament de diners a través de Bizum (operacions)

#### 6%

Operacions específiques de banca d'empresa

#### 2%

Fraccionament o ajornament de compres fetes amb targeta de crèdit

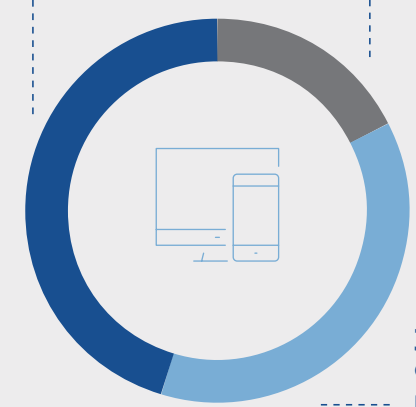
#### 1%

Operacions de compra-venda de valors

### CONNEXIÓ PER TIPUS DE PLATAFORMA

#### 45,3%

Connexió amb mòbil i per la pàgina web



#### 17,5%

Connexió exclusiva amb dispositiu mòbil

#### 37,2%

Connexió exclusiva per la pàgina web





# Digitalització de processos

Una altra línia d'actuació del 2023 ha estat l'aplicació de la digitalització en la recerca de l'eficiència dels processos, tant interns com els de negoci. Internament s'han digitalitzat els quadres de comandament de l'entitat i s'han revisat tots els processos de negoci, iniciant un ambiciós projecte de re-enginyeria i aplicant millores en molts dels processos del banc.

**172**  
processos  
revisats/millorats/implantats

**108**  
operatives  
automatitzades

**3**  
productes basats en  
tecnologies *blockchain*

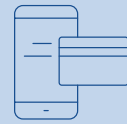
**x 2,2**  
nombre d'operacions  
fetes digitalment  
(respecte a 2022)

**+ 71%**  
d'increment en els  
accessos a la banca  
*online* (respecte a 2022)

## MILLORES DE DIGITALITZACIÓ DE 2023



Oferir una experiència *app-first*, amb un *look&feel* totalment renovat.



Facilitar el pagament entre particulars.



Poder fer-se client/a de forma 100% remota.



Donar la capacitat al client/a de fer sol·licituds de nous productes, oferir més productes d'inversió, i poder obtenir certificats de forma 100% autònoma i sense visitar l'oficina.

## PRINCIPALS PROJECTES DIGITALS ABORDATS EL 2023

### Bizum

- Nova aplicació mòbil
- Bizum per a menors
- Donacions a ONG

### Processos disponibles 100% *online*

- Onboarding per a clients i clientes residents i temporers/es
- Sol·licitud de targetes
- Sol·licitud de certificats
- Sol·licitud de préstecs
- Gestió de consentiments
- Contractació de préstecs precondedits

Millores al broker online, que inclouen l'ampliació en més de 500 valors i la incorporació d'ETF.

Consultes fiscals by MeetingLawyers (exclusiu per a segments de Banca Privada).

Garmin Pay™.

Obtenció de noves targetes sense sortir de casa.

Gestió de consentiments.

Contractació de préstecs precondedits.

Dins del full de ruta per als pròxims mesos, hi ha dues iniciatives del pla estratègic 2022-2024 que ens transformaran com a entitat i ens faran estar més preparats per als reptes de futur. D'una banda, estem implementant un pla de transformació i simplificació de diferents processos interns que impacten directament en les gestions realitzades per la clientela, fent-les més simples i àgils. De l'altra, la incorporació dels actius digitals al canal digital del/de la client/a faran més accessible la nova oferta d'inversió en aquesta nova tipologia d'asset *class* que revolucionarà la forma com les persones i empreses intercanviaran valor en un futur molt proper. Per al 2024 també es preveu l'adaptació a normativa d'accessibilitat WCGA2.1.

## APORTEM VALOR A LA CLIENTELA

**1,3 M€**

invertits en desenvolupament digital i tecnologia el 2023 (+ 12% respecte a 2022)

**7,8 M**

d'accessos a la banca digital el 2023 (+ 72% respecte a 2022)

**819.743**

operacions fetes a través de la banca digital el 2023 (+ 123% respecte a 2022)

**21,4%**

de clients i clientes 100% digitals

**17,3%**

de clients i clientes amb Bizum

MoraBanc ha estat distingit, per sisè any, amb els premis de millor banc digital i millor aplicació bancària d'Andorra per la prestigiosa revista *World Finance*, editada a Londres. Aquest premi reforça el posicionament de MoraBanc com el banc de referència digital a Andorra.

MoraBanc és el primer banc d'Andorra que ofereix la possibilitat de fer pagaments amb rellotge mitjançant el servei Garmin Pay™.





# Productes i serveis amb criteris ESG

APORTEM VALOR A LA CLIENTELA

**+67%**

productes que incorporen criteris ESG respecte del 2022



## Bo Social Pensium

El 2023 MoraBanc ha comercialitzat un bo social, amb una inversió d'**1.200.000€**. MoraBanc ha comercialitzat un bo social de la mà de Pensium, una empresa que permet a les famílies obtenir finançament per pagar la residència de la gent gran o assistència a domicili, gestionant el lloguer de l'habitatge que queda buit, anticipant el doble del lloguer.



## Bonificació per a hipoteques amb criteris de sostenibilitat

Les noves hipoteques destinades a immobles que disposen de certificats energètics amb etiqueta A o B gaudeixen d'una bonificació del 0,25% sobre el diferencial.



## Targetes sostenibles

El 100% de les targetes emeses el 2023 estan fabricades amb plàstic reciclat.



## Fons Futur Sostenible

5,7% d'increment dels recursos gestionats el 2023 respecte al 2022.



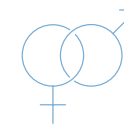
## Préstec Eco-Cotxe

Destinat a finançar la compra de vehicles elèctrics i vehicles híbrids endollables nous o de no més de tres anys d'antiguitat.



## Préstec Eco-Eficiència

Préstec amb garantia personal per finançar les reformes a la llar o negoci i comprar equipament destinat a estalviar energia, com per exemple la instal·lació de plaques solars. El préstec permet finançar el 100% del projecte de sostenibilitat i disposar del capital d'una sola vegada, a l'inici de l'operació.



## Tarifes que no discriminen per gènere

A MoraBanc Assegurances les tarifes associades a la defunció, així com a les altres cobertures complementàries (incapacitat i malalties greus), de salut i baixa laboral no fan distincions per gènere.



## BeHealthy

BeHealthy és un servei gratuït i exclusiu inclòs en les nostres pòlisses de Salut, Salut Premium i Baixa Laboral que ajuda a cuidar i gestionar la salut de la nostra clientela. Amb BeHealthy el client o la clienta pot crear el seu historial mèdic i consultar-lo quan ho necessita, proposar-se reptes per a millorar els seus hàbits, seguir una dieta saludable, registrar les seves sessions esportives i molt més.

MoraBanc Assegurances ofereix el servei de BeHealthy a tots els clients i totes les clientes majors d'edat que disposen d'una pòlissa 4Health Salut Basic, 4Health Salut Premium, 4Health Salut Baixa Laboral, 4Health Vida, i qualsevol pòlissa d'Andorrida que tingui cobertura de salut i baixa laboral. Aquest servei està disponible per a més de 7.000 persones.

MoraBanc Assegurances dinamitza la plataforma de salut a través de reptes col·lectius associats a l'activitat física de les persones assegurades. Per exemple, "Fem 350.000 passos en la lluita contra el càncer" o "Pugem al cim més alt d'Andorra, esglaó a esglaó". La finalitat dels reptes és integrar activitats saludables a la vida de clients i clientes.



## Metge a casa

MoraBanc Assegurances va ser pionera a oferir, sense cost per al/la client/a, un servei d'atenció mèdica domiciliària 24 hores al dia, 365 dies a l'any. Per poder disposar d'aquest servei exclusiu, cal que el client o clienta tingui contractada la cobertura de Salut Bàsica, Salut Premium o bé la Baixa Laboral. L'avantatge principal d'aquest servei és que elimina desplaçaments des de casa al centre mèdic, així com les esperes que es produeixen. MoraBanc Assegurances ofereix el servei a més de 7.200 persones clientes de la companyia.



## Fons de crèdit privat catalogat en la categoria d'article 8

L'any 2024 MoraBanc iniciarà la distribució a Andorra d'un fons de crèdit privat catalogat en la categoria d'article 8 per la EU Sustainable Finance Disclosures Regulation (SFDR). L'article 8 comporta la inversió en companyies que tinguin un component ESG. D'altra banda, MoraBanc està treballant actualment en la identificació del finançament de projectes destinats a la millora de l'eficiència energètica.

Altres productes com la targeta Jove o el Préstec Postgrau completen la cartera de productes ESG per arribar a un total de 15 productes el 2023.



# La gestió del talent

Les persones que treballen a MoraBanc són el factor clau de l'entitat i de l'èxit de la nostra activitat. Considerem el desenvolupament i l'atracció del talent com a pilars fonamentals, i des del Departament de Gestió de Persones s'actua sobre diversos aspectes per promoure la cohesió, la motivació i el creixement i satisfacció professionals. Això inclou vetllar per la diversitat i la igualtat d'oportunitats, així com preparar plans de formació i de creixement personal i professional adequats a cada perfil.

El nombre de persones treballadores del grup MoraBanc el 2023 va ser de 453 persones, repartides en les cinc localitzacions on operem: Andorra, Barcelona, Madrid, Zúric i Miami.

## APORTEM VALOR A LES PERSONES

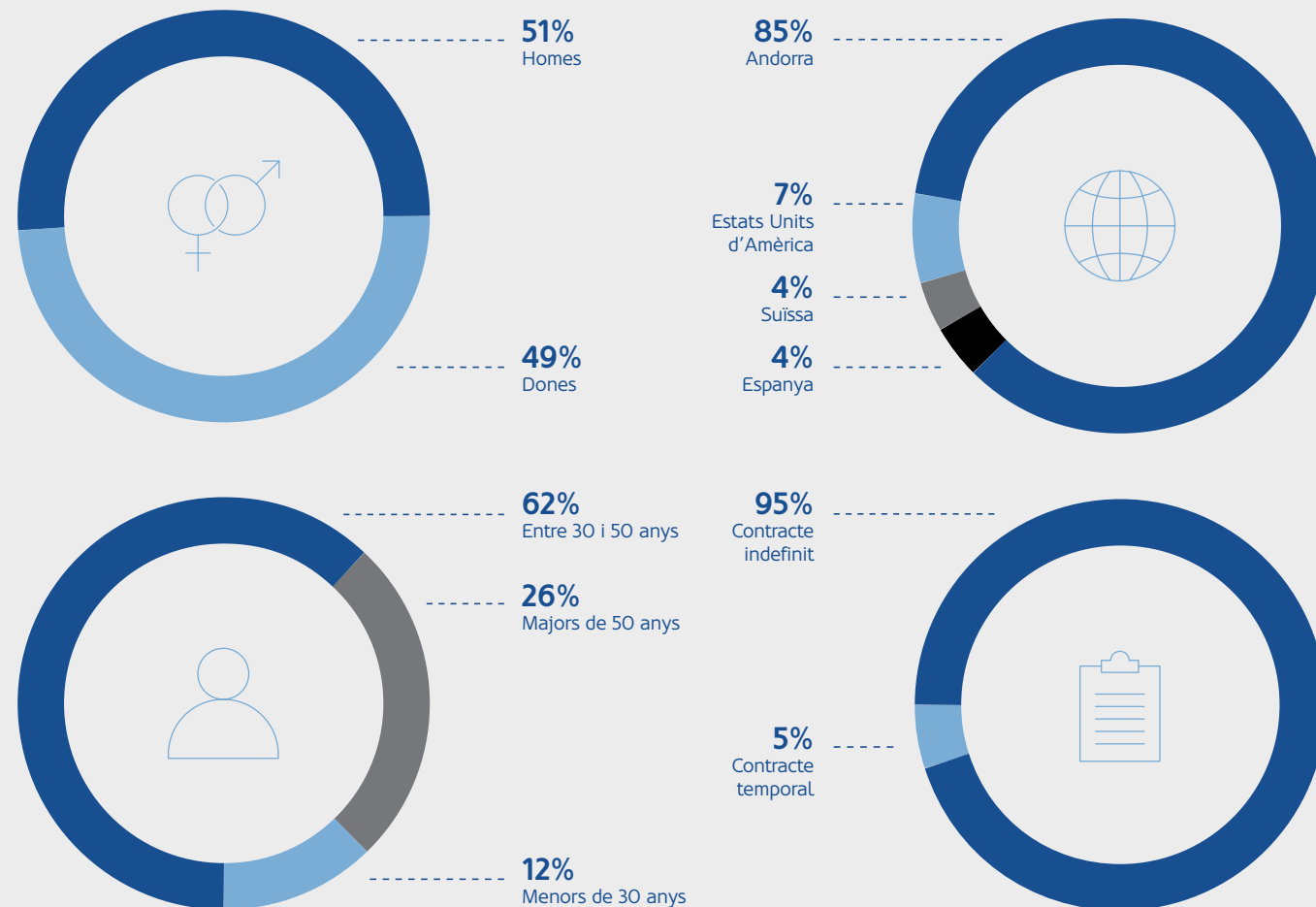
# 95%

de contractes indefinits

# 11,2

anys d'antiguitat mitjana  
(-3% respecte del 2022)

## PERFIL DE LA PLANTILLA DEL GRUP



# Conciliació i benestar laboral

Els beneficis socials i la conciliació de la vida personal i professional són elements claus en l'estratègia de MoraBanc per garantir el benestar organitzacional de l'equip humà.

## MESURES DE CONCILIACIÓ FAMILIAR

MoraBanc disposa de mesures de conciliació familiar que preveuen, entre altres:

Flexibilitat horària.

Reduccions de jornada.

Excedències.

Permisos retribuïts.

Lactància compactada.

Teletreball.

## BENEFICIS SOCIALS

La visió de MoraBanc és ser la millor empresa per als seus treballadors i treballadores i ofereix beneficis socials que s'afegeixen a la retribució ordinària que perceben els seus equips.

El 2023 s'ha seguit disposant d'un servei de coaching professional al qual poden accedir totes les persones de MoraBanc que vulguin suport per definir les seves aspiracions i expectatives i avançar en la seva carrera professional.

A més, la plantilla ha estat beneficiària d'una bonificació excepcional de reconeixement de la feina feta per assolir els objectius de MoraBanc.

El 2024 MoraBanc implantarà un pla de jubilació per a totes les persones de l'organització.

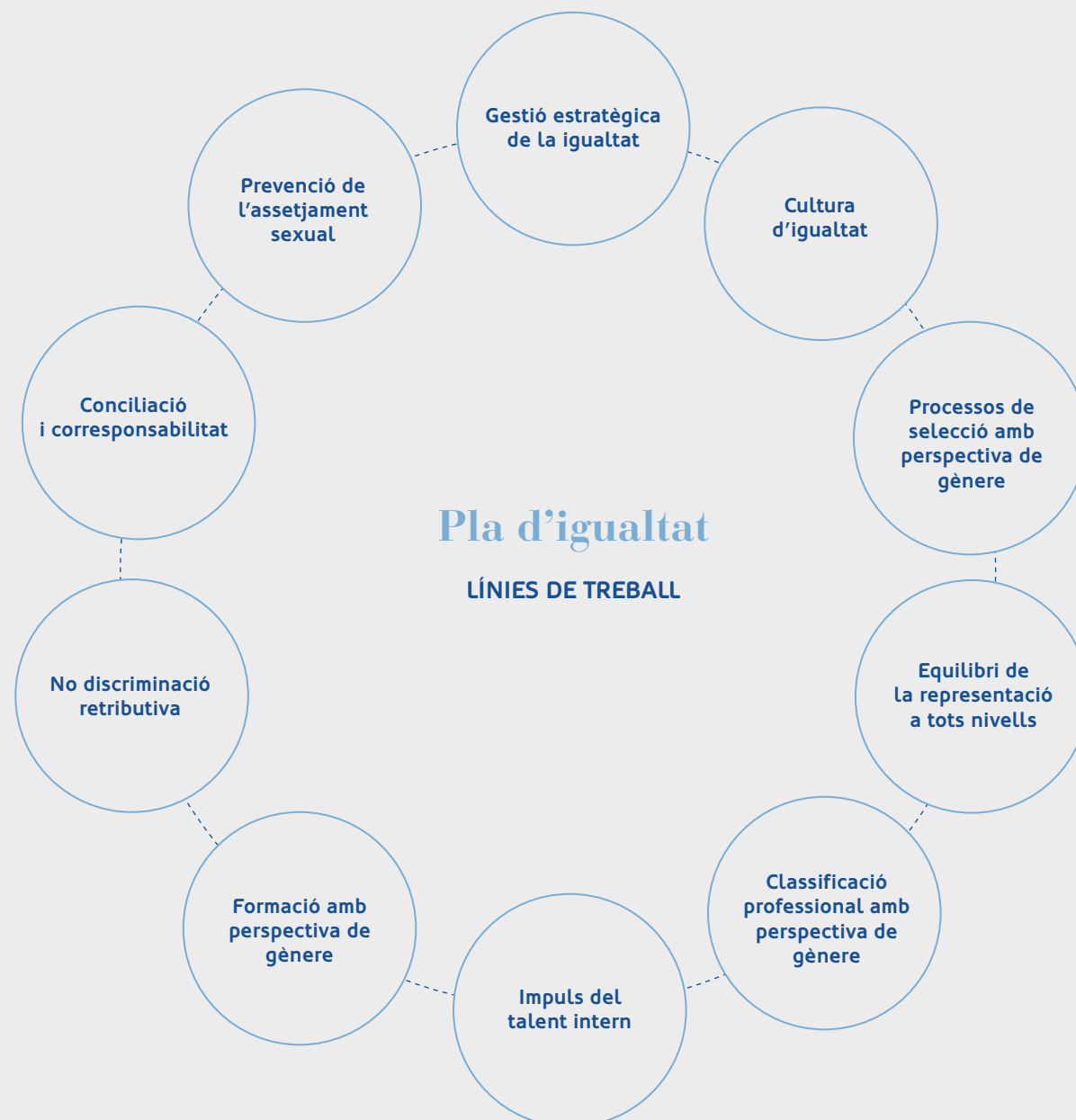




# Igualtat d'oportunitats i no discriminació

MoraBanc impulsa una cultura organitzativa basada en la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

El 2023 es va aprovar el **Pla d'igualtat entre homes i dones de MoraBanc**, amb una durada prevista de quatre anys. Consisteix en 31 accions que s'articulen a través de 10 línies de treball.



**APORTEM VALOR A LES PERSONES**

**49%**  
de dones



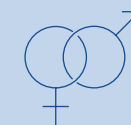
L'acompliment del Pla i l'avaluació dels seus objectius i indicadors es porta a terme per un Comitè de seguiment i avaluació que es reuneix semestralment. El Pla d'igualtat contempla dos rols especialitzats i de referència per impulsar i col·laborar en la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes a MoraBanc:

#### RESPONSABLE D'IGUALTAT.

Promou de manera transversal la igualtat als centres del Grup. És la persona responsable de coordinar la implementació del Pla d'igualtat i les accions de seguiment del Comitè a partir de l'avaluació i seguiment del pla i és designada pel conseller director general del Grup.

#### AGENT D'IGUALTAT.

Persona o persones de referència a la plantilla, amb formació específica en igualtat, qualificades per atendre qualsevol persona de la plantilla i per participar en diferents iniciatives internes encaminades a assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre les dones i els homes a l'entorn laboral.



#### PLA DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE.

MoraBanc també disposa d'un **Pla de prevenció de l'assetjament sexual o per raó de sexe en l'àmbit laboral**. Per ajudar a abordar aquest tipus de situacions, MoraBanc ha establert un procediment perquè les persones treballadores puguin comunicar les accions que atemptin contra el Codi d'ètica i conducta del Grup.



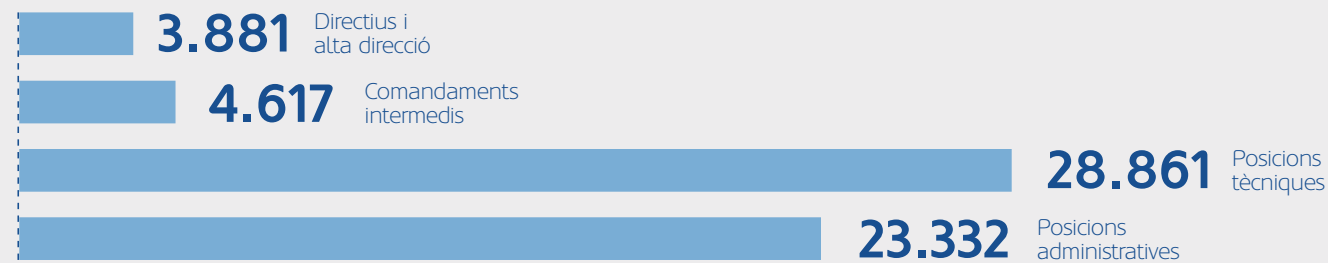
# Formació i desenvolupament professional

MoraBanc compta amb un **Pla de formació anual** que inclou:



- Normativa.
- Certificacions.
- Formació de desenvolupament.

## HORES DE FORMACIÓ SEGONS CATEGORIA PROFESSIONAL



La formació es pot dur a terme de forma interna, externa o en línia. MoraBanc disposa de dues plataformes digitals per a la formació:

### MORABANC TALENT.

Eines d'aprenentatge progressiu i continu adaptades a cada perfil professional. L'objectiu d'aquesta plataforma és proporcionar formacions organitzades en píndoles formatives de diversos àmbits:

Accés al coneixement expert en àrees de negoci, tecnologia i estratègia.

Habilitats tècniques.

Gestió del coneixement intern.

Idiomes.

Mentoria.

Incorporació (*onboarding*) digital.

### LINKEDIN LEARNING.

Accés a circuits formatius amb contingut diversificat, d'alta qualitat i personalitzat i a coneixements especialitzats en matèria d'innovació, de tecnologia, de negocis i d'estratègia.

El 2024 es preveu integrar tota la formació en la nova plataforma de gestió de persones de MoraBanc. Amb l'objectiu de fomentar la comunicació interna també està previst posar en marxa la iniciativa "Café amb tu", esmorzars amb dotze persones de diferents equips del banc i un membre del Comitè de direcció.

L'avaluació de l'acompliment es fa de forma trimestral per a les persones de l'àrea comercial i anualment per a la resta de la plantilla.

APORTEM VALOR A LES PERSONES

**60.696**

hores de formació

**134**

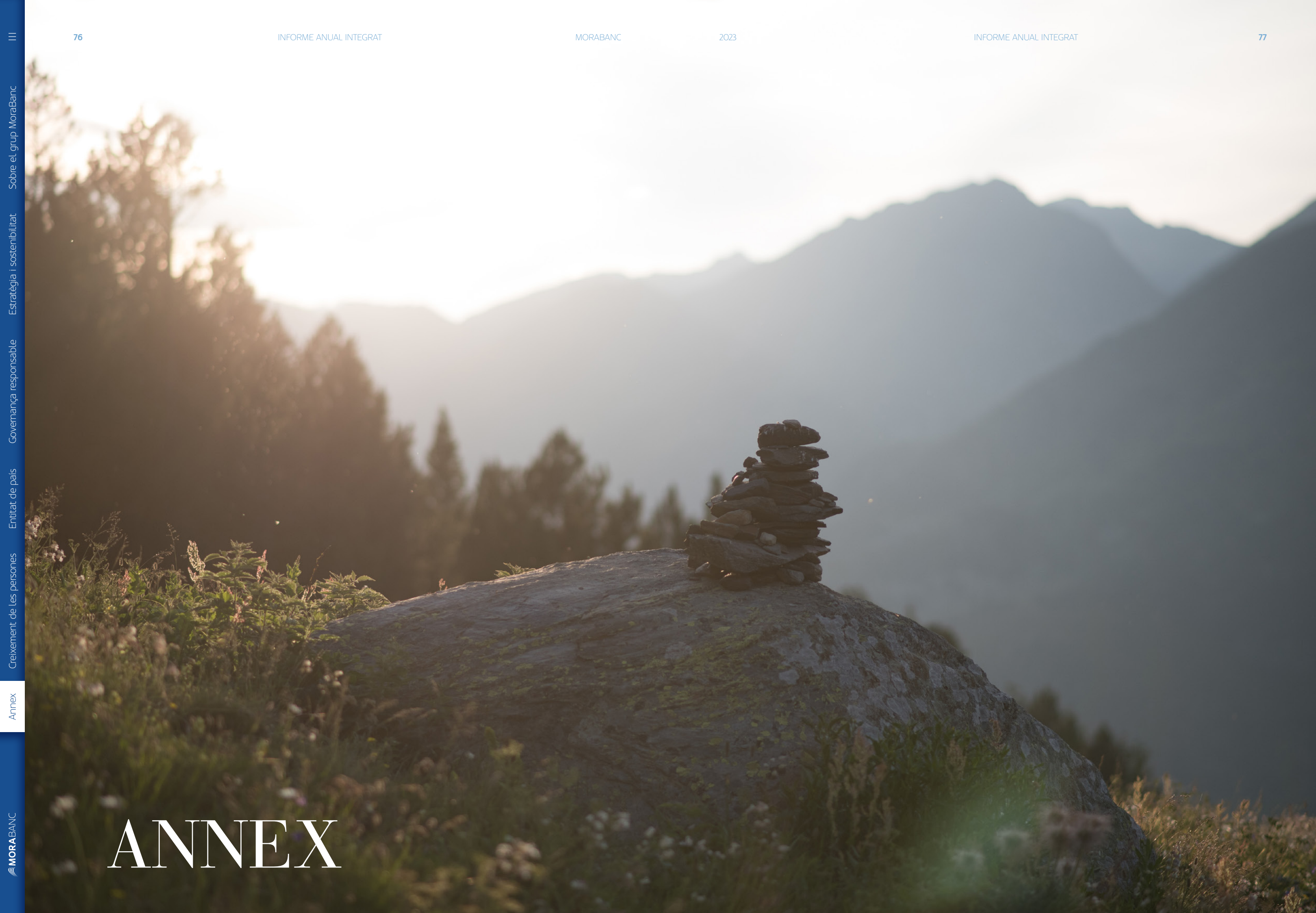
hores de formació de mitjana per persona

**100%**

han rebut formació en ESG

MoraBanc té un programa de voluntariat corporatiu en el marc del qual s'ha donat suport a l'associació Hi Arribarem, entitat que treballa per a apropar la muntanya a persones amb diversitat funcional. El 2023 hi han participat 15 persones.





# ANNEX



# Índex de continguts GRI

## Declaració d'ús

MoraBanc presenta la informació esmentada en aquest índex de continguts GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2023 utilitzant com a referència els Estàndards GRI.

## Continguts bàsics generals

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
GRI 2 CONTINGUTS GENERALS 2021		
<b>PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>		
<b>2-1 Detalls de l'organització</b>	Mora Banc Grup, SA Av. Meritxell, 96 AD500 Andorra la Vella Principat d'Andorra	
<b>2-2 Entitats incloses en l'informe de sostenibilitat</b>	La informació presentada correspon a les societats que figuren als estats financers consolidats. Si en algun cas l'abast no coincideix, s'especifica a l'apartat corresponent de l'informe.	
<b>2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte</b>	L'informe comprèn el període entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023. Data del darrer informe: 2022. Cicle d'elaboració de l'informe: anual. Per a qualsevol dubte que pugui sorgir en relació amb aquest informe, posem a la disposició del públic l'adreça electrònica <a href="mailto:esg@morabanc.ad">esg@morabanc.ad</a>	
<b>2-4 Reexpressió de la informació</b>	No hi ha hagut reexpressió d'informació continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi canviat la fórmula de càlcul en alguna xifra, s'especifica amb una nota al peu.	
<b>2-5 Verificació externa</b>	L'informe no ha estat verificat externament.	
<b>2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials</b>	<a href="#">Pàg. 14-15.</a> <a href="#">Pàg. 17</a> MoraBanc posa a disposició de la clientela serveis de banca comercial, banca privada i <i>wealth management</i> , fons d'inversió gestionats per la societat gestora del Grup i assegurances de la companyia asseguradora del Grup. D'acord amb la nostra activitat, les empreses proveïdores es diferencien segons si presten serveis financers, d'auditoria i consultoria i aquelles que proveeixen de materials i fan el manteniment i el subministrament d'infraestructures. El compromís de MoraBanc amb la sostenibilitat fa que prioritzem aquelles empreses que treballen amb actitud responsable envers la societat i l'entorn. El 2023 no hi ha hagut canvis significatius a l'estructura societària de MoraBanc ni a la seva cadena de subministrament.	

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
<b>2-7 Persones treballadores</b>	El 2023 no hi ha hagut fluctuacions significatives en relació amb el nombre de persones treballadores durant el període objecte.	
<b>Nombre total i distribució de persones treballadores fixes, temporals i per hores no garantides desglossat per gènere</b>		
<b>Indefinit (fixes)</b>		<b>431</b>
% Indefinit		95%
	Homes	224
	% Homes	52%
	Dones	207
	% Dones	48%
<b>Temporal</b>		<b>22</b>
% Temporal		5%
	Homes	8
	% Homes	36%
	Dones	14
	% Dones	64%
<b>Per hores no garantides</b>		
% Per hores no garantides		0
	Homes	0
	% Homes	0
	Dones	0
	% Dones	0
<b>Nombre total i distribució de persones treballadores fixes, temporals i per hores no garantides desglossat per rang d'edat</b>		
<b>Indefinit (fixes)</b>		<b>431</b>
% Indefinit		95%
	Menors de 30 anys	37
	% Menors de 30 anys	9%
	Entre 30 i 50 anys	279
	% Entre 30 i 50 anys	65%
	Majors de 50 anys	115
	% Majors de 50 anys	27%
<b>Temporal</b>		<b>22</b>
% Temporal		5%
	Menors de 30 anys	18
	% Menors de 30 anys	82%
	Entre 30 i 50 anys	3
	% Entre 30 i 50 anys	14%
	Majors de 50 anys	1
	% Majors de 50 anys	5%
<b>Per hores no garantides</b>		
% Per hores no garantides		0%
	Menors de 30 anys	0
	% Menors de 30 anys	0
	Entre 30 i 50 anys	0
	% Entre 30 i 50 anys	0
	Majors de 50 anys	0
	% Majors de 50 anys	0



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
<b>Nombre total i distribució de persones treballadores a temps complet i a temps parcial desglossat per gènere</b>		
<b>Temps complet</b>	<b>437</b>	
% Temps complet	96%	
Homes	230	
% Homes	53%	
Dones	207	
% Dones	47%	
<b>Temps parcial</b>	<b>16</b>	
% Temps parcial	4%	
Homes	1	
% Homes	6%	
Dones	15	
% Dones	94%	
El 2023 no hi ha cap persona treballadora al grup MoraBanc amb discapacitat.		
<b>2-8 Treballadors/es que no són empleats</b>	La plantilla externa està formada per 45 persones que donen servei al Grup amb tasques administratives, de gestió, de tecnologia, de neteja i seguretat.	
<b>GOVERNANÇA</b>		
<b>2-9 Estructura i composició de govern de l'organització</b>	<a href="#">Pàg. 33</a>	
<b>2-10 Nomenament i selecció del màxim òrgan de govern</b>	Definit al Reglament del Consell d'Administració.	
<b>2-11 President del màxim òrgan de govern</b>	<a href="#">Pàg. 33</a>	
<b>2-12 Paper del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió d'impactes</b>	<a href="#">Pàg. 22-23</a>	
<b>2-13 Delegació de responsabilitat per a la gestió d'impactes</b>	<p>La Direcció ESG té la funció de liderar la cultura ESG de la companyia, amb una aportació específica en les decisions que afectin el personal, el medi ambient i les compres, la clientela i el màrqueting i les relacions institucionals i amb accionistes.</p> <p>És responsabilitat de la Direcció d'ESG vetllar per la integració i aplicació dels principis bàsics continguts en la Política ESG, en els àmbits de competència respectius, així com revisar-la i proposar-ne les actualitzacions corresponents al Consell d'Administració.</p> <p>Amb la finalitat d'avaluar l'evolució en les accions desenvolupades en el marc de l'estratègia d'ESG de MoraBanc, la Direcció d'ESG reporta mensualment al conseller director general i com a mínim, dos cops l'any, tant al Comitè de Direcció com al Consell d'Administració.</p>	
<b>2-14 Paper del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat</b>	Dins la política ESG, es preveu a l'organització i estructura de Govern, que el Consell d'Administració és responsable d'aprovar, supervisar i valorar periòdicament la definició, el desenvolupament i la implantació de l'estratègia d'ESG. En aquest sentit, és també responsable d'aprovar, supervisar i seguir l'efectivitat d'aquesta Política i els compromisos que s'hi inclouen. La Comissió d'Auditoria i Control té entre les seves funcions les de supervisar i avaluar el procés d'elaboració i presentació de la informació no financera i l'eficàcia dels sistemes de control intern.	

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
<b>2-15 Conflictos d'interès</b>	<a href="#">Pàg. 36</a>	El regulador supervisa els possibles conflictes d'interessos, també pel que fa en la incompatibilitat de càrrecs.
<b>2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques</b>	El 2023 no s'han comunicat inquietuds crítiques al màxim òrgan de govern.	
<b>2-17 Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern</b>	Diversos membres del Consell coneixen en profunditat la matèria ESG. Una persona del Consell posseeix un títol acreditatiu, en concret, una certificació emesa per ESADE.	
<b>2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern</b>	<p>D'acord amb el Comunicat núm. 245/17 de data 13 de gener de 2017, emès per l'Autoritat Financera Andorrana denominat: "Requeriments en relació amb el govern corporatiu de les entitats bancàries", i a l'apartat 2 de l'article 6 ter de la Llei 8/2013, el Consell de MoraBanc avalua un cop l'any, la continuïtat i idoneïtat del funcionament del Consell d'Administració i de cadascun dels seus membres, així com de les seves comissions delegades, tenint en compte la seva contribució al consell d'administració i prenent com a referència el Principi 3: "Estructura i pràctiques del Consell", continguts en els "Principis de govern corporatiu per a bancs", publicat el mes de juliol del 2015 pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea.</p> <p>La darrera avaluació del Consell, corresponent a l'exercici 2023, s'ha dut a terme per mitjà de la firma de consultoria, SpencerStuart. Durant aquest procés, cada membre del Consell ha respost a un qüestionari en línia sobre el funcionament del Consell d'Administració i, posteriorment, s'ha entrevistat amb membres de l'equip de SpencerStuart sobre el qüestionari i les respostes en relació amb els aspectes del funcionament del Consell i les comissions delegades, així com a preguntes específiques respecte de l'exercici del càrrec del president, del conseller director general i del secretari del Consell.</p>	
<b>2-20 Procés per a determinar la remuneració</b>	La Comissió de Nomenaments i Retribució supervisa el procés de determinació de la remuneració.	
<b>ESTRATÈGIA, POLÍTIQUES I PRÀCTIQUES</b>		
<b>2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible</b>	<a href="#">Pàg. 6-7</a>	
<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>		
<b>2-23 Compromisos de política</b>	<p>MoraBanc disposa de les següents polítiques públiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Política de protecció de dades de clients/es</a></li> <li>- <a href="#">Política de privacitat</a></li> <li>- <a href="#">Política de selecció, nomenaments, renovació i diversitat</a></li> <li>- <a href="#">Política ESG</a></li> <li>- <a href="#">Política de gestió i execució d'ordres</a></li> <li>- <a href="#">Política de protecció d'actius</a></li> <li>- <a href="#">Política de gestió de conflictes d'interessos</a></li> </ul> <p>Quant als temes ESG, al document d'estratègia es descriu el funcionament i a la política s'explica com es governa.</p> <p>MoraBanc està subjecte al decret pel qual s'aprova el Text refós de la Llei 8/2013, de 9 de maig, sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercat i els acords de garantia financera i la compleix estrictament.</p>	



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

### 2-24 Incorporació de compromisos polítics

MoraBanc és un banc amb una gestió i govern professionalitzats. El Consell d'Administració i les seves comissions s'adeqüen a les normatives de la Unió Europea en matèria de transparència i ètica, a les guies del Comitè de Basilea i a les pràctiques internacionals en l'àmbit del bon govern corporatiu de les entitats financeres a les quals ens hem volgut sumar. Des del Consell, es vetlla per la incorporació dels compromisos i polítiques per a una conducta empresarial responsable en totes les seves activitats i relacions comercials:

- El Consell està organitzat en comissions que fan el seguiment dels temes amb l'alta direcció i les àrees responsables de vetllar pel compliment dels compromisos i polítiques. El conseller director general (CDG) és el primer executiu de l'entitat i assigna les responsabilitats a les diferents direccions per complir amb els compromisos i aplicació de les polítiques. Cada direcció reporta al CDG per fer seguiment dels compromisos.
- Els plans estratègics són cada tres anys i marquen els objectius de creixement i de posició en el mercat, i tenen en compte els reptes i riscos als quals haurem de fer front, i identifiquen oportunitats. Des del pla estratègic, i especialment en la part de Governança, es marquen els compromisos i polítiques, que posteriorment es desenvolupen a les direccions competents i despleguen a tota l'organització mitjançant la publicació dels mateixos i la formació de totes les persones o els grups de persones identificats com a rellevants.
- MoraBanc vol alinear els seus compromisos amb les seves relacions comercials. En la gestió de les empreses proveïdores, es marquen els criteris de selecció per fer el possible perquè s'apliquin els compromisos, mitjançant els contractes signats. D'aquesta, a través de les seves relacions comercials, es busca la difusió dels compromisos amb accions de comunicació, de projectes conjunts o altres.
- Tota la plantilla ha de complir amb unes formacions inicials que cobreixen els compromisos contrets i polítiques en vigor. Posteriorment, s'organitzen formacions de seguiment i actualització dels elements més rellevants dels compromisos.

### 2-25 Processos per a remeiar impactes negatius

El darrer trimestre del 2023, l'NPS va ser de 2.

#### Nombre de queixes i reclamacions

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>	289	339	<b>345</b>	<b>+1,8%</b>

#### Temps mitjà de resposta de les queixes i reclamacions (dies naturals)

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>	10,67	24,50	<b>9,75</b>	<b>-60%</b>

Les queixes les poden generar qualsevol persona clienta o no de l'entitat. En canvi, les regularitzacions només es poden fer a persones clientes identificades. Les regularitzacions que tinguin un import inferior a 100€ no entrarien dins aquest procés i es farien directament per part dels gestors o de les gestores o pel BackOffice.

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

El procés de queixes i reclamacions es pot iniciar per diversos canals per part de la persona clienta o no:

- a l'oficina i presentar una queixa al gestor o a la gestora.
- a través del web mitjançant un formulari específic que està a disposició dels clients/ no clients o a través de correu electrònic directament a [morabanc@morabanc.ad](mailto:morabanc@morabanc.ad).
- a través de xarxes socials que són revisades diàriament per l'equip de Màrqueting i Marca que transferiria la queixa a l'equip d'Experiència de client.
- a través d'organismes públics com el Govern o l'AFA.
- a Telebanc, telefònicament o per correu electrònic a [telebanc@morabanc.ad](mailto:telebanc@morabanc.ad)
- amb els fulls de reclamacions oficials del Govern, disponibles a les oficines.

El procés de resolució de queixes i reclamacions varia en funció del tipus (dinerària o no dinerària) i de l'import. Totes les reclamacions entren a la base de dades corresponent per al seu registre i gestió, i depenent del tipus passaran a un procés de revisió o aprovació diferent.

Un cop es procedeix a tancar la reclamació/queixa l'entitat ha de fer saber a la persona clienta o no el resultat. El procés de resposta depèn del canal d'entrada de la reclamació/queixa.

- En cas d'una queixa per xarxes socials, el/la gestor/a els ha de fer saber a l'equip de Màrqueting/Marca la resposta a donar a la persona que reclama, perquè n'informi.
- En cas que vingui per qualsevol altre canal, aliè a la xarxa social i no es tracti d'una queixa oficial rebuda des de l'AFA o Govern, és el/la gestor/a l'encarregat de posar-se en contacte amb la persona que reclama per fer-li saber la resolució de la queixa/reclamació.
- En cas que es tracti d'una queixa oficial rebuda des de l'AFA o Govern, es fan dues comunicacions. D'una banda, el/la gestor/a es comunica directament amb la persona que reclama per comentar-li la resolució de la seva queixa/reclamació, i de l'altra es dona una resposta a l'entitat emissora de la reclamació o queixa. Per fer-ho, es redacta una carta formal de resposta, es recopilen les signatures de l'àrea comercial, es valida la resposta amb el departament d'Assessoria Jurídica i es procedeix a enviar la carta a l'organisme.

### 2-26 Mecanismes per a buscar assessorament i plantejar inquietuds

Existeixen diferents canals com les trobades periòdiques amb el conseller director general en les quals es poden fer arribar preguntes i dubtes de forma anònima, els esmorzars amb membres del Comitè de Direcció, sessions individuals amb el servei de *coach* o es pot enviar un correu directament al conseller director general, tal com ell mateix demana a la plantilla.

### 2-27 Compliment de les lleis i reglaments

El 2023, Mora Banc Grup, SA, ha rebut una sanció per import de 115.038 euros (després de l'aplicació d'una reducció del 40% sobre la sanció de 191.730 euros, proposada per l'AFA, d'acord amb l'article 8.3 de la Llei de regulació del règim disciplinari del sistema financer (LRRD), prevista a l'article 18, apartat 2, de la LRRD, per la comissió d'una infracció greu, tipificada a l'article 16, lletra a) de la citada norma, per haver realitzat un acte sense la preceptiva autorització.

### 2-28 Afiliació a associacions [pàg. 17](#)



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

### PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

#### 2-29 Enfocament per a la participació de les parts interessades

Pàg. 24

Per a la selecció dels grups d'interès MoraBanc ha tingut en compte l'informe de materialitat elaborat el 2023.

#### Nombre de seguidors per xarxa social

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>	<b>16.133</b>	<b>18.148</b>	<b>21.882</b>	<b>21%</b>
Facebook	6.107	6.233	6.448	3%
X	2.381	2.465	2.552	4%
LinkedIn	5.270	6.689	9.684	45%
Instagram	2.166	2.525	2.925	16%
YouTube	209	236	273	16%
<b>TOTAL grup MoraBanc (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
Facebook	38%	34%	29%	-14%
X	15%	14%	12%	-14%
LinkedIn	33%	37%	44%	20%
Instagram	13%	14%	13%	-4%
YouTube	1%	1%	1%	-4%

#### 2-30 Acords col·lectius de negociació

MoraBanc no disposa de conveni col·lectiu, atès que la normativa andorrana estableix que són les mateixes persones treballadores les qui els han d'emprendre i fins ara no ha succeït.

### TEMES MATERIALS

#### 3-1 Procés per determinar els temes materials

La finalitat d'aquest informe és oferir una visió real de l'acompliment econòmic, social, ambiental i de govern corporatiu de MoraBanc. Per tant, respon a la voluntat de crear un entorn de confiança amb els grups d'interès mitjançant l'accés a informació rellevant i relacionada amb les polítiques i les actuacions en matèria de responsabilitat social. Per a l'exercici 2023, MoraBanc ha actualitzat la seva matriu de materialitat i la identificació dels grups d'interès, per definir la seva estratègia de sostenibilitat.

Per actualitzar la matriu de materialitat, s'ha realitzat una anàlisi interna i externa que ha identificat quines són, actualment, les qüestions prioritàries en l'àmbit de la sostenibilitat per als diferents grups d'interès de l'organització, així com tendències al sector a tenir en compte, per a un més gran impacte.

Per al diagnòstic intern, s'han realitzat les activitats següents:

1. Recull i anàlisi de la documentació interna de MoraBanc, amb l'objectiu de conèixer l'organització, l'estratègia de negoci, les prioritats i el nivell de desenvolupament en temes de sostenibilitat.
2. Consulta directa a la Direcció de MoraBanc amb la realització de 5-7 entrevistes per entendre la seva visió sobre la situació actual a sostenibilitat, les prioritats, així com la seva percepció sobre l'impacte, la contribució i la responsabilitat de l'entitat amb la societat.
3. Anàlisi de l'alineació de les accions de sostenibilitat amb l'estratègia de negoci de MoraBanc.

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

#### 3-1 Procés per determinar els temes materials

El diagnòstic extern ha tingut en compte els punts següents:

1. Anàlisi de les principals tendències marcades pels líders en sostenibilitat al sector financer. En aquest sentit, s'ha dut a terme una anàlisi de les actuacions que es desenvolupen en aquesta matèria i quines tendències influeixen en les activitats de les organitzacions i les condicionen en els aspectes ètics, socials, ambientals i de bon govern, així com els riscos i oportunitats que emanen dels mateixos i als quals aquestes es troben exposades.
2. Realització d'un *benchmarking* de 5 *peers* que permet identificar les millors pràctiques de sostenibilitat del sector, mitjançant l'anàlisi de la informació pública disponible de cada organització seleccionada (revisió de les pàgines web corporatives, memòries i informes anuals, etc.).
3. Anàlisi d'informació pública de prescriptors sectorials de referència com l'ABA (Associació de Bancs Andorrans), l'AFA (Autoritat Financera Andorrana), l'EBA (European Banking Association), el BCE (Banc Central Europeu) o la Federació Bancària Europea.
4. Anàlisi d'informació pública de prescriptors i índexs de referència en matèria de sostenibilitat com l'ONU (Pacte Mundial, ODS), GRI, DJSI, CDP, FTSE4Good, Sustainalytics, Standard Ethics, SASB, etc.
5. Enquestes en línia als empleats per ponderar la seva visió sobre la sostenibilitat a MoraBanc com a grup d'interès rellevant per a l'organització.
6. Recull d'informació interna disponible en relació amb les expectatives dels diversos grups d'interès (p. Ex. Resultats, anàlisi de materialitat anterior, resultats, estudi d'atributs de marca, enquestes de satisfacció de clients, etc.).

Amb el diagnòstic intern i extern, s'ha actualitzat l'anàlisi de materialitat determinant quins aspectes rellevants ha de tenir en compte el banc de cara a la definició de l'estratègia de sostenibilitat i els indicadors que permetin mesurar-ne l'exercici i establir-hi objectius. També s'ha realitzat una correspondència i *matching* entre els assumptes materials identificats i els ODS de les Nacions Unides, amb l'objectiu d'identificar-los i prioritzar aquells més rellevants per a MoraBanc.

Grups d'interès participants del procés de determinació dels temes materials:

- Consell d'Administració.
- Comitè de Direcció.
- Persones treballadores.
- Clientela.
- Empreses proveïdores.
- Col·laboradors.
- Accionistes majoritaris.

Elaborem l'informe seguint les recomanacions de l'estàndard internacional de la Global Reporting Initiative (GRI) i l'expliquem seguint la guia de Integrated Reporting (IR).

#### 3-2 Llista de temes materials Pàg. 25

Temes materials per línia estratègica (en negreta temes materials prioritàris):

Governança responsable:

- **Gestió del risc**
- **Resultats financers**
- Govern corporatiu i ètica empresarial
- Compliment i anticipació legislativa
- Lluita contra la corrupció i el suborn
- Transparència corporativa en els productes i serveis
- Criteris ESG en les operacions
- Ciberseguretat i protecció de dades



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

- 3-2 Llista de temes materials** [Entitat de país](#)
- **Model de negoci i estratègia**
    - Compromís amb les comunitats locals
    - Emergència climàtica
  - [Creixement de les persones](#)
    - **Experiència de client**
      - Digitalització dels serveis
      - Diversitat, igualtat d'oportunitats i no discriminació
      - Productes i serveis amb criteris ESG
      - Conciliació i benestar laboral
      - Formació i desenvolupament professional

### TEMES ECONÒMICS

#### GRI 201: Acompliment econòmic 2016

**3-3 Gestió de temes materials** L'assoliment econòmic és un tema material principal dels grups d'interès de MoraBanc i a més és un element essencial de l'activitat. L'impacte de l'assoliment econòmic es produeix en una part dels grups d'interès de forma directa: persones treballadores, empreses proveïdores, accionistes, clientela, etc. i també de forma indirecta a la resta de la societat per la generació de riquesa.

L'entitat avalua l'assoliment econòmic gràcies al seguiment continuat dels indicadors de negoci realitzant informes puntuals. El Comitè Executiu aplica les modificacions o correccions escaients en cas de necessitat.

#### 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït **La gestió econòmica i els resultats financers**

	Valor econòmic directe generat i distribuït / Estat del valor afegit (en milers d'euros)			
	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>Valor econòmic directe generat (ingressos)</b>	<b>126.057</b>	<b>131.056</b>	<b>163.560</b>	<b>25%</b>
Marge financer	30.538	45.346	85.279	88%
Comissions per serveis netes	67.194	70.881	63.294	-11%
Resultat d'operacions financeres	21.984	7.910	9.040	14%
Altres ingressos	6.341	6.919	5.947	-14%
Subvencions	0	0	0	-
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>68.375</b>	<b>85.490</b>	<b>96.792</b>	<b>13%</b>
Costos operacionals	12.351	26.956	34.565	28%
Despeses salarials	36.816	43.761	45.487	4%
Pagaments a proveïdors de capital	5.536	6.109	7.882	29%
Pagaments al govern*	12.672	7.180	7.419	3%
Inversions a la comunitat	1.001	1.484	1.439	-3%
<b>Valor econòmic retintut</b>	<b>57.682</b>	<b>45.566</b>	<b>66.768</b>	<b>47%</b>
Amortitzacions	14.467	6.990	11.071	58%
Reserves	43.215	38.576	55.697	44%
<b>Valor econòmic distribuït i retintut</b>	<b>126.057</b>	<b>131.151</b>	<b>163.560</b>	<b>25%</b>

\*Impostos pagats per les societats d'Andorra Mora Banc Grup, Mora Assegurances i Mora Gestió d'Actius.

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

**201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic** [Pàg. 41](#)

**201-4 Assistència financera rebuda del govern** MoraBanc no rep cap ajuda pública.

#### GRI 205: Lluita contra la corrupció 2016

**3-3 Gestió de temes materials** [Pàg. 36](#)

**205-1 Operacions avaluades en relació amb els riscos relacionats amb la corrupció** El Codi d'ètica i de conducta, que contempla el compromís amb la lluita contra la corrupció, aplica al 100 % de les operacions de MoraBanc.

**205-2 Comunitats i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció** El Codi d'ètica i conducta del grup MoraBanc determina el marc i les actuacions per a la prevenció davant la corrupció i el suborn. El 100% del personal que s'incorpora a MoraBanc rep formació i signa el Codi d'ètica i de conducta del grup. En cas que hi hagi alguna actualització del Codi, s'informa a totes les persones.

**205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses** El 2023 no hi ha hagut cap cas confirmat de corrupció a MoraBanc.

### TEMES AMBIENTALS

#### GRI 302: Energia 2016

**3-3 Gestió de temes materials** [Pàg. 57](#)

#### 302-1 Consum energètic dins de l'organització

	Consum d'energia de MoraBanc a Andorra (en giga joules)			
	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
Gasoil (litres)	49.032,00	39.424,00	49.743,00	26%
Gasoil (KWh)	529.545,60	425.779,20	537.224,40	26%
Gasoil (GJ)	1.906,36	1.532,81	1.934,01	26%
Electricitat (KWh)	2.659.183,00	3.199.931,00	2.824.400,00	-12%
Electricitat (GJ)	9.573,06	11.519,75	10.167,84	-12%
<b>Consum d'energia (en GJ)</b>	<b>11.479,42</b>	<b>13.052,56</b>	<b>12.101,85</b>	<b>-7%</b>
<b>Consum d'energia (en kWh)</b>	<b>3.188.728,60</b>	<b>3.625.710,20</b>	<b>3.361.624,40</b>	<b>-7%</b>

#### GRI 305: Emissions 2016

**3-3 Gestió de temes materials** [Pàg. 55](#)

**305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)** [Pàg. 55](#)

**305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)**

**305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)**

#### GRI 306: Residus 2020

**3-3 Gestió de temes materials** GESTIÓ DE RESIDUS



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS			
306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	<b>Residus generats (en kg)</b>				
	<b>MoraBanc a Andorra</b>	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
	Paper	12.425,00	22.936,00	28.194,00	23%
	Cartró	622,03	787,53	674,08	-14%
	Fusta	-	-	4.620,00	-
	Plàstic	-	-	520,00	-
	Tòner	-	-	180,00	-
	Equips informàtics	-	-	1.452,00	-

### TEMES SOCIALS

#### GRI 404: Formació i educació 2016

#### 3-3 Gestió de temes materials [Pàg. 74-75](#)

404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per persona treballadora	Mitjana d'hores de formació per gènere, rang d'edat i categoria professional	TOTAL grup MoraBanc
		<b>133,99</b>
	<b>Per gènere</b>	
	Home	114,58
	Dona	154,36
	<b>Per rang d'edat</b>	
	Menors de 30 anys	266,70
	Entre 30 i 50 anys	138,93
	Majors de 50 anys	59,05
	<b>Nombre d'hores de formació desglossat per gènere, rang d'edat i categoria professional</b>	
	<b>TOTAL grup MoraBanc</b>	<b>60.696</b>
	<b>Per gènere</b>	<b>60.696</b>
	Home	26.583
	Dona	34.113
	<b>Per rang d'edat</b>	<b>60.696</b>
	Menors de 30 anys	14.669
	Entre 30 i 50 anys	39.177
	Majors de 50 anys	6.850
	<b>Per categoria professional</b>	<b>60.691</b>
	Directius i alta direcció	3.881
	Comandaments intermedis	4.617
	Posicions tècniques	28.861
	Posicions administratives	23.332

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS	
404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per persona treballadora	<b>Nombre total i percentatge de persones treballadores que reben formacions per gènere</b>		
	<b>Per gènere</b>		<b>403</b>
	Homes		195
	% Homes		85%
	Dones		208
	% Dones		94%

#### 404-3 Percentatge de treballadors/es que reben avaluacions periòdiques del desenvolupament professional

Totes les persones que treballen a MoraBanc són sotmeses a una avaluació anual de les seves competències. L'any 2023, el 100% dels/de les treballadors/es va ser avaluat.

#### GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016

#### 3-3 Gestió de temes materials [Pàg. 72-73](#)

#### 405-1 Diversitat d'òrgans de govern i treballadors/es

#### Composició del Consell d'Administració del grup MoraBanc

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>Per gènere</b>				
Homes	9	9*	8	-11%
% Homes	100%	100%	89%	-11%
Dones	0	0	1	-
% Dones	0%	0%	11%	-
<b>Per grup d'edat</b>				
Menors de 30 anys	0	0	0	0%
% Menors de 30 anys	0%	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys	3*	5*	5	0%
% Entre 30 i 50 anys	33%	56%	56%	0%
Majors de 50 anys	6	4	4	0%
% Majors de 50 anys	67%	44%	44%	0%

\* Aquestes dades han estat corregides respecte a l'informe de 2022.



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS			
405-1 Diversitat d'òrgans de govern i treballadors/es	Composició del Consell d'Administració de les filials	2021	2022	2023	Variació 2022-2023
		<b>Boreal Capital Management (Miami)</b>			
<b>Per gènere</b>					
Homes		6	5	5	0%
% Homes		100%	100%	100%	0%
Dones		0	0	0	0%
% Dones		0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>
<b>Per grup d'edat</b>					
Menors de 30 anys		0	0	0	0%
% Menors de 30 anys		0%	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys		3	3	3	0%
% Entre 30 i 50 anys		50%	60%	60%	0%
Majors de 50 anys		3	2	2	0%
% Majors de 50 anys		50%	40%	40%	0%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>
<b>Boreal Capital Management (Zurich)</b>					
<b>Per gènere</b>					
Homes		5	5	5	0%
% Homes		100%	100%	100%	0%
Dones		0	0	0	0%
% Dones		0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>
<b>Per grup d'edat</b>					
Menors de 30 anys		0	0	0	0%
% Menors de 30 anys		0%	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys		3	4	4	0%
% Entre 30 i 50 anys		60%	80%	80%	0%
Majors de 50 anys		2	1	1	0%
% Majors de 50 anys		40%	20%	20%	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>
<b>MoraWealth</b>					
<b>Per gènere</b>					
Homes		5	3	6	100%
% Homes		71%	60%	86%	43%
Dones		2	2	1	-50%
% Dones		29%	40%	14%	-64%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>40%</b>
<b>Per grup d'edat</b>					
Menors de 30 anys		0	0	0	0%
% Menors de 30 anys		0%	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys		5	3	5	67%
% Entre 30 i 50 anys		71%	60%	71%	19%
Majors de 50 anys		2	2	2	0%
% Majors de 50 anys		29%	40%	29%	-29%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>40%</b>

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS			
GRI 406: No discriminació 2016					
3-3 Gestió de temes materials	Pàg. 72-73				
406-1 Casos de discriminació i accions correctives preses	No s'ha produït cap cas de discriminació a MoraBanc.				
GRI 413: Comunitats locals 2016					
3-3 Gestió de temes materials	El compromís amb el territori				
413-1 Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	Pàg. 54 Pàg. 68-69				
<b>Entitats beneficiàries</b>					
		2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>		<b>77</b>	<b>73</b>	<b>64</b>	<b>-12%</b>
Cultura		35	11	10	-9%
Esport		5	5	6	20%
Solidaritat		23	29	29	0%
Educació		2	2	3	50%
Desenvolupament econòmic		12	26	16	-38%
<b>Persones beneficiàries de l'operació/programa social</b>					
		2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>		<b>270.421</b>	<b>885.219</b>	<b>429.418</b>	<b>-51%</b>
Cultura		207.934	741.240	281.999	-62%
Esport		14.265	94.119	94.919	1%
Solidaritat		11.700	12.700	12.700	0%
Educació		35.772	36.000	38.900	8%
Desenvolupament econòmic		750	1.160	900	-22%
<b>Nombre de projectes o programes</b>					
		2021	2022	2023	Variació 2022-2023
<b>TOTAL grup MoraBanc</b>		<b>27</b>	<b>33</b>	<b>54</b>	<b>64%</b>
Cultura		9	11	16	45%
Esport		5	7	8	14%
Solidaritat		5	8	8	0%
Educació		4	3	5	67%
Desenvolupament econòmic		4	4	17	325%

En relació amb el desenvolupament de plans de participació tenim contacte directe amb els grups d'interès de la comunitat:

- Clientela: enquestes de satisfacció NPS i estudis de mercat. Contacte directe i permanent a través de les xarxes socials (LinkedIn, YouTube, Facebook, X i Instagram)
- Accionistes: junta anual on s'expliquen els resultats del grup; periòdicament es comparteix l'actualitat de la companyia.
- Societat: reunions periòdiques i focus grups amb la clientela i les empreses proveïdores per portar a terme els nostres estudis de mercat; conferències, d'àmbit econòmic i ESG i actes públics divulgatius amb *partners* estratègics.



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empreses proveïdores: focus grups ocasionals.</li> <li>Plantilla: MoraBanc al dia. Sessió periòdica amb el conseller director general que comparteix l'evolució del banc, resultats, etc. i dona resposta a les preguntes i inquietuds dels/de les treballadors/es de forma oberta.</li> <li>Mitjans de comunicació: informació directa via roda de premsa o notes escrites dels fets, productes, etc. Ens posem a disposició de la premsa per a qualsevol consulta o inquietud. Mitjans econòmics ens contacten periòdicament per consultar-nos sobre l'evolució dels mercats. També publiquem de dimarts a dissabte un article d'actualitat financera al Diari d'Andorra i participem periòdicament a un programa de ràdio de divulgació econòmica a Radio Nacional d'Andorra.</li> <li>Comunitat: patrocinem el cicle de conferències EFA (Empresa Familiar Andorrana) i el Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana. Participació en l'Estudi de digitalització de les empreses del país juntament amb la Cambra de Comerç Indústria i Serveis d'Andorra.</li> <li>Administracions públiques, Govern i organitzacions del sector bancari: reunions periòdiques i sota demanda.</li> </ul> <p>La nostra pàgina web i les xarxes socials són canals d'informació actualitzats.</p> <p>Disposem de diversos procediments per a rebre, gestionar i respondre a les queixes o reclamacions formulades per membres de les comunitats locals, amb l'objectiu de fomentar la participació, transparència i responsabilitat en les relacions entre MoraBanc, i la comunitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Web / Gestor/a: Les queixes i reclamacions són tractades ràpidament (<a href="http://www.morabanc.ad/ca/suggeriments-i-queixes">www.morabanc.ad/ca/suggeriments-i-queixes</a>).</li> <li>Oficines: full de reclamació oficial a disposició de la clientela.</li> <li>Relació/contacte directe gestor/a-client/a i a través també de Telebanc.</li> </ul>	
<b>GRI 418: Privacitat de la clientela 2016</b>		
<b>3-3 Gestió de temes materials</b>	Pàg. 42-44	
<b>418-1 Reclamacions substancials relatives a la violació de la privacitat del client o clienta i la pèrdua de les seves dades</b>	El 2023 no s'ha produït cap reclamació relativa a violacions de la privadesa del client o clienta ni pèrdua de les seves dades i tampoc s'ha donat cap cas de filtracions o robatoris de dades de clientela.	

## Altres indicadors d'interès

INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS																																												
<b>GRI 401: Ocupació 2016</b>																																														
<b>401-1 Noves contractacions i rotació de personal</b>	<p><b>Noves contractacions de persones treballadores desglossat per rang d'edat, gènere i regió</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Per gènere</th> <th>62</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Home</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Dona</td> <td>36</td> </tr> <tr> <th>Per rang d'edat</th> <th>62</th> </tr> <tr> <td>Menors de 30 anys</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 i 50 anys</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Majors de 50 anys</td> <td>6</td> </tr> <tr> <th>Per regió</th> <th>62</th> </tr> <tr> <td>Andorra</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>Estats Units d'Amèrica</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Taxa de noves contractacions de persones treballadores desglossada per rang d'edat, gènere i regió</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Per gènere</th> <th>14%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Home</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Dona</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <th>Per rang d'edat</th> <th>14%</th> </tr> <tr> <td>Menors de 30 anys</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 i 50 anys</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Majors de 50 anys</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <th>Per regió</th> <th>14%</th> </tr> <tr> <td>Andorra</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Estats Units d'Amèrica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Per gènere	62	Home	26	Dona	36	Per rang d'edat	62	Menors de 30 anys	26	Entre 30 i 50 anys	30	Majors de 50 anys	6	Per regió	62	Andorra	58	Estats Units d'Amèrica	0	Suïssa	4	Per gènere	14%	Home	11%	Dona	16%	Per rang d'edat	14%	Menors de 30 anys	47%	Entre 30 i 50 anys	11%	Majors de 50 anys	5%	Per regió	14%	Andorra	15%	Estats Units d'Amèrica	0%	Suïssa	20%	
Per gènere	62																																													
Home	26																																													
Dona	36																																													
Per rang d'edat	62																																													
Menors de 30 anys	26																																													
Entre 30 i 50 anys	30																																													
Majors de 50 anys	6																																													
Per regió	62																																													
Andorra	58																																													
Estats Units d'Amèrica	0																																													
Suïssa	4																																													
Per gènere	14%																																													
Home	11%																																													
Dona	16%																																													
Per rang d'edat	14%																																													
Menors de 30 anys	47%																																													
Entre 30 i 50 anys	11%																																													
Majors de 50 anys	5%																																													
Per regió	14%																																													
Andorra	15%																																													
Estats Units d'Amèrica	0%																																													
Suïssa	20%																																													
<b>401-2 Beneficis per a les persones que treballen a temps complet que no es donen a les persones a temps parcial o temporal</b>	<p>365 persones de MoraBanc a Andorra i Boreal Capital Management disposen de l'assegurança de vida que es dona a les persones treballadores a jornada completa.</p> <p>386 persones de MoraBanc a Andorra i Boreal Capital Management disposen d'assistències sanitàries que es donen a les persones treballadores a jornada completa.</p> <p>406 persones de MoraBanc a Andorra i Boreal Capital Management disposen de cobertures per incapacitat i invalidesa que es donen a les persones treballadores a jornada completa.</p> <p>135 persones de MoraBanc a Andorra i Boreal Capital Management reben aportacions per a la jubilació que es donen a les persones treballadores a jornada completa.</p> <p>La plantilla fixa de Morawalth gaudeix de retribució flexible que permet tenir bonificacions de l'IRPF per a tiquets restaurant, escola bressol i assegurança de salut.</p>																																													
<b>401-3 Permis parental</b>	EL 2023 hi ha hagut 15 persones (4 homes i 11 dones) amb dret a permís de naixement. S'hi han acol·lit totes 15 i, després de finalitzar el permís, s'han reincorporat a la feina 14 persones (4 homes i 10 dones) que dotze mesos després continuen a MoraBanc. La taxa de retorn després del permís parental ha estat del 93% (100% homes i 91% dones).																																													



INDICADOR ESTÀNDARD GRI	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	OMISSIONS
-------------------------	---------------------------	-----------

**GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2018**

**403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball** La gestió de la salut i seguretat en el treball es fa conjuntament amb una empresa externa responsable d'identificar, avaluar i controlar els perills i riscos associats a l'entorn laboral d'acord amb la normativa vigent. El sistema de salut i seguretat segueix la normativa vigent de prevenció de riscos. El 100% de les activitats i dels llocs de treball estan coberts pel sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina.

**403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents** La identificació de perills i riscos associats al lloc de treball s'analitza periòdicament per una empresa externa. Es fa una revisió mèdica a tot l'equip de treball en què es detecten possibles riscos i perills associats a la seva feina.

**Nombre d'accidents laborals per la seva freqüència i gravetat**

Núm. d'accidents	1
Taxa de freqüència	0,09%
Taxa de gravetat	0,00%

**403-3 Serveis de salut en el treball** El servei extern de prevenció realitza les tasques d'identificació i eliminació de perills i de minimització de riscos, i garanteix la qualitat dels serveis de salut i en facilita l'accés dels/les treballadors/es.

**403-4 Participació de les persones treballadores, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball** El departament de gestió de persones està a disposició de tot l'equip, perquè, arribat el cas, puguin adreçar-hi les situacions laborals que puguin provocar riscos. Aquestes situacions seran analitzades cas per cas i es prendran les mesures oportunes.

**403-5 Formació de les persones de l'equip sobre salut i seguretat en el treball** Totes les persones reben formació relativa als riscos associats al seu lloc de treball quan s'incorporen a la plantilla i la formació obligatòria en prevenció de riscos laborals. MoraBanc també forma periòdicament equips de primera intervenció i primers auxilis per capacitar l'equip davant de situacions perilloses o de risc.

**403-6 Foment de la salut de les persones treballadores** A MoraBanc complim amb la Llei 34/2008 relativa a la seguretat i salut al treball i oferim a les persones treballadores la possibilitat de realitzar un examen de salut periòdic. A més, oferim una revisió mèdica completa cada dos anys. MoraBanc promou la salut de la plantilla amb els beneficis socials que els ofereix relatius a la salut, com són, la cobertura del 100% del salari en cas d'estar de baixa, el 100% de la prima de cobertura de l'assegurança de salut Premium (inclou l'accés a la plataforma BeHealthy amb bones pràctiques sobre salut i descomptes per al gimnàs) o bé oferint l'accés al servei de World Care a tota la plantilla de forma gratuïta.

**403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels/de les treballadors/es directament vinculats mitjançant relacions comercials** MoraBanc compta amb la col·laboració d'una empresa independent que realitza un informe de seguretat vinculat a cada lloc de treball de l'entitat que identifica tots els riscos associats a cada feina, la probabilitat i les conseqüències d'aquest risc i les mesures preventives per evitar-los. El departament d'Immòbils i Seguretat del banc és el responsable d'implementar les mesures preventives a fi de minimitzar qualsevol risc al lloc de treball.

L'oficina central de MoraBanc situada a l'Avinguda Meritxell ha estat reformada el 2023 a fi d'ampliar la capacitat d'atenció al públic i millorar el confort dels 40 professionals que hi treballen. L'empresa d'arquitectura ha dissenyat un espai agradable per a la plantilla, amb espais més oberts i aprofitant al màxim la llum natural, amb unes cadires amb característiques ergonòmiques i adaptables. També s'ha vetllat que la llum artificial sigui l'adequada.

**403-9 Lesions per accident laboral** Els principals motius de lesions per accident laboral poden ser relliscades o caigudes.

El 2023 no hi ha hagut cap defunció ni lesions per accident laboral.

**403-10 Malalties laborals**

A MoraBanc a Andorra s'han treballat un total de 852.939,28 hores.





Mora Banc Grup, SA  
Av. Meritxell, 96  
AD500 Andorra la Vella  
Principat d'Andorra

[morabanc.ad](http://morabanc.ad)

