

# 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**



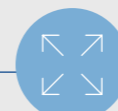
### MARCA I MÀRQUETING

- 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.**

Informe Andorran Banking Aportació del sector financer a l'economia andorrana, gener 2024