

Política de Produto e Serviço

Publicado em julho 2012



Fundada em 1876, a Caixa Geral de Depósitos (CGD) é o maior grupo financeiro nacional, atuando em diferentes áreas, designadamente na banca comercial, gestão de ativos, crédito especializado, seguros, banca de investimento e capital de risco. As operações de banca comercial a retalho são desenvolvidas pela Caixa Geral de Depósitos, SA, através de uma rede abrangente de distribuição bancária com Agências e Gabinetes Caixa Empresas em Portugal, oferecendo diversos produtos e serviços financeiros destinados às famílias, empresas e instituições.

Tendo sido o primeiro banco a disponibilizar balcões em todos os distritos do País por forma a suprir as necessidades da população portuguesa, a CGD apoia, há mais de 130 anos, de forma orientada, as famílias, empresas e comunidades no geral.

A CGD reconhece que o desenvolvimento de relações equilibradas, transparentes e responsáveis com os seus clientes, bem como a contribuição da atividade bancária para o desenvolvimento sustentável, de forma a promover um futuro melhor, são pilares fundamentais da sua atuação.

Âmbito

A Política de Produto e Serviço (PPS) aplica-se a todos os produtos e serviços da Caixa Geral de Depósitos, SA em Portugal.

Compromissos

A CGD, para além das orientações estratégicas definidas para a globalidade do Setor Empresarial do Estado (SEE), está sujeita a orientações de gestão específicas definidas pelo acionista, nas quais constam, em particular:

- O crescimento rentável e o contributo para o desenvolvimento económico;
- O alinhamento com as melhores práticas em eficiência operativa e qualidade de serviço;
- O reforço das capacidades e mecanismos de controlo e gestão de risco;
- O desenvolvimento de uma política de recursos humanos baseada nos pilares dos Valores e Cultura da Empresa, do Conhecimento, da Comunicação e do Desempenho;
- O apoio ao desenvolvimento cultural e social, promoção da sustentabilidade e referência de Bom Governo em Portugal.

A presente política, na ótica da Sustentabilidade, decorre da Política de Marketing e Comercial do Grupo CGD, encontra-se alinhada com a missão da CGD, na sua contribuição para:

- O desenvolvimento económico;
- A estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional;
- O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas e aplica-se a todos os produtos, segmentos e canais, assumindo, no âmbito da sua orientação para o Cliente, a Qualidade, a Inovação e os Resultados, nove (9) compromissos fundamentais no âmbito da Política de Produto e Serviço:

- Apoiar a economia e as empresas portuguesas, em particular as exportadoras ou produtoras de bens substitutos de importações;
- Promover a poupança;
- Criar mecanismos de inclusão financeira, sobretudo em segmentos da população mais desfavorecidos ou de mais baixos rendimentos;
- Promover o empreendedorismo associado à criação de negócios e de novas empresas e à profissionalização da gestão e recapitalização de empresas já instaladas e/ou com perspetivas de crescimento;
- Fomentar o conhecimento nas comunidades académicas e docentes das Instituições de Ensino Superior, Politécnico e Secundário, com produtos e parcerias de colaboração;
- Desenvolver alguns produtos e serviços orientados a objetivos de responsabilidade social e ambiental, específicos ou integrados na oferta já existente, com especial incidência nos direcionados ao apoio à formação, às energias renováveis, à redução de emissões de carbono e à saúde;
- Praticar a transparência/clareza e recorrência na comunicação institucional;
- Monitorizar permanentemente a qualidade dos serviços prestados, com vista à melhoria contínua e à satisfação e antecipação das expectativas dos Clientes;
- Garantir a eficiência do sistema de gestão de reclamações e sugestões de Clientes e atuar proativamente sobre o seu nível de satisfação.

Áreas de atuação

A Política de Produto e Serviço consubstancia-se nas seguintes diretrizes:

- Apoiar a economia e as empresas portuguesas, com foco nas pequenas e médias empresas (PME) e em especial nas empresas exportadoras ou produtoras de bens substitutos de importações;
- Fomentar o empreendedorismo no conceito integrado preconizado pela CGD, abrangendo apoios à criação de empresas e negócios, ao crescimento (investimento e internacionalização), à transmissão intergeracional de negócios de génese familiar implantadas há longos anos (profissionalização da gestão) e à recapitalização de empresas já existentes;
- Fomentar a poupança, sobretudo a canalizada para depósitos bancários, e alargar os seus mecanismos, aproveitando as interligações entre produtos de poupança e outras famílias de produto, facilitando, acelerando ou criando fluxos adicionais;
- Viabilizar aos Clientes particulares o investimento na sua formação académica, na aquisição de equipamentos de energias renováveis, nas necessidades de saúde e na substituição de automóveis para modelos com baixas emissões de carbono, através da diferenciação destas finalidades de crédito pessoal, concedido com critérios adequados e com uma componente de capitais próprios apropriada;
- Disponibilizar uma oferta comercial adequada às necessidades dos diferentes perfis de Clientes, destinada a fomentar a atividade económica e a criação de riqueza e a combater a exclusão social e económica, através do desenvolvimento de um conjunto de soluções dirigidas a pessoas com rendimentos baixos, à criação de autoemprego e ao apoio ao tecido empresarial português, nomeadamente as PME;

- Disponibilizar produtos e serviços ambientalmente responsáveis, através da criação de novas soluções ou da integração desta componente nas soluções já existentes, com vista à promoção da adoção de comportamentos e tecnologias de baixo carbono;
- Privilegiar o tratamento global do Cliente, através da identificação e recomendação de produtos e serviços adequados ao seu perfil;
- Promover a incorporação de critérios ambientais e sociais na análise de risco da concessão de crédito;
- Aferir, regular e periodicamente, a satisfação dos Clientes, com vista a avaliar a eficácia de produtos e serviços, processos e modelos funcionais, de forma a prosseguir a melhoria da qualidade de serviço ao Cliente;
- Promover a educação para a poupança e para o consumo consciente e informado, com vista a contribuir para a prevenção do sobreendividamento dos Clientes e do conseqüente risco de incumprimento;
- Assegurar a comunicação responsável dos produtos e serviços bancários de acordo com os deveres de informação e transparência na comercialização de produtos e serviços financeiros, de modo a permitir que o Cliente possa realizar uma escolha livre e ponderada;
- Promover relações de confiança e de longo prazo com os Clientes, providenciando o acompanhamento de acordo com as suas necessidades, consolidando, assim, a presença no ciclo de vida das famílias e fomentando o desenvolvimento social por via de princípios associados a uma vida saudável e culturalmente enriquecida, a par de uma gestão financeira segura e responsável;
- Garantir a eficácia do sistema de gestão de reclamações, de forma a poder clarificar situações de desconforto dos Clientes, bem como assegurar-lhes a possibilidade de recorrerem a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios emergentes da prestação de serviços;
- Desenvolver mecanismos de prevenção e negociação proativos no que diz respeito a créditos que se afigurem com maior probabilidade de entrarem em incumprimento ou de se tornarem incobráveis;
- Assegurar a disponibilização de serviços de *Internet Banking* com segurança aos seus Clientes, particulares, empresas e institucionais, bem como a promoção de práticas seguras na utilização deste tipo de serviços;
- Promover a cidadania, inclusão e igualdade de oportunidades, através da implementação das melhores práticas de acessibilidade e da disponibilização de conteúdos e serviços mais acessíveis, independentemente do tipo de *hardware*, *software*, infraestrutura de rede, idioma, localização geográfica ou necessidades especiais que possam existir;
- Monitorizar o cumprimento dos requisitos que constam da legislação e da regulamentação das entidades supervisoras, realizando avaliações de uma forma permanente para todos os produtos e serviços;
- Realizar formação interna periodicamente, de forma a garantir o conhecimento actualizado dos colaboradores sobre os produtos e serviços bancários, incluindo os ambiental e socialmente responsáveis, tendo em vista a concessão de crédito de forma responsável e, em simultâneo, uma resposta eficaz às exigências dos Clientes;
- Assegurar o envolvimento dos *stakeholders* no desenvolvimento de produtos e serviços, através de uma auscultação periódica, de forma a garantir que os mesmos vão ao encontro das suas expectativas e necessidades.

Comunicação

A comunicação e o reporte periódico das práticas de desenvolvimento de produtos e gestão de Clientes na ótica da Sustentabilidade é essencial para o cumprimento de objetivos e envolvimento das partes interessadas. Assim, os progressos obtidos nas diferentes áreas de atuação da presente política serão reportados através de diferentes canais de comunicação, dos quais se destaca o Relatório de Sustentabilidade e o Relatório sobre o Governo da Sociedade.

Deve ser assegurada a divulgação externa da PPS aos Clientes da CGD e ao público em geral.

A presente política deve, igualmente, ser divulgada a todos os colaboradores da CGD, enquanto instrumento útil que concentra diretrizes de atuação no estabelecimento e manutenção de relações comerciais, não se sobrepondo, contudo, a outros documentos orientadores da conduta profissional em vigor na CGD.

Modelo de Gestão

O Conselho de Administração (CA) é o responsável máximo pela Política de Produto de Serviço na ótica da Sustentabilidade, sendo a sua gestão corrente do âmbito da Comissão Executiva (CE), em alinhamento com as diretrizes e compromissos assumidos na presente política.

A proposta, implementação, divulgação e monitorização da Política de Produto e Serviço no âmbito da Sustentabilidade são coordenadas pela Direção de Marketing (DMK), em articulação com as diversas unidades de produto, o Gabinete de Apoio ao Cliente (GCL) e a Direção de Comunicação e Marca (DCM), estando também subjacente a articulação com as estruturas designadas pela CGD em matéria de sustentabilidade, de acordo com o Modelo de Gestão para a Sustentabilidade, nomeadamente: a Equipa de Coordenação do Programa Corporativo de Sustentabilidade, os Grupos de Trabalho designados para a prossecução dos objetivos neste domínio e o Comité Geral de Sustentabilidade, que reúne competências relacionadas com os aspectos de reflexão estratégica, avaliação e monitorização.

Este Comité é responsável por recomendar a Política de Produto de Serviço à CE, a qual, por sua vez, é responsável pela sua aprovação.

Revisão

A PPS tem prazo indeterminado, sendo revista periodicamente pelo Grupo de Trabalho de Produtos, no âmbito do Modelo de Gestão para a Sustentabilidade, de forma a assegurar que o seu conteúdo se mantém atualizado. Neste sentido, o conteúdo da presente Política poderá vir a sofrer alterações pontuais sempre que tal seja considerado necessário pela CGD.