

RELATÓRIO

DE SUSTENTABILIDADE

CGD 2009

CADERNO TÉCNICO GRI



NOTA INTRODUTÓRIA

Com a divulgação do segundo Relatório de Sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos, S.A., dá-se continuidade ao compromisso assumido de publicar anualmente o seu relato sobre os temas da sustentabilidade.



O Relatório de Sustentabilidade CGD 2009 é composto por dois Cadernos independentes – O Caderno Institucional e o Caderno Técnico GRI. O Caderno Institucional tem como finalidade responder às expectativas dos *stakeholders* da CGD, definidas a partir de uma consulta directa aos mesmos, que identificou os assuntos relevantes (materiais) a relatar. O Caderno Técnico GRI destina-se a responder aos requisitos da *Global Reporting Initiative*.

A divisão da informação acima descrita permite uma consulta mais amigável para todos os tipos de leitores, que desejem consultar as políticas e práticas em sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos.

O âmbito da informação exposta neste Relatório refere-se, essencialmente, às actividades em Portugal da Caixa Geral de Depósitos, S.A.. Ao longo deste Relatório podem também ser encontradas algumas acções consideradas relevantes, em termos de sustentabilidade, de outras empresas do Grupo CGD. Sempre que a informação for referente a outra empresa do Grupo CGD, tal é devidamente identificado. A médio e longo prazo proceder-se-á ao alargamento do âmbito do Relatório de Sustentabilidade para que sejam incluídas o maior número possível de empresas do Grupo CGD.

Este Relatório foi elaborado de modo a observar as directrizes do nível A+ da *Global Reporting Initiative* (GRI G3). Este nível de *compliance* é confirmado pela declaração de verificação da Deloitte, verificadora externa independente, que pode ser encontrada no final do Caderno Técnico GRI. Esta verificação analisou a conformidade da informação disponibilizada com o solicitado pela GRI G3, para o nível em causa, através dos critérios estabelecidos na directriz de base, considerando os suplementos do sector financeiro, os critérios estabelecidos no protocolo dos níveis de aplicação e nos protocolos dos indicadores. Para além disso, a verificação validou também a fiabilidade da informação disponibilizada associada a esses *itens* (Estratégias, perfil e indicadores de desempenho) através da análise de evidências, de modo a garantir que a mesma reflectia, de modo apropriado, a realidade efectiva da CGD.

Para mais informações sobre sustentabilidade na Caixa Geral de Depósitos, S.A. consulte <http://sustentabilidade.cgd.pt> ou contacte: marca.sustentabilidade@cgd.pt.

| TABELA GRI | | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|-------------|---------------------------------|---|----|---|----|---|---|
| OBRIGATÓRIO | Auto-Declaração | | | | | |  |
| OPCIONAL | Verificado por entidade externa | | | | | |  |
| | Verificado pela GRI | | | | | | |

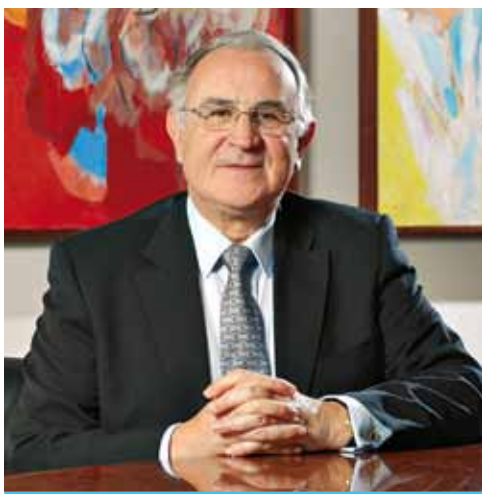
RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
CGD 2009

| | |
|---|-----|
| NOTA INTRODUTÓRIA | 02 |
| MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO | 04 |
| 1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE | 06 |
| 2. PERFIL ORGANIZACIONAL | 13 |
| 3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO | 20 |
| 4. GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i> | 24 |
| 5. ABORDAGENS DE GESTÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO | 31 |
| ABORDAGEM DE GESTÃO ECONÓMICA | 31 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO | 33 |
| ABORDAGEM DE GESTÃO AMBIENTAL | 39 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL | 44 |
| ABORDAGEM DE GESTÃO LABORAL | 56 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO LABORAL | 58 |
| POLÍTICAS, OBJECTIVOS E DESEMPENHO, MONITORIZAÇÃO E FOLLOW UP | 66 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO DE DIREITOS HUMANOS | 67 |
| ABORDAGEM DE GESTÃO SOCIAL | 68 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL | 70 |
| ABORDAGEM DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO | 74 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO | 77 |
| ABORDAGEM DE GESTÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS E SOCIAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS (SUPLEMENTO SECTORIAL DO SECTOR FINANCEIRO) | 83 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO DO SUPLEMENTO DO SECTOR DOS SERVIÇOS FINANCEIROS | 84 |
| 6. TABELA ÍNDICE <i>GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)</i> | 94 |
| 7. RELATÓRIO DE REVISÃO INDEPENDENTE | 102 |

Indicadores Essenciais, sujeitos a Verificação Externa Independente

Indicadores Complementares, não sujeitos a Verificação Externa Independente

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



A Caixa Geral de Depósitos é cada vez mais uma instituição de referência. Enquanto instituição líder do sistema financeiro português tem respondido aos desafios que são colocados através da tomada de decisões com base em critérios de racionalidade económica e éticos, que pretendem contribuir para uma sociedade mais equilibrada e sustentável. Apesar da actual conjuntura, acreditamos, com convicção, que as nossas acções podem contribuir de forma significativa para o desenvolvimento e competitividade do nosso país. A alteração de alguns paradigmas e referenciais das economias a nível mundial determina, naturalmente, a revisão de modelos de crescimento de muitos países e de negócio das empresas. A CGD acompanha esta tendência, suportando o seu desenvolvimento sustentável em 4 pilares de posicionamento essenciais: economicamente rentável, financeiramente viável, socialmente justa e ambientalmente correcta.

A actividade desenvolvida pela CGD no ano de 2009 continuou a ter como principal elemento orientador a visão estratégica definida pelo Conselho de Administração e aprovada pelo Accionista, para o triénio 2008-2010, concebida a partir das principais tendências perspectivadas para as envolventes externa e interna e do posicionamento do Grupo CGD no mercado, obviamente com os ajustamentos que a conjuntura impôs.

Um dos eixos considerado fundamental é o desenvolvimento de uma política de Recursos Humanos baseada nos Valores e Cultura da Empresa, do conhecimento, da comunicação, do desempenho e da gestão do talento, sempre no quadro da harmonia laboral; outro eixo essencial centra-se no desenvolvimento cultural e social e na promoção da sustentabilidade, enquanto política interna, que o Grupo CGD aspira a reforçar, bem como na vontade de se estabelecer como uma referência nacional em Bom Governo e conduta ética.

O nosso compromisso com a Comunidade assenta na defesa inabalável de princípios de ética, transparência e respeito pelas normas que regulam a nossa actividade, na subscrição de códigos de conduta e de boas práticas, no respeito pelos colaboradores, proporcionando as melhores condições profissionais e pessoais e, também, no apoio contínuo e empenhado às actividades sociais e culturais, dando resposta às necessidades reais da sociedade. Este papel activo na comunidade torna a CGD o Banco Social, privilegiando a criação de valor.

Destaca-se o forte apoio a várias organizações de âmbito social. Com o Fundo Caixa Fã apoiamos projectos estruturais empreendidos por instituições com credibilidade e capacidade de execução, viabilizando projectos, que se enquadram nesta área de actuação.

Em 2009, continuámos a conceder crédito (microcrédito), a cidadãos promotores da criação do seu próprio emprego ou pequeno negócio, sem capacidade de recorrer ao crédito bancário tradicional e com dificuldades de acesso, constituindo verdadeiros casos de sucesso.

Também na comunidade, a CGD é reconhecidamente Mecenas Cultural. Neste domínio assumimos um papel inequívoco, de promoção da pintura, da música, da dança, do teatro, da literatura - em suma, da arte e da língua portuguesa em Portugal e no mundo. A actividade desenvolvida pela Fundação CGD - Culturgest constitui um pilar fundamental no apoio e intervenção da CGD na vida cultural portuguesa, no domínio da acção cultural ao serviço do público português e dos criadores e intérpretes nacionais e estrangeiros, tendo mantido em 2009 uma actividade intensa, nas mais diversas áreas culturais.

Em 2009, tornámo-nos o Banco do *Design*. Assumimos o *Design* como um dos grandes agentes de mudança e evolução, catalisador da criatividade e promotor, também, do talento português.

A sustentabilidade é uma prioridade estratégica para a CGD, assumida ao mais alto nível de gestão e aplicada transversalmente em toda a Instituição. Com a implementação do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade são reforçadas as condições para que a CGD, por intermédio das suas equipas multidisciplinares, implemente e dinamize o Programa de Sustentabilidade, alinhado com as melhores práticas internacionais,

com os desafios económicos, sociais e ambientais do país e com a inovação, a diferenciação e a competitividade, contribuindo para que a CGD conquiste a liderança nacional na actividade financeira sustentável.

No que respeita ao vector “ambiente”, em 2009 demos continuidade ao Programa Caixa Carbono Zero 2010, constante da estratégia da CGD para as alterações climáticas, e ao crescimento da nossa Floresta Caixa, contributo maior para a preservação da floresta autóctone portuguesa. Reforçámos o compromisso com o Programa Ambiental das Nações Unidas para o Sector Financeiro – UNEP FI, através da iniciativa Banca&Ambiente – Financiar o Ambiente em Portugal 2009–2011, que visou promover o conhecimento sobre riscos ambientais, junto dos bancos e do sector empresarial.

Demos igualmente continuidade à nossa relação com o *Carbon Disclosure Project*, iniciativa que desempenha um papel fulcral na divulgação de informação relativa às emissões de gases com efeitos de estufa (GEE), e estratégias de combate às alterações climáticas, de inúmeros investidores institucionais em todo o Mundo.

Prosseguimos com a disponibilização de produtos financeiros que contribuam positivamente para o impacto ambiental das actividades económicas e promovemos comportamentos mais responsáveis. Alguns desses exemplos dizem respeito ao reforço da oferta Energias Renováveis e de várias linhas de crédito, dirigidas a Pequenas e Médias Empresas, que estimularam também o empreendedorismo.

Desenvolvemos a Calculadora de Carbono da CGD, com o objectivo de informar sobre a pegada carbónica de cada um, revelando a quantidade de dióxido de carbono e outros gases com efeito de estufa (GEE) associados às actividades do dia-a-dia.

Com o Programa Nova Geração de Cientistas Polares, resultado da parceria estabelecida em 2009 entre a Caixa Geral de Depósitos e o Comité Português para o Ano Polar Internacional, demos um passo muito importante na promoção da ciência polar em Portugal. Ainda, neste âmbito, e prosseguindo o seu programa de eficiência energética, a CGD tornou-se o 1.º Banco a produzir “energia limpa” em Portugal, ao transformar cerca de 10% da sua rede de agências, em unidades de microgeração de electricidade, a partir de sistemas fotovoltaicos.

Este segundo Relatório, dirigido aos *stakeholders*, divulga o empenho, a responsabilização e a participação activa da Caixa Geral de Depósitos nos diferentes pilares de intervenção da sustentabilidade, bem como os compromissos que assume a curto, médio e longo prazo neste domínio.



Fernando Faria de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração

01. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

1.1 MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Consulte a mensagem do Presidente do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, publicada no início dos 2 cadernos que compõem o Relatório de Sustentabilidade 2009. Esta mensagem reflecte a relevância da sustentabilidade para a Caixa Geral de Depósitos, a visão e prioridades estratégicas, bem como a definição dos principais desafios e objectivos neste âmbito.

1.2 DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS IMPACTES, RISCOS E OPORTUNIDADES

Os impactes decorrentes da actividade da Caixa Geral de Depósitos (CGD) provêm essencialmente de 3 factores:

- da sua importância como instituição de referência do sector financeiro português;
- da sua posição de líder no mercado nacional;
- da importância do sector financeiro para o crescimento económico equilibrado e o contributo que este pode dar para uma maior incorporação da sustentabilidade no funcionamento da economia em geral.

Assim sendo, e atendendo à especificidade do negócio financeiro, é possível identificar um conjunto de impactes positivos decorrentes da actividade da CGD, designadamente:

- O desenvolvimento económico e sustentável;
- O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas;
- A estabilidade e solidez do sistema financeiro português;
- A criação de emprego;
- O desenvolvimento das comunidades envolventes;
- Responsabilidade social;
- A promoção do consumo responsável através de produtos que o promovam;
- A promoção das energias renováveis através da oferta de produtos que promovam a utilização das mesmas;
- A promoção do desenvolvimento sustentável junto das escolas, banca e sociedade em geral, através das várias acções desenvolvidas;
- A diminuição do impacte ambiental em geral, e em particular ao nível das alterações climáticas que embora não sendo um aspecto específico do sector financeiro, é um tema em que a CGD pretende ter um papel activo e indutor.

Uma vez identificados os impactes positivos e os inevitáveis negativos (p. ex.: consumo de recursos naturais associados à actividade, geração de efluentes e criação de resíduos) da actividade da CGD, é possível compreender os riscos e as oportunidades que os temas da sustentabilidade trazem ao nosso negócio. Os principais riscos com os quais nos defrontamos são:

- Responder às expectativas da sociedade e mercado;
- Risco de fraude e branqueamento de capitais;
- Antecipar potenciais riscos financeiros decorrentes de factores ambientais por parte dos nossos clientes;
- A satisfação percebida pelo cliente relativamente à qualidade do nosso serviço;

Oportunidades:

- Criação de produtos financeiros que promovam:
 - + o desenvolvimento de empresas com actividades no sector ambiental;
 - + a inclusão social;
 - + a protecção e a valorização da biodiversidade;
 - + o consumo sustentável através da oferta de cartões de crédito com preocupações ambientais e sociais (Caixa Carbono Zero e Caixa Fã).
 - Identificação de acções que devam ser desenvolvidas nos mercados do Brasil e de África.
-

Neste contexto, a CGD tem vindo a assumir compromissos voluntários nomeadamente através da adesão ao *Carbon Disclosure Project* e à *United Nations Environmental Finance Initiative* (UNEP FI).

Para que tais compromissos possam ser de facto implementados, a CGD desenvolveu durante o ano de 2009, o Modelo de *Governance* para a sustentabilidade, instrumento essencial para uma gestão eficaz de riscos e oportunidades e para o cumprimento dos compromissos assumidos pela CGD nesta área. Aprovado em Março de 2010 pelo Conselho de Administração, este Modelo reforça o envolvimento do próprio CA, através do seu Presidente, como o responsável máximo pela sustentabilidade, definindo ainda os órgãos de estrutura envolvidos, as suas competências, assim como os fluxos de informação inerentes.

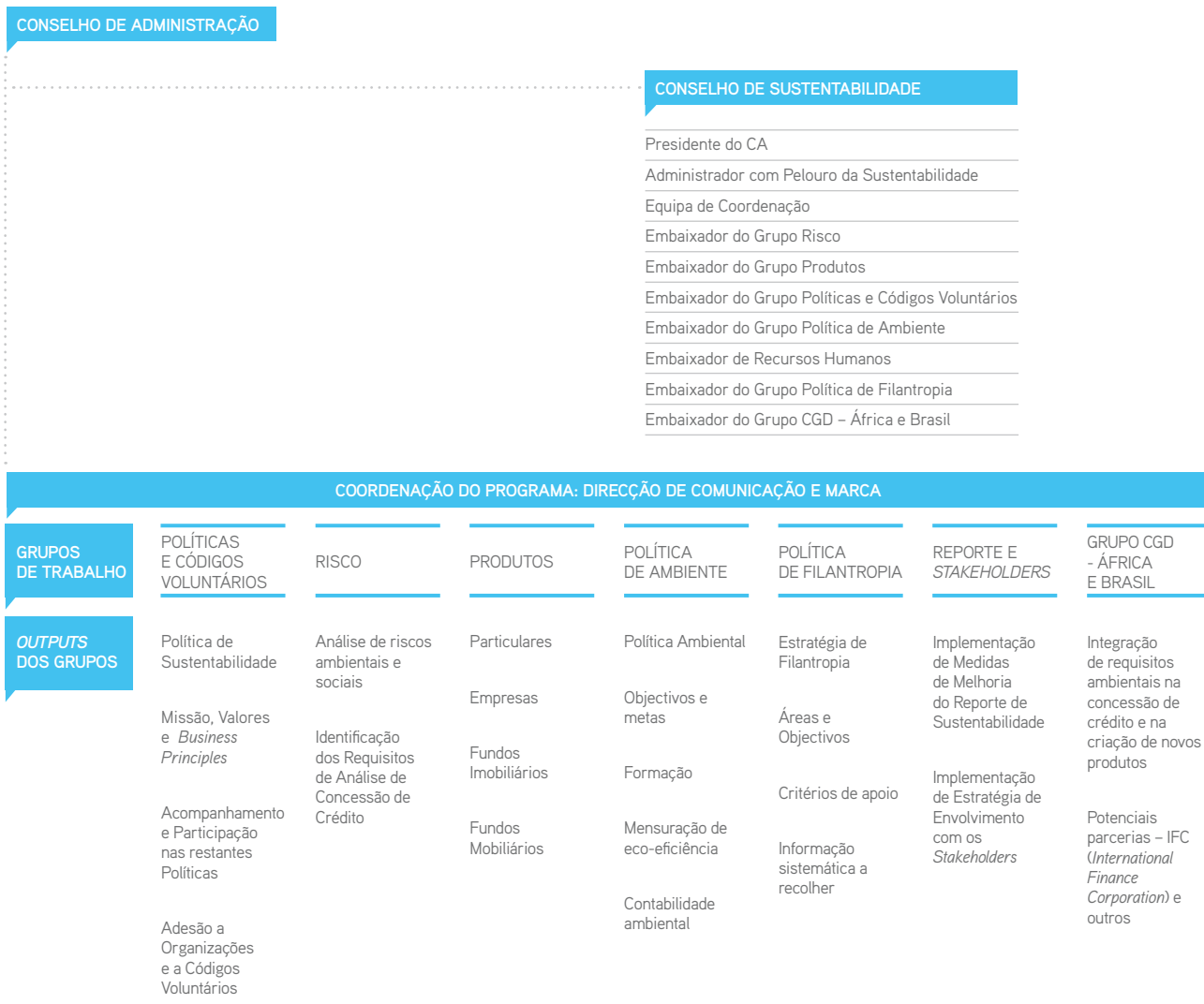
Nesta nova estrutura é de destacar a criação de 7 grupos de trabalho cujo objectivo será dar respostas concretas aos principais riscos e oportunidades no âmbito da sustentabilidade, identificados no diagnóstico realizado em 2008⁽¹⁾, e que se materializam nos seguintes eixos prioritários de acção:

- Incorporação da sustentabilidade no Modelo de *Governance* CGD;
- Definição de Política Ambiental;
- Definição de Política de Filantropia;
- Definição da Estratégia de relacionamento com os *stakeholders* (incluindo o Relatório de Sustentabilidade);
- Incorporação de critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito a empresas;
- Criação de produtos e serviços com impactes ambientais e sociais positivos, assim como de incentivos comerciais à sua venda;
- Incentivar a sensibilização das questões da sustentabilidade na nossa actividade em África.

⁽¹⁾ Este diagnóstico que teve por base a análise detalhada das práticas já existentes na CGD e no mercado, assim como as expectativas dos *stakeholders*.

A figura seguinte ilustra a transversalidade do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade da CGD:

FIGURA 1 Modelo de *Governance* para a Sustentabilidade CGD



Os riscos e oportunidades já referidos foram posteriormente prioritizados tendo em conta um processo que ponderou as tendências de sustentabilidade, a importância estratégica da CGD e as expectativas dos *stakeholders* (maior detalhe sobre este processo no ponto 3.5).

Em linha com as prioridades definidas, a CGD assumiu um conjunto de compromissos no seu Relatório de Sustentabilidade de 2008. Dentro deste conjunto de iniciativas, aquelas que estavam previstas desenvolver em 2009, foram cumpridas na sua esmagadora maioria. Para além disso, foram igualmente assumidos novos compromissos em 2009. A tabela seguinte agrega toda esta informação:

TABELA 1 Compromissos assumidos pela CGD

| COMPROMISSO | OBJECTIVOS | INICIAR | FINALIZAR | STATUS | |
|---|--|---|-----------|------------------|-----------------------------------|
| AMBIENTE | Política de Ambiente Define compromissos, objectivos e metas gerais de carácter ambiental aplicáveis a toda a organização. Estabelece os procedimentos de carácter geral e define a estrutura hierárquica com responsabilidade na matéria | Definição e Implementação da Política Ambiente | | | |
| | | Definição/Formalização Política Ambiente | 2009 | 2009 | A concluir em 2010 ⁽²⁾ |
| | | Implementação – Sistema Gestão Ambiental | 2010 | Contínuo | Em curso |
| | Programa Caixa Carbono Zero Programa estratégico da CGD para as Alterações Climáticas | Quantificação de emissões CGD | | | |
| | | Inventário anual de emissões GEE/CGD | Contínuo | Contínuo | Cumprido Inventário de 2008 |
| | | Alargamento do Programa Caixa Carbono Zero ao Grupo CGD | | | |
| | | Inventário emissões GEE Caixa Seguros 2008 – Fidelidade – Mundial, Império -Bonança e OK Telesseguros | 2009 | Contínuo | Cumprido Inventário de 2008 |
| | | Redução de emissões | | | |
| | | Definição de metas de redução – energia, mobilidade e resíduos | 2009 | 2009 | Concluído em 2010 |
| | | Continuação da Instalação de Painéis fotovoltaicos na rede comercial ⁽³⁾ | 2009 | Contínuo | Novo Compromisso |
| | | Plano de Mobilidade CGD – Planos de implementação e monitorização de acções | 2009 | 2010 | Em curso |
| | | Compensação de emissões directas de CO₂ relativas ao ano de 2010 para a sua neutralização | | | |
| | | Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest – Carbono Zero | 2009 | 2012 | Em curso |
| | | Projectos de compensação – Definição de critérios | 2009 | 2010 | Em curso |
| | | Efectivação da Compensação | A definir | A definir | |
| | | E2Trade – eficiência energética nas agências | | | |
| | | Análise de Viabilidade | 2010 | 2010 | Novo Compromisso |
| | Implementação | 2011 | Contínuo | Novo Compromisso | |
| UNEP – FI Programa Ambiental das Nações Unidas para o Sector Financeiro | Adesão à UNEP FI | | | | |
| | Promover o conhecimento sobre riscos ambientais junto dos Bancos e Empresas portuguesas | 2009 | 2009 | Cumprido 2009 | |
| | Realização de Acções "Banca e Ambiente" | 2009 | 2011 | Cumprido | |
| Reciclagem de Resíduos Promover a reutilização e a reciclagem | Certificação 100R – Reciclagem 100% Garantida | | | | |
| | Certificação do Edifício Sede | 2009 | 2010 | Em curso | |

⁽²⁾ A Política de Ambiente ficou definida em 2009, mas a sua formalização só terá lugar em 2010.⁽³⁾ O compromisso de instalar 80 centrais de microgeração fotovoltaica, assumido no Relatório de Sustentabilidade de 2008 encontra-se integralmente cumprido.

| COMPROMISSO | OBJECTIVOS | INICIAR | FINALIZAR | STATUS | |
|---------------|---|--|-----------|----------|---|
| COLABORADORES | Gestão do Talento | Gerir o desenvolvimento pessoal e a motivação de empregados de elevado potencial | 2009 | Contínuo | Cumprido 2009 |
| | | Criar programas de desenvolvimento dedicados à CGD em articulação com as principais Universidades | 2009 | Contínuo | Cumprido 2009 |
| | | Apoiar os Colaboradores na realização/ conclusão do 2.º ciclo de Bolonha (Mestrado) | 2009 | Contínuo | Cumprido 2009 |
| | Mobilidade Interna | Intensificar a divulgação de oportunidades de mobilidade interna (nacional e internacional) | 2009 | Contínuo | Cumprido 2009 |
| | Gestão do Conhecimento | Garantir pelo menos 35 horas de formação média por colaborador | 2009 | Contínuo | Cumprido 2009 |
| | Formação Ambiental | Formar e sensibilizar Colaboradores na Política Ambiental. Contempla formação em produtos e serviços ambientalmente responsáveis | 2010 | Contínuo | Em curso |
| | Estudo de Clima Social | Auscultação à satisfação dos Colaboradores | 2010 | Contínuo | Em curso |
| CLIENTES | Qualidade – Gabinete de Apoio ao Cliente (GCL) | Reforço das actividades proactivas e de desenvolvimento incluindo a agilização do processo de tratamento de reclamações | 2009 | 2009 | Cumprido |
| | Garantir a qualidade do serviço, através da centralização, análise, tratamento e resposta a todas as reclamações e sugestões dos clientes | Garantir o cumprimento do nível de serviço definido de 10 dias e, excepcionalmente, para situações mais complexas e/ou que requeiram contactos externos, 30 dias | 2009 | 2009 | Cumprido |
| | Carteira Microcrédito | Criar condições para a sustentabilidade da carteira de microcrédito | 2009 | 2010 | Cumprido |
| | Analisar créditos a pessoas excluídas dos circuitos de crédito convencionais, tendo como objectivo o apoio à criação de auto-emprego e de pequenos negócios | | | | |
| | Produtos e Serviços Ambiental e Socialmente Responsáveis | Criação de novos produtos e serviços | 2009 | Contínuo | Cumprido 2009. Ver indicadores FS7, FS8 e EC9 |
| | Inovar em Produtos e serviços financeiros com benefícios ambientais e sociais directos, e/ou que contribuem para a minimização de impactes ambientais e sociais negativos | Integração da componente ambiental e/ou social em produtos e serviços existentes | 2010 | Contínuo | Em curso |
| | Incentivos | Estimular Colaboradores para a venda de produtos e serviços ambiental e socialmente responsáveis | 2010 | Contínuo | Em curso |
| | Para a venda de produtos e serviços socialmente responsáveis | | | | |
| | Aspectos ambientais e sociais na avaliação de riscos de crédito a empresas | Promoção do conhecimento pelos Colaboradores da Caixa sobre riscos ambientais, associado ao projecto, em desenvolvimento com a UNEP FI, "Banca e Ambiente" | 2009 | 2011 | Cumprido |
| | | Análise e identificação de critérios ambientais que poderão vir a ser incluídos na avaliação de riscos de crédito e nas operações de <i>project finance</i> | 2010 | 2012 | Em curso |

| COMPROMISSO | OBJECTIVOS | INICIAR | FINALIZAR | STATUS | |
|-----------------|--|---|-----------|---------------------|--|
| CLIENTES (CONT) | Financiamento PC Caixa Activa – Oferta destinada a Sêniores | Combater a infloexclusão da população sénior. Inclusão de conteúdos de literacia digital. Parceria entre a CGD, Microsoft, Inforlândia e Rede de Univeridades de 3.ª Idade (RUTIS) | 2010 | 2010 ⁽⁴⁾ | Novo Compromisso |
| | Modelo de financiamento às autarquias (project finance) | Financiar projectos estratégicos das autarquias em domínios como o da eficiência energética, gestão das emissões de carbono e mobilidade urbana | 2010 | Contínuo | Novo Compromisso |
| STAKEHOLDERS | Estratégia de Envolvimento com stakeholders (partes interessadas) Definir uma estratégia formal de relacionamento com as partes interessadas estratégicas da Caixa | Realizar o teste de relevância/materialidade (ou identificação das expectativas face aos temas que a Caixa deve desenvolver) com stakeholders externos e revisão do teste de relevância/materialidade com stakeholders internos | 2010 | 2010 | Cumprido |
| | | Iniciar estratégia formal de envolvimento com os stakeholders estratégicos da CGD | 2010 | Contínuo | Recalendarizado para 2010 |
| GOVERNANCE | Missão, Valores e Business Principles Incluindo Critérios de Sustentabilidade | Definição da missão, dos valores e das linhas gerais de actuação tendo em conta questões de sustentabilidade | 2009 | 2009 | Cumprido |
| | Definição do Modelo de Governance para a Sustentabilidade Definir a forma como a Sustentabilidade será gerida na CGD | Identificação dos vários órgãos envolvidos, definição das suas competências e dos fluxos de informação inerentes | 2009 | 2009 | Cumprido |
| | Incorporação da sustentabilidade no Modelo de Governance CGD | Integrar os aspectos ambientais, sociais e de governance na cultura da CGD | 2010 | Contínuo | Novo Compromisso |
| COMUNIDADE | Política de Filantropia Formalizar uma política formal de relacionamento com a comunidade | Formalizar política de filantropia estratégica e de envolvimento com a comunidade | 2010 | 2010 | Em curso |
| | Contribuir para o desenvolvimento sustentável das cidades | Parceria SAER – Identificação de domínios em que a economia regional será capaz de criar riqueza em condições efectivas e sustentáveis | 2010 | 2011 | Novo Compromisso |
| FORNECEDORES | Auscultação | Conhecer assuntos prioritários em sustentabilidade dos principais fornecedores | 2010 | Contínuo | Em curso |
| | Critérios de sustentabilidade na selecção | Inserir gradualmente critérios de selecção ambientais e sociais dos fornecedores | 2011 | 2012 | A iniciar |
| COMUNICAÇÃO | Promover a Literacia Financeira Participar de forma activa na educação financeira dos clientes e da comunidade | Integrar o Saldo Positivo na comunicação de produto/serviço | 2009 | Contínuo | Cumprido |
| | Promover a Sensibilização Ambiental Sensibilizar e educar os clientes, os Colaboradores e a comunidade para a preservação do ambiente | Reforçar Comunicação Ambiente no site CGD | | | |
| | | Reforçar da comunicação do Programa Caixa Carbono Zero | 2009 | Cumprido | Cumprido 2009. Ver abordagem de gestão ambiental |
| | | Criação de Hotsite Floresta Caixa | 2009 | 2009 | Cumprido |
| | Criação de Hotsite Nova Geração de Cientistas Polares | 2009 | 2009 | Cumprido | |
| | Integrar a componente Sustentabilidade Ambiental na Comunicação | 2010 | Contínuo | Cumprido 2009 | |

⁽⁴⁾ Esta linha de financiamento poderá ser prolongada no tempo.

| COMPROMISSO | OBJECTIVOS | INICIAR | FINALIZAR | STATUS | |
|--------------------|--|---|-----------|----------|------------------|
| COMUNICAÇÃO (CONT) | Promover o Desenvolvimento Sustentável | Ciclo de Conferências – Um Alerta Global para o Desenvolvimento Sustentável | 2009 | 2009 | Cumprido |
| | Usar todos os canais de comunicação da CGD para promover o desenvolvimento sustentável | Reforçar a comunicação sobre Sustentabilidade no <i>site</i> www.cgd.pt em português e inglês | 2010 | Contínuo | Novo Compromisso |
| | | Desenvolver a comunicação interna sobre sustentabilidade | 2011 | Contínuo | Novo Compromisso |

Nota: Para um correcto entendimento da tabela de compromissos, note-se que o *status* indicado para os compromissos posteriores a 2009, indicam o grau de concretização existente à data de publicação deste relatório (posterior a 31 de Dezembro de 2009).

02. PERFIL ORGANIZACIONAL

2.1 DENOMINAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO RELATORA

Caixa Geral de Depósitos, S.A., também designada por CGD ao longo deste documento.

2.2 PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS

O Grupo CGD é o maior grupo financeiro nacional. Constituído por várias empresas especializadas em diferentes áreas de negócio, o Grupo conta igualmente com uma forte presença internacional. Dentro deste universo, a CGD é a principal entidade, responsável por 65,2% do produto bancário do Grupo.

A CGD disponibiliza nas suas Agências e Gabinetes Caixa Empresas um vasto conjunto de produtos, dirigidos a clientes particulares e empresas.

| PARTICULARES | EMPRESAS |
|--------------------------|-------------------------|
| Depósitos e Aplicações | Depósitos e Aplicações |
| Cartões | Apoio à Tesouraria |
| Soluções Habitação | Cartões |
| Seguros | Seguros |
| Solução Automóvel | Solução Automóvel |
| Soluções de Investimento | Crédito ML Prazo |
| Crédito Pessoal | Oferta Sectorial |
| Serviço Caixadirecta | Oferta Ibérica |
| | Serviço Caixa e-banking |

As soluções de Investimento disponibilizadas na Rede Comercial da CGD são geridas e desenvolvidas pela Caixa Gestão de Activos – empresa de Gestão de Activos do Grupo CGD.

O CAIXA BI⁽⁵⁾ é responsável pelo papel preponderante do Grupo no financiamento de grandes projectos com impactos ambientais e sociais positivos, em Portugal e no estrangeiro. Ao nível da banca de investimento, são também desenvolvidas actividades nas áreas de *Project Finance* e de Capital de Risco.

A CGD dispõe de linhas de crédito à exportação e outras, especificamente destinadas ao financiamento de actividades com impactos positivos a nível ambiental e social, em Portugal e nos países em vias de desenvolvimento. Existe ainda um conjunto de linhas protocoladas em parceria com bancos internacionais – KfW, Banco Europeu de Investimento, Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa e *International Finance Corporation* do Banco Mundial.

A CGD dispõe de uma rede de distribuição bancária que abrange todo o território nacional, dispondo de infra-estruturas comerciais em todos os Concelhos do país.⁽⁶⁾

Nota:

Maior detalhe sobre produtos e serviços nos indicadores EC8, EC9, FS7 e FS8 em www.cgd.pt/particulares, www.cgd.pt/empresas e 1.4.3. no Relatório e Contas CGD 2009.

⁽⁵⁾ A esmagadora maioria das operações realizadas pelo Caixa BI reflectem-se no Balanço da Caixa Geral de Depósitos, S.A..

⁽⁶⁾ Com a excepção do concelho de Porto Moniz, na Ilha da Madeira.

2.3 ESTRUTURA OPERACIONAL DA CGD E PRINCIPAIS DIVISÕES, OPERADORAS, SUBSIDIÁRIAS E JOINT-VENTURES

A figura seguinte ilustra a estrutura operacional do Grupo CGD numa óptica geográfica e de área de negócio. O âmbito da informação exposta neste Relatório refere-se, essencialmente, às actividades em Portugal da Caixa Geral de Depósitos, S.A.. Ao longo deste Relatório podem também ser encontradas algumas acções consideradas relevantes, em termos de sustentabilidade, de outras empresas do Grupo CGD. Sempre que a informação for referente a outra empresa do Grupo CGD, tal é devidamente identificado. A médio e longo prazo proceder-se-á ao alargamento do âmbito do Relatório de Sustentabilidade, para que sejam incluídas o maior número possível de empresas do Grupo CGD.

FIGURA 2 Estrutura Operacional do Grupo CGD a 31 de Dezembro

| GRUPO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS | | | |
|---------------------------------------|---|----------|--|
| | | NACIONAL | INTERNACIONAL |
| BANCA COMERCIAL | Caixa Geral de Depósitos, S.A. | | |
| | | | Banco Caixa Geral (Espanha) 99,8% |
| | | | Banco Caixa Geral (Brasil) 100,0% |
| | | | BNU (Macau) 100,0% |
| | | | CGD Subsidiária <i>Offshore</i> Macau 100,0% |
| | | | B. Comercial Atlântico (Cabo Verde) 65,2% |
| | | | B. Interatlântico (Cabo Verde) 70,0% |
| | | | Mercantile Bank Hold (África do Sul) 91,8% |
| | | | Parbanca, SGPS 100,0% |
| | | | B. Com. Invest. (Moçambique) 51,0% |
| | | | Partang, SGPS 50,0% |
| | | | Banco Caixa Geral Totta (Angola) 51,0% |
| GESTÃO DE ACTIVOS | Caixa Gestão de Activos. SGPS 100,0% | | |
| | CaixaGest 100,0% | | |
| | CGD Pensões 100,0% | | |
| | Fundimo 100,0% | | |
| CRÉDITO ESPECIALIZADO | Caixa Leasing e Factoring — IFIC 100,0% | | BCI — ALD (Moçambique) 100,0% |
| | Locarent 50,0% | | |
| | Credip — IFIC 80,0% | | |
| BANCA INVESTIMENTO E CAPITAL DE RISCO | Gerbanca, SGPS 100,0% | | A Promotora (Cabo Verde) 62,2% |
| | Caixa Banco de Investimento 99,7% | | GCI — S. Capital Risco (Moçambique) 39,0% |
| | Caixa Capital 100,0% | | |
| | Caixa Desenvolvimento, SGPS 100,0% | | |

GRUPO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

| | NACIONAL | | INTERNACIONAL | |
|----------------------|---|--------|-----------------------------------|--------|
| SEGUROS E SAÚDE | Caixa Seguros e Saúde, SGPS | 100,0% | Garantia (Cabo Verde) | 80,9% |
| | Comp. Seg. Fidelidade Mundial | 100,0% | | |
| | Império Bonança Comp. Seguros | 100,0% | | |
| | Via Directa Comp. de Seguros | 100,0% | | |
| | Cares Companhia de Seguros | 100,0% | | |
| | Companhia Port. de Resseguros | 100,0% | | |
| | Fidelidade Mundial, SGII | 100,0% | | |
| | GEP — Gestão de Perit. Automóveis | 100,0% | | |
| | EAPS — E. Análise, Prev. e Seg. | 100,0% | | |
| | HPP — Hosp. Privados Portugal, SGPS | 100,0% | | |
| | HPP — Lusíadas | 100,0% | | |
| | HPP — Boavista | 100,0% | | |
| | HPP — Algarve | 100,0% | | |
| | HPP Saúde — Parcerias Cascais | 100,0% | | |
| | LCS — Linha de Cuidados de Saúde | 100,0% | | |
| | Multicare — Seguros de Saúde | 100,0% | | |
| | EPS — Gestão de Sistemas de Saúde | 100,0% | | |
| SERVIÇOS AUXILIARES | Fundação CGD — Culturgest | 100,0% | Interbancos (Moçambique) | 37,0% |
| | Caixatec — Tecnologias de Informação | 100,0% | SISP (Cabo Verde) | 20,0% |
| | Imocaixa | 100,0% | Imobiliária Caixa Geral (Espanha) | 100,0% |
| | Sogrupos Sistema Informação ACE | — | | |
| | Sogrupos Serviços Administrativos ACE | — | | |
| | Sogrupos IV Gestão de Imóveis ACE | — | | |
| | Caixa Imobiliário | 100,0% | | |
| | CaixaNet | 80,0% | | |
| | ESegur | 50,0% | | |
| | SIBS | 21,6% | | |
| | Unicre | 17,6% | | |
| | Trionis | 2,2% | | |
| | OUTRAS PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS | | | |
| OUTRAS PARTICIPAÇÕES | Parcaixa, SGPS | 51,0% | Seap (Macau) | 25,0% |
| | Caixa Participações, SGPS | 100,0% | Jetco (Macau) | 0,01% |
| | Wolfpart, SGPS | 100,0% | | |
| | Banco Comercial Português | 2,7% | | |
| | Banco Inter. São Tomé e Príncipe | 27,0% | | |
| | Portugal Telecom | 7,3% | | |
| | EDP | 5,7% | | |

OUTRAS PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS (CONT)

| OUTRAS PARTICIPAÇÕES (CONT) | | |
|-----------------------------------|--|-------|
| REN — Redes Energéticas Nacionais | | 1,1% |
| Galp Energia | | 1,9% |
| ZON Multimédia | | 17,4% |
| Tagus Parque | | 10,0% |
| AdP Águas de Portugal, SGPS* | | 19,0% |
| SOFID Soc. - Financ. Desenv. IFIC | | 10,0% |
| Turismo Fundos, SGFI | | 33,5% |
| Floresta Atlântica, SGFI | | 11,9% |
| Brisa | | 1,7% |
| Cimpor | | 9,6% |

^(*) Esta participação é detida indirectamente, através da Parcaixa, SGPS, S.A., na qual a CGD detem uma participação maior de 51% detendo a Parpública os restantes 49%.

2.4 LOCALIZAÇÃO DA SEDE SOCIAL DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

A CGD tem a sua Sede na Avenida João XXI, 63, 1000-300 Lisboa.

2.5 NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA, ASSIM COMO OS NOMES DOS PAÍSES ONDE SE ENCONTRAM AS PRINCIPAIS OPERAÇÕES OU QUE TÊM UMA RELEVÂNCIA ESPECÍFICA PARA AS QUESTÕES DA SUSTENTABILIDADE, ABRANGIDAS PELO RELATÓRIO

No final de 2009, a rede comercial da CGD abrangia 848 agências em Portugal, tendo sido reforçada em 18 unidades distribuídas conforme a seguinte tabela.

TABELA 2 Rede Comercial CGD, S.A. em Portugal

| REDE COMERCIAL EM PORTUGAL | CONTINENTE | AÇORES | MADEIRA |
|----------------------------|------------|--------|---------|
| AGÊNCIAS | 766 | 25 | 18 |
| GABINETES CAIXA EMPRESAS | 37 | 1 | 1 |

Em 2009, a CGD continuou a modernização da mesma, com a remodelação geral de 74 agências e a execução de novas instalações para realocização de outras 6 agências.

No mesmo período, a rede de sucursais e de escritórios de representação da CGD, S.A. no estrangeiro era composta por 62 unidades, distribuídas da forma que pode ser encontrada na Tabela que se segue.

TABELA 3 Rede Comercial CGD, S.A. no Estrangeiro

| PAÍS/CIDADE | AGÊNCIA/ESCRITÓRIO DE REPRESENTAÇÃO |
|---|-------------------------------------|
| FRANÇA | 46 |
| TIMOR | 8 |
| LUXEMBURGO | 2 |
| NOVA IORQUE | 1 |
| LONDRES | 1 |
| SUCURSAL FINANCEIRA EXTERIOR DA MADEIRA | 1 |
| ILHAS CAYMAN | 1 |
| ESPAÑA | 1 |
| ZUHAI (CHINA) | 1 |

Apesar de não fazer parte do âmbito deste relatório, importa referir que o Grupo CGD tem uma forte presença internacional, direccionada para o mundo lusófono e Espanha, destacando-se a abertura do Banco Caixa Geral Totta de Angola, o reforço da rede do BCI em Moçambique e a retoma da presença do Grupo no Brasil através do início de actividade do Banco Caixa Geral Brasil (BCG Brasil).

Nota:

Maior detalhe sobre a rede bancária do Grupo CGD em 1.4.5. no Relatório e Contas 2009.

2.6 TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

A Caixa Geral de Depósitos é uma Sociedade Anónima, detida pelo Accionista único, o Estado Português.

2.7 MERCADOS ABRANGIDOS (INCLUINDO UMA ANÁLISE GEOGRÁFICA DISCRIMINATIVA, OS SECTORES ABRANGIDOS E OS TIPOS DE CLIENTES/BENEFICIÁRIOS)

Consultar o ponto 2.5.

2.8 DIMENSÃO DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

A tabela seguinte apresenta um conjunto de dados ilustrativos da dimensão da actividade da CGD.

TABELA 4 Grandes números da actividade da Caixa Geral de Depósitos, S.A. em 2009

| | MILHÕES DE EUROS EM 2008 | MILHÕES DE EUROS EM 2009 | TAXA DE CRESCIMENTO FACE A 2008 |
|---|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| PRODUTO BANCÁRIO | 2 764 | 1 956 | -29% |
| RESULTADO LÍQUIDO | 484 | 241 | -50% |
| DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS (ESTADO) | 300 | 170 | -43% |
| CRÉDITOS CONCEDIDOS ⁽⁷⁾ | 65 242 | 67 095 | 3% |
| RECURSOS DE CLIENTES E OUTROS EMPRÉSTIMOS | 50 551 | 53 713 | 6% |

⁽⁷⁾ Considerou-se o activo bruto.

| | N.º DE COLAB. EM 2008 | N.º DE COLAB. EM 2009 | TAXA DE CRESCIMENTO FACE A 2008 |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| COLABORADORES EM PORTUGAL | 10 927 | 10 906 | - 0,19% |
| COLABORADORES NO ESTRANGEIRO | 16 | 25 | 56,25% |

| | N.º TOTAL EM 2008 | N.º TOTAL EM 2009 | TAXA DE CRESCIMENTO FACE A 2008 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|
| AGÊNCIAS EM PORTUGAL | 792 | 809 | 2,15% |
| GABINETES EM PORTUGAL | 39 | 39 | 0,00% |

2.9 PRINCIPAIS ALTERAÇÕES QUE TENHAM OCORRIDO DURANTE O PERÍODO ABRANGIDO PELO RELATÓRIO REFERENTES À DIMENSÃO, À ESTRUTURA ORGANIZACIONAL OU À ESTRUTURA ACCIONISTA

Em Maio de 2009, o Estado aprovou um aumento de capital social em 1 000 milhões de euros, elevando-o para 4 500 milhões de euros.

Durante o ano de 2009, a CGD abriu 18 novas agências. A nível da actividade internacional do Grupo CGD, há a destacar a abertura do Banco Caixa Geral Totta de Angola, o reforço da rede do BCI em Moçambique e pela retoma da presença do Grupo no Brasil, através do início de actividade do Banco Caixa Geral Brasil (BCG Brasil).

2.10 PRÉMIOS RECEBIDOS PELA CGD EM 2009

A informação apresentada neste ponto diz respeito a prémios recebidos em 2009 e está dividida da seguinte forma:

- Actividade CGD;
- Marca CGD;
- Actividade Grupo CGD.

Actividade CGD

- “*World’s 50 Safest Banks*” da *Global Finance Magazine*. A CGD foi apresentada entre os 50 bancos mais seguros do mundo (34.ª posição), sendo a única Instituição Bancária portuguesa a integrar esta lista. A selecção foi feita a partir da lista dos 500 maiores bancos mundiais e com base nos activos totais e *ratings* de longo prazo;
- “Prémio Cidadania da Empresas e das Organizações” da *PricewaterhouseCoopers*, que premiou o Programa Caixa Carbono Zero 2010 como a melhor iniciativa na área do ambiente;
- “Prémio EDP – Energia Eléctrica e Ambiente” da EDP, que premiou a CGD, na categoria “Serviços e Outras Actividades”, como a instituição que revelou um maior grau de eficiência energética;
- “Marca de Confiança na Actuação Ambiental”, a CGD foi eleita como Marca de Confiança na Actuação Ambiental em 2009. A Caixa foi reconhecida como a Marca que em Portugal, na categoria da Banca, mais iniciativas tem realizado com vista à preservação do Planeta;
- “Responsabilidade Climática: Índice ACGE”, a CGD obteve o 3.º lugar no Índice ACGE, pelo seu empenho em 2008 na melhoria da sua eficiência energética;
- “OSCARDS 2009”, o Cartão LOL Júnior recebeu o galardão internacional na categoria de cartões pré-pagos. A Caixa teve ainda 3 cartões finalistas: o cartão *Made by*, na categoria “Tecnologia”; o cartão Caixadrive, na Categoria “Lealdade” e o cartão HPP Saúde na categoria “Serviços e Vantagens”, o que demonstra o reconhecimento do trabalho que tem sido efectuado em termos de inovação.

Marca CGD

- “Marca de Confiança”, no que respeita à confiança dos consumidores, o estudo Marcas de Confiança, que as Selecções do *Reader’s Digest* realizam desde 2000, a Marca Caixa Geral de Depósitos foi reeleita, pela 9.ª vez consecutiva, Marca de Confiança em Portugal;
- *Superbrands* – Marca de Excelência, que distingue as marcas que acrescentam à *performance* funcional e objectiva, uma dimensão emocional, que fideliza o consumidor;

-
- *Ranking Brand Finance* 500, a Marca Caixa Geral de Depósitos foi pela 2.ª vez consecutiva considerada no *Ranking Brand Finance Banking* 500, sendo a Marca Bancária Portuguesa Mais Valiosa (íntegra a lista na 101.ª posição). O *Ranking Brand Finance Global Ranking* 500 é uma parceria da *Brand Finance* e da publicação *The Banker* que avalia, anualmente, o valor das marcas no sector financeiro.

Actividade Grupo CGD

Em 2009, foram atribuídas as seguintes distinções a empresas do Grupo CGD:

- CAIXA BI:
 - + Revista *The Banker* atribui *Deal of the Year 2009* para a Europa como *Mandated Lead Arranger* do projecto *Tuin Zonne* na categoria de *Project Finance*;
 - + *Best Investment Bank in Portugal 2009* pela revista *Global Finance*;
 - + *Europe Health Deal of the Year 2009* da *Project Finance Magazine* do Grupo *Euromoney*, como *Mandated Lead Arranger*, da construção e manutenção das infra-estruturas do novo Hospital de Braga, bem como da gestão da respectiva clínica.
 - CAIXA BI e Banco Caixa Geral Brasil:
 - + Distinguidos com os prémios *Americas Deal of the year 2009* e *Transport Deal of the Year 2009* da revista *Project Finance International*.
-

03. PARÂMETROS DO RELATÓRIO

3.1 PERÍODO ABRANGIDO PARA AS INFORMAÇÕES APRESENTADAS NO RELATÓRIO

Ano civil de 2009.

3.2 DATA DO ÚLTIMO RELATÓRIO PUBLICADO

Relatório de Sustentabilidade 2008.

3.3 CICLO DE PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIOS

A CGD publica Relatórios de Sustentabilidade com uma periodicidade anual.

3.4 CONTACTO PARA PERGUNTAS REFERENTES AO RELATÓRIO OU AO SEU CONTEÚDO

Para informações sobre o Relatório de Sustentabilidade 2009 deverá contactar marca.sustentabilidade@cgd.pt.

3.5 PROCESSO PARA A DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

Para identificar e hierarquizar os assuntos materiais a integrar na abordagem à sustentabilidade, assim como o seu relato, realizou-se uma análise de materialidade, segundo as directrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Numa primeira fase, efectuou-se uma análise de *benchmark* para sistematização dos assuntos que têm vindo a ser mencionados com maior frequência em Relatórios de Sustentabilidade do sector, bem como sobre os critérios de selecção dos principais índices bolsistas em sustentabilidade (FTSE4GOOD e DJSI).

Posteriormente, realizou-se um exercício com um grupo de 40 Colaboradores CGD, que identificou os *Stakeholders* prioritários do Banco (maior detalhe em 4.14 e 4.17). Para além disso, estes Colaboradores realizaram um outro exercício de escolha e hierarquização dos temas, considerando a relevância de cada um para a CGD, assim como a percepção que têm da sua relevância para os *Stakeholders* externos.

Por fim, todos os assuntos identificados nos exercícios anteriores foram apresentados, para escolha e hierarquização, a 316 partes interessadas representantes dos seguintes grupos de *Stakeholders*, identificados como prioritários: Clientes Particulares, Clientes Empresa, Colaboradores, Fornecedores, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Organizações Não-Governamentais, Accionista e Entidades Reguladoras, tendo sido obtidas 160 respostas válidas (taxa de respostas de 51%).

A tabela seguinte apresenta os doze temas materiais a reportar, identificados a partir desta consulta, por ordem decrescente de importância. Este resultado foi obtido cruzando as respostas às questões “Quais os temas que a CGD mais valoriza?”; “Quais os temas que deveriam ser mais valorizados?”. Refira-se ainda que a cada resposta foi dada a mesma ponderação, independentemente do grupo de *stakeholder* a que o inquirido pertencia.

TABELA 5 Temas a reportar

| TEMAS SOBRE OS QUAIS A CGD DEVE DIVULGAR INFORMAÇÃO NO SEU RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2009 | MAIS INFORMAÇÃO EM: |
|---|---|
| QUALIDADE DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES | Indicadores PR e respectiva abordagem de gestão |
| PAPEL NO FINANCIAMENTO DO TECIDO EMPRESARIAL NACIONAL, EM ESPECIAL NO FINANCIAMENTO, EM CONDIÇÕES VANTAJOSAS, DAS PME | Indicadores FS6 e FS7 e respectiva abordagem de gestão |
| POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA PREVENIR A CORRUPÇÃO | Indicadores SO2, SO3 e SO4 e respectiva abordagem de gestão |
| INVESTIMENTOS DIRECTOS EM ORGANIZAÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL | Indicador EC8 e abordagem de gestão social |

| TEMAS SOBRE OS QUAIS A CGD DEVE DIVULGAR INFORMAÇÃO NO SEU RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2009 (CONT.) | MAIS INFORMAÇÃO EM: (CONT.) |
|--|--|
| POLÍTICAS E PRÁTICAS SOBRE A CLAREZA DA INFORMAÇÃO A PRESTAR AOS CLIENTES SOBRE OS PRODUTOS E SERVIÇOS | Indicadores PR3 e PR 6 e respectiva abordagem de gestão |
| DISPONIBILIZAÇÃO DE PRODUTOS/SERVIÇOS QUE INCENTIVEM AS EMPRESAS, EM ESPECIAL AS PME, A REALIZAR INVESTIMENTOS QUE ORIGINEM UMA DIMINUIÇÃO DO SEU IMPACTE AMBIENTAL, OU A QUE SEJAM CRIADOS NEGÓCIOS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS | Indicadores FS8 e EN26 e respectivas abordagens de gestão |
| FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL DE COLABORADORES | Indicadores FS8 e respectiva abordagem de gestão |
| EQUILÍBRIO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL | Abordagem de gestão laboral |
| CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE (FÍSICA E TECNOLÓGICA) PARA PESSOAS COM INCAPACIDADES FÍSICAS | Indicador FS14 e respectiva abordagem de gestão |
| MEDIDAS DE ECO-EFICIÊNCIA NAS INFRA-ESTRUTURAS | Indicadores EN3-EN5, EN18 e respectiva abordagem de gestão |
| CRITÉRIOS SOCIAIS NA ANÁLISE DE RISCOS DE CRÉDITO NA BANCA COMERCIAL | Indicadores FS1 e FS2 e respectiva abordagem de gestão |
| PRÁTICAS SISTEMATIZADAS DE DIÁLOGO COM OS <i>STAKEHOLDERS</i> | Pontos 4.14 a 4.17 |

O presente Relatório foi estruturado a partir de identificação destes assuntos materiais. A CGD respondeu às principais expectativas e questões valorizadas pelos vários *stakeholders*, não só através dos pontos acima identificados, como também através da informação constante do Caderno Institucional deste Relatório.

A elaboração deste Relatório de Sustentabilidade baseou-se nos princípios da *Global Reporting Initiative* (GRI):

- **Relevância** – O método usado para identificar os temas relevantes (materiais) a reportar (apresentado anteriormente) baseou-se na metodologia da GRI;
- **Inclusão dos *stakeholders* e clareza** – Foram identificadas as partes interessadas estratégicas, bem como a forma como se respondeu às suas expectativas e questões. Foi explicado o processo usado na identificação dos *stakeholders* estratégicos, assim como as acções desencadeadas e planeadas para o aprofundamento do nível de relacionamento com os mesmos. Com o objectivo de ir de encontro às necessidades de informação dos diferentes públicos, o Relatório de Sustentabilidade 2009 da CGD foi dividido em 2 cadernos independentes. O Caderno Institucional destina-se ao leitor comum, sendo o Caderno Técnico GRI dirigido aos leitores com maior interesse em informação de índole técnica;
- **Contexto da sustentabilidade** – No Relatório de Sustentabilidade 2009 da CGD encontra-se informação sobre os grandes desafios e tendências globais na área. O desempenho em sustentabilidade da CGD encontra-se expresso ao longo de todo o relatório;
- **Equilíbrio** – O Relatório aborda aspectos positivos e negativos do desempenho em sustentabilidade da CGD. Os aspectos menos positivos são encarados e descritos como desafios e oportunidades de melhoria;
- **Comparabilidade** – A informação relatada tem como objectivo permitir a avaliação do desempenho da CGD nos últimos 2 anos. Todos os dados quantitativos referentes a 2009 foram calculados de acordo com a metodologia da GRI para o período idealizado, de forma a permitir a comparação com o desempenho de outras empresas;
- **Precisão e fidedignidade** – Toda a informação reportada é precisa e fidedigna. São apresentadas notas metodológicas sempre que são efectuadas estimativas. Para além disso, o Relatório foi sujeito a verificação externa por parte da Deloitte, que auditou todos os dados considerados essenciais pelo GRI no âmbito das suas competências;
- **Abrangência** – Neste Relatório encontram-se informações sobre todas as actividades relevantes desenvolvidas pela CGD, S.A. no contexto da sustentabilidade. A informação reportada diz respeito a todas as actividades relevantes desenvolvidas pela CGD, S.A. e respectivas sucursais, exceptuando os casos dos indicadores de desempenho ambiental e laboral, que se cingem à actividade em Portugal, e demais excepções identificadas ao longo do Relatório.

3.6 LIMITE DO RELATÓRIO

O âmbito do relatório é a actividade desenvolvida pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. em Portugal e respectivas sucursais no estrangeiro⁽⁶⁾. Estas operações representam:

- 65,2% do produto da actividade do Grupo CGD;
- 86,4% do resultado líquido do Grupo CGD;
- 49,2% dos Colaboradores do Grupo CGD.

3.7 REFIRA QUAISQUER LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS RELATIVAS AO ÂMBITO E AO LIMITE DO RELATÓRIO

Todas as limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do Relatório são mencionadas junto aos respectivos indicadores.

3.8 BASE PARA A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO NO QUE SE REFERE A *JOINT-VENTURES*, SUBSIDIÁRIAS, INSTALAÇÕES ARRENDADAS, OPERAÇÕES ATRIBUÍDAS E SERVIÇOS EXTERNOS E OUTRAS ENTIDADES PASSÍVEIS DE AFECTAR SIGNIFICATIVAMENTE A COMPARAÇÃO ENTRE DIFERENTES PERÍODOS E/OU ORGANIZAÇÕES

Na elaboração do Relatório considerou-se a actividade da Caixa Geral de Depósitos, S.A. e das suas sucursais no estrangeiro. Todas as restantes entidades onde o Grupo CGD detém posições não foram incluídas por questões de ordem prática.

3.9 TÉCNICAS DE MEDIÇÃO DE DADOS E AS BASES DE CÁLCULO, INCLUINDO HIPÓTESES E TÉCNICAS SUBJACENTES ÀS ESTIMATIVAS APLICADAS À COMPILAÇÃO DOS INDICADORES E DE OUTRAS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO RELATÓRIO

Todas as notas metodológicas necessárias ao correcto entendimento da informação reportada, e/ou alterações a metodologias de cálculo estão mencionadas juntos aos indicadores a que se referem.

3.10 EXPLICAÇÃO DO EFEITO DE QUAISQUER ALTERAÇÕES/REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES EXISTENTES EM RELATÓRIOS ANTERIORES E AS RAZÕES PARA TAIS REFORMULAÇÕES (POR EXEMPLO, FUSÕES/AQUISIÇÕES, MUDANÇA DOS PERÍODOS DE REPORTE, NATUREZA DO NEGÓCIO, MÉTODOS DE MEDIÇÃO)

3.11 ALTERAÇÕES SIGNIFICATIVAS EM RELAÇÃO A RELATÓRIOS ANTERIORES NO ÂMBITO, LIMITE OU MÉTODOS DE MEDIÇÃO APLICADOS

No âmbito do processo de verificação, foi detectada uma incorrecção nos valores reportados em 2008 para o indicador **EN1**, com implicações nos valores de consumo de papel para esse ano. Por esta razão, o valor relativo ao consumo de papel em 2008 encontra-se rectificado neste Relatório, permitindo assim uma base comparável para os dois anos de reporte da CGD.

No que diz respeito aos valores apresentados para responder ao indicador **EN22**, é de notar que em 2009 aperfeiçoou-se o método de apuramento das quantidades de resíduos produzidos pela CGD e geridos pela Câmara Municipal de Lisboa, procedendo-se à extrapolação das quantidades totais a partir da sua pesagem por amostragem.

3.12 DOCUMENTO QUE IDENTIFICA A LOCALIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS GRI DO RELATÓRIO

O Caderno Técnico GRI do Relatório de Sustentabilidade 2009 da CGD responde sequencialmente a todos os conteúdos da GRI.

3.13 POLÍTICA E PRÁTICA CORRENTE RELATIVA À PROCURA DE UM PROCESSO INDEPENDENTE DE GARANTIA DE FIABILIDADE PARA O RELATÓRIO

O Caderno Técnico GRI foi elaborado de modo a observar as directrizes do nível A+ da GRI G3. Este nível de *compliance* com a GRI G3 é confirmado pela declaração de verificação da Deloitte & Associados, SROC, S.A. entidade externa independente, que pode ser encontrada no final deste caderno.

⁽⁶⁾ Para os indicadores de desempenho ambientais e laborais (com excepção do indicador LA1) não foi considerada a actividade das sucursais CGD no exterior. De notar que, em termos relativos, as sucursais no exterior representam 6,8% do total de agências da CGD, S.A.. Para além disso, a contribuição relativa das sucursais para o Resultado Líquido da CGD foi de 7,5%.

Esta verificação analisou se a informação disponibilizada relativa à “Estratégia e perfil” e “Indicadores de Desempenho” estava em conformidade com o solicitado pela GRI G3, para o nível em causa, através dos critérios estabelecidos na directriz base, considerando o suplemento do sector financeiro, os critérios estabelecidos no protocolo dos níveis de aplicação e nos protocolos dos indicadores.

Para além disso, a verificação validou também a fiabilidade da informação disponibilizada, associada a esses *itens* “Estratégia e perfil” e “Indicadores de Desempenho”, através da análise de evidências, de modo a garantir que a mesma reflectia, de modo apropriado, a realidade efectiva da CGD, S.A..

04. GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS

4.1 ESTRUTURA DE GOVERNANCE DA CGD, INCLUINDO COMISSÕES SUBORDINADAS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E COM RESPONSABILIDADE POR TAREFAS ESPECÍFICAS, TAIS COMO A DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA OU A SUPERVISÃO DAS SUAS OPERAÇÕES

4.2 INDIQUE SE O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CGD É, SIMULTANEAMENTE, UM ADMINISTRADOR EXECUTIVO (E, NESSE CASO, QUAIS AS SUAS FUNÇÕES NO ÂMBITO DA GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO E AS RAZÕES PARA ESTA COMPOSIÇÃO)

Os Órgãos Sociais da CGD são:

- A Assembleia Geral (AG);
- O Conselho de Administração (CA);
- O Conselho Fiscal (CF);
- Revisor Oficial de Contas.

A Mesa da AG é composta por 1 Presidente, 1 Vice-Presidente e 1 Secretário, sendo o actual mandato dos membros da AG de 2008 a 2010. O Ministro das Finanças designa por despacho o representante do accionista (Estado) na AG, na qual devem estar sempre presentes os Administradores e os membros do CF.

O CA é composto por 7 membros: 1 Presidente, 1 Vice-Presidente e 5 Vogais, eleitos em AG e com mandato de 2008 a 2010. Estes Administradores são todos executivos e compete-lhes delinear toda a organização interna, gerir os negócios e estabelecer estratégias para que os objectivos da CGD sejam cumpridos.

O Presidente do Conselho de Administração desempenha funções executivas e são da sua responsabilidade os seguintes pelouros: Relações Institucionais; Comunicação Institucional (que inclui o pelouro da Sustentabilidade) e Assessoria de Imprensa; Secretaria-Geral; Gabinete de Apoio ao Conselho de Administração; Participações Financeiras; Auditoria Interna; Risco de Crédito.

O CA delegou competências deliberativas aos seguintes Conselhos e Comité, compostos por membros do CA e pelos respectivos Directores Centrais⁽⁹⁾:

- Conselho de Crédito;
- Conselho Alargado de Crédito;
- Conselho Delegado de *Marketing*, Comunicação e Redes;
- Conselho Delegado de Pessoal, Meios e Sistemas;
- Comité de Gestão de Activos e Passivos.

A fiscalização da CGD está a cargo do CF (composto por 1 Presidente, 2 Vogais Efectivos e 2 Suplentes, eleitos em AG) e duas Sociedades de Revisores Oficiais de Contas (SROC), com mandato actual de 2007 a 2009 (uma efectiva, Oliveira Rego & Associados, SROC, e outra suplente, Álvaro, Falcão e Associados, SROC), seleccionadas pelo CF. O CF selecciona e contrata a entidade responsável pela Auditoria Externa Independente às contas da CGD.

A auditoria anual às contas da CGD é efectuada por uma entidade independente externa, a Deloitte & Associados, SROC, S.A., que tem como interlocutores privilegiados o Conselho Fiscal e a Direcção de Contabilidade e Consolidação de Informação Financeira, sendo que, de acordo com o estipulado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, a selecção e contratação do auditor externo são da responsabilidade do Conselho Fiscal, que assegura as suas condições de independência.

⁽⁹⁾ Para mais informação sobre a composição e regras de funcionamento destes órgãos, consulte ponto 3.5.6 do RC 2009.

4.3 NÚMERO DE ADMINISTRADORES CGD QUE SÃO INDEPENDENTES E/OU OS QUE SÃO NÃO-EXECUTIVOS

Todos os Administradores da CGD desempenham funções executivas e são eleitos pelo accionista único – o Estado. Em face da regulamentação aplicável em vigor, nenhum deles pode ser considerado independente.

4.4 MECANISMOS QUE PERMITAM AO ACCIONISTA E FUNCIONÁRIOS A TRANSMISSÃO DE RECOMENDAÇÕES OU ORIENTAÇÕES AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CGD

A comunicação formal do accionista com o Conselho de Administração (CA) é efectuada através da Assembleia Geral (AG), que tem como principais competências:

- Deliberar sobre o relatório de gestão e as contas do exercício;
- Deliberar sobre a proposta de aplicação dos resultados;
- Proceder, anualmente, à apreciação geral da Administração e Fiscalização da CGD;
- Eleger os membros do CA, indicando o Presidente e o Vice-Presidente, bem como os membros do CF, indicando o Presidente;
- Deliberar sobre alterações de estatutos, aumentos de capital e remunerações dos membros dos Órgãos Sociais.

Assim, o Accionista tem identificado e comunicado ao CA temas relacionados com o desempenho económico, social e ambiental da CGD, tais como: a aplicação dos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Empresarial do Estado e a importância da CGD para o desenvolvimento sustentável.

A comunicação dos Colaboradores com o CA processa-se através da Comissão de Trabalhadores, que reúne mensalmente com o CA.

Assim, os Colaboradores têm identificado e comunicado ao CA temas relacionados com: a divulgação de direitos e deveres; a aplicação do novo Código do Trabalho; a adopção do Código de Conduta CGD; o Sistema de Gestão de Desempenho; as Condições de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho; a Formação Profissional, entre outros.

A CGD promove ainda todos os anos, o concurso interno Caixa de Ideias, onde todos os Colaboradores são convidados a desenvolver ideias que contribuam para a inovação. O júri é constituído por elementos de algumas Direcções Centrais e por um membro do CA e, para além da atribuição de prémios às melhores ideias, garante que todas aquelas consideradas de maior potencial sejam implementadas, garantindo sempre o envolvimento do seu autor.

4.5 RELAÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES DA CGD, DOS DIRECTORES DE TOPO E EXECUTIVOS (INCLUINDO ACORDOS DE TOMADA DE DECISÃO) E O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO (INCLUINDO O DESEMPENHO SOCIAL E AMBIENTAL)

O Conselho de Administração é avaliado de acordo o desempenho económico da CGD, não existindo componente variável das remunerações dos administradores que dependa do desempenho ambiental ou social.

Em 2009, a Direcção de Comunicação e Marca alocou 6 Colaboradores às áreas da Sustentabilidade e Responsabilidade Social. A Avaliação de Desempenho de cada um destes Colaboradores estava indexada a concretização de objectivos específicos relacionados com a sustentabilidade.

4.6 PROCESSOS AO DISPOR DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CGD PARA EVITAR A OCORRÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Os Administradores da CGD respeitam todas as normas relativas a conflitos de interesses que integram o Estatuto do Gestor Público. Neste âmbito, comunicam à Inspecção-Geral de Finanças todas as participações e interesses nas empresas em que exercem funções.

O Código de Conduta CGD (disponível em www.cgd.pt/governo da sociedade/código de conduta), dirigido a todos os Órgãos Sociais e Colaboradores, também demonstra o forte compromisso da CGD em evitar a ocorrência de conflitos de interesses que possam surgir nas relações que se estabelecem entre os seus Administradores, Colaboradores, Accio-

nista e Clientes. O não cumprimento do Código de Conduta por um qualquer colaborador da CGD, poderá implicar, e de acordo com a sua gravidade, a instauração de um processo disciplinar e a aplicação das sanções que daí possam resultar.

4.7 PROCESSO PARA A DETERMINAÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES E COMPETÊNCIAS EXIGIDAS AOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CGD PARA QUE ESTES POSSAM DEFINIR A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS QUESTÕES LIGADAS AO DESEMPENHO ECONÓMICO, AMBIENTAL E SOCIAL

É respeitada a legislação em vigor aplicável, não existindo uma regra para a selecção dos Administradores que a faça depender de critérios ambientais e sociais.

4.8 DESENVOLVIMENTO INTERNO DE DECLARAÇÕES DE PRINCÍPIOS OU DE MISSÃO E CÓDIGOS DE CONDUTA CONSIDERADOS RELEVANTES PARA O DESEMPENHO ECONÓMICO, AMBIENTAL E SOCIAL, ASSIM COMO A SUA FASE DE IMPLEMENTAÇÃO. EXPLICAR ATÉ QUE PONTO ESTES PRINCÍPIOS E CÓDIGOS SÃO APLICADOS NA CGD EM REGIÕES E DEPARTAMENTOS/UNIDADES DIFERENTES, E ESTÃO RELACIONADOS COM AS NORMAS ACORDADAS INTERNACIONALMENTE

Neste ponto há a destacar as seguintes iniciativas da CGD:

- Adesão aos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Empresarial do Estado, disponível no capítulo 3.2 do R&C 2009;
- A Missão da CGD e a Visão Estratégica 2008-2010, disponível nos capítulos 3.1.2 e 1.6 do R&C 2009;
- Os Princípios Gerais de Actuação, que visam a condução de um processo de mudança no Grupo CGD no âmbito da prossecução dos objectivos estratégicos definidos, disponível no capítulo 3 do R&C 2009;
- O Programa de Risco Operacional e Controlo Interno, disponível no capítulo 3.7 do R&C 2009;
- O Código de Conduta CGD, consagra as regras e os princípios de conduta profissional observados na Caixa Geral de Depósitos no exercício da sua actividade, disponível em [www.cgd.pt/governo da sociedade/código de conduta](http://www.cgd.pt/governo_da_sociedade/codigo_de_conduta);
- O Programa Caixa Carbono Zero 2010, enquanto compromisso voluntário de actuação com metas e objectivos concretos e que pode ser consultado em detalhe em www.cgd.pt/institucional;
- A Política de Ambiente cuja definição formal arrancou ainda em 2009, de acordo com os compromissos assumidos pela CGD.

4.9 PROCESSOS AO DISPOR DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA) PARA SUPERVISIONAR A FORMA COMO A CGD IDENTIFICA E GERE: O DESEMPENHO ECONÓMICO, AMBIENTAL E SOCIAL; OS RISCOS E OPORTUNIDADES RELEVANTES; A ADESÃO OU CONFORMIDADE COM AS NORMAS INTERNACIONALMENTE ACEITES, CÓDIGOS DE CONDUTA E PRINCÍPIOS. PROCESSOS AO DISPOR DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E FREQUÊNCIA COM QUE ESTE ÓRGÃO SOCIAL AVALIA O DESEMPENHO EM SUSTENTABILIDADE DA CGD

O Modelo de Governo CGD está delineado para que exista uma efectiva supervisão da forma como efectua a identificação e a gestão do desempenho, dos riscos e das oportunidades económicas, cujo modo de funcionamento está descrito em detalhe no capítulo 3.5 do Relatório e Contas de 2009, e donde foram retirados alguns exemplos: do que foi referido: os Conselhos e Comité do Conselho de Administração; o Programa de Risco Operacional e Controlo Interno (ROCI) e as principais actividades desenvolvidas pela Direcção de Auditoria Interna.

Em 2009, ainda não existiam procedimentos específicos, formalmente definidos, para a gestão e avaliação do desempenho ambiental e social por parte do Conselho de Administração.

No entanto, em 2010 foi formalmente adoptado o Modelo de *Governance* para a sustentabilidade (apresentado no Ponto 1.2). A criação desta estrutura tem como objectivo dar resposta às necessidades colocadas por este Ponto.

4.10 PROCESSOS PARA A AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CGD, ESPECIALMENTE EM RELAÇÃO AO DESEMPENHO ECONÓMICO, AMBIENTAL E SOCIAL

O Conselho Fiscal é o órgão social responsável pela elaboração de um relatório anual sobre o grau de cumprimento dos objectivos económicos fixados pelo accionista, ao Conselho de Administração (CA).

4.11 EXPLICAÇÃO SOBRE A ADOÇÃO DO PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO POR PARTE DA CGD

A adesão à Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP – FI), em Abril de 2009, fez com que a CGD assumisse o compromisso de respeitar o Princípio da Precaução. Para além disso, através do Programa Caixa Carbono Zero 2010 e da Política de Ambiente, aprovada pelo Conselho de Administração em 2010, a CGD introduz variáveis ambientais nas suas abordagens de gestão de risco, no planeamento operacional e no desenvolvimento e introdução de produtos e serviços.

Para além disso, a CGD tem também políticas e práticas de precaução no que diz respeito aos riscos operacionais e controlo interno, de acordo com a legislação em vigor e com todos os preceitos internacionais, acautelados pelo Programa ROCI, cujo detalhe pode ser consultado no capítulo 3.7 do R&C 2009.

4.12 CARTAS, PRINCÍPIOS E OUTRAS INICIATIVAS DE CARÁCTER AMBIENTAL, ECONÓMICO E SOCIAL, DESENVOLVIDAS EXTERNAMENTE, QUE SÃO SUBSCRITAS OU DEFENDIDAS PELA CGD

A CGD subscreve, apoia e adopta as seguintes iniciativas:

- Cumpre os princípios de bom governo das empresas do sector empresarial do Estado. Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, desde 2007, obrigatória para as empresas públicas;
- Integra de forma voluntária o *Carbon Disclosure Project*, desde 2008;
- Subscreve o Código de Conduta Europeu Voluntário do Crédito à Habitação, desde 2000;
- Adopta voluntariamente o Código de Conduta do Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, desde 2000;
- A CGD é Membro fundador *Enterprise for Health* – Rede europeia de Empresas Saudáveis, desde 2000;
- A CGD subscreve voluntariamente o Programa Ambiental das Nações Unidas para o Sector Financeiro (*United Nations Environment Program – Finance Initiative*), desde 13 de Abril de 2009.

4.13 PARTICIPAÇÃO SIGNIFICATIVA DA CGD EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS, EM QUE: DETÉM ASSENTO EM GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANCE CORPORATIVA; INTEGRA PROJECTOS OU COMITÉS; CONTRIBUI COM RECURSOS DE ELEVADO MONTANTE PARA ALÉM DA TAXA BÁSICA COMO ORGANIZAÇÃO ASSOCIADA; CONSIDERA ESTRATÉGICA A SUA ACTUAÇÃO COMO ASSOCIADA.

Principais organizações de que a CGD é membro, considerando a sua participação de valor estratégico ou de elevada importância, detendo também posições em alguns Órgãos de Governação:

- Associação Portuguesa de Bancos, o Presidente do CA é membro da sua Direcção;
- Instituto Português de Auditoria Interna, o Director de Auditoria Interna é o seu Director Executivo;
- Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, a Directora de Comunicação pertence aos seus Corpos Sociais;
- *Business Council for Sustainable Development* Portugal (BCSD Portugal);
- *United Nations Environment Program – Finance Initiative* (UNEP FI);
- Associação Empresarial para a Inovação – COTEC Portugal;
- Fórum para a Competitividade;
- Instituto Português de *Corporate Governance*;
- *European Savings Bank Group* (ESBG);
- *Single Euro Payment Area* (SEPA);
- Fundação Portugal África;
- Fundação Serralves.

4.14 LISTA DOS GRUPOS DE STAKEHOLDERS COM OS QUAIS A CGD SE ENVOLVE

Os *stakeholders* identificados pela CGD, e que esta entende que devem ser mantidos informados, envolvidos e consultados, são:

- Accionista – Estado;
- Colaboradores;
- Clientes: Particulares e Empresa;
- Fornecedores;
- Entidades Reguladoras;
- Comunidades Locais: Organizações Não Governamentais e Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Para cada um destes *stakeholders* existem diferentes níveis de envolvimento que são apresentados em mais detalhe nos pontos 4.16 e 4.17.

4.15 BASE PARA A IDENTIFICAÇÃO E SELECÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS A ENVOLVER PELA CGD

Para identificar e hierarquizar os *stakeholders* realizou-se um exercício, segundo a metodologia proposta pela *Accountability*, com um grupo de 40 Colaboradores CGD, que detêm um elevado conhecimento da missão, dos valores e da visão estratégica do Banco. Este Grupo posicionou cada um dos grupos de partes interessadas segundo os seguintes critérios:

- O seu nível de impacte nas actividades desenvolvidas pela CGD;
- O nível de impacte que as actividades da CGD têm nesses *stakeholders*.

Cruzada a informação resultante deste exercício, com os restantes vectores da Estratégia de sustentabilidade da CGD, bem como as análises de *benchmark*, que levam em conta as melhores práticas do sector, obteve-se a lista de partes interessadas a envolver, que pode ser encontrada no ponto 4.14.

4.16. ABORDAGENS UTILIZADAS PELA CGD PARA ENVOLVER AS PARTES INTERESSADAS, INCLUINDO A FREQUÊNCIA DO ENVOLVIMENTO, POR TIPO E POR GRUPOS DE STAKEHOLDERS

4.17. PRINCIPAIS QUESTÕES E PREOCUPAÇÕES IDENTIFICADAS ATRAVÉS DO ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS E MEDIDAS ADOPTADAS PELA CGD NO TRATAMENTO DAS MESMAS, NOMEADAMENTE ATRAVÉS DOS RELATÓRIOS

No âmbito do processo de preparação do Relatório de Sustentabilidade CGD 2009, foram directamente consultados, através de um questionário sobre a temática da sustentabilidade, vários representantes dos vários grupos de *stakeholders*: Colaboradores; Clientes Particulares e Empresa; Fornecedores; Comunidades Locais (IPSS e ONG); Accionista e Entidades Reguladoras.

Pretendeu-se com esta consulta identificar não só os temas relevantes para a elaboração deste relatório, mas também as prioridades de gestão da sustentabilidade.

A partir desta consulta, os assuntos identificados como mais relevantes em termos de relato em sustentabilidade são os que se encontram na Tabela 5 — Temas sobre os quais a CGD deve divulgar informação no seu Relatório de Sustentabilidade 2009, que pode ser encontrada no ponto 3.5.

A resposta da CGD às expectativas dos *stakeholders* identificadas no questionário acima referido, bem como as que resultam de informação recolhida a partir de outros mecanismos, é dada através deste Relatório e dos demais Programas e Iniciativas que podem ser encontrados na Tabela 6.

De referir que nesta consulta efectuada aos *stakeholders*, a esmagadora maioria (99%) considerou que:

- A CGD considera a sustentabilidade um assunto “Importante” ou “Muito importante”;
 - A publicação de um Relatório de Sustentabilidade é “Importante” ou “Muito importante”.
-

TABELA 6 Diálogo da CGD com os seus stakeholders

| STAKEHOLDERS | FORMA DE RELACIONAMENTO | PERIODICIDADE | ASSUNTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS | RESPOSTAS DA CGD |
|-----------------------|---|--|--|--|
| CLIENTES PARTICULARES | Inquéritos de satisfação | Semestral | Desempenho comercial dos Colaboradores; Qualidade do serviço; | Formação dos Colaboradores da Rede Comercial; |
| | Revista Azul | Trimestral | Políticas e práticas para prevenir a corrupção; | Programa de Avaliação da Qualidade de Serviço; |
| | Revista Caixa no Mundo | Trimestral | Investimento directos em IPSS; | Novo Modelo de atendimento; |
| | Site CGD | Diária | Papel no financiamento das PME. | Formação dos Colaboradores em Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo; |
| | Gestão de Reclamações | Diária | | Projecto Caixa Relação; |
| | Inquérito sustentabilidade | Sempre que oportuno | | Fundo Caixa Fã; Relatório e Contas; Relatório de Sustentabilidade. |
| CLIENTES EMPRESA | Inquéritos de satisfação | Semestral | Qualidade do atendimento; Qualidade do serviço; | Linhas especiais de financiamento; Programa de Satisfação das PME; |
| | Revista Caixa Empresas | Bimestral | Nível de desempenho técnico dos Colaboradores CGD; | Serviço e Marca específicos para o segmento Empresas; |
| | Site CGD | Diária | Papel no financiamento das empresas, em especial das PME; | Atendimento Personalizado em Gabinetes Caixa Empresas; |
| | Inquérito sustentabilidade | Sempre que oportuno | Políticas e práticas para prevenir a corrupção; | Conselhos Abertos; |
| | Conselhos Abertos | Programada, mas sem periodicidade definida | Informação sobre valor económico gerado e distribuído; Investimentos directos em IPSS. | Relatório e Contas; Relatório de Sustentabilidade. |
| COLABORADORES | Comissão de Trabalhadores | Mensal | Divulgação de direitos e deveres; | Reuniões mensais da Comissão de Trabalhadores com o Conselho de Administração; |
| | Intranet | Diária | Aplicação e consequências do Código de Trabalho; | Plano de Formação (e-learning e presencial); |
| | Newsletter Caixa Notícias | Mensal | Sistema de avaliação do desempenho; Condições e vínculos laborais; | Relatório de Sustentabilidade; |
| | Caixa Pessoal (portal) | Diária | Formação Profissional; | Sistema de Gestão do Desempenho e Planos de Formação. |
| | Concurso Caixa de Ideias | Anual | Equilíbrio entre vida profissional e familiar; | Projecto navegar; |
| | Caixa em Revista (revista interna) | Trimestral | Qualidade do serviço e satisfação dos clientes; | Serviços Sociais; |
| | Inquérito sustentabilidade | Sempre que oportuno | Investimento directos na comunidade; | Oportunidades de Mobilidade interna. |
| | Conselhos Abertos | Programada, mas sem periodicidade definida | Financiamento das empresas, em especial das PME. | |
| ACCIONISTA ESTADO | Assembleia Geral | Anual | Crescimento económico sustentável; Princípios de bom Governo; Contribuição para o desenvolvimento sustentável. | Cumprimento dos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Empresarial do Estado; Relatório e Contas; Relatório sobre o Governo da Sociedade; Relatório de Sustentabilidade. |
| COMUNIDADE | Fundação CGD Culturgest | Diária | Intervenção da CGD nos seguintes domínios: Cultura; Ambiente; Desporto; Educação. | Programa Caixa Carbono Zero 2010; Patrocínios/Donativos; |
| | Protocolos estabelecidos com Universidades e Politécnicos | Anual | | Mecenato; |
| | Projecto Orquestras | Anual | | Relatório de Sustentabilidade; |
| | Inquérito de sustentabilidade | Sempre que oportuno | | Conselhos Abertos; |
| | Conselhos Abertos | Programada, mas sem periodicidade definida | | Fundo Caixa Fã; |
| | Fundo Caixa Fã | Semestral | | Saldo Positivo; Ciclo da Poupança. |

| STAKEHOLDERS | FORMA DE RELACIONAMENTO | PERIODICIDADE | ASSUNTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS | RESPOSTAS DA CGD |
|-----------------------|--|---------------------|---|--|
| ENTIDADES REGULADORAS | Instruções específicas dos reguladores (cartas, entendimentos, recomendações); | Contínua | Deveres de informação pré-contratual, contratual e pós-contratual; | Cumprimento da regulamentação e boas práticas do sector; |
| | Pedidos de esclarecimento aos reguladores; | Contínua | Reforma do sistema de supervisão financeira; | Resposta às instruções específicas; |
| | Participação em Grupos de Trabalho; | Contínua | Recomendações de governo societário; | Resposta às consultas públicas; |
| | Acções supervisão presencial; | Contínua | Política remuneratória do sector financeiro; | Relatório de controlo interno; |
| | Consultas Públicas; | Contínua | Prevenção do branqueamento de capitais; | Relatório e Contas; |
| | Produção de relatórios | Contínua | Qualificação profissional dos Colaboradores. | Relatório de Sustentabilidade. |
| FORNECEDORES | Inquérito sustentabilidade. | Sempre que oportuno | Disponibilização de linhas de crédito para investimentos em diminuição do impacto ambiental das empresas e promovam negócios ambientais; Medidas de eco-eficiência nas infra-estruturas; Práticas sistematizadas de diálogo com os <i>Stakeholders</i> ; Qualidade do serviço e satisfação dos clientes. | Relatório e Contas; Relatório de Sustentabilidade. |

05. ABORDAGENS DE GESTÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO

ABORDAGEM DE GESTÃO ECONÓMICA

Objectivos e Desempenho

A Visão Estratégica 2008-2010, tem como principal objectivo reforçar a competitividade da CGD, ajudando as empresas portuguesas a inovar e a internacionalizarem-se (maior detalhe no Relatório e Contas 2009).

Os grandes objectivos de carácter económico, bem como o seu grau de prossecução, podem ser consultados na Tabela de compromissos que se encontra no ponto 1.2 deste caderno.

Com o objectivo de potenciar o papel da CGD, como motor da economia nacional, surgiu a oferta Caixa Empresas presente em Agências e Gabinetes Caixa Empresa em todo o país, incluindo Açores e Madeira.

Neste âmbito, a CGD disponibiliza linhas de financiamento muito específicas em condições vantajosas, para as Pequenas e Médias Empresas (PME). Destacam-se a participação da CGD no Projecto PME Líder e os subsídios atribuídos aos projectos QREN.

A CGD dispõe de uma Linha de Crédito ao Turismo, no âmbito do Plano Estratégico Nacional do Turismo, com os objectivos de aumentar a qualidade, a inovação e a competitividade das empresas do sector.

Através da Oferta Ibérica, a CGD disponibiliza soluções que facilitam o negócio como os parceiros em Espanha. Com as linhas de crédito à exportação, a CGD estimula as exportações das empresas portuguesas e promove projectos estruturantes em países em vias de desenvolvimento.

O Caixa Empreender, com as suas várias linhas de financiamento, destina-se a apoiar jovens desempregados (ou em situação precária) a criarem o seu próprio emprego.

A CGD também interage com a Comunidade, financiando-a directamente em 6 áreas fundamentais: literacia financeira e formação; educação e sensibilização ambientais; cultura; solidariedade; desporto; promoção e divulgação da investigação científica.

Políticas

A oferta Caixa Empresas, dirigida às PME constitui uma forte aposta no desenvolvimento económico que a CGD disponibiliza ao tecido produtivo português, com impactes positivos na economia nacional, em termos do seu contributo para o equilíbrio da Balança de Pagamentos e para o crescimento económico.

As linhas de financiamento, com condições vantajosas, destinam-se a financiar os investimentos das PME, em áreas transversais e em todos os ramos de actividade, dos quais se destacam:

- **Inovação e Modernização** – Com o objectivo de aumentar a produtividade e a competitividade internacional das empresas portuguesas;
 - **Eficiência Energética e Protecção do Ambiente** – Com o objectivo de apoiar as empresas a adoptarem comportamentos ambientalmente responsáveis, aumentando, em simultâneo, a sua produtividade e competitividade internacional;
 - **Apoio ao Desenvolvimento e à Internacionalização** – Com o objectivo de contribuir para a internacionalização das PME portuguesas.
-

A CGD é também um agente de formação, divulgação e sensibilização das empresas para os diversos programas de incentivos do Estado português e para as diferentes oportunidades de negócio a explorar.

Através do Fundo Caixa Fã, a CGD apoia várias instituições de solidariedade social, contribuindo directamente para a melhoria das condições de vida de muitas pessoas desfavorecidas.

O papel da CGD como mecenas cultural é de extrema importância porque, através do Projecto Orquestras e do apoio a inúmeros projectos e iniciativas culturais, descentraliza a Cultura, proporcionando o acesso a eventos culturais fora dos grandes centros urbanos.

Para promover a literacia financeira, a CGD criou o Programa Saldo Positivo saldopositivo.cgd.pt, que permite entre outros aspectos prevenir o sobreendividamento das famílias. O Saldo Positivo integra conteúdos adaptados e especialmente dirigidos aos diferentes grupos etários, incluindo o segmento jovem.

Em termos ambientais, a CGD tem vindo a desenvolver várias iniciativas no âmbito do Programa Caixa Carbono Zero 2010, das quais se destacam: o Projecto Floresta Caixa e o Concurso de Design de Mobiliário com Materiais Recicláveis.

Nota:

Maior detalhe sobre a Abordagem de Gestão Económica no Ponto 1.2.

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 Valor económico directo gerado e distribuído

TABELA 7 Valor económico directo gerado e distribuído

| COMPONENTE | MILHARES DE € | | PERCENTAGEM DA RIQUEZA DISTRIBUÍDA POR PARTE INTERESSADA |
|--|---------------|-----------|--|
| | 2008 | 2009 | 2009 |
| RIQUEZA CRIADA | 2 764 390 | 1 956 280 | — |
| PRODUTO BANCÁRIO | 2 764 000 | 1 429 850 | — |
| RIQUEZA DISTRIBUÍDA PELAS PARTES INTERESSADAS | 1 635 061 | 1 509 692 | 100,00% |
| GASTOS GERAIS ADMINISTRATIVOS | 414 859 | 415 068 | 29,03% |
| COLABORADORES | 619 563 | 626 687 | 43,83% |
| ACCIONISTA (ESTADO) | 300 000 | 170 157 | 11,90% |
| IMPOSTOS – INCLUI MULTAS E PENALIDADES | 292 445 | 208 820 | 14,60% |
| SOCIEDADE | 8 194 | 9 118 | 0,64% |
| VALOR ECONÓMICO ACUMULADO (PRODUTO BANCÁRIO – RIQUEZA DISTRIBUÍDA) | 1 128 939 | 526 430 | — |

Na tabela anterior disponibilizam-se os valores de riqueza criada e distribuída pela CGD em 2009. Na coluna da direita encontram-se as percentagens do total de riqueza distribuída pelos seus diferentes *stakeholders*.

Nota:

Maior detalhe sobre o processo de criação de riqueza da CGD e respectiva situação financeira no Relatório e Contas 2009.

EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da CGD resultantes das alterações climáticas

As actividades diárias do Programa Caixa Carbono Zero 2010 – Estratégia CGD para as Alterações Climáticas têm como grande objectivo o combate às alterações climáticas. No âmbito deste Programa têm sido avaliados os riscos e oportunidades, nomeadamente os que resultarão de um quadro legislativo ambiental cada vez mais exigente. Este novo enquadramento legislativo terá impactes a nível de funcionamento da CGD, assim como ao nível das actividades desenvolvidas pelas empresas, suas Clientes.

Decorrente da nossa actividade, identificam-se 2 tipos de impactes ambientais distintos sobre os quais recai a atenção da CGD: os Impactes Directos e os Impactes Indirectos. Estes impactes são descritos ao longo deste documento (em especial nas secções relativas a Abordagem de Gestão e Indicadores de Desempenho Ambientais), e dizem respeito à actividade em Portugal da CGD, S.A..

Os **Impactes Directos** resultam do funcionamento da actividade nos Edifícios Centrais, Agências e deslocações efectuadas. Consubstanciam-se nos consumos de energia, água e outras matérias-primas necessárias ao normal funcionamento, bem como nas emissões de CO₂ decorrentes do consumo de combustível e de outras fontes energéticas.

Os **Impactes Indirectos** estão associados à aplicação efectuada pelos clientes dos créditos concedidos, e aos investimentos efectuados pela CGD. Os reflexos destas operações na actividade económica podem ter impactes ambientais negativos, que devem ser ponderados na concessão de crédito e nos investimentos. Esta ponderação

deverá privilegiar a promoção de investimento e consumo de tecnologias amigas do ambiente e/ou a promoção de projectos que, de alguma forma, minimizem a utilização dos recursos naturais e/ou a inclusão de critérios ambientais nas análises de risco de concessão de crédito.

Os impactes directos e indirectos representam, no seu conjunto, fontes de risco. Estas fontes relacionam-se, essencialmente e em termos de impactes directos, com o risco de ter de suportar: custos resultantes da inoperacionalidade; encargos resultantes de multas; e perdas consequentes de má reputação. Em termos de impactes indirectos, resultam de perdas relacionadas com colaterais poluídos de hipotecas executadas, e com o risco de incumprimento das empresas financiadas por razões ambientais (as empresas podem ser multadas ou penalizadas em termos de reputação por questões ambientais, o que, em casos limite, as pode conduzir a situações de incumprimento). No entanto, estes riscos têm vindo a ser, de forma gradual, transformados em oportunidades, através da criação de novas linhas de negócio que se destinem a dar resposta às novas exigências do mercado. A Caixa Geral de Depósitos tem procurado reduzir riscos e potenciar oportunidades, como pode ser verificado através dos exemplos que se encontram neste caderno (em especial nas secções: Abordagem de Gestão e Indicadores de Desempenho Ambientais e do Suplemento do Sector dos Serviços Financeiros).

Podem ser dados exemplos de iniciativas que visão minimizar riscos e potenciar/criar oportunidades desta natureza.

No âmbito dos riscos operacionais, destaca-se o Plano de Continuidade de Negócio CGD. Este Plano, que tem como objectivo encontrar soluções para desastres que conduzam à inoperacionalidade generalizada das infra-estruturas físicas, considerando postos de trabalho e suporte tecnológico, ou à incapacidade generalizada de deslocação dos Colaboradores para os seus postos de trabalho, considera os seguintes eventos ambientais como exemplos do que pode desencadear ameaças à actividade da CGD:

- Catástrofes naturais: cheias, sismos e incêndios;
- Contaminação ambiental, epidemias.

O Plano de Continuidade de Negócio formaliza e promove a adopção de procedimentos de resposta adequados que, face a situações de desastre, assegurem, tanto do ponto de vista organizativo como tecnológico, a continuidade de execução dos processos de negócio e o processamento das operações.

No que respeita a impactes indirectos e respectivos riscos, a CGD tem como objectivo incluir os aspectos ambientais nas análises de risco de crédito concedidos a empresas. Esta análise ambiental da avaliação de risco de um empréstimo ajudará o tecido empresarial português a antecipar exigências da legislação futura. É neste âmbito que têm vindo a ser realizadas as conferências Banca & Ambiente – Financiar o Ambiente em Portugal 2009-2011, sob a égide da UNEP – FI.

Para além disso, a inclusão do ambiente no *core business* da Caixa Geral de Depósitos é demonstrado através dos exemplos que já podem ser dados de produtos e serviços com impactes ambientais positivos disponibilizados a Clientes Particulares e Empresa. Exemplos destes produtos são o Crédito Energias Renováveis, o cartão Caixa Carbono Zero, a Campanha Solar Térmico 2009 e demais actividades de financiamento e participação no capital social de empresas.

Neste âmbito, destacam-se as iniciativas do Caixa BI e do Caixa Capital.

Nota:

Maior detalhe no Ponto FS8.

No que respeita à minimização dos impactes ambientais negativos que resultam directamente da sua actividade, a CGD tem vindo a implementar diversas medidas de eficiência energética, das quais se destacam a instalação de uma Central Solar no Edifício Sede e de sistemas solares fotovoltaicos em Agências CGD, que são unidades de microgeração de electricidade.

Assim, para além da minimização dos impactes ambientais, a CGD também reduz custos operacionais.

Em 2010, foram formalmente assumidos pela CGD:

- O Modelo de *Governance* para a sustentabilidade – Apresentado no Ponto 1.2;
- Definição da Política de Ambiente.

Estes mecanismos destinam-se, entre outros aspectos a antecipar, monitorizar e responder da melhor forma às implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da CGD resultantes das alterações climáticas.

Nota:

Maior detalhe sobre a resposta a este Indicador na Abordagem de Gestão Ambiental.

EC3 Cobertura das obrigações referentes aos planos de benefícios definidos pela CGD

A resposta a este indicador pode ser encontrada no Relatório e Contas 2009 – nota 33.

EC4 Apoio financeiro significativo recebido do governo

Durante o ano de 2009, a CGD, S.A. auferiu de € 9 225 723,77 em sede de benefícios fiscais. Estes benefícios resultaram da aplicação da legislação tributária em vigor, do Estatuto dos Benefícios Fiscais (EBF) e do Código do Imposto sobre o Rendimento Colectivo (CIRC), para:

- Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (EBF);
- Quotizações e Donativos (CIRC e EBF);
- Encargos com a criação líquida de novos postos de trabalho (EBF).

Resultaram também de um benefício fiscal obtido junto do Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial (SIFIDE), com direito a dedução à colecta.

EC5 Rácio entre o salário mais baixo praticado pela CGD e o salário mínimo nacional

O rácio entre o salário mais baixo pago pela CGD e o salário mínimo nacional é, de 1,75.

EC6 Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais

A Caixa Geral de Depósitos relaciona-se com os seus fornecedores segundo o que é estipulado pela legislação em vigor aplicável às empresas do Sector Empresarial do Estado. Assim, não existe uma política ou prática específica de contratação de fornecedores locais, embora, por questões normais de racionalidade económica, seja normal contratar fornecedores nacionais.

EC7 Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local

A CGD não tem em prática qualquer procedimento de contratação local. No âmbito deste indicador, por trabalhador “local” entende-se o indivíduo que nasceu ou que dispõe do direito legal de residência por tempo indefinido (por exemplo, cidadãos naturalizados ou cidadãos portadores de vistos de residência permanentes), na mesma região geográfica que as operações da CGD.

EC8 Desenvolvimento e impacto dos investimentos da CGD em infra-estruturas e serviços que visam o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou *pro bono*

Em 2009, a CGD investiu directamente na sociedade €9 117 623, o que representa 3,57% dos Resultados Antes de Impostos.

A CGD, no âmbito das suas iniciativas de relacionamento com a Comunidade e tendo como objectivo decidir sobre os investimentos a realizar, efectua uma avaliação das necessidades das comunidades.

TABELA 8 Investimento directo na Comunidade, por área de intervenção

| NATUREZA DO INVESTIMENTO | VALORES EM EUROS E PERCENTAGEM DO TOTAL | | | |
|---|---|-------------|------------------|-------------|
| | 2008 | | 2009 | |
| CULTURA | 4 536 595 | 58% | 4 794 780 | 53% |
| DESPORTO | 938 081 | 12% | 934 798 | 10% |
| EDUCAÇÃO, LITERACIA FINANCEIRA E FORMAÇÃO | 840 704 | 11% | 1 205 944 | 13% |
| SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL | 1 072 812 | 14% | 263 897 | 3% |
| DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E INOVAÇÃO | n.d. | n.d. | 994 187 | 11% |
| SOLIDARIEDADE | 449 286 | 6% | 924 017 | 10% |
| TOTAL | 7 837 478 | 100% | 9 117 623 | 100% |

TABELA 9 Investimento directo na Comunidade, por tipo de contribuição

| | 2008 | 2009 |
|-------------|------|------|
| MECENATO | 51% | 39% |
| PATROCÍNIOS | 49% | 61% |

Para além destes investimentos, a CGD desenvolveu em 2009, iniciativas que visam o benefício público através do investimento em mecenato, infra-estruturas e serviços por envolvimento comercial. A tabela seguinte resume esse tipo de iniciativas.

TABELA 10 Investimento Directo na Comunidade por tipo de iniciativas e de contribuição

| TIPO DE INICIATIVA E DE CONTRIBUIÇÃO | VALORES EM EUROS | |
|--|------------------|------------------|
| | 2008 | 2009 |
| MECENATO | 3 125 107 | 5 491 281 |
| MECENATO CGD, S.A. | 1 865 715 | 3 403 485 |
| MECENATO – FUNDAÇÃO CGD – CULTURGEST | 1 259 392 | 2 087 796 |
| SERVIÇOS POR ENVOLVIMENTO COMERCIAL | 1 389 000 | 3 257 475 |
| MICROCRÉDITO (VALOR DOS CRÉDITOS CONCEDIDOS) | 602 000 | 591 832 |
| POUPANÇA RUMOS (VALOR DOS DEPÓSITOS) | 787 000 | 649 959 |
| PROTOCOLOS COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR | – | 1 787 203 |
| PROTOCOLOS GERAIS | – | 228 481 |
| OUTRAS INICIATIVAS | 670 629 | 149 875 |
| SALDO POSITIVO (CGD, S.A.) | 655 425 | 135 638 |
| CICLO DA POUPANÇA (CGD, S.A.) | 15 204 | 14 237 |

A Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest financiou as suas actividades da seguinte forma:

- 84% com Subsídios, dos quais 80% correspondem ao subsídio CGD, S.A. e 4% a Empresas do Grupo e Outras;
- 16% através de Receitas Próprias.

Nota:

Maior detalhe sobre as principais actividades desenvolvidas pela CGD e pela Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest, no Caderno Institucional deste Relatório, em cgd.pt ou culturgest.pt.

EC9 – Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão

O desenvolvimento da actividade diária da CGD produz diversos impactes económicos indirectos positivos.

Estes impactes, resultantes de alguns dos produtos que a CGD comercializa, estão em linha com as prioridades identificadas na consulta às partes interessadas, com as tendências em sustentabilidade do mercado e ainda com as agendas políticas – financiamento do tecido empresarial nacional (em especial das PME) e disponibilização de produtos a pessoas carenciadas.

Os principais impactes económicos indirectos destes produtos são:

- A subida da produtividade das empresas e organizações, muitas vezes através do aumento das competências e conhecimento que potenciam;
- O desenvolvimento económico de áreas menos desenvolvidas;
- A integração económica e financeira de pessoas carenciadas;
- A potenciação da melhoria das condições sociais e ambientais.

Destacam-se, neste âmbito, os seguintes produtos disponibilizados pela CGD:

- **Microcrédito** – Créditos de reduzidos montantes para pessoas com motivação e capacidade para desenvolver uma actividade económica e que desejem criar o seu próprio emprego;
 - **Crediformação** – Créditos em condições vantajosas para o financiamento dos estudos de estudantes do ensino superior em Portugal e no estrangeiro;
 - **Crédito para estudantes universitários com garantia mútua** – Créditos em condições vantajosas para o financiamento dos estudos de estudantes do ensino superior em Portugal e no estrangeiro;
 - **Oferta Estudante Internacional** – Oferta especialmente pensada para quem pretende apostar na formação no estrangeiro. Financia as despesas de deslocação, inscrição, mensalidades, alojamento e equipamento;
 - **Cartão Crédito Caixa Carbono Zero** – Cartão de crédito que permite aos seus utilizadores financiar a compensação de emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE);
 - **Produto estruturado Caixa Carbono Zero** – Produto cuja rendibilidade está indexada à cotação de um contrato de futuro sobre Certificados de Redução de Emissões;
 - **Crédito pessoal energias renováveis** – Crédito com condições especiais para clientes que desejem adquirir equipamentos geradores de energias renováveis;
 - **Campanha Solar Térmico 2009** – Solução que permitiu aos clientes a aquisição, em condições especiais, de equipamento solar térmico destinado a habitações já existentes ou nova habitação;
 - **Fundo Especial de Investimento Aberto Caixagest Energias Renováveis** – FEI que só investe em energias renováveis e outras actividades relacionadas;
 - **Cartão Caixa Fã** – Cartão que permite, através da sua utilização, contribuir financeiramente para projectos na área da Responsabilidade Social;
 - **Caixa Jovem Empreendedor** – Linha de crédito especialmente concebida para jovens (até aos 40 anos), que pretendam abrir o seu próprio negócio, ou que necessitam de adquirir equipamentos ou outros componentes de investimento fundamentais para a sua empresa;
 - **Crédito ANJE** – Tem como objectivo o financiamento de jovens empresários em condições semelhantes ao Caixa Jovem Empreendedor. No entanto, os candidatos a esta linha de crédito são associados ANJE – Associação Nacional de Jovens Empresários e, assim sendo, as propostas são previamente analisadas e avaliadas pela Associação;
-

-
- **Linha Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP)** – Criada no âmbito do protocolo entre a CGD e o IEFP. Destina-se exclusivamente à criação de novas empresas por cidadãos desempregados, ou com rendimentos inferiores à Retribuição Mensal Garantida;
 - **Caixa Poupança Rumos** – Depósito a prazo para clientes com invalidez igual ou superior a 60%, com saldos superiores a 10 mil euros, que oferece um ano de assistência ao lar;
 - **Solução Caixa QREN – Empresas** – Créditos disponibilizados a empresas no âmbito do QREN em condições especiais para o financiamento do desenvolvimento do tecido empresarial;
 - **Linhas PME Investe II, II e IV** – Criadas no âmbito de protocolos assinados com as Autoridades de Gestão do QREN, as Sociedades de Garantia Mútua, o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI), o Turismo de Portugal e o IEFP, destinam-se a financiar despesas de investimento das PME com taxas de juro bonificadas;
 - **Caixa Empresas – Energias renováveis** – Linha de crédito em condições vantajosas para promover o investimento das empresas em energias renováveis;
 - **Linha de Crédito garantida com as Sociedades de Garantia Mútua (SGM)** – Criada no âmbito de uma parceria entre a CGD e as SGM, com o objectivo de melhorar as condições de acesso e assegurar preços mais atractivos no financiamento das PME Portuguesas;
 - **Linha de Crédito Escolas Profissionais Programa Operacional do Potencial Humano/CGD** – A CGD disponibiliza esta linha de crédito com vista a melhorar as condições de financiamento das Escolas Profissionais beneficiárias de financiamentos comunitários no âmbito do POPH;
 - **Linha de Crédito Banco de Desenvolvimento para o Conselho da Europa (CEB)** – Criada em parceria com o CEB para financiar projectos de investimento no sector da educação e formação em Portugal;
 - **Linhas Protocoladas Banco Europeu de Investimento (BEI) e CEB** – Destinam-se ao financiamento do investimento em componentes mais sofisticadas da cadeia de valor, tais como inovação, investigação e desenvolvimento, novas tecnologias, formação, para além do investimento de criação, expansão ou modernização genérica do negócio;
 - **Linhas de Crédito à exportação** – Destinam-se, por um lado, a estimular as exportações de empresas portuguesas e, por outro, a promover o desenvolvimento de projectos estruturantes em países emergentes. Destacam-se as linhas Angola, Cabo Verde, Tunísia, Marrocos, China e Rússia;
 - **Caixa Empreender+** – Produto Caixa Capital, no qual a CGD, através da participação no capital das sociedades, contribui para a concretização de projectos empresariais liderados por equipas de gestão qualificadas, que perspectivem uma adequada remuneração dos capitais próprios e contribuam para gerar riqueza e bem-estar social de forma responsável e sustentável.
-

ABORDAGEM DE GESTÃO AMBIENTAL

Objectivos e Desempenho

O Programa Caixa Carbono Zero 2010 é o programa estratégico da CGD para as Alterações Climáticas, que visa contribuir para a redução do impacto ambiental da CGD, numa lógica de desenvolvimento sustentável, ao mesmo tempo que procura induzir boas práticas junto dos seus *stakeholders*.

O Programa Caixa Carbono Zero 2010, assumido pelo Conselho de Administração, é um programa transversal, que envolve toda a CGD, cuja dinamização é assegurada pela Direcção de Comunicação e Marca.

Este Programa tem por missão:

- Concretizar a responsabilidade de redução de emissões da actividade da CGD;
- Responder ao desafio de colocar no mercado novas soluções financeiras que facilitem o acesso a bens e serviços de baixo carbono;
- Promover, junto de todas as partes interessadas, o conhecimento sobre o tema, bem como a adopção de comportamentos que reduzam a intensidade carbónica e energética das suas actividades.

Os objectivos gerais do Programa são:

- **Mais conhecimento:**
 - + Conhecer as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) das actividades e definir metas⁽¹⁰⁾ quantificadas para a sua redução.
- **Mais eficiência:**
 - + Obter ganhos de eficiência económica através de ganhos de eficiência energética e da utilização de energias renováveis; avaliar o desempenho e a eficácia ambiental das medidas de redução implementadas; desenvolver novos negócios; apreender as exigências, os impactes e as oportunidades de uma economia de baixo carbono sobre o negócio da CGD e dos seus Clientes; reforçar a liderança no mercado nacional, com novas soluções de apoio e incentivo aos seus Clientes para redução da sua factura energética, das emissões de carbono e dos potenciais riscos associados.
- **Fazer a diferença:**
 - + Diferenciar o perfil corporativo de responsabilidade ambiental e social da CGD; Financiar projectos exemplares de compensação de emissões, alicerçados em critérios transparentes, e aumentar o conhecimento da CGD sobre o funcionamento dos mercados regulado e voluntário de carbono; Promover a literacia do carbono junto de todos os *stakeholders*; Dinamizar uma linha de comunicação diferenciada, coerente, consistente e sistemática em torno do tema das alterações climáticas.

⁽¹⁰⁾ Estas metas serão definidas em 2010 após uma análise técnica detalhada e exaustiva das emissões de GEE resultantes das actividades operacionais da CGD.

TABELA 11 Vectores de Actuação do Programa Caixa Carbono Zero 2010

| OS 5 VECTORES DE ACTUAÇÃO | OBJECTIVOS |
|---|---|
| VECTOR 1 (V1) – INFORMAÇÃO CAIXA INFORMA SOBRE EMISSÕES DE CARBONO | Conhecer, caracterizar e monitorizar o perfil de emissões de GEE resultante das operações da CGD; Definir, em 2010, metas de redução e formas de compensação, apoiando a definição de metas internas de compensação de emissões; Avaliar o desempenho e a eficácia ambiental das medidas internas de redução. |
| VECTOR 2 (V2) – ACÇÃO INTERNA CAIXA REDUZ CONSUMOS DE ENERGIA E EMISSÕES DE CARBONO | Optimizar o consumo de energia; Reduzir a intensidade carbónica da energia consumida através do consumo de energias renováveis; Optimizar a mobilidade dos Colaboradores; Minimizar a produção de resíduos e promover a reutilização e a reciclagem. |
| VECTOR 3 (V3) – COMPENSAÇÃO CAIXA COMPENSA EMISSÕES DE CARBONO INEVITÁVEIS | Compensar as emissões inevitáveis – Floresta Caixa Carbono Zero ⁽¹⁾ ; Investir em projectos com benefícios ambientais. |
| VECTOR 4 (V4) – MERCADO CAIXA NEGÓCIOS DE BAIXO CARBONO | Oferecer produtos e soluções financeiras de baixo carbono (Consultar Ponto FS8). |
| VECTOR 5 (V5) – COMUNICAÇÃO CAIXA COMUNICA CAIXA CARBONO ZERO | Desenvolver iniciativas que promovem a sensibilização ambiental de clientes e da sociedade. |

Para além deste Programa, entre os principais eixos da estratégia de sustentabilidade CGD, destacam-se:

- A definição de Política de Ambiente;
- A criação de produtos e serviços com impactes ambientais e sociais positivos, bem como de incentivos comerciais à sua venda.

Esta estratégia deverá continuar a ser efectivada através do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade, assim como pelos compromissos assumidos neste âmbito (maior detalhe no Ponto 1.2).

O desempenho da CGD a nível ambiental pode ser encontrado nos indicadores de *performance* ambiental que se seguem, bem como nos indicadores de desempenho do Suplemento do Sector Financeiro FS1 a FS5 e FS8 a FS12.

Políticas

Em 2009 foi definida a Política de Ambiente da Caixa Geral de Depósitos e foi dada continuidade ao Programa Caixa Carbono Zero 2010, que define vectores de actuação estratégicos, objectivos e respectivas linhas de orientação. No que se refere à Política de Ambiente, prevê-se a sua aprovação e publicação em 2010.

Responsabilidade Organizacional

Em 2009, a Direcção de Comunicação e Marca foi a responsável formal pela dinamização do Programa Caixa Carbono Zero 2010.

A aprovação, em 2010, do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade e da Política de Ambiente vêm redefinir e reforçar responsabilidades formais em relação a esta temática, passando a envolver, de uma forma mais directa, o Conselho de Administração (maior detalhe no Ponto 1.2).

⁽¹⁾ A quantificação destes objectivos será realizada em 2010.

Formação e Sensibilização

Ciclo de Conferências Um Alerta Global para o Desenvolvimento Sustentável

Este Ciclo de Conferências decorreu em Abril de 2009, no Grande Auditório da Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest, e foi organizado com a colaboração da *Green Values*.

Neste ciclo, que contou com a presença de diversas personalidades de renome, oriundas de vários continentes, o debate de ideias dedicado às diferentes vertentes do Desenvolvimento Sustentável alertou para a importância dos temas – Alterações Climáticas, Direitos Humanos, Desenvolvimento Sustentável, Sociedade da Informação e Arquitectura Sustentável.

A CGD reforçou ainda o acesso às Conferências disponibilizando-as, na íntegra, na galeria de *media* do www.cgd.pt.

Workshop Banca & Ambiente – Financiar o Ambiente em Portugal 2009–2011

Conjunto de 4 workshops que surgem do compromisso assumido pela CGD com a UNEP FI, como um dos co-patrocinadores da criação do Grupo Português UNEP FI. Na adesão à UNEP-FI, a CGD assinou a Declaração Internacional da Banca sobre Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. Esta assinatura implica um compromisso público para com um conjunto de aspectos, que justificam a razão e a relevância do programa Banca & Ambiente.

Os objectivos do Programa passam por:

- Envolver o sector bancário português na antecipação dos potenciais riscos financeiros que poderão ocorrer devido a questões ambientais;
- Divulgar o tema dos riscos ambientais junto de todo o sector financeiro português e das Pequenas e Médias Empresas (PME);
- Fornecer conhecimento e ferramentas que permitam a identificação dos principais riscos ambientais;
- Promover a inclusão gradual dos riscos ambientais das empresas nas análises de crédito realizadas pelos bancos.

Dia-a-Dia Carbono Zero

É um guia que apresenta conselhos úteis sobre um conjunto de boas práticas que podem ser adoptadas por todos diariamente e que contribuem para a redução de emissões de CO₂. Para além disso, promove a sensibilização para o tratamento de resíduos tendo como objectivo a sua reciclagem, para a racionalização nos consumos de papel e toners, bem como para formas de mobilidade com menores impactes ambientais.

Ciclo da Poupança

Programa que disponibiliza um *website* e tem como objectivo sensibilizar o público infanto-juvenil para a necessidade de preservar o Planeta, através da poupança de recursos naturais, ligando os conceitos de poupança destes recursos e poupança financeira.

Floresta Caixa

Este projecto constitui um conjunto de iniciativas da Caixa Geral de Depósitos que visam contribuir para a reflorestação e construção de uma nova floresta em Portugal. Uma floresta constituída por espécies autóctones, gerida de forma activa e sustentável. A actuação da CGD vai desde o apoio a diferentes projectos de florestação e recuperação de zonas ardidas, até à Floresta Caixa Carbono Zero, passando por acções de Sensibilização Ambiental.

Nota:

Maior detalhe na resposta aos Indicadores EN13 e EN14.

Calculadora de Carbono

Esta calculadora permite calcular a pegada de carbono, ou seja, revela a quantidade de emissões de dióxido de carbono (CO₂) e outros gases com efeito de estufa (GEE) associadas às actividades do dia-a-dia de cada um.

Concurso *Design* de Mobiliário com Materiais Reciclados

Concurso destinado aos estudantes do Ensino Superior das áreas de Arquitectura e Design baseado no conceito “Transformar o Velho em Novo”, que pretende contribuir para a preservação dos recursos naturais, através da promoção e viabilização de alternativas de concepção e promoção de *Eco Design*. Desta forma, são incentivadas alternativas de produção de *Design* com materiais provenientes das fileiras de reciclagem.

No âmbito deste Concurso e integrado na exposição *Remade in Portugal*, esteve patente no espaço Novos Talentos – Espaço Caixa, com a exposição das 5 peças finalistas das 2 edições do Concurso de Design de Mobiliário com Materiais Reciclados. Este evento decorreu de 29 de Julho a 13 de Setembro de 2009, no Museu da Electricidade, em Lisboa.

Programa Nova Geração de Cientistas Polares

Este Programa resulta de uma Parceria entre a Caixa Geral de Depósitos e o Comité Português para o Ano Polar Internacional. A CGD atribui Bolsas de Investigação a Jovens Cientistas, cujos estudos incidem sobre a Antárctida, versando temáticas distintas, todas elas relacionadas directamente com as Alterações Climáticas.

Blog O Planeta Agradece

Lançado em 2007 este *blog* promove a sensibilização ambiental através de um amplo debate, disponibilizando ideias e boas práticas, mobilizando a sociedade em geral para uma atitude mais responsável.

A Caixa Geral de Depósitos reforça a sua acção de sensibilização ambiental, junto de Colaboradores, Clientes e Sociedade, através das suas publicações, onde em 2009 dedicou em todas as edições um capítulo sobre sustentabilidade:

Publicações dirigidas a Clientes e à sociedade em geral

Revista Caixa Empresas, de periodicidade bimestral, com parte dos seus exemplares distribuídos com o Diário Económico;

Revistas Caixa Woman, Caixa Azul e Caixa no Mundo, de periodicidade trimestral;

Publicações dirigidas a Colaboradores

A revista interna Caixa em Revista, de periodicidade trimestral, é distribuída a todos os Colaboradores do Grupo CGD (no activo e aposentados) e aos órgãos de comunicação social, tendo no seu alinhamento editorial uma secção dedicada à sustentabilidade.

Newsletter digital interna Caixa Notícias, de periodicidade mensal, enviada a todos os Colaboradores e que divulga, entre outras coisas, temas relacionados com o ambiente.

A Caixa Geral de Depósitos marcou presença na última edição do *Green Fest* com um stand próprio realizado com materiais 100% recicláveis, que foi visitado pelo numeroso público que se deslocou, em Setembro de 2009 ao Centro de Congressos do Estoril.

Neste evento, a CGD encetou a dinamização do espaço: exibindo os filmes sobre a Central Solar térmica do Edifício-Sede, a viagem a *Svalbard* com jornalistas, visando dar-lhes a conhecer *in loco* os efeitos nefastos das alterações climáticas e os vários episódios do Programa O Planeta Agradece. Para além disso, proporcionava-se ainda o acesso livre ao seu *site* e à Calculadora de Carbono da CGD, ferramenta para cálculo da pegada carbónica, disponível na área Responsabilidade Social.

A CGD é Mecenaz principal e exclusivo para o Sector Bancário do Programa EcoCasa da QUERCUS, que tem por principal objectivo fomentar a mudança de comportamentos com vista a uma correcta gestão da energia, promovendo assim a Eficiência Energética, com o propósito de uma melhor utilização dos recursos naturais.

A Caixa Geral de Depósitos reforça o seu posicionamento na promoção do turismo sustentável, apoiando, como Parceiro Institucional e Mecenaz Ambiental, pelo segundo ano consecutivo, o Programa de educação ambiental Chave Verde da Associação Bandeira Azul da Europa.

Monitorização e *Follow up*

Conhecer o perfil de emissões de carbono das actividades da CGD é o primeiro passo para assegurar a sua correcta gestão, incluindo a definição e acompanhamento de medidas de redução. A CGD realiza, desde 2006, o Inventário de Emissões que permite a monitorização e *follow-up* dos consumos de energia e emissões nos Edifícios Centrais e Rede de Agências (este último desde 2008).

O desempenho ambiental da CGD é também monitorizado através da publicação dos Relatórios de Sustentabilidade, em especial no que respeita aos indicadores ambientais EN1 a EN30, e do Suplemento do Sector Financeiro FS1 a FS5 e FS8 a FS12.

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 Discriminação das matérias-primas consumidas por peso ou por volume

Os materiais apresentados nas tabelas que se seguem são os mais relevantes, no contexto da actividade bancária desenvolvida pela CGD.

A partir da leitura da tabela que se segue, pode observar-se que os consumos globais de papel e de plásticos da CGD registaram variações pouco significativas relativamente aos 2 anos em análise. Apesar de se ter registado um ligeiro aumento do consumo do papel branco de fotocópia, verificou-se um decréscimo de 20% no consumo de papel sob a forma de envelopes, resultado, entre outras coisas, das iniciativas de desmaterialização na relação com o cliente.

TABELA 12 Discriminação das matérias-primas consumidas por peso (em toneladas)

| MATÉRIAS PRIMAS CONSUMIDAS | 2008 | 2009 | VARIAÇÃO 2009/2008 |
|-------------------------------|---------|---------|--------------------|
| PAPEL BRANCO FOTOCÓPIA | 2 404,0 | 2 503,2 | 4,1% |
| PAPEL DE ENVELOPES | 318,4 | 252,6 | -20,7% |
| PAPEL E CARTÃO DE CADERNETAS | 55,5 | 54,3 | -2,1% |
| PLÁSTICOS | 32,2 | 31,6 | -1,7% |
| PLÁSTICO DE CARTÕES BANCÁRIOS | 9,4 | 12,5 | 32,9% |
| CARTAZES | 6,4 | 13,9 | 116,7% |

Nota: O valor do consumo de papel branco de fotocópia de 2008 foi rectificado face ao valor apresentado o ano passado, visto ter ocorrido uma incorrecção de cálculo, aquando da elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2008.

TABELA 13 Discriminação das matérias-primas consumidas por unidades

| MATERIAIS CONSUMIDOS | 2008 | 2009 |
|----------------------|-------|------|
| TINTEIROS | 4 445 | 46 |
| TONERS | 1 273 | 1 |

A diminuição do consumo de consumíveis informáticos (tinteiros e toners), registada entre 2008 e 2009, ficou a dever-se ao facto destes consumíveis terem passado, desde o início de 2009, a estarem integrados nos contratos de fornecimento dos equipamentos multifuncionais, que substituíram os faxes, fotocopiadoras e impressoras. Desta forma, a CGD deixou de ter responsabilidade directa sobre a compra destes consumíveis, bem como o tratamento dos resíduos resultante.

Notas metodológicas:

A quantidade de materiais consumidos corresponde àquela que é expedida para cada unidade operacional da CGD. A quantidade de papel diz respeito somente ao papel de fotocópia consumido. O peso do papel foi obtido através da pesagem de cada resma e das quantidades consumidas de resmas em 2009. Por outro lado, o peso dos restantes materiais foi obtido com base na sua pesagem directa.

Os plásticos considerados dizem respeito aos tipos mais representativos para a actividade da CGD e aqueles que apresentavam uma quantidade consumida mais significativa.

Em 2009 ainda não foi possível reportar a quantidade de papel consumido em impressos nas agências, uma vez que não se dispõe de um processo sistematizado para a determinação do peso destes materiais.

EN2 Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem

A CGD não consome papel reciclado nos seus escritórios e agências. O papel consumido em toda a rede de agências e edifícios centrais da CGD (apenas A4), é certificado pelo *Forest Stewardship Council (FSC)*, garantindo que as florestas de onde provém o papel, são geridas de uma forma responsável do ponto de vista ambiental, social e económico, respeitando rigorosos critérios internacionalmente estabelecidos. Apesar da não utilização de papel reciclado, a CGD dispõe nos locais de trabalho de mecanismos de recolha de papel para reciclagem.

EN3 Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária

O consumo directo de energia da Caixa Geral de Depósitos baseia-se em fontes não renováveis e é usado da seguinte forma: gasolina e gasóleo na frota própria; gasóleo nos geradores dos edifícios centrais; e gás natural nas caldeiras no edifício central da Avenida dos Aliados no Porto. Em 2009, registou-se uma diminuição de 12,6% no consumo de gasóleo nos edifícios centrais, que ficou a dever-se sobretudo a iniciativas de melhoria de eficiência energética.

Em Outubro de 2008 ocorreu a adaptação das caldeiras a nafta do Edifício Central da Avenida dos Aliados, para gás natural. O padrão de consumo deste tipo de gás é mais elevado nos meses mais frios (por ser usado como fonte de energia para aquecimento), e relativamente baixo nos meses de Primavera e Verão. Por se tratar de um período de consumo relativamente curto e destinado a testes/regulações e afinações das novas caldeiras não são apresentados os dados de consumo de 2008, por não corresponderem à exploração normal deste tipo de instalações.

TABELA 14 Consumo directo de energia nos edifícios (em GJ)

| | 2008 | 2009 | VARIAÇÃO 2009/2008 |
|-------------|------|-------|--------------------|
| GASÓLEO | 524 | 458 | 12,6% |
| GÁS NATURAL | n.d. | 1 447 | n.d. |

No ano de 2009, a CGD procedeu ao alargamento da sua frota automóvel, para veículos a gasóleo, em cerca de 4%. Esta iniciativa provocou uma redução significativa do consumo de gasolina, e um conseqüente aumento do consumo de gasóleo. Em termos de balanço a CGD registou um aumento do total de consumo de combustíveis em 7,4%.

TABELA 15 Consumo de combustíveis na frota própria (em GJ)

| | 2008 | 2009 | VARIAÇÃO 2009/2008 |
|----------|--------|--------|--------------------|
| GASOLINA | 3 007 | 2 691 | - 10,5% |
| GASÓLEO | 47 250 | 51 281 | 8,5% |
| TOTAL | 50 257 | 53 972 | 7,4% |

Nota: Valores relativos às actividades da Caixa Geral de Depósitos, S.A. em Portugal Continental. No que se refere ao consumo de energia em Edifícios Centrais, incluem-se também os valores que resultam da actividade de outras empresas do Grupo CGD, que ocupam partes destas instalações.

Notas Metodológicas:

Os consumos de gasóleo, gasolina e gás natural foram convertidos para unidades de energia (GJ), recorrendo aos seguintes factores de conversão:

TABELA 16 Factores de Conversão

| FACTORES DE CONVERSÃO | | FACTOR | FONTE |
|------------------------|-----------|--|---|
| ELECTRICIDADE (GJ/kWh) | | 0,0036 | Agência Internacional de Energia |
| GASÓLEO | PCI | 43.31 GJ/ton | Agência Portuguesa do Ambiente (APA) 2009 |
| | Densidade | 0.837 ton/m ³ | |
| GASOLINA | PCI | 44.77 GJ/ton | APA 2009 |
| | Densidade | 0.735 ton/m ³ | |
| GÁS NATURAL | PCI | 38,46 [GJ/(N)m ³ x10 ³] | APA 2009 |

O consumo de combustível da frota própria, gasolina e gasóleo, diz respeito ao combustível consumido nas deslocações realizadas em veículos de serviço, propriedade da CGD. Inclui consumo de combustível abastecido com e sem cartão de fidelização. O consumo de combustível abastecido sem cartão de fidelização, exceptuando o valor correspondente ao abastecimento residual efectuado com recurso a cartão de crédito, corresponde às deslocações em serviço, efectuadas em veículos de afectação pessoal (VUP) por parte de Colaboradores não afectos à Rede Comercial. A contabilização do consumo associado às deslocações em serviço efectuadas por estas viaturas é feita através da apresentação de comprovativos de despesa devidamente justificados. Não foram contabilizadas deslocações em serviço realizadas em veículos automóveis utilizados em regime de aluguer de curta duração, que se considera não terem materialidade.

EN4 Consumo indirecto de energia por fonte de energia primária

O consumo indirecto de energia da CGD resume-se ao consumo de electricidade da rede pública nos edifícios centrais e na rede comercial. Entre 2008 e 2009, verificou-se um decréscimo de 0,3% no consumo total de electricidade, que resultou, em especial, da redução do consumo dos edifícios centrais (-3,8%). Esta redução resulta, em grande medida, do pleno funcionamento da central solar térmica, desde 2008, que faz com que seja dispensável parte da energia eléctrica necessária para o Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado, e para o aquecimento de águas, assim como de outras medidas de eficiência energética, que podem ser encontradas no indicador EN18.

O aumento do consumo na rede comercial fica a dever-se à sua expansão. No entanto, trata-se de um acréscimo sem expressão, considerando que os consumos contabilizados são obtidos a partir de dados de facturação que, sobretudo no caso das agências de menor dimensão, não se baseiam nas leituras dos contadores.

TABELA 17 Consumo de electricidade nas instalações (em GJ)

| | 2008 | 2009 | VARIAÇÃO 2009/2008 |
|--|---------|---------|--------------------|
| CONSUMO DE ELECTRICIDADE NAS INSTALAÇÕES | 370 459 | 369 431 | -0,3% |
| EDIFÍCIOS CENTRAIS | 176 555 | 169 828 | -3,8% |
| REDE COMERCIAL | 193 904 | 199 603 | 2,9% |

Nota: Valores relativos às actividades da Caixa Geral de Depósitos, S.A. em Portugal Continental. No que se refere ao consumo de energia em Edifícios Centrais, incluem-se também os valores que resultam da actividade de outras empresas do Grupo CGD, que ocupam partes destas instalações.

Na tabela 18 apresentam-se os pesos relativos das fontes de energia primária, associada à produção de electricidade consumida pela CGD.

TABELA 18 Consumo de Electricidade nas Instalações por fonte de energia primária

CONSUMO DE ELECTRICIDADE NAS INSTALAÇÕES POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA

| FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA | PESO RELATIVO NO CONSUMO TOTAL | GJ |
|-------------------------------|--------------------------------|---------|
| GÁS NATURAL | 34,39% | 127 045 |
| CARVÃO | 17,85% | 65 955 |
| HÍDRICA | 15,04% | 55 552 |
| EÓLICA | 13,75% | 50 812 |
| COGERAÇÃO E MICROPRODUÇÃO PRE | 8,29% | 30 626 |
| NUCLEAR | 5,95% | 21 965 |
| OUTRAS | 1,86% | 6 875 |
| FUELÓLEO | 1,46% | 5 410 |
| HÍDRICA PRE | 1,40% | 5 190 |

Nota: Valores relativos às actividades da Caixa Geral de Depósitos, S.A. em Portugal Continental. No que se refere ao consumo de energia em Edifícios Centrais incluem-se também os valores que resultam da actividade de outras empresas do Grupo CGD que ocupam partes destas instalações.

Fonte: ERSE—Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, considerando que o principal fornecedor foi a EDP Universal.

Notas metodológicas:

Em 2009 ocorreu uma falha no registo SAP de dados completos de facturação, que se traduziu na indisponibilidade de informação detalhada sobre consumos facturados para todas as instalações que mudaram de fornecedor (cerca de 200 agências em BTE e MT, que mudaram de EDP Serviço Universal para EDP Corporate, a maioria em Agosto de 2009), tendo sido necessário efectuar uma extrapolação de consumos.

No universo dos Edifícios Centrais, foi também necessário utilizar uma estimativa do consumo global do Edifício Sede, uma vez que o respectivo contador não esteve em funcionamento entre Agosto e Outubro de 2009. Este facto resultou na emissão de elementos de facturação incorrectos, que foram objecto de acerto posterior entre a CGD e o fornecedor de electricidade.

Nas agências de menor dimensão, a facturação não se baseia integralmente em leituras de contadores, existindo períodos de estimativa que dão origem a acertos posteriores.

Considera-se também relevante desenvolver esforços no sentido de passar a recolher informação para as instalações da CGD nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, completando assim a informação relativa a Portugal Continental.

Os consumos de electricidade nos Edifícios Centrais tiveram como base as contagens da EDP – Energias de Portugal. O consumo do Edifício Sede corresponde à melhor estimativa disponível a 31.05.2010, sobre o valor final acordado com o fornecedor EDP Corporate para efeitos de facturação. O processo de acerto de facturação resultou da avaria do contador principal do edifício, durante o período ocorrido entre 04.08.2009 e 15.10.2009.

O consumo da Rede Comercial é estimado, para o período e instalações, em que o fornecimento foi efectuado pela EDP Corporate. A estimativa foi baseada no consumo médio diário de 2009, obtido para cada instalação ao longo

do período de fornecimento EDP Universal, e aplicado ao período para o qual não existe informação detalhada de facturação. O valor estimado corresponde a cerca de 8% do consumo total de electricidade CGD, S.A. em 2009.

O *reporte* do consumo de energia eléctrica, por fonte primária, tem como base os dados de 2009 disponibilizados pela entidade reguladora ERSE.

O transporte individual inclui utilização de viatura particular (do colaborador ou outra) em deslocações em serviço (quilómetros pagos pela CGD) e deslocações de táxi (estimativa de distância percorrida baseada nos custos pagos pela CGD e em tarifas médias de táxi).

EN5 Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência

A CGD avalia o desempenho de iniciativas deste tipo. No entanto, ainda não se encontra em condições de comunicar valores totais de poupança. Neste âmbito, podem ser dados vários exemplos deste tipo de iniciativas, bem como de contabilizações de reduções alcançadas (consultar indicadores EN18 e EN26).

EN6 Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis. Reduções no consumo de energia resultantes dessas iniciativas

A CGD disponibiliza produtos e serviços com estas características (consultar indicadores EN5, EN26 e FS8), não sendo possível comunicar o valor total dos benefícios obtidos. Comunicar este valor não depende apenas da Caixa Geral de Depósitos, mas também dos utilizadores finais deste tipo de equipamentos, ou seja, dos Clientes.

EN7 Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas

A CGD efectua uma avaliação de desempenho de iniciativas deste tipo. No entanto, ainda não se encontra em condições de comunicar valores totais de poupança. No entanto, podem ser dados vários exemplos deste tipo de iniciativas, bem como de contabilizações de reduções alcançadas (consultar indicadores EN18 e EN26).

EN8 Consumo total de água por fonte

A CGD não dispõe de um processo sistemático para obtenção do volume total de água da rede consumida, na sua rede comercial, o que fica a dever-se ao facto da Rede da CGD estar dispersa por todo o País e existirem diferentes fornecedores de água. Para além disso, o volume total de água consumido pela Caixa Geral de Depósitos não foi identificado como um assunto relevante a reportar, no âmbito do estudo de materialidade desenvolvido.

Ao contrário do ocorrido em 2008, a CGD já se encontra em condições de reportar o total de água consumida nos seus edifícios centrais, proveniente exclusivamente das redes municipais de distribuição. Em 2009, este valor ascendeu a 200 526 m³, maioritariamente consumidos em instalações sanitárias e de rega.

EN11 Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela CGD em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacentes às mesmas

Este indicador não é aplicável à CGD, pois as suas operações encontram-se localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas.

EN12 Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos ou serviços da CGD sobre a biodiversidade, as áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas

Este indicador não é aplicável à CGD, pois as suas operações encontram-se localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas.

EN13 Habitats protegidos e recuperados

EN14 Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade

O Projecto Floresta Caixa Carbono Zero é constituído por um conjunto de áreas florestais que, para além de servirem para um efectiva compensação de emissões, cumprem requisitos necessários à preservação da biodiversidade:

- Possuem uma percentagem superior a 80% de espécies autóctones da floresta Portuguesa;
 - Não apresentam espécies classificadas como invasoras;
-

- São geridas de acordo com um Plano de Gestão Florestal, que garante um período mínimo de exploração de 30 anos e que, para além dos requisitos legais, integra medidas adicionais de prevenção de incêndios e de protecção ambiental;
- Foram instaladas — através de plantação, sementeira ou regeneração natural — num período máximo de 8 anos prévio à sua integração no projecto Floresta Caixa;
- Ocupam áreas que não possuíam ocupação florestal nos 6 anos anteriores à instalação, com excepção de áreas ardidas e povoamentos florestais que tenham sido objecto de abate por razões fitossanitárias, de degradação ou de desadequação das espécies.

A Tapada Nacional de Mafra é a primeira área a participar na Floresta Caixa Carbono Zero, beneficiando dos fundos disponibilizados pelo cartão Caixa Carbono Zero. Tem uma área total de 50 hectares, afectados pelo incêndio de 2003 e conta com cerca de 10 000 árvores.

O projecto integra a elaboração e implementação de um plano de gestão de carbono e de um plano de acção de conservação da biodiversidade, bem como a monitorização destas duas componentes da floresta, ao longo de 30 anos.

Durante 2009, foi elaborado o Plano de Gestão Florestal para a área intervencionada. Este plano garante a adequada integração das componentes carbono e biodiversidade e inclui as melhores práticas de gestão florestal sustentável e protecção contra incêndios. No mesmo período, deu-se início à elaboração do Plano de Acção de Conservação da Biodiversidade. Trata-se de um plano de intervenção que permitirá avaliar e conservar a biodiversidade (fauna, flora e *habitats*), que ocorre na Área Florestal, em particular na Chanquinha, e o estabelecimento de procedimentos efectivos de conservação e gestão de tais valores naturais.

EN16 Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa por peso

As emissões totais, directas e indirectas, de Gases com Efeito de Estufa (GEE), resultantes das actividades desenvolvidas pela CGD decorrem, essencialmente, do consumo de energia.

Entre 2008 e 2009 assistiu-se a uma diminuição de 23,2% nas emissões totais deste tipo de gases. Para este desempenho, em muito contribuiu a diminuição registada nas emissões resultantes do consumo de electricidade (emissões indirectas), que registaram uma quebra de 25,5% entre 2008 e 2009. É de notar, que este tipo de emissões representa cerca de 90% do total de emissões da CGD, devido ao facto de em 2009 ter sido usada uma base de quantificação das emissões diferente da utilizada em anos anteriores. Desde então passou a estar disponível a informação específica sobre o *mix* energético mensal, das empresas às quais a CGD adquire energia eléctrica.

TABELA 19 Emissões totais, directas e indirectas, de gases com efeito de estufa (GEE) (em toneladas de CO₂e)

| | 2008 | 2009 | VARIAÇÃO 2009/2008 |
|---|---------------|---------------|--------------------|
| EMISSÕES TOTAIS DIRECTAS | | | |
| FUGAS DE GASES DE REFRIGERAÇÃO E CLIMATIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES (EDIFÍCIOS CENTRAIS E REDE COMERCIAL) | 197 | 157 | -20,3% |
| CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (GASÓLEO E GÁS NATURAL) NOS EDIFÍCIOS CENTRAIS | 38 | 115 | 202,6% |
| CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS PELA FROTA CGD (GASÓLEO E GASOLINA) | 3 705 | 3 909 | 5,5% |
| TOTAL DAS EMISSÕES DIRECTAS DE CO₂e | 3 940 | 4 181 | 6,1% |
| EMISSÕES TOTAIS INDIRECTAS | | | |
| CONSUMO DE ELECTRICIDADE (EDIFÍCIOS CENTRAIS E REDE COMERCIAL) | 48 366 | 36 010 | -25,5% |
| TOTAL DAS EMISSÕES, DIRECTAS E INDIRECTAS DE GEE | 52 306 | 40 191 | -23,2% |

Nota: Valores relativos às actividades da Caixa Geral de Depósitos, S.A. em Portugal Continental. No que se refere ao consumo de energia em Edifícios Centrais, incluem-se também os valores que resultam da actividade de outras empresas do Grupo CGD, que ocupam partes destas instalações.

Notas metodológicas:

As emissões indirectas associadas à produção de electricidade foram, no caso do consumo em instalações, calculadas utilizando o factor de emissão médio anual 2009 de cada um dos fornecedores, aplicado à respectiva quantidade de energia fornecida.

O Inventário de Emissões assentou no quadro metodológico estabelecido no *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*, desenvolvido pelo *World Business Council for Sustainable Development*, em colaboração com o *World Resources Institute*. Neste inventário foram considerados os factores de emissão que têm por base os valores definidos pelo IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*), ajustados, sempre que necessário, à realidade portuguesa, com base em dados publicados por entidades oficiais nacionais. Os consumos de combustíveis fósseis nas instalações, dizem respeito aos edifícios centrais, dado que não existe consumo de combustíveis fósseis nas instalações da rede comercial.

As fugas de *F-gases* estão associadas à utilização de gases fluorados (abrangidos pelo Protocolo de Quioto) em equipamentos de refrigeração/climatização dos edifícios centrais e da rede comercial. Foram consideradas as emissões associadas à operação desses equipamentos (fugas). No caso da rede comercial foram contabilizadas as emissões para todos os equipamentos, para os quais existia informação relativamente ao tipo e quantidade de gás refrigerante, assumindo-se nos casos em que não existia caracterização do tipo de equipamento, que os mesmos se incluem na mesma categoria que os restantes.

As emissões de *F-gases* foram quantificadas com base na quantidade e tipo de gás contido nos equipamentos e na taxa de fugas estabelecida na metodologia do IPCC, para cada tipo de equipamento. Os resultados são apresentados em CO₂e utilizando os valores de Potencial de Aquecimento Global (PAG), publicados pelo IPCC, na versão actualmente utilizada pela APA, para efeitos do Inventário Nacional de Emissões de Gases com Efeito de Estufa.

EN17 Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa

No âmbito deste indicador, pretende reportar-se a quantidade de emissões GEE que resultem do consumo indirecto de energia, e que não são controladas pela CGD.

Dada a abrangência das emissões indirectas, é natural que com o evoluir dos anos de inventário de emissões, os mesmos sejam progressivamente mais completos, no que respeita à sistematização da informação relevante para o cálculo deste indicador. Por este motivo, a comparação dos valores de 2009 com os restantes anos encontra-se limitada, não sendo, por isso, apresentada.

TABELA 20 Outras emissões indirectas de GEE (em toneladas de CO₂e)

| | 2009 |
|---|-------|
| DESLOCAÇÕES EM VEÍCULOS DE TERCEIROS | 2 181 |
| AVIÃO | 1 506 |
| COMBOIO | 75 |
| TRANSPORTE INDIVIDUAL | 600 |
| TRATAMENTO DE RESÍDUOS PRODUZIDOS NAS INSTALAÇÕES | 48 |
| TOTAL DE OUTRAS EMISSÕES INDIRECTAS DE GEE | 2 229 |

Nota: Valores relativos às actividades da Caixa Geral de Depósitos, S.A. em Portugal Continental. As emissões resultantes do tratamento de resíduos produzidos nas instalações resultam da valorização energética/deposição no solo de 51 toneladas de resíduos.

Notas metodológicas:

No que respeita às viagens de comboio, o registo fornecido ao abrigo do acordo CP – Comboios de Portugal exclui as deslocações em serviço, realizadas por estagiários ou outros Colaboradores da CGD sem cartão da empresa (requisito necessário para a obtenção do desconto negociado). Contudo, o registo fornecido pela CP inclui a contabilização de deslocações efectuadas por Colaboradores da CGD, fora de serviço, ainda que ao abrigo das regalias potenciadas por este acordo. Os passageiros.km transportados em comboio, foram calculados com base nos locais de origem e destino de cada viagem realizada e na distância real do serviço ferroviário prestado pela CP.

No cálculo do número total de viagens de avião 2009 foram utilizadas duas fontes de informação: os registos de agências de viagens e a base de dados da Direcção de Pessoal. No que respeita à última fonte de informação referida, não foi possível perceber o percurso completo de cada uma das viagens, sendo necessário assumir pressupostos para calcular as emissões de GEE associadas a esta fonte (por exemplo, assumem-se trajectos directos de ida e volta). Os passageiros.km transportados em avião foram quantificados a partir das distâncias lineares, sobre a superfície terrestre, calculadas com base nos locais de origem e destino de cada etapa realizada.

O transporte individual inclui utilização de viatura particular (do colaborador ou outra) em deslocações em serviço (quilómetros pagos pela CGD) e deslocações de táxi (estimativa de distância percorrida baseada nos custos pagos pela CGD e em tarifas médias de táxi).

Em termos de tratamento de resíduos, foram contabilizadas as emissões associadas ao respectivo tratamento, considerando, para a deposição em aterro, as emissões verificadas ao longo da totalidade do período de degradação dos resíduos (30 anos). As emissões associadas à reciclagem e à valorização energética são consideradas nulas por serem, em termos de inventário nacional português, alocadas aos sectores de actividade respectivos e não ao tratamento de resíduos.

EN18 Iniciativas para reduzir emissões de gases com efeito de estufa e respectivas reduções alcançadas

Podem ser dados vários exemplos deste tipo de iniciativas, bem como de contabilização de reduções alcançadas.

Nos Edifícios Centrais foram efectuadas intervenções sistemáticas no domínio da eficiência energética, em especial nos sistemas de AVAC (optimização de regimes de funcionamento e instalação de equipamentos mais eficientes) e de iluminação (instalação de balastros electrónicos e ajuste de horários).

Desde 2008 está também em funcionamento a central solar térmica no Edifício da Sede da CGD, na Av. João XXI em Lisboa, cuja energia é utilizada para o aquecimento de águas sanitárias e no sistema centralizado de climatização.

No domínio das tecnologias de informação e comunicação, através do Programa *Green IT*, foi iniciado um programa de consolidação e virtualização de servidores, reduzindo assim os consumos energéticos globais. Entre 2006 e 2009 este conjunto de medidas produziu uma poupança global verificada de cerca de 5,1 GWh/ano no consumo de electricidade dos Edifícios Centrais da CGD, S.A., o que representa, em média, uma redução de cerca de 2 400 t CO₂e/ano.

Na Rede Comercial foram efectuadas intervenções pontuais nos sistemas de AVAC e iluminação de um conjunto de agências e foram instalados balastros electrónicos em todos os letreiros de identificação de balcões. Ao nível das tecnologias de informação e comunicação, o programa de gestão de energia de computadores pessoais (enceramento automático à noite e ao fim de semana) e a substituição de periféricos de impressão, por equipamentos multifuncionais permitiu também reduzir consumos.

Para este universo de instalações, as limitações do sistema de monitorização de consumos de electricidade não permite confirmar, de forma inequívoca, as estimativas de poupança relativas a estas medidas.

A CGD lançou o projecto de Microgeração através da instalação de painéis solares fotovoltaicos na rede comercial da CGD. As instalações iniciaram-se em 2009, com 68 agências.

A CGD definiu planos internos de mobilidade e de medidas comportamentais de redução de emissões.

O Plano de Mobilidade da CGD foi aprovado e para além do vector conhecimento, irá incidir sobre a gestão da mobilidade em serviço no território nacional, nomeadamente, através da promoção de plataformas de *e-learning* e acções de formação descentralizadas.

No que respeita à frota própria, foi considerada a vertente tecnológica e a componente comportamental na sua utilização. No domínio da utilização do automóvel, procedeu-se a uma avaliação profunda da necessidade de alteração das regras de gestão do estacionamento providenciado pela CGD, o que contribuirá significativamente para dar resposta à preocupação que a CGD coloca na mobilidade pendular dos seus Colaboradores.

Desde 2008 vem sendo consolidada a adopção das comunicações digitais, nomeadamente o Extracto Global com o objectivo de reduzir a actividade de transporte imputada a fornecedores externos de bens e serviços.

Foi estabelecido um Protocolo com a CP – Comboios de Portugal que incentiva os Colaboradores da CGD a utilizarem este meio de transporte, proporcionando-lhes condições especiais nos serviços Alfa Pendular e Intercidades, bem como nos parques de estacionamento CP e no aluguer de viatura no ponto de destino.

Para além disso, manteve-se a zona de estacionamento para bicicletas junto ao Edifício Sede em Lisboa, que proporciona condições aos Colaboradores CGD que queiram usar este meio de transporte.

No que se refere à aquisição de viaturas foram definidos critérios ambientais, que permitiram reduzir as emissões de carbono, em mais de 100 toneladas de CO₂e/ano.

Em 2009, 2,9% das viaturas do parque automóvel CGD eram híbridas (em 2008, apenas 2,4% das viaturas CGD tinham estas características), ou seja, entre 2008 e 2009 verificou-se um aumento de 0,5% do peso relativo dos veículos híbridos no total do parque automóvel da CGD.

Quanto ao total de resíduos produzidos, cerca de 50% foram encaminhados para soluções de reciclagem e valorização, facto que permitiu evitar a emissão de 250 toneladas de CO₂e.

Nota:

Maior detalhe sobre este tipo de iniciativas na Abordagem de Gestão Ambiental, em especial na secção Formação e sensibilização e nas respostas aos Indicadores EN5 e EN26.

EN19 Emissões de substâncias destruidoras da camada do ozono por peso

De acordo com a *Global Reporting Initiative*, as substâncias destruidoras da camada do ozono contidas nos produtos e equipamentos, derivados do uso ou deposição, não são abrangidas por este indicador. Desta forma, este indicador não é aplicável à CGD.

EN20 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas por tipo e por peso

As emissões deste tipo de substâncias decorrem da utilização das caldeiras do Edifício Central da Avenida dos Aliados, de geradores de emergência e da frota automóvel da CGD. Considerando o tipo de combustível utilizado e o regime de funcionamento das caldeiras (funcionam, maioritariamente, durante os meses de Outono e Inverno), as emissões resultantes do seu funcionamento não são significativas no universo CGD. Para além disso, considerando, que o consumo energético associado aos geradores de emergência e à frota automóvel é pouco significativo, conclui-se que este indicador não é material.

EN21 Descarga total de água, por qualidade e destino

As instalações da CGD estão localizadas em zonas urbanas com infra-estruturas de saneamento básico e com recolha de águas pluviais, o que faz com que este indicador não seja aplicável às suas actividades.

EN22 Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação

Em 2009, a CGD produziu 815,44 toneladas de resíduos. Este valor não poderá ser comparado com as quantidades de 2008, porque o âmbito da informação reportada é diferente, uma vez que a CGD não dispunha de um processo de recolha de informação sistematizado para os resíduos geridos pela Câmara Municipal de Lisboa, ao contrário do que aconteceu em 2009.

Na tabela seguinte é possível consultar os principais tipos de resíduos produzidos em 2009, agrupados por tipologia.

TABELA 21 Quantidade Total de Resíduos Produzidos (em toneladas)

| TIPO DE RESÍDUOS | 2009 |
|---|--------|
| QUANTIDADES TOTAIS | 815,44 |
| PAPEL E CARTÃO | 441,54 |
| VIDRO | 37,57 |
| PLÁSTICO | 27,87 |
| ORGÂNICOS | 245,62 |
| MISTURA DE RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS | 50,99 |
| OUTROS | 11,85 |

Nota: Valor registado em Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente - SIRAPA, pelo Sogruppo Compras e Serviços Partilhados, ACE.

Com excepção dos resíduos urbanos e equiparados que foram enviados para incineração, os restantes resíduos foram enviados para reciclagem ou valorização.

Do total de resíduos produzidos, apenas 1,49 toneladas são resíduos perigosos em 2009, o que corresponde a uma percentagem de 0,2%.

Notas metodológicas:

Os valores apresentados referem-se apenas a resíduos produzidos no Edifício Sede (a única instalação com controlo individualizado), com excepção dos resíduos de papel e cartão de arquivo (LER 200101), recolhidos também na rede comercial e encaminhados para reciclagem através do circuito nacional.

No Relatório de Sustentabilidade 2008, foi referido que a CGD estava a sistematizar um processo de recolha de informação válido, que permitisse o reporte dos resíduos geridos pela Câmara Municipal de Lisboa, uma vez que as quantidades produzidas são estimadas. Em 2009, essa metodologia foi devidamente implementada e as quantidades destes resíduos calculadas, através da pesagem dos respectivos contentores e do número de contentores recolhidos, diariamente, para cada tipo de resíduos.

EN23 Número e volume total de derrames significativos

Este indicador é não aplicável à CGD, porque na actividade que desenvolve não são utilizados produtos químicos em quantidades significativas, que possam originar derrames com impactes ambientais relevantes.

EN26 Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte

A preocupação da Caixa Geral de Depósitos em mitigar os impactes ambientais que resultam das suas actividades e dos produtos que comercializa, está expressa no Programa Caixa Carbono Zero 2010 (maior detalhe na Abordagem de Gestão Ambiental).

As principais iniciativas da CGD neste âmbito, enquadram-se nos diferentes vectores do Programa atrás referido, das quais se destacam as seguintes:

Iniciativas de Redução dos Impactes Ambientais:

- Instalação de uma Central Solar Térmica no Edifício Sede em Lisboa, em funcionamento desde 2008, e que permitiu poupar electricidade, no equivalente a 930 Mwh;
- Instalação de sistemas solares fotovoltaicos em 68 Agências, durante 2009, que são unidades de microgeração de electricidade;
- Certificação energética dos seguintes Edifícios Centrais:
 - + Avenida dos Aliados, no Porto;
 - + Avenida 5 de Outubro, em Lisboa;
 - + Avenida de França, no Porto;
 - + Olaias, em Lisboa;
 - + Praça da Liberdade, no Porto.
- Eficiência energética nas tecnologias de informação e comunicação: através da consolidação e virtualização de servidores, da implementação de um sistema centralizado de encerramento de computadores pessoais no final dos dias úteis e da instalação de equipamentos multifuncionais de impressão mais eficientes, a CGD obteve poupanças significativas, nos consumos de electricidade das suas instalações;
- Definição de planos internos de mobilidade e de medidas comportamentais de redução de emissões;
- Definição de normas de aquisição de viaturas, com base em critérios ambientais, que permitirão reduzir as emissões de carbono, em mais de 100 toneladas de CO₂e/ano;
- Encaminhamento de cerca de 50% do total de resíduos produzidos, para soluções de reciclagem e valorização, que evitará emissões superiores a 250 toneladas de CO₂e/ano.

Iniciativas de Compensação:

- A CGD definiu um Programa para compensação das emissões inevitáveis. O investimento é canalizado para o apoio a projectos de recuperação da floresta portuguesa – o projecto Floresta Caixa, uma floresta constituída por espécies autóctones, gerida de forma activa e sustentável. Em 2009, foram plantadas 47 173 árvores.

Iniciativas relacionadas com o mercado:

A CGD transacciona vários produtos e serviços financeiros com uma forte componente ambiental (consultar Indicador FS8). Destes produtos destacam-se:

- As Soluções de Crédito para Energias Renováveis, destinadas a particulares e empresas, que apoiam a aquisição e instalação de equipamentos de produção de energia a partir de fontes renováveis.
- Neste contexto, realizou-se a Campanha Solar Térmico 2009, no âmbito do Protocolo com o Ministério da Economia, que consistia numa linha de crédito pessoal para aquisição e instalação de painéis solares térmicos em habitações já existentes, bem como uma linha complementar à compra/construção de nova habitação, para aquisição e instalação do mesmo equipamento.
- O cartão Caixa Carbono Zero, o primeiro cartão de crédito Classe A em eficiência, na protecção do Planeta. Este cartão facilita o acesso a bens e serviços de baixo carbono, privilegia a comunicação electrónica, é fabricado num plástico isento de cloro e reciclável e compensa as emissões inevitáveis, resultantes da sua produção. No final de 2009 existiam 1 233 cartões Caixa Carbono Zero em circulação, mais 30% que em igual período do ano anterior. A Tapada Nacional de Mafra é o primeiro projecto a beneficiar do apoio do cartão Caixa Carbono Zero (maior detalhe na resposta aos indicadores EN13 e EN14).
 - + Está em curso um projecto para a produção de mais cartões CGD em PETG (plástico isento de cloro e reciclável).
- Relação Multi-Canal, a CGD disponibiliza aos seus clientes um conjunto de canais electrónicos que proporcionam a desmaterialização na sua relação com o Banco. Desta forma, obtêm-se reduções de consumos de matérias-primas e de impactes ambientais, para além de se proporcionar um relacionamento mais cómodo para os Clientes. Destacam-se os seguintes canais:
 - + Caixadirecta Telefone – banca pelo telefone;
 - + Caixadirecta *on-line* – banca pela *internet*;

- + Caixadirecta *Mobile* – banca pelo telemóvel, *smartphone* ou PDA;
- + Caixadirecta *SMS* – banca através de mensagens escritas;
- + Caixadirecta *WAP* – banca através de telemóvel com tecnologia *wap*;
- + Caixadirecta *Invest* – serviço de corretagem *on-line*;
- + Caixa *e-Banking* e Caixa *e-Banking mobile* – serviço de *internet banking* para empresas;
- + Agência Universitária Central destinada ao segmento universitário, assente num modelo e serviço de banca à distância, disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, através de uma linha azul;
- + Agência Central para o Microcrédito – agência não presencial que utiliza um conjunto de canais dedicados à distância, concretamente uma linha telefónica de atendimento e *e-mail* de apoio (maior detalhe em www.cgd.pt).

EN27 Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens por categoria

Em 2009, a Caixa Geral de Depósitos usou 12,5 toneladas de plástico para a emissão de novos cartões de débito e de crédito. Durante o mesmo período, a CGD reciclou 1,5 toneladas de resíduos de plástico proveniente de cartões comercializados, o que corresponde a uma percentagem de 12%.

Notas metodológicas:

Os resultados obtidos dizem respeito ao rácio entre o peso de cartões plásticos enviados para reciclagem no ano de 2009 e o peso dos cartões plásticos colocados no mercado durante o mesmo período. O peso dos cartões foi calculado com base numa estimativa, calculada a partir do peso de 12 cartões de crédito e débito.

EN28 Montantes envolvidos no pagamento de coimas de valor substancial e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais

No decorrer de 2009 não houve registo de pagamento de coimas, de valor substancial, nem de sanções não monetárias, por incumprimento de leis e regulamentos ambientais. Foram consideradas como significativas coimas de valor igual ou superior a 15 000 Euros.

EN29 Impactes ambientais significativos resultantes do transporte de produtos e outros bens e matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de funcionários

O consumo de energia da frota da CGD e as emissões de GEE daí resultantes estão reportados nos indicadores EN3 e EN16 respectivamente. As emissões indirectas de GEE resultantes de deslocações efectuadas por outros meios de transporte que não a frota CGD (avião, comboio e veículo individual), estão reportadas no indicador EN17.

EN30 Total de custos e investimentos em protecção ambiental por tipo

Os investimentos e despesas efectuados pela CGD com protecção ambiental são contabilizados. A comunicação integral deste tipo de despesas, segundo as normas da contabilidade ambiental, é um compromisso de futuro.

ABORDAGEM DE GESTÃO LABORAL

Objectivos e Desempenho

Um dos eixos da Estratégia de sustentabilidade da CGD é o Modelo de Gestão Responsável dos Recursos Humanos, consubstanciado pela política de recursos humanos e pelo desempenho apresentado nos indicadores que se seguem.

O compromisso da CGD com os seus Colaboradores, passa por promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, a comunicação entre todos, a aprendizagem ao longo da vida, a inclusão e a igualdade de oportunidades. O resultado é o aumento da produtividade, da motivação e satisfação dos Colaboradores.

Consulte a tabela de compromissos no ponto 1.2.

Políticas

A política de Recursos Humanos da CGD tem como principal objectivo construir uma equipa sólida e motivada. Esta política garante a todos os Colaboradores a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não existência de qualquer tipo de discriminação, e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. A política implementada tem também vectores de valorização profissional e de garantia de boas condições de saúde e segurança no trabalho.

A este respeito destaca-se o Sistema de Gestão do Desempenho, que tem como principais objectivos:

- Fomentar uma cultura de desempenho e de responsabilidade;
- Alinhar a definição e monitorização dos objectivos individuais e de equipa com os objectivos globais da CGD;
- Avaliar o desempenho dos Colaboradores de forma objectiva e transparente;
- Instituir a meritocracia;
- Identificar as necessidades dos Colaboradores, com o objectivo de implementar as acções necessárias à melhoria do seu desempenho e ao seu desenvolvimento profissional.

O Sistema de Gestão do Desempenho integra três componentes:

Atitude Pessoal – “Querer Fazer”;

Competências – “Saber Fazer”;

Objectivos – Resultados alcançados.

Responsabilidade Organizacional

O Conselho de Administração (CA) é o órgão com responsabilidade máxima pela definição da estratégia na área dos Recursos Humanos. A sua implementação é realizada pelo Conselho Delegado de Pessoal, Meios e Sistemas (CDPM), órgão deliberativo do CA.

TABELA 22 Responsabilidade Organizacional de Recursos Humanos

| POLÍTICA/PROGRAMA | ÓRGÃOS DE ESTRUTURA COM RESPONSABILIDADE FORMAL |
|---|---|
| POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS | CDPM, Direcção de Pessoal (DPE) |
| QUESTÕES RELACIONADAS COM SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO | Gabinete de Prevenção, Segurança e Continuidade de Negócio, DPE |
| SISTEMA DE GESTÃO DO DESEMPENHO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL | DPE |

Formação e Sensibilização

A formação é um dos vectores directores da política de recursos humanos da CGD. A forte aposta na formação é a garantia da qualidade dos serviços, da motivação e da realização profissional dos Colaboradores.

A este nível destaca-se o projecto Caixa Relação, dirigido a todos os Colaboradores da Rede Comercial de Particulares, composto por acções de:

- *E-learning*, sobre excelência no atendimento, serviço ao cliente e gestão de situações difíceis;
- Formação presencial, com o objectivo de desenvolver o compromisso com a satisfação do cliente e o espírito de equipa;
- Dinamização local, com o objectivo de partilhar experiências sobre boas práticas no serviço ao cliente.

A formação que a CGD proporciona aos seus Colaboradores não se resume às vertentes técnicas e comerciais. A CGD promove também a formação dos Colaboradores, em assuntos relacionados com aspectos laborais. São exemplo as sessões sobre o Sistema de Gestão do Desempenho e a formação sobre o novo Código do Trabalho e Código Contributivo.

No âmbito do Programa Caixa Carbono Zero 2010, assume particular importância a sensibilização ambiental dos Colaboradores, destacando-se as seguintes iniciativas:

- Dia-a-Dia Carbono Zero;
- Plano de Mobilidade Interna;
- Caixa Carbono Zero – Sessões Internas de Formação e Sensibilização;
- Acções de sensibilização interna para incentivar a participação dos Colaboradores em projectos ‘sustentáveis’, como por exemplo, o Projecto Floresta Caixa;
- Destaca-se ainda a sensibilização dos Colaboradores para comportamentos responsáveis relacionados com a sua saúde e bem-estar, assim como a Formação em Prevenção e Segurança, no âmbito dos vestibulares e estágios profissionalizantes;

Para além disso, é disponibilizada a formação *E-learning* Prevenção e Segurança, de frequência obrigatória para todos os Colaboradores CGD.

Monitorização e *follow-up*

O acompanhamento e a monitorização da estratégia de recursos humanos são efectuados pela estrutura hierárquica descrita no ponto Responsabilidade Organizacional. Os principais indicadores de desempenho podem ser consultados nas páginas que se seguem.

Para mais informação sobre a Abordagem de Gestão Laboral consultar o Ponto 1.2, naquilo que se relaciona com o Modelo de *Governance* para a sustentabilidade, bem como com os principais compromissos e objectivos neste âmbito.

INDICADORES DE DESEMPENHO LABORAL

LA1 Discriminação da mão-de-obra total por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região

A 31 de Dezembro de 2009, a Caixa Geral de Depósitos, S.A. tinha 10 931 Colaboradores (-0,1% que em igual período do ano anterior), que desempenhavam funções em Portugal (99,8%) e nas diferentes sucursais e escritórios de representação no estrangeiro. A esmagadora maioria destes Colaboradores desenvolvem as suas actividades em regime de *full-time* (99%). Realça-se que, 7,4% dos Colaboradores são contratados a termo, e que a CGD tem desempenhado um papel relevante em termos de integração de jovens no mercado de trabalho, através da concessão de um total de 698 estágios.

TABELA 23 Colaboradores directos por tipo de contrato e por tipo de emprego a 31 de Dezembro

| TIPO DE CONTRATO | 2008 | | | 2009 | | |
|---------------------------------|------------|---------------|---------------|------------|---------------|---------------|
| | PART-TIME | FULL-TIME | TOTAL | PART-TIME | FULL-TIME | TOTAL |
| CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABALHO | 7 | 5 282 | 5 289 | 7 | 5 465 | 5 472 |
| CONTRATO DE PROVIMENTO | 111 | 4 847 | 4 958 | 107 | 4 545 | 4 652 |
| CONTRATO A TERMO CERTO | — | 696 | 696 | — | 726 | 726 |
| CONTRATO A TERMO INCERTO | — | — | — | — | 81 | 81 |
| TOTAL | 118 | 10 825 | 10 943 | 114 | 10 817 | 10 931 |

TABELA 24 Colaboradores em regime de estágio a 31 de Dezembro

| | 2008 | 2009 |
|--|------|------|
| ESTAGIÁRIOS A 31 DE DEZEMBRO DE 2009 | 238 | 286 |
| N.º DE ESTÁGIOS CONCEDIDOS EM 2009 | 399 | 698 |
| N.º DE ESTÁGIOS CURRICULARES CONCEDIDOS EM 2009 | 130 | 227 |
| N.º DE ESTÁGIOS PROFISSIONAIS CONCEDIDOS EM 2009 | 269 | 471 |

A 31 de Dezembro de 2009, a CGD tinha 68 Colaboradores subcontratados.

Nota: Como subcontratos consideraram-se os Colaboradores que se encontram a desempenhar funções de carácter temporário.

TABELA 25 Colaboradores por País/cidade

| PAÍS/CIDADE | 2008 | 2009 |
|---------------|--------|--------|
| PORTUGAL | 10 927 | 10 906 |
| ÁFRICA DO SUL | 1 | 1 |
| BERLIM | 1 | 1 |
| FRANÇA | 2 | 2 |
| LONDRES | 1 | 4 |
| LUXEMBURGO | 0 | 2 |
| MACAU | 8 | 8 |
| NOVA IORQUE | 1 | 1 |
| SÃO PAULO | 1 | 1 |
| TIMOR | 1 | 4 |
| VENEZUELA | 0 | 1 |

LA2 Número total de Colaboradores e respectiva taxa de rotatividade por faixa etária, género e região

A Caixa Geral de Depósitos apresenta uma equipa diversificada em termos de género e faixa etária. Durante o mesmo ano, abandonaram o serviço 866 Colaboradores, tendo-se registado os maiores números de abandono entre a faixa etária dos 55 e 64 anos (Colaboradores em idade de reforma).

TABELA 26 Número total de saídas por faixa etária e género

| GÉNERO | FAIXA ETÁRIA | 2008 | 2009 |
|----------------|-----------------|-----------------|------------|
| FEMININO | Mais de 65 anos | 3 | 2 |
| | 55 aos 64 anos | 112 | 158 |
| | 45 aos 54 anos | 19 | 17 |
| | 35 aos 44 anos | 5 | 13 |
| | 18 aos 34 anos | 30 | 282 |
| | Total | 169 | 472 |
| | MASCULINO | Mais de 65 anos | 2 |
| 55 aos 64 anos | | 208 | 204 |
| 45 aos 54 anos | | 30 | 21 |
| 35 aos 44 anos | | 17 | 8 |
| 18 aos 34 anos | | 37 | 152 |
| Total | | 294 | 394 |

TABELA 27 Taxa de rotatividade por faixa etária e género

| GÉNERO | FAIXA ETÁRIA | 2008 | 2009 |
|-----------|-----------------|--------|--------|
| FEMININO | Mais de 65 anos | 50,00% | 40,00% |
| | 55 aos 64 anos | 18,90% | 26,29% |
| | 45 aos 54 anos | 1,34% | 1,28% |
| | 35 aos 44 anos | 0,25% | 0,60% |
| | 18 aos 34 anos | 1,82% | 16,67% |
| MASCULINO | Mais de 65 anos | 13,33% | 50,00% |
| | 55 aos 64 anos | 22,74% | 23,08% |
| | 45 aos 54 anos | 1,54% | 1,15% |
| | 35 aos 44 anos | 1,04% | 0,51% |
| | 18 aos 34 anos | 4,80% | 17,90% |

Nota metodológica: A taxa de rotatividade para cada período calcula-se da seguinte forma: [(N.º de saídas durante o período/N.º médio de Colaboradores durante o período)]*100

LA3 Benefícios assegurados aos Colaboradores a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial

TABELA 28 Benefícios assegurados aos Colaboradores

| DESCRIÇÃO DO BENEFÍCIO | COLABORADORES EFECTIVOS FULL-TIME/PART-TIME | COLABORADORES NÃO EFECTIVOS |
|--|---|-----------------------------|
| PENSÃO DE INVALIDEZ (*) | SIM | SIM |
| PENSÃO DE REFORMA (*) | SIM | SIM |
| CRÉDITO HABITAÇÃO – 65% DA TAXA DO BCE | SIM | — |
| COMPLEMENTO DO REGIME DE CRÉDITO À HABITAÇÃO – REGULAMENTO COMPLEMENTAR DO CRÉDITO À HABITAÇÃO | SIM | — |
| ESPECIAL HABITAÇÃO GRUPO – CRÉDITO À HABITAÇÃO NA REDE COMERCIAL COM SPREAD 0 PARA COLABORADORES CGD | SIM | — |
| CRÉDITO PESSOAL A EMPREGADOS | SIM | — |
| ISENÇÃO DE COMISSÕES E ANUIDADES EM SERVIÇOS BANCÁRIOS (EX: CHEQUES, CARTÕES DE DÉBITO E CRÉDITO) | SIM | SIM |
| SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS EM DESLOCAÇÃO EM SERVIÇO (MORTE E INVALIDEZ PERMANENTE) | SIM | SIM |
| INDEMNIZAÇÃO POR MORTE EM ACIDENTE DE TRABALHO (DECORRE DOS ACORDOS DE EMPRESA COM SINDICATOS) | SIM | SIM |
| SEGUROS EM CONDIÇÕES MAIS VANTAJOSAS QUE AS DE MERCADO (MAISSEGUROS) | SIM | — |
| AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO, LIGAÇÕES INTERNET E SOFTWARE EM CONDIÇÕES MAIS VANTAJOSAS QUE AS DE MERCADO (PROJECTO "NAVEGAR") | SIM | — |

(*) Benefícios que decorrem da Lei e dos Normativos Internos.

LA4 Percentagem de Colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva

A percentagem de Colaboradores da CGD abrangidos por acordos de contratação colectiva é de 100%. Para além disso, todas as linhas orientadoras subjacentes à gestão dos recursos humanos estão definidas nos Acordos de Empresa, assinados entre a CGD e os sindicatos.

LA5 Prazos mínimos de notificação prévia tendo em vista mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação colectiva

Os prazos mínimos de notificação, nomeadamente para o despedimento colectivo, são os previstos no Código do Trabalho (aviso prévio variável entre 15 e 75 dias em função da antiguidade do Colaborador). Os Acordos de Empresa (AE) não estabelecem qualquer prazo. No entanto, em caso de encerramento definitivo do local de trabalho, a CGD está obrigada a colocar os Colaboradores noutra estabelecimento ou em empresas jurídica ou financeiramente associadas ou economicamente interdependentes. Só no caso da nova colocação ser inviável é que a empresa poderá avançar para o processo legal de despedimento colectivo, com indemnizações superiores às previstas por lei (vd. cl.ª 30.ª dos AE).

LA6 Percentagem da totalidade dos Colaboradores representados em comissões formais de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) que auxiliem no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de SST

Na CGD não existe comissão formal de saúde e segurança no trabalho. No entanto, são realizadas reuniões e visitas anuais aos locais de trabalho, por elementos dos serviços de higiene e segurança e da Medicina do Trabalho. Esta situação é sempre referida em anexo ao Relatório Único. Em 31 de Dezembro de 2009, trabalhavam na área de Higiene e Segurança 17 Colaboradores: 11 na Medicina do Trabalho e 6 na Área de Higiene e Segurança no Trabalho.

LA7 Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número total de óbitos relacionados com o trabalho por região

A CGD respeita a legislação nacional que considera todas as recomendações da Organização Internacional do Trabalho – OIT. Não são reportados dados relativos a Colaboradores subcontratados porque a CGD não gere essa informação. No entanto, o número de Colaboradores nesta situação é insignificante face ao total de Colaboradores.

TABELA 29 Índices de acidentes de trabalho, doenças profissionais, taxa de absentismo e óbitos

| INDICADOR | 2008 | 2009 |
|---|-------|-------|
| ÍNDICE DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO | 2,96 | 3,14 |
| ÍNDICE DE GRAVIDADE | 0,14 | 0,07 |
| ÍNDICE DE FREQUÊNCIA DE DOENÇAS PROFISSIONAIS | 0,06 | 0,11 |
| TAXA DE ABSENTISMO | 3,67% | 3,33% |
| NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS COM O TRABALHO | 0 | 0 |

Nota metodológica: As faltas por acidente de trabalho são contabilizadas a partir do próprio dia ou do dia seguinte à ocorrência do acidente, em função da hora em que este se verificou. Por exemplo, se um acidente de trabalho ocorre no trajecto de regresso para a residência, a falta é classificada no dia seguinte.

LA8 Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco que garantam a assistência aos Colaboradores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves

São funções da Direcção de Pessoal – Área de Medicina do Trabalho, promover medidas conducentes à prevenção da doença, melhoria da qualidade de vida dos Colaboradores e ambiente de trabalho.

Neste âmbito foram disponibilizados mecanismos de Educação/formação; Aconselhamento; Prevenção/control de risco; Tratamento para Colaboradores, de forma a assegurar-lhes o bem-estar físico, mental e social, sendo que muitas destas iniciativas abrangem também os seus familiares.

Destacam-se os seguintes Planos/Ações desenvolvidos durante o ano de 2009:

- Plano de Contingência contra a Gripe A, que teve 3 grandes objectivos:
 - + Gerir o medo e evitar o pânico;
 - + Proteger os Colaboradores e suas famílias das consequências nefastas de uma pandemia severa;
 - + Assegurar os níveis mínimos de serviços da CGD durante a pandemia.

Para concretizar estes objectivos, foram desenvolvidas várias iniciativas de comunicação, acompanhamento, prevenção e controlo.

Programas de Educação/formação, Prevenção, Controlo de Risco e Tratamento dos Colaboradores que decorreram durante o ano de 2009:

- Prevenção das doenças cardiovasculares;
- Prevenção do cancro do cólon;
- Prevenção do cancro gineco-mamário;
- Consultas de apoio à cessação tabágica;
- Consultas de apoio às alterações comportamentais na alimentação;
- Apoio psicológico após absentismo prolongado;
- Apoio e aconselhamento a Colaboradores viajantes em serviço.
- Publicações educativas na área da saúde;
- Participação activa nas reuniões da Rede Europeia *Enterprise for Health*, da qual a CGD é membro fundador, sobre boas práticas de saúde, no local de trabalho.

TABELA 30 Exames de especialidade e programas de prevenção

| EXAMES DE ESPECIALIDADE E PROGRAMAS DE PREVENÇÃO | N.º DE EXAMES/CONSULTAS | N.º DE COLABORADORES ABRANGIDOS* |
|--|-------------------------|----------------------------------|
| EXAMES DE ESPECIALIDADE (PSICOLOGIA E PSIQUIATRIA) | 103 | 63 |
| RASTREIO GINECOMAMÁRIO | 188 | 126 |
| CONSULTA DE DESABITUAÇÃO TABÁGICA | 71 | 27 |
| CONSULTA DE NUTRIÇÃO | 352 | 150 |
| PREVENÇÃO CARDIOVASCULAR | 175 | 175 |
| PREVENÇÃO DO CANCRO CÓLON/RECTO | 239 | 239 |
| TOTAL | 1 128 | 780 |

*Nota: Alguns Colaboradores beneficiaram de vários programas.

Nota metodológica: abrange Colaboradores da CGD, S.A. e das outras empresas do Grupo CGD.

TABELA 31 Programas existentes de assistência à saúde

| DESTINATÁRIOS | EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO | ACONSELHAMENTO | PREVENÇÃO/CONTROLE DE RISCO | TRATAMENTO |
|------------------------------|-------------------|----------------|-----------------------------|------------|
| COLABORADORES | Sim | Sim | Sim | Sim |
| FAMILIARES DOS COLABORADORES | Não | Não | Sim | Sim |
| COMUNIDADE | Não | Não | Não | Não |

LA9 Tópicos relativos a saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos

Os Acordos de Empresa celebrados com todos os Sindicatos contêm cláusulas que prevêm obrigações para a CGD ao nível da saúde, higiene e segurança nos locais de trabalho.

LA10 Média de horas de formação por ano por trabalhador discriminadas por categoria de funções

Uma das prioridades da Caixa Geral de Depósitos passa pela formação dos seus Colaboradores. Em 2009, foram ministradas 773 910 horas de formação, o que representa 70,80 horas de formação por Colaborador.

TABELA 32 Horas de Formação por categoria profissional

| CATEGORIA PROFISSIONAL | 2008 | 2009 | N.º DE COLABORADORES | HORAS POR COLABORADOR |
|---|-----------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|
| | HORAS POR COLABORADOR | HORAS DE FORMAÇÃO | | |
| DIRECÇÃO | 43,75 | 67 | 4 | 16,75 |
| QUADROS SUPERIORES | 42,09 | 35 095 | 772 | 45,46 |
| QUADROS MÉDIOS | 58,74 | 242 330 | 3 896 | 62,20 |
| QUADROS INTERMÉDIOS ⁽¹²⁾ | 1,53 | — | — | — |
| PROF. ALTAMENTE QUALIFICADOS E QUALIFICADOS | 30,87 | 495 881 | 6 050 | 81,96 |
| PROF. SEMIQUALIFICADOS | 2,22 | 526 | 94 | 5,60 |
| PROF. NÃO QUALIFICADOS | 5,90 | 11 | 115 | 0,10 |
| TOTAL | 40,79 | 773 910 | 10 931 | 70,80 |

LA11 Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiem a continuidade da empregabilidade e a gestão de carreira dos Colaboradores

Em 2009, a CGD proporcionou 284 313 horas de formação em gestão de competências aos seus Colaboradores.

Para este número foram considerados os seguintes tipos de formação:

- Línguas estrangeiras;
- Microinformática;
- Formação universitária;
- Desenvolvimento pessoal;
- Inteligência emocional;
- Comunicação e relacionamento interpessoal;
- Liderança e *coaching*;
- Formação pedagógica de formadores;
- Eficácia pessoal.

LA12 Percentagem de Colaboradores que recebem com regularidade análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira

Durante 2009, foram avaliados todos os Colaboradores.

LA13 Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos Colaboradores por categoria de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade

Os elevados padrões de diversidade e igualdade de oportunidades que são apanágio da Política de Recursos Humanos da CGD, são confirmados pelos dados que podem ser consultados nas tabelas que se seguem.

⁽¹²⁾ O único Colaborador nesta categoria cessou funções antes do termo de 2008, pelo que não consta do total de Colaboradores directos considerados a 2008-12-31.

TABELA 33 Colaboradores por Categoria e por género

| | FEMININO | | MASCULINO | |
|---|--------------|---------------------------------------|--------------|---------------------------------------|
| | N.º TOTAL | PERCENTAGEM DO TOTAL DE COLABORADORES | N.º TOTAL | PERCENTAGEM DO TOTAL DE COLABORADORES |
| DIRECÇÃO (ADMINISTRAÇÃO) | 0 | 0% | 4 | 100% |
| QUADROS SUPERIORES | 260 | 34% | 512 | 66% |
| QUADROS MÉDIOS | 1 887 | 48% | 2 009 | 52% |
| PROFISSIONAIS ALTAMENTE QUALIFICADOS E QUALIFICADOS | 3 484 | 58% | 2 566 | 42% |
| PROFISSIONAIS SEMIQUALIFICADOS | 31 | 33% | 63 | 67% |
| PROFISSIONAIS NÃO QUALIFICADOS | 115 | 100% | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 777 | 53% | 5 154 | 47% |

TABELA 34 Número de Colaboradores por categoria profissional e por faixa etária

| CATEGORIA PROFISSIONAL GRI | FAIXA ETÁRIA | 2008 | 2009 |
|---|-----------------|-------|--------------|
| PROFISSIONAIS NÃO QUALIFICADOS | 18 aos 34 anos | 0 | 0 |
| | 35 aos 44 anos | 2 | 0 |
| | 45 aos 54 anos | 56 | 47 |
| | 55 aos 64 anos | 59 | 65 |
| | mais de 65 anos | 4 | 3 |
| | Total | | 121 |
| PROFISSIONAIS SEMIQUALIFICADOS | 18 aos 34 anos | 0 | 0 |
| | 35 aos 44 anos | 8 | 7 |
| | 45 aos 54 anos | 51 | 43 |
| | 55 aos 64 anos | 47 | 42 |
| | mais de 65 anos | 1 | 2 |
| | Total | | 107 |
| PROFISSIONAIS ALTAMENTE QUALIFICADOS E QUALIFICADOS | 18 aos 34 anos | 1 562 | 1 707 |
| | 35 aos 44 anos | 1 810 | 1 726 |
| | 45 aos 54 anos | 1 911 | 1 797 |
| | 55 aos 64 anos | 839 | 810 |
| | mais de 65 anos | 10 | 10 |
| | Total | | 6 132 |
| QUADROS MÉDIOS | 18 aos 34 anos | 873 | 825 |
| | 35 aos 44 anos | 1 611 | 1 774 |
| | 45 aos 54 anos | 942 | 941 |
| | 55 aos 64 anos | 368 | 355 |
| | mais de 65 anos | 2 | 1 |
| | Total | | 3 796 |

| | | | |
|--------------------|-----------------|------------|------------|
| QUADROS SUPERIORES | 18 aos 34 anos | 11 | 9 |
| | 35 aos 44 anos | 227 | 221 |
| | 45 aos 54 anos | 328 | 323 |
| | 55 aos 64 anos | 212 | 212 |
| | mais de 65 anos | 5 | 7 |
| | Total | 783 | 772 |
| DIRIGENTES | 18 aos 34 anos | 0 | 0 |
| | 35 aos 44 anos | 2 | 1 |
| | 45 aos 54 anos | 2 | 2 |
| | 55 aos 64 anos | 0 | 1 |
| | mais de 65 anos | 0 | 0 |
| | Total | 4 | 4 |

Em 2009, colaboravam na CGD 144 pessoas diminuídas física e/ou psicologicamente.

Nota metodológica: O critério de identificação de colaborador com deficiência ou doença crónica considerado, por não existir de momento outro tipo de registo, baseia-se no tipo de taxa de IRS, registada pelo Colaborador.

LA14 Rácio do salário base entre homens e mulheres por categoria de funções

Os Acordos de Empresa em vigor na CGD não fazem distinção da remuneração base entre géneros por categoria profissional.

Esta igualdade é confirmada através do rácio directo da média de salários entre homens e mulheres, que apresenta uma expressiva hegemonia, mesmo incluindo o efeito antiguidade (por força, nomeadamente, das promoções automáticas previstas nos AE e das diuturnidades), que tipicamente desequilibra a média a favor dos Colaboradores do sexo masculino.

TABELA 35 Rácio da média de salários entre homens e mulheres por categoria profissional

| CATEGORIA PROFISSIONAL | VALOR DO RÁCIO EM 2008 | VALOR DO RÁCIO EM 2009 |
|---|------------------------|------------------------|
| DIRIGENTES | - | - |
| QUADROS SUPERIORES | 0,81 | 0,80 |
| QUADROS MÉDIOS | 0,86 | 0,86 |
| QUADROS INTERMÉDIOS | - | - |
| PROFISSIONAIS ALTAMENTE QUALIFICADOS E QUALIFICADOS | 0,95 | 0,95 |
| PROFISSIONAIS SEMIQUALIFICADOS | 0,91 | 0,90 |
| PROFISSIONAIS NÃO QUALIFICADOS | - | - |

Nota metodológica: O rácio foi determinado tendo como base as remunerações médias por género e por categoria e considerando o quociente entre a remuneração média do género feminino e a remuneração média do género masculino, para cada categoria profissional.

Para as categorias profissionais "Dirigentes" e "Profissionais não Qualificados" este rácio não é aplicável, porque prevalece apenas um dos géneros, em cada uma destas categorias.

POLÍTICAS, OBJECTIVOS E DESEMPENHO, MONITORIZAÇÃO E FOLLOW UP

A forma como os aspectos relacionados com os direitos humanos são geridos na CGD, reflecte-se na sua abordagem de gestão laboral. Estão garantidas a não discriminação, a liberdade de associação e a negociação colectiva, assim como a proibição do trabalho infantil e a prevenção do trabalho forçado. De notar, que estas políticas e práticas constituem obrigações legais que são integralmente cumpridas pela CGD.

Para mais informação sobre a Abordagem de Gestão de Direitos Humanos consultar a Tabela de Compromissos no Ponto 1.2.

Responsabilidade Organizacional

TABELA 36 Responsabilidade organizacional direitos humanos

| VALÊNCIAS | ÓRGÃOS DE ESTRUTURA |
|---|--|
| ASPECTOS RELACIONADOS COM RECURSOS HUMANOS | Direcção de Pessoal |
| ASPECTOS RESPEITANTES A RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES | Sogruppo Compras e Serviços Partilhados, ACE |

Formação e sensibilização

Dado o contexto descrito, a CGD não tem sentido necessidade de definir programas específicos de formação que englobem estas matérias. Não obstante dado o posicionamento que pretende ter como agente impulsionador nas temáticas de sustentabilidade, a CGD promove acções que englobam os direitos humanos. Este foi o caso do Ciclo de Conferências **Um Alerta Global para o Desenvolvimento Sustentável**, que decorreu em Abril de 2009, no Grande Auditório da Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest, e foi organizado com a colaboração da *Green Values*.

Ao promover este Ciclo de Conferências, com diversas personalidades de renome, oriundas de vários continentes, o debate de ideias dedicado às diferentes vertentes do Desenvolvimento Sustentável, alertou para a importância dos temas – Alterações Climáticas, Direitos Humanos, Desenvolvimento Sustentável e Sociedade da Informação e Arquitectura Sustentável.

A CGD reforçou ainda o acesso às Conferências disponibilizando-as, em vídeo, na galeria de *media* do www.cgd.pt.

INDICADORES DE DESEMPENHO DE DIREITOS HUMANOS

HR1 Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análises referentes aos direitos humanos

O âmbito do Relatório considera a actividade da CGD, S.A. (em Portugal) e das suas Sucursais no estrangeiro. A actividade destas entidades desenvolve-se, maioritariamente, em países nos quais a legislação laboral respeita os direitos humanos, pelo que não existem cláusulas referentes a estes aspectos nos contratos de investimento.

HR2 Percentagem dos principais fornecedores e empresas subcontratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas

A CGD obriga-se a tratar com equidade todos os fornecedores, seguindo os Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Empresarial do Estado. Apesar de ainda não ser efectuada avaliação específica de fornecedores no que respeita a direitos humanos, este aspecto integra os compromissos futuros assumidos pela CGD.

HR4 Número total de casos de discriminação e acções tomadas

Não existe registo de qualquer caso de discriminação entre Colaboradores/potenciais Colaboradores que esteja devidamente comprovado como tal.

HR5 Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação colectiva, bem como medidas que contribuam para a eliminação deste tipo de riscos

Na CGD não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação colectiva. Isto é, imediatamente verificável através do elevado número de filiados em Sindicatos e pelo facto dos contratos de trabalho dos Colaboradores estarem abrangidos, na sua totalidade, pelos Acordos de Empresa.

HR6 Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação

Os Acordos de Empresa, em conformidade com a Lei, estabelecem as idades mínimas de admissão: 18 anos, ou 16 anos para filhos de trabalhadores falecidos ou incapacitados para o trabalho. Desta forma, não existe risco significativo de ocorrência de trabalho infantil.

HR7 Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação

Na CGD não existe risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo. As estruturas de trabalhadores (Comissão de Trabalhadores e Delegados Sindicais) seriam as primeiras entidades a denunciar estes casos.

ABORDAGEM DE GESTÃO SOCIAL

Objectivos e Desempenho

A CGD estabelece objectivos bem definidos nos mais variados aspectos relacionados com a sociedade. São disso exemplo os diferentes compromissos, nomeadamente, os relacionados com o Envolvimento com a Comunidade, com o Combate à Corrupção e com o *Compliance*.

Os Indicadores de Desempenho sobre estas temáticas podem ser encontrados neste caderno. Consulte também a tabela de compromissos no ponto 1.2.

Políticas

Podem dar-se os seguintes exemplos de políticas da CGD nas áreas sociais:

- Código de Conduta CGD dirigido a todos os seus órgãos sociais e Colaboradores e que reforça o compromisso da CGD para com os mais elevados padrões éticos e deontológicos;
- Programa de Risco Operacional e Controlo Interno (ROCI), que define que os sistemas de controlo interno devem garantir o respeito pelas disposições legais e regulamentares relativas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Os planos de actividades anuais da Direcção de Auditoria Interna que, entre outros aspectos, verificam que legislação, regulamentos e normativos internos são respeitados pelos diferentes órgãos de estrutura;
- Procedimentos de Controlo Interno em matéria de branqueamento de capitais.

Responsabilidade Organizacional

O responsável máximo pela correcta aplicação das políticas, programas e compromissos supracitados é o Conselho de Administração.

TABELA 37 Políticas/Programas e respectiva responsabilidade organizacional

| POLÍTICAS/PROGRAMAS | ÓRGÃOS DE ESTRUTURA COM RESPONSABILIDADE FORMAL |
|---|---|
| PROGRAMA ROCI | Comité de Gestão do Risco Operacional e Controlo Interno Direcção de Consultoria e Organização Gabinete de Suporte à Função <i>Compliance</i> Direcção de Contabilidade, Consolidação e Informação Financeira Direcção de Auditoria Interna Process <i>Owners</i> e demais órgãos de estrutura CGD, Sucursais e Filiais, no âmbito das respectivas actividades |
| PLANO DE AUDITORIA INTERNA | Direcção de Auditoria Interna |
| PROCEDIMENTOS DE CONTROLO INTERNO EM MATÉRIA DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS | Gabinete de Suporte à Função <i>Compliance</i> |

Formação e sensibilização

Os Colaboradores da CGD incorporam os valores do respeito pelos aspectos sociais no seu dia-a-dia. São exemplo as diversas acções de envolvimento com a Comunidade, que podem ser encontradas ao longo dos Relatórios de Sustentabilidade 2008 e 2009, em www.cgd.pt e www.culturgest.pt. Nestas iniciativas estiveram sempre envolvidos os Colaboradores da CGD.

Estas acções de sensibilização dirigem-se também aos Clientes e a toda a sociedade.

Os Colaboradores da CGD são instruídos e sensibilizados, tendo em vista a adopção de comportamentos eticamente exemplares. São disso exemplo, os seguintes mecanismos relacionados com a prevenção do branqueamento de capitais:

- Disposições do Código de Conduta CGD;
- Normativo interno com deveres consagrados no ordenamento jurídico, medidas e procedimentos internos destinados ao seu cumprimento;
- Formação específica dos Colaboradores sobre as políticas e práticas anticorrupção da CGD (ver Indicador SO3).

Monitorização e *follow-up*

O Programa ROCI é encarado como um mecanismo de monitorização de aspectos relacionados com a sociedade. Muitas das actividades desenvolvidas pela Direcção de Auditoria Interna têm como objectivo verificar a aplicação de normativos internos e legais relacionados com o branqueamento de capitais.

A política de envolvimento com a comunidade é também sujeita a *follow-up*. São disso exemplo os dados quantitativos e qualitativos que podem ser encontrados neste Relatório, assim como nas respostas aos indicadores EC8, EC9 e SO1.

Nota:

Maior detalhe sobre a Abordagem de Gestão Social no ponto 1.2.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

SO1 Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, considerando o momento da sua instalação, o período durante o qual decorrem as operações e o momento da retirada

No que diz respeito ao processo de decisão relativamente à abertura ou fecho de agências e gabinetes, e uma vez que tais decisões estão inseridas no crescimento estratégico do Banco, a CGD tem por regra desenvolvido estudos que analisam o impacte dessas decisões na economia e no desenvolvimento económico da região.

Antes da CGD entrar em actividade numa nova localização, é realizado um *business plan*, que incorpora, além de outros aspectos, uma análise ao impacte que essa nova abertura trará na comunidade local. Na identificação desses impactes são analisados vários factores, como a actual e futura dimensão da região e as condições sócio-económicas da comunidade, a actividade empresarial existente, as necessidades das PME da zona, bem como a concorrência presente e a potencial complementaridade e melhoria dos serviços face à rede comercial já existente.

Após estas análises, podem ocorrer situações em que, apesar da perspectiva de crescimento de negócio nessa localidade não ser favorável, a Caixa Geral de Depósitos poderá abrir uma agência. Isto porque é sua intenção estar presente nos mais diversos pontos do país, e promover o acesso aos serviços bancários ao maior número de pessoas, mesmo em localidades de baixa densidade populacional e poder de compra, exemplo disso é a Agência do Corvo.

Estas práticas estão intimamente relacionadas com o facto de a CGD procurar sempre estabelecer relações comerciais duradouras e personalizadas tanto com empresas como com particulares, o que implica que quer à entrada quer numa potencial saída, um conjunto de interesses por parte dos Colaboradores, clientes e restante comunidade são considerados.

Na realidade, a CGD tem procedido a algumas, poucas, deslocalizações de agências. Nestas situações, existiu sempre a salvaguarda da melhoria de condições de trabalho para Colaboradores e da qualidade de serviço, aos Clientes, tanto ao nível da acessibilidade (transportes públicos e estacionamento), como ao nível da privacidade e conforto nas áreas de atendimento.

No caso de potenciais encerramentos de agências devido, por exemplo, a um crescimento do mercado inferior ao esperado, reabsorvemos os postos de trabalho extintos procedendo à transferência dos Colaboradores para locais mais centralizados de forma a ser possível acompanhar a dinâmica das localidades. Estes Colaboradores podem também vir a reforçar o quadro de pessoal das Agências e Gabinetes mais próximos, com a finalidade de maximizar a qualidade de serviço prestado ao Cliente.

Para além dos desígnios acima, a CGD tem vindo a apostar no desenvolvimento contínuo dos canais não presenciais para Particulares e Empresas através do:

- Alargamento de funcionalidades no Caixadirecta telefone, *on-line*, *mobile* e *sms* e no Caixa *e-banking*;
- Maior cobertura da rede Caixautomática;
- Lançamento de novos canais, de que é exemplo o acesso *mobile* para o Caixa *e-banking*.

A aposta multicanal oferece melhores condições de acesso ao Banco, com maior comodidade e garantia de segurança, 24 horas por dia.

Estas práticas que têm vindo a ser implementadas pela CGD, não estão ainda consubstanciadas em políticas formais, que ambicionem expressamente avaliar e gerir os impactes das suas operações e actividades na comunidade, quer na fase de entrada em operação, quer em saída. Pretende-se por isso, embora não se tenha definido como um dos objectivos prioritários, vir a definir uma política escrita, sobre esta matéria.

Esta política e sua implementação deverão incorporar não só os aspectos já hoje analisados, mas também métodos de consulta à comunidade envolvente. A iniciativa Conselhos Abertos pode ser vista como um primeiro passo neste

processo, uma vez que constitui uma via para o estabelecimento de contactos, permitindo assim obter informação, de forma a ajustar a oferta da Caixa Geral de Depósitos, às necessidades locais.

Apesar da necessidade existente em formalizar estas matérias, a CGD conta já, no decurso da sua operação, com diversas iniciativas, para além da estritamente ligada à disponibilização de serviços financeiros, que pretendem melhorar a qualidade de vida das comunidades, através da promoção da cultura, literacia financeira e solidariedade social. Ao longo deste documento, especialmente nos indicadores EC8 e FS16, podem ser encontrados exemplos concretos destas iniciativas.

No Capítulo Envolvimento com a Comunidade do Caderno Institucional, podem ser encontrados exemplos concretos destas iniciativas.

SO2 Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos de corrupção

A análise de riscos de corrupção é efectuada através do Programa de Risco Operacional e Controlo Interno (ROCI) e da actividade decorrente da Direcção de Auditoria Interna.

O ROCI tem como principais finalidades:

- Desenvolver capacidades de gestão de risco operacional;
- Mitigar o risco operacional;
- Responder a aspectos de regulação e *compliance*.

Em 2009, foram efectuadas auditorias presenciais pela Direcção de Auditoria Interna a:

- 38,6 % das Agências, ou seja, 305 Agências de um universo de 790 activas⁽¹³⁾;
- 33,3 % dos Gabinetes Empresa;
- Foram efectuadas 60 acções de Auditoria a estruturas centrais, Sucursais e Filiais (21 auditorias de *follow up* e 39 de outros tipos).

Foram desenvolvidas actividades de auditoria contínua, das quais se destacam:

- Análise e verificação sistemática, com periodicidade semanal/mensal, da regularidade e da conformidade normativa de movimentos processados nas diversas áreas de negócio, realçando-se as seguintes:
 - + Contas Internas e de Regularização (v.g., contas a liquidar);
 - + Movimentação de valores em contas de Depósitos à Ordem (DO) (v.g., contas paradas, branqueamento e “rotação de cheques”);
 - + Despesas Diversas;
 - + Saldos Devedores em Contas de DO (eventuais e negociados);
 - + Verificação do Cumprimento de Despachos de Crédito;
 - + Operações de Crédito (validação de requisitos);
 - + Envolvimento de Clientes;
 - + Qualidade da Informação Residente na Base de Dados de Clientes;
 - + Intervenção de Empregados (acessos, atribuições e movimentação de contas).

Fonte: Relatório de Actividades 2009 da Direcção de Auditoria Interna.

SO3 Percentagem de trabalhadores que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da CGD

A Caixa Geral de Depósitos, como banco socialmente responsável, dedica especial atenção às temáticas relacionadas com a corrupção e o branqueamento de capitais. Existem vários exemplos de práticas da CGD nestas áreas: O Código de Conduta CGD, dirigido a todos os seus órgãos sociais e Colaboradores; o respeito pelos Princípios de Bom Governo do Sector Empresarial do Estado; o Programa de Risco Operacional e Controlo Interno (ROCI); os planos de actividades anuais da Direcção de Auditoria Interna que, entre outros aspectos, verificam se legislação, regulamentos e normativos internos são respeitados pelos diferentes Órgãos de Estrutura.

⁽¹³⁾ No âmbito dos sistemas de informação foram realizadas auditorias ao *Data Warehouse*, na componente de desenvolvimento, ao *Siebel* e às Redes sem fios, na componente de infra-estruturas.

Assume especial importância, no quadro da **Prevenção do Branqueamento de Capitais** e do **Combate ao Financiamento do Terrorismo** (PBC/CFT), o efectivo e completo **Conhecimento do Cliente** (princípio internacionalmente designado por *Know Your Customer*), implementado na CGD através de Ordens de Serviço e Circulares Informativas, aplicáveis a todos os Colaboradores.

Neste âmbito, a CGD ministrou formação a 8 178 Colaboradores, em prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo, através da sua plataforma *e-learning*. Na tabela 38 pode consultar-se o detalhe dos Colaboradores que receberam este tipo de formação, por categoria profissional.

TABELA 38 Número de Colaboradores com formação em Prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo, por categoria profissional

| CATEGORIA PROFISSIONAL | NÚMERO DE COLABORADORES |
|---|-------------------------|
| QUADROS SUPERIORES | 582 |
| QUADROS MÉDIOS | 2 773 |
| PROFISSIONAIS ALTAMENTE QUALIFICADOS E QUALIFICADOS | 4 796 |
| OUTROS | 27 |

SO4 Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

Em 2009 foram identificadas duas acções de despedimento de Colaboradores por actuação fraudulenta; dentro do mesmo âmbito foram ainda identificados 2 casos de sanções disciplinares que resultaram numa suspensão do trabalho por um período superior a 90 dias. Relativamente a incidentes com parceiros de negócio ou acções movidas contra a CGD, referentes a práticas de corrupção, não foi identificada nenhuma ocorrência.

SO5 Posições e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão

A CGD responde a pedidos de parecer das entidades reguladoras sobre os normativos em vigor, fornecendo apoio técnico na elaboração de documentos legais relacionados com a actividade do sector. Para além disso, participa em grupos de trabalho sectoriais, onde expressa as suas opiniões.

Em 2009 foram requeridos por entidades como o Ministério das Finanças e da Administração Pública (MFAP), o *Committee of European Securities Regulators (CESR)*, o Banco de Portugal (BdP), o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), diversos pareceres aos quais a CGD respondeu. De todos estes pareceres destacam-se:

- **A Consulta Pública do MFAP – Reforma da Supervisão Financeira em Portugal**, tendo sido efectuadas as seguintes sugestões pela CGD:
 - + Clarificação sobre a articulação das autoridades portuguesas (no âmbito do modelo proposto) com as autoridades europeias no que respeita à supervisão prudencial;
 - + Esclarecimento sobre se as estruturas resultantes do modelo proposto viriam a integrar o Conselho Nacional para a Estabilidade Financeira (CNES).
- **A Consulta Pública n.º 1 do BdP – Deveres de Informação – Preçário**, tendo sido sugerida:
 - + A uniformização das informações a prestar sobre taxas de juro (TAEL ou TANB) na publicidade e no preçário dos produtos financeiros.
- **A Consulta Pública n.º 2 do BdP – Deveres de Informação – Crédito à Habitação**, tendo sido sugerido:
 - + A desambiguação de várias definições técnicas para aumentar a transparência e clareza do futuro Regulamento;
 - + O alargamento do âmbito do futuro Regulamento às simulações de crédito efectuadas por telefone e por promotores externos;
 - + A clarificação dos prazos mínimos para remissão ao cliente de informação sobre o crédito;

-
- + Que a Ficha de Informação Normalizada (FIN) deve levar em conta as recomendações da Comissão Europeia presentes no Código de Conduta Voluntário do Crédito à Habitação;
 - + A necessidade de regulamentar sobre os casos em que a taxa de juro praticada não é fixa nem indexada à EURIBOR.
 - **A Consulta Pública n.º 4 do BdP – Deveres de informação na comercialização dos depósitos indexados, duais e produtos financeiros complexos**, tendo sido efectuadas as seguintes sugestões pela CGD:
 - + A adopção de uma periodicidade mínima para o envio de informação aos clientes;
 - + A clarificação na definição das informações a prestar sobre a evolução da remuneração deste tipo de produtos e variáveis de que esta evolução depende;
 - + O alargamento do âmbito do futuro regulamento aos depósitos com remuneração indexada com *switch* de taxa de juro.
 - **A Consulta Pública do CESR – Consultoria no âmbito da DMIF**, tendo sido sugeridas:
 - + A distinção clara entre recomendação implícita e consultoria para o investimento;
 - + A definição dos casos em que se considera que o Banco está a efectuar uma recomendação pessoal;
 - + A clarificação das definições, com base em critérios objectivos, de consultoria para o investimento e de consultoria de *corporate finance*.
 - **A Consulta Pública do CESR – Incentivos: Boas e más práticas**, tendo sido efectuadas as seguintes sugestões, que pretendem assegurar:
 - + A existência de procedimentos escritos, constantes dos regulamentos internos, que identifiquem, classifiquem e avaliem os pagamentos, os prémios e os benefícios não monetários dos Colaboradores;
 - + A clareza da informação, que deve ser suficiente, para que o cliente tome uma decisão de investimento informada.

S07 Número total de acções judiciais por concorrência desleal, *antitrust* e práticas de monopólio, bem como os seus resultados

Em 2009, não foram movidas contra a CGD quaisquer acções judiciais relacionadas com concorrência desleal ou práticas monopolistas.

S08 Valor monetário das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos

No decorrer de 2009 foram identificados 2 casos de multas significativas (acima de €15 000) relacionadas com a recusa da entrega do livro de reclamações, bem como com reclamações de clientes apresentadas no Banco de Portugal. Adicionalmente, encontra-se em aberto um processo, instaurado pelo Banco de Portugal, respeitante a uma acção de supervisão presencial, realizada numa das agências.

ABORDAGEM DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Objectivos e desempenho

A CGD assume os seguintes valores na sua actuação com os Clientes: Rigor, Confiança, Transparência, Ética, Respeito pela privacidade e Excelência na qualidade do serviço prestado.

A Visão Estratégica para o triénio 2008–2010, define que a CGD constitui uma Instituição estruturante do sistema financeiro português, que se destaca pela sua contribuição para o desenvolvimento económico, o reforço da competitividade, a capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas.

São disso exemplo os diferentes compromissos que podem ser encontrados neste Relatório, nomeadamente, os relacionados com o Negócio, o Envolvimento com *Stakeholders* e a Comunicação. Os Indicadores de Desempenho sobre estas temáticas podem ser encontrados neste caderno. Consulte também a tabela de compromissos no ponto 1.2.

Políticas

O Gabinete de Suporte à Função *Compliance* é um órgão de estrutura interno da CGD, na dependência directa do Conselho de Administração, a quem compete a monitorização do cumprimento dos deveres de informação legais e regulamentares em relação aos produtos e serviços comercializados.

O cumprimento dos referidos deveres é da responsabilidade de todos os órgãos de estrutura envolvidos na produção e comunicação.

Para além disso, a CGD subscreve códigos voluntários: Código de Conduta do Instituto Civil da Autodisciplina na Publicidade (ICAP) e Código de Conduta Voluntário Europeu do Crédito à Habitação, que visam garantir um elevado grau de transparência no relacionamento com os clientes.

O Programa de Avaliação da Qualidade do Serviço tem como objectivo controlar e garantir a qualidade do serviço nas Agências, Serviço Caixazul e Caixa Empresas. Relacionado com este Programa, e tendo como objectivo desenvolver competências orientadas para o serviço ao cliente, foi criado o Projecto Caixa Relação, um programa formativo destinado aos Colaboradores da Rede Comercial.

A criação do Gabinete de Apoio ao Cliente, órgão de estrutura na dependência directa do Conselho de Administração, garante a centralização, a análise, o tratamento e as respostas a todas as sugestões e reclamações dos Clientes. A este Gabinete compete ainda a identificação de oportunidades de melhoria e a promoção da sua implementação, em estreita colaboração com os demais órgãos de estrutura.

Destacam-se também os programas de Sensibilização Ambiental e Literacia Financeira, que se destinam a promover a informação, a sensibilização e o conhecimento. Têm como objectivo a indução de boas práticas junto dos diferentes públicos e da sociedade em geral.

O Plano de Continuidade de Negócio visa implementar as soluções de resposta a desastres. Por exemplo: catástrofes naturais; falhas nos serviços básicos; contaminação ambiental; epidemias; perda de dados informatizados; falhas gerais de comunicações/equipamentos. Estes acontecimentos podem conduzir à inoperacionalidade generalizada das infra-estruturas físicas, ou à impossibilidade dos Colaboradores se deslocarem para os seus postos de trabalho.

A Caixa Geral de Depósitos dispõe ainda de vários programas para garantir a segurança dos clientes e dos seus valores. Destacam-se a este nível as medidas de segurança nos serviços de *Internet Banking*, bem como no uso de cartões de débito e de crédito.

Os serviços de *Internet Banking* da CGD utilizam mecanismos de segurança através das tecnologias mais avançadas existentes no mercado:

- Autenticação e identificação;
- Teclado virtual;
- Cartão matriz;
- *SMS Token*;
- Data/hora do último acesso;
- *Logout* automático;
- Certificados digitais;
- Encriptação da comunicações;
- *Cookies*;
- Controlo de tráfego;
- Monitorização e controlo.

Para além disso, a CGD disponibiliza um manual de conselhos e procedimentos para a utilização segura da *Internet* (maior detalhe em www.cgd.pt).

Responsabilidade Organizacional

Os objectivos e compromissos supracitados são considerados estratégicos pelo Conselho de Administração (CA). O CA é o responsável último pela correcta prossecução da maioria das políticas, programas e iniciativas acima mencionadas.

TABELA 39 Políticas/Programas e respectiva responsabilidade organizacional

| POLÍTICAS/PROGRAMAS | ÓRGÃOS DE ESTRUTURA COM RESPONSABILIDADE FORMAL |
|---|--|
| PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO | Direcção de <i>Marketing</i> |
| CENTRALIZAÇÃO, ANÁLISE E TRATAMENTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES | Gabinete de Apoio ao Cliente |
| MONITORIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS DEVERES DE INFORMAÇÃO LEGAIS E REGULAMENTARES EM RELAÇÃO AOS PRODUTOS E SERVIÇOS COMERCIALIZADOS | Gabinete de Suporte à Função <i>Compliance</i> |
| COMPLIANCE COM CÓDIGO DE CONDUCTA DO INSTITUTO CIVIL DE AUTODISCIPLINA DA PUBLICIDADE – ICAP | Direcção de Comunicação e Marca |
| PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO | Gabinete de Prevenção, Segurança e Continuidade de Negócio |

Formação e Sensibilização

Ao nível da qualidade do serviço destacam-se as acções de formação do Projecto CaixaRelação, destinado a Colaboradores da Rede Comercial e que subdivide-se em três grandes vectores:

- Curso *e-learning* sobre atendimento;
- Formação presencial em todas as agências sobre espírito de equipa;
- Acções de dinamização local para reflexão e partilha de boas práticas.

No que respeita à segurança dos clientes e dos seus valores, destacam-se as iniciativas de sensibilização dos Clientes para o uso seguro da *Internet Banking*.

Na literacia financeira:

- O Saldo Positivo;
- O Ciclo da Poupança;
- O Manual da Banca – Caixa Universidade Politécnico.

Em termos de sensibilização ambiental destacam-se as seguintes iniciativas⁽¹⁴⁾ no âmbito do Programa Caixa Carbono Zero 2010:

- Central Solar Térmica;
- Microgeração;
- Cartão Caixa Carbono Zero;
- Calculadora de Carbono CGD;
- Programa Nova Geração de Cientistas Polares;
- Concurso de Design com Materiais Reciclados;
- *Remade in Portugal*;
- Projecto Floresta Caixa;
- Guia Dia-a-dia Carbono Zero (especificamente dirigidos aos Colaboradores);
- *Blog O Planeta Agradece*;
- Patrocínio ao Programa Televisivo ECO-EUROPA;
- Projecto Eco Casa (CGD Mecenas Principal).

Para mais informação sobre a Abordagem de Responsabilidade pelo Produto consultar o Ponto 1.2.

⁽¹⁴⁾ Todas as iniciativas podem ser consultadas com maior detalhe em www.cgd.pt.

INDICADORES DE DESEMPENHO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

PR1 Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, assim como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos

Os produtos e serviços da CGD não têm impactes directos na saúde e segurança dos seus Clientes, pelo que não existe nenhum procedimento específico para os avaliar. A implementação do Programa de Continuidade de Negócio, a instalação de equipamento e a implementação de planos para situações de risco, garantem a segurança física dos Clientes, assim como da sua propriedade, nas instalações da CGD.

A este respeito, destaca-se o papel do Gabinete de Prevenção, Segurança e Continuidade de Negócio — GPS, que tem como principais objectivos: gerir e coordenar a protecção de pessoas e bens nos Edifícios Centrais e na Rede Bancária; promover acções de prevenção; assegurar a implementação e manutenção do Plano de Continuidade de Negócio da CGD, para que este se encontre ajustado às capacidades e com efectiva capacidade de resposta.

O GPS tem vindo a incorporar nas suas actividades as melhores práticas das normas internacionais ISO 9001 e OHSAS 18001. Nesta linha, e no âmbito do espaço Caixa Segura, tem vindo a desenvolver, de forma regular, planos de prevenção e emergência, no âmbito dos quais são efectuadas todo o tipo de avaliações às condições de segurança dos espaços CGD, incluindo simulacros – a exemplo do que aconteceu, há 2 anos, no edifício da Avenida 5 de Outubro, em Lisboa, num simulacro que envolveu mais de 6 mil Colaboradores, e as autoridades civis e policiais.

Em 2009, 97,5% das Agências CGD tiveram acesso ao Guia de Segurança. Este guia é composto pelo Plano de Prevenção e Emergência (PPE) da Agência e por alguns Procedimentos de Segurança.

A CGD disponibiliza a todos os seus Clientes informação para uma utilização segura dos seus serviços de *Internet Banking*. Neste âmbito destacam-se as seguintes iniciativas:

Foi desenvolvida uma área específica no *site* <http://www.cgd.pt/Seguranca/> sobre segurança;

Phishing – Publicação de um Glossário de Segurança;

Segurança na Banca Directa – SMS Token – Com o objectivo de reforçar a segurança das operações efectuadas no serviço Caixa directa *on-line*, a CGD implementou um novo processo de confirmação de operações: o *SMS Token*. Este mecanismo complementa os actuais processos de autenticação e confirmação de operações.

Os Colaboradores da CGD seguem um manual de procedimentos sempre que os clientes relatam potenciais casos de fraude, como a recepção de um *e-mail* de *phishing*, ou reportem uma anomalia no acesso electrónico.

A CGD dispõe de um conjunto de medidas, com o objectivo de evitar o uso fraudulento de cartões de crédito e de débito. São exemplo o uso da tecnologia EMV (Europay, MasterCard e Visa) e de *chip* (que substitui a banda magnética) que impossibilita a clonagem dos cartões.

Ainda ao nível da segurança dos cartões destacam-se os seguintes exemplos de medidas de segurança, por etapa do ciclo de vida dos produtos.

TABELA 40 Exemplo de medidas de segurança por ciclo de vida dos produtos

| ETAPA DO CICLO DE VIDA DOS CARTÕES | EXEMPLOS DE MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA TODOS OS CLIENTES COM CARTÕES DE CRÉDITO E DE DÉBITO DIFERIDO COM REVOLVING |
|---|--|
| MARKETING E PROMOÇÃO | Envio de mensagens nos diversos extractos, relacionadas com a segurança no uso dos cartões de crédito e de débito. |
| FORNECIMENTO E DISTRIBUIÇÃO | Envio de mensagem nos extractos, relativas à segurança dos clientes. |
| UTILIZAÇÃO PELO CLIENTE E SERVIÇO PÓS-VENDA | Entrega a novos clientes da cópia da apólice dos seguros de cartões. Piloto de envio de <i>sms</i> para clientes com cartões Empresa que efectuaram determinadas acções susceptíveis de os colocar (ou aos seus valores) em risco. |

PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigidos por regulamentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos

Encontram-se definidas, por legislação e outros regulamentos, informações claras para a emissão, transacção e publicidade de todos os produtos e serviços financeiros da responsabilidade da CGD. Estas regras incluem as características e condições específicas de cada produto ou serviço.

Nota:

Maior detalhe em www.cgd.pt.

Para além disso, a Caixa Geral de Depósitos respeita o código de Conduta do Instituto Civil de Autodisciplina da Publicidade – ICAP, o Código Europeu de Conduta Voluntário do Crédito à Habitação e a Directiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros.

Durante o ano de 2009, o Gabinete de Suporte à Função *Compliance* validou 63 novos produtos e respondeu a 403 pedidos de validação de campanhas em termos de conformidade com regulamentos, legislação e princípios internos CGD, relacionados com a informação a prestar aos clientes.

PR5 Procedimentos relacionados com a satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do Cliente

A melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e da satisfação dos Clientes constitui uma das prioridades estratégicas da Caixa Geral de Depósitos.

Para alcançar os objectivos delineados, a CGD, através da Direcção de *Marketing*, tem em curso um dos maiores programas nacionais de qualidade e satisfação de clientes, combinando:

- + Mais de 190 mil contactos/ano, que procuram avaliar a satisfação com o serviço, produtos e acompanhamento relacional;
- + Visitas mistério regulares à Rede Comercial, procurando avaliar não só a qualidade técnica do atendimento, como também as dimensões comportamentais de interacção com os clientes.

O quadro seguinte sintetiza os objectivos, as metodologias adoptadas e as principais actividades da Direcção de *Marketing* para avaliar a qualidade de serviço e melhorar os níveis de satisfação dos Clientes.

TABELA 41 Principais metodologias de Avaliação da Qualidade do Serviço

| OBJECTIVOS | METODOLOGIAS | PRINCIPAIS ACTIVIDADES EM 2009 |
|---|--|--|
| CONHECER COMPORTAMENTOS E TENDÊNCIAS DOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS BANCÁRIOS, AVALIANDO O POSICIONAMENTO DA CGD | Análises regulares e de <i>benchmarking</i> a estudos independentes | Realizadas várias análises <i>ad-hoc</i> ao longo de 2009; 4 Relatórios Anuais. |
| AVALIAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO, NÍVEIS DE SATISFAÇÃO, CONCEITOS E INOVAÇÕES | Inquéritos telefónicos; Visitas mistério; Inquéritos <i>on-line</i> ; <i>Focus group</i> ; Inquéritos postais. | 10 Programas de avaliação da qualidade do serviço e satisfação dos clientes; Avaliação do piloto do serviço Caixa Mais; Avaliação do Gestor <i>on-line</i> ; Avaliação do Caixa <i>e-banking</i> . |
| MONITORIZAR RESULTADOS, PARTILHAR E RECONHECER AS MELHORES PRÁTICAS EM QUALIDADE DO SERVIÇO, PROPOR OPORTUNIDADES DE MELHORIA | Publicação de resultados, <i>rankings</i> , melhores práticas e oportunidades de melhoria; Elaboração de <i>Tableau de Bord</i> da qualidade; Desenvolver <i>reporting on-line</i> até ao nível das agências; Integrar resultados nos conteúdos formativos da Rede Comercial. | Apresentação de resultados em Conselho Delegado de <i>Marketing</i> , Comunicação e Redes; Partilha de resultados com a Rede Comercial; Envio de mais de 3 800 Relatórios Individuais a agências; 9 Relatórios publicados na <i>Intranet</i> ; Produção de 3 <i>Newsletters</i> especiais; Apresentação de resultados em 3 Comitês de Agências; <i>Tableau de Bord</i> da qualidade; Ferramenta de <i>reporting on-line</i> . |

| ÍNDICES DE DESEMPENHO | MÉDIA 2008 | MÉDIA 2009 | EVOLUÇÃO (PONTOS) |
|--|------------|------------|-------------------|
| GESTORES DE CLIENTE CAIXA EMPRESAS (GABINETES) | 79 | 83 | 4 |
| AGÊNCIAS | 71 | 72 | 2 |
| GESTORES CAIXAZUL | 81 | 84 | 2 |
| GESTORES DE CLIENTE CAIXA EMPRESAS (AGÊNCIAS) | 85 | 83 | - 2 |

A tabela anterior evidencia que os índices de desempenho tiveram evoluções positivas, nos 2 últimos anos, tanto na qualidade do serviço, como na satisfação dos clientes.

Os Gestores de Clientes Caixa Empresas da Rede de Agências (orientados para os Empresários em Nome Individual, Micro e Pequenas Empresas) representam o único modelo de serviço onde se regista uma ligeira variação negativa, muito relacionado com efeitos exógenos, associados à própria conjuntura económica.

Destaca-se o trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Apoio ao Cliente, cuja missão é:

- Constituir meio de fidelização do Cliente, ao permitir resolver ou esclarecer um motivo de insatisfação;
- Constituir meio de identificação e pronta correcção de situações anómalas;
- Constituir fonte de identificação de situações de insatisfação e permitir prevenir a reclamação, ao possibilitar a definição e divulgação de procedimentos a aplicar em contexto de atendimento;
- Constituir repositório de informação relevante, para a avaliação de produtos e serviços de processos e de modelos funcionais;
- Constituir repositório de informação relevante, para a identificação de necessidades de mobilidade ou formação dos Colaboradores.

A forma como este Gabinete procura satisfazer a missão que lhe está cometida, na sua relação com o Cliente e outros órgãos de estrutura da CGD, passa por:

- Efectuar o reconhecimento da reclamação e das expectativas do Cliente e garantir-lhe uma resposta em tempo;
- Relatar de imediato as situações anómalas identificadas;
- Divulgar informação útil ao atendimento;
- Elaborar relatório periódico de oportunidades de melhoria;
- Extrair e tratar informação em resposta a pedido de outros órgãos de estrutura internos.

Os principais resultados do Relatório de Actividades do Gabinete de Apoio ao Cliente, do 2.º Semestre de 2009, demonstram⁽¹⁵⁾:

- Uma redução das reclamações em 5%;
- Uma melhoria de todos os indicadores de desempenho.

TABELA 42 Número de reclamações

| | 1.º SEMESTRE 2008 | 2.º SEMESTRE 2008 | 1.º SEMESTRE 2009 | 2.º SEMESTRE 2009 |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| TOTAL DO SEMESTRE | 17 036 | 14 459 | 11 953 | 11 381 |
| MÉDIA DIÁRIA | 129 | 110 | 91 | 86 |

Tem vindo a assistir-se a uma redução das reclamações entradas⁽¹⁶⁾, em resultado de uma redução das reclamações sobre:

- Crédito imobiliário (redução de 30%);
- Fundos de investimento (redução de 38%);
- Extractos/Avisos (redução de 55%).

TABELA 43 Grandes temas das reclamações

| DISTRIBUIÇÃO DOS GRANDES TEMAS DE RECLAMAÇÕES - 2.º SEMESTRE DE 2009 | |
|--|-----|
| MEIOS DE PAGAMENTO | 48% |
| CRÉDITO | 13% |
| REDE COMERCIAL | 12% |
| DEPÓSITOS E APLICAÇÕES FINANCEIRAS | 10% |
| ÁREAS AUTOMÁTICAS | 9% |
| OUTRAS | 8% |

Durante o 2.º Semestre de 2009 verificou-se ainda uma redução do tempo médio de resposta às reclamações.

No mesmo período, foram realizadas várias acções, pelo Gabinete de Apoio ao Cliente, que provam a sua proactividade na busca pela melhoria contínua da qualidade do serviço da CGD, como por exemplo:

- Realização de sessões de dinamização com Direcções de Negócio e de Gestão de Canal;
- Comunicação às Direcções de Negócio e de Gestão de Canal das seguintes situações:
 - ✦ Correção de situações que configurem desconformidade do serviço prestado;

⁽¹⁵⁾ O período em análise é o 2.º Semestre de 2009, em comparação com o 1.º Semestre do mesmo ano.

⁽¹⁶⁾ Reclamações entradas deduzidas das anuladas. Foram também deduzidas as reclamações relativas a erros de operações em máquinas de gestão centralizada.

- + Correção de situações em que houve conformidade com o serviço, mas não com as expectativas do Cliente –
 - avaliar pertinência de uma evolução no serviço;
- + Disponibilização pontual de estatísticas de reclamações sobre algumas temáticas.

Para além disso, este Gabinete também elaborou um relatório de oportunidades de melhoria, que sistematizou as situações a melhorar identificadas em 2009, acompanhadas da respectiva proposta de recomendação de actuação.

Destaca-se também a representação do Gabinete de Apoio ao Cliente, no Comité de Agências, para partilha de informação sobre as principais causas de insatisfação dos Clientes, bem como para antecipar possíveis causas de reclamação, no âmbito de iniciativas em curso.

PR6 Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio

As comunicações de *marketing*, a publicidade, a promoção e o patrocínio a produtos e serviços financeiros da responsabilidade da CGD, pautam-se pelo cumprimento de todos os deveres de informação legalmente definidos.

No que diz respeito ao que é legalmente exigido em termos de ética e deontologia no processo publicitário, pode considerar-se que a CGD reforça o seu compromisso de Transparência e Responsabilidade na relação com os clientes, subscrevendo e cumprindo o Código de Conduta do ICAP e o Código de Conduta Voluntário Europeu do Crédito à Habitação.

A emissão e a publicidade a produtos e serviços financeiros da responsabilidade da CGD regem-se ainda pelos seguintes princípios gerais (de acordo com o Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008):

Princípio da identificação: A instituição responsável pelos produtos e serviços publicitados deve ser identificada de forma inequívoca.

Princípio da veracidade: A publicidade deve respeitar a verdade, não deformando os factos. As afirmações relativas aos produtos e serviços publicitados devem ser exactas e passíveis de prova, a todo o momento.

Princípio da transparência: Devem ser prestadas todas as informações necessárias para uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada. Não deve ser omissa ou dissimulada a informação necessária, em cada caso, para uma correcta avaliação das características destacadas do produto ou serviço financeiro anunciado.

Princípio do equilíbrio: As condições de acesso e as restrições e limitações devem ter um destaque similar às características destacadas do produto ou serviço financeiro. Não deve ser dado ênfase a quaisquer benefícios potenciais de uma actividade de intermediação financeira ou de um instrumento financeiro, sem dar igualmente uma indicação correcta e clara de quaisquer riscos relevantes.

Princípio da clareza: Os Clientes devem ser informados com clareza, sobre todos os elementos caracterizadores dos produtos oferecidos, bem como sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar. A publicidade deve ser redigida em linguagem clara e acessível, evitando a utilização de termos e expressões de índole técnica, excepto nas situações em que estes já se vulgarizaram. A informação deve ser apresentada de modo a ser compreendida pelo público em geral.

No entanto, não pode afirmar-se que exista uma política formal definida neste âmbito, mas antes a obrigação de aplicar e cumprir os requisitos emanados pelas entidades legisladoras e reguladoras, que definem legislação e regulamentos que permitem assegurar a funcionalidade e a comunicação justos, dos produtos e serviços da CGD.

O Gabinete de Suporte à Função *Compliance* é responsável por monitorizar o cumprimento dos requisitos que constam da legislação e outros documentos regulamentares, podendo afirmar-se que efectua este tipo de avaliações de uma forma permanente, sempre que solicitadas pelos outros órgãos de estrutura da CGD.

PR9 Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços

No decorrer de 2009 não foram identificadas multas significativas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços. São consideradas como significativas multas de valor igual ou superior a €15 000.

ABORDAGEM DE GESTÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS E SOCIAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS (SUPLEMENTO SECTORIAL DO SECTOR FINANCEIRO)

Objectivos e Desempenho

A Estratégia de sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos (maior detalhe no Ponto 1.2) dá especial importância à gestão dos impactes ambientais e sociais de produtos e serviços.

No Ponto 1.2 (Estratégia de sustentabilidade e a Tabela de Compromissos), assim como na Abordagem de Gestão Ambiental (Programa Caixa Carbono Zero 2010) podem ser encontrados vários objectivos e compromissos de desempenho relacionados com os impactes ambientais e sociais de produtos e serviços.

Para além disso, são dados exemplos de desempenho na área dos produtos e serviços com impactes ambientais e sociais positivos (consultar os indicadores FS que se seguem).

Políticas

É objectivo estratégico da CGD estabelecer políticas formais que reflectam os seus compromissos em relação aos impactes ambientais e sociais dos produtos que comercializa.

O *workshop* Banca & Ambiente – Financiar o Ambiente em Portugal 2009-2011, realizado no âmbito da adesão à Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP-FI), é um exemplo de um grande passo nesse sentido.

Outros exemplos passam pela aprovação pelo Conselho de Administração do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade, da Política de Ambiente (consultar Ponto 1.2).

Responsabilidade Organizacional

O Modelo de *Governance* para a sustentabilidade, aprovado em 2010, define a hierarquia relacionada com este tipo de assuntos.

Formação e Sensibilização

É objectivo estratégico da CGD providenciar formação e sensibilização relacionadas com os impactes ambientais e sociais dos produtos e serviços, aos seus Colaboradores.

São dados exemplos de iniciativas a este nível, que podem ser encontrados na Abordagem de Gestão Ambiental – Formação e Sensibilização, assim como no indicador FS4.

Monitorização e *follow-up*

Com a implementação do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade, aprovado pelo Conselho de Administração em 2010 (maior detalhe no ponto 1.2) ficarão asseguradas a monitorização e o *follow-up* das políticas e práticas, de cariz ambiental e social, relacionadas com a oferta de produtos e serviços.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO SUPLEMENTO DO SECTOR DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio

A inclusão de aspectos ambientais na concepção e venda de produtos e serviços integra um dos vectores contemplados no Programa Caixa Carbono Zero 2010 (mais informação sobre este Programa pode ser encontrada na Abordagem de Gestão Ambiental). Para além disso, prevê-se a aprovação da Política de Ambiente CGD, que irá reforçar o compromisso do Banco neste sentido. Desta forma, a CGD passará a contar com políticas formais que contemplam estas componentes específicas (pelo menos ao nível ambiental), ao contrário do que acontece actualmente.

FS2 Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio

A incorporação de critérios ambientais e sociais na avaliação de riscos de crédito concedido às empresas é um compromisso estratégico da CGD, o que é visível através de 2 dos compromissos assumidos ao nível da sustentabilidade, nomeadamente:

- A promoção do conhecimento dos Colaboradores da CGD sobre riscos ambientais, através da dinamização das conferências Banca & Ambiente – Financiar o Ambiente em Portugal 2009-2011, realizadas sob a égide da UNEP-FI;
- A análise e identificação de critérios ambientais que poderão vir a ser incluídos na avaliação de riscos de crédito e nas operações de *project finance*.

Para mais informação sobre os compromissos assumidos, consultar a Tabela de Compromissos no Ponto 1.2.

Estes objectivos demonstram que, apesar de ainda não ser realizada uma efectiva análise dos riscos ambientais e sociais associados às linhas de negócio, a CGD encontra-se a desenvolver um trabalho nesse sentido.

FS3 Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos ambientais e sociais incluídos nos acordos/contratos

Como ainda não existem requisitos formais desta natureza, também não existem processos para monitorizar o seu cumprimento.

FS4 Processos para desenvolver competências dos Colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicáveis às linhas de negócio

Existem vários exemplos de um conjunto de acções de formação e sensibilização ambiental de Colaboradores CGD:

- Dia-a-dia Carbono Zero;
- Sessões de sensibilização internas – Programa Caixa Carbono Zero 2010;
- Plano de Mobilidade CGD;
- Guia Prático de Compras de Baixo Carbono: Organização de Eventos;
- Guia Prático de Compras com Baixo Carbono: Campanhas e Suportes de Comunicação.

Nota:

Maior detalhe na Abordagem de Gestão Ambiental – Formação e Sensibilização.

No entanto, ainda não existe um processo formal, para aumentar as competências ambientais dos Colaboradores.

FS5 Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais

Podem ser dados vários exemplos deste tipo de interação com este grupo de *stakeholders*, conduzidos na sua maioria pela Direcção de Comunicação e Marca, destinadas a melhorar a sua sensibilização e o seu desempenho e relação aos aspectos ambientais e sociais, dos quais se destacam:

- As Conferências Banca & Ambiente – Financiar o Ambiente em Portugal 2009-2011, destinadas a promover o conhecimento sobre riscos ambientais junto dos Bancos (parceiros de negócio) e dos Clientes Empresa. Os resultados destas interações serão levados em consideração na operacionalização do Compromisso assumido, relacionado com a inclusão de critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito, (sobre este assunto consulte também o Ponto 1.2 e a Abordagem de Gestão Ambiental);
- Processo de consulta a partes interessadas (consulte com maior detalhe os pontos 3.5, 4.16 e 4.17), sobre aspectos relacionados com a sustentabilidade. Esta consulta foi realizada através de um questionário (elaborado com base numa análise de *benchmark* e numa consulta efectuada aos Colaboradores CGD em 2008), dirigido por correio electrónico a Colaboradores, Fornecedores, Organizações Não Governamentais e IPSS. Os Clientes Particulares e os Clientes Empresa foram directamente inquiridos na rede comercial. A partir deste processo, a CGD, para além de sensibilizar estes grupos de partes interessadas, sobre as temáticas ambientais e sociais, também conseguiu identificar quais os assuntos que os seus *stakeholders* consideram mais relevantes.

Foi com base nestas consultas que foram identificados os assuntos a reportar e a estrutura do Caderno Institucional do Relatório de Sustentabilidade 2009.

As diversas iniciativas de sensibilização ambiental, destinadas a Clientes e à sociedade:

- + Iniciativas do Programa Caixa Carbono Zero 2010: Floresta Caixa e Floresta Caixa Carbono Zero;
- + Programa Nova Geração de Cientistas Polares;
- + Concurso *Design* de Mobiliário com Materiais Reciclados, destinado a promover a sensibilização ambiental;
- + Ciclo de conferências Um Alerta Global para o Desenvolvimento Sustentável, com os seguintes temas: Arquitectura sustentável, Alterações climáticas, Direitos Humanos, Sociedade de informação;
- + Diversas publicações CGD dirigidas a Clientes Particulares e Empresa, que incluem a sustentabilidade na sua estrutura editorial (Revistas Caixa em Revista, Caiazul, Caixa Empresas, Caixa Woman e Caixa no Mundo).

As diversas iniciativas de literacia financeira dirigidas a clientes e à sociedade, de entre as quais se destacam:

- + Saldo Positivo com os objectivos de promover a educação financeira e de prevenir o endividamento a CGD disponibiliza um *site* (www.saldopositivo.cgd.pt), onde clientes e não clientes podem aprender a gerir o seu dinheiro, clarificar alguns conceitos financeiros, desenvolver um programa de acção que visa o combate ao sobreendividamento, traduzido numa maior responsabilidade da gestão do rendimento pessoal e familiar, que incentive a poupança e o investimento. Os conteúdos são adequados às características do público a que se destinam. Desde a idade, tipo de família, suas necessidades específicas, incluindo as que decorrem do calendário (abertura do ano escolar, férias, natal), passando por situações, previstas e imprevistas, a que é preciso fazer face;
 - + Ciclo da Poupança com o objectivo de sensibilizar o público infante-juvenil para a necessidade de preservar o Planeta, através da poupança de recursos naturais, ligando os conceitos de poupança de recursos e poupança financeira. Este programa disponibiliza o *site* www.ciclodapoupanca.com, que faculta informação didáctica sobre as várias formas de poupar recursos naturais e financeiros.
-

FS6 Percentagem das carteiras das linhas de negócio por dimensão (por exemplo, microempresa, PME ou grande empresa), por sector de actividade e por região

TABELA 44 Crédito Concedido por Código de Actividade Económica (CAE) (em Milhares de Euros)⁽¹⁷⁾

| CRÉDITO CONCEDIDO A EMPRESAS POR CAE | % DO CRÉDITO CONCEDIDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2008 | CRÉDITO CONCEDIDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2009 | % DO CRÉDITO CONCEDIDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2009 |
|--|---|--|---|
| AGRICULTURA, PRODUÇÃO ANIMAL, CAÇA, SILVICULTURA E PESCA | 0,86% | 238 652 | 0,821% |
| INDÚSTRIAS EXTRACTIVAS | 1,37% | 454 633 | 1,565% |
| INDÚSTRIAS TRANSFORMADORAS | 8,43% | 2 768 461 | 9,527% |
| PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ELECTRICIDADE, DE ÁGUA E GÁS | 2,97% | 1 191 725 | 4,101% |
| CONSTRUÇÃO | 16,43% | 5 460 244 | 18,790% |
| COMÉRCIO POR GROSSO E A RETALHO, REPARAÇÃO DE AUTOMÓVEIS, DE MOTOCICLOS E BENS PESSOAIS E DOMÉSTICOS | 8,64% | 2 728 378 | 9,389% |
| ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO | 1,69% | 661 353 | 2,276% |
| TRANSPORTES, ARMAZENAGEM E COMUNICAÇÕES | 2,29% | 1 206 709 | 4,153% |
| ACTIVIDADES FINANCEIRAS | 9,61% | 6 530 608 | 22,474% |
| ACTIVIDADES IMOBILIÁRIAS | 11,94% | 2 944 628 | 10,133% |
| OUTRAS ACTIVIDADES | 22,88% | 1 263 746 | 4,349% |
| ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DEFESA E SEGURANÇA SOCIAL | 9,96% | 3 009 344 | 10,356% |
| EDUCAÇÃO | 0,28% | 173 954 | 0,599% |
| SAÚDE E SEGURANÇA SOCIAL | 0,85% | 276 479 | 0,951% |
| OUTRAS ACTIVIDADES E SERVIÇOS COLECTIVOS, SOCIAIS E PESSOAIS | 1,20% | 149 237 | 0,514% |
| FAMÍLIAS COM EMPREGADOS DOMÉSTICOS | 0,00% | 146 | 0,001% |
| ORGANISMOS INTERNACIONAIS E OUTROS INSTITUTOS EXTRATERRITORIAIS | 0,61% | 841 | 0,003% |
| TOTAL | 100,00% | 29 059 139 | 100% |

TABELA 45 Crédito Concedido por tipo de Cliente (em Milhares de Euros)⁽¹⁸⁾

| CRÉDITO CONCEDIDO POR TIPO DE CLIENTE | % DO CRÉDITO CONCEDIDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2008 | CRÉDITO CONCEDIDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2009 | % DO CRÉDITO CONCEDIDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2009 |
|--|---|--|---|
| PEQUENAS EMPRESAS | 6,71% | 4 426 976 | 6,60% |
| MÉDIAS EMPRESAS | 12,25% | 8 397 941 | 12,52% |
| GRANDES EMPRESAS | 27,21% | 16 234 222 | 24,20% |
| TOTAL DO CRÉDITO CONCEDIDO A EMPRESAS | 46,17% | 29 059 139 | 43,31% |
| CRÉDITO HABITAÇÃO | 49,78% | 33 779 644 | 50,35% |
| OUTROS CRÉDITOS ⁽¹⁹⁾ | 4,06% | 4 255 517 | 6,34% |
| TOTAL DO CRÉDITO CONCEDIDO A PARTICULARES | 53,83% | 38 035 161 | 56,69% |
| TOTAL | 100,00% | 67 094 300 | 100,00% |

⁽¹⁷⁾ CAE – Revisão 3 (REV 3). A distribuição do crédito por CAE de 2008 foi revisto de acordo com o publicado no Relatório e Contas da CGD 2009, de modo a ser mais comparável com o ano de 2009, ano em que se passou a adoptar a CAE Rev.3.

⁽¹⁸⁾ A definição de pequena, média e grande empresa encontra-se de acordo com o definido no Decreto-Lei n.º 372/2007.

⁽¹⁹⁾ Inclui Crédito ao Consumo.

| LINHA DE NEGÓCIO | PRODUTO/SERVIÇO | BREVE DESCRIÇÃO E OBJECTIVO DO PRODUTO | VALORES (MILHARES DE €) | |
|-----------------------------|---|---|--------------------------------------|---------|
| BANCA DE RETALHO (CONT.) | Linha de Crédito para PME com Sociedades de Garantia Mútua | Parceria da CGD com Sociedades de Garantia Mútua, com o objectivo de melhorar condições de financiamento a PME portuguesas. | Crédito concedido a 31-12-2009 | 475 551 |
| | Microfinanciamento | Linhas e crédito para pequenos financiamentos a pequenos empreendedores em condições vantajosas. | Crédito concedido a 31-12-2009 | 315 |
| | Oferta Ibérica | Linha de crédito em condições vantajosas para financiar as exportações de empresas nacionais. | Crédito concedido a 31-12-2009 | 4 405 |
| | Outros créditos a empresas | Produção Cinematográfica – Pré-produção. Linha de Crédito Escolas Profissionais – Programa Operacional de Potencial Humano. Linha de Crédito em parceria com o Banco de Desenvolvimento para o Conselho da Europa, para investimento no sector da educação. | Crédito concedido a 31-12-2009 | 13 040 |
| | Crédito a particulares | Linhas de microcrédito para pessoas que desejem criar o seu próprio emprego. Créditos em condições vantajosas para o financiamento dos estudos de estudantes do ensino superior em Portugal e no estrangeiro. Créditos para jovens empreendedores com condições vantajosas. Crédito para deficientes (invalidez \geq 60%). | Crédito concedido a 31-12-2009 | 55 945 |
| | Depósitos de Particulares | Caixapoupança Rumos, depósito a prazo para clientes com invalidez igual ou superior a 60%. Para clientes com saldos superiores a 10 mil euros oferece um ano de assistência ao lar. | Valor dos depósitos a 31-12-2009 | 650 |
| BANCA DE INVESTIMENTO | Financiamento de projectos com elevado potencial social | A CGD financia empresas que oferecem bens e serviços com elevados impactes positivos na sociedade. | Valor libertado e contratado em 2009 | 247 078 |
| | Participações do Caixa Capital, no capital de empresas com actividades com potencial social | A CGD participa no capital social de empresas com um elevado impacte positivo na sociedade. | Valor da participação CGD | 37 500 |

TABELA 48 Peso relativo dos produtos com impactes positivos na sociedade, em cada linha de negócio

| LINHA DE NEGÓCIO | PESO RELATIVO DOS PRODUTOS COM IMPACTES POSITIVOS NA SOCIEDADE EM CADA LINHA DE NEGÓCIO |
|---|---|
| CRÉDITOS A PARTICULARES PARA OUTROS FINS* | 1,3% |
| CRÉDITOS A EMPRESAS** | 5,1% |
| DEPÓSITOS A PRAZO DE PARTICULARES | 0,003% |

*Inclui Crédito ao Consumo.

**Não inclui o valor contratado do crédito a empresas para exportação para os países em vias de desenvolvimento.

Os financiamentos do Caixa BI, com elevado potencial social, representam cerca de 0,23% do activo líquido da CGD. As participações no capital de empresas geridas pelo Caixa Capital, com elevado potencial social, representam 0,0035% do activo líquido da CGD, S.A. e 12,67% do volume total das participações sob gestão da Caixa Capital.

FS8 Volume monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio

TABELA 49 Breve descrição e objectivo do produto (em Milhares de Euros).

| LINHA DE NEGÓCIO | PRODUTO/SERVIÇO | BREVE DESCRIÇÃO E OBJECTIVO DO PRODUTO | VALORES - MILHARES DE € |
|-----------------------|---|--|--|
| BANCA DE RETALHO | Cartões | Cartão de crédito Caixa Carbono Zero, que permite que permite aos seus utilizadores financiar a compensação de emissões de GEE | Valores transaccionados 1 832 |
| | Crédito a Empresas | Caixa Empresas – Energias renováveis, para promover o investimento das empresas em energias renováveis | Capital contratado a 31-12-2009 710 |
| | Crédito a particulares | Crédito pessoal energias renováveis, com condições especiais para clientes particulares que desejem adquirir equipamentos geradores de energias renováveis | Capital contratado a 31-12-2009 13 558 |
| | Produto Estruturado | Caixa Carbono Zero, cuja rentabilidade está indexada à cotação de um contrato de futuro sobre Certificados de Redução de Emissões | Situação do fundo a 31-12-2009 14 564 |
| GESTÃO DE ACTIVOS | FEI Aberto Caixa gest Energias Renováveis. | Fundo Especial de Investimento que só investe em energias renováveis e outras actividades relacionadas | Volume sob gestão a 31-12-2009 42 037 |
| BANCA DE INVESTIMENTO | Participações da Caixa BI no capital de empresas com actividades com potencial ambiental | A CGD detém participações no capital social de empresas que desenvolvem actividades e/ou produzem e vendem produtos com impactes positivos no ambiente | Participação CGD em 2009 29 085 |
| | Participações da Caixa Capital, no capital social de empresas com elevado potencial ambiental | A CGD participa no capital social de empresas com um elevado impacte positivo no ambiente | Valor da participação CGD 31 100 |
| | Financiamento de projectos com potencial ambiental | A CGD financia empresas que oferecem bens e serviços com elevados impactes positivos no ambiente | Valor libertado e contratado em 2009 506 710 |

TABELA 50 Peso relativo dos produtos com impactes positivos no ambiente em cada linha de negócio

| LINHA DE NEGÓCIO | PESO RELATIVO DOS PRODUTOS COM IMPACTES POSITIVOS NO AMBIENTE EM CADA LINHA DE NEGÓCIO |
|---|--|
| GESTÃO DE ACTIVOS | 0,167 % |
| PRODUTOS ESTRUTURADOS | 0,3% |
| CRÉDITOS A PARTICULARES PARA OUTROS FINS* | 0,3% |
| CRÉDITOS A EMPRESAS | 0,002% |

*Inclui crédito ao consumo.

As participações financeiras consideradas, representam 0,03% do activo líquido da CGD, S.A.. Os financiamentos da Caixa BI com elevado potencial ambiental representam cerca de 0,48% do activo líquido da CGD. As participações no capital de empresas geridas pela Caixa Capital com elevado potencial social representam 0,0029% do activo líquido da CGD, S.A. e 10,51% do volume total das participações, sob gestão da Caixa Capital.

FS9 Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais, bem como os procedimentos de avaliação de risco

É objectivo da CGD desenvolver esforços no sentido de efectuar auditorias específicas para avaliar o nível de implementação dos programas/políticas ambientais e sociais, bem como desenvolver procedimentos formais de avaliação do risco. No entanto, actualmente, ainda não são efectuadas este tipo de auditorias.

FS10 Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da CGD, com as quais a CGD interagiu no que respeita a aspectos sociais e ambientais

Actualmente, não são efectuadas interacções de âmbito ambiental e social especificamente dirigidas a uma empresa. No entanto, esta lacuna será colmatada com a implementação da Política de Ambiente e do Modelo de *Governance* para a sustentabilidade.

FS11 Percentagem de activos sujeitos a avaliação ambiental e social

Em 2009 o único produto que seleccionava os activos tendo por base critérios ambientais era o FEI Caixagest Energias Renováveis, que representava 0,167 % do volume total dos activos sob gestão da Caixagest.

FS12 Políticas de voto sobre aspectos sociais e ambientais aplicadas a acções de empresas sobre as quais a CGD detém direito de voto ou influencia a decisão de voto

A CGD reconhece a importância que tem enquanto investidor institucional. No entanto, há que considerar que a Caixa Geral de Depósitos é, essencialmente, um Banco comercial que, apesar de possuir participações em empresas nas quais detém direitos de voto, não encara esta linha de negócio como sendo o seu *core business*. Para além disso, existe uma orientação no sentido da completa separação da vertente de participações em empresas da actividade bancária da CGD.

FS13 Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.

A CGD tem uma rede de distribuição bancária em Portugal, que abrange todo o território nacional, permitindo-lhe disponibilizar produtos e serviços financeiros em regiões de baixa densidade populacional ou economicamente precárias. Assim, a CGD desempenha um papel crucial de inclusão financeira junto de populações mais desfavorecidas.

A Caixa Geral de Depósitos marca presença, com 190 agências (22,4% do total de Agências CGD em Portugal)⁽²⁰⁾, em todos os Concelhos com densidade populacional e poder de compra *per capita* abaixo da média nacional⁽²¹⁾ (excepção feita ao Concelho de Porto Moniz na Região Autónoma da Madeira).

⁽²⁰⁾ Peso relativo que se manteve em relação ao que acontecia em 2008.

⁽²¹⁾ A densidade populacional foi obtida a partir dos dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) à data dos Censos 2001 (última actualização a 15 de Maio de 2007). O poder de compra *per capita* foi calculado a partir do estudo "O Poder de Compra Concelhio 2005", (INE, 2007).

TABELA 51 Distribuição nacional da rede comercial

| DISTRITO | AGÊNCIAS | GABINETES EMPRESA |
|---------------------------------------|----------|-------------------|
| REGIÃO NORTE | | |
| BRAGA | 46 | 3 |
| BRAGANÇA | 14 | 0 |
| PORTO | 111 | 5 |
| VIANA DO CASTELO | 17 | 1 |
| VILA REAL | 20 | 1 |
| REGIÃO CENTRO | | |
| AVEIRO | 43 | 4 |
| CASTELO BRANCO | 20 | 1 |
| COIMBRA | 40 | 1 |
| GUARDA | 18 | 1 |
| LEIRIA | 33 | 4 |
| SANTARÉM | 33 | 2 |
| VISEU | 33 | 1 |
| REGIÃO SUL E REGIÕES AUTÓNOMAS | | |
| BEJA | 17 | 0 |
| ÉVORA | 17 | 0 |
| FARO | 34 | 2 |
| LISBOA | 201 | 9 |
| PORTALEGRE | 16 | 0 |
| SETÚBAL | 53 | 2 |
| REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES | 25 | 1 |
| REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA | 18 | 1 |

FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas

Em www.cgd.pt, a Caixa Geral de Depósitos disponibiliza conteúdos e serviços mais acessíveis, independentemente do tipo de *hardware*, *software*, infra-estrutura de rede, idioma, localização geográfica ou necessidades especiais que possam existir. A acessibilidade a páginas da *internet* envolve um conjunto vasto de incapacidades e insuficiências, incluindo dificuldades visuais, auditivas, físico/motoras, de fala, cognitivas, de linguagem, de aprendizagem e neurológicas, que dificultam o acesso e compreensão da informação.

No desenvolvimento do www.cgd.pt foram implementados os seguintes *standards* e boas práticas:

- Implementação das Melhores Práticas de Acessibilidade (*Web Content Accessibility Guidelines 1.0 do W3C*);
- Acessibilidade de Conteúdos – Nível de Conformidade “AAA” – Prioridade 3.

O www.cgd.pt é o único portal no sector financeiro nacional, que consegue obter a avaliação máxima atribuída pela Agência para a Sociedade do Conhecimento – UMIC, através do seu índice de *Benchmarking* da Acessibilidade Web (Web@x) <http://www.acesso.unic.pt/webax/examinator.php>

Vantagens para o Utilizador

- Conteúdos e funcionalidades disponíveis nos diversos *browsers* existentes, com uma experiência de utilização e visualização similar, garantindo-se deste modo uma maior usabilidade. Uma vez que cerca de 22,5% dos utilizadores do www.cgd.pt ainda não fizeram o *upgrade* do seu *browser* para a versão mais recente, foi assegurado o suporte das versões mais antigas, pelo que se beneficiou cerca de 192 000 utilizadores;
- Acesso através do teclado aos conteúdos e funcionalidades principais (*access keys*). A grande maioria dos *browsers* suporta o acesso imediato a um conjunto de *urls* ou áreas de um conteúdo através de uma combinação de teclas definidas nos *sites* da *Internet*. No www.cgd.pt estão disponíveis as seguintes Teclas de Acesso nas páginas principais:
 - 1 – O Nosso Banco;
 - 2 – Destaques ou Conteúdo;
 - 3 – Menu Principal;
 - 4 – Menu Contextual;
 - 5 – Rodapé;
 - 6 – Pesquisa.

Esta funcionalidade também pode ser invocada através da utilização da tecla “TAB” sempre que se acede a uma página, surgindo um menu contextual no topo da mesma.

- Melhoria nos tempos de acesso aos conteúdos. Devido à utilização de folhas de estilos em vez de tabelas para estruturar a informação, o peso dos conteúdos é menor;
- Conteúdo alternativo à multimédia e imagens – Um utilizador pode desactivar a disponibilização de imagens por não ter largura de banda, ou não possuir o *plug-in* de *flash*;
- Conteúdo complementar não visível (escondido) em algumas funcionalidades que permite um maior enquadramento e contextualização aos utilizadores que utilizem aplicações de vocalização de conteúdos como o JAWS e leitores de *Braille*;
- Conteúdos com informação estruturada através de títulos (*headings*) e listas;
- Identificação do idioma dos conteúdos;
- Conteúdos apresentáveis e legíveis independentemente do *browser* ou dispositivo de visualização, sendo este o primeiro passo para a efectiva mobilização do portal (versão *mobile* a ser implementada futuramente);
- Não se utilizam tabelas ou elementos de formatação de texto, para controlar a apresentação dos conteúdos;
- Apenas se utilizam unidades de medida relativas, e nunca absolutas, pelo que os utilizadores poderão ampliar ou reduzir o tamanho dos elementos do conteúdo de acordo com as suas necessidades, adequando-se a ecrãs com diferentes resoluções, redimensionando automaticamente os seus elementos;
- Conteúdos organizados sem dependência de folhas de estilos;
- Conteúdos e funcionalidades sem dependência de *scripts*.

Está também em curso um projecto de desenvolvimento de cartão e-Escola em *Braille*, que promoverá a acessibilidade a este tipo de serviços, por parte dos alunos invisuais.

No que respeita a medidas tomadas nas infra-estruturas físicas, destacam-se as seguintes:

- Edifícios Centrais:
 - + Edifício Central Sede: foram implementadas as alterações necessárias e adequadas em 4 elevadores para a sua utilização, por pessoas de mobilidade reduzida;
 - + Edifício Central dos Aliados: foi construída uma rampa de acesso ao serviço Caixautomática.
- Rede Comercial:
 - + Foram remodeladas 23 agências em todo o país, o que fez com que, actualmente, as condições de acessibilidade adequadas estejam garantidas, em cerca de 75% das instalações da rede comercial da Caixa Geral de Depósitos.

FS15 Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros

A CGD respeita os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras, que se destinam a assegurar o desenho e a comercialização justas de bens e serviços financeiros. Para além disso, a CGD dispõe de mecanismos, tais como o Código de Conduta, os Princípios de Bom Governo e demais normativos internos, que visam assegurar que os seus interesses e os dos seus Colaboradores, estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.

Em termos de controlo da aplicação do Código de Conduta CGD, existe uma arbitragem das violações claras aos princípios do mesmo. Ou seja, não pode afirmar-se que exista um controlo activo da aplicação deste Código.

FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira por tipo de beneficiário

A este nível, a CGD desenvolve várias iniciativas e programas, dos quais se destacam:

- O Saldo Positivo (www.saldopositivo.cgd.pt/), dirigido a Clientes de todas as idades e à sociedade em geral;
- O Manual da Banca – CGD Universidade Politécnico (www.cup.pt/CUP/Homepage/default.aspx), especificamente dirigido a estudantes do Ensino Superior;
- O Ciclo da Poupança (<http://ciclodapoupanca.com/>), dirigido a Clientes de todas as idades e à sociedade em geral.

Para além disso, a CGD patrocina várias iniciativas, que proporcionam um aumento da educação financeira de Clientes e da sociedade em geral.

06. TABELA ÍNDICE DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

| ITEM GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|--|--------|-------------|--------|
| 1.1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração | ● | ★ | 3-4 |
| 1.2. Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades | ● | ★ | 6 |

PERFIL ORGNIZACIONAL

| ITEM GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| 2.1. Denominação da organização relatora | ● | ★ | 13 |
| 2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços | ● | ★ | 13 |
| 2.3. Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i> | ● | ★ | 14 |
| 2.4. Localização da sede social da organização | ● | ★ | 16 |
| 2.5. Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório | ● | ★ | 16 |
| 2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade | ● | ★ | 17 |
| 2.7. Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e os tipos de Clientes/beneficiários) | ● | ★ | 17 |
| 2.8. Dimensão da organização relatora | ● | ★ | 17 |
| 2.9. Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista | ● | ★ | 18 |
| 2.10. Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório | ● | ★ | 18 |

PARÂMETROS DO RELATÓRIO

| ITEM GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| 3.1. Período abrangido para as informações apresentadas no relatório | ● | ★ | 20 |
| 3.2. Data do último relatório publicado | ● | ★ | 20 |
| 3.3. Ciclo de publicação de relatórios | ● | ★ | 20 |
| 3.4. Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo | ● | ★ | 20 |
| 3.5. Processo para a definição do conteúdo do relatório | ● | ★ | 20 |
| 3.6. Limite do relatório | ● | ★ | 22 |
| 3.7. Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório | ● | ★ | 22 |

PARÂMETROS DO RELATÓRIO (CONT.)

| ITEM GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|--|--------|-------------|--------|
| 3.8. Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas e serviços externos e outras entidades passíveis de afectar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações | ● | ★ | 22 |
| 3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório | ● | ★ | 22 |
| 3.10. Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações | ● | ★ | 22 |
| 3.11. Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados | ● | ★ | 22 |
| 3.12. Índice do Conteúdo da Tabela GRI | ● | ★ | 22 |
| 3.13. Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório | ● | ★ | 22 |

GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS

| ITEM GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|--|--------|-------------|--------|
| 4.1. Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização | ● | ★ | 24 |
| 4.2. Indique se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um administrador executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição) | ● | ★ | 24 |
| 4.3. Indique, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos | ● | ★ | 25 |
| 4.4. Mecanismos que permitam aos accionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado | ● | ★ | 25 |
| 4.5. Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental) | ● | ★ | 25 |
| 4.6. Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesses | ● | ★ | 25 |
| 4.7. Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social | ● | ★ | 26 |
| 4.8. O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação | ● | ★ | 26 |
| 4.9. Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios | ● | ★ | 26 |
| 4.10. Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social | ● | ★ | 26 |
| 4.11. Princípio da precaução da organização | ● | ★ | 27 |

GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS (CONT.)

| ITEM GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|--|--------|-------------|--------|
| 4.12. Cartas, princípios e outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter ambiental, económico e social, que a organização subscreve ou defende | ● | ★ | 27 |
| 4.13. Participação significativa em associações e/ou organizações nacionais/internacionais | ● | ★ | 27 |
| 4.14. Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização | ● | ★ | 27 |
| 4.15. Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas | ● | ★ | 28 |
| 4.16. Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas | ● | ★ | 28 |
| 4.17. Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios | ● | ★ | 28 |

ABORDAGEM DE GESTÃO ECONÓMICA

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|-------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 31 |
| Políticas | ● | ★ | 31 |

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|--|--------|-------------|--------|
| EC1. Valor económico directo gerado e distribuído | ● | ★ | 33 |
| EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas | ● | ★ | 33 |
| EC3. Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização | ● | ★ | 35 |
| EC4. Apoio financeiro significativo recebido do governo | ● | ★ | 35 |
| EC5. Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes | ● | + | 35 |
| EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com Fornecedores locais, em unidades operacionais importantes | ● | ★ | 35 |
| EC7. Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes | ● | ★ | 35 |
| EC8. Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou Pró bono | ● | ★ | 35 |
| EC9. Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão | ● | + | 37 |

ABORDAGEM DE GESTÃO AMBIENTAL

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 39 |
| Políticas | ● | ★ | 40 |
| Responsabilidade organizacional | ● | ★ | 40 |
| Formação e sensibilização | ● | ★ | 41 |
| Monitorização e <i>follow up</i> | ● | ★ | 43 |

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|--|--------|-------------|--------|
| EN1. Discriminação das matérias-primas consumidas, por peso ou por volume | ● | ★ | 44 |
| EN2. Percentagem de materiais utilizados que são provenientes e reciclagem | ● | ★ | 45 |
| EN3. Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária | ● | ★ | 45 |
| EN4. Consumo indirecto de energia por fonte de energia primária | ● | ★ | 46 |
| EN5. Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência | ● | + | 48 |
| EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas | ● | + | 48 |
| EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas | ● | + | 48 |
| EN8. Consumo total de água por fonte | ◐ | ★ | 48 |
| EN11. Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas | ▲ | ★ | 48 |
| EN12. Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos ou serviços sobre a biodiversidade as áreas protegidas e sobre as áreas e alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas | ▲ | ★ | 48 |
| EN13. Habitats protegidos e recuperados | ● | + | 48 |
| EN14. Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade | ● | + | 48 |
| EN16. Emissões totais, directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso | ● | ★ | 49 |
| EN17. Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa | ● | ★ | 50 |
| EN18. Iniciativas para reduzir emissões de gases com efeito de estufa, bem como reduções alcançadas | ● | + | 51 |
| EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada do ozono, por peso | NA | ★ | 52 |
| EN20. NOx, SOx e outra emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso | ▲ | ★ | 52 |
| EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino | ▲ | ★ | 52 |
| EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação | ◐ | ★ | 53 |
| EN23. Número e volume total de derrames significativos | ▲ | ★ | 53 |
| EN26. Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte | ● | ★ | 53 |
| EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria | ● | ★ | 55 |

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL (CONT.)

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| EN28. Montantes significativos envolvidos no pagamento de coimas de valor substancial e o número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais | ● | ★ | 55 |
| EN30. Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo | ● | + | 55 |

ABORDAGEM DE GESTÃO LABORAL

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 56 |
| Políticas | ● | ★ | 56 |
| Responsabilidade organizacional | ● | ★ | 56 |
| Formação e sensibilização | ● | ★ | 57 |
| Monitorização e <i>follow up</i> | ● | ★ | 57 |

INDICADORES DE DESEMPENHO LABORAL

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| LA1. Discriminação da mão-de-obra total por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região | ● | ★ | 58 |
| LA2. Número total de trabalhadores e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região | ● | ★ | 59 |
| LA3. Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial | ● | + | 60 |
| LA4. Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação colectiva | ● | ★ | 61 |
| LA5. Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação colectiva | ● | ★ | 61 |
| LA6. Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional | ● | + | 61 |
| LA7. Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, e óbitos relacionados com o trabalho, por região | ● | ★ | 61 |
| LA8. Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves | ● | ★ | 61 |
| LA9. Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos | ● | + | 63 |
| LA10. Média de horas de formação por ano por trabalhador discriminadas por categoria de funções | ● | ★ | 63 |
| LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira | ● | + | 63 |
| LA12. Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira | ● | + | 63 |
| LA13. Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade | ● | ★ | 63 |
| LA14. Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções | ● | ★ | 65 |

ABORDAGEM DE GESTÃO DE DIREITOS HUMANOS

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 66 |
| Políticas | ● | ★ | 66 |
| Responsabilidade organizacional | ● | ★ | 66 |
| Formação e sensibilização | ● | ★ | 66 |
| Monitorização e <i>follow up</i> | ● | ★ | 66 |

INDICADORES DE DESEMPENHO DE DIREITOS HUMANOS

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| HR1. Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos | ● | ★ | 67 |
| HR2. Percentagem dos principais Fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas | ● | ★ | 67 |
| HR4. Número total de casos de discriminação e acções tomadas | ● | ★ | 67 |
| HR5. Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação | ● | ★ | 67 |
| HR6. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação | ● | ★ | 67 |
| HR7. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação | ● | ★ | 67 |

ABORDAGEM DE GESTÃO SOCIAL

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 68 |
| Políticas | ● | ★ | 68 |
| Responsabilidade organizacional | ● | ★ | 68 |
| Formação e sensibilização | ● | ★ | 68 |
| Monitorização e <i>follow up</i> | ● | ★ | 69 |

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAIS

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| SO1. Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada | ● | ★ | 70 |
| SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção | ● | ★ | 71 |
| SO3. Percentagem de trabalhadores que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização | ● | ★ | 71 |

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAIS (CONT.)

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção | ● | ★ | 72 |
| SO5. Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão | ● | ★ | 72 |
| SO7. Número total de acções judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados | ● | + | 73 |
| SO8. Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos | ● | ★ | 73 |

ABORDAGEM DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 74 |
| Políticas | ● | ★ | 74 |
| Responsabilidade organizacional | ● | ★ | 74 |
| Formação e sensibilização | ● | ★ | 74 |
| Monitorização e <i>follow up</i> | ● | ★ | 74 |

INDICADORES DE DESEMPENHO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|---|--------|-------------|--------|
| PR1. Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos | ● | ★ | 77 |
| PR3. Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos | ● | ★ | 78 |
| PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do Cliente | ● | + | 78 |
| PR6. Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio | ● | ★ | 81 |
| PR9. Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços | ● | ★ | 82 |

ABORDAGEM DE GESTÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS E SOCIAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS (SUPLEMENTO SECTORIAL DO SECTOR FINANCEIRO)

| | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Objectivos e desempenho | ● | ★ | 83 |
| Políticas | ● | ★ | 83 |
| Responsabilidade organizacional | ● | ★ | 83 |
| Formação e sensibilização | ● | ★ | 83 |
| Monitorização e <i>follow up</i> | ● | ★ | 83 |

| SUPLEMENTO DO SECTOR DOS SERVIÇOS FINANCEIROS | | | |
|--|--------|-------------|--------|
| INDICADOR GRI | STATUS | VERIFICAÇÃO | PÁGINA |
| FS1. Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio | ● | ★ | 84 |
| FS2. Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio | ● | ★ | 84 |
| FS3. Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos | ● | ★ | 84 |
| FS4. Processos para desenvolver competências dos Colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio | ● | ★ | 84 |
| FS5. Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais | ● | ★ | 85 |
| FS6. Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão | ● | ★ | 86 |
| FS7. Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio | ● | ★ | 87 |
| FS8. Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio | ● | ★ | 89 |
| FS9. Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco | ● | ★ | 89 |
| FS10. Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspectos sociais e ambientais | ● | ★ | 90 |
| FS11. Percentagem de activos sujeitos a avaliação ambiental e social | ● | ★ | 90 |
| FS12. Políticas de voto sobre aspectos sociais e ambientais aplicadas a acções sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão de voto | ● | ★ | 90 |
| FS13. Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas | ● | ★ | 90 |
| FS14. Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas | ● | ★ | 91 |
| FS15. Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros | ● | ★ | 93 |
| FS16. Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário | ● | ★ | 93 |

★ INDICADORES ESSENCIAIS SUJEITOS A VERIFICAÇÃO EXTERNA INDEPENDENTE

✚ INDICADORES COMPLEMENTARES NÃO SUJEITOS A VERIFICAÇÃO EXTERNA INDEPENDENTE

● INDICADOR RESPONDIDO

⓪ INDICADOR PARCIALMENTE RESPONDIDO

▲ INDICADOR JUSTIFICADO

07. RELATÓRIO DE REVISÃO INDEPENDENTE

Deloitte.

Deloitte & Associates, SROC S.A.
Inscrição na GROC nº 43
Registo na CMVM nº 231

Edifício Atrium Saldanha
Praça Duque de Saldanha, 1 - 6º
1050-094 Lisboa
Portugal

Tel: +(351) 210 427 500
Fax: +(351) 210 427 950
www.deloitte.pt

RELATÓRIO DE REVISÃO

Introdução

1. Foi-nos solicitada pelo Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. ("CGD") a realização de uma revisão destinada a verificar se o Relatório de Sustentabilidade de 2009 ("Relatório de Sustentabilidade") foi elaborado de modo a assegurar a aderência ao nível de aplicação A+ das Directrizes da *Global Reporting Initiative*, versão v3.0 (2006), considerando a directriz global de reporte de sustentabilidade e o suplemento do sector financeiro ("Directrizes GRI"), conforme declarado pela CGD.
2. A nossa revisão abrangeu os conteúdos do Relatório de Sustentabilidade, relacionados com os itens de "Estratégia e perfil" estabelecidos nas referidas Directrizes, e os dados de 2009 relacionados com os indicadores de desempenho essenciais, incluindo os do suplemento do sector financeiro, conforme a "Tabela Índice da *Global Reporting Initiative*" nele inserida.

Responsabilidades

3. É da responsabilidade do Conselho de Administração da CGD a preparação do Relatório de Sustentabilidade, bem como a definição, implementação e execução de processos, procedimentos e critérios adequados para a recolha, tratamento, apresentação e validação da informação nele contida. A nossa responsabilidade é a de emitir um parecer, com base nos procedimentos adiante especificados, sobre a informação acima referida.

Âmbito

4. A nossa revisão foi efectuada de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade 3000 – ISAE 3000, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, referente a trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Esta norma exige que sejam planeados e executados procedimentos e aplicadas técnicas e conhecimentos de auditoria, de modo a obter uma completa compreensão dos assuntos em análise e, considerando as circunstâncias, obter evidências apropriadas e suficientes para basear as nossas conclusões. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações a responsáveis da CGD e procedimentos analíticos, incluindo testes numa base de amostragem. Assim, em conformidade, os procedimentos executados são mais limitados do que os executados num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, sendo por isso obtido um menor grau de garantia.

A Deloitte & Associates, SROC S.A. é uma entidade independente do grupo de firmas membros, sendo cada uma delas uma entidade legal separada e independente. Para saber a situação detalhada de cada uma das Deloitte & Associates, SROC S.A. e das suas entidades legais, consulte a nossa página corporativa.

Deloitte & Associates, SROC S.A. é uma entidade independente do grupo de firmas membros, sendo cada uma delas uma entidade legal separada e independente. Para saber a situação detalhada de cada uma das Deloitte & Associates, SROC S.A. e das suas entidades legais, consulte a nossa página corporativa.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Deloitte.Deloitte & Associados, SROC S.A.
Inscrição na OROC nº 43
Registo na CMM nº 231

Página 2 de 2

6. Os principais procedimentos executados foram:

- Entrevistas com os responsáveis da CGD pela preparação do Relatório de Sustentabilidade e pela informação reportada, de modo a obter um entendimento dos princípios de gestão, bem como dos sistemas e dos procedimentos aplicados;
- Revisão da conformidade dos conteúdos incluídos no Relatório de Sustentabilidade, referidos no parágrafo 2, com os requisitos das Directrizes GRI para o nível de aplicação A+;
- Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados quantitativos relativos ao exercício de 2009, relacionados com os indicadores por nós revistos;
- Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efectuados pela CGD relacionados com os dados quantitativos sujeitos à nossa revisão, bem como de testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa inserida no âmbito do nosso trabalho, através da obtenção de evidências da mesma, nomeadamente: (i) Código de Conduta; (ii) Relatórios e outra informação interna relacionada com o processo de determinação de materialidade e com processos de consulta, envolvimento e resposta a necessidades e expectativas de *stakeholders*; (iii) Relatórios, despachos do Conselho de Administração e outros comprovativos dos compromissos assumidos para 2009, que foram alcançados; (iv) Evidências internas e externas de suporte aos dados quantitativos reportados, tais como facturas, guias de acompanhamento de resíduos, normas internas, entre outras; e
- Verificação da consistência da informação constante do Relatório de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho, e que a mesma não contradiz nenhuma informação relevante disponibilizada pela CGD no seu Relatório e Contas.

Parecer

7. Com base no trabalho efectuado, descrito no parágrafo 6 acima, o qual foi executado tendo em vista a obtenção de um nível de segurança moderado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o Relatório de Sustentabilidade de 2009 da Caixa Geral de Depósitos, S.A. não tenha sido elaborado, em todos os aspectos materialmente relevantes, de modo a observar a aderência ao nível de aplicação A+ das Directrizes GRI, conforme declarado pela CGD.

Lisboa, 8 de Julho de 2010



Deloitte & Associados, SROC S.A.
Representada por João Carlos Frade



Este Relatório de Sustentabilidade 2009 é carbono zero.
As emissões de gases com efeito de estufa geradas pela
sua produção são compensadas.



CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.
Av. João XXI, n.º 63 - 1000 - 300 Lisboa
Capital Social: EUR 4 500 000 000
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 2900/930902
Pessoa Colectiva n.º 500 960 046