DESEMPENHO DE SUSTENTABILIDADE

DESTAQUES 2020

DESEMPENHO DE SUSTENTABILIDADE

DESTAQUES 2020

Este documento tem como objetivo dar a conhecer às partes interessadas[1] uma perspetiva global das principais atividades desenvolvidas pela Caixa Geral de Depósitos (CGD) em Portugal em 2020 e que contribuem para as várias dimensões do desenvolvimento sustentável.

colorADD

Este relatório utiliza o código de cor ColorADD. Desde modo, promove princípios de inclusão e a compreensão do seu conteúdo por leitores daltónicos.

Para sugestões ou questões relacionadas com este documento utilize o *email* sustentabilidade@cgd.pt

[1] Pessoas ou entidades afetadas pela CGD ou que afetam a sua atividade.

ÍNDICE

A Caixa 03
Destaques de 2020 04
Políticas e Compromissos 05
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 06
Materialidade 07
A Estratégia de Sustentabilidade 2018 - 2020 08
Modelo de Governo e Práticas de Gestão 09
Medidas para mitigar o impacto da COVID-19 10
Responsabilidade Social Corporativa 11
Financiamento Sustentável 15
Gestão do Capital Humano 16
Práticas Anticorrupção 17
Segurança da Informação 18
Sustentabilidade Financeira 19

Para saber mais, consulte o Relatório de Sustentabilidade 2020.

EY Building a better working world

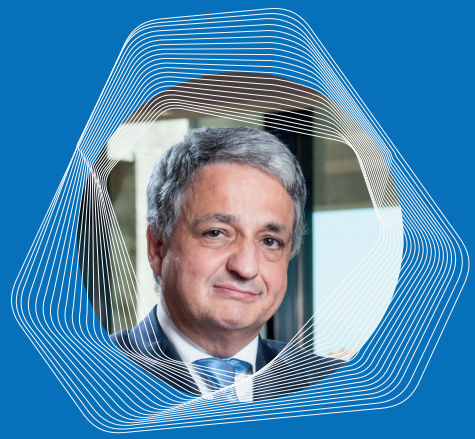
A verificação da informação deste documento foi realizada pela Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. no âmbito do processo de revisão independente do Relatório de Sustentabilidade 2020.

A CAIXA

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) está, desde o seu início, diretamente relacionada com o desenvolvimento económico e social do País. Desde 1876 que temos pela frente o objetivo de contribuir para uma sociedade melhor, disponibilizando produtos e serviços bancários que visam a melhoria do bem-estar das famílias e o desenvolvimento do setor empresarial.
Considerando essa missão, desenvolvemos a nossa atividade e criação de valor para as partes interessadas de um modo sustentável, o que implica uma gestão dos recursos assente em princípios de responsabilidade não só a nível económico mas também social e ambiental.

OS VALORES DA CAIXA

CONFIANÇA
RENDIBILIDADE
PROXIMIDADE
CULTURA DE RISCO E RIGOR
TRANSPARÊNCIA
PROFISSIONALISMO
INTEGRIDADE
RESPONSABILIDADE
INOVAÇÃO



"O ano de 2020 colocou-nos à prova de um modo inesperado e sem precedentes, com impactos profundos e duradouros a nível individual e coletivo e no plano familiar e socioeconómico. Foi neste enquadramento que desenvolvemos e apoiámos um vasto conjunto de iniciativas e projetos que promoveram a resiliência económico-financeira das famílias e das empresas, bem como o suporte às comunidades mais necessitadas.
A Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 assumiu-se como o eixo de orientação do negócio responsável, com seis áreas de intervenção estruturais consubstanciadas em 118 ações, assegurando uma atuação consonante com as expectativas que as partes interessadas têm para com o "Banco dos Portugueses". Neste contexto, é fundamental mantermos a resposta e proximidade aos nossos clientes de forma inovadora, inclusiva, responsável e sustentável a longo prazo."

Paulo Moita de Macedo,
Presidente da Comissão Executiva

DESTAQUES 2020

4,2 M
de clientes

1,8 M
de clientes digitais ativos

556
agências bancárias

6.452
colaboradores [2]

38% Masculino
62% Feminino

460 ATS
2.357 ATM

4.966 GJ
de produção de energia renovável

38
parcerias e acordos de cooperação com Instituições de Ensino Superior

+ 4 mil M €
de fundos de investimento com critérios ESG

67.070 [3]
moratórias de crédito aprovadas

3.089
respostas à auscultação de partes interessadas

1.621 M € [3]
de financiamento através de linhas de crédito COVID para empresas e negócios.

[2] Número de colaboradores da CGD, SA em 31/12/2020
[3] Dados a 31/01/2021

PRÉMIOS E DISTINÇÕES

Prémio de Sustainability Finance
2020

Euronext Lisbon

Envelhecimento Ativo e Preparação para a Reforma

Human Resources

Empresa mais atrativa para trabalhar (setor financeiro) em Portugal

RandStad Employer Brand Research 2020

Brand Reputation Portugal 2020

Awards *Reputation Knowledge Center*

Best Bank 2019
Em Portugal

Emea Finance

Marca mais reputada
Banca

Marktest Reputation Index

* Prémios e distinções da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

MANIFESTO
Empresas pela sustentabilidade

A Caixa tornou-se signatária em 2020 do Manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável" do BCSD Portugal, declarando a sua ambição de contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo, promoção do crescimento, busca da eficiência, reforço da resiliência e reforço da cidadania corporativa.

Para saber mais sobre as políticas consulte cgd.pt/Sustentabilidade/Visao/Pages/Politicas.aspx

POLÍTICAS E COMPROMISSOS

As políticas e compromissos circunscrevem a atuação quanto às práticas de gestão responsável, incitando a prevalência da ética, do rigor e da transparência em todas as atividades e operações, vinculando colaboradores e estruturas funcionais, empresas do Grupo e, sempre que enquadrável, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas.

A Caixa subscreve voluntariamente compromissos e princípios de referência, designadamente:

O desempenho de Sustentabilidade da Caixa é também avaliado por diferentes entidades e índices externos. Esta prática permite acompanhar tendências e as melhores práticas e refletir essa informação na adequação da Estratégia de Sustentabilidade.

A Caixa alcançou em 2020 uma classificação de Gestão (B) no questionário de *Climate Change* e uma classificação de Liderança (A-) no *Supplier Engagement Rating* do CDP

Para saber mais sobre as Avaliações Externas da CGD consulte cgd.pt/Sustentabilidade/Desempenho/Pages/Avaliacoes-Externas.aspx

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"Graças ao apoio e envolvimento da CGD o programa Compromisso Pagamento Pontual a Fornecedores, que a ACEGE coordena, registou um forte crescimento e impacto no ecossistema empresarial português.
Envolvendo mais de 1.500 empresas, associações e organizações, o compromisso tem como missão transformar a cultura de pagamentos atrasados em Portugal, acabando com uma prática que impede o crescimento e a competitividade da nossa economia, gera enormes ineficiências nas empresas, e causa sofrimento desnecessário. É urgente, especialmente na crise que vivemos, promover uma nova cultura de pagamentos a horas que traga liquidez e confiança às empresas, que permita acreditar na retoma e na concretização do 8º ODS — Trabalho Digno e Crescimento Económico, que o nosso país tanto necessita."

Jorge Libano Monteiro
Secretário-Geral da ACEGE

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas definem as prioridades e aspirações de desenvolvimento sustentável global para 2030, e visam mobilizar esforços globais em torno de uma série de objetivos e metas comuns. A Caixa é membro da rede portuguesa *Global Compact Network Portugal* (GCNP), que tem mandato internacional para conduzir a contribuição do Setor Empresarial Português na concretização dos 17 Objetivos.

ODS de atuação prioritária

Atendendo às especificidades do setor financeiro, e tendo em conta o exercício de análise de materialidade, destacam-se seis ODS prioritários, que são dinamizados em alinhamento com a Estratégia de Sustentabilidade.
Estes são potenciados pelo estabelecimento de parcerias estratégicas (ODS 17).

ODS PRIORITÁRIOS

ODS DE SUPORTE

Para saber mais sobre os ODS consulte
cgd.pt/Sustentabilidade/Visao/Pages/Objetivos-Desenvolvimento-Sustentavel.aspx

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

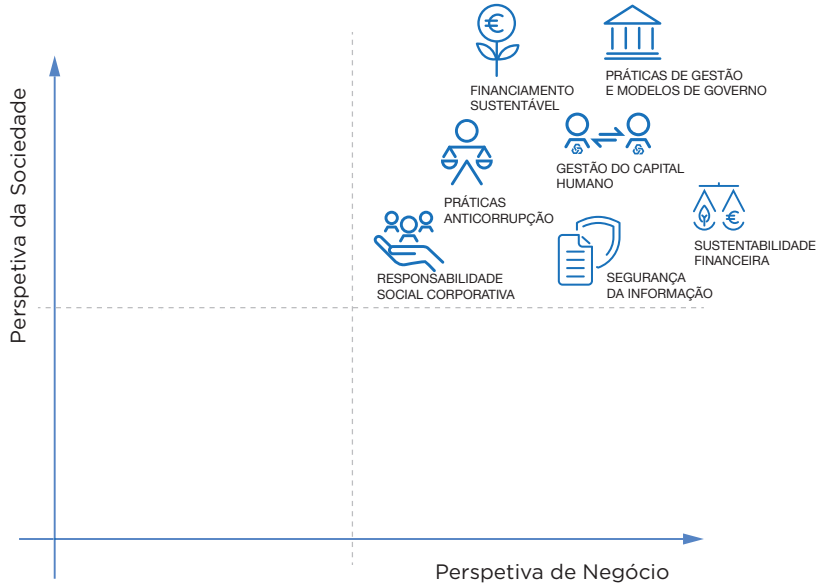
"A Estratégia de Sustentabilidade da CGD define as áreas prioritárias de atuação na dimensão ambiental, social e económica. O processo de análise de materialidade e a auscultação das expectativas das principais partes interessadas são um contributo fundamental na definição dos pilares de atuação.
A abordagem inclusiva das expectativas das partes interessadas nas tomadas de decisão e na definição da visão dos negócios, bem como o diálogo aberto e regular com as partes interessadas, assentam nos princípios da inclusão, da responsabilidade e da criação de valor para uma sociedade mais próspera, justa e inclusiva."

Miguel Namorado Rosa,
Diretor Central da Direção de Suporte Corporativo CGD

MATERIALIDADE

A análise de materialidade fornece informação relevante sobre as tendências futuras, riscos e oportunidades de negócios que influenciam a criação de valor e a evolução para um modelo de negócio mais responsável, inclusivo e de longo prazo.

As partes interessadas internas e externas foram consultadas por meio de um inquérito *on-line* e complementarmente ocorreram reuniões com os fornecedores, instituições sociais e organizações ambientais não-governamentais. Como resultado desse processo, foram identificados sete temas materiais:



ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2018-2020

A Estratégia de Sustentabilidade representa o compromisso da Caixa no âmbito do desenvolvimento sustentável e um investimento no futuro dos seus ativos e orientação para a criação de valor para os seus clientes e colaboradores, a redução dos impactes ambientais e a realização de negócios mais responsáveis e inclusivos.

A Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 endereça seis áreas de intervenção estrutural – Negócio Responsável, Responsabilidade Social, Pegada Ambiental, Ética e *Compliance*, Gestão de Risco e Envolvimento com as partes interessadas.

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"A CGD é irreversivelmente parceiro fundador e construtor da Casa Papa Francisco e do projeto de Oferta Integrada de Serviços Terapêuticos, que permite apoiar mais utentes na Casa do Gaiato de Lisboa e na comunidade envolvente. Mais do que o apoio institucional, que é fundamental, comove-nos e incentiva-nos o envolvimento e o carinho das pessoas da CGD. Sentimo-nos "um" a lutar pelo Primeiro Objetivo Sustentável da ONU: a Erradicação da Pobreza. Bem hajam."

Teresa Antunes,
Presidente da Direção da Casa do Gaiato de Lisboa

"Ser Trainee na CGD é estar consciente que o trabalho aqui desenvolvido tem diversos níveis e não se resume à área financeira. Neste sentido, tive a oportunidade de estar envolvido numa ação de voluntariado no Banco Alimentar e ainda de conhecer a forma como a CGD coloca como prioridade, designadamente ao nível dos seus edifício, a sua preocupação com a sustentabilidade ambiental. Integrar uma empresa com estes valores permite-me executar a minha função com um sentimento de dever cumprido."

Bruno Carvalho,
Trainee Geração Caixa

MODELO DE GOVERNO E PRÁTICAS DE GESTÃO

Enquanto peça relevante para o modelo de Governação da Caixa, é importante destacar o Comité da Sustentabilidade (CSU), enquanto órgão consultivo da Comissão Executiva que supervisiona a gestão e orienta a decisão quanto à definição e implementação da Estratégia de Sustentabilidade, incorporando os princípios de desenvolvimento sustentável, banca responsável e finanças sustentáveis na atuação corrente da Caixa, em alinhamento com o Plano Estratégico da Instituição e as expectativas das partes interessadas.

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"Ernesto Grilo Sucessores, Lda. é uma empresa de produção e venda de utensílios de cozinha localizada em Vila Nova de Gaia.
Com mais de 90 anos de existência, muito trabalho e uma boa dose de perseverança, temos vindo a construir uma história de sucesso. A Caixa Geral de Depósitos tem sido fundamental na construção de uma parceria cada vez mais sólida, mesmo em contexto de pandemia prestando um apoio próximo, fundamentalmente através da Linha Apoio Economia Covid-19.
De realçar a rapidez, eficiência e diligência como o processo foi tratado pelo nosso gestor Caixa Negócios."

José Grilo,
Sócio Gerente

MEDIDAS PARA MINIMIZAR O IMPACTO DA COVID-19

A Caixa tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas para minimizar o impacto da pandemia COVID-19 nos seus clientes e colaboradores.

Medidas para as empresas e negócios: Possibilidade de implementação da moratória nas operações vivas; Linha de Crédito Capitalizar 2018 – COVID-19; Linha de Apoio à Economia COVID-19; Linhas de Crédito específicas para a Madeira e para os Açores; Linhas de Crédito de Apoio ao Setor da Pesca e da Agricultura; Isenção de mensalidade de Terminais de Pagamento Automático (TPA) dos pequenos comerciantes; entre outras.

Medidas para os clientes particulares: Possibilidade de implementação da moratória nas operações vivas; Proteção para Crédito Hipotecário e Crédito Pessoal; Proteção para Crédito Não Hipotecário, Crédito Especializado e *Leasing*; Transferências ilimitadas, SEPA e MB Way; Isenção de comissões durante o primeiro ano ou durante o período de crise; Flexibilização dos seguros; entre outras.

Medidas de proteção aos colaboradores: No âmbito do Plano de Contingência da Caixa foram concretizadas um conjunto de medidas para reforço da proteção e segurança dos clientes e colaboradores, que permitiu manter 99% das agências em funcionamento, assegurando a prestação dos serviços bancários essenciais e o atendimento presencial a clientes Particulares e Empresas, em todo o continente e ilhas, bem como a integral capacidade operacional nos serviços centrais.

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"Mudar o mundo não será, nunca, uma missão de uma só pessoa, de uma só cidade, de uma só organização. E foi exatamente isto que Caixa Geral de Depósitos nos tem vindo a ensinar e relembrar continuamente nos últimos anos.
Com esta parceria fomos capazes de criar a U.DREAM Lisboa, de triplicar o impacto deste apoio com o Programa Parcerias para o Impacto, de levar o nosso impacto a mais 8 instituições locais e capacitar mais de 60 futuros Líderes Sociais. E como em todos os melhores Sonhos, o dia de amanhã irá trazer-nos uma bonita realidade, se continuarmos a caminhar juntos."

Diogo Cruz,
Presidente e Fundador da U. DREAM Portugal

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

A Responsabilidade Social Corporativa visa o desenvolvimento de estratégias, políticas e ações que promovam um negócio mais inclusivo e responsável, ao nível social e ambiental.

Em 2020, no âmbito do **Dia de Voluntariado Caixa** foram realizadas **37 ações** de âmbito nacional, que contaram com a participação de cerca de **250 voluntários**, apoiando **28 Instituições** particulares de solidariedade social.

Os **Prémios Caixa Social** distinguem e apoiam financeiramente o trabalho desenvolvido pelas entidades do terceiro setor.
Em 2020 alcançaram-se os seguintes resultados[4]:

- **52 projetos;**
- **161.928 beneficiários estimados;**
- Investimento de **1 Milhão de euros.**

[4] Somatório dos Prémios Caixa Social 2020 e da Antecipação dos Prémios Caixa Social 2021

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"O Politécnico de Portalegre é uma instituição de ensino superior comprometida com os seus alunos, com a qualidade do seu ensino e da sua investigação e com os seus parceiros regionais, nacionais e internacionais. A articulação da academia com o tecido empresarial e social tem possibilitado afirmar o Politécnico como âncora do desenvolvimento regional, resultando mais qualificação e mais inovação.

Nesta caminhada, o Politécnico de Portalegre tem contado com a proximidade da Caixa Geral de Depósitos (CGD) no apoio ao reconhecimento do mérito dos seus alunos, na fixação regional de jovens talentos, no desenvolvimento de atividades científicas e culturais e no reforço do ambiente académico nas cidades de Portalegre e de Elvas. A CGD é um parceiro privilegiado na constante busca da melhoria do bem-estar dos nossos alunos, contribuindo para qusejam, ao longo da vida, bons profissionais e cidadãos social e culturalmente intervenientes."

Albano Silva
Presidente do Politécnico de Portalegre

PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO

O segmento universitário constitui um eixo de intervenção estratégico para a Caixa. Reconhecendo a importância da Educação e do Conhecimento a Caixa tem 38 parcerias e acordos de cooperação com instituições de Ensino Superior e investiu 7,5 milhões de euros neste segmento, no ano de 2020.

Em 2020 a CGD promoveu a 2º edição dos Prémios Caixa Mais Mundo que visam reconhecer o mérito académico dos estudantes que finalizaram o ensino secundário, incentivar a continuidade dos estudos e promover a igualdade de oportunidades no acesso à educação de nível superior. Em 2020, a Caixa atribuiu **100 prémios de mérito** com o valor unitário de **1.500 euros.**

PROMOÇÃO DA SAÚDE

Dadores de Sangue
SERVIÇOS SOCIAIS DA CGD

O Grupo de Dadores de Sangue (GDS) dos Serviços da Caixa é o maior grupo de dadores de sangue em Portugal e o único grupo ligado a uma instituição financeira a nível nacional.
O GDS conta com 9.125 dadores no ativo tendo efetuado em 2020:

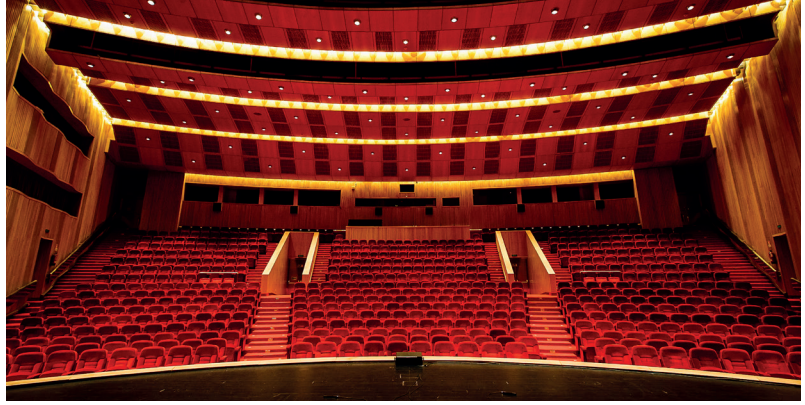
- **50 recolhas de sangue programadas;**
- **14 inscrições para potenciais dadores de medula óssea.**

Para saber mais sobre os Prémios Caixa Mais Mundo consulte
cgd.pt/Sustentabilidade/Responsabilidade-Social/Pages/Caixa-Mais-Mundo.aspx

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"Trabalhar com a Culturgest é sempre uma excelente oportunidade de estar em contacto com o nível mais alto de divulgação artística em Portugal.
Além de terem uma equipa extremamente profissional e acolhedora, o prazer e a dedicação com que fazem acontecer as propostas são notáveis.
Em tempo de pandemia tivemos de remarcar os nossos concertos (sem nunca ter 100% de certeza que se realizassem) e a Culturgest teve a brilhante ideia de reforçar a encomenda com uma versão que pudesse ser apresentada online para que pudéssemos garantir que o público não perdesse a experiência e nós a motivação de continuar neste período difícil. Soluções destas só poderão vir por parte de verdadeiros "soldados" da divulgação da arte."

Ricardo Toscano
Compositor



PROMOÇÃO DA CULTURA

A Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest é o braço cultural da Responsabilidade Social Corporativa da CGD. Dedicada a múltiplas áreas da criação contemporânea – teatro, dança, música, artes visuais, cinema e discurso – oferece um leque diversificado de atividades atraentes a um público cada vez maior e diversificado. O ano 2020 foi um ano particularmente difícil para o setor artístico, mas a Culturgest colocou-se sem hesitação ao lado dos artistas e do público. Apesar da situação adversa, honrou todos os compromissos com os 'seus' artistas e criou novas oportunidades através de uma aposta *online* consistente e de qualidade. E o público aderiu: onde o número de espetadores presenciais ficou muito aquém das expetativas originais, o programa *online* conseguiu atrair mais de 64 mil espetadores.
Em 2020, a Culturgest reforçou a vertente de sustentabilidade ambiental na sua programação, aliando-se ao projeto municipal Lisboa Capital Verde 2020. No início de 2020, a Culturgest assumiu a direção do projeto Europeu ACT – *Art, Climate, Transition*, abrindo novos caminhos para o desenvolvimento de atividades dedicadas à ecologia, às mudanças climáticas e à sustentabilidade ambiental. O projeto conta com dez parceiros em dez países europeus e é cofinanciado pelo programa Europa Criativa da União Europeia para o período 2019-2023.

Para saber mais sobre a programação da Culturgest consulte culturgest.pt

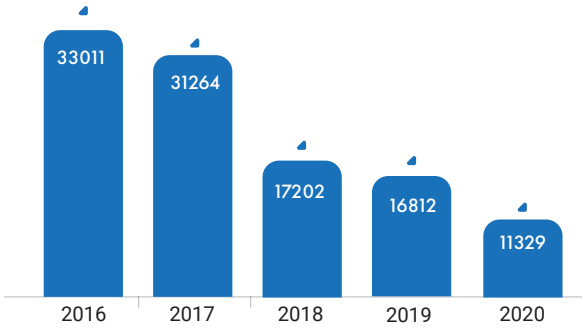
SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implementado no Edifício Sede e certificado de acordo com a norma ISO 14001, reforça o compromisso de melhoria contínua assumido pela Caixa, através da Politica de Ambiente.
Em 2020, a Caixa alcançou a renovação do certificado ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2015 o que atesta a evolução da Caixa na resposta aos requisitos da referida norma.

PROGRAMA DE BAIXO CARBONO

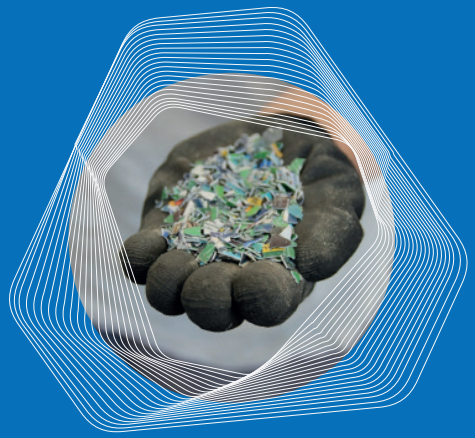
O Programa de Baixo Carbono materializa a estratégia da Caixa para as alterações climáticas, contribuindo para a redução do impacto ambiental das suas atividades e para a adoção de boas práticas ambientais pelas partes interessadas.
Durante os últimos 5 anos (2016-2020) a Caixa alcançou uma redução significativa das emissões de Gases com Efeito de Estufa.

TOTAL EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (tCO_2e)[5]



[5] Emissões de âmbito 1, 2 (método *market-based*) e 3

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS



"Atenta à relevância de uma gestão eficiente dos resíduos e dada a elevada quantidade de cartões bancários obsoletos diariamente entregues nas agências, a CGD identificou enquanto oportunidade de melhoria, o desenvolvimento de um projeto para a reciclagem de cartões bancários caducados ou inutilizados. Tendo por base o conceito de Economia Circular e através de um projeto desenvolvido em parceria com a empresa Extruplás, os cartões bancários e não bancários, são passíveis de serem valorizados através da reciclagem do plástico, dando vida a peças de mobiliário que são oferecidas a instituições de solidariedade social."

Sandra Castro
Diretora Geral — Extruplás

Para saber mais sobre o Projeto de Reciclagem de Cartões consulte cgd.pt/Sustentabilidade/Responsabilidade-Ambiental/Pages/Reciclagem-Cartoes.aspx

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"Como Signatária dos Princípios para uma Banca Responsável da ONU, a CGD faz parte de um quadro único, concebido para assegurar o alinhamento das práticas bancárias com a visão para o futuro que a sociedade estabeleceu nos Objectivo de Desenvolvimento Sustentável e no Acordo de Paris sobre o Clima. Como parte deste movimento global para a mudança, a CGD está a liderar o caminho para um futuro no qual o sistema financeiro incorpora a sustentabilidade em todas as atividades, melhorando continuamente o seu impacto e sendo capaz de demonstrar um contributo positivo para as pessoas e para o planeta."

Eric Usher,
Responsável pelo Programa Ambiental das Nações Unidas para o Setor Financeiro (UNEP FI)

FINANCIAMENTO SUSTENTÁVEL

Para uma economia que se pretende neutra em carbono, é necessária a participação de todos os agentes económicos, em especial o setor financeiro, através da reorientação dos fluxos de capitais para investimentos mais sustentáveis.
A CGD tem vindo investir no desenvolvimento e na comercialização de linhas financiamento sustentáveis, como por exemplo, a Linha de Crédito Para a Descarbonização e Economia Circular.

Linha de financiamento que visa contribuir para as metas definidas no Plano Nacional Energia-Clima 2030 e acelerar o processo de transição para uma economia circular.

A Caixa Gestão de Ativos deu continuidade ao seu modelo de Investimento Socialmente Responsável, tendo no final de 2020, mais de 4 mil milhões de euros de Fundos de Investimento Mobiliário[6] com critérios ESG (*Environmental, Social and Governance*).

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Em 2020 a CGD alinhou o seu reporte de informação com as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), permitindo uma maior compreensão e transparência sobre o processo de gestão dos riscos climáticos.

[6] Excetuando Investimentos Alternativos e Mercado Monetário
Para saber mais consulte: cgd.pt/Sustentabilidade/Negocio-Responsavel/Pages/Financiamento-Sustentavel.aspx

GESTÃO DO CAPITAL HUMANO

Os princípios de Responsabilidade Social e Familiar da Caixa refletem uma gestão centrada no fator humano e numa liderança socialmente responsável, envolvendo todos os níveis hierárquicos da Empresa na criação de um ambiente de respeito, inclusivo, e de meritocracia, na aposta no desenvolvimento das pessoas, e progressão de carreira.

Estes princípios encontram-se refletidos no Plano para a Igualdade de Género publicado em 2020 e que constitui um passo significativo para a prossecução do 5.º Objetivo de Desenvolvimento Sustentável: Igualdade de Género, no compromisso de reduzir as desigualdades.

O ano de 2020 foi também caracterizado pelo reforço de processos de recursos humanos, onde se destacam a implementação de diferentes Políticas, do modelo de Acolhimento e Integração na CGD e a aposta no Programa de *Trainees*. Foi reforçada também a aposta na formação e desenvolvimento, enquanto instrumento chave para a transformação do negócio e para a gestão de conhecimento e de talento.

242.467
Horas de formação em 2020
(+23% face a 2019)

91%
Satisfação global com a formação em 2020 (+11% face a 2019)

Conheça as oportunidade recrutamento da Caixa em: recrutamento.cgd.pt/

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"Pensar Sustentabilidade é investir no Futuro e neste processo de mudança é fundamental trazer conhecimento de novas metodologias e práticas que possam ajudar a transformar o negócio e a gerar valor reconhecido pelo Cliente.
Quando em 2012 a CGD abraçou o desafio da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental sabíamos que o início seria difícil. Foi importante uma equipa que acreditou, os resultados obtidos partilhados em números e poupança e, acima de tudo foi decisivo o formar embaixadores do tema em cada uma das nossa direções e desenvolver e robustecer competências ano após ano.
Volvidos 8 anos o tema Sustentabilidade enfrenta outros desafios, nomeadamente a transição para uma economia verde e de baixo carbono.
A formação em *Sustainable Finance* é, por isso, uma aposta da CGD e que se pretende que seja estendida a todas as áreas de negócio, de modo a potenciar o desenvolvimento de produtos e serviços ambientalmente mais responsáveis e inclusivos."

Ana Gomes
Coordenadora da Caixa Academia CGD

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"A atividade da Direção de *Compliance* tem como enfoque não só o cumprimento legal e regulamentar mas também a conduta ética da Instituição e dos seus Colaboradores. Neste âmbito, a forma como a CGD gere os temas ambientais, sociais e de *governance* assume uma significativa relevância.

A Direção de Compliance acompanha a implementação da Estratégia de Sustentabilidade da CGD, atendendo em especial ao quadro legal e regulamentar vigente, a qual consubstancia, em última análise, o contributo da Caixa para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde se insere."

José Varela
Coordenador da Unidade de Gestão de Risco de *Compliance*

PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

A conduta ética nos negócios é um fator da máxima relevância para o desenvolvimento e crescimento das empresas, e particularmente das instituições financeiras. A Caixa está comprometida no combate a práticas de corrupção e infrações conexas, bem como a outras formas de criminalidade como o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.

Em 2020, foi atualizado o Código de Conduta da Caixa, tendo sido assegurado o reforço das disposições relativas a temas de ética, tais como a prevenção da corrupção, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável, conflitos de interesses, comunicação de práticas irregulares, entre outros.

A Caixa encontra-se comprometida com as mais elevadas práticas no âmbito da Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento ao Terrorismo pelo que, com vista ao cumprimento dos normativos legais e regulamentares em vigor, bem como as recomendações das entidades internacionais relevantes, tem implementado um conjunto claro de políticas, procedimentos e sistemas de controlo que permitem avaliar e mitigar os possíveis riscos inerentes aos seus clientes e às relações de negócio com estes estabelecidas.

Consulte o Código de Conduta da CGD em:
cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codigo-de-Conduta-CGD.pdf

O QUE DIZEM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

"O Plano de Transformação Tecnológica da CGD teve um impacto relevante na resposta aos desafios e necessidades que a pandemia COVID-19 veio acentuar.
Neste âmbito, é importante destacar a frente de cibersegurança que foi crítica para a implementação de um modelo de teletrabalho que assegurou não só a segurança dos colaboradores, mas também a proteção dos dados e ativos dos clientes da CGD."

Maria João Carioca
Administradora da CGD
com o pelouro dos Sistemas
de Informação

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação é uma componente indispensável na condução do negócio da Caixa, constituindo a base dos processos de negócio e o meio de obter vantagem competitiva sobre a concorrência, tornando-se, assim, um ativo crítico que deve ser adequadamente protegido, sendo essencial preservar a sua confidencialidade, disponibilidade e integridade.

Com o objetivo de dinamizar a transformação digital do Grupo CGD, foi desenvolvido um Plano Estratégico estruturado em 5 pilares e que engloba um total de 96 iniciativas.

1. Modelo de Governo e Organização;
2. Transformação Tecnológica;
3. Cibersegurança e Risco de IT;
4. Dados (Princípios BCBS239);
5. Internacional.

Em 2020, foi lançado o curso de *e-Learning* "Cibersegurança e Proteção da Informação", com realização obrigatória para os todos os colaboradores.

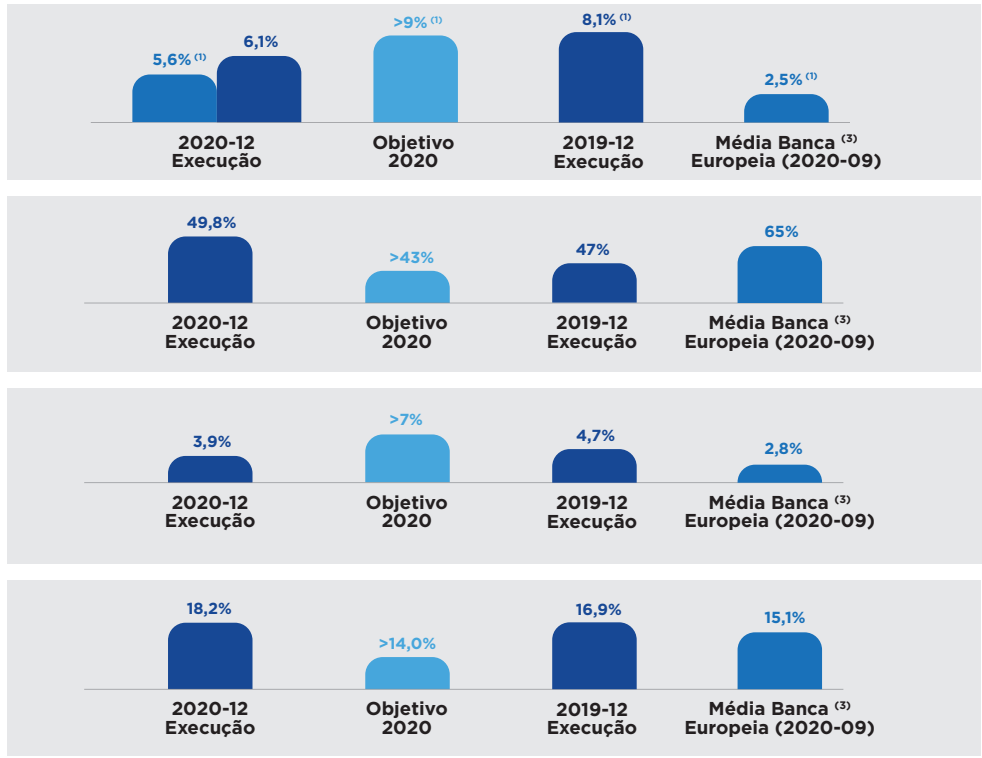
No âmbito do Plano de Contingência COVID-19, a CGD conseguiu colocar pela primeira vez na sua longa história, todo o *Call Center* em regime de teletrabalho.

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

A atividade do Grupo Caixa no ano de 2020 foi marcada pelo impacto e resposta à pandemia Covid-19, expresso num reforço significativo do apoio às famílias e empresas e na constituição preventiva de imparidades que condicionou os resultados da Caixa. Ainda assim, foi possível atingir um resultado líquido positivo de 491,6 milhões de euros.

A Caixa cumpriu com a generalidade dos compromissos assumidos no Plano Estratégico, tendo atingido uma rentabilidade superior à média da banca europeia.

Return on Equity (ROE)	Objetivos de Gestão [1] 2020 > 9%	✓
Cost-to-Income Corrente [2]	Objetivos de Gestão 2020 < 43%	✓
Rácio NPL	Objetivos de Gestão 2020 < 5%	✓
CET1 Fully Loaded	Objetivos de Gestão 2020 < 14%	✓



[1] ROE da atividade corrente = (Resultados líquido + Custos não recorrentes + interesses que não controlam) / Capitais próprios (média de 13 observações mensais, valor anualizado;
[2] Atividade doméstica [3] EBA Risck Dashboard — Setembro de 2020