

RELATÓRIO SUSTENTABILIDADE 2014



Índice

Sobre este relatório	3
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva do Grupo CGD	6
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva do Banco Interatlântico	8
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Banco Comercial do Atlântico.....	9
Mensagem do Diretor Presidente do Banco Caixa Geral Brasil	11
Destaques 2014.....	12
Principais Reconhecimentos	13
1. Grupo CGD	14
1.1 Identidade organizacional	14
1.2 Presença mundial	15
1.3 Modelo de Governo	16
1.4 Gestão para a Sustentabilidade	17
1.5 Diálogo com <i>Stakeholders</i>	22
2. Desempenho Económico.....	25
2.1 Criação de valor.....	26
2.2 Ética e conduta	29
2.3 Gestão do risco.....	33
2.4 Relacionamento com clientes.....	39
2.5 Oferta sustentável.....	47
2.6 Gestão de Fornecedores	64
3. Desempenho Social.....	66
3.1 O Nosso Capital Humano	67
3.2 Desenvolvimento profissional	69
3.3 Saúde e Segurança	74
3.4 Voluntariado Corporativo	77
3.5 Investimento na Comunidade	79
3.6 Promoção do Empreendedorismo	80
3.7 Educação e Literacia Financeira	81
3.8 Cultura e Património Histórico	84
4. Desempenho Ambiental	87
4.1 Estratégia Ambiental da CGD.....	88
4.2 Desempenho Ambiental	89
4.3 Sensibilização Ambiental.....	95
ANEXOS	98
Anexo 1 – Indicadores de Sustentabilidade	99
Anexo 2 - Notas Metodológicas.....	106
Anexo 3 - Índice GRI	112
Anexo 4 – Declaração de Verificação	126
Anexo 5 – Correspondência com Princípios de Bom Governo	128

Sobre este relatório

A Caixa Geral de Depósitos, S.A., a qual é designada por CGD ou CGD,SA ao longo deste documento, publica o Relatório de Sustentabilidade anual, referente à atividade em 2014.

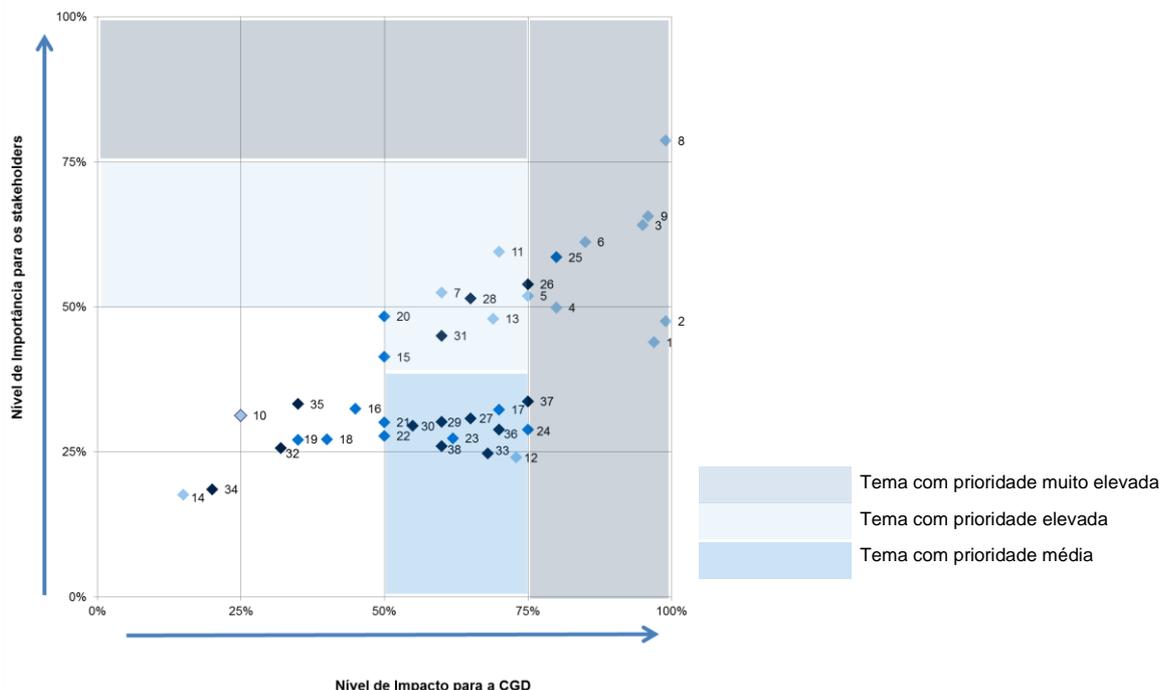
À semelhança dos anos anteriores, a informação reportada diz respeito sobretudo às atividades da CGD em Portugal, e decorrente do processo de alargamento do âmbito, é relatada informação sobre o desempenho em sustentabilidade das seguintes entidades:

- Empresas do Grupo CGD: Caixa - Banco de Investimento, SA; Caixa Gestão de Activos, SGPS;
- Agrupamento Complementar de Empresas: Sogrupos Compras e Serviços Partilhados, ACE e Sogrupos Sistema de Informação, ACE; e
- Bancos afiliados – Banco Interatlântico, S.A; Banco Comercial do Atlântico, SARL - ambos de Cabo Verde - e o Banco Caixa Geral Brasil, S.A., os quais se encontram designados ao longo do documento por BI, BCA e BCG Brasil, respetivamente.

Os dados quantitativos referem-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014, incluindo-se informação relativa aos anos anteriores, de modo a oferecer uma perspetiva da evolução do desempenho da CGD.

O presente documento foi elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na sua mais recente versão, GRI 4.0, incluindo o suplemento financeiro. Para dar resposta às novas diretrizes, a CGD elaborou uma matriz de materialidade com base nos resultados do processo de auscultação de *stakeholders* internos e externos, realizado no final de 2013, com vista à identificação dos temas materiais a abordar neste relatório. Esta matriz ilustra a importância atribuída, aos vários temas dos pilares económico, ambiental e social, pelos vários *stakeholders*, face ao nível de impacto dos temas para a CGD.

Matriz de materialidade



Como resultado deste exercício, destacam-se os seguintes temas materiais, os quais se encontram devidamente assinalados ao longo do relatório:

	Temas com prioridade muito elevada (impacto >=75%)	Limite do impacte	Correspondência GRI
8	Qualidade do serviço e satisfação dos clientes	Int/Ext	G4-PR5
9	Segurança dos clientes e do seu património financeiro	Int/Ext	G4-PR1 e G4-PR2
1	Modelo de Governo	Int	(G4-34 a G4-55)
2	Desempenho económico	Int	G4-EC1 a G4-EC4
3	Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais	Int	G4-SO3 a G4-SO5
6	Gestão de Risco	Int	G4-2 e DMA FS - Portofólio de Produtos e Auditoria
25	Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento de responsabilidades	Int/Ext	DMA FS - Portofólio de Produtos
4	Código de Conduta	Int/Ext	G4-56 a G4-58
26	Desenvolvimento do capital humano	Int	G4-LA9 a G4-LA11
5	Gestão da marca e reputação	Int/Ext	G4-PR3, G4-PR5 e FS15
37	Práticas de inclusão financeira de clientes	Int/Ext	G4-FS7, G4- FS13, G4 - FS14
24	Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito	Int/Ext	DMA FS - Portofólio de Produtos
Temas com prioridade elevada (impacto =>50%<75% e importância > 40%)			
11	Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços	Int/Ext	G4-PR3 a G4-PR9 DMA FS Rotulagem de produtos e serviços
7	Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos	Int/Ext	G4-1 e G4-2
28	Gestão de carreiras, remuneração e incentivos	Int	G4-LA2, G4-LA9 a G4-LA11, G4-LA13
13	Produtos de apoio às PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios emergentes da sociedade	Int/Ext	G4-FS6 a G4-FS8, G4-FS11, G4- FS13 e G4-FS14)
31	Conciliação entre a vida pessoal e profissional	Int	LA2
20	Formação e sensibilização ambiental a colaboradores	Int	DMA FS Portofólio de Produtos
15	Sistema de Gestão Ambiental	Int/Ext	G4-14, G4 -EN1 –G4-EN10, G4-EN15-G4-EN19, G4-EN21-G4-EN24, G4-EN26, G4-EN29, G4-EN31-G4-EN34
Temas com prioridade média (impacto =>50%<75% e importância < 40%)			
21	Formação e sensibilização ambiental à comunidade	Int/Ext	DMA FS Portofólio de Produtos
22	Formação e sensibilização ambiental junto de Clientes	Int/Ext	DMA FS Portofólio de Produtos
30	Saúde e segurança ocupacional	Int	G4- LA5 a G4-LA8
29	Diversidade e igualdade de oportunidades	Int	G4-LA3, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR3
27	Atração e retenção de talento	Int	G4-LA1 a G4-LA3, G4-LA12
38	Políticas de financiamento setorial	Int/Ext	DMA FS Portofólio de Produtos
23	Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de Project Finance (financiamento de grandes projetos)	Int/Ext	DMA FS Portofólio de Produtos
36	Práticas de literacia financeira	Int/Ext	DMA FS Rotulagem de produtos e serviços FS16, G4-EC7
33	Gestão responsável de fornecedores	Int/Ext	Ponto G4-12, G4-EC9, G4-EN32-EN33, G4-HR4-HR6, G4-SO9-SO10, G4-LA14-G4-LA15
17	Eco-eficiência	Int/Ext	G4-EN1-G4-EN3, G4-EN5, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN15-EN19, G4-EN23, G4-EN27
12	Práticas sistematizadas de diálogo com Stakeholders	Int/Ext	G4-24 a G4-27

	Temas do pilar económico	Int – Interno
	Temas do pilar ambiental	Ext – Externo
	Temas do pilar social	

A CGD,SA reporta em conformidade com o resultado da materialidade obtida, para a opção “abrangente”, enquanto os bancos afiliados reportam alguns indicadores de acordo com a sua capacidade de monitorização, devidamente identificados na tabela GRI, em anexo.

No âmbito do Programa Corporativo de Sustentabilidade, a CGD assume um conjunto de compromissos cujo *status* de cumprimento se encontra assinalado ao longo do relatório.

A CGD é subscritora dos Princípios do Global Compact das Nações Unidas. Ao longo do relatório encontram-se assinaladas as iniciativas que atestam o cumprimento geral destes 10 Princípios.

O Relatório de Sustentabilidade foi sujeito a verificação independente por uma entidade externa, conforme declaração de verificação da Deloitte & Associados, SROC, S.A, disponibilizada no anexo 4. Esta verificação analisou a conformidade da informação disponibilizada com o solicitado pela GRI G4, incluindo suplemento financeiro, e validou também a fiabilidade da informação disponibilizada associada a esses itens (estratégias, perfil e indicadores de desempenho), de modo a garantir que a mesma reflete, de modo apropriado, a realidade efetiva da CGD.

Em anexo são apresentadas tabelas de correspondência entre o conteúdo deste Relatório com os requisitos da GRI (Anexo 3) e com os Princípios de Bom Governo, aplicados ao Setor Empresarial do Estado (Anexo 5) .

Adicionalmente a este Relatório, poderá ser consultada informação complementar sobre as práticas e políticas da empresa no site da CGD e em relatórios anteriores. Para mais informações consulte <http://sustentabilidade.cgd.pt> ou contate sustentabilidade@cgd.pt.

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva do Grupo CGD

Portugal assistiu, em 2014, a um conjunto de eventos, com consequências expressivas e de natureza diferenciada no sistema financeiro e na economia nacional.

O Grupo CGD, importante referência do setor bancário e de Portugal, refletiu naturalmente os efeitos desses eventos, acionando as ferramentas e ajustamentos necessários a um enquadramento de um contexto em constante mudança nos últimos anos.



Como parte integrante da estratégia organizacional e da criação de negócio, o ano de 2014 foi marcado por acontecimentos importantes que reforçaram internamente a importância da sustentabilidade e responsabilidade social, nas suas diferentes vertentes de atuação.

No pilar económico-financeiro, a CGD pautou-se por um desempenho muito favorável no exercício de *Comprehensive Assessment* conduzido pelo BCE, confirmando a capacidade do respetivo balanço para suportar critérios de valorização de ativos muito rigorosos, bem como os efeitos de uma hipotética nova crise de dívida soberana. Ainda que penalizada por efeitos extraordinários, a CGD apresentou assim sinais de recuperação, com uma melhoria da sua rentabilidade em cerca de 40% face ao ano anterior (resultado negativo de 348 milhões de euros que compara com perda de 578,9 milhões de euros em 2013), verificando-se esta melhoria num contexto de reforçada liquidez e de favoráveis níveis de adequação dos capitais próprios. Na sequência da política de racionalização e eficiência operativa do Grupo, verificou-se também a manutenção de uma tendência descendente dos custos operativos.

Em 2014, foi concretizada a venda de 80% das participações nas unidades seguradoras, prevista no Programa de Assistência Económica e Financeira e consagrada no Plano de Reestruturação da CGD, concluindo-se uma etapa importante da estratégia do Grupo, tendo permitido reforçar o enfoque da CGD como banco comercial de retalho ao serviço das famílias e empresas portuguesas.

Num contexto económico em gradual recuperação, a CGD viu reforçados os sinais de confiança da sociedade portuguesa, famílias e empresas, expressos nomeadamente pelo aumento das quotas de mercado dos depósitos de clientes e, no âmbito das operações ativas, de um já visível fluxo de novas operações de crédito às empresas privadas não financeiras. Viu também melhoradas as suas notações de rating, à semelhança do que ocorreu com a República Portuguesa.

Os reconhecimentos externos em matéria de sustentabilidade que a CGD tem recebido, demonstram a sua capacidade de criar valor para a sociedade muito além das operações financeiras que gere. A marca CGD manteve-se como a marca portuguesa mais sólida e de confiança.

Conscientes do importante papel no mercado financeiro nacional, a racionalização da rede comercial doméstica tem sido acompanhada pelo reforço da qualidade do serviço através de canais não presenciais, sempre numa ótica das necessidades da população, tendo a satisfação global dos clientes continuado a aumentar, à semelhança dos anos anteriores.

Durante o ano, o Grupo CGD manteve a sua orientação estratégica para o financiamento da economia portuguesa e o posicionamento como “Banco das Empresas”, tendo continuado a apoiar as empresas exportadoras, através de uma equipa de gestores dedicados às PME e empreendedores. Para os clientes particulares, a CGD manteve a aposta e incentivo junto dos clientes e suas famílias na criação de hábitos de poupança, e de uma oferta de inclusão financeira, indo ao encontro das necessidades específicas dos vários segmentos.

Enquanto Banco de apoio à reabilitação e regeneração urbana, disponibilizou produtos vocacionados, com especial destaque para o Programa JESSICA, reforçando o seu compromisso com estes importantes e decisivos setores de atividade, não só para a economia nacional e local, como, também, para a melhoria permanente das condições de vida e salubridade das populações.

No pilar ambiental, o ano 2014 foi marcado, entre outros relevantes aspetos, pela atribuição da Certificação Ambiental à CGD, nos termos da ISO 14001, constituindo-se como a primeira Instituição financeira portuguesa a alcançar este reconhecimento.

No pilar social, a CGD criou o Programa Voluntariado Caixa que representa o conjunto de iniciativas da CGD para com a Comunidade através da disponibilização das competências dos colaboradores do banco, e do acompanhamento de outros desafios igualmente importantes para o desenvolvimento sustentável - social, económico e ambiental - do país.

De destacar ainda o apoio ao conhecimento prestado pela CGD a vários níveis junto de várias instituições de ensino superior e as elevadas taxas de crescimento do número de visitantes do Saldo Positivo que comprovam que este tem sido uma ferramenta financeira utilizada por muitos para fazerem face ao novo contexto económico, incluindo a área de empresas.

A atuação da CGD encontra-se alicerçada nos mais altos padrões de ética, como é exemplo o compromisso para com os 10 Princípios do Global Compact das Nações Unidas, estando continuamente a procurar novas formas de aumentar a sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. A promoção de uma cultura de ética e de diálogo transparente com os seus stakeholders é basilar, sendo de referir a concretização de um importante passo na promoção da sustentabilidade na cadeia de abastecimento - a formalização dos Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais para fornecedores, em alinhamento com os princípios acima referidos.

A CGD valoriza os seus colaboradores, considerando-os a coluna dorsal da Instituição, os quais, mesmo nos períodos de maior dificuldade e rigor, sempre assumiram como seus os compromissos da CGD para com a comunidade e o País. Internamente, procura-se construir um ambiente inclusivo, investindo nas pessoas e na diversidade e talento das equipas, com um duplo benefício – a satisfação interna e o desenvolvimento de competências que permitam responder às necessidades dos clientes com os mais elevados padrões de excelência e integridade.

No final de 2014, foi iniciado o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade para o triénio 2015-2017, em torno de 10 áreas que integram a visão de sustentabilidade do Grupo CGD assentes em três temas – negócio responsável, comunidade e ambiente. A gestão do Programa Corporativo de Sustentabilidade e a comunicação e formação são aspetos transversais aos vários temas selecionados.

Conscientes dos desafios sociais e ambientais emergentes, para além dos objetivos financeiros, a CGD continuará a assumir uma preocupação estratégica que assegure uma atividade sustentável em linha com a imagem, reputação e contributo social ambicionados. Desta forma, a CGD, manterá uma posição de vanguarda, enquanto Banco com um assumido compromisso para com o investimento no futuro do País, em torno de uma visão a longo prazo.



José de Matos – Presidente da Comissão Executiva

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva do Banco Interatlântico



Qual é efectivamente o valor que criamos? Quem e quantos apoiamos? Quanto poupamos? O que somos? Onde queremos chegar?

Tudo é mensurável, e por essa razão estamos a ser pioneiros em Cabo Verde. Pela primeira vez um Banco neste mercado publica um Relatório de Sustentabilidade. Para o Grupo CGD consideramos que este é também um marco importante.

Acreditamos profundamente que o progresso e crescimento económico do Banco deve ser realizado valorizando o bem-estar social e cultural das comunidades onde estamos inseridos, contribuindo para o desenvolvimento colectivo da economia de Cabo Verde, promovendo de forma activa a transparência e conhecimento das melhores práticas de mercado, considerando que este ensejo não é incompatível com os tempos de incerteza que hoje em dia se vivem.

Pretendemos ser socialmente aceites, ecologicamente responsáveis e, cada vez mais, um Banco economicamente viável, tornando a comunicação com os parceiros de negócio e os colaboradores, um pilar fundamental na actividade da nossa Organização.

O nosso caminho já começou a ser trilhado e por isso em 2014 fomos distinguidos pela *cfi.co*, um reconhecido jornal de negócios, economia e finanças, com o prémio de Best Green Bank Cabo Verde 2014, pela actuação do Banco junto dos seus clientes particulares e empresas no mercado de Cabo Verde. Foi igualmente distinguido por esta entidade o número e alcance dos projectos sociais apoiados ou realizados pelo Banco, bem como as parcerias com ministérios governamentais, escolas e entidades sem fins lucrativos para outros projectos culturais, sociais e educacionais. São disto exemplo os *BlackPanthers* ou a Fundação Padre Campos, entre tantos outros.

O Banco Interatlântico, o terceiro maior banco em Cabo Verde, é uma parceria entre o Grupo Caixa Geral de Depósitos e investidores de referência cabo-verdianos (particulares e empresas) e beneficia do conhecimento e competência da CGD, para criar uma maior capacidade interventiva no processo de modernização do sistema financeiro cabo-verdiano. A nossa política corporativa segue por isso alinhada com as políticas corporativas do Grupo Caixa e as suas melhores práticas, adaptadas à realidade de Cabo Verde e aos temas mais relevantes da nossa sociedade. Disso é exemplo a Política de Sustentabilidade do BI, que é consubstanciada em quatro vetores de atuação inspirados na Política da CGD e baseados nos Princípios do Pacto Mundial: Proteção dos Direitos Humanos, Promoção do Desenvolvimento Profissional e Pessoal dos Colaboradores, Proteção dos Recursos Naturais e Participação Coletiva com os vários *stakeholders* em prol da transparência. Esta política, formalizada em 2014, permite-nos moldar o futuro de forma mais equilibrada e estável, criando as linhas gerais do modelo de Governo para a Sustentabilidade do BI, através do compromisso formalizado da Gestão de Topo e o apoio de todos os nossos colaboradores. Por essa razão, estabelecemos compromissos para com os nossos *stakeholders* e para com a sociedade em geral, pugnando por darmos pública nota dos desenvolvimentos e marcos que fomos sendo capazes de alcançar.



Pedro Gomes Soares

Presidente da Comissão Executiva

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Banco Comercial do Atlântico



Focado nas três dimensões da sustentabilidade, o Conselho de Administração do BCA vem prosseguindo uma estratégia que tem como principal prioridade a sustentabilidade económico-financeira do BCA, a qual é o suporte das outras duas dimensões da sustentabilidade: a ambiental e a social, as quais andam a par e passo com a primeira.

A dimensão económica da sustentabilidade assenta, cada vez mais, por um lado, na segmentação do mercado e na configuração dos produtos e serviços, para ancorar a sua quota de mercado de crédito e de depósito - indo, assim, ao encontro das preferências dos seus clientes - e, por outro, na qualidade do serviço, na densificação adequada da Rede de Balcões, ATM e POS – fundamentais para a fidelização daqueles clientes. Na promoção da dimensão económica da sustentabilidade, o BCA atribui uma importância relevante ao crescimento do crédito e aos ganhos de eficiência operacional

Relativamente à sustentabilidade ambiental, na qual o BCA tem sido pioneiro, destaca-se os dois prémios obtidos na Gala dos “Green Project Awards: um, na Categoria Turismo Sustentável e Agricultura, pelo projecto de Recuperação da Orla Marinha da Praia de Mar de Baixo no Tarrafal de Santiago; e outro, na Categoria Recursos Naturais Gestão e Conservação, pelo projecto de Preservação Parque Natural de Serra Malagueta, em Santa Catarina. Também a estratégia de apoio à Campanha de Proteção das Tartarugas Marinhas de Cabo Verde produziu resultados muito positivos, com um aumento substancial do número de ninhos, diminuição da captura de tartarugas e aumento da extensão de praia monitoradas. Ainda no plano da sustentabilidade ambiental, o BCA tem em fase de estudo e implementação de um projecto “Energias Renováveis e Eficiência Energética” nas suas instalações, de forma a continuar a assumir-se como um instituição responsável e comprometida com a promoção de uma Sociedade Cabo-Verdiana mais amiga do ambiente.

No plano social da sustentabilidade, o BCA orienta a sua acção numa dupla perspectiva: a interna, fazendo do Nosso Banco, uma instituição em que os seus colaboradores têm orgulho em trabalhar; a externa, patrocinando eventos nas áreas da assistência social, da cultura, do desporto, da formação e do ensino. O BCA ministrou em 2015 dois cursos de formação: o primeiro, sobre Risco Ambiental e Social; o segundo, sobre concepção e elaboração de Relatórios de Sustentabilidade. Nesta primeira fase, a formação geral em Responsabilidade Ambiental e Social decorreu nas ilhas de Santiago, São Vicente e Santo Antão. Numa segunda fase, as restantes ilhas irão receber a Formação Geral em Sustentabilidade, que vai ser ministrada pelos Técnicos do BCA, responsáveis por esta área, com vista a reforçar e aperfeiçoar as capacidades e competências dos colaboradores do Banco, enquanto agentes de mudanças, com foco na protecção ambiental e social e na sustentabilidade da Marca BCA. O objectivo da formação é capacitar os quadros do BCA, dar a conhecer e explorar as potencialidades do Banco na promoção do desenvolvimento sustentável, razões pelas quais se propõe estender esta formação a todos os colaboradores até ao final do semestre de 2015.

Este nosso compromisso com o desenvolvimento integral de Cabo Verde só é possível porque é um compromisso assumido por todos os que trabalham no BCA, contando, com equipas

dedicadas no suporte e promoção de iniciativas, nas dimensões ambiental e social da sustentabilidade.



António de Castro Guerra

Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do BCA

Mensagem do Diretor Presidente do Banco Caixa Geral Brasil



Com atuação no mercado brasileiro há cinco anos, o Banco Caixa Geral Brasil (BCG-Brasil) é ciente de sua responsabilidade para com a sociedade e mantém o apoio a projetos que incentivem uma sociedade mais solidária, seguindo assim as premissas de sua matriz – a Caixa Geral de Depósitos.

Em 2014, o BCG-Brasil anunciou a captação financeira de R\$ 67 milhões, conquistados junto ao International Finance Corporation (IFC), com prazo de cinco anos.

A expectativa é que, neste período, a captação amplie os volumes e prazos dos seus financiamentos do Banco Caixa Geral Brasil, a custos competitivos, para projetos nos setores de energias renováveis, eficiência energética, eficiência no uso de recursos hídricos e redução de emissão de CO2.

Com base nesta captação de longo prazo, o Banco Caixa Geral - Brasil poderá dar continuidade às iniciativas sustentáveis, uma vez que apenas nos últimos cinco anos, o banco assessorou e estruturou financiamentos em diversos segmentos do setor de infraestrutura no país, que representam investimentos superiores a US\$ 10 bilhões, dos quais US\$ 2,5 bilhões nos setores de saneamento e de energias renováveis.

Dentre as possibilidades vislumbradas pelo banco para utilização dos recursos captados junto ao IFC, estão o financiamento a projetos, operações de mercado de capitais – dívida (debêntures de infraestrutura) e financiamentos corporativos para fabricação e aquisição de equipamentos, empréstimos-ponte, dentre outras.

O Banco Caixa Geral - Brasil tem como estratégia ser líder em projetos renováveis, nas áreas de infraestrutura e ambiental, pois acreditamos que os recursos ambientais desempenhem funções econômicas, das quais entendemos como qualquer serviço que contribua para a melhoria do bem-estar e para o desenvolvimento econômico e social. Assim, trabalhar em prol da sustentabilidade econômica e socioambiental reafirma nosso respeito e responsabilidade com as gerações futuras.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Henrique Cabral Menezes', on a light green rectangular background.

Henrique Cabral Menezes
Diretor Presidente do BCG Brasil

Destques 2014

	2012	2013	2014
DESEMPENHO ECONÓMICO			
Produto Bancário (milhões de €)	1 713	1 064	1 178
Depósitos de clientes - Quota de mercado (Portugal) - %*	28,1	27,5	29,2
Crédito a clientes - Quota de mercado (Portugal) - %*	21,3	21,6	22,0

RATING DO GRUPO	CGD			Portugal		
	Curto Prazo	Longo Prazo	Data	Curto Prazo	Longo Prazo	Data
Standard & Poor's	B	BB-	2014-05	B	BB	2014-11
FitchRatings	B	BB+	2014-07	B	BB+	2014-10
Moody's	N/P	Ba3	2014-07	N/P	Ba1	2014-07
DBRS	R-2 (mid)	BBB (low)	2014-12	R-2 (mid)	BBB (low)	2014-05

DESEMPENHO SOCIAL	2012	2013	2014
N.º Colaboradores	11 002	10 508	10 293
N.º médio de horas de formação por colaborador	36	42	24
N.º estágios concedidos	371	451	370
Investimento na comunidade (em milhares de €)	6 073**	27 703	15 549
N.º Visitantes Saldo Positivo*	454 732	725 552	2 156 461

DESEMPENHO AMBIENTAL	2012	2013	2014
Consumo de combustíveis nos edifícios (GJ)	3 488	2 388	2 442
Consumo de eletricidade (GJ)	311 854	304 490	280 521
Consumo de água (m ³)	182 977	172 560	154 337
Consumo de papel branco para fotocópia (t)	466	469	448
Produção total de resíduos (t)*	1007	771	657
Custos com o consumo de energia e água por colaborador (milhares €/FTE)*	1,77	1,68	1,72

* Valores referentes apenas à atividade individual da CGD,SA

** Não inclui valores de investimento na promoção do conhecimento

Os restantes dados referem-se ao perímetro do Grupo constituente do âmbito do presente reporte (CGD,SA, BCA, BI e BCG Brasil).

Principais Reconhecimentos

Tema relevante:
Gestão da marca
e reputação

CGD,SA

 <p>Marca Bancária Portuguesa mais valiosa: 556 milhões de euros (+27% face a 2013) – Brand Finance</p>	 <p>Marca Bancária com maior reputação nas categorias de liderança, inovação e local de trabalho – Reputation Institute</p>
 <p>Empresa Prime – OEKOM</p>	 <p>Carbon Disclosure Project – pontuação máxima (100 pontos) no Climate Disclosure Leadership Index (CDLI)</p>
 <p>Rock inRio 2014 – Prémio Rock in Rio Atitude Sustentável, na categoria de stand</p>	 <p>Best Ethical Practices Awards 2014, organizado pelo Jornal de Negócios e Capgemini, na categoria “Responsabilidade Social”</p>
 <p>Troféu de ouro para o Programa de Literacia Financeira da CGD e o Prémio Bronze para o livro Árvores da Terra– Prémios de Comunicação Meios & Publicidade</p>	 <p>GreenFest 2014 – Green Leadership award</p>

BCA

<p>Banco de Confiança – BCA</p> <p>O BCA foi considerado, pelo 5º ano consecutivo o Banco de Confiança dos Cabo-Verdianos pela empresa Afrosondagem.</p>	<p>Green Project Awards Cabo Verde</p> <p>Menção Honrosa "Green Project Awards", na categoria Recursos Naturais - Gestão e Conservação com o "Jardim do BCA", criado no Parque Natural de Serra Malagueta, na Ilha de Santiago</p>
---	---

BI

<p>Best green bank - Capital Finance International</p>

Nota: Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

1. Grupo CGD

1.1 Identidade Organizacional

Com 138 anos de história, a Caixa Geral de Depósitos continuou a liderar o maior grupo financeiro português em várias áreas de negócio durante 2014.

Missão:

O Grupo CGD deve procurar consolidar-se como um Grupo estruturante do sistema financeiro Português, distinto pela relevância e responsabilidade fortes na sua contribuição para:

- O desenvolvimento económico;
- O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas;
- A estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional.

Enquanto líder do mercado, a procura de uma evolução equilibrada entre rentabilidade, crescimento e solidez financeira, sempre no quadro de uma gestão prudente dos riscos.

Valores:

- Rigor
- Transparência
- Segurança
- Responsabilidade organizacional e pessoal
- Integridade
- Respeito

Gestão da marca

A Marca Caixa Geral de Depósitos constitui um dos principais ativos da Instituição, sendo uma referência no mercado financeiro português, constituindo um dos principais ativos da Instituição.

Em 2014, o mercado português continuou a considerar a CGD a marca mais sólida, de confiança e prestígio (Estudo de mercado Brandscore 2014).

Na avaliação da Imagem Corporativa, está em primeiro lugar como banco com “relevância no setor”, “apoio a setores estratégicos da economia”, “apoio a empresas” e “apoio às universidades e jovens”.

A CGD continua a ser a marca bancária com maior Notoriedade no segmento de Particulares e Empresas (clientes e não clientes), destacando-se pela melhoria significativa nos últimos anos, na perceção como “marca inovadora, com dinamismo na comunicação e atrativa” e pela melhoria de posicionamento em “modernidade e jovem”.

Na esfera de retenção de clientes, a probabilidade dos clientes particulares da CGD se manterem clientes é elevada (88% em 2014), tendo registado um crescimento progressivo nos últimos anos (+21% face a 2010). O grau de recomendação do banco a terceiros também melhorou face ao ano anterior. A probabilidade dos clientes PME da CGD se manterem clientes é também elevada (76% em 2014).

Tema relevante:
Gestão da marca
e reputação

Marca Bancária em Portugal no 1º lugar na relevância no apoio a empresas e setores estratégicos e no apoio e ligação a Universidades (BrandScore – Grupo Consultores)

Marca bancária em Portugal com maior associação à responsabilidade social e à cultura (brandSponsor – Grupo Consultores)

Marca Bancária Portuguesa Mais Valiosa de Portugal (Brand Finance)

A CGD é em 2014 e pela 7ª vez consecutiva a 'Marca Bancária Portuguesa Mais Valiosa de Portugal' e a 181ª mais valiosa do estudo, avaliada em 556,42 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 27 % face ao ano anterior. O rating referente à força da marca evoluiu de AA- (2013) para AA.

Marca Bancária Portuguesa com maior reputação (Reputation Institute)

O índice de reputação junto dos consumidores em geral (66%) permanece bom e cresce 2,6% relativamente a 2013. Valor este que continua a garantir a liderança no ranking bancário de reputação em Portugal.

1.2 Presença Mundial

Rede comercial

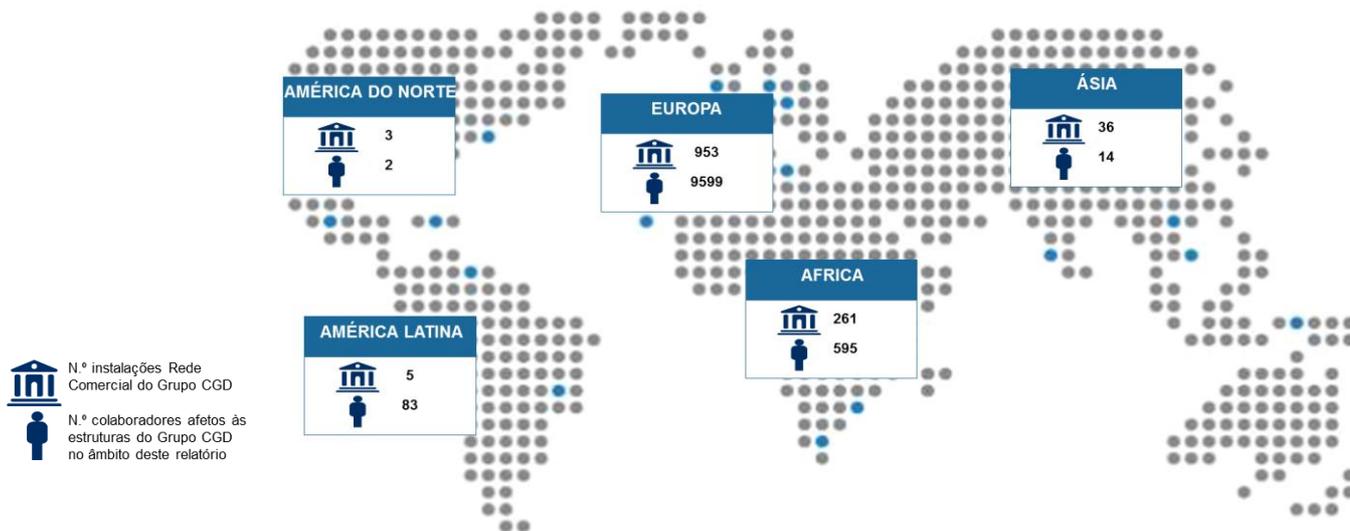
No final de 2014, a rede comercial do Grupo CGD abrangia 1246 Agências, das quais 787 localizadas em Portugal e 459 no estrangeiro. A rede de Agências da CGD em Portugal registou uma redução de 18 unidades no ano, passando a contar com 720 agências com atendimento presencial, 39 agências automáticas, 27 Gabinetes de Empresas e uma agência do Caixa - Banco de Investimento em Lisboa.

A rede no exterior registou uma redução de 58 unidades no Banco Caixa Geral (Espanha), ao contrário do Banco Comercial e de Investimentos em Moçambique e do Banco Caixa Geral Totta de Angola, os quais obtiveram um incremento de 36 e 6 unidades, respetivamente. Registaram-se ainda um aumento de 3 unidades em outras sucursais da CGD.

Em dezembro de 2014, o Grupo CGD contava com 15 896 colaboradores, o que representou uma diminuição de 3 712 empregados face a 2013, dos quais 3 605 pertenciam à Caixa Seguros e Saúde, alienada em maio de 2014, no âmbito da privatização da atividade seguradora da CGD.

Presença mundial do Grupo CGD

(em número de unidades da rede comercial)



1.3 Modelo de Governo

O modelo de governo da CGD assegura a efetiva segregação de funções de administração e fiscalização, sendo composto por um Conselho de Administração, o qual delega numa Comissão Executiva a gestão corrente da CGD e do Grupo, uma Comissão de Auditoria e um Revisor Oficial de Contas.

Tema relevante:
Modelo de Governo

Órgãos Sociais - Mandato 2013-2015

- Presidente:** Manuel Carlos Lopes Porto
Vice-Presidente: Vago
Secretário: José Lourenço Soares

- Presidente:** Álvaro José Barrigas do Nascimento
Vice-Presidente: José Agostinho Martins de Matos
Vogais: Nuno Maria Pinto de Magalhães Fernandes Thomaz, João Nuno de Oliveira Jorge Palma, José Pedro Cabral dos Santos, Ana Cristina de Sousa Leal, Maria João Borges Carioca Rodrigues, Jorge Telmo Maria Freire Cardoso, Pedro Miguel Valente Pires Bela Pimentel, José Luis Mexia Fraústo Crespo de Carvalho, José Ernst Henzler Vieira Branco, Eduardo Manuel Hintze da Paz Ferreira, Daniel Abel Monteiro Palhares Traça, Pedro Miguel Ribeiro de Almeida Fontes Falcão.

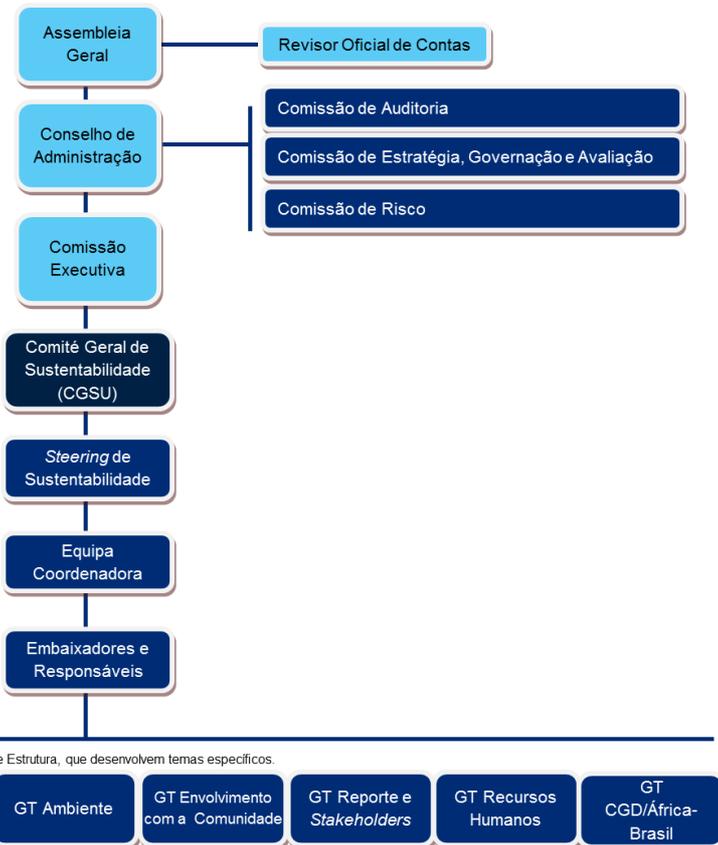
- Presidente:** José Agostinho Martins de Matos
Vice-Presidentes: Nuno Maria Pinto de Magalhães Fernandes Thomaz
Vogais: João Nuno de Oliveira Jorge Palma, José Pedro Cabral dos Santos, Ana Cristina de Sousa Leal, Maria João Borges Carioca Rodrigues, Jorge Telmo Maria Freire Cardoso*

- CGSU** - órgão consultivo com a responsabilidade de apreciar, debater e monitorizar a implementação da estratégia de Sustentabilidade na CGD e recomendar matérias relevantes para aprovação da Comissão Executiva.

- Steering de Sustentabilidade:** fórum intercalar de acompanhamento à implementação do Programa Corporativo de Sustentabilidade e preparação de reuniões para o CGSU

- Equipa Coordenadora:** responsável por coordenar e acompanhar o Programa Corporativo de Sustentabilidade e dinamizar as atividades dos grupos de trabalho.

- Embaixadores e Responsáveis:** Responsáveis por analisar e validar propostas geradas pelos GT a propor ao CGSU



* O vogal Jorge Telmo Maria Freire Cardoso tem o mandato suspenso a seu pedido desde 16 de setembro de 2014, nos termos da deliberação unânime por escrito de 23 de outubro de 2014.

Os Conselhos Delegados são órgãos deliberativos vocacionados para apreciar e decidir propostas relativas à implementação da estratégia de negócio, dos meios de suporte e da política global de pessoal. Os Comitês Gerais são estruturas dependentes da Comissão Executiva, sem competências deliberativas, constituindo-se como fóruns privilegiados de debate e apoio à tomada de decisões, nomeadamente mediante a adoção de recomendações.

O modelo de gestão para a sustentabilidade é transversal à organização, estando envolvida a maioria dos Órgãos de Estrutura e Agrupamentos Complementares de Empresas (ACE) na prossecução do Programa Corporativo de Sustentabilidade, bem como algumas empresas do Grupo e Bancos afiliados – Caixa Banco de Investimento; Caixa Gestão de Ativos; Fundação Caixa Geral de Depósitos - Culturgest; Banco Interatlântico, Banco Comercial do Atlântico e Banco Caixa Geral Brasil.

1.4 Gestão para a Sustentabilidade

A CGD prosseguiu a sua atividade de acordo com as diretrizes estabelecidas para o triénio 2011-2013, no âmbito do Programa de Assistência Financeira celebrado entre o Governo Português, o Fundo Monetário Internacional, a Comissão Europeia e o Banco Central Europeu, que passou a condicionar a atividade da CGD desde 2011.

O Plano Estratégico do Grupo CGD está estruturado em dois desafios chave:

1.º Desafio

Proteger e reforçar a saúde financeira (Solvência, Liquidez e Rendibilidade) do Grupo CGD, em resposta às necessidades geradas pelo novo enquadramento económico e do setor financeiro

2.º Desafio

Transformar a CGD, focalizando a atividade no negócio bancário, de forma a assegurar a sustentabilidade e competitividade do Grupo a nível organizativo e de modelo de negócio

Em 2014 a CGD concluiu uma etapa importante da sua estratégia reforçando o seu enfoque como Banco comercial de retalho ao serviço das famílias e empresas portuguesas, completando a alienação de participações financeiras não bancárias, prevista no Programa de Assistência Económica e Financeira e consagrada no seu Plano de Reestruturação.

Programa Corporativo de Sustentabilidade

Tema relevante:
Estratégia de sustentabilidade e compromissos

Em 2014, de forma alinhada com a sua estratégia organizacional, a CGD prosseguiu a implementação do Programa Corporativo de Sustentabilidade, assente num conjunto de áreas de atuação de natureza económica, ambiental e social. Este programa que materializa a estratégia de sustentabilidade da CGD, em alinhamento com a estratégia do Grupo CGD, prevê a concretização de um conjunto de compromissos voluntários que vão além das obrigações legais e de *compliance* da CGD. Estes compromissos estão organizados de acordo com os eixos da Política de Sustentabilidade: Banca Responsável, Promoção do Futuro, Proteção do Ambiente, e Gestão do Ativo Humano e Envolvimento com a Comunidade, estando o respetivo *status* de cumprimento assinalado no início de cada capítulo.

Em 2014, a CGD iniciou o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade para o triénio 2015-2017, tendo sido definido 5 eixos estratégicos que integram a visão de sustentabilidade da CGD – 3 temáticos e 2 transversais em 10 áreas de atuação, para as quais foi definido um conjunto de iniciativas e objetivos.



Área de atuação	Temas Materiais para Stakeholders	Grupos de Stakeholders que identificaram temas materiais
A. Negócio Responsável		
1. Ética e compliance		
1.1 Definição de política de Prevenção de Corrupção	<ul style="list-style-type: none"> Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais Código de conduta 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Entidades Governamentais Media Fornecedores IPSS/ONG Clientes Particulares Clientes Empresas
1.2 Revisão de Código de conduta		
1.3 Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas		
1.4 Reporting de violações ao código de conduta		
1.5 Formação e comunicação interna sobre ética e conduta		
2. Gestão do relacionamento com clientes		
2.1 Definição da Política de Privacidade	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade do serviço e satisfação dos clientes Segurança dos clientes e do seu património financeiro Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Entidades Governamentais Media Fornecedores IPSS/ONG Clientes Particulares Clientes Empresas
2.2 Medição da relação entre as receitas geradas e a retenção de clientes		
2.3 Dinamização dos canais de acessibilidade financeira		
2.4 Integração de aspetos ambientais, sociais e de governance (ESG) nos produtos de investimento		
3. Gestão do risco		
3.1 Integração de riscos socioambientais nas políticas de risco da CGD, incluindo formação às equipas envolvidas	<ul style="list-style-type: none"> Gestão do risco Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento de responsabilidades Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito Políticas de financiamento setorial Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de Project Finance 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Entidades Governamentais Media Fornecedores IPSS/ONG Clientes Particulares Clientes Empresas
3.2 Integração de critérios ambientais e sociais na avaliação de risco de crédito		
3.3 Definição de políticas de financiamento setorial		
3.4 Avaliação da situação energética e riscos ambientais dos imóveis em carteira		

4. Desenvolvimento do capital humano			
4.1	Desenvolvimento de Programa de Liderança	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento do capital humano • Gestão de carreiras, remuneração e incentivo • Conciliação entre a vida pessoal e profissional • Diversidade e igualdade de oportunidades • Saúde e segurança ocupacional • Atração e retenção de talento 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • IPSS/ONG • Clientes Empresas
4.2	Formação à rede comercial		
4.3	Definição de objetivos de sustentabilidade no sistema de gestão de desempenho		
4.4	Avaliação da Eficácia da Formação		
4.5	Monitorização do retorno de investimento no capital humano		
4.6	Avaliar a satisfação de colaboradores		
5. Gestão responsável de fornecedores			
5.1	Identificação de fornecedores com maior exposição ao risco socioambiental na cadeia de abastecimento da CGD e definição de critérios socioambientais a incluir nos contratos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão responsável de fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • IPSS/ONG • Fornecedores • Clientes Empresas
5.2	Implementação de processo de monitorização e avaliação da conformidade dos fornecedores com os requisitos CGD		
5.3	Envolvimento de fornecedores estratégicos no PCS		
5.4	Definição de incentivos para fornecedores para cumprimento de requisitos de sustentabilidade		
5.5	Desenvolvimento de portal para gestão de fornecedores, integrando as várias fases do processo (da qualificação à avaliação)		
B. Comunidade			
6. Inclusão social e financeira			
6.1	Promoção de produtos bancários que contribuam para o combate à exclusão social e financeira	<ul style="list-style-type: none"> • Práticas de inclusão financeira de clientes • Produtos de apoio às PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios emergentes da sociedade 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades Governamentais • Media • IPSS/ONG • Clientes Particulares • Clientes Empresas
6.2	Inovação na oferta financeira com foco na base da pirâmide		
6.3	Alinhamento de oferta da CGD com Portugal 2020, incluindo eixo "Inclusão Social e Emprego" - <i>Caixa 2020</i>		
6.4	Desenvolvimento de plataforma para centralização de candidaturas a oferta de microcrédito/empreendedorismo (incluindo formação às equipas envolvidas)		
6.5	Quantificação do impacto das medidas de apoio ao empreendedorismo		
6.6	Desenvolvimento do voluntariado corporativo de competências, para apoio à constituição do 1.º negócio		
7. Educação e literacia financeira			
7.1	Promoção de educação financeira junto de um público alargado de clientes e não clientes, particulares e empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Práticas de literacia financeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Entidades Governamentais • Media • Fornecedores • IPSS/ONG • Clientes Particulares • Clientes Empresas
7.2	Fortalecimento das áreas de educação financeira para crianças e jovens		
7.3	Desenvolvimento de plano corporativo de educação e literacia financeira		
7.4	Desenvolvimento de voluntariado corporativo de competências, na área de literacia financeira		

8. Suporte à economia social		
8.1	Implementação de plataforma “Comunidade” para seleção de apoios sociais a conceder e respetiva monitorização, incluindo a sua aplicação pela rede comercial	
8.2	Definição de plano de voluntariado corporativo com recurso a iniciativas colaborativas com entidades parceiras e de forma descentralizada na rede comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades de cariz social em benefício da comunidade*
8.3	Constituição de Bolsa de voluntários internos e realização de formação	
8.4	Continuidade do Programa Youngvolunteam nas escolas	
8.5	Alargamento de Programa Youngvolunteam ao segmento universitário para promoção do empreendedorismo social	
8.6	Exportação do Programa Youngvolunteam para estruturas internacionais	
C. Ambiente		
9. Ecoeficiência		
9.1	Alargamento do âmbito da certificação segundo a ISO 14001 do SGA implementado na sede	
9.2	Promoção da ecoeficiência das operações da CGD	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestão Ambiental • Ecoeficiência
9.3	Promoção da eficiência energética no <i>data center</i>	
9.4	Promoção da eficiência energética, ao nível corporativo	
9.5	Formação e sensibilização ambiental para colaboradores e fornecedores, ao nível corporativo	
9.6	<i>Promoção da gamification</i> em agências com base no desempenho ambiental	
9.7	Realização de estudo de viabilidade técnico -económica do sistema de aproveitamento de águas pluviais	
10. Adaptação às alterações climáticas		
10.1	Prossecução da implementação do Programa de Baixo Carbono – definição de metas e alargamento de âmbito da pegada de carbono a outras estruturas internacionais	
10.2	Compensação das emissões de carbono da CGD	
10.3	Dinamização da parceria com a Tapada Nacional de Mafra	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestão Ambiental • Ecoeficiência
10.4	Definição de plano de voluntariado na área do ambiente	
10.5	Redefinição do Plano de Mobilidade	
10.6	Alinhamento de oferta da CGD com Portugal 2020, incluindo eixo “Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos” - <i>Caixa 2020</i>	
10.7	Conhecimento das práticas dos fornecedores para adaptação às alterações climáticas	
10.8	Apoio ativo de iniciativas de sensibilização ambiental	
10.9	Revisão dos critérios para constituição da frota de serviço, integrando critérios ambientais	

- Colaboradores
- Entidades Governamentais
- Media
- Fornecedores
- IPSS/ONG
- Clientes Particulares
- Clientes Empresas

- Colaboradores
- Entidades Governamentais
- Fornecedores
- IPSS/ONG
- Clientes Particulares
- Clientes Empresas

- Colaboradores
- Entidades Governamentais
- Fornecedores
- IPSS/ONG
- Clientes Particulares
- Clientes Empresas

D. Gestão da Sustentabilidade	
D.1 Operacionalização e monitorizar o Programa Corporativo de Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da marca e reputação • Modelo de Governo • Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos • Práticas sistematizadas de diálogo com Stakeholders <ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Entidades Governamentais • Media • Fornecedores • IPSS/ONG • Clientes Particulares • Clientes Empresas
D.2 Integração de indicadores de sustentabilidade no atual sistema de informação de gestão da CGD	
D.3 Acompanhamento na definição da estratégia de sustentabilidade das estruturas internacionais do Grupo	
D.4 Promoção do alinhamento com a norma ISO 26000	
D.5 Alargamento do âmbito da estratégia de envolvimento de stakeholders e medição do respetivo desempenho	
E. Comunicação e Formação	
E.1 Comunicação Interna e Externa para a Sustentabilidade, incluindo estruturas internacionais do Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Formação e sensibilização ambiental a colaboradores, à comunidade e junto de clientes <ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Entidades Governamentais • Fornecedores • IPSS/ONG • Clientes Particulares • Clientes Empresas
E.2 Formação sobre Sustentabilidade, incluindo estruturas internacionais do Grupo	
E.3 Desenvolvimento de relatório integrado	
E.4 Alargamento de âmbito de informação reportada, ao nível corporativo	

Nota: O tema material Desempenho Económico é considerado transversal aos vários eixos estratégicos.

* Tema que embora não tenha sido considerado entre os temas materiais com prioridade elevada e média (na matriz de materialidade), é considerado um tema estratégico no âmbito do Programa Corporativo de Sustentabilidade da CGD.

1.5 Diálogo com *Stakeholders*

Compromissos CGD: Banca Responsável		
Compromisso	Objetivo	Status
Garantir a implementação da estratégia de envolvimento de <i>stakeholders</i>	Auscultar periodicamente os <i>stakeholders</i> para conhecer as suas expetativas e assuntos prioritários em sustentabilidade 2010-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>
Promover o desenvolvimento sustentável, utilizando os canais de comunicação da CGD	Garantir a comunicação sobre a sustentabilidade no cgd.pt, em português e inglês 2010-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>

Cumprido
 Não cumprido
 Em progresso
 Novo compromisso

A CGD considera que o diálogo contínuo com os seus *Stakeholders* é fundamental para o desenvolvimento sustentável da sua atividade. Em 2014, manteve os diversos canais de relacionamento com os *stakeholders*, de forma a assegurar o diálogo contínuo e efetivo com os vários grupos.

CANAIS DE DIÁLOGO COM *STAKEHOLDERS*

Grupo de <i>Stakeholders</i>	Formas de Relacionamento	Periodicidade
Acionista/Estado	Assembleia Geral	Anual
	Reporte	Trimestral
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
Cientes Particulares	Inquéritos de Satisfação	Semestral
	Revista Cx	Trimestral
	WebSite CGD	Contínuo
	Micro-site Residentes no Estrangeiro	Contínuo
	Portal Vantagens Caixa	Contínuo
	Redes Sociais	Contínuo
	Espaço Cliente – Serviço de Sugestões e Reclamações	Contínuo
	Rede Comercial	Contínuo
	Campanhas de Comunicação	Sempre que oportuno
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
Cientes Empresas	Inquéritos de Satisfação	Semestral
	Revista Caixa Empresas	Bimestral
	Revista Cx	Trimestral
	WebSite CGD	Contínuo
	Portal Vantagens Caixa	Contínuo
	Redes Sociais	Contínuo

	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
Reguladores	Instruções específicas dos reguladores	Contínuo
	Pedidos de esclarecimento	Contínuo
	Participação em Grupos de Trabalho	Contínuo
	Ações supervisão presencial	Contínuo
	Consultas Públicas	Contínuo
	Produção de relatórios	Contínuo
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
Fornecedores	Reuniões e contatos periódicos	Quadrimestral
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
Colaboradores	Comissão de Trabalhadores	Mensal
	Intranet	Contínuo
	Portal Caixa pessoal	Contínuo
	<i>Newsletter</i> Caixa Notícias	Mensal
	Ações de Formação	Sempre que oportuno
	Avaliação de Desempenho	Anual
	Inquéritos de Clima organizacional	Sempre que oportuno
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
	Concurso Caixa de Ideias	Anual
	Nós Caixa (revista interna)	Trimestral
	Microsite Nós Caixa	Contínuo
	Caixa Info	Sempre que oportuno
	Revista Cx	Trimestral
	Programa de Nós para Nós	Sempre que oportuno
	Publicações internas (brochuras, guias, manuais, folhetos e cartazes)	Sempre que oportuno
Comunidade	Fundação CGD Culturgest	Contínuo
	Protocolos com Instituições de Ensino Superior	Anual
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal

AUSCULTAÇÃO DE STAKEHOLDERS

A CGD desenvolveu o processo de auscultação de *stakeholders* em matéria de sustentabilidade. Este processo é encarado pela CGD como um processo evolutivo necessário para integrar as expectativas da sociedade que se vão alterando com o tempo, de forma a alinhar a atuação do Banco com as mesmas.

Esta auscultação realizada através da aplicação de um questionário de sustentabilidade teve como objetivos:

- Identificar as expectativas dos *stakeholders* em matéria de sustentabilidade;
- Avaliar a sua perceção sobre a CGD e sua capacidade de resposta aos temas relevantes;
- Aferir a adequação dos canais de comunicação utilizados;

- Identificar oportunidades de melhoria para o seu desempenho em aspetos económicos, ambientais e sociais;
- Aferir a qualidade do último relatório publicado percebida pelos *stakeholders*, e obter dados para a definição do presente Relatório de Sustentabilidade da CGD.

PRINCIPAIS RESULTADOS DA AUSCULTAÇÃO DE *STAKEHOLDERS*



No global, os *stakeholders* inquiridos consideram como cinco temas mais importantes, temas do pilar económico, nomeadamente: [qualidade do serviço e satisfação dos clientes](#); [segurança dos clientes e do seu património financeiro](#); [práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais](#); [gestão do risco e clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços](#). Os colaboradores identificaram também o tema de [produtos de apoio às PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios emergentes da sociedade](#). Para mais informação sobre os temas materiais, *vide* matriz de materialidade no início deste Relatório.

A informação recolhida no âmbito desta auscultação, para além de ser tratada e incorporada na gestão pelos órgãos de estrutura competentes da CGD, é igualmente integrada nas estruturas afetas à implementação do Programa Corporativo de Sustentabilidade, tendo em vista a melhoria contínua do desempenho da CGD nesta matéria.

2. Desempenho Económico

Compromissos CGD: Banca Responsável

Compromisso	Objetivo	Status
Incorporar a Sustentabilidade no Modelo de Governação da CGD	Aderir aos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas 2013-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>
Garantir a implementação do modelo de gestão do código de conduta	Implementar Plano de Formação Trienal em Ética e Código de Conduta: Dotar os Colaboradores de conhecimentos e competências relativas à ética no negócio e código de conduta 2012-2014	<input checked="" type="checkbox"/>
Assegurar a qualidade de processos e certificação	Implementar e obter certificação do sistema de gestão da qualidade dos processos chave de negócio 2010-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>
Promover a sustentabilidade na cadeia de fornecedores	Inserir gradualmente critérios de seleção ambientais e sociais na gestão de fornecedores 2011-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>

Compromissos CGD: Promoção do futuro

Compromisso	Objetivo	Status
Desenvolver produtos e serviços ambiental e socialmente responsáveis	Criar novos produtos e serviços financeiros ou integrar componente ambiental e/ou social em produtos e serviços existentes, com vista à realização de benefícios ambientais e sociais diretos, e/ou que contribuam para a minimização de impactes ambientais e sociais negativos 2009-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>
Integrar aspetos ambientais e sociais na avaliação de riscos de crédito a empresas	Utilização de critérios ambientais e sociais na avaliação de risco de crédito e de operações de <i>project finance</i> 2010-contínuo	<input checked="" type="checkbox"/>

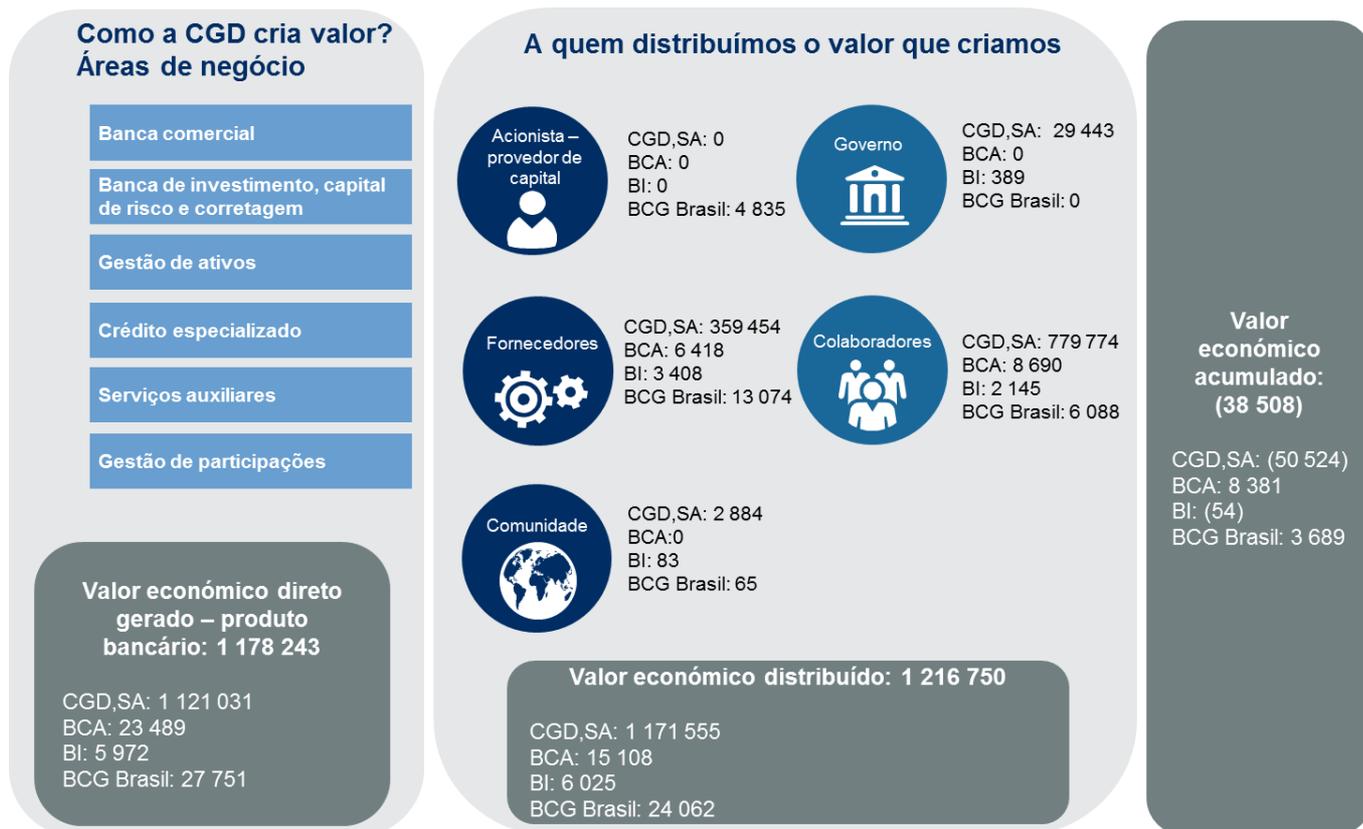
Cumprido Não cumprido Em progresso Novo compromisso

2.1 Criação de Valor

Tema relevante:
Desempenho
económico

Criação e partilha de valor pelos *stakeholders* - CGD,SA e Bancos
afiliados - 2014

(em milhares de euros)



CRÉDITO CONCEDIDO POR SETOR, POR PAÍS

(em milhares de euros)

	CGD,SA	BCA Cabo Verde	BI Cabo Verde	BCG Brasil
Setor de atividade				
Construção e atividades imobiliárias (a)	9 799 723	53 284	26 846	75 341
Agricultura, silvicultura e pesca	326 762	181	252	-
Indústrias extrativas	86 411	290	30	-
Indústrias transformadoras	2 778 896	6 538	7 030	26 542
Produção e distribuição de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	782 061	968	-	19 937
Abastecimento de água	411 375	4 161	52	-
Comércio por grosso e a retalho	2 001 616	24 754	6 313	3 471

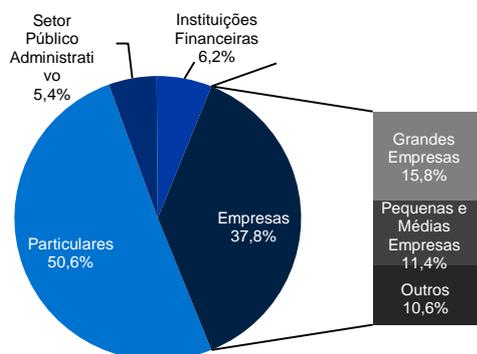
Transportes e armazenagem	735 636	9 825	10 860	25 606
Atividades de alojamento e restauração	200 228	5 522	13 204	-
Informação e comunicação	194 403	6 846	2 836	-
Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	1 641 088	4 932	-	-
Atividades administrativas e de serviços de apoio	279 300	131	-	-
Administração pública e defesa, segurança social obrigatória	2 701 061	114 998	-	-
Educação	122 423	32	1 543	2 745
Serviços de saúde humana e atividades de ação social	295 161	1 775	1 582	-
Atividades artísticas, de espetáculos e recreativas	161 799	469	619	-
Outros serviços	244 493	18 267	37 286	71 859
Outras atividades financeiras	6 447 562	-	-	-
Particulares - Habitação	30 204 000	141 550	23 522	-
Particulares - Outros fins	2 197 726	41 941	18 576	-
TOTAL	61 611 725	436 464	150 550	225 500

(a) Conforme códigos da classificação portuguesa das atividades económicas (CAE) identificados no âmbito do anexo VI da Carta Circular 2/2014 do Banco de Portugal.

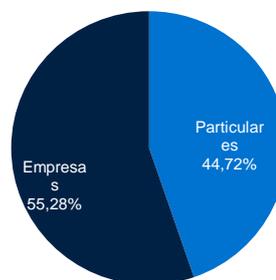
DISTRIBUIÇÃO DE CRÉDITOS POR TIPO DE CLIENTE EM 2014 POR ESTRUTURA

(%)

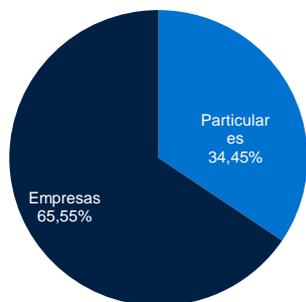
CGD,SA



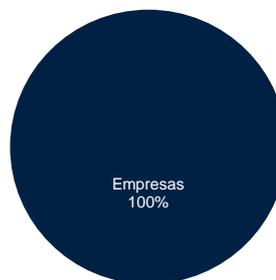
BCA



BI



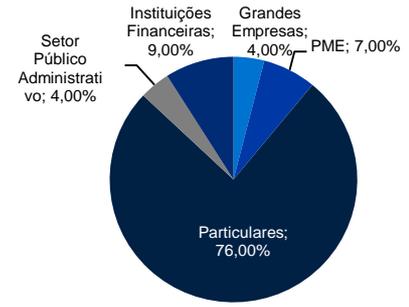
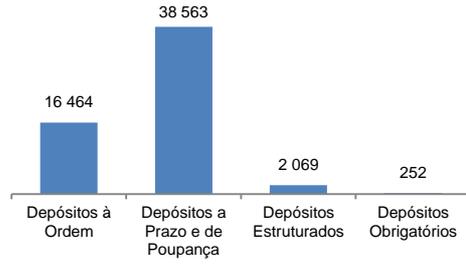
BCG Brasil



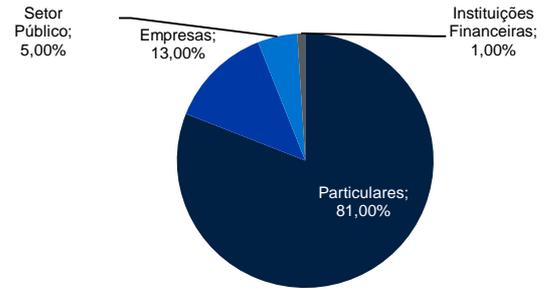
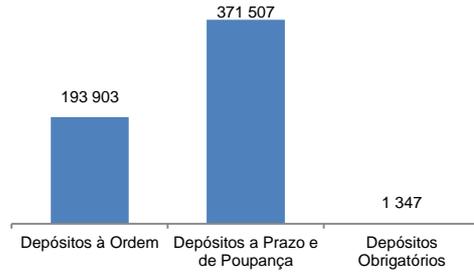
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE DEPÓSITO E POR TIPO DE CLIENTE EM 2014 POR PAÍS

(em milhões de euros;%)

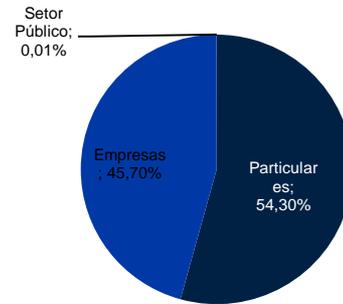
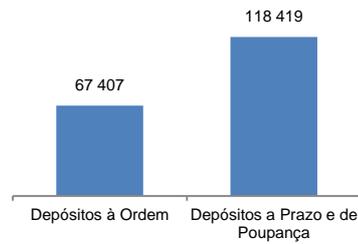
CGD,SA*



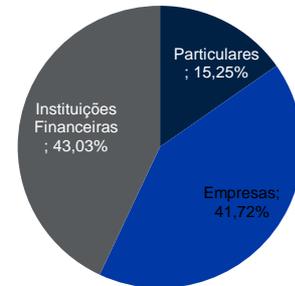
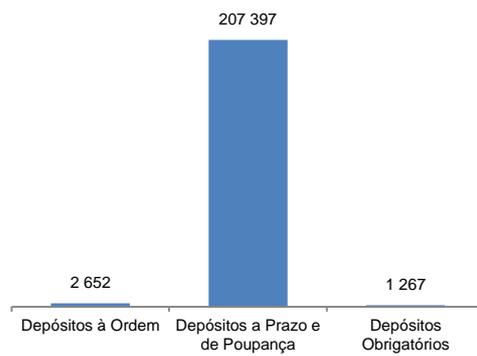
BCA



BI



BCG Brasil



* A distribuição de depósitos é referente à atividade doméstica.

2.2 Ética e Conduta

MODELO DE GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

O Modelo de Gestão do Código de Conduta (MGCC) é um instrumento que visa garantir, através de um conjunto de iniciativas, a implementação, operacionalização, monitorização e melhoria contínua do Código de Conduta da CGD, no exercício da sua atividade.

Este Modelo constitui uma ferramenta de autoanálise do Código de Conduta, centrada na avaliação da sua recetividade pelos destinatários, pretendendo-se que o Código esteja sempre presente na atividade diária da CGD e dos seus Colaboradores. É, assim, de extrema importância avaliar a sua influência na atividade, identificar eventuais oportunidades de melhoria e propor soluções.

Do conjunto de iniciativas que integram o MGCC, foi concluído em 2014 o Programa Trienal de Formação em Ética e Código de Conduta.

🔗 O Código está disponível para consulta na Intranet e no sítio público da CGD na Internet em <https://www.cgd.pt/investor-relations/governo-sociedade/regulamentos/codigo-conduta/Pages/Codigo-Conduta-CGD-Introducao.aspx>

Tema relevante:
Código de conduta

Plano de Formação em Ética e Código de Conduta (2012-2014)

Em 2014 concluiu-se o Programa Trienal de Formação em “Ética e Código de Conduta – Direções Centrais”, iniciado em 2012.

Este programa proporcionou aos colaboradores das direções centrais a oportunidade de conhecerem em maior detalhe o Código de Conduta da CGD como instrumento de gestão da ética e a sua importância para o reforço de uma cultura organizacional alinhada com os valores, princípios e normas de conduta profissional nele consagrados.

Os conteúdos do programa procuraram evidenciar a importância do papel dos colaboradores na gestão da ética empresarial, abordando as principais recomendações internacionais, normas jurídicas e compromissos voluntários assumidos pela CGD nesta matéria, propondo também a análise, discussão e resolução de dilemas éticos colocados por casos práticos.



Para além da conclusão do Programa Trienal de Formação em “Ética e Código de Conduta – Direções Centrais”, foi também lançado, em 2014, um tutorial formativo, em formato *e-learning*, designado “Reforço do Cumprimento Legal e Regulamentar”, direcionado à Rede Comercial, o qual pretende reforçar o conhecimento dos procedimentos associados ao cumprimento de determinadas obrigações legais e regulamentares.

No âmbito das iniciativas relacionadas com a gestão do risco de compliance e o Código de Conduta, realizaram-se, também durante o ano de 2014, outras ações de formação incluindo ações promovidas junto de filiais da CGD e sessões inseridas no âmbito do programa de estágios profissionalizantes.

As sanções aplicadas decorrem da prática de infrações disciplinares, considerando-se que todas as violações dos deveres laborais constituem violações do Código de Conduta. Nesse sentido, em 2014 foram identificadas 18 violações ao Código de Conduta, das quais 7 resultaram em decisões de despedimento e 11 em outras sanções disciplinares.

Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI)

A implementação de um sistema de receção, tratamento e arquivo das participações de irregularidades graves relacionadas com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da Instituição é obrigatória nos termos estabelecidos pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). Esta obrigatoriedade está em consonância com as recomendações emitidas por autoridades internacionais como a *European Banking Authority* (EBA) e a Comissão Europeia que indicam que as instituições bancárias devem adotar procedimentos internos, alternativos aos meios de reporte habituais, que permitam aos colaboradores comunicarem preocupações legítimas e significativas sobre assuntos relacionados com a atividade das organizações.

Em conformidade, a CGD disponibiliza aos seus colaboradores o Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI), que se encontra previsto no artigo 34º do Código de Conduta da CGD, e se consubstancia num circuito de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua atividade, assegurando a confidencialidade no seu tratamento.

Este sistema visa promover o reforço das condutas éticas e contribuir para a inibição de situações que pela sua gravidade possam colocar em causa a credibilidade e a saúde financeira da Instituição.

A adoção do SCIPI tem como principais objetivos:

- Detetar antecipadamente potenciais problemas, fomentando uma atitude preventiva e corretiva;
- Disponibilizar um canal de comunicação complementar, a recorrer em situações em que os restantes mecanismos internos não sejam considerados os mais adequados, que permita a comunicação voluntária e confidencial, mas não anónima, de atos que violem a lei, em determinados domínios e que estejam sob o controlo da empresa;
- Disponibilizar um canal de comunicação interna de práticas irregulares no que diz respeito ao cumprimento pela CGD das obrigações decorrentes do COPB, que é parte integrante do Código de Conduta da Euribor;
- Reduzir custos e evitar prejuízos por não conformidade com normas legais, regulamentares ou de conduta, protegendo os interesses legítimos de todos os stakeholders;

- Reforçar a reputação de transparência e o alinhamento da Instituição com as melhores práticas internacionais em matéria de governo societário

Códigos subscritos

A CGD, no exercício de ética e responsabilidade da sua atividade, subscreve códigos e promove iniciativas que visam o cumprimento de princípios relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, entre eles:

- Princípios de Bom Governo para as Empresas do Setor Empresarial do Estado (Decreto-Lei n.º133/2013 de 3 de outubro)
- Código de Conduta Europeu Voluntário do Crédito à Habitação
- Código de Conduta do Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade
- Programa Ambiental das Nações Unidas para o Setor Financeiro (United Nations Environment Programme — Finance Initiative)
- Enterprise for Health — Rede Europeia de Empresas Saudáveis, sendo a CGD Membro Fundador
- Carta para o Negócio Responsável do World Savings Banks Institute/European Savings Banks Group (WSBI/ESBG)
- Carta de Compromissos da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN), no âmbito da comunicação responsável
- Princípios do Global Compact das Nações Unidas

Principais iniciativas relacionadas com prevenção do branqueamento de capitais

A CGD conta com um sistema avançado e eficaz de prevenção dos fenómenos do branqueamento de capitais (BC) e do financiamento do terrorismo (FT), norteado pelo cumprimento rigoroso das normas legais, regulamentares, de ética, deontológicas e de boas práticas internacionalmente aceites.

Para mitigar os vários tipos de riscos inerentes ao desempenho da atividade, foram definidos mecanismos e procedimentos de controlo que se encontram estabelecidos em normativo interno, no qual constam as orientações que garantem o cumprimento das normas legais e regulamentares em vigor no âmbito da prevenção do BC/FT, designadamente, o disposto na Lei n.º 25/2008, de 5 de Junho e no Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal.

A CGD definiu uma política de sanções e adotou medidas de diligência reforçada, de forma a acautelar o risco de envolvimento do Grupo CGD em operações de BC/FT, e sempre que se estabeleçam relações de correspondência, envolvendo instituições situadas em países que não sejam membros da União Europeia ou que constem em listas específicas.

A monitorização da atividade bancária no âmbito do branqueamento de capitais é feita de forma contínua, sistemática e em função de indicadores pré-definidos através de uma abordagem baseada no risco.

A CGD dispõe de ferramentas adequadas à prevenção do BC/FT, salientando-se a existência de diversos sistemas, com destaque para o de monitorização de contas e clientes, de classificação do perfil de risco dos clientes e de filtragem de clientes sancionados e de pessoas politicamente expostas.

É exigido a todos os colaboradores o conhecimento e o cumprimento das normas legais e regulamentares que, no exercício das suas funções, lhes sejam diretamente aplicáveis,

Tema relevante:

Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais



ANTICORRUPÇÃO
Princípio 10 -
combater a corrupção
em todas as suas
formas, incluindo
extorsão e suborno

bem como de todas as regras e procedimentos internos instituídos para o normal desenvolvimento da sua atividade, disponibilizando-se formação específica em diversos formatos, o que constitui um dos aspetos basilares de todo o sistema de prevenção.

Formação anti-corrupção

No total, 3 377 colaboradores da CGD receberam formação sobre anti-corrupção em 2014.

34% dos colaboradores da CGD,SA foram abrangidos por este tipo de formação. Para além dos colaboradores envolvidos em ações de formação anti-corrupção, o Banco, através do seu website, disponibiliza informação relacionada com o Código de Conduta. Desta forma, todos os colaboradores da CGD, SA, e demais partes interessadas, têm acesso a esta informação.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

O BCA guia a sua atuação pelo seu código de conduta, que formaliza a posição clara do BCA em rejeitar ativamente todas as formas de corrupção. Este documento foi dado a conhecer a todos os colaboradores através da sua publicação na Ordem de Serviço e está disponível na intranet da empresa. 14% dos colaboradores do BCA frequentaram formação anti-corrupção em 2014.

No BI é prática a distribuição do Manual de Conduta aquando da admissão de um novo Colaborador, o qual no seu artº 31º - Corrupção se estipula que o BI rejeita activamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos susceptíveis de associação a este fenómeno. Em 2014, 19% dos colaboradores receberam comunicações sobre práticas anti-corrupção.

Brasil

No BCG Brasil, 86% dos colaboradores receberam formação sobre práticas anti-corrupção.

2.3 Gestão do Risco

A CGD segue uma política de gestão de risco proactiva alinhada com um adequado nível de apetência ao risco.

A CGD definiu orientações qualitativas para gerir e monitorizar os riscos mais importantes para o Grupo de acordo com os princípios core. Os riscos mais relevantes para o banco são: risco de crédito, risco de concentração, risco de mercado, risco operacional, risco de taxa de juro e risco de liquidez. Foram também estabelecidas orientações específicas para a atividade internacional.

Em 2014, a Direção de Gestão de Risco (DGR) foi objeto de reorganização interna tendo sido criada a área de seguimento e políticas de crédito que tem como principais responsabilidades o acompanhamento de operações de crédito, a determinação da imparidade de crédito e a atualização e divulgação das políticas e normativos de crédito em vigor, constituindo se como a estrutura de suporte ao Conselho Delegado de Acompanhamento de Crédito. Tem também como funções a implementação do Modelo de Articulação Corporativo entre a DGR e as entidades do Grupo no que respeita à componente de controlo do risco de crédito.

Ainda em termos da reorganização interna da DGR, foi também criado um núcleo de validação de modelos independente da área de modelização, o qual se pretende que assegure o seguimento continuado da performance dos modelos de risco em utilização no Grupo CGD.

Tema relevante:
Gestão do risco

Governance de Risco

A gestão dos riscos no Grupo CGD está suportada num modelo de governação que respeita as melhores práticas, conforme explicitadas na Diretiva Comunitária 2013/36/UE. O Conselho de Administração, suportado pela Comissão de Risco, estabelece a apetência pelo risco da Instituição, a qual é implementada pela Comissão Executiva, com suporte de comités específicos e das direções de controlo e de negócio.

A gestão dos riscos financeiros é efetuada de forma centralizada e apoiada por uma estrutura dedicada, a Direção de Gestão de Risco, que abrange a avaliação e o controlo dos riscos de crédito, de mercado e de liquidez incorridos pelo Grupo CGD, consagrando o princípio da segregação de funções entre as áreas comerciais e a área de gestão de risco.



Perfil de risco e respetiva evolução

A Apetência pelo Risco do Grupo CGD foi integralmente revista no decurso de 2014.

Princípios e Políticas

Conforme explicitado na declaração de Apetência pelo Risco do Grupo CGD, de forma sumária, encontram-se definidos quatro princípios *core* que a estabelecem:

Princípio de Solvabilidade	Princípio da Rendibilidade	Princípio de Liquidez	Princípio da Sustentabilidade
<ul style="list-style-type: none"> compromisso de manter um nível de capital adequado a um Banco de retalho/comercial para fazer face a perdas não esperadas, incluindo cenário adverso, e traduzir uma imagem de solidez do Grupo CGD 	<ul style="list-style-type: none"> compromisso de remunerar adequadamente os riscos assumidos 	<ul style="list-style-type: none"> compromisso de conservar uma estrutura de financiamento estável e um nível de liquidez suficiente para assegurar a sobrevivência em cenários adversos 	<ul style="list-style-type: none"> preocupação estratégica em assegurar uma atividade sustentável em linha com a imagem, reputação e contributo social ambicionados

Assim, e para além dos objetivos financeiros, é também uma preocupação estratégica assegurar uma atividade sustentável em linha com a imagem, reputação e contributo social ambicionados. Para isso a CGD propõe-se assegurar uma definição, comunicação e implementação estratégica adequadas.

Para acompanhar a evolução dos princípios *core* foram definidas e aprovadas métricas *core*, sendo que, para o Princípio de Sustentabilidade, a métrica selecionada foi a pontuação da CGD no DJSI.

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

De forma a garantir um ambiente de controlo adequado e uma eficiente gestão de risco, a CGD tem implementado um sistema de controlo interno. Este sistema consiste num conjunto das estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pelo órgão de administração, bem como por um conjunto de ações empreendidas por este órgão e pelos restantes colaboradores da instituição, com vista a garantir:

- Um desempenho eficiente e rentável da atividade, nos médio e longo prazos (objetivos de desempenho);
- A existência de informação financeira e de gestão completa, pertinente, fiável e tempestiva (objetivos de informação);
- O respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis (objetivos de compliance);
- A gestão do sistema de controlo interno no Grupo CGD encontra-se suportada em orientações e metodologias reconhecidas como boas práticas, com destaque para a metodologia genérica de controlo interno proposta pelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e, no que se refere aos sistemas de informação, na framework CobiT (“Control Objectives for Information and Related Technology”).

A CGD garante um adequado ambiente de controlo interno através de um sistema de gestão de risco, da implementação do Programa de Risco Operacional e Controlo Interno (ROCI), de um eficiente sistema de informação e comunicação bem como um efetivo processo de monitorização, de acordo com os requisitos de elegibilidade estabelecidos pelo Banco de Portugal e assentes nas melhores práticas. Tendo como objetivo garantir o funcionamento contínuo da atividade, encontra-se em curso um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio (SGCN), processo de gestão holístico que identifica as potenciais ameaças para uma organização e os impactos que essas ameaças podem causar no negócio, caso se concretizem, promovendo o aumento da resiliência da organização e da sua capacidade para uma resposta eficaz.

A Gestão do Risco é objeto de um capítulo autónomo do Relatório e Contas, bem como de uma nota que integra cada um dos Anexos às Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas, designada por “Divulgações relativas a instrumentos financeiros”, que descreve as políticas de gestão dos riscos financeiros e quantifica, para cada tipo de risco, a exposição da CGD / Grupo CGD.

PREVENÇÃO DO RISCO DE INCUMPRIMENTO DE CRÉDITO

O agravamento do incumprimento continua a caracterizar a atual conjuntura, pelo que se acentuou o rigor na monitorização do risco e nos custos que lhe estão associados, nomeadamente, nas vertentes de prevenção e controlo.

Em 2014 a CGD continuou a investir na área de tratamento e prevenção do incumprimento, através de um Projeto Transversal Estruturante (PTE12), dedicado exclusivamente à temática do acompanhamento e recuperação de crédito. Procedeu-se ao redesenho de todos os processos/procedimentos do novo modelo de acompanhamento e recuperação de crédito na CGD, no qual se incluem todos os créditos concedidos pelo Grupo CGD, permitindo a aplicação das regras previstas no Aviso 32/2013 do Banco de Portugal, assim como um maior nível de integração de todo o fluxo de recuperação.

O PTE12, cuja implementação se estenderá ao longo de todo o ano de 2015, irá uniformizar, agilizar e acelerar procedimentos ao nível da recuperação de crédito no Banco, otimizando o valor recuperado.

Na sequência da aprovação do novo modelo, foi alargado o âmbito de atuação da Direção de Acompanhamento de Empresas (DAE), e criada a Direção de Acompanhamento de Particulares (DAP).

Acompanhamento de clientes particulares

A DAP tem como missão, acompanhar e recuperar os créditos concedidos a clientes Particulares e Empresários em Nome Individual e Pequenas Empresas e respetivos grupos, em situações de risco e/ou em setores de atividades considerados de risco.

Obedecendo ao princípio da descentralização, a DAP é composta por três regiões de acompanhamento de particulares e ENI's, por uma região de acompanhamento de empresas e pelas áreas de apoio. Cada região é composta por Polos Negociais, distribuídos geograficamente, numa relação de proximidade com o cliente, e pela área de contencioso (num modelo mais centralizado). A Direção tem assim, cerca de 2/3 dos recursos humanos afetos às áreas negociais, privilegiando a solução de recuperação pela via negocial em detrimento do contencioso.

Foi desenvolvido um programa de formação específico, com a participação de várias direções da CGD, abordando as temáticas com maior ligação às áreas de recuperação. Estas ações foram frequentadas por 100 formandos, aproximadamente.

Acompanhamento de clientes empresas

Face à necessidade de uma nova abordagem ao setor empresarial por parte da CGD, que fizesse face a um contexto económico extremamente adverso, gerador de dificuldades no tecido empresarial, com o conseqüente aumento do incumprimento, foi criada em 2012 a DAE.

Tema relevante:

Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento de responsabilidades

A missão desta Direção, que se manteve em 2014, é a de acompanhar e recuperar os créditos concedidos a empresas e grupos económicos com envolvimento na CGD superior a 5 milhões de euros, com imparidades constituídas iguais ou superiores a 10% ou, independentemente do valor de imparidade, que atuem em setores de atividade de risco (v.g., construção/promoção imobiliária, hotelaria/turismo). Deste modo, a DAE procura:

- Analisar, desenvolver e implementar preferencialmente soluções negociadas que permitam aos clientes em dificuldade manter a atividade das empresas e solver os seus compromissos financeiros;
- Assegurar que essas soluções permitem a desalavancagem, o reforço de garantias e a recuperação extrajudicial do crédito concedido, num contexto de viabilização das empresas, procurando um impacto positivo nas imparidades e consumo de capital, preservando a sustentabilidade do Balanço do Banco;
- Promover internamente a articulação com as restantes direções da CGD, assim como os contactos necessários com entidades externas que possam contribuir para as soluções desenhadas, incentivando uma maior flexibilidade e rapidez no tratamento dos processos, no sentido de agilizar a implementação das soluções encontradas.

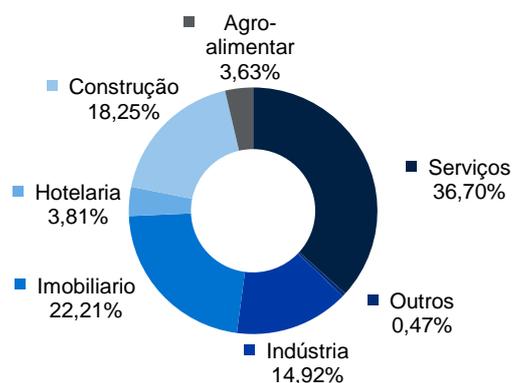
Ao longo do ano de 2014, a DAE manteve uma estrutura comercial composta por três Gabinetes: dois localizados em Lisboa e um no Porto, promovendo uma maior proximidade geográfica com os clientes e incorporação das especificidades regionais do tecido empresarial português, acautelando contudo equilíbrio e homogeneidade das soluções implementadas.

Avaliação da carteira em 31 dezembro 2014

A 31 de Dezembro de 2014 a DAE geria uma carteira de 3,9 mil milhões de euros de responsabilidades e um volume de depósitos de 31 milhões €, repartidos por 150 grupos económicos, num total de 1 114 empresas, das quais 786 com responsabilidades na CGD, com imparidades constituídas de cerca de 1,5 mil milhões € (39% do crédito total).

Repartição dos dossiers em carteira por setores de atividade

(% de dossiers a 31 de dezembro 2014)



Desta forma, constata-se que os setores de atividade identificados no modelo inicial aprovado para a DAE (Hotelaria, Construção e Imobiliário, que em Dezembro de 2012 tinham um peso de 67% na carteira), representam agora 44% da carteira, surgindo já diversos outros sectores com um peso relevante, nomeadamente os Serviços (37%) e a Indústria (15%).

Dos 150 Grupos empresariais que constituíam a carteira da DAE a dezembro de 2014, foram negociadas e formalizadas ao longo do ano operações para cerca de 72% (108 dossiers), representativos de 679 milhões €.

SOLUÇÕES ENCONTRADAS PARA CLIENTES DAE

(N.º dossiers fechados a 31 dezembro 2014 e respetivos valores em milhões de euros)



Desta verba destacam-se, pelo montante, as operações reestruturadas, no valor de 348,6 milhões € (55%). Por outro lado, conseguiram-se reduções de responsabilidades de clientes em 139 milhões €, por via da sua efetiva liquidação/extinção pelos clientes, a que acresce a redução de responsabilidades por via da cedência a Fundos de Recuperação ou Dações, no montante de 73,6 milhões € (11%).

A DAE continuou ao longo de 2014 a participar ativamente e de forma crescente na negociação do processo de empresas que recorreram ao Programa Extrajudicial de Regularização (PER), sendo que durante o ano de 2014, registou 28 PERs, dos quais, foram negociados com sucesso 11 processos, no valor global de 52,1 milhões €.

Análise de risco socioambiental na concessão de crédito

A avaliação de risco de crédito (de empresas e de *project finance*) integra já aspetos ambientais e sociais.

A metodologia utilizada na avaliação de risco de crédito de *project finance* inclui, na análise de cada projeto, uma categoria referente a Sustentabilidade e Impacto socioambiental do projeto onde se pretende analisar diferentes domínios de intervenção do *project finance* suportados em quatro eixos essenciais de posicionamento, a saber: economicamente rentável, financeiramente viável, socialmente justo, ambientalmente correto.

No que respeita à avaliação de risco de crédito de empresas são também considerados domínios relativos à credibilidade da empresa em termos sociais e ambientais.

Para a avaliação de riscos ambientais e sociais, a CGD recorre à contratação de um consultor técnico independente. Apenas quando se justifica em termos de risco, se procede a uma auditoria exclusivamente centrada na dimensão social e/ou económica de um determinado projeto.

Note-se que a carteira de *project finance* do Grupo CGD está sobretudo concentrada em projetos na Península Ibérica. A salvaguarda de um conjunto de obrigações a nível ambiental e social é um pressuposto da legislação nesses países, sendo obrigatório o seu cumprimento pelos respetivos agentes económicos.

No contexto de um maior envolvimento de Instituições Multilaterais (IM) como potenciais financiadoras dos projetos assessorados pelo CaixaBI, este último, antecipando as necessidades de informação das IM, solicita aos promotores a análise da sustentabilidade

Tema relevante:

Crítérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito

Políticas de financiamento setorial



DIREITOS HUMANOS
Princípio 1 - Respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente

do Projeto, com descrição/avaliação do seu impacto social e ambiental. São considerados os seguintes fatores:

- Impacto do projeto na criação de emprego local;
- Partilha das práticas de gestão associadas ao projeto com a comunidade local – efeitos de *spillover*;
- Práticas de contratação de recursos humanos alinhadas com as práticas do país de origem do promotor.

Esta realidade aplica-se a mandatos relativos a projetos em países como Angola, Moçambique e Brasil, países onde o CaixaBI desenvolve atividade.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

Com a assinatura da 2ª linha de crédito com a Agência Francesa para o Desenvolvimento, o BI e o BCA abraçaram a causa da sustentabilidade e do risco socioambiental. O projeto, com início em 2011, contemplou uma série de ações a cumprir, exigidas pelo AFD aos intermediários financeiros a quem financia. Várias ações foram desenvolvidas ao longo destes anos, iniciando-se com a análise da carteira de crédito e seus riscos; definição de uma lista de exclusão; elaboração de um questionário de análise ambiental e social, entre outras medidas, bem como a definição de Políticas de Sustentabilidade, de Risco Ambiental e Social e ainda a implementação de um processo de análise de risco ambiental e social.

Brasil

O BCG-Brasil assumiu a responsabilidade de desenvolver e implementar um programa e Política de Responsabilidade Socioambiental (“PRSA”) em alinhamento com as melhores práticas internacionais, incluindo os padrões IFC e a regulamentação vigente (Resolução nº 4327/2014 do Conselho Monetário Nacional). Esta regulamentação exige a cada instituição financeira a elaboração e implementação da sua PRSA, a ser previamente aprovada pela Diretoria da instituição e, quando houver, pelo seu Conselho de Administração, a qual deverá integrar a política estratégica da companhia, observando o grau de exposição ao risco socioambiental dos produtos financeiros e a natureza e complexidade das mesmas.

ANÁLISE DE RISCO AMBIENTAL

No âmbito do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), a CGD implementou um processo de avaliação da significância dos aspetos ambientais identificados, tendo como base o potencial impacte ambiental destes sobre os vários domínios ou elementos do meio ambiente, nomeadamente sobre o ar, a água, o solo e o subsolo, a incomodidade, a flora e a fauna, o meio socioeconómico, a saúde humana, a paisagem, a energia e os recursos naturais.

A avaliação dos impactes ambientais é efetuada tendo em conta a severidade e a frequência (probabilidade) da sua ocorrência, da qual resulta o risco de impacte ambiental. O resultado desta avaliação é cruzado com a avaliação relativa às condições de controlo existentes para cada aspeto ambiental, e de acordo com os requisitos aplicáveis (legais e outros), normativos seguidos pela organização e opinião dos *stakeholders*, que traduzem necessidades de controlo e monitorização adicionais para a CGD.

Para mais informações sobre o SGA, vide o capítulo 4.1 Estratégia Ambiental da CGD.

2.4 Relacionamento com Clientes

Transparência no relacionamento com o cliente

A CGD acompanha permanentemente a publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como a emissão de recomendações e a definição de boas práticas por parte das entidades de supervisão, adequando a sua atividade a estes deveres.

No âmbito específico da transparência e do relacionamento com os clientes, salienta-se, em 2014, e a título exemplificativo, as iniciativas levadas a cabo tendo em vista a adequação da atividade da CGD e dos procedimentos internos por si implementados aos seguintes normativos emanados pelo Banco de Portugal:

- Carta-circular n.º 98/2013, de 12 de dezembro, que procedeu à divulgação de boas práticas a observar pelas instituições de crédito na implementação do regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, aprovado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro;
- Carta-circular n.º 24/2014/DSC (boas práticas a observar pelas instituições de crédito para a simplificação e padronização do comissionamento de contas de depósito à ordem);
- Carta-circular n.º 54/2014/DSC (boas práticas relativas à disponibilização do relatório de avaliação de imóvel);
- Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014, que estabelece os deveres mínimos de informação a prestar aos clientes durante a vigência de contratos de crédito aos consumidores, o qual resulta da revisão do regime jurídico do crédito ao consumo, operado pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013¹, de 28 de março.

No âmbito do quadro legislativo nacional é de referir ainda a Lei n.º 64/2014 de 26 de agosto, que aprova o regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros

A divulgação pelas instituições de crédito e sociedades financeiras de informação sobre produtos e serviços financeiros, no âmbito da atividade de retalho, está sujeita a rigorosos deveres de informação e transparência, cujo propósito é permitir ao cliente bancário uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada sobre os produtos ou serviços que lhe são oferecidos.

A CGD está adstrita ao cumprimento desses deveres na divulgação ao público dos produtos e serviços financeiros que comercializa, por força da legislação e da regulamentação emitida pelas entidades de supervisão, cujas obrigações são transpostas para o normativo interno da Instituição.

A CGD considera que uma informação verdadeira, transparente, equilibrada e clara é um instrumento de criação de valor para a instituição, propiciando um aumento de satisfação dos clientes, uma redução no número de reclamações e a diminuição do risco de *compliance* associado. Uma comunicação de qualidade beneficia o estabelecimento de uma relação de confiança duradoura entre o cliente e a CGD.

Tema relevante:

Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços

¹ Altera e republica o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

Com o propósito de assegurar o cumprimento das normas aplicáveis, toda a publicidade efetuada a produtos e serviços financeiros comercializados pela CGD, em território nacional e no estrangeiro, feita pela CGD ou por terceiros, está sujeita à obrigatoriedade de validação pelos órgãos responsáveis pelo produto, pela comunicação, e pelo Gabinete de Suporte à Função *Compliance* (GFC).

O GFC procede ainda à validação das peças de informação pré-contratual relativas aos depósitos e outros produtos de captação de recursos.

Durante o ano de 2014, o GFC validou 81 produtos e 597 ações publicitárias, no que respeita à conformidade com regulamentos, legislação e normas e princípios internos da CGD.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

O BI e o BCA acompanham permanentemente e adaptam à sua atividade a publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como as recomendações e boas práticas emanadas das entidades de supervisão, relacionadas com a transparência no relacionamento com os seus clientes, atuando com verdade e clareza, em conformidade, também, com os valores e princípios consagrados nos seus Código de Conduta.

De salientar, relativamente a 2014 a adequação da atividade relativamente aos seguintes normativos emanados pelo Banco de Cabo Verde:

- Aviso n.º 3/2014 estabelece regras e procedimentos a serem observados pelas Instituições Financeiras na relação com os seus clientes
- Regulamento da AGMVM n.º 1/2014 – altera o Regulamento AGMVM n.º 7/2013 relativo ao Prospecto de oferta pública de distribuição (modelos que obedece a estrutura dos prospectos de ofertas públicas)
- Todos os produtos do BI são avaliados de acordo com a regulamentação local que define modelos a que deve obedecer a estrutura dos prospectos de ofertas públicas. Em 2014, no BI não foram lançados novos produtos ou campanhas abrangidos pela legislação em vigor.

Brasil

- Desde 2009 todos os produtos e serviços do BCG Brasil são descritos em ficha de produto, a qual é submetida à aprovação em Comité de Produtos, do qual participam a Diretoria e principais áreas envolvidas. Somente após aprovação em Comité de Produtos o produto/serviço é disponibilizado a clientes.

QUALIDADE DO SERVIÇO

A implementação de Sistemas de Gestão tem vindo a ser entendida pela CGD como uma medida estruturante capaz de apoiar na tomada de decisão, de possibilitar uma gestão mais proativa e tornar mais eficazes as políticas definidas, incrementando a eficiência nos processos.

No decorrer de 2014, desenvolveram-se um conjunto de atividades no âmbito da qualidade de processos e certificação, das quais se destacam:

- Desenvolvimento da metodologia para a implementação de sistemas de gestão nas entidades do Grupo CGD;

- Certificação do Sistema de Gestão Ambiental no edifício Sede, de acordo com o referencial ISO 14001, constituindo a CGD como a primeira instituição financeira portuguesa a alcançar este reconhecimento.
- Manutenção das certificações já obtidas pela ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nos processos de: Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações de Clientes; Processamento de Operações nos Mercados Financeiros; Operações de *Inbound* do Caixa Contact Center; Mercados Financeiros e Prevenção e Segurança;
- Arranque da fase de Implementação do SGQ no processo de Concessão de Cartões;
- Monitorização e reporte dos níveis de serviço do processo de Concessão de Crédito à Habitação;
- Estabelecimento de níveis de serviço e monitorização dos tempos e desempenho do processo de Concessão de Crédito a Empresas e Comércio Externo;
- Definição e início da fase de implementação do Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio (ISO 22301);
- Aprovação da Metodologia de Avaliação da Eficácia da Formação; e
- Conclusão do Diagnóstico no âmbito do projeto de Qualidade da Auditoria Interna.

1 Novo Projeto de Sistemas de Gestão da Continuidade de Negócio (referencial ISO 22301) em fase I – Diagnóstico e II - Implementação	1 Novo Sistema de Gestão Certificado (referencial ISO 14001) (1ª Certificação)	Manutenção de 5 Processos Certificados (referencial ISO 9001) (Fase III – Manutenção)	2 Projetos em curso transversais aos Sistemas: Avaliação da Eficácia da Formação e Qualidade da Auditoria Interna	5882 Colaboradores e 25 Direções abrangidos diretamente nos projetos de Gestão da Qualidade
--	--	--	--	--

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Na CGD, a avaliação e monitorização da Qualidade do Serviço e Experiência do Cliente são asseguradas através de sistemas de medição baseados em técnicas como as visitas mistério aos diversos pontos de venda e os inquéritos de opinião a clientes, incluindo o universo de unidades de negócio e de colaboradores da Banca de Retalho. A auscultação regular dos clientes é conjugada com estudos *on-line*, de *benchmark* e outros estudos de carácter pontual e qualitativo, especialmente para avaliação dos momentos chave de interação com o Banco e do nível de adequação das propostas de valor.

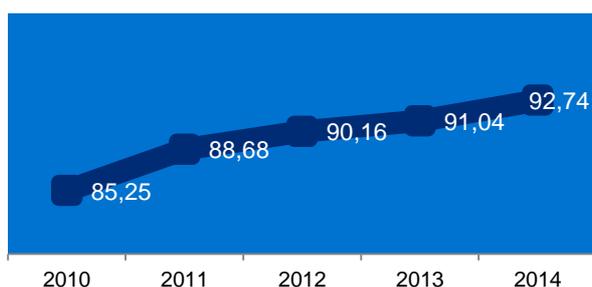
Tema relevante:

Qualidade do serviço e satisfação dos clientes

Em 2014, destacam-se como principais atividades, a continuidade dos Programas de Qualidade e Satisfação de Clientes, que permitem avaliar 10 modelos de serviço da CGD, e a realização de 2 vagas de visitas mistério às agências do Banco.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

(em pontos numa escala de 0 a 100)

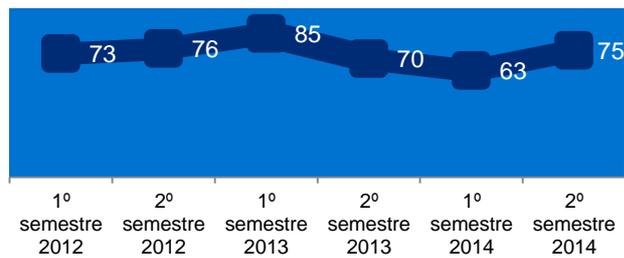


Os resultados dos Programas de Satisfação são positivos para os 10 modelos de serviço, com a maioria a registar variações positivas.

Em 2014, a satisfação global com a CGD volta a aumentar, seguindo a tendência dos anos anteriores.

RESULTADOS DO PROGRAMA DE VISITAS MISTÉRIO

(em pontos numa escala de 0 a 100)



Os resultados do Programa de Visitas Mistério às Agências CGD melhoraram no 2º semestre de 2014, aproximando-se do objetivo de desempenho fixado em 80 pontos (numa escala de 0 a 100 pontos).

Dimensões avaliadas

Com o objetivo de alinhar as visitas mistério com os fatores críticos de sucesso relevantes na Experiência do Cliente, atualmente os temas mais valorizados no âmbito deste programa dizem respeito às atitudes comportamentais, proatividade comercial e fecho do atendimento.

Com vista a otimizar o relacionamento com clientes, a CGD procedeu a:

- Partilha das grelhas de avaliação das visitas mistério com os responsáveis de cada agência avaliada no âmbito do Programa de Visitas Mistério, enquanto ferramenta de gestão da equipa;
- Divulgação dos resultados individuais de cada agência e colaborador em plataforma on-line específica, disponível na Intranet, que permite a identificação das oportunidades de melhoria, numa base individual;
- Integração de resultados nas ações formativas da rede comercial;
- Integração de resultados no Sistema de Objetivos e Incentivos da rede comercial;
- Identificação dos motivos de recomendação, e não recomendação da CGD, através da realização de entrevistas de grupo (*focus group*) a clientes particulares;
- Identificação de áreas críticas de atuação a nível individual e local (Agências e Colaboradores), com sinalização dos casos mais críticos em cada item avaliado para maior celeridade/ melhor atuação sobre resultados;
- *Leads* comerciais para contacto telefónico com clientes, com o objetivo de reforçar a qualidade de serviço através da dinamização e aprofundamento da relação com os clientes menos satisfeitos, com menores níveis de recomendação da CGD e com menor frequência de contacto com a CGD;
- Recolha de sugestões e comentários da Rede Comercial nas fases de pré e pós lançamento de produtos e serviços, através de ações regulares de recolha de *feedback* comercial e da interação presencial com as direções comerciais.

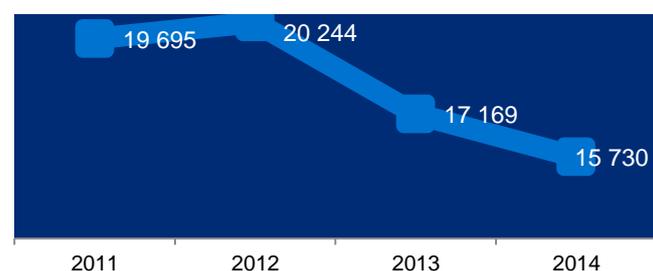
Espaço Cliente - Serviço de Sugestões e Reclamações

No ano de 2014, no site cgd.pt, o Espaço Cliente teve 398 826 consultas e 571 254 páginas visitadas, tendo-se registado a entrada de 6 669 processos dos quais 2,7% foram sugestões.

EVOLUÇÃO DAS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

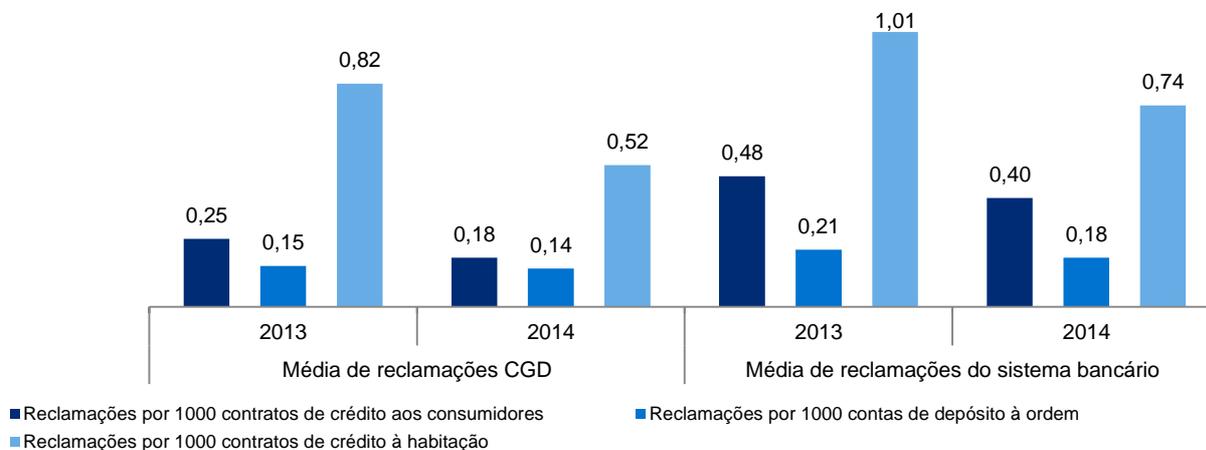
(em n.º)

As reclamações apresentadas por clientes desceram pelo segundo ano consecutivo, mantendo-se a hierarquia de temas mais abordados: cartões (20%), depósitos à ordem (16%), Internet banking (16%) e crédito imobiliário (9%).



RESULTADOS DO RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL DO BANCO DE PORTUGAL

(reclamações por 1000 contratos/contas)



Iniciativas dirigidas a clientes reclamantes

Inquérito telefónico a clientes reclamantes

Universo: 7 279 clientes que receberam entre 1 janeiro 2014 e 31 dezembro 2014 uma resposta da CGD (por via do Gabinete de Apoio ao Cliente)

Amostra: 3 228 Clientes selecionados, dos quais 2 430 aceitaram participar no estudo, tendo 1 200 concluído a entrevista

Recolha de Informação: Inquérito telefónico

Dimensões da Análise:

- Grau de conhecimento pelo cliente do Serviço de Sugestões e Reclamações
- Qualidade do atendimento pela rede comercial em contexto de insatisfação
- Qualidade do tratamento da reclamação pelo Gabinete de Apoio ao Cliente
- Impacto do tratamento da reclamação na imagem e no relacionamento com a CGD
- Valorização pelo cliente dos diferentes atributos de um serviço desta natureza

Conclusões:

O site cgd.pt evidencia-se como meio privilegiado na divulgação do Serviço de Sugestões e Reclamações, assim como de acesso.

A motivação principal dos Clientes que recorrem ao Serviço reside na obtenção de uma resolução para o problema comunicado, sendo esta determinante na sua satisfação.

A satisfação dos Clientes com o Serviço de Sugestões e Reclamações aumentou, subida relevante porquanto ocorrida num cenário de maior conformidade de atuação da CGD. A resposta escrita surge como o fator mais bem avaliado, realçando-se a respetiva clareza, abrangência e cortesia.

O teor da resposta mantém-se como o fator que mais impacta a satisfação com o Serviço, tendo o tempo de resposta, cuja avaliação melhorou, perdido influência na satisfação global do Cliente.

Focus Group		
<p>Universo: Clientes que responderam ao inquérito telefónico no âmbito do Programa de Avaliação da Satisfação de Clientes Reclamantes</p> <p>Amostra: 8 clientes reclamantes</p> <p>Recolha de informação: Realização de uma sessão de Focus Group</p>	<p>Objetivos:</p> <p>Avaliação da perceção dos clientes relativamente à qualidade do serviço de reclamações da CGD</p> <p>Levantamento de perceções gerais em relação a um serviço de reclamações</p>	<p>Conclusões:</p> <p>Os clientes participantes, apesar de reconhecerem que as instituições possuem departamentos de apoio aos clientes, não reconhecem o Serviço de Sugestões e Reclamações da CGD como remetente das respostas às reclamações, remetendo esse papel para o Gestor de Cliente ou Agência.</p> <p>Para os clientes participantes, o serviço de reclamação de um banco deve integrar competência e profissionalismo e, ao mesmo tempo, uma abordagem personalizada.</p>

Decorrente dos resultados obtidos, a CGD pretende reforçar a divulgação sobre o Serviço de Sugestões e Reclamações, clarificando as suas atribuições, e criar um impacto positivo na imagem da CGD por via da atuação deste; otimizar o processo de formalização de reclamação para clientes com contrato CaixaDirecta On-line; e definir e implementar um modelo de acompanhamento de reclamantes, robustecendo a qualidade do serviço prestado e melhorando a satisfação com o desempenho do Serviço de Sugestões e Reclamações.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

No BCA os clientes e não clientes têm à sua disposição diversos meios, através dos quais podem manifestar a sua insatisfação/reclamação. Em 2014, foi realizada uma análise do universo das reclamações recebidas por todos os canais – e-mail / carta/ livro de reclamação/Banco de Cabo Verde. Em 2014 foram analisadas 90 reclamações (face a 51 do ano anterior), das quais cerca de 45% foram apresentadas via livro de reclamações. As áreas que originaram maior número de reclamações são as “Áreas de Atendimento” (36%), de “Meios de Pagamentos” (34%), e de “Crédito” (12%).

O BI recebeu 22 reclamações durante o ano de 2014, sendo os temas e motivos de reclamação mais frequentes a qualidade de atendimento (18%), falta de aparelho de ar condicionado (18%) e gestão da fila no atendimento (14%). O BI assegura um *follow-up* junto dos reclamantes, por telefone, no sentido de avaliar a satisfação global.

Brasil

O BCG Brasil não recebeu reclamações, por via do seu canal “Ouvidoria”, durante o ano de 2014.

ACESSIBILIDADE FINANCEIRA

Decorrendo dos seus compromissos estratégicos de reforço dos níveis de eficiência operacional e de racionalização dos custos de distribuição, a CGD prosseguiu o programa de otimização da capilaridade da sua rede de distribuição, enquadrada no desenvolvimento sustentado de uma oferta multicanal integrada. Durante o ano de 2014, a CGD prosseguiu o ajustamento da sua rede física de retalho doméstica, totalizando, a 31 de dezembro, 720 Agências universais e 27 Gabinetes Caixa Empresas, num total de 747 unidades de negócio (não incluindo agências automáticas).

Não obstante esta redução, a rede comercial da CGD continua a ser a única fisicamente presente em todos os concelhos do território nacional, mantendo o enfoque na diferenciação positiva da experiência do cliente e da dinâmica comercial, designadamente através do alargamento dos serviços de gestão dedicada, cobrindo mais de 1 milhão clientes particulares e 40 000 clientes empresa, com:

- o Serviço Caixazul presente em 80% das Agências (mais 2% do que em 2013);
- o serviço Caixa Mais assegurando 1 337 carteiras de Clientes em 97% das agências, cobrindo cerca de 625 000 clientes (mais 125 000 que em 2013);
- o Serviço Caixa Empresas cobrindo a generalidade da rede de agências e de gabinetes empresa.

Ao mesmo tempo, prosseguiu em 2014, o aprofundamento e dinamização dos serviços de banca à distância, com destaque para a consolidação dos modelos de serviço de gestão relacional à distância para segmentos específicos de clientes: Caixadirecta Internacional e Caixazul Internacional para clientes Residentes no Estrangeiro, Caixadirecta IU para Estudantes Universitários e Caixadirecta Mais para Pós-universitários com preferência por canais remotos. No seu conjunto estes modelos de serviço acompanhavam em dezembro mais de 140 mil clientes particulares.

O lançamento de novas funcionalidades nos canais não presenciais, nomeadamente ao nível da contratação de produtos, das funcionalidades relacionais e do reforço da mobilidade:

- a App Caixadirecta, uma das Apps financeiras gratuitas mais procuradas nas lojas Google Play e 'App Store' da Apple, passou a possibilitar a subscrição de Depósitos a Prazo, a adesão a Cartões e a personalização de operações frequentes com fotografias associadas;
- no serviço Caixadirecta *on-line* destaca-se o acesso a novos mercados na negociação de ações (Euronext de Amesterdão, Bruxelas e Paris) e a subscrição de contas de poupança;
- na evolução do serviço Caixa *e-banking*, salienta-se o reforço da presença permanente de "apoio humano" através da troca de mensagens seguras entre os clientes Empresa e a respetiva agência ou gestor Caixa Empresas, a possibilidade de marcação de reuniões com o gestor, o lançamento de novas formas de acesso (versões mobile e linha telefónica 707 24 24 77), a disponibilização de novas áreas transacionais, com destaque para operações de comércio externo e negociação cambial.
- a criação de serviços inovadores em canais digitais, em que se destaca o lançamento da nova aplicação Caixa *plim* para Smartphones iOS, Android e Windows Phone 8, que permite, de forma simples e prática, fazer pagamentos *person-to-person*, transferindo pequenos montantes entre contas à ordem da CGD, através dos números de telemóvel dos clientes aderentes ao Serviço.



DIREITOS HUMANOS
Princípio 1 - Respeitar
a proteção dos direitos
humanos reconhecidos
internacionalmente



DIREITOS HUMANOS
Princípio 1 - Respeitar
a proteção dos direitos
humanos reconhecidos
internacionalmente

A aposta contínua na gestão integrada de canais e na humanização dos canais à distância procura responder às principais necessidades dos clientes, garantindo a coerência nos processos, facilitando a concretização de negócio e colocando o Banco na linha da frente no âmbito da articulação de canais.

Iniciativas para melhorar o acesso de cidadãos desfavorecidos a serviços financeiros

Linha de Atendimento ao Cidadão Surdo – Linha de atendimento implementada no Caixa Contact Center e que se destina ao público com deficiência auditiva, sendo o atendimento intermediado por um intérprete de língua gestual (Serviin). O canal de contacto apenas presta informações de carácter informativo.

Todos os utilizadores cidadãos com limitação auditiva e com suporte de imagem associado ao seu pc/telemóvel.

Acessibilidade máxima AAA no cgd.pt - A CGD mantém o seu site público 100% acessível a todos os seus utilizadores com necessidades especiais garantindo a conformidade com os requisitos do consórcio internacional W3C em nível máximo AAA. A monitorização da acessibilidade é garantida e certificada pela UMIC, entidade reconhecida e certificada que está autorizada pelo consórcio a auditar os sites acessíveis. A CGD garante a informação da acessibilidade através de um símbolo dinâmico que é apostado na página de entrada do www.cgd.pt e que recolhe a informação automaticamente em tempo real cuja imagem dos 3A se mantém ou altera de acordo com a percentagem de acessibilidade.

Adaptação das condições de acessibilidade – Cerca de 94% das instalações da rede comercial têm acessibilidade plena, ou seja, estão dotadas de condições de acessibilidade a pessoas com limitações motoras.

ColorADD – Sistema de identificação de cores para cidadãos com limitação visual - A CGD adotou o código ColorADD, em 2013, estando a incorporá-lo progressivamente nos seus suportes informativos e publicitários. A inclusão deste código permite aos clientes e colaboradores daltónicos a apreensão completa das mensagens transmitidas nesses suportes. Este público representa mais de 350 000 pessoas em Portugal e 8% à escala mundial (97% das quais, homens).

A CGD tem norteando a sua ação pelo princípio de que nenhum cliente deverá estar limitado no acesso à informação devido a condições de deficiência ou incapacidade. A inclusão do colorADD na comunicação CGD é um recurso que garante a plena integração do público daltónico sempre que a cor seja um fator determinante no conteúdo a comunicar.

Na área de atividade da CGD, a cor é um fator importante de comunicação, nomeadamente, ao nível de risco de produtos financeiros e da volatilidade dos mercados (regulamento nº2/2012 da CMVM), na leitura de indicadores financeiros, prestações de resultados ou relatórios. A opção de utilizar o código, enquanto sistema complementar à legendagem de gráficos, figuras ou esquemas garante a correta assimilação da mensagem, logo, uma comunicação mais abrangente e eficaz.

Segurança da Informação nos Canais Eletrónicos

Em 2014, a CGD desenvolveu iniciativas para reforçar a segurança de informação nos canais eletrónicos, entre elas:

Tema relevante:
Segurança de
clientes e do seu
património
financeiro

Iniciativa	Grupo-Alvo
Challenge questions - disponibilização de funcionalidade que permite aos clientes desbloquear o serviço Caixadirecta ou confirmar o seu número de contrato, mediante a resposta a algumas questões aleatórias.	Utilizadores do serviço Caixadirecta
Beneficiários de Confiança - 2ª Fase – abertura de novo período de certificação da funcionalidade que permite aos clientes configurar determinadas contas e telemóveis, de forma a possibilitar a realização de pagamentos para esses destinatários sem ser necessária credencial de segurança.	Utilizadores do serviço Caixadirecta
Hard Tokens – lançamento de um novo mecanismo de validação de operações para montantes diários acumulados superiores a um milhão de euros.	Utilizadores do serviço Caixa e-banking

Internet banking

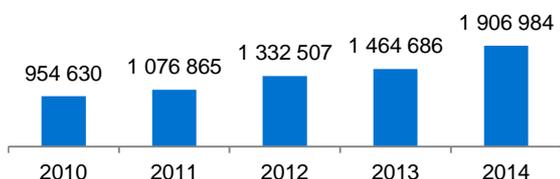
Face ao aumento dos contratos nos serviços de banca à distância – serviços Caixadirecta e serviços Caixa e-banking, estes canais têm vindo a ser progressivamente enriquecidos com um conjunto de novas funcionalidades e aplicações de suporte, que permitem melhorar continuamente o serviço prestado ao cliente e uma maior dinâmica da sua gestão complementarmente ao atendimento presencial.

CONTRATOS DO CAIXADIRECTA ON-LINE CLIENTES PARTICULARES

(em número de contratos)

+ 100% (2010-2014)

+ 30% (2013-2014)

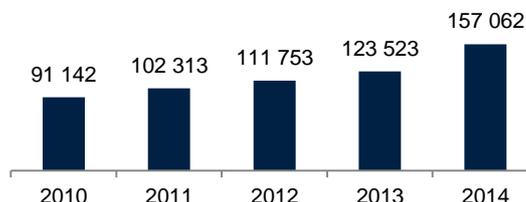


CONTRATOS ATIVOS DO CAIXA E-BANKING CLIENTES EMPRESAS

(em número de contratos)

+ 72% (2010-2014)

+ 27% (2013-2014)



BCA - CLIENTES ATIVOS BCADIRECTO - 2014

(em número de clientes ativos)

Particulares

26 961

Empresas

3 336

BI - CONTRATOS ATIVOS BIN@NET - 2014

(em número de contratos ativos)

Particulares

9 410

Empresas

2 424

2.5 Oferta Sustentável

A Sustentabilidade é parte integral do negócio da CGD. O seu compromisso para a sustentabilidade e a integração de aspetos socioambientais nas suas operações, representa um dos pontos fulcrais da sua conduta. A Política de Sustentabilidade e restantes política associadas – Política de Ambiente, Política de Envolvimento com a

Comunidade e a Política de Produto e Serviço – definem as diretrizes voluntárias de atuação do banco e do desenvolvimento da oferta, em alinhamento com o compromisso para a sustentabilidade. Estas políticas encontram-se disponíveis no sítio público da CGD na Internet em <https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade/Politic-Compromissos/Pages/Politic-Compromissos.aspx>

Em 2014, a CGD continuou a contribuir fortemente para o crescimento económico, o desenvolvimento do tecido empresarial dos países e desenvolvimento social nos países onde está presente. Este contributo inclui o financiamento das pequenas e médias empresas (PME), a disponibilização de oferta bancária direcionada para as necessidades da base da pirâmide, a oferta com benefício ambiental, e ainda a política de diferenciação no crédito pessoal, mediante a atribuição de reduções no *spread* para finalidades ligadas à sustentabilidade e responsabilidade social: formação, saúde e energias renováveis.

APOIO ÀS PME E AO DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA

Em 2014, o Grupo CGD manteve a sua orientação estratégica para o financiamento da economia portuguesa e o posicionamento como “Banco das Empresas”, com particular foco nas PME. No sentido de facilitar o acesso das empresas portuguesas a outros mercados, a CGD tem reforçado as ligações entre regiões com a presença internacional do Grupo, nomeadamente na Ásia, África e Europa.

Neste segmento, a CGD prosseguiu e aprofundou o apoio à economia de forma transversal a todos os setores, com destaque para as empresas produtoras de bens transacionáveis e exportadoras e para o apoio à tesouraria e à capitalização de empresas,

contando para isso com uma equipa de 315 gestores comerciais dedicados às PME, Micro Empresas e Empreendedores, com uma cobertura nacional através de mais de 750 unidades de negócio (agências e gabinetes).

Realça-se o reforço do posicionamento competitivo em várias áreas de produto, nomeadamente ao nível das linhas protocoladas, com destaque para:

Linha PME Crescimento 2014 – 218 400 milhares de euros em crédito concedido

Linha protocolar com as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o IAPMEI e a PME Investimentos, com o objetivo de melhorar as condições de acesso no financiamento das PME portuguesas. Lançada em janeiro e destinada a promover a criação de emprego e o crescimento económico pela via do investimento, do apoio ao fundo de maneio e às exportações. Conta com o apoio do Sistema Nacional de Garantia Mútua e do FINOVA.

Linha Investe QREN – 15 030 milhares de euros em crédito concedido

Linha criada no âmbito do protocolo celebrado com as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), a Agência para o Desenvolvimento e Coesão (ADC) (ex-Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional - IFDR) e a Sociedade de Investimento (SPGM). Reforça o apoio às empresas nacionais de todos os setores de atividade, com garantia mútua, dedicada ao apoio a projetos aprovados no âmbito do QREN/SIAC, em complemento ao financiamento comunitário. Conta com o apoio do Sistema Nacional de Garantia Mútua e do FINOVA.

Linha Comércio Investe – 378 milhares de euros em crédito concedido

Linha de crédito especial protocolada pela CGD com as Sociedades de Garantia Mútua, o IAPMEI e a PME Investimentos. Esta linha possui dotação global de 25 milhões de euros e destina-se a financiar candidaturas aprovadas no âmbito da Medida Comércio Investe. Conta com o apoio do Sistema Nacional de Garantia Mútua e do FINOVA.

Tema relevante:

Produtos de apoio às PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios emergentes da sociedade

Linha Caixa Capitalização – 3 977 milhares de euros em crédito concedido em 2014 (inclui fundos CEB)

Pioneira no mercado financeiro nacional, na vertente de recapitalização, trata-se de uma linha orientada para o reforço de capitais permanentes de empresas com reconhecida capacidade de gestão e com perspetivas de crescimento e/ou diversificação de mercados.

Foi ainda lançada a Linha Caixa Exportações e Produção de Bens Transacionáveis, a qual visa apoiar a flexibilização da tesouraria das empresas exportadoras ou produtoras de bens transacionáveis. Presente em 4 continentes e nos principais destinos de exportação das empresas portuguesas, o Grupo CGD continua a dar apoio às empresas exportadoras e dispõe de uma equipa de gestores com experiência e conhecimento dos mercados internacionais.

Com o objetivo de reforçar o seu posicionamento como banco de apoio às exportações nacionais a CGD patrocinou:

- II Encontro Mundial de Empresários Lusófonos que juntou em Aveiro cerca de 100 participantes (empresários portugueses com interesses em encetar exportações para outros países da Lusofonia e empresários não residentes) provenientes da Lusofonia, com interesse em importar determinados produtos nacionais
- Salão Internacional do Setor Alimentar e Bebidas (SISAB), com cerca de 500 expositores e 1 600 compradores internacionais
- Várias iniciativas propostas por alguns grupos de comunicação social - a I Grande Conferência SIC Notícias sobre o crescimento da economia portuguesa; a Sondagem Expresso “O que as empresas querem” e conferências do Ciclo Empresas na Caixa (Lisboa e Porto). No conjunto destas iniciativas terão participado cerca de 3 000 pessoas.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

BI

Linha Trade Finance – 69 milhares euros de crédito concedido em 2014

Linha de crédito à importação – com duplo benefício de segurança – para exportadores e importadores, que dá ao exportador a garantia do pagamento integral do valor da sua exportação; e o banco garante ao cliente importador que o pagamento ao seu fornecedor só se efetuará nos termos das regras internacionais relativas às operações documentárias.

Oferta Caixa PME Líder

Um pacote de produtos e serviços nas áreas de gestão corrente, financiamento de curto prazo, apoio à exportação e financiamento do investimento para empresas com boa notação de risco aderentes ao Programa FINCRESCCE.

Distribuição Estatuto PME Líder/Excelência 2014

92,7% das empresas PME
Líder e PME Excelência

PME Excelência
468 empresas

PME Líder
2.153 empresas

Oferta Setorial

No âmbito da oferta específica da CGD para cada setor de atividade foram introduzidas melhorias relevantes para tornar mais competitiva a nossa ação comercial. Assim, a oferta setorial passou a ser constituída por 7 soluções de produtos e serviços *core* para a atividade das empresas de cada sector e que se resume:

Oferta Setor primário: 16 866 milhares de euros em crédito concedido em 2014

Especialmente vocacionado para setor agricultura e pescas, trata-se de linhas destinadas ao apoio de tesouraria e operações correntes bem como à realização de investimentos, reforçando as disponibilidades necessárias ao desenvolvimento da atividade nestes sectores.

Linha de crédito ao turismo: 375 milhares de euros em crédito concedido em 2014

Linha de crédito para financiar projectos de investimento do setor do turismo, incluindo a reconversão de empreendimentos existentes, que contribuam para apoiar as empresas do turismo na consolidação da marca Portugal como destino de topo na oferta mundial.

A CGD disponibiliza ainda oferta setorial direcionada para a indústria, comércio e serviços e empresas ibéricas.

EMPREENDEDORISMO, MICROCRÉDITO E MICROFINANCIAMENTO

A CGD continua a assumir um papel de responsabilidade social e de apoio ao empreendedorismo, através de disponibilização de instrumentos como o microcrédito, estando desta forma a contribuir para a criação do auto-emprego e para o combate à exclusão económico-social.

Linha de microcrédito ANDC - Protocolo de cooperação entre a CGD e a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC): 777 milhares de euros em crédito concedido em 2014

Este protocolo tem como objetivo a viabilização do crédito junto de pessoas que estão ou podem vir a estar em situação económica e social de exclusão, e que não têm acesso ao crédito bancário convencional, permitindo criar as condições para que os beneficiários possam desenvolver um pequeno negócio, sustentável e, por essa via, criar o seu próprio emprego.

Linha de Microfinanciamento – Protocolo com a Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE): 47 milhares de euros em crédito concedido em 2014

Este protocolo tem como objetivo fundamental facilitar a criação de auto-emprego e de pequenos negócios pelos associados da ANJE, assim como o investimento na expansão e modernização das empresas desses associados.

Linha de crédito – Protocolo celebrado entre a CGD e o IEFP (Linhas de Crédito Microinveste e Invest+): 5 201 milhares de euros em crédito concedido em 2014

Tem como objetivo apoiar ideias de negócio viáveis que permitam criar e consolidar postos de trabalho sustentáveis. Destina-se a todas as pessoas com perfil empreendedor que tenham especiais dificuldades de acesso ao mercado de trabalho e estejam em risco de exclusão social. Destina-se a desempregados inscritos nos centros de emprego.

Caixa Jovem Empreendedor: 1 735 milhares de euros em crédito concedido em 2014

Destina-se à aquisição de equipamentos e outras componentes do lançamento de pequenos negócios ou modernização do negócio, ou sociedades recentemente constituídas ou em processo de constituição, com capital maioritariamente detido por jovens até aos 40 anos.

Cartão Caixa Works Empreender: 2 585 milhares de euros de valor transacionado por empresas e 56 643 milhares de euros por particulares em 2014

Cartão que visa cobrir necessidades de tesouraria de pequenas e micro-empresas de todos os setores, com menos de 2 anos de atividade. Os detentores do cartão beneficiam da “Poupança Caixa Empreender” remunerada por escalões de montantes aplicados e benefícios em seguros de proteção ao negócio.

Agência Central para o Microcrédito

A Agência Central de Microcrédito (ACM) da CGD é responsável por gerir operacionalmente toda a atividade inerente aos processos de financiamento sob os protocolos com a ANDC, ANJE e IEPF, referidos atrás. Esta atividade operacional engloba todo o processo de análise das candidaturas, bem como a decisão e contratação das operações.

Principais resultados:

150 processos ativos em 2014 e
713 processos ativos no total



2,5 milhões de euros de capital contratado
em 2014 e 15 milhões de euros no valor
global contratado

A ACM tem como finalidade facilitar o acesso e divulgar informação sobre o Microcrédito, consolidando o papel da CGD no estímulo à economia nacional, potenciando e financiando a criação de pequenos negócios sustentáveis, contribuindo desta forma para a revitalização económica do mercado interno.

MICROFINANÇAS

Em 2014, no segmento de particulares, a CGD manteve a aposta e incentivo junto dos clientes e suas famílias na criação de hábitos de poupança, através de soluções facilitadoras e indutoras de poupança, assentes numa ótica de gestão financeira responsável e com utilidade.

De entre os exemplos disponíveis, destaca-se o Serviço Caixa Família Mais, que oferece a possibilidade de criar uma rede de poupança na família e, dessa forma, melhorar a taxa de juro de cada conta individual com atribuição de um escalão de remuneração superior (função do saldo global), aplicável a todas as contas.

Cada conta mantém a respetiva titularidade e regime de movimentação, com possibilidade de efetuar reforços, pontuais ou programados, a partir de 10 euros.

Ainda no âmbito das poupanças, salienta-se a CaixaProjecto (para jovens, até aos 25 anos) que, com o objetivo de viabilizar a constituição e planeamento de poupanças a longo prazo, permite reforços a partir de 1 euro.

Relativamente aos cartões, e com o intuito de dar maior segurança e comodidade aos Clientes, foi promovida a adesão e utilização a estes meios de pagamento (de débito, pré-pagos e de crédito) que, simultaneamente, permitem o arredondamento de compras para uma conta de poupança.

De entre os cartões destacam-se os dedicados aos jovens que os apoiam na gestão do dia-a-dia e os incentivam a poupar: LOL e LOL Júnior.

Cartão LOL Junior – 8 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Cartão pré-pago que permite aos pais ou encarregados de educação um acompanhamento próximo das necessidades financeiras dos filhos, bem como educar os filhos na vertente financeira e na poupança.

Cartão Leve – 66 303 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Cartão associado à oferta permanente da solução reforma leve PPR.

Caixapoupança superior – 8 062 milhares de euros de saldo de depósitos no final de 2014

Depósito que facilita a pequena poupança continuada (aceita depósitos desde 1 euro). Destina-se a titulares do cartão universitário Caixa IU, ISIC ou Caixa Académica Estudante.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

BCA

Conta BCA Poupança Jovem – 8 248 milhares euros de saldo de depósitos no final de 2014

BI

Conta Poupança Jovem – Bipoupas - 53 milhares euros de saldo de depósitos no final de 2014

Ambas contas de depósito a prazo, destinada a jovens até aos 30 anos que possibilita a acumulação de poupança e que lhes permite ver o dinheiro a crescer, de forma progressiva e segura.

INCLUSÃO FINANCEIRA

Serviços Mínimos Bancários (SMB) – 4 453 contas vivas no final de 2014

A CGD manteve a prestação dos serviços mínimos bancários (SMB), na sequência do protocolo celebrado a 27 de Novembro de 2012, entre a CGD, o Governo e o Banco de Portugal.

Este serviço é destinado a clientes particulares que tenham uma única conta no sistema bancário, é gratuito na CGD, e inclui para além da manutenção e gestão da conta de depósitos à ordem, o acesso ao serviço Caixadirecta, um cartão de débito que permite efetuar compras e levantamentos em território nacional, isento de anuidade, e transferências nacionais gratuitas entre contas da CGD.

Tema relevante:

Práticas de inclusão financeira de clientes

Foi lançada no final do ano, uma nova conta de depósitos à ordem – Conta Base - padronizada em cumprimento das recomendações do Banco de Portugal – (Carta Circular nº 24/2014), em duas opções: em suporte extrato ou caderneta.

Com o lançamento da Conta Base, a CGD contribui para que os consumidores de serviços bancários possam efetuar as suas escolhas de conta à ordem em condições de total transparência e fácil comparação de custos.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

BI

4 358 contas abertas ao abrigo dos serviços mínimos bancários em 2014

BCA

262 contas abertas ao abrigo dos serviços mínimos bancários em 2014

Inclusão de pessoas portadoras de deficiência

A CGD continuou a disponibilizar soluções dirigidas a clientes particulares, independentemente da idade, com incapacidade igual ou superior a 60%, comprovada por entidade competente, nomeadamente:

Caixa Poupança Rumos – 12 695 milhares de euros de saldo de depósitos no final de 2014

Consiste num depósito a prazo bastante flexível, a 6 meses, renovável, com suporte caderneta, para clientes com invalidez igual ou superior a 60%.

Crédito habitação para pessoas portadoras de deficiência – 4 108 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Este crédito habitação permite aos deficientes civis e das Forças Armadas adquirir ou construir a sua habitação própria permanente, com uma taxa muito reduzida.

Inclusão do Terceiro Setor

Social Investe

Linha de crédito específica para entidades que integram o sector social (IPSS, Mutualidades, Misericórdias, Cooperativas, Associações de desenvolvimento local e outras entidades da economia social sem fins lucrativos), com o objetivo de incentivar o investimento e o reforço da atividade em áreas existentes ou em novas áreas de intervenção, a modernização dos serviços prestados às comunidades, a modernização de gestão e o reforço de tesouraria.

Cartão Caixa Fã – 53 224 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Cartão que permite aos seus utilizadores financiar atividades de instituições de solidariedade social e ONG.

Cartão Fundação Alentejo – 212 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Destinado a clientes que pretendam apoiar a Fundação Alentejo e contribuir para o desenvolvimento de projetos socialmente relevantes para o Alentejo e para os Alentejanos (parte do valor da anuidade deste cartão reverte a favor da Fundação Alentejo).

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

BCA

Linha de Crédito de 1 Milhão de Contos – 34 milhares euros de crédito concedido em 2014

Consiste em duas linhas de crédito bonificadas destinadas às micro, pequenas e médias empresas e às associações de microcrédito, com localização em território cabo-verdiano, com um montante global de 1 milhão de contos (cerca de 9 mil euros).

Segmento Senior

Oferta Caixa Activa – 36 890 milhares de euros de crédito concedido em 2014

A oferta Caixa Activa, dirigida a clientes com mais de 55 anos, inclui o crédito pessoal ao consumo para aquisição de bens ou serviços de consumo geral e oportunidades de investimento, para satisfação das suas necessidades, incluindo energias renováveis. Em 2014, a CGD manteve os benefícios para clientes Caixa Activa, através da atribuição de redução de *spread* para a finalidade de saúde.

Segmento feminino

Através da oferta Caixa Woman, a CGD manteve os benefícios atribuindo reduções de *spread* no Crédito Pessoal para as finalidades de formação e saúde.

Segmento Residentes no Estrangeiro

O segmento dos Residentes no Estrangeiro mantém-se como um segmento estratégico, tendo a CGD continuado a privilegiar a complementaridade entre a rede de agências, as sucursais e os escritórios de representação no exterior e os canais à distância, sobretudo através do Serviço Caixadirecta Internacional.

Decorrente da atual conjuntura económica e na sequência do aumento de novos emigrantes, foi lançado ao longo do ano de 2014, um conjunto de ações para apoio a este conjunto de clientes, com destaque para as seguintes:

A ação “Caixa sem Fronteiras”, assente numa ação publicitária com o *headline* “Se vai para fora, leve a Caixa consigo”, tendo sido desenvolvidas peças de comunicação com informação de contacto com a CGD e outra informação útil, por país de destino (onde o Grupo tem presença). O objetivo desta ação foi promover a oferta da CGD exclusiva para

residentes no estrangeiro, a clientes ou potenciais clientes que vão trabalhar para fora de Portugal, facilitando desta forma a integração de quem vai iniciar uma nova vida noutra país.

A par destas iniciativas de dinamização e de forma a melhorar significativamente a gestão relacional dos clientes residentes no estrangeiro, em complemento com a Rede de Agências, Sucursais e Escritórios de Representação no exterior, foi alargado o serviço Caixadirecta Internacional a outros clientes residentes no estrangeiro (nomeadamente, em Angola e em Moçambique, países de emigração mais recente) titulares de contrato Caixadirecta.

Segmento Universitário

No ano de 2014 a CGD completou 20 anos de liderança no mercado Universitário, mantendo igualmente a participação ativa em diferentes dimensões para uma maior e melhor relação com os diferentes universos do meio académico em Portugal – instituições de ensino, alunos, professores, funcionários e organismos satélites.

<p>Parceiro de negócio + 100 instituições</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valências integradas no cartão Caixa IU • Soluções financeiras e vantagens de <i>pricing</i> para população académica • Sistemas de controlo de acessos/presenças
<p>Promotor de emprego + 50 estágios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presença ativa em feiras de emprego • Bolsa de emprego CGD • Estágios na CGD
<p>Apoio ao conhecimento + 250 prémios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento do mérito académico • Prémios aos melhores alunos • Apoio a cátedras • Apoio a projetos estratégicos das escolas
<p>Promotor do empreendedorismo + 20 eventos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento com incubadoras de empresa e outras entidades para promoção da oferta Caixa Empreender • Participação em eventos, concursos e projetos das Instituições de Ensino Superior na promoção do empreendedorismo

O desenvolvimento de soluções financeiras específicas para clientes particulares e de serviço às instituições de ensino, a par de políticas de forte apoio ao desenvolvimento do conhecimento, emprego e empreendedorismo, privilegiando projetos de interesse científico/académico com repercussões para a economia e sociedade, serviram de propósitos na significativa participação da CGD enquanto Banco de apoio ao ensino superior.

Especificamente para os alunos, enquanto subgrupo de maior dimensão, a CGD em 2014 manteve a consolidação do modelo de serviço Caixadirecta IU que contempla a gestão relacional à distância, com foco de atividade na dinamização dos clientes universitários, complementada e articulada com o atendimento de proximidade prestado pelas Agências Universitárias, localizadas em cerca de 19 campi universitários.

A CGD continuou a assumir um importante papel no financiamento de cursos superiores (licenciaturas, mestrados, doutoramentos e MBA), premiando o mérito académico com descontos no *spread*.

Crediformação – 11 451 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Esta solução tem como finalidade apoiar financeiramente os estudantes do ensino superior, tanto nas despesas com o curso como na aquisição de material associado à formação.

Crédito para Estudantes com Garantia Mútua – 5 186 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Linha de crédito, aprovada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, destinada ao financiamento de despesas com os cursos do ensino superior, exclusivo para alunos de escolas ao abrigo de protocolos Universitários Caixa IU.

Cartões bancários direcionados para estudantes (Caixa IU e ISIC) e professores (ITIC) – 436 812 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Os cartões bancários para estudantes do ensino superior incluem um cartão de débito que, entre outros benefícios, oferece descontos em variadas atividades culturais (Caixa IU); e cartões de crédito com vertente de identificação, que oferecem descontos em saúde, desporto e informática (Cartões ISIC). O cartão Caixa ITIC tem reconhecimento “oficial” do estatuto de professor, com descontos e benefícios associados.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

BCA

Crédito Formação Universitário – 6 936 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Linha de crédito para estudantes do ensino superior com garantia mútua – no âmbito do protocolo assinado entre o BCA e o Ministério do Turismo, Indústria e Energia (MTIE) e o Ministério do Ensino Superior Ciência e Inovação (MESCI) – financiamento de cursos de licenciatura e pós-graduação com nacionalidade Cabo-Verdiana.

BCA UNIVERSITARIO - Financiamento de despesas relacionadas com a frequência do ensino superior dirigido a clientes particulares: cursos de curta duração, conclusão de licenciatura, curso de formação à distância, licenciatura, especialização, mestrado/ doutoramento e, aquisição de computadores.

BCA MESTRADO - Financiamento de despesas relacionadas com a frequência de curso de mestrado de particulares com vínculo laboral fixo.

BI

Crédito Formação Universitário – 105 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Linha de Crédito para Estudantes do Ensino Superior com Garantia Mútua – Financiamento de despesas directamente relacionadas com a frequência de alunos de nacionalidade caboverdiana, em cursos de estudos superiores profissionalizantes, licenciatura, e mestrado, ministrados preferencialmente em Cabo Verde - **20 milhares de euros de crédito concedido em 2014**

APOIO À SAÚDE

A CGD considera o acesso à saúde um bem de todos, relevante na construção de uma sociedade sustentável, disponibilizando um conjunto de soluções na área de acesso à saúde e cuidados médicos.

Crédito Pessoal Saúde Emergência – 1 020 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Este crédito tem como finalidade a aquisição de bens ou serviços destinados a satisfazer necessidades de saúde, destinada a clientes com rendimento médio mensal igual ou inferior a 3 vezes o salário mínimo nacional.

Cartão HPP Saúde – 452 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Trata-se de um cartão que oferece aos titulares o acesso a descontos e condições especiais nas unidades de saúde HPP Saúde.

FINANCIAMENTO DE ECONOMIA DE BAIXO CARBONO

Durante o ano, a CGD continuou a assumir o seu papel de financiador de uma economia de baixo carbono, promovendo a redução das emissões de gases com efeito de estufa dos seus clientes.

A CGD manteve um conjunto de soluções financeiras específicas que oferecem condições preferenciais no acesso dos seus clientes - particulares, empresariais e institucionais - a bens e serviços com maior eficiência carbónica.

No âmbito da sua atividade orientada para o segmento de particulares, a CGD manteve os protocolos com várias entidades para a aquisição e instalação de equipamentos “amigos do ambiente”, promovendo a alteração de comportamentos, no sentido da redução do consumo de energia e da valorização do papel das florestas, prosseguindo os seus objetivos de sustentabilidade. No financiamento automóvel incentivou a compra de automóveis “amigos do ambiente” através da atribuição de reduções de *spread*.

No segmento empresas, a CGD manteve a linha de crédito com o Banco Europeu de Investimento (BEI), destinadas a promover o investimento em Portugal, com condições especiais, nomeadamente a Linha BEI XV.

Solução Caixa Empresas – Energias Renováveis – 443 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Esta solução visa promover o investimento das empresas na área das energias renováveis – solares térmicas e fotovoltaicas, hídricas e eólicas. Os investimentos enquadráveis visam a poupança de energia e micro - geração, bem como a instalação de parques para a produção da energia.

Linhas BEI - Investimento nas componentes de Ambiente/Linhas BEI XV – 26 840 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Esta linha destina-se ao financiamento de projetos de economia de energia e de proteção do ambiente (PME e outras entidades, incluindo administração central e local).

Crédito Pessoal Energias Renováveis – Protocolos EDP Serviços, GALP Gás Natural e Parceria Yunit – 155 milhares de euros de crédito concedido em 2014

Linhas de financiamento de despesas com aquisição e instalação de coletores solares térmicos ou fotovoltaicos, eólicos ou outros, bombas de calor e equipamento de apoio ou ligação a equipamento existente, no âmbito dos respetivos protocolos. Em 2014, a CGD

Tema relevante:

Produtos de apoio às PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios emergentes da sociedade



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 9 - Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente

continuou a disponibilizar um conjunto de soluções destinadas a apoiar as empresas que decidam investir na melhoria da eficiência energética, na utilização de energias renováveis e na microprodução (solar, eólica e hídrica).

Cartão Caixa Carbono Zero – 966 milhares de euros de valor transacionado em 2014

O cartão de crédito Carbono Zero oferece créditos de carbono aos seus clientes, sendo o único cartão que permite compensar as emissões de CO₂, através da florestação de áreas localizadas em Portugal continental, como seja a Tapada Nacional de Mafra (Floresta Caixa).

Cartão Caixa Viva – 27 208 milhares de euros de valor transacionado em 2014

O Caixa Viva é o primeiro cartão de débito bancário que permite pagar automaticamente as viagens nos transportes da Área Metropolitana de Lisboa (metro, autocarro, barco ou comboio). Trata-se de um incentivo à utilização de transportes públicos, em detrimento de outras opções de transporte pessoal com maior impacto negativo no ambiente; bem como a eliminação do bilhete de bordo em papel, dado que todos os movimentos ficam registados nas aplicações de transportes.

Cartão Pré-Pago Caixa Webuy– 6 485 milhares de euros de valor transacionado em 2014

Cartão apenas emitido em suporte papel, sem emissão de PIN, que serve única e exclusivamente para pagamentos na Internet em sites nacionais ou estrangeiros com maior segurança. Permite carregamentos (reforços) para compras. Para além do foco na segurança evitando o risco de furto, o facto de não se materializar em plástico, evita o impacto ambiental associado à produção dos habituais cartões bancários.

Esta iniciativa, entre outras relacionadas com pagamentos móveis, tem um impacto positivo em termos de sustentabilidade económica e ambiental, nomeadamente:

- Eletronegação do Dinheiro – evita o manuseamento de numerário;
- Combate à evasão fiscal – na medida em que há registo de todas as transações;
- Desmaterialização de plásticos – não existe plástico associado, sendo necessário apenas um telemóvel com acesso à Internet para efetuar o pagamento.

Adopção de extratos digitais

Em 2014, foi dada continuidade à iniciativa da adoção progressiva do extrato digital. Os extratos digitais respeitantes a cartões de clientes particulares aderentes ao serviço Caixadirecta on-line (Homebanking), estão em fase de manutenção, estando prevista a evolução para os extratos digitais dos clientes empresa durante 2015. Esta iniciativa de substituição do envio tradicional do extrato em papel, já permitiu economizar toneladas de papel e milhões de euros.

PROJECT FINANCE

Tema relevante:

Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de *project finance*

O Caixa-Banco de Investimento, SA (CaixaBI) é a empresa do Grupo CGD que assegura grande parte da atividade de *project finance*. Pela natureza da atividade da área de *project finance*, e pelas obrigações que os clientes assumem ao nível do cumprimento da legislação em vigor (que na maior parte dos países implicam o acautelar de um conjunto de preocupações socioeconómicas e ambientais), assiste-se a um cumprimento de princípios de sustentabilidade ambiental e social.

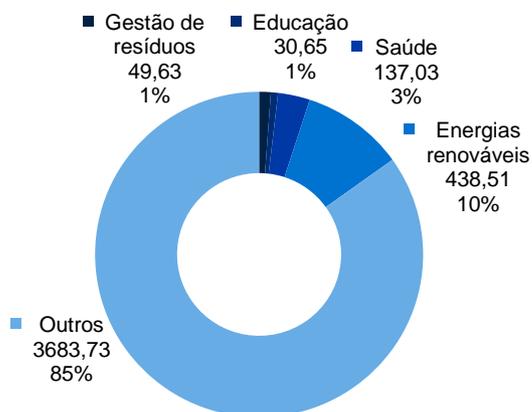


DIREITOS HUMANOS
Princípio 2 - Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos

A carteira de crédito de projetos acompanhados pela área de *project finance* do CaixaBI ascende a 4 599 milhões de euros, sendo de destacar o financiamento aos seguintes setores caracterizados pelo forte impacto positivo a nível social e ambiental (valores em milhões de euros):

SETORES DE PROJETOS ACOMPANHADOS PELA ÁREA DE *PROJECT FINANCE*

(em milhões de euros e %)



Destacam-se os financiamentos:

Lusovento (parque eólico de 214 MW) – refinanciamento de dívida subordinada acionista, no valor de 144 milhões de euros;

NEOEN [2 parques de energia solar fotovoltaica, no Seixal (8,8MW) e Cabrela (13,2MW)] – refinanciamento da dívida acionista aportada durante a construção dos parques de produção energia solar nos anos anteriores a 2014, no valor de 34,4 milhões de euros.

FUNDOS DE INVESTIMENTO SUSTENTÁVEIS

No âmbito dos fundos de investimento, a CGD dispõe de duas entidades para a sua gestão: a **Caixa Capital** enquanto sociedade gestora de fundos de capital de risco do Grupo CGD e a **CaixaGest**, enquanto sociedade gestora do Grupo CGD vocacionada para a gestão de fundos de investimento mobiliário e gestão discricionária de carteiras. Através destas entidades, a CGD coloca à disposição dos investidores um conjunto diversificado de produtos financeiros, que vão ao encontro dos seus interesses específicos, e tem vindo a promover o investimento responsável, dispondo para o efeito de fundos de investimento com benefício ambiental e social.

CaixaGest Energias Renováveis Fundo de Investimento Alternativo Mobiliário Aberto – 14 744 milhares de euros sob gestão no final de 2014

É um fundo de investimento alternativo que só investe em energias renováveis e outras atividades relacionadas. O objetivo principal do fundo é proporcionar aos participantes o acesso a uma carteira diversificada, de ativos associados, diretamente e indiretamente, às energias renováveis, qualidade do ambiente e ativos “carbon”.

Fundo de Capital de Risco Caixa Empreender Mais (Caixa Capital) – 15 milhões de euros de capital realizado, num total subscrito de 25 milhões de euros de participação CGD no final de 2014

Fundo vocacionado para o financiamento de empresas em processo de constituição, em atividade há menos de três anos ou que introduzam inovação substancial nos respetivos processos de negócio, com preponderância para indústrias baseadas no conhecimento e tecnologia aplicada.

Fundo Caixa Crescimento (Caixa Capital) – 23 700 milhões de euros de capital realizado, num total subscrito de 30 milhões de euros de participação CGD no final de 2014

Este fundo apoia projetos de elevado potencial em fase de crescimento ou expansão que representem dinâmicas de inovação e sustentabilidade, através de participação no capital.

Destina-se a exercer a atividade de capital de risco, mediante a realização de investimentos em PME ou sociedades com sede em Portugal e grau de capitalização médio que necessitem de financiar os respetivos planos de investimento com vista a reforçar a capacidade produtiva, expandir para novos mercados, sustentar estratégias de crescimento ou reforçar necessidades estruturais de financiamento do ciclo de exploração.

APOIO À REABILITAÇÃO E REGENERAÇÃO DOS CENTROS URBANOS

Com a disponibilização de produtos vocacionados para a reabilitação e para a regeneração urbana, a CGD vem reafirmando, ao longo dos últimos anos, o seu compromisso com estes importantes e decisivos setores de atividade, não só para a economia nacional e local, como, também, para a melhoria permanente das condições de vida e salubridade das populações.

O referido compromisso assenta, sobretudo, em 3 vertentes:

Iniciativa JESSICA - Fundo de Desenvolvimento Urbano JESSICA/CGD

A Iniciativa Comunitária JESSICA, desenvolvida pela Comissão Europeia (CE) e pelo Banco Europeu de Investimento, em colaboração com o Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa, é um instrumento de engenharia financeira que visa a promoção de projetos de reabilitação e regeneração urbana.

Falar de reabilitação e regeneração urbana é, antes de mais, falar de sustentabilidade e de coesão social, de inclusão e de desenvolvimento económico, de incentivo ao mercado de arrendamento e de apoio à criação de emprego, a CGD, enquanto entidade gestora do Fundo de Desenvolvimento Urbano JESSICA/CGD, no âmbito da Iniciativa Comunitária JESSICA, disponibilizou ao mercado duas linhas de crédito que visam o financiamento de médio e longo prazos de projetos localizados nas zonas de influência dos Programas Operacionais Regionais do Norte, Centro e Alentejo.

As referidas linhas de crédito encerram as seguintes especificidades:

- Linha de crédito para financiamento de projetos que respeitam os critérios de elegibilidade dos fundos comunitários JESSICA - direcionada para entidades públicas ou privadas e parcerias por estas dominadas. Destina-se ao financiamento de projetos de construção de unidades residenciais para idosos, residências universitárias, equipamentos sociais, requalificação de espaços industriais, construção ou reabilitação de estabelecimentos hoteleiros, ninhos de empresas e projetos que fomentem a criação de emprego e a dinamização de atividades económicas em centros urbanos;
- Linha de crédito complementar para financiamento de projetos de reabilitação e regeneração urbana nas componentes não elegíveis no âmbito da Iniciativa JESSICA: Preferencialmente direcionada a entidades privadas ou parcerias por estas dominadas, sem prejuízo de complementar a oferta de financiamento disponível para as entidades públicas ou parcerias por estas promovidas. Destina-se ao financiamento de projetos de regeneração e reabilitação de edifícios existentes, ou em construção, que fomentem a melhoria das atividades económicas e das condições de vida nos aglomerados urbanos.

Em termos de áreas de investimento, o FDU JESSICA/CGD apoia projetos que visam a:

- Reabilitação e regeneração urbana em cidades de média/grande dimensão;
- Eficiência energética e energia renovável;

- Revitalização económica de centros urbanos, direcionada para PME's e empresas inovadoras;
- Disseminação de tecnologias de informação e comunicação;
- Investimentos que potenciem a integração social, o desenvolvimento cultural e infraestruturas desportivas e de lazer, infraestruturas e equipamentos de apoio empresarial, modernização de infraestruturas urbana e espaços públicos, entre outros.

Exemplos de projetos apoiados

Apoio ao segmento sénior

Construção de raiz para uma residência assistida para o segmento sénior, com necessidade de ajuda nas atividades de vida diária – Financiamento: € 0,8M - Criação de 2 postos de trabalho

Eficiência energética

Construção, operação e manutenção de uma Central Solar Fotovoltaica de Concentração, em Évora – Financiamento: € 2,3M - Criação de 5 postos de trabalho

O Fundo de Desenvolvimento Urbano JESSICA/CGD apoiou, em 2014, 26 projetos de regeneração e reabilitação urbana, no valor de 42 milhões de euros, procurando dinamizar cidades de pequena dimensão, apostando nos equipamentos sociais e outros projetos que potenciaram a fixação da população, com a criação de 343 postos de trabalho. Estes projetos incluíram uma central solar fotovoltaica de concentração, residências sénior, hotéis, alojamento local, hostels e uma adega cooperativa.

Ainda no âmbito do FDU JESSICA/CGD, a CGD lançou o Fundo Cidades de Portugal - Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional, veículo que visa contribuir, de forma muito decisiva, para apoiar o mercado de arrendamento em centros urbanos periféricos, com a necessária e prévia intervenção nas frações habitacionais a disponibilizar, bem como, para apoiar a implementação de uma rede nacional de apoio ao empreendedorismo, disponibilizando um conjunto muito significativo de espaços comerciais dispersos pela totalidade do território nacional, medida que se afigura como de primordial importância para o desenvolvimento económico e para a criação de emprego.

O Fundo Cidades de Portugal (FIIAH) realizou, em 2014, um capital de 9,5 milhões de euros, perfazendo um total de 94 frações, entre verbas oriundas do FDU JESSICA/CGD e verbas com génese na Caixa Geral de Depósitos.

Adicionalmente, em 2014 e complementando as iniciativas anteriores, foram criadas duas novas linhas de crédito que contribuem para o repovoamento dos centros urbanos, quer através do financiamento direto a novos moradores, quer a terceiros que queiram investir nestes centros para dinamizar a atividade económica. O fundamento destas novas linhas é o seguinte:

Criação de Linhas de crédito para particulares

As nossas cidades vão assistindo à degradação progressiva das suas estruturas urbanas, assim sendo, torna-se imprescindível o desenvolvimento de processos de reabilitação urbana integrada, racionalizando recursos e evitando intervenções dispersas que possam revelar-se contraditórias.

A verdadeira reabilitação não poderá realizar-se sem a participação ativa e financeira dos particulares, numa perspetiva de sustentabilidade dos processos.

Nesta linha de pensamento, no Salão Imobiliário de 2014 foram lançadas duas linhas de crédito destinadas a financiamento para reabilitação urbana, para o segmento de particulares cujas finalidades são para particulares que pretendam residir em centros urbanos ou que pretendam investir na reabilitação de imóveis, em centros urbanos.

Ilustrando o desempenho da CGD, nestas novas linhas de crédito é aplicada uma redução de 1% ao spread de tabela durante as primeiras 36 prestações mensais do empréstimo. De salientar que esta última finalidade incorpora pessoas que desejam desenvolver a sua atividade económica (por exemplo, instalação de escritórios, hostels ou alojamento Local) no perímetro urbano ou investir em imóveis para arrendamento.

Fundos de Investimento Imobiliário para arrendamento habitacional (FIIAH)

A CGD foi pioneira no desenvolvimento de Fundos de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional (FIIAH), instrumentos financeiros criados pela Lei 64-A/2008, com o objetivo de estimularem o mercado de arrendamento habitacional e constituírem uma alternativa menos onerosa para agregados familiares, oferecendo-lhes a possibilidade de converterem os respetivos contratos de crédito à habitação em contratos de arrendamento, com opção de compra futura daquelas mesmas frações habitacionais.

A CGD tem vindo a reforçar a sua aposta nestes veículos, interna e externamente, através dos quais tem procurado implementar um conjunto de medidas de apoio ao mercado de arrendamento habitacional e ao desenvolvimento económico. Estes veículos permitem, também e em consequência, fomentar os mercados da reabilitação e regeneração urbanas, porquanto, subjacente às intervenções nas frações habitacionais e comerciais disponibilizadas ao mercado através destes instrumentos financeiros, estão intervenções no edificado da carteira e, quando necessário, no meio envolvente, dotando o mesmo de condições que permitam a sua utilização e fruição.

Os FIIAHs constituem-se, por um lado, como uma solução para os proprietários e instituições financeiras rentabilizarem os seus imóveis, colocando-os em mercado de arrendamento, e, por outro lado, permitem às famílias sem capacidades para fazerem face aos encargos financeiros decorrentes de um contrato de financiamento hipotecário, satisfazerem as suas necessidades de habitação, com recurso ao arrendamento.

Em 2009 a CGD disponibilizou 2 FIIAHs, geridos pela Fundger, assumindo-se os mesmos como veículos fundamentais na dinamização do mercado de arrendamento habitacional, contribuindo para um crescimento do mercado de arrendamento. No final de 2014, aqueles veículos caracterizavam-se da seguinte forma:

No decorrer de 2013 e para além dos veículos identificados, a CGD assumiu-se como participante de um FIIAH gerido por uma Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário externa ao Grupo CGD, denominado Arrendamento Mais FIIAH. Atualmente, a participação da CGD naquele instrumento, cujas finalidades são comuns aos restantes FIIAHs, é de 30 milhões de euros.

Caixa Arrendamento

1 468 imóveis provenientes, quase na totalidade, de situações de incumprimento

96 milhões de euros sob gestão no final de 2014

Caixa Imobiliário

242 imóveis provenientes, quase na totalidade, de situações de incumprimento

33 milhões de euros sob gestão no final de 2014

PROGRAMAS SOCIAIS DE ARRENDAMENTO

Mercado Social de Arrendamento

Em 2012, a CGD, correspondendo a um convite do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, associou-se à iniciativa “Mercado Social de Arrendamento”, inscrita como uma das medidas governamentais do Programa de Emergência Social.

Esta iniciativa, que contou, desde o primeiro momento, com o *know-how* do Grupo CGD, beneficiou da experiência que resultou da implementação do Programa Arco-íris – Novos Horizontes para o Arrendamento, entre a Fundimo (hoje Fundger) e o Município de Vila Nova de Gaia.

O Mercado Social de Arrendamento consubstancia-se numa parceria entre o Estado, os Municípios aderentes, o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU), o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e um conjunto de 7 Instituições de Crédito, nas quais se inclui a CGD.

Esta iniciativa dirige-se a classes sociais que, apesar de apresentarem rendimentos superiores aos que permitem a atribuição de uma habitação social, não apresentam, contudo, capacidade financeira para arrendarem um imóvel em mercado livre, representando, em suma, um triplo benefício:

- Resolve as dificuldades de acesso à habitação das famílias, uma vez que as rendas a praticar apresentarão valores de rendas até 30% inferiores às praticadas em mercado livre;
- Potencia os mercados do Arrendamento e da Reabilitação Urbana, uma vez que os imóveis são disponibilizados em condições de imediata habitabilidade;
- Rentabiliza o património imobiliário que os bancos têm nas suas carteiras de imóveis.

A gestão das frações deste programa foi atribuída, depois de concurso, à Norfin – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, S.A., através do Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional Solução Arrendamento.

No final de 2014 a participação da CAIXA no FIIAH Solução Arrendamento, veículo de suporte ao Mercado Social de Arrendamento, era de, aproximadamente, 35 milhões de euros.

Protocolos estabelecidos com Municípios

Também no âmbito do Mercado Social de Arrendamento, a CGD tem vindo a estabelecer acordos com alguns municípios, em que os imóveis são colocados no mercado, pelas Autarquias, com base numa solução *win-win*:

O Programa Arco-Íris – Novos Horizontes para o Arrendamento, implementado desde 2011, surge do acordo celebrado entre o Grupo CGD e GaiaSocial, Entidade Empresarial Municipal de Habitação, visando, à semelhança do Mercado Social de Arrendamento, a atribuição de uma habitação a agregados que, por terem rendimentos superiores aos que permitiriam a atribuição de uma habitação social, não apresentam, contudo, capacidade financeira para arrendarem um imóvel em mercado livre.

A CGD procedeu à assinatura de contratos de arrendamento com a Câmara Municipal de Coimbra, em 2012, para posterior subarrendamento a terceiros, por aquele Município selecionados.

À semelhança do ano anterior, em 2014, continuam a estar disponíveis 65 imóveis, no âmbito destas duas iniciativas. A CGD tem vindo a estudar, com vários outros Municípios do País, o eventual estabelecimento de parcerias semelhantes às enunciadas, alargando os benefícios das mesmas a uma população acrescida.

2.6 Gestão de Fornecedores

Tema relevante:

Gestão responsável de fornecedores

A CGD possui procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, orientados por princípios de economia e eficácia.

A CGD assume um papel de extrema relevância no desenvolvimento da economia nacional, que vai além da sua contribuição na criação de emprego direto e no pagamento de salários e impostos. A CGD dinamiza a economia e potencia a criação de emprego indireto, ao selecionar, na sua maioria, fornecedores nacionais (90,90% em Portugal), tendo em conta os normais critérios de racionalidade económica.

PROPORÇÃO DE DESPESAS COM FORNECEDORES NACIONAIS EM 2014

(em %)

Portugal	Cabo Verde		Brasil
CGD,SA	BI	BCA	BCG Brasil
97,24%	83,75%	27%	100%

Em 2014, a CGD contava com 835 fornecedores, sendo os seus principais tipos de fornecedores/prestadores de serviço os seguintes:

- Aquisição e manutenção de máquinas automáticas;
- Aquisição e manutenção de equipamento informático;
- Fornecimento do serviço de impressão, envelopagem e multifuncionais;
- Fornecimento de material de expediente (economato) e material publicitário;
- Água, eletricidade e combustíveis.
- Fornecimento de serviços de limpeza e manutenção de plantas; vigilância humana; consultoria, auditoria, *rating*, *dealing*; subcontratação de serviços de *backoffice*; publicidade; seguros; armazenamento e expedição de economato; transporte e tratamento de correspondência; obras de remodelação, entre outros.

A gestão de fornecedores é parte constituinte da estratégia de sustentabilidade da CGD. Muitos dos impactos ambientais e sociais da CGD manifestam-se indiretamente através das ações dos seus fornecedores, podendo ser significativos. Neste sentido, a CGD assume-se como agente de mudança na cadeia de valor, promovendo princípios de sustentabilidade a montante, como forma de mitigar riscos ambientais e sociais na sua cadeia de abastecimento.

A CGD continuou a integrar de forma gradual de critérios de sustentabilidade na seleção de fornecedores, bem como a partilhar o seu desempenho e boas práticas.

Em 2014, a CGD, através do Sogruppo Compras e Serviços Partilhados, ACE, realizou 228 negociações e estabeleceu 45 novos contratos com fornecedores, dos quais 46,7% incluem cláusulas contratuais de natureza ambiental e cerca de 51,1% cláusulas relacionadas com práticas laborais.

Durante o ano, 10 fornecedores da CGD foram auditados e visitados no âmbito da implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) no edifício sede, de acordo com a ISO 14001, tendo sido identificadas oportunidades de melhoria para 7 dos fornecedores abrangidos.

A CGD formalizou os **Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais**, em alinhamento com os Princípios do Global Compact, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável da sua cadeia de fornecedores, e criar instrumentos que formalizem uma



DIREITOS HUMANOS
Princípio 2 - Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos



PRÁTICAS LABORAIS
Princípio 3 - Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva



PRÁTICAS LABORAIS
Princípio 4 - Apoiar a abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório



PRÁTICAS LABORAIS
Princípio 5 - Apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil

gestão ética por parte dos seus fornecedores, de modo a assegurar a plena consecução dos seus objetivos, evitando, ainda, riscos reputacionais decorrentes de desvios à conduta que reputa como eticamente correta.

A CGD elaborou também um **Manual de Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Saúde** para prestadores de serviços, o qual define as responsabilidades dos fornecedores nesta matéria, com vista a estabelecer com os seus fornecedores o compromisso com a prevenção dos impactos ambientais, colaborando com a CGD na sua política de Ambiente e princípios de atuação em Segurança e Saúde.

Desta forma, a CGD espera que os seus fornecedores assegurem um desempenho operacional que garanta a gestão e utilização eficiente dos recursos económicos, sociais e ambientais associados à conceção e produção de bens e serviços, promovam a criação e distribuição de valor por todas as partes envolvidas no processo produtivo, contribuindo para reforçar a ação da CGD na divulgação das melhores práticas empresariais, no cumprimento da lei e da ética empresarial e no relacionamento equilibrado com o meio ambiente.

Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais

- Cumprimento da legislação
- Qualidade, gestão criteriosa do risco e aposta na investigação e desenvolvimento
- Boas práticas de governo societário e de combate ao suborno e corrupção
- Práticas laborais
- Direitos humanos
- Prevenção da discriminação
- Saúde e segurança
- Preservação ambiental
- Direitos dos animais

Foi estabelecida a inclusão de cláusulas contratuais em matéria de sustentabilidade, nomeadamente o cumprimento dos Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais e as obrigações constantes do Manual de Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Saúde, em anexo aos contratos, no que seja aplicável à natureza do serviço prestado.

Em 2014, a CGD continuou a partilhar também boas práticas com os seus fornecedores - todos os fornecedores e prestadores de serviços no edifício sede participaram em *workshops* sobre o SGA, organizados pela equipa de trabalho SGA, para dar a conhecer os requisitos, o processo de implementação do SGA, boas práticas ambientais e comunicar expectativas. Ao todo, foram realizadas 18 *workshops* com a participação de mais de 350 colaboradores dos fornecedores/prestadores de serviços.

Iniciativa colaborativa entre CGD, fornecedor e associação do 3º setor para ajuda de cidadãos carenciados e minimização do desperdício

A Associação Dar i Acordar e a CGD estabeleceram um protocolo de cooperação e com o objetivo de doação de excedentes alimentares gerados nos refeitórios do Banco, para que os mesmos cheguem a quem deles efetivamente necessita.

Reconhecendo a responsabilidade social da empresa no seio do grupo económico a que pertence, a Gertal aceitou doar indirectamente géneros alimentares excedentes gerados no refeitório da CGD no edifício sede, em Lisboa, a cidadãos carenciados da freguesia de Alvalade, efectuando-se a recolha de refeições doadas pela GERTAL no refeitório supra identificado da CGD e assegurada a sua distribuição por parte do Movimento Zero Desperdício.

Neste sentido, em 2014, foram doadas à Associação Dar i Acordar 7 242 alimentos que sobraram das máquinas de *vending* geridas pela Gertal na CGD.

3. Desempenho Social

Compromissos: Gestão do Ativo Humano		
Compromisso	Objetivo	Status
Gerir o Talento	Gerir o desenvolvimento pessoal e motivação dos colaboradores 2010-contínuo	☑
	Criar programas de desenvolvimento dedicados à CGD em articulação com Instituições do Ensino Superior - criar uma Pós Graduação de marca CGD 2009-contínuo	☑
	Apoiar os colaboradores na realização/conclusão do 2º ciclo de Bolonha (Mestrado) 2009-contínuo	☑
	Intensificar a divulgação de oportunidades de mobilidade interna (nacional e internacional) 2009-contínuo	☑
Gerir o Desempenho	Incluir objetivos associados ao Programa Corporativo de Sustentabilidade no sistema de gestão de desempenho 2013-contínuo	☑
Gerir o Conhecimento	Garantir pelo menos 35 horas de formação média por colaborador 2009-contínuo	☒ Alteração de planeamento previsto de alguns Programas de Formação para 2015
	Consolidar a Bolsa de Formadores Internos 2012-contínuo	☑
	Consolidar Processo de Certificação de Conhecimentos junto de 4 Funções Chave 2012-contínuo	☑
	Desenvolver um Processo de Avaliação da Eficácia da Formação alargado a globalidade dos Programas 2012-contínuo	☑
Assegurar sensibilização e formação sobre Sustentabilidade	Formar e sensibilizar os colaboradores em matéria de sustentabilidade 2012-contínuo	☑
	Desenvolver a comunicação interna sobre sustentabilidade 2010-contínuo	☑
Monitorizar o clima social	Realizar estudo de satisfação de colaboradores 2010-sempre que oportuno	☒ Realizado Inquérito de avaliação dos riscos psicossociais O Estudo de clima social será realizado em 2015
Garantir condições de Saúde e Segurança no Trabalho	Promover eventos de prevenção e segurança 2011-contínuo	☑
Promover o Voluntariado	Implementar iniciativas de voluntariado corporativo 2010-contínuo	☑

☑ Cumprido ☒ Não cumprido ⌚ Em progresso ◆ Novo compromisso

Compromissos: Envolvimento da Comunidade

Compromisso	Objetivo	Status
Garantir a implementação da Política de Envolvimento com a Comunidade	Monitorizar o impacte social do investimento da CGD na Comunidade 2012-contínuo	☑
	Desenvolvimento de ferramenta de triagem dos apoios sociais a conceder alinhados com os eixos estratégicos do pilar social 2013-contínuo	☑
Inovação Social: Investir na melhoria do dia a dia de todos, contribuindo para a inclusão social	Participar no Action Tank Português: Contribuir para a inclusão social através de uma abordagem assente em novos modelos/iniciativas empresariais 2010-contínuo	☑
	Promover iniciativas de empreendedorismo 2012-contínuo	☑
Promover a Literacia Financeira: Participar de forma ativa na educação financeira dos Clientes e Comunidade	Promover a educação financeira junto de um público alargado de clientes e não clientes, particulares e empresas 2009-contínuo	☑
	Fortalecer as áreas de educação financeira para crianças e jovens 2013-contínuo	☑

☑ Cumprido ☒ Não cumprido ⌚ Em progresso ◆ Novo compromisso

3.1 O Nosso Capital Humano

EQUIPA CGD

A CGD prossegue uma política inclusiva e de igualdade na gestão de um dos seu ativos fundamentais - os colaboradores - baseando a sua atuação na implementação de boas práticas de não discriminação, responsabilidade social, defesa de elevados padrões éticos e de valores de confiança.

Na CGD é assegurada uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades de género, através do cumprimento escrupuloso de princípios da igualdade quer na contratação quer na progressão de carreira, quer na remuneração dos seus colaboradores.

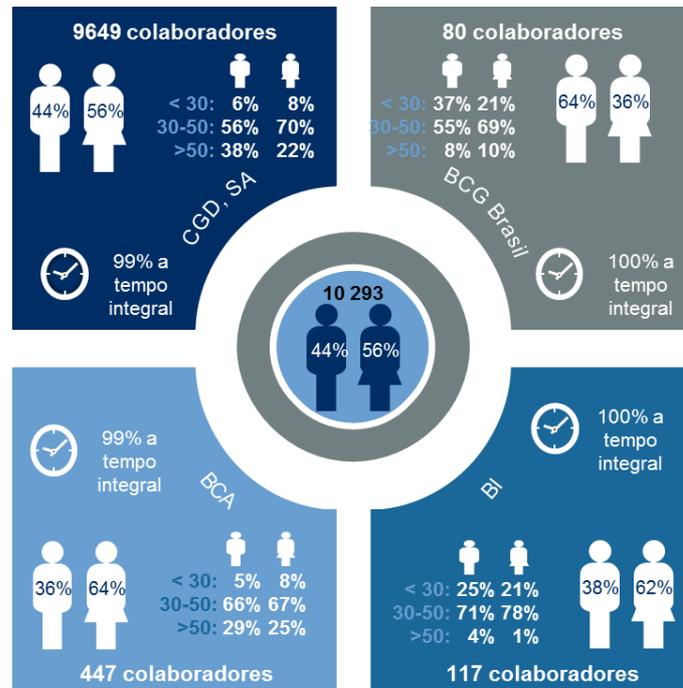
Para informação mais detalhada sobre indicadores sociais deve ser consultada informação em anexo no presente documento – Indicadores de Sustentabilidade e Notas metodológicas.

Tema relevante:

Diversidade e igualdade de oportunidades



PRÁTICAS LABORAIS
Princípio 6 - Apoiar a eliminação da discriminação no emprego



Em 2014, a CGD, SA integrava 148 colaboradores portadores de deficiência física (63 homens e 85 mulheres), o BI tinha um colaborador nestas condições e o BCA integrava 2 colaboradores com deficiência motora.

A CGD defende a estabilidade interna da empresa, o que está refletido no tipo de contrato que estabelece com os seus colaboradores:

- Na CGD, SA, 66% dos colaboradores possui contrato individual de trabalho, 32% contrato de provimento e 2% contrato a termo certo.
- No BCA, 88% dos colaboradores possui um contrato individual de trabalho, e 12% com contrato a termo certo.
- No BI, 73% dos colaboradores possui um contrato individual de trabalho e 27% com contrato a termo certo.
- No BCG Brasil, 100% dos colaboradores possui um contrato individual de trabalho.

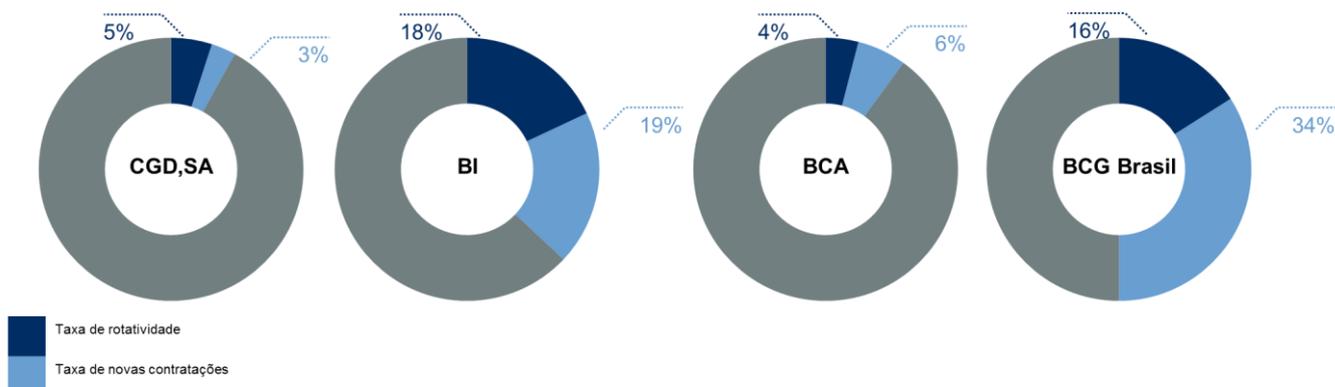
Relativamente ao acesso ao emprego, o recrutamento e a seleção é realizada, única e exclusivamente, com base no currículo e no perfil de competências do candidato, sendo indiferente o género. Na progressão da carreira profissional, a análise é feita unicamente segundo critérios de mérito e competência. No que respeita à remuneração, a CGD pratica uma efetiva política de igualdade salarial entre homens e mulheres, não fazendo qualquer distinção em função do género.

Igualdade salarial por categoria profissional e género



Atração de talento

No âmbito do recrutamento externo, em 2014 registou-se, no global, uma taxa de novas contratações de 3% e uma taxa de rotatividade de 6%.



Durante o ano, a CGD deu continuidade ao seu Programa de Estágios, o qual representa um duplo benefício: enquanto instrumento de atração de talento e reforço da marca CGD junto dos jovens e, paralelamente, do ponto de vista de responsabilidade social, constitui um meio de integração dos estudantes na vida ativa. No decurso dos estágios, a CGD identifica os que evidenciam um perfil adequado e potencial de desenvolvimento para o exercício de uma atividade profissional na Instituição, os quais passam a integrar a Bolsa de Recrutamento do Banco.

Em Portugal, a CGD,SA concedeu 307 estágios- 176 curriculares e 131 profissionais -, dos quais 60 foram concedidos no âmbito das Academias de Verão e 3 estágios no âmbito do Movimento de Empregabilidade do IEFP. No final do ano, a CGD, SA contava com 44 estagiários. A CGD esteve presente em 7 feiras de emprego.

Em Cabo Verde, o BI concedeu 30 estágios durante 2014 - 23 profissionais e 7 curriculares, contando no final do ano com 17 estagiários. No BCA foram concedidos 18 estágios - 16 profissionais e 2 curriculares, com um estagiário no final do ano. No Brasil, o BCG Brasil concedeu 15 estágios - 14 profissionais e 1 curricular, contando no final do ano com 18 estagiários.

3.2 Desenvolvimento Profissional

A CGD segue uma política de valorização dos seus colaboradores, traduzindo a sua atuação na criação de oportunidades de desenvolvimento de carreira, tanto através de processos de mobilidade interna, como oportunidades de formação e implementação de medidas de conciliação de vida profissional-pessoal.

BOLSA DE RECRUTAMENTO INTERNO

Durante o ano de 2014, foram caracterizados 97 empregados para efeitos de integração na Bolsa de Recrutamento Interno para funções críticas no negócio de particulares. O Plano de Estágio na Função (PEF) abrangeu 177 empregados oriundos da rede comercial de particulares, que passaram a assumir novas funções como gerente, subgerente, gestor de clientes Caixazul ou gestor de clientes empresas.

Tema relevante:

Atração e retenção de talento

Concluído o percurso formativo e confirmado o bom desempenho no exercício da função, os colaboradores são chamados a prestar provas de conhecimentos (teórica e prática) que, em caso de aproveitamento, contribuem para a confirmação nas funções no final do período de estágio e conferem uma certificação atribuída pelo Instituto de Formação Bancária.

Passados 4 anos sobre a implementação do PEF e reconhecida a sua importância na capacitação dos colaboradores para o exercício de novas funções, foi decidido, em 2014, alargar o Plano de Estágio na Função a todos os colaboradores nomeados para novas categorias profissionais, excluindo as funções Diretivas.

O PEF agora alargado tem como objetivo o desenvolvimento de um plano formativo estruturado, específico, exigente e qualificante e contém formação e-learning e presencial temática, dirigidas ao desenvolvimento de competências críticas para cada função, e formação experiencial ajustada ao perfil e percurso profissional de cada colaborador.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Durante o ano, a CGD continuou, através do seu Plano de Formação, a contribuir para o desenvolvimento e valorização do seu capital humano, especialmente através da formação interna, destacando-se três áreas essenciais:

- A consolidação de programas iniciados em anos anteriores, nomeadamente: formação nas áreas do Negócio de Empresas, da Recuperação de Crédito e das questões decorrentes de obrigatoriedade legal;
- A manutenção de suportes formativos de curta duração como as ADL (Ações de Dinamização Local) e tutoriais, o alargamento da tutoria ativa e a prevalência da formação interna com recurso ao conhecimento e a formadores internos;
- O incremento da gestão corporativa da formação, tendo a CGD apoiado algumas entidades do Grupo no alargamento da sua plataforma *E-Learning*, e na sequente disponibilização de oferta de formação *E-Learning*, tutoriais e presencial. Foram abrangidas 14 entidades das quais se destaca - Sogrupos Compras e Serviços ACE, Sogrupos Sistemas Informáticos, Caixa BI, Caixa Leasing e Factoring, Caixa Gestão de Ativos e Banco Caixa Geral Espanha.

Tema relevante:

Atração e retenção de talento

Desenvolvimento do capital humano

Gestão de carreiras, remuneração e incentivos

Média de horas de formação por género (h) - 2014

				TOTAL
Portugal	CGD,SA	26,38	26,80	26,56
Cabo Verde	BCA	16,38	12,13	14,83
	BI	2,57	9,99	5,42
Brasil	BCG Brasil	11,10	18,85	16,04
Global		24,15	24,36	24,25

A CGD promoveu também a igualdade de acesso à formação profissional, a qual está disponível para todos os colaboradores através da plataforma de *E-Learning*.

Iniciativas que marcaram o Plano de Formação em 2014:

- Desenvolvimento de competências técnicas e de abordagem comercial das equipas dos Gabinetes Empresas;

- Sensibilização e capacitação em temas como Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Terrorismo, Ética e Código de Conduta – Deveres de Informação, Mecanismo Único de Supervisão; FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act;
- Desenvolvimento de ações de aproximação, networking e partilha de conhecimento, juntando intervenientes de diferentes áreas do negócio, através de Sessões de Partilha e Painéis de Mercado;
- Maior foco no acompanhamento da realização de formação obrigatória que permitiu um incremento da taxa média de conclusão de cursos E-Learning, na área comercial, para valores acima de 98%;
- Disponibilização de conteúdos que permitem uma maior autonomia no processo de aprendizagem das equipas, através das ADL – Ações de Dinamização Local, com a disponibilização de 7 novos módulos.

Bolsa de formadores internos

A Bolsa de Formadores Internos foi atualizada e manteve a sua atividade quer na construção e atualização de conteúdos formativos, quer na condução de ações de formação. No final de 2014, a Bolsa de Formadores Internos integrava **290 formadores** distribuídos por cursos de diversas áreas (área de Empresas, Particulares, técnica bancária e de informática). Estes formadores foram responsáveis por conduzir **157 ações de formação**, neste ano.

Além dos formadores inseridos em Bolsa de Formadores (formadores regulares) existem formadores pontuais que participam na condução de sessões de formação ou parte destas de forma não regular. Em 2014, registaram-se **428 ações** que beneficiaram da participação deste tipo de formadores.

Apoio na realização de mestrados

No Programa de Formação de Alta Especialização foram apoiados **57 colaboradores**, num total de **11 865 horas**, na frequência de cursos do Ensino Superior, Mestrados, Pós-Graduações e Cursos de Especialização participando, de acordo com os critérios definidos, nos custos de matrícula e propinas dos mesmos e proporcionando condições de preparação para os exames quando enquadrados no âmbito do Estatuto Trabalhador Estudante.

A Pós Graduação Alta Performance no negócio Bancário, no seu 2º ano de edição fechada para a CGD, foi construída e conduzida em parceria com o ISGB (Instituto Superior de Gestão Bancária), tendo em 2014 incluído **25 colaboradores**.

Avaliação da eficácia da formação

O Projeto Avaliação da eficácia da formação em 2014 incluiu 2 programas pilotos, o Programa Rede CGD Empresas (com envolvimento de 69 colaboradores e respetivas hierarquias) e o Programa Técnicas de Apresentação e Condução de Reuniões (43 colaboradores e respetivas hierarquias). As conclusões sobre estes dois programas permitirão avaliar as condições de alargamento da metodologia a outros programas em 2015.

Formação em sustentabilidade

Em 2014, os temas relacionados com a Sustentabilidade continuaram com programas específicos de Formação, tais como:

Tema relevante:

Formação e sensibilização ambiental de colaboradores

- **Curso de Sustentabilidade em E-Learning** – lançado em 2013, e mantendo-se ativo durante 2014 - no final do ano obteve uma taxa de conclusão de 96%.
- **Tutorial SGA-Sistema de Gestão Ambiental** – lançado em 2014, e com o objetivo de divulgar as boas práticas ambientais existentes na CGD, distinguidas em Portugal e no estrangeiro, e apelar ao contributo de cada um dos colaboradores para a construção de uma CGD melhor. O universo alvo desta formação foram todos os colaboradores colocados no edifício-sede, obtendo-se uma taxa de realização de 65%.
- **Programa Acolhimento de Estagiários** - onde é incluída uma apresentação da Caixa nas vertentes da Marca e Programa de Sustentabilidade. O Universo abrangido em 2014 foi de 90 estagiários.

SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO

Através do Sistema de Gestão de Desempenho, a CGD avalia os seus colaboradores em termos de Competências, Atitudes e Cumprimento de Objetivos. Em 2014, e no sentido de continuar a alinhar os comportamentos com as metas a atingir, foi entendido proceder ao ajustamento do peso da componente Cumprimento de Objetivos no cálculo na Avaliação Final, aproximando o modelo de avaliação das funções de suporte e das funções comerciais.

Em 2014, o Sistema de Gestão de Desempenho envolveu todos os colaboradores elegíveis para o processo de avaliação de desempenho.

CONCILIAÇÃO VIDA PROFISSIONAL-FAMILIAR/PESSOAL

Tema relevante:

Conciliação de vida familiar e profissional

A Política de Responsabilidade Social e Familiar da CGD reflete uma gestão centrada no fator humano e uma liderança socialmente responsável, colocando o respeito e reconhecimento dos colaboradores no centro das políticas, como linha estratégica para a sustentabilidade e até reforço da marca.

A CGD alicerça as suas políticas de efetiva conciliação da vida pessoal, familiar e profissional numa cultura de solidariedade, pautando-se pela adoção de práticas sustentáveis enquanto Empresa familiarmente responsável.

Dado o contexto de crise social e económica vivido nos últimos anos, com impacto transversal em muitas famílias, prosseguiu-se na procura de soluções sustentáveis de prevenção do risco e de apoio à solvabilidade, articulando-se a implementação de medidas conjunturais de apoio financeiro e de estímulo à poupança com apoio psicossocial e aconselhamento orçamental. No que respeita ao apoio à parentalidade, a CGD promove o equilíbrio dos papéis sociais entre géneros, ao divulgar e praticar os direitos que assistem a ambos os progenitores. De referir também neste âmbito que a CGD suporta o projeto de apoio à amamentação - o Cantinho da Amamentação no Edifício Sede - e disponibiliza consultas de planeamento e preparação para o parto e a consulta do recém-nascido.

Em suma, pode afirmar-se que a CGD promove a efetiva igualdade entre homens e mulheres em todas as dimensões da sua vida na Empresa, dando a uns e outros iguais oportunidades e direitos. Além disso, Os benefícios para colaboradores a tempo integral são os mesmos que os atribuídos aos colaboradores a tempo parcial.

De entre as medidas com impacto para o equilíbrio entre a vida pessoal-familiar e a realização profissional na CGD, destacam-se as seguintes:

a) Apoio psicossocial: Continuou a ser assegurado um programa de atendimento psicossocial para colaboradores e familiares.

b) Apoio socioeconómico: Em 2014 prosseguiu-se a oferta de medidas de apoio financeiro de carácter conjuntural destinadas a atenuar o impacto da redução de rendimentos de trabalho e a prevenir situações de carência.

c) Apoios na saúde: Disponibilização de postos médicos e de enfermagem nos principais centros urbanos e celebração de protocolos com prestadores convencionados em diversas valências, garantindo uma ampla cobertura nacional a nível médico; campanhas de vacinação e de rastreio gratuito, entre outros.

d) Políticas de flexibilidade e apoio socioprofissional: Adequação da função, local/posto de trabalho às condições físicas e psicológicas dos empregados; e mobilidade geográfica e funcional baseada sempre que possível numa política de conjugação de interesses.

e) Apoio sociofamiliar: Alargamento da rede de protocolos para aquisição de produtos e serviços em condições preferenciais, nas áreas de seguros, transporte, creches e infantários, lares e apoio domiciliário; entre outros.

f) Dinâmica cultural e desportiva: Acesso facilitado a espetáculos para grupos alvo específicos; e na área desportiva, a CGD disponibiliza várias infraestruturas de apoio.

g) Solidariedade Social, com especial destaque para o Grupo de Dadores de Sangue dos Serviços Sociais da CGD.

As diversas medidas encontram-se detalhadas no Relatório e Contas 2014 (páginas 573-576).

Benefícios concedidos nas estruturas internacionais

Em Cabo Verde, no BCA também não existe qualquer diferença nos benefícios concedidos pelo banco entre os colaboradores a tempo integral e os colaboradores a tempo parcial.

Em 2014, o BCA concedeu os seguintes benefícios aos seus colaboradores:

- Créditos à habitação, automóvel, abonos fiscais e adiantamentos de vencimentos a taxas bonificadas;
- Subsídio de renda de casa, para alguns gerentes;
- Prémio de Produtividade, atribuído anualmente e indexado à Avaliação de Desempenho;
- Participação em 50% do valor das propinas dos Cursos de Formação académica ou profissional frequentados no país, quando considerados de interesse para o Banco; e participação em 75% do valor da propina mensal, aos colaboradores que queiram frequentar cursos de inglês ministrados no país, sendo a decisão tomada caso a caso, em função do interesse concreto para o Banco e do valor das propinas;
- Seguros de Vida para todos os Colaboradores;
- Participação nas mensalidades pagas pelos Colaboradores em ginásios;
- Subsídio de refeição e subsídio de combustível (atribuído a algumas chefias);
- Atribuição de telemóveis e carregamentos (atribuídos a algumas chefias e técnicos de áreas específicas); e
- Atribuição de viaturas aos Directores e Coordenadores de Órgãos de *Staff*.

No caso do BI, os benefícios que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou em regime parcial são os seguintes: Crédito a colaboradores e Crédito à Habitação Própria a Empregados, à luz do normativo em vigor; e as progressões na carreira conforme estipulado no Estatuto do Pessoal em vigor. Não existe qualquer outro benefício que os colaboradores a tempo integral usufruam e que não seja atribuído aos do tempo parcial.

Por sua vez, no BCG Brasil, os benefícios concedidos aos colaboradores incluem assistência médica e odontológica concedida a todos os colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge ou companheiro(a) e filhos); programa de previdência Complementar após 90 dias da data de admissão; seguro de vida; vales de transporte, refeição, alimentação e cultura; e subsídio para creche e ama e subsídio para filhos com grau de deficiência.

3.3 Saúde e Segurança

Em 2014, a CGD continuou a realizar várias iniciativas em termos de saúde e segurança para os seus colaboradores e clientes, apostando na melhoria contínua dos seus processos e alinhando as suas atividades com as melhores práticas das OHSAS 18001.

SAÚDE OCUPACIONAL

Para além do cumprimento da obrigatoriedade legal e numa perspetiva de saúde global, a Medicina do Trabalho da CGD, desenvolvendo a sua atividade em estreita colaboração com a área de Segurança no Trabalho e Núcleo de Ação Social, integra na sua orgânica exames auxiliares de diagnóstico como rotina e consultas de especialidade como o rastreio ginecomamário, a desabitação tabágica, a nutrição, o apoio ao viajante em serviço e o apoio à amamentação. Integra igualmente uma área de Psicologia que caracteriza e acompanha as situações problemáticas, as de crise e as de trabalhadores ausentes por doença.

No ano de 2014, em cumprimento da obrigatoriedade legal, foram efetuados um total de 8 103 exames médicos. No âmbito extra obrigatoriedade legal e no âmbito de prevenção em saúde foram realizadas as seguintes iniciativas:

- Rastreio gineco-mamário – efetuaram-se 132 consultas a 110 trabalhadoras. Estas consultas, feitas por médica especialista, tiveram periodicidade semanal.
- Consulta de nutrição – efetuaram-se 350 consultas a 159 trabalhadores. Trata-se de consulta semanal feita por nutricionista.
- Consulta de desabitação tabágica – efetuaram-se 29 consultas médicas e 37 consultas de enfermagem a 13 trabalhadores.
- Apoio ao viajante em serviço – fizeram-se 66 consultas a 61 viajantes.
- Apoio à amamentação – 6 trabalhadoras utilizaram o Cantinho da Amamentação, 4 das quais com uma periodicidade diária durante cerca de 2 meses.

No âmbito da prevenção cardiovascular, sob o lema “Maio Mês do Coração”, foram atendidos, na Medicina do Trabalho, 47 trabalhadores que voluntariamente aderiram a esta ação.

As principais linhas de ação da Área da Psicologia em 2014 continuaram a ser a caracterização e o acompanhamento de:

- Todas as situações de absentismo prolongado por doença (324 situações com ausências superiores a 60 dias).
- Todas as situações problemáticas identificadas – absentismo intermitente, presentismo, conflitos interpessoais, insatisfação, desmotivação (376 situações caracterizadas e acompanhadas).
- Intervenção psicossocial em todas as situações de crise (assaltos e agressões a colaboradores).

Tema relevante:

Saúde e
segurança
ocupacional

SEGURANÇA NO TRABALHO

Durante 2014, a CGD desenvolveu diversas atividades na área de segurança no trabalho, de forma alinhada com as melhores práticas:

1) Auditorias Técnicas de Segurança no Trabalho: foi realizada uma avaliação de risco dos locais de trabalho, com base num planeamento tri-anual, com proposta de medidas preventivas/corretivas sempre que aplicável. Foram realizadas 224 auditorias à rede comercial, o que corresponde a 29% do total, e 19 auditorias aos departamentos centrais, correspondente a 54% do total.

2) Análise e gestão dos acidentes de trabalho: na sequência de comunicação de acidentes por parte das Relações Jurídico Laborais são analisadas as circunstâncias em que ocorreu o acidente de trabalho e produzido um relatório com proposta de medidas preventivas/corretivas, nos casos aplicáveis.

3) Análise e gestão de incidentes: na sequência de comunicação dos incidentes em segurança laboral, são analisadas as circunstâncias em que estes ocorreram e promovidas as ações necessárias para reduzir o impacto da ocorrência e prevenir incidentes futuros.

4) Estudos ergonómicos e análise de projetos: são realizados estudos ergonómicos e análises de projeto, que dão origem a propostas de correção no sentido de eliminar/reduzir o risco na origem. Em 2014 foi estudada a possibilidade de implementar algumas correções ergonómicas no posto de trabalho de atendimento das agências designado por "ilha", com melhorias significativas para o utilizador; foi avaliado o modelo de mobiliário dos Gabinetes de Empresa; e realizado o levantamento de necessidades ao nível das infraestruturas de copas na rede comercial com o objetivo de garantir a todos os estabelecimentos condições adequadas para a toma de refeições.

5) E-Learning no âmbito da Segurança no Trabalho: Continuou a ter lugar um *E-Learning* de frequência obrigatória com conteúdos no âmbito da Segurança no Trabalho, que incluiu também conteúdos da Prevenção e Segurança.

6) Ações de formação em sala no âmbito da Segurança no Trabalho: foram realizadas ações de formação em Segurança e Saúde no Trabalho, no âmbito dos estágios profissionalizantes para novos colaboradores. Foram desenvolvidas 5 ações para estágios profissionalizantes, 1 ação no âmbito da Nova Época Universitária (NEU) e 1 outra destinada à Academia de Verão.

7) Formação *on the job*: foram realizadas ações de formação *on the job* aquando da realização das auditorias técnicas e/ou sempre que se justificasse.

PREVENÇÃO E SEGURANÇA (Clientes/Utilizadores)

Tema relevante:

Segurança de clientes e do seu património financeiro

A CGD manteve a realização de várias iniciativas, através do Gabinete de Prevenção e Segurança (GPS), para avaliar os impactes das operações da CGD, em termos de segurança para os seus colaboradores e clientes, ao abrigo da sua Política de Prevenção e Gestão de Riscos de Segurança (PPGRS), no que se refere à segurança de pessoas e bens, património e valores. Em 2014, o Gabinete de Prevenção e Segurança (GPS) manteve a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, e desenvolveu as seguintes principais iniciativas:

1) Análise e gestão de incidentes: na sequência da comunicação de incidentes, o GPS promoveu a análise das circunstâncias em que cada um destes ocorreu e diligenciou as ações de melhoria necessárias para reduzir o impacto da ocorrência e, deste modo, também prevenir incidentes futuros de natureza semelhante.

2) Ações de sensibilização/formação em sala no âmbito da Prevenção e Segurança: foram realizadas ações de formação em Prevenção e Segurança, no âmbito dos estágios profissionalizantes, a novos colaboradores, Academias de Verão, e da formação a gerentes.

3) Ações de formação no âmbito do Programa Caixa Segura: No âmbito do Programa Caixa Segura e do protocolo de Cooperação com o Regimento de Sapadores Bombeiros foram promovidas ações de formação aos Grupos de Primeira Intervenção (GPI) e às Equipas de Resposta à Emergência (ERE) com o objetivo de habilitar os formandos com os conhecimentos teóricos e práticos que lhes permitam atuar, com a máxima eficácia, em caso de emergência, garantindo a saída em segurança dos ocupantes do edifício, prestando a primeira assistência a sinistrados e atuando, com a máxima eficácia, perante focos de incêndio com extintores (202 formandos em 2014).

4) Simulacros totais e parciais em instalações da 2ª, 3ª e 4ª categoria de risco: realização de exercícios de evacuação total, nos edifícios centrais, com o objetivo de aferir a ativação do Gabinete de Gestão de Emergências e do Plano de Continuidade de Negócio, testar o Plano de Emergência Interno nas suas várias vertentes e promover a nível operacional a articulação com o Posto de Comando Operacional Conjunto, constituído pelos agentes de proteção civil. Procedeu-se também à realização de formação e de simulacros de emergência e evacuação no âmbito da implementação das medidas de autoproteção nas instalações de 2ª categoria de risco de acordo com a legislação em vigor.

5) Conceito de Visita Segura: realização de visita obrigatória de reconhecimento aos edifícios sede, Av. 5 de Outubro e Av. dos Aliados, com o objetivo de sensibilizar e informar todos os novos residentes sobre os procedimentos básicos em caso de emergência.

6) Conceito de Férias Seguras: através do Programa Caixa Segura alargou-se a formação em questões de segurança aos descendentes dos colaboradores da CGD, em que se proporciona uma visita ao edifício e posteriormente uma sensibilização em primeiros socorros e a exposição de vários temas relacionados com catástrofes naturais ou fenómenos meteorológicos extremos e as medidas de autoproteção adequadas.

7) Protocolo de Cooperação com o Serviço Municipal de Proteção Civil: foi estabelecido um protocolo com o Serviço Municipal de Proteção Civil de Lisboa com o objetivo de colaboração e formação em matéria de proteção de pessoas e bens, participação em simulacros realizados pela CGD e disponibilidade para participar na formação ministrada nas Férias Seguras.

8) Manutenção do Programa DAE – Desfibrilhadores Automáticos Externos: com o objetivo de manter a acreditação dada pelo INEM ao programa DAE da CGD, foram recertificados, por entidade certificada para o efeito, 30 operacionais de DAE.

9) Continuação do Programa Proximidade com extensão do mesmo a outras zonas da região Norte: Programa Proximidade para a rede comercial, consiste na presença de um vigilante na agência distrito de Lisboa e Porto, e agora alargado a outras áreas da zona norte com o objetivo de prevenir/dissuadir situações de furto, burla, ameaças, etc., a clientes e colaboradores na rede comercial.

10) Estudo sobre tsunamis, respetivo impacto em instalações da CGD e implementação das respetivas medidas de autoproteção nos imóveis identificados: o GPS elaborou um estudo, com supervisão técnica da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, que determinou as instalações da CGD que poderão ser atingidas caso ocorra um sismo seguido de tsunami semelhante ao registado em 1755. Foram definidas as Medidas de Autoproteção para essas instalações bem como, para cada uma individualmente, o caminho de fuga e a identificação de um local de concentração seguro.

3.4 Voluntariado Corporativo

PROGRAMA VOLUNTARIADO CAIXA

A Política de Envolvimento com a Comunidade definida no âmbito do Programa Corporativo de Sustentabilidade estabelece que a CGD deve incentivar a participação ativa dos seus colaboradores na implementação da política em causa, de várias formas, entre elas, através do incentivo às práticas de voluntariado corporativo. Desta forma, a CGD criou o Programa Voluntariado Caixa que representa o conjunto de iniciativas da CGD para com a Comunidade, nomeadamente, através da disponibilização de conhecimento relacionado com a área de negócio e das competências dos colaboradores, a par com a disponibilidade para acompanhar outros desafios e áreas de intervenção igualmente importantes para o desenvolvimento sustentável - social, económico e ambiental - do país.

As relações entre a CGD e os seus colaboradores, no que respeita às ações de voluntariado corporativo foram devidamente formalizadas em normativo interno em 2014.

O voluntariado é um compromisso que a CGD assume, permitindo aos colaboradores uma experiência pessoal gratificante, contribuindo para melhorar a cultura interna, a produtividade e, ao mesmo tempo, contribuir para o futuro sustentável da comunidade,

O Programa Voluntariado Caixa tem assim como objetivos:

a) Contribuir para a dinamização de áreas de intervenção social estratégicas para a CGD, como a Literacia Financeira, a Inclusão Social e Financeira, o Empreendedorismo e Proteção do Ambiente.

b) Reforçar a relação da CGD com as comunidades locais (diversos *stakeholders*) contribuindo, assim, para o cumprimento dos compromissos assumidos no âmbito da Política de Envolvimento com a Comunidade do Programa Corporativo de Sustentabilidade da CGD.

- c) Promover a participação dos colaboradores em atividades de voluntariado, proporcionando aos mesmos a aquisição de novas competências e o fortalecimento do seu sentimento de pertença à comunidade, enquanto indivíduo e colaborador CGD, como catalisador para a economia social.
- d) Contribuir para o desenvolvimento individual e profissional dos colaboradores, enquanto Embaixadores da Marca, divulgando a imagem e os valores da CGD.
- e) Desenvolver ações de voluntariado por todo o país, criando oportunidade de participação a todos os colaboradores.
- f) Aumentar o número de colaboradores que participam em ações de voluntariado.

Programa Young VolunTeam

Desenvolvido pela CGD, em parceria com a ENTRAJUDA e a Sair da Casca e com o apoio da Direção-Geral da Educação (DGE) e do Programa Juventude em Ação da Comissão Europeia, o Young VolunTeam tem como objetivo promover a prática de voluntariado nas escolas do ensino básico e secundário. Simultaneamente, pretende reforçar o reconhecimento da importância desse contributo no desenvolvimento de competências fundamentais dos jovens, em áreas como a inclusão social, o empreendedorismo, a educação, o emprego e a cidadania.

Edição 2013/2014

Na edição 2013/2014 os resultados foram bastante satisfatórios, tendo excedido as expectativas com 90 escolas inscritas. Os 1080 alunos participantes neste ano letivo desenvolveram várias ações na escola e na comunidade para a promoção do voluntariado jovem. Estes alunos embaixadores impactaram 60.984 colegas nas suas escolas e realizaram um total 310 ações, campanhas e projetos de voluntariado, desenvolvendo parcerias com as associações de pais, com outras escolas da localidade, associações, organizações não-governamentais, juntas de freguesia, lares e centros de dia, entre muitos outros. No total, envolveram 235 entidades beneficiárias e angariaram 20 000 kg de bens alimentares, 6 300 kg de papel para reciclagem, 2 200 kg de roupa e de brinquedos, 1 083 kg de livros e ainda 24 961 euros.

Desafio Extra “DAR MAIS AO MUNDO NO ROCK IN RIO LISBOA”

Com a convicção que a educação é veículo indispensável para cortar ciclos de pobreza, promovendo a verdadeira inclusão social ao proporcionar um futuro diferente a crianças carenciadas, oriundas de famílias de baixos níveis de rendimento, foi lançado um desafio extra às escolas participantes: “DAR MAIS AO MUNDO NO ROCK IN RIO LISBOA” que tinha como objectivo equipar salas de estudo em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) por todo o país. Os alunos participantes teriam de vender pulseiras solidárias para angariar o máximo de dinheiro possível.

Resultado da ação: 51 544,61 euros angariados e posteriormente distribuídos por 23 IPSS.

Junior Achievement Portugal - Educação para o Empreendedorismo

A CGD participa no projeto Educação para o Empreendedorismo da Junior Achievement Portugal, desde 2010, cuja existência assenta na promoção de três pilares fundamentais:

a educação para o empreendedorismo, a literacia financeira e as competências para a empregabilidade.

No ano lectivo de 2013/14, participaram em programas da Junior Achievement, 57 voluntários da CGD que fizeram 57 implementações, correspondendo a um total de 435 horas de voluntariado empresarial e a 617 alunos alcançados.

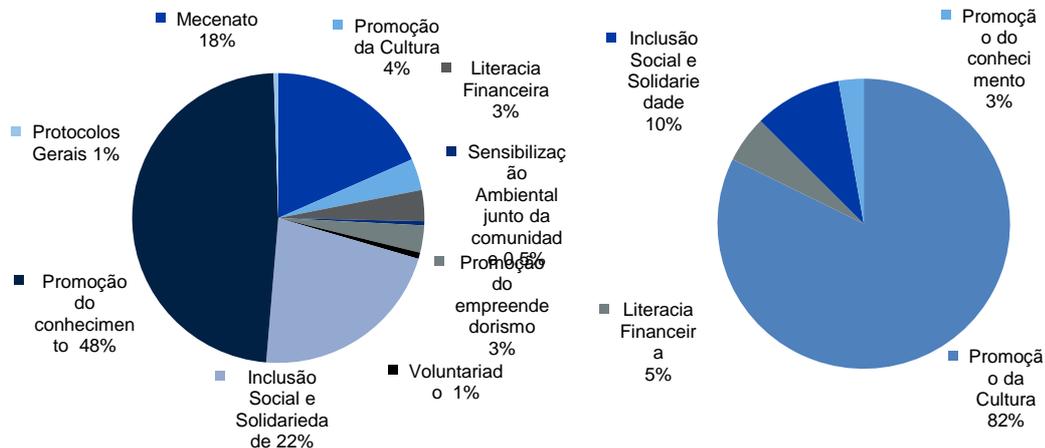
No final da participação, através dos voluntários CGD, 21 turmas do Ensino Básico receberam o programa em sala de aula e 4 mini-empresas do Ensino Secundário desenvolveram a sua ideia de negócio ao longo do ano Letivo. O apoio da CGD em determinados distritos do País foi fundamental para que as respetivas comunidades escolares pudessem receber os programas da Junior Achievement.

3.5 Investimento na Comunidade

A CGD monitoriza o investimento na comunidade, de forma a compreender o seu impacto social, focalizar e tornar mais eficientes os apoios concedidos. Em 2014, procedeu ao desenvolvimento de uma ferramenta de triagem dos apoios a conceder para tornar os apoios mais alinhados com os eixos estratégicos do pilar social, a qual entrará em produção em 2015.

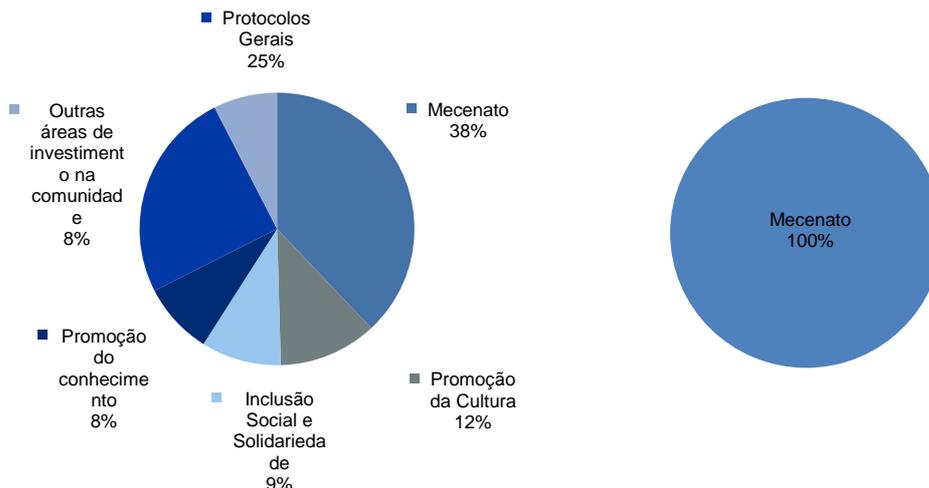
CGD,SA - 15 218 milhares de euros

BCA – 93 milhares de euros



BI – 200 milhares de euros

BCG Brasil – 37 milhares de euros



Adicionalmente ao investimento direto na comunidade em 2014, a CGD doou ainda 140 peças de mobiliário diverso a 6 instituições e um computador a um cidadão com deficiência.

3.6 Promoção do Empreendedorismo

A CGD continuou a apoiar a participação em concursos e eventos de empreendedorismo, com especial destaque para o apoio à COTEC, no âmbito do programa CoHiTec (acelerador tecnológico) que se dedica a projetos empreendedores de base tecnológica e vocação global, sendo que as tecnologias que estão na base dos projetos foram desenvolvidas nas universidades de Aveiro, Coimbra, Lisboa, Minho, Nova de Lisboa e Porto.

Apoio a aceleradores nacionais

Com o objetivo de reforçar o seu posicionamento como Banco de apoio ao empreendedorismo a CGD patrocinou três dos mais importantes aceleradores nacionais a *Building Global Innovators*, a Beta-i e o Act By COTEC. Para além do patrocínio foi constituído um fundo de investimento que irá distinguir 7 dos projetos mais promissores, provenientes dos 3 aceleradores.

A CGD esteve representada nos principais eventos de cada acelerador: lançamento e conclusão das duas edições do Lisbon

Challenge da Beta-i, lançamento e conclusão do acelerador Act by Cotec e da *Building Global Innovators*.

Tech Tour

A Caixa Capital patrocinou o *Tech Tour* Ibéria, que decorreu em Barcelona e Lisboa, com o objetivo de trazer a Portugal um

Principais resultados:

1000 pessoas na audiência com cerca de 100 equipas participantes

Principais resultados:

200 investidores
200 empreendedores nacionais

importante conjunto de investidores internacionais que ficaram a conhecer o ecossistema do empreendedorismo português, efetuando de seguida investimento em startup nacionais.

Prémio Caixa Empreender

Os desafios da produtividade, criação de emprego, inovação e fixação de talento, que se colocam atualmente a Portugal, dependem cada vez mais do reforço de uma cultura e atitude empreendedoras. Neste sentido, a CGD desenvolveu a iniciativa Prémio Caixa Empreender, em parceria com o Jornal de Negócios, que contou com o apoio da Beta-i, PwC e Informa D&B. Tratou-se de uma iniciativa de reconhecimento, inspiração e promoção dos empreendedores e do empreendedorismo.

Fundo de Capital de Risco - Fundo Bem Comum

O Fundo Bem Comum é uma iniciativa da ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores - que conta com o investimento da CGD, desde 2010. Este fundo de capital de risco, destina-se a pessoas com mais de 40 anos, com experiência profissional tem como foco apoiar projetos, com perspetivas de crescimento e criação de postos de trabalho em qualquer setor de atividade.

3.7 Educação e Literacia Financeira

SALDO POSITIVO – PROGRAMA DE LITERACIA FINANCEIRA DA CGD

A CGD foi pioneira, a nível nacional, no lançamento de um *site* específico: o Saldo Positivo. – Programa de Literacia Financeira da CGD para particulares e empresas – o qual registou um ano de consolidação e crescimento.

	2012	2013	2014	Varição (%)
Visitas (N.º)	575 054	840 109	2 751 147	227%
Visitantes únicos (N.º)	454 732	725 552	2 156 461	219%
Visualizações (N.º)	4 748 233	5 699 142	12 935 419	127%
Tempo médio de Permanência (')	9,42	14,48	15,30	6%

Presença do Saldo Positivo nas redes sociais e média:

- Canal próprio no YouTube onde estão alojados todos os vídeos produzidos
- Página no Facebook com mais de 75 000 fãs
- Área de conteúdos próprios no SAPO Lifestyle

As taxas de crescimento do projeto comprovam que o Saldo Positivo tem sido uma ferramenta financeira utilizada por muitos para fazerem face ao novo contexto económico, incluindo a área de empresas, cujos visitantes têm vindo a aumentar significativamente.

Tema relevante:

Práticas de literacia financeira

Em 2014, a CGD desenvolveu várias calculadoras e simuladores financeiros que se revelaram muito populares como, por exemplo, os simuladores de subsídio de desemprego, contribuições para a segurança social, calculadora de poupanças e de depósitos.

GRUPO DE TRABALHO DE LITERACIA FINANCEIRA DA APB

A CGD participa no Grupo de Trabalho de Literacia Financeira da Associação Portuguesa de Bancos (APB), juntamente com outros bancos e organizações do setor, com o objetivo de fomentar a cultura financeira em Portugal e de forma articulada com o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF).

Durante 2014, este Grupo de Trabalho realizou várias atividades, entre elas, *workshops* sobre educação financeira para jornalistas, desenvolvimento de materiais pedagógicos e dinamização ações de formação em escolas primárias e secundárias, incluindo a apresentação de Glossário Financeiro e desenvolvimento de conteúdos para a secção Educação Financeira na Inforbanca. Foram também iniciados os trabalhos de preparação da *European Money Week* no âmbito da participação no Grupo de Trabalho de Educação Financeira da *European Banking Federation*.

Exposição Educação+ Financeira

A edição de 2013/2014 da exposição itinerante Educação+Financeira, projeto de divulgação e promoção da Educação financeira nas escolas portuguesas em parceria com a Universidade de Aveiro, obteve a receptividade e o entusiasmo de anos anteriores.

Principais resultados:

+ de 22 500 alunos,
professores e outros cidadãos

89 000 beneficiários em 4 anos

Nesta edição foram visitadas as cidades de Aveiro, Porto, Viana do Castelo, Covilhã, Moimenta da Beira, Lousã, Águeda, Pombal, Barcelos, Tomar, Pinhal Novo, Ponte de Sor, Évora, Beja, Albufeira, Lourinhã, Vila Real, Bragança e Guarda.

Ciclo da Poupança

O Ciclo da Poupança é um *microsite* composto por dicas, curiosidades, jogos e informação sobre o planeta que tem como objetivo sensibilizar o público, particularmente jovens e crianças, para a necessidade de preservar o planeta, associando a poupança de recursos naturais à poupança financeira.

 <http://ciclodapoupanca.com/>

Kidzania

KidZania é um parque temático dirigido a famílias com crianças dos 3 aos 15 anos com uma moeda oficial (o kidZo) com a qual as crianças podem aceder a vários serviços (supermercado, cabeleireiro, alugar um carro, etc.). Esta iniciativa tem como finalidade ensinar às crianças valores e regras de cidadania, ajudando-as a viver de forma saudável em sociedade e sensibilizando-as para a necessidade da poupança.

À semelhança dos anos anteriores, a CGD e o site Saldo Positivo voltam a marcar presença na KidZania com atividades e passatempos para comemorar o Dia Mundial da Poupança.

Competições Nacionais de Ciência 2014

Em 2014, a CGD voltou a apoiar as Competições Nacionais de Ciência, uma iniciativa da Universidade de Aveiro que contou, nesta edição, com a presença de mais de 12 000 alunos do Ensino Básico e Secundário, provenientes de todo o país. A CGD ofereceu Bolsas de Estudo aos alunos participantes do 12º ano com melhor classificação em matemática, física e biologia.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

O BI continuou a divulgar no seu website os Cadernos do Banco de Cabo Verde (Série Educação Financeira/ Série Sistemas de Pagamento e Série Consumidor), e produziu *flyers* com informações úteis sobre os cheques. Na sua página de Facebook, foram disponibilizadas rubricas sobre literacia financeira com vista a apoiar e esclarecer o consumidor bancário, incluindo dicas do Saldo Positivo.

A CGD presta apoio à educação a vários níveis junto de várias instituições de ensino superior:

- Facilitador da gestão interna das escolas com a participação na implementação de sistemas de controlo de acessos nas Instituições de Ensino Superior contribuindo para elevar a segurança nos acessos nas instalações das escolas e/ou o controlo de presenças nas IES.
- Disponibilização de tecnologia associada aos cartões universitários para sistemas pagamento de refeições com utilização de equipamentos multifunções, que permitem aquisição de refeições, realizar trabalhos de cópia, digitalização ou impressão a custos mais baixos.
- Modernização de infraestruturas, atribuição de equipamentos às Instituições e remodelação de salas e/ou auditórios.
- Apoio a Cátedras e a projectos de investigação:
- Cátedra CGD Estudos do Mar da UAveiro (lançada em 2013) - sobre a gestão do litoral e a investigação marítima e promover sinergias com os setores público e privado ligados aos oceanos;
- Associação da CGD como empresa parceira da Escola Doutoral da NOVA, que assegura uma oferta de formação complementar aos doutorandos e aos orientadores, reforçando o seu desenvolvimento pessoal e profissional;
- Apoio a conferências realizadas nas instituições de ensino superior ao longo do ano, como por exemplo - XXI Semana Informática; TEDxIST; Jornadas de Matemática, Estatística e Computação; 5.º Encontro Nacional de Estudantes de Engenharia Eletrotécnica; e BEST Lisbon.
- Apoio aos eventos de abertura dos anos letivos em diferentes IES como, por exemplo, o FDUL Experience 2014 com um completo programa de uma semana com forte componente cultural de receção dos novos alunos.
- Apoio à integração na vida ativa, através da concessão de estágios para alunos das Universidades parceiras da em CGD e com presença frequente em feiras de emprego e fóruns/conferências.
- Reconhecimento do mérito académico através da concessão de cerca de 250 prémios aos melhores alunos de licenciaturas e mestrados das Instituições de Ensino Superior (ex: ISCTE, ULisboa, UAlgarve).

- Participação ativa de profissionais da CGD em conferências realizadas nas escolas de ensino superior, contribuindo para a transposição da experiência profissional para o meio académico.

3.8 Cultura e Património Histórico

Na prossecução da sua Política de Envolvimento na Comunidade, a CGD investe na promoção da cultura.

Fundação CGD-Culturgest

Através da Fundação Caixa Geral de Depósitos - Culturgest, em 2014, a CGD deu continuidade a vários projetos em diversas áreas - música, artes e letras, cinema e documentário, fotografia e jornalismo, entre outros.

Principais atividades e impacto da Fundação Caixa Geral de Depósitos -Culturgest - 2014



Projeto Orquestras CGD

O Projeto Orquestras da CGD, dedicado à música clássica tradicional e de fusão, visa promover a criação de novos públicos, hábitos de fruição da cultura e o gosto pela música. Lançado em 2001, o projeto cresceu em 2014 com a entrada de mais orquestras, passando a integrar a Orquestra do Norte, a Orquestra Clássica do Centro, a Orquestra Filarmonia das Beiras, a Orquestra Metropolitana de Lisboa, a Orquestra Clássica do Sul e a Orquestra XXI.

Apoio a outras iniciativas culturais

A CGD apoiou ainda outras iniciativas culturais reforçando o seu posicionamento como entidade socialmente responsável e com uma forte intervenção enquanto mecenas da Cultura, nomeadamente:

- Exposição Joias da Índia no Museu Nacional de Arte Antiga
- Exposição de fotografia “Novas demais para Casar” promovida pelo Fundo das Nações Unidas para a População, patente ao público em Portugal no Átrio Central do Edifício Sede da CGD

- Festival Caixa Alfama, com a presença de mais de 12000 pessoas para ouvir 40 fadistas, num dos bairros mais típicos de Lisboa.
- Centro Nacional de Cultura -
- Centro Cultural de Belém
- Fundação Júlio Pomar
- Fundação Arpad Szenes/ Vieira da Silva
- Fundação Casa da Música
- Teatro Micaelense
- Coliseu Micaelense
- Cool Jazz Fest
- Festivais de verão Rock In Rio, NOS Alive, Super Bock- Super Rock, MEO Sudoeste

PATRIMÓNIO HISTÓRICO

O Gabinete de Património Histórico da CGD assume-se como um polo dinamizador na salvaguarda, preservação e divulgação do seu património - no Arquivo Histórico, do Museu, da Biblioteca e da Rede de Mediatecas Exteriores – tanto através dos meios de comunicação da CGD, seja pela realização de exposições nos espaços do edifício sede, seja através do site (<https://www.cgd.pt/Institucional/Patrimonio-Historico/Pages/Patrimonio-Historico.aspx>), seja pelo apoio aos investigadores internos e externos que se dirigem ao Arquivo, para efetuarem pesquisas documentais.

O seu espólio é retratado numa valiosa história económica e financeira de Portugal e ex-colónias. O respetivo tratamento, nomeadamente a descrição, preservação, conservação documental, restauro de objetos e, divulgação do seu património, permitem a preservação da história do Banco para memória presente e futura.

Respeitando as normas internacionais de descrição [Norma geral internacional de descrição arquivística - ISAD (G)] muitos documentos são anualmente objeto de estudo ficando portanto preparados para guarda e divulgação.

A Biblioteca Ultramarina continua a ser ponto de passagem obrigatório para os investigadores que se debruçam sobre a história das ex-colónias, tendo sido melhoradas as condições físicas para a consulta e investigação, cada vez mais concorridas. Em 2014, também todas as peças museológicas foram submetidas a limpeza, manutenção e algumas foram restauradas.

REDE DE MEDIATECAS

É na Rede de Mediatecas Exteriores, no espaço lusófono, que mais se evidenciam as questões relacionadas com a integração nas sociedades PALOP's e de apoio às comunidades locais. Esta rede começou por ser, em 2001, um projeto de cooperação entre a CGD e a Cooperação Portuguesa, nos últimos anos representada pelo Camões – Instituto da Cooperação e da Língua. Esta cooperação encontra-se suspensa, desde o ano transato, por indisponibilidade financeira do Instituto.

Em termos de Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM), este projeto insere-se no ODM 8 – Criar uma parceria mundial para o desenvolvimento, no sector da Educação.

Desde a criação desta parceria foi possível criar 8 Mediatecas, a saber: Moçambique: 3 (Maputo, Beira e Nampula); Cabo Verde: 3 (Praia, Mindelo e Espargos); S. Tomé e Príncipe: 1 (S. Tomé); Timor: 1 (Díli).

A CGD ao fomentar o desenvolvimento económico dos países onde opera, através da atividade bancária, pretende também, com este projeto proporcionar aos seus clientes e ao público em geral, o acesso fácil a uma vasta gama de informação necessária e pertinente ao seu desenvolvimento formativo e intelectual. O objetivo que norteou este projeto esteve sempre relacionado com a abertura do mercado às unidades de negócio, pela via da responsabilidade social.

Facilitar o acesso ao desenvolvimento cultural, disponibilizar recursos escassos nas regiões, aproveitar as sinergias da estrutura comercial implantada foram aspetos valorizados pela CGD e pelo seu Grupo, a par, naturalmente, do acesso à informação e ao conhecimento, do aperfeiçoamento do capital humano, do desenvolvimento integral das populações, da divulgação da língua portuguesa e promoção do seu uso.

As escolhas feitas anualmente do acervo documental baseiam-se fundamentalmente nas carências que registamos não só ao nível do ensino universitário e politécnico, mas também do ensino secundário, tendo em conta o peso que cada um destes graus de ensino tem nos diferentes Países onde estão instaladas.

Em 2014 foi desenvolvido o projeto para a abertura de uma nova Mediateca, em S. Tomé e Príncipe, mais concretamente na Ilha do Príncipe, a qual irá funcionar no novo edifício do Banco Internacional de S.Tomé e Príncipe, banco do Grupo CGD. A inauguração está prevista para o 4º trimestre de 2015.

Desde o início deste projeto, já passaram pelas Mediatecas mais de 1 750 milhão de pessoas, sendo que, em 2014, foram cerca de 150 mil.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Brasil

O BCG Brasil apoia projetos de responsabilidade cultural, social e ambiental conduzidos por instituições de excelente reputação, através de várias parcerias já efetuadas. Como critério de seleção, as iniciativas apoiadas pelo Banco enquadram-se na Lei Rouanet - Lei Federal de Incentivo à Cultura, Lei do Esporte ou FUMCAD - Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente da Cidade de São Paulo.

4. Desempenho Ambiental

Compromissos: Proteção do Ambiente		
Compromisso	Objetivo	Status
Garantir a implementação da Estratégia Ambiental	Implementar Sistema de Gestão Ambiental (SGA) 2010-contínuo	☑
	Quantificar emissões da CGD: Elaborar inventário anual de emissões GEE (inclui Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest Lisboa e Porto) 2007-contínuo	☑
	Alargar o âmbito da quantificação das emissões GEE a outras entidades do Grupo CGD 2012-contínuo	☑
	Reduzir emissões 2011-2015: - Reduzir 15% as emissões globais de carbono, por colaborador (tCO ₂ e/FTE), em relação aos valores de 2006. - Reduzir 4% o consumo de energia nas instalações, excluindo <i>data center</i> , por colaborador (kWh/FTE), em relação aos valores de 2006.	☑
	Compensar emissões de CO₂e: Compensar emissões da Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest Lisboa, frota comercial e publicações CGD, Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest Porto, emissões associadas ao tratamento de resíduos produzidos no Edifício Sede. 2010-contínuo	☑
	Implementação do projeto “Energias Renováveis e Eficiência Energética” nas instalações do Banco Comercial do Atlântico. 2013-contínuo	☑
Sensibilizar e educar os Clientes, os Colaboradores e a Comunidade para a preservação do ambiente	Reforçar a componente de sustentabilidade ambiental nos suportes de comunicação da CGD. 2010-contínuo	☑
	Promover internamente a reutilização e reciclagem de resíduos. 2011-contínuo	☑
	Promover a investigação científica polar. 2010-2013	☑
	Promover a Floresta Autóctone Portuguesa, através da Floresta Caixa, de forma a garantir um património florestal para as gerações futuras. 2007-contínuo	☑
	Garantir a plantação de árvores em igual número de crianças clientes CGD. 2011-2014	☑

☑ Cumprido ☒ Não cumprido ⌚ Em progresso ◆ Novo compromisso

4.1 Estratégia Ambiental da CGD

Tema relevante:

Sistema de gestão ambiental
Eco-eficiência



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 8 - Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 9 - Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente

De acordo com a sua Política de Ambiente, a CGD assume como compromissos fundamentais na área do ambiente: o cumprimento da legislação ambiental e outros requisitos aplicáveis, ter uma atitude proactiva de prevenção da poluição e a melhoria contínua do desempenho ambiental.

Dando continuidade ao seu compromisso com o ambiente, a atuação da CGD traduz-se na definição de objetivos e metas quantitativas para a redução do impacto ambiental, com o foco na otimização da eficiência operacional: energia, consumo de água, mobilidade, resíduos e na redução de custos e reutilização de recursos.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e sua certificação são a concretização do compromisso estratégico assumido em termos ambientais contribuindo para garantir a sustentabilidade e competitividade da CGD.

Por outro lado, esta é uma forma da CGD responder às exigências e expectativas atuais dos *stakeholders* estratégicos, antecipando eventuais tendências emergentes do mercado e da sociedade em geral.

Para o sucesso deste projeto foi fundamental o envolvimento e participação da comunidade CGD e de cada colaborador em particular, cujo papel fundamental é, agora, assegurar a continuidade das boas práticas ambientais e de gestão.

Em novembro de 2014, no Pequeno Auditório da Culturgest, foram entregues os certificados ambientais à CGD e às suas empresas - Culturgest e Serviços Sociais.

O âmbito de implementação do SGA incide nas atividades que ocorrem no Edifício Sede, em Lisboa, estando previsto o seu alargamento a outras estruturas.

Em 2014, a CGD S.A. continuou a investir na proteção e gestão ambiental, totalizando cerca de 265 milhares de euros, dos quais:

- 44% em custos com despesas de resíduos, certificados de emissões e outros aspetos.
- 56% em despesas de prevenção e gestão ambiental.

Em 2011, a CGD S.A. traçou dois objetivos de redução com meta até 2015, tendo por base o ano 2006, os quais já foram alcançados e ultrapassados.

- Reduzir 15% as emissões totais de carbono por FTE
- Reduzir 4% o consumo de energia elétrica das instalações, excluindo o data center, por FTE

2006	Δ06/14	2014
4,86 t CO ₂ e/FTE	-27%	3,56 t CO ₂ e/FTE
8 500 kWh/FTE	-14%	7 340 kWh/FTE

A CGD é o primeiro Banco português a obter a certificação ambiental, segundo a ISO 14001

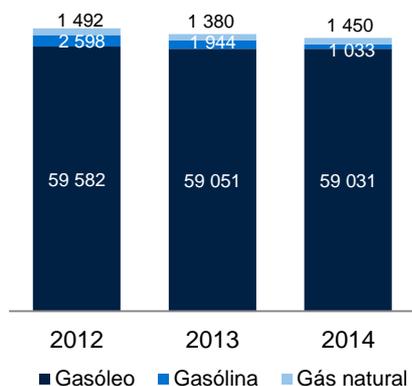
4.2 Desempenho Ambiental

A CGD monitoriza diversos aspetos ambientais de forma a avaliar o impacto da sua atividade no ambiente. Para informação mais detalhada sobre indicadores ambientais deve ser consultada informação em anexo no presente documento – Indicadores de Sustentabilidade e Notas metodológicas.

CONSUMO DE ENERGIA

Durante este ano, a CGD manteve o compromisso de monitorizar os consumos de energia, permitindo a avaliação contínua das medidas de redução aplicadas nos edifícios onde opera.

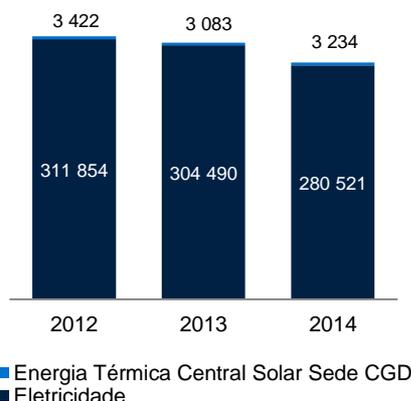
CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL 2014 POR TIPO DE COMBUSTÍVEL
(em GJ)



CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL 2014 POR ESTRUTURA
(em GJ)

Entidade	Consumo (GJ)
CGD, S.A.	57 932 GJ
BCA	2 823 GJ
BI	682 GJ
BCG Brasil	76 GJ

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA TOTAL 2014 por tipo
(em GJ)



CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA TOTAL 2014 por estrutura
(em GJ)

Entidade	Consumo (GJ)
CGD, S.A.	267 555 GJ
BCA	10 322 GJ
BI	1 531 GJ
BCG Brasil	1 113 GJ

Energia térmica central solar sede

O consumo de energia direta na CGD diminui 1% face a 2013. O gasóleo é o principal combustível fóssil consumido na CGD, utilizado na frota e em equipamentos existentes nos edifícios, sendo que para o último a utilização varia de acordo com as necessidades dos mesmos.

Na utilização da frota e mobilidade em serviço continuou-se a promover as diversas iniciativas já existentes, como o incentivo à utilização de transportes públicos e a utilização de

outros meios de comunicação.

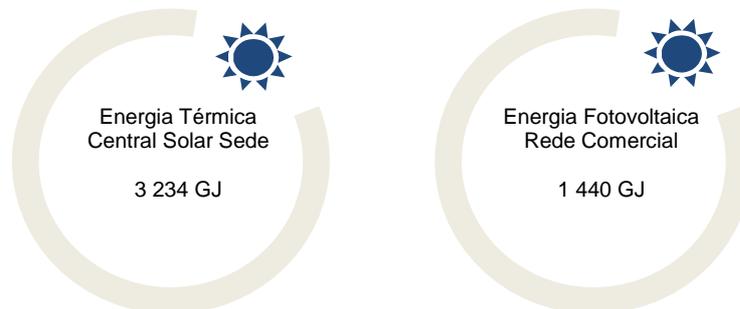
O consumo de energia indireta na CGD está relacionado com o consumo de eletricidade dos edifícios e rede comercial, e existe ainda consumo de energia térmica resultante da produção da Central Solar localizada no Edifício Sede CGD. Face a 2013, o consumo de energia indireta na CGD diminuiu 8%, derivado das medidas implementadas nos anos anteriores, como por exemplo, a otimização funcional das instalações e equipamentos com maior rendimento energético. A CGD S.A. monitoriza, controla e realiza frequentes e sistemáticas análises para avaliar os consumos energéticos, e desta forma avaliar a viabilidade de introduzir possíveis medidas de eficiência energética. É importante referir que os edifícios centrais e agências têm vindo a ser objeto de certificações energéticas.

O que aconteceu nas Estruturas Internacionais?

Cabo Verde

O BCA procedeu à instalação de cerca de 100 lâmpadas LED em duas agências (Agências São Domingos e Agência Chã D'Areia) no âmbito do projeto "Energias Renováveis e eficiência energética".

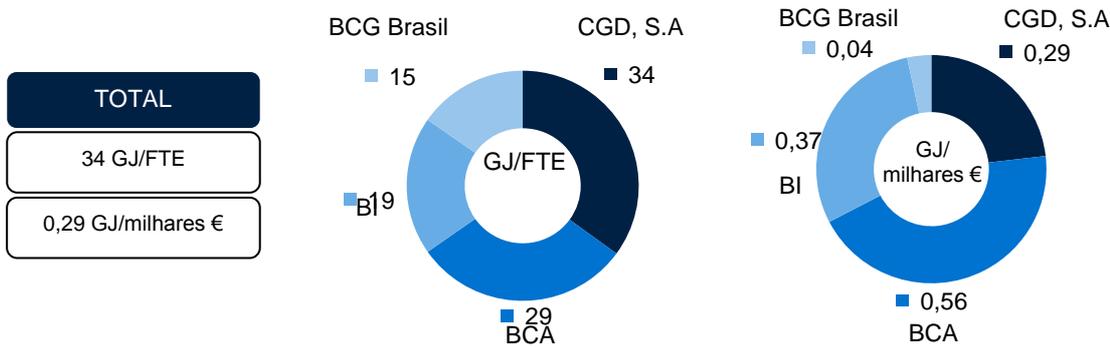
No tema das energias renováveis, a CGD manteve a produção de energia solar na Central Solar do Edifício Sede e a produção de energia elétrica fotovoltaica na rede comercial, contribuindo para a redução do conteúdo carbónico do sistema elétrico nacional. Toda a energia fotovoltaica produzida na rede comercial é vendida à rede elétrica.



Relativamente ao tema eficiência energética, a CGD S.A. continuou em 2014 a implementar medidas de eficiência energética nomeadamente na otimização de horários e algoritmos de funcionamento das instalações e na área das tecnologias de informação com vista a redução do consumo de energia dentro da organização. No centro de processamento de dados, localizado no Edifício Sede, as medidas estiveram relacionadas com o sistema de refrigeração: procedeu-se à eliminação de situações de recirculação de ar quente, permitindo em média uma descida da temperatura em 8°C, uniformização das temperaturas ao longo dos corredores, e redução das grelhas de ventilação (de 18 para 8).

A qualidade do ar interior sempre foi considerado um tema importante para a CGD S.A., pelo que a sua monitorização regular é importante. Em 2014, foram desenvolvidas diversas ações e auditorias para controlo dos parâmetros químicos, físicos e microbiológicos, promovendo a melhoria contínua das condições ambientais nos edifícios.

INTENSIDADE ENERGÉTICA – 2014



EMISSIONS DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

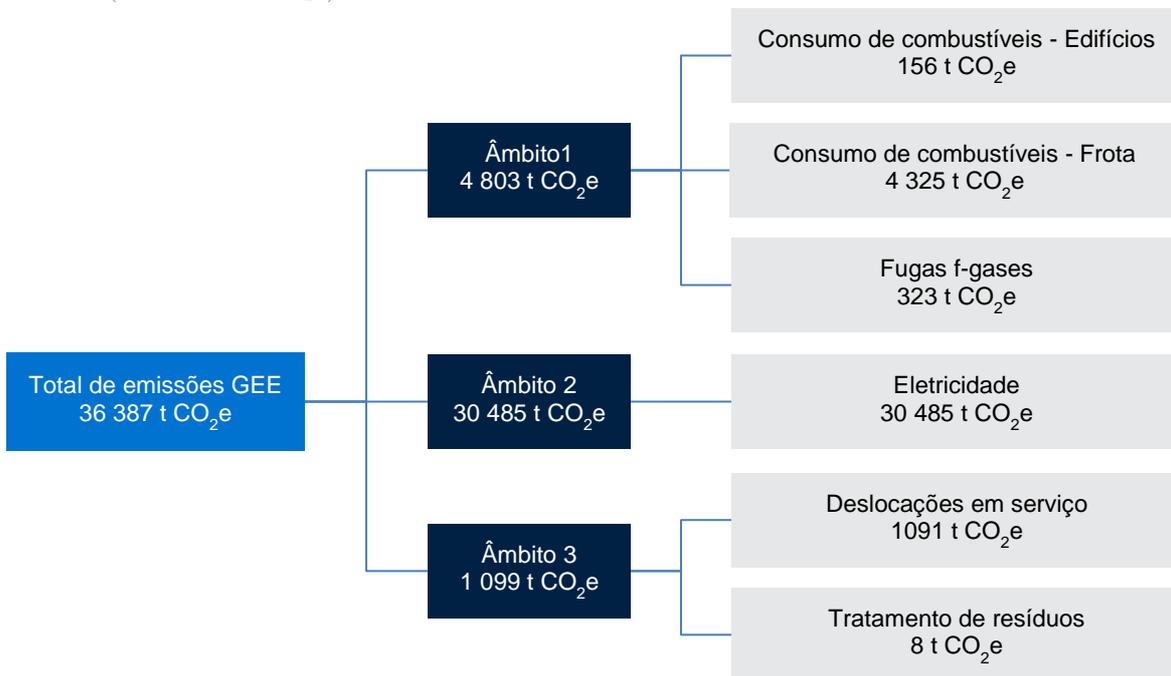
No âmbito do Programa de Baixo Carbono, a CGD manteve o seu compromisso e calculou as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à sua atividade. O inventário anual é calculado de acordo com as diretrizes do *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol). São considerados como gases, o dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e óxido nitroso (N₂O).

A pegada de carbono abrange as atividades da CGD S.A e os Bancos de Cabo Verde - BI e BCA – e BCG Brasil, em especial: o consumo de combustíveis dos edifícios centrais e da frota própria, as fugas de gases refrigerantes dos equipamentos existentes nas instalações, o consumo de eletricidade dos edifícios, deslocações em serviço, em veículos de terceiros e a produção de resíduos.

A realização do inventário permite caracterizar e monitorizar a evolução dos consumos e, conseqüentemente, das emissões de GEE, ao longo dos diversos anos de reporte. Assim, a CGD consegue identificar a eficiência das medidas de redução que tem vindo a ser implementadas desde o início do projeto.

EMISSIONS DE GASES COM EFEITOS DE ESTUFA EM 2014, POR ÂMBITO E FONTE

(em toneladas CO₂e)



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais



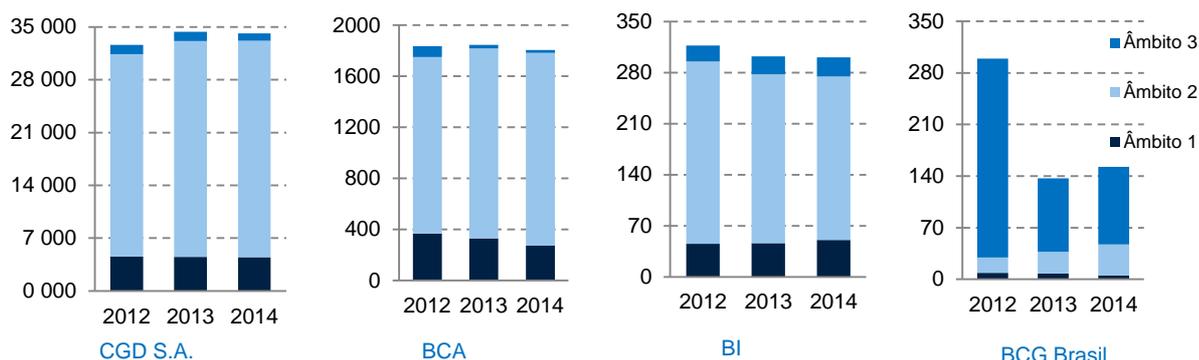
PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 8 - Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 9 - Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente

EMISSÕES DE GASES COM EFEITOS DE ESTUFA EM 2014, POR ÂMBITO E PAÍS

(em toneladas CO₂e)



A CGD reduziu ligeiramente (1%) as emissões de GEE. A principal atividade associada à pegada de carbono da CGD é o âmbito 2 referente à produção de energia elétrica. Em termos individuais, a CGD S.A. regista uma diminuição nas emissões GEE no âmbito 1 e âmbito 3, de 1% e 22%, respetivamente. O âmbito 2 regista um ligeiro aumento associado ao fator de emissão do fornecedor de eletricidade, uma vez que o consumo diminuiu. Relativamente às estruturas internacionais as emissões totais GEE registam uma diminuição face a 2013, com exceção do BCG Brasil. Este aumento das emissões do BCG Brasil esteve associado às emissões do âmbito 2 - consumo de eletricidade - que registou um aumento de 43% face a 2013.

Pelo quarto ano consecutivo, a CGD foi reconhecida, pelo CDP pela sua transparência face às alterações climáticas, associado aos projetos criados para reduzir as emissões de carbono, otimizar a gestão de recursos e mitigar os riscos ambientais. A CGD participa voluntariamente no questionário de alterações climáticas promovido pelo CDP, desde 2009, e pelo quarto ano consecutivo alcançou uma posição de destaque.

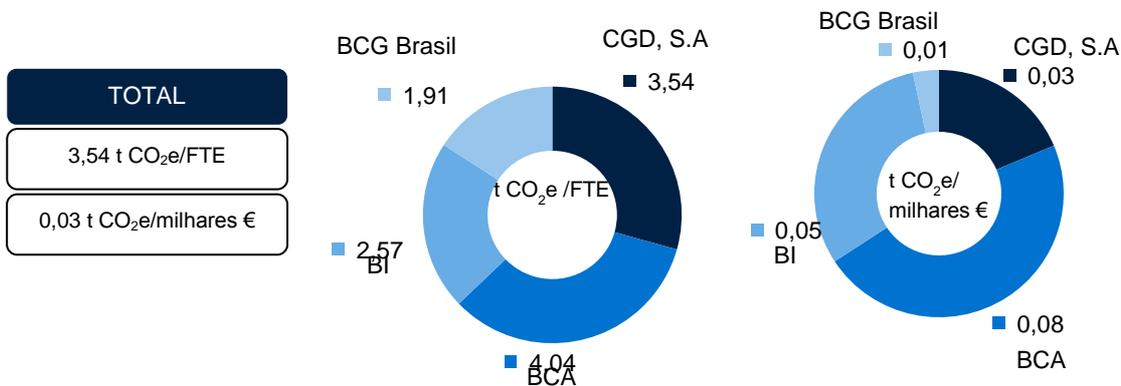
É a única empresa do setor financeiro com pontuação máxima (100 pontos) no Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI) no "Iberia 125 Climate Report 2014"², obtendo banda B de *performance*.



A participação e classificação atribuída no âmbito do questionário do CDP representam uma ferramenta de avaliação das empresas para investidores e outros *stakeholders* com poder de decisão, perante as novas exigências do mercado e o desempenho em reduzir os impactos das alterações climáticas.

² Relatório disponível em: <https://www.cdp.net/CDPResults/CDP-Iberia-125-Climate-Change-Report-2014-english.pdf>

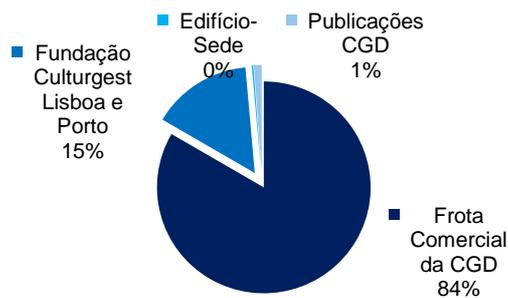
INTENSIDADE CARBÓNICA – 2014



COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES

Como um dos vetores do Programa de Baixo Carbono, a CGD S.A. compensa algumas das emissões de GEE que não conseguiu reduzir durante o período de reporte, após a quantificação das emissões de gases com efeito de estufa geradas pela sua atividade em Portugal. No âmbito da compensação são incluídas as emissões de GEE diretas associada ao consumo de combustíveis da frota comercial, as emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade e ao tratamento de resíduos produzidos na Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest Lisboa e Porto, as emissões de GEE indiretas associadas ao tratamento de resíduos produzidos no Edifício Sede, e as emissões de GEE indiretas associadas à produção de publicações.

No total a CGD S.A. irá compensar 3 531 t CO₂e.



A CGD publica anualmente o relatório de compensação que poderá ser consultado no seu site em:

<https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade/Reporting-desempenho/Pages/Reporting-desempenho.aspx>

CONSUMO DE ÁGUA

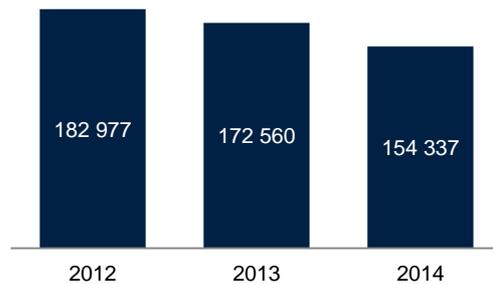
O consumo de água diminuiu 11% face a 2013, derivado das medidas aplicadas durante diversos anos. Ao longo dos anos, a CGD S.A. tem implementado diversos sistemas de redução do consumo de água nos edifícios centrais, com o objetivo de promover um consumo eficiente.



O consumo de água das instalações CGD S.A e do BCG Brasil são efetuados nas instalações sanitárias e de rega, e é fornecida pela rede pública. No caso do BI e do BCA, o consumo de água provém da rede municipal e de autotanques.

No caso do BCA, em 2014 foram implementadas algumas medidas de redução, como por exemplo a colocação de redutores nas torneiras, que contribuiu para uma redução de 13% no consumo de água.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (em m³)



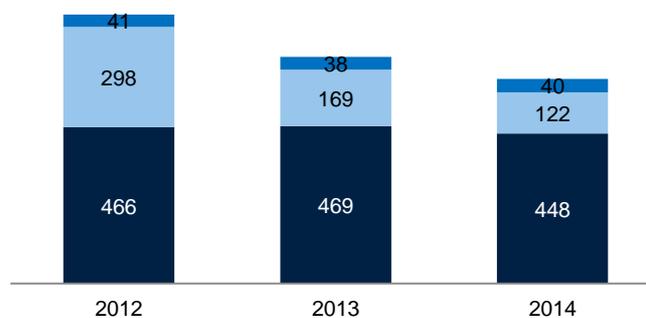
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA 2014 POR ESTRUTURA (em m³)

	2014
CGD, S.A.	146 824 m ³
BCA	5 450 m ³
BI	1 235 m ³
BCG Brasil	828 m ³

CONSUMO DE MATERIAIS

Os consumos de materiais mais relevantes para a CGD são o consumo de papel de fotocópia, o consumo de papel sob a forma de envelopes e o papel e cartão sobre a forma de cadernetas.

CONSUMO DE MATERIAIS (PAPEL) TOTAL (em t)



- Papel e cartão sobre a forma de cadernetas (t)
- Papel sobre a forma de envelopes (t)
- Papel branco de fotocópia (t)

CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS (PAPEL) 2014 POR ESTRUTURA (em t)

	2014
CGD, S.A.	593 t
BCA	9 t
BI	6 t
BCG Brasil	3 t



Na CGD, SA todo o papel branco de fotocópia (formato A4 e A3) utilizado em 2014 é certificado pela *Forest Stewardship Council (FSC)* ou pela *Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC)*, garantindo que as florestas de onde provém o papel, são geridas de uma forma sustentável, respeitando rigorosos critérios internacionalmente estabelecidos.

A CGD monitoriza também outros consumos de materiais como, por exemplo, o plástico sob a forma de cartões e os copos de plástico, que registou uma diminuição do consumo de 20%. Foram implementadas medidas para reduzir o consumo de copos de plástico nas

instalações. No caso da CGD S.A, foram distribuídos copos de cerâmica a todos os colaboradores, permitindo uma redução de 16 % no consumo de copos de plástico em 2014, face a 2013. Já no caso do BCG Brasil foram distribuídos *squeezes*.

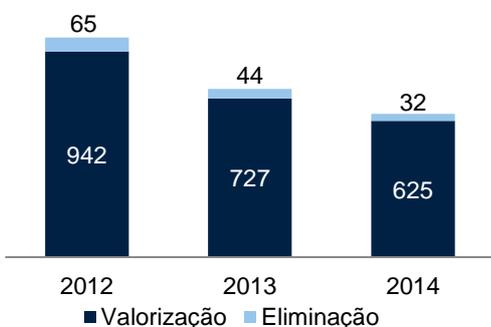
Em 2014, o BI adoptou institucionalmente nas assinaturas de *email* uma mensagem de sustentabilidade.

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

O total de resíduos produzidos pela CGD S.A. em 2014 foi de 657 toneladas, dos quais 653 toneladas são resíduos não perigosos e 4 toneladas são resíduos perigosos. A produção total de resíduos diminuiu 15% em relação ao ano passado, demonstrando a promoção interna da reutilização e minimização dos resíduos produzidos nas instalações. A taxa de valorização dos resíduos foi de 95% aumentando ligeiramente face a 2013.

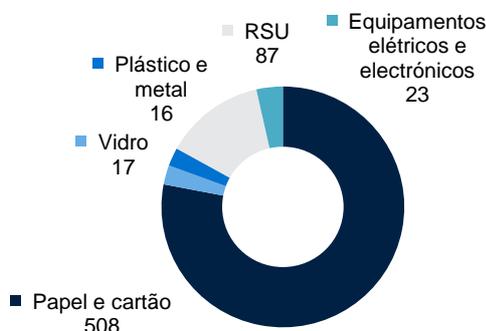
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS POR DESTINO, EM 2014

(em toneladas)



PRINCIPAIS TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS PRODUZIDOS EM 2014

(em toneladas)



4.3 Sensibilização Ambiental

A CGD continuou a sensibilização ambiental dos seus colaboradores, através dos vários suportes de comunicação interna, e dos seus *stakeholders*, principalmente junto dos seus clientes e comunidade

Neste ano, a CGD manteve disponíveis as ferramentas *online* que permitem aos seus *stakeholders* identificar as atividades onde podem reduzir o seu impacto ambiental. Por exemplo, a calculadora de carbono disponibilizada no site da CGD, permite que o *stakeholder* identifique e quantifique as emissões associadas às suas atividades do dia a dia, apresentando soluções concretas para a sua redução.

Na componente das tecnologias de informação, a CGD deu continuidade ao Programa Green, onde se continuou a implementar diversas medidas que permitem aumentar a eficiência energética e promover a poupança dos recursos (exemplos: renovação das unidades de *storage*, aquisição de portáteis com discos SSD, implementação de um sistema de impressão nas multifuncionais através do cartão do colaborador). Foram ainda enviados *emails* de sensibilização aos colaboradores nos seguintes temas:

- 2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar
- Descubra a sensação ... de carregar no botão (apague a luz ao sair)
- Global Compact Principles
- As Espécies Mais Perigosas no Mar Mediterrâneo (Lixo no Mar)

Tema relevante:

Formação e sensibilização ambiental à comunidade e clientes



PROTEÇÃO AMBIENTAL
Princípio 9 - Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente

No âmbito da Floresta Caixa, em 2014, a CGD reforçou a sua parceria com a Tapada Nacional de Mafra. Com esta renovação, a CGD continua a apoiar a gestão florestal sustentável da Tapada, uma vez que é um habitat com uma biodiversidade única, e colaborar na sensibilização do público sobre as características da Tapada.

No âmbito dos dois compromissos da CGD relativamente à floresta, foram plantadas até ao momento 200 000 árvores. A área de plantação vai ser monitorizada por 30 anos e está em curso o seu aproveitamento como sumidouro de emissões.

A CGD lançou neste ano de reporte uma campanha de sensibilização interna para as boas práticas ambientais e o desenvolvimento de um tutorial obrigatório sobre o SGA para todos os colaboradores. A CGD envolve também nos seus processos de gestão ambiental os seus fornecedores, assegurando que também estes desenvolvem a sua atividade em alinhamento com os requisitos CGD. Por esta razão, a CGD elaborou um Manual de Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Saúde para prestadores de serviços, o qual define as responsabilidades dos fornecedores nesta matéria, com vista a estabelecer junto destes o compromisso com a prevenção dos impactos ambientais, colaborando com a CGD na sua Política de Ambiente e princípios de atuação em Segurança e Saúde. Foram ainda realizados *workshops* sobre o SGA para fornecedores. Para mais informações, consulte 2.6 Gestão de Fornecedores deste relatório.

PROJETOS APOIADOS

Em 2014, a CGD apoiou diversos projetos ambientais como:

- O projeto “Mochila Verde”, um projeto de cariz pedagógico-ambiental realizado pela Lisboa E-Nova e a Câmara Municipal de Lisboa. Esta iniciativa abrange alunos do 1º ciclo do ensino básico do concelho de Lisboa.
- A CGD manteve o protocolo com a Dariatcordar da Junta de Freguesia dos Anjos, celebrado 2013. Esta iniciativa permitiu reduzir os resíduos biodegradáveis do refeitório do Edifício Sede, em cerca de 20% e 28% em 2013 e 2014, respetivamente, face aos anos anteriores. Associada a esta iniciativa, pode-se ainda mencionar o impacto social uma vez que desta forma permite ajudar pessoas com dificuldades económicas.

EVENTOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

A CGD organizou em outubro no Grande Auditório da Culturgest, as conferências **Bridges - Pontes Para um Futuro Mais Sustentável** - com o objetivo de falar sobre a sustentabilidade e da importância da sua valorização de acordo com os pilares da sustentabilidade (económico, ambiental e social) junto da sociedade civil e o mundo empresarial. Durante o evento foram abordados os temas como empreendedorismo e o empreendedorismo social, o voluntariado ou o ambiente e as alterações climáticas.

Durante o evento a CGD desafiou a sociedade à adoção de boas práticas, pequenas e grandes mudanças de comportamento. No âmbito da parceria entre a CGD e o BCSD, decorreu no primeiro dia Bridges a Conferência Anual BCSD Portugal 2014.

A CGD participou no Rock in Rio com uma posição de patrocinador sustentável. Apresentou um stand inovador que recorreu a materiais certificados, como os painéis de madeira 100% certificados oriundos de florestas sustentáveis, iluminação de baixo

consumo, separação de resíduos e mecanismos para poupança de água. Este stand foi reutilizado noutros eventos e festivais deste ano e o mobiliário foi doado a IPSS no final do verão.

MEDIA

A participação da CGD nos media para a sensibilização ambiental dos *stakeholders* continuou em 2014.

No âmbito da ação 2020 promovida pelo BSCD Portugal a CGD elaborou um caso de estudo sobre a eficiência energética, falando do Programa de Baixo Carbono e como tem otimizado os recursos energéticos de suporte à atividade da CGD, contribuindo ativamente para a preservação ambiental



Elaborou também um caso de estudo que se encontra publicado no Anuário de Sustentabilidade do BSCD Portugal, onde a temática abordada foi a implementação do Sistema de Gestão Ambiental. Neste caso de estudo é possível encontrar uma breve descrição das mudanças de comportamento, as dificuldades encontradas e as conquistas alcançadas no decorrer da implementação do SGA.

A CGD manteve o patrocínio ao Portal Green Savers, portal que se dedica exclusivamente a temas da sustentabilidade e que ajuda a integrar as boas práticas sustentáveis no dia a dia das empresas e dos cidadãos.

Para celebrar o Dia do Ambiente, a CGD publicou no jornal o Metro o desempenho ambiental da CGD mostrando o compromisso assumido de reduzir o impacto ambiental das suas atividades.

ANEXOS

Anexo 1 – Indicadores de Sustentabilidade

COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA (2014) (em percentagem e número)

CGD,SA	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	50%	50%	100%	0%	2
Quadros Superiores	0%	53%	47%	60%	40%	811
Quadros Médios	3%	78%	19%	46%	54%	3 974
Profissionais altamente qualificados e qualificados	12%	56%	32%	40%	60%	4 743
Profissionais semi qualificados	0%	15%	85%	73%	28%	40
Profissionais não qualificados	0%	0%	100%	0%	100%	79

BCA	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	33%	67%	100%	0%	3
Direção	0%	60%	40%	40%	60%	10
Chefia/Gerência	0%	72%	28%	38%	62%	86
Técnica	11%	69%	20%	33%	67%	186
Multifunções	16%	78%	6%	20%	80%	49
Administrativa	0%	51%	49%	31%	69%	35
Auxiliar	5%	56%	39%	53%	47%	78

BI	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	100%	0%	100%	0%	1
Técnicos	6%	88%	6%	22%	78%	18
Empregados Bancários	26%	73%	1%	38%	62%	94
Ajudantes de Serviços Gerais	25%	50%	25%	100%	0%	4

BCG BRASIL	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Diretoria	0%	67%	33%	100%	0%	3
Executivo	0%	80%	20%	100%	0%	5
Gerencial	3%	87%	10%	63%	37%	30
Administrativo	57%	38%	5%	57%	43%	42

RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÊNERO (2014) (em percentagem)

CGD,SA	2012	2013	2014
Administração	NA	NA	NA
Quadros Superiores	89%	90%	92%
Quadros Médios	91%	91%	92%
Profissionais altamente qualificados e qualificados	94%	95%	95%
Profissionais semi qualificados	102%	101%	102%
Profissionais não qualificados	NA	NA	NA
TOTAL	-	-	88%

BCA	2013	2014
Administração	NA	NA
Direção	166%	100%
Chefia/Gerência	98%	97%
Técnica	426%	98%
Multifunções	92%	94%
Administrativa	118%	114%
Auxiliar	85%	81%
TOTAL		97%

BI	2013	2014
Administração	NA	NA
Técnicos	99%	83%
Empregados bancários	99%	102%
Ajudantes de Serviços Gerais	108%	NA
TOTAL	-	104%

BCG BRASIL

Diretoria	263%	NA
Executivo	91%	NA
Gerencial	66%	64%
Administrativo	63%	70%
TOTAL	-	51%

CONTRATAÇÕES E SAÍDAS POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA (2014) (em percentagem)

	< 30 anos		30 - 50 anos		> 50 anos		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	2013	2014

CGD,SA

Taxa de novas contratações	40%	35%	1%	0%	0%	0%	3%	3%	2%	3%
Taxa de rotatividade	38%	32%	1%	1%	10%	7%	6%	5%	7%	5%

BCA

Taxa de novas contratações	11%	39%	5%	6%	0%	0%	4%	7%	3%	6%
Taxa de rotatividade	0%	0%	1%	2%	11%	13%	4%	5%	3%	4%

BI

Taxa de novas contratações	36%	87%	3%	7%	0%	0%	11%	24%	10%	19%
Taxa de rotatividade	27%	73%	0%	11%	0%	100%	7%	25%	8%	18%

BCG Brasil

Taxa de novas contratações	58%	50%	25%	25%	25%	0%	37%	28%	29%	34%
Taxa de rotatividade	11%	0%	21%	10%	25%	67%	18%	14%	30%	16%

MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL (2014) (em horas/colaborador)

	2012	2013	2014
CGD,SA			
Administração	-	-	-
Quadros Superiores	22,23	33,90	29,35
Quadros Médios	42,47	46,69	28,38
Profissionais altamente qualificados e qualificados	35,05	42,29	25,22
Profissionais semi qualificados	1,42	1,80	2,28
Profissionais não qualificados	2,17	0,48	0,24
TOTAL	36,33	42,78	26,56

	2012	2013	2014
BCA			
Administração	-	-	-
Direção	53,11	26,33	22,35
Chefia/Gerência	54,90	33,75	14,36
Técnica	28,54	23,56	22,52
Multifunções	11,40	13,15	11,86
Administrativa	13,11	7,22	4,46
Auxiliar	1,76	1,92	3,13
TOTAL	25,60	19,01	14,83

	2012	2013	2014
BI			
Administração	-	-	-
Técnicos	43,20	28,77	11,49
Empregados bancários	44,70	24,31	4,55
Ajudantes de Serviços Gerais	-	2,40	0,00
TOTAL	42,10	23,73	5,42

	2012	2013	2014
BCG BRASIL			
Diretoria	55,5	1	1
Executivo	3,38	21,50	18,40
Gerencial	5,84	45,54	5,02
Administrativo	6,27	32,38	24,71
TOTAL	7,10	35,62	16,04

CONSUMO DE ENERGIA POR FONTE E PAÍS

(em GJ)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Combustíveis dos edifícios	1 653	1 559	1 726	1 723	716	589	112	110	124	0	3	3
Gasóleo (GJ)	161	179	277	1 723	716	589	112	110	124	0	3	3
Gás natural (GJ)	1 492	1 380	1 450	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Combustíveis na frota própria	56 758	56 856	56 206	2 776	2 505	2 234	500	515	558	150	111	73
Gasolina (GJ)	1 883	1 291	428	508	482	431	57	60	100	150	111	73
Gasóleo (GJ)	54 875	55 565	55 778	2 268	2 023	1 803	443	455	458			
Eletricidade	299 624	291 643	267 555	9 442	10 171	10 322	1 708	1 581	1 531	1 080	1 095	1 113
Edifícios Centrais (GJ)	140 951	135 245	122 487	3 304	3 464	3 289	562	552	617	1 080	1 095	1 113
Rede Comercial (GJ)	158 673	156 398	145 068	6 138	6 707	7 033	1 146	1 029	913	-	-	-
Energia primária direta produzida												
Energia Térmica Central Solar Sede CGD (GJ)	3 422	3 083	3 234									
Energia Elétrica Fotovoltaica Rede Comercial (GJ)	1 590	1 298	1 440									
Energia primária direta vendida												
Energia Elétrica Fotovoltaica Rede Comercial (GJ)	1 590	1 298	1 440									
Consumo total de energia (GJ)	361 457	353 140	328 721	13 941	13 392	13 145	2 320	2 207	2 213	1 230	1 208	1 189

EMISSÕES DE GEE POR ÂMBITO, FONTE E ESTRUTURA

(em t CO₂e)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Âmbito 1	4 580	4 506	4 476	367	328	271	45	46	51	9	8	5
Emissões directas resultantes do consumo de combustíveis nas instalações (t CO ₂ e)	96	91	102	128	53	44	8	8	9	0	0	0
Emissões directas resultantes do consumo de combustíveis pela frota CGD (t CO ₂ e)	4198	4206	4114	184	204	164	37	38	41	9	8	5
Emissões directas resultantes das fugas de f-gases em equipamento das instalações (t CO ₂ e)	286	209	260	54	70	63	-	-	-	-	-	-
Âmbito 2												
Emissões indirectas resultantes da produção de electricidade (t CO ₂ e)	26 812	28 609	28 708	1 382	1 489	1 511	250	231	224	21	29	42
Âmbito 3	1 206	1 219	945	85	28	23	22	25	26	270	100	105
Deslocações em serviço (t CO ₂ e)												
Avião	909	954	732	85	28	23	22	25	26	265	97	102
Comboio	49	48	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Barco	-	-	-	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Transporte individual	231	205	164	-	-	-	-	-	-	5	4	4
Tratamento de resíduos produzidos nas instalações (t CO ₂ e)	18	11	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total (t CO₂e)	32 598	34 334	34 128	1 834	1 845	1 805	317	302	301	299	137	153

DISTÂNCIA PERCORRIDA POR MEIO DE TRANSPORTE E ESTRUTURA (em km)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Deslocações em serviço (km)												
Avião	6 586 046	6 449 016	4 851 568	762 298	218 742	198 882	220 759	245 311	251 997	2 273 782	808 826	896 354
Comboio	1 141 217	1 134 170	946 463	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Barco	-	-	-	2 771	2 037	1 889	-	-	-	-	-	-
Transporte individual	1 174 631	1 040 746	831 013	-	-	-	-	-	-	23 074	17 852	18 418

CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE E PAÍS (em m³)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Abastecimento municipal ou outras (m³)												
	175 877	164 287	146 824	5 636	6 284	5 450	644	1 153	1 235	820	836	828

CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO PAÍS (em t)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Papel branco de fotocópia (t)	452	451	431	4,90	9,92	8,42	5,30	5,44	5,53	4,14	2,50	2,80
Papel sobre a forma de envelopes (t)	298	168	122	0,00	0,66	0,64	0,42	0,23	0,22	0,00	0,01	0,02
Papel e cartão sobre a forma de cadernetas (t)	41	38	40	-	-	-	-	-	-	-	0,00	0,00
Plástico sob a forma de cartões bancários (t)	13	10	8	-	-	-	0,10	0,06	0,03	-	0,00	0,00
Copos de plástico (t)		8	7	-	-	-	-	-	0,03	-	0,40	0,40
Material publicitário: cartazes e folhetos (t)	16	19	10	-	0,19	0,24	-	0,00	0,07	-	-	-
Brochuras outros (t)	2	0	0	-	2,32	0,01	-	0,00	0,00	-	-	-

Anexo 2 - Notas Metodológicas

EC5

Em Cabo Verde, o salário mínimo nacional foi fixado em 11.000 CVE (99,76 EUR) e entrou em vigor a 01 de Janeiro de 2014, conforme Decreto Lei nº 6/201, publicado no Boletim Oficial Nº 6, I Série, de 29 de Janeiro de 2014.

O salário mais baixo da grelha salarial do BI é de 30.110 CVE correspondente ao nível de A11. À data de 31/12/2014 não existiam no BI colaboradores enquadrados neste nível, sendo o nível mais baixo no qual existem colaboradores o A1III (correspondente ao montante de 40.110CVE). Considerando este nível, a proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, para os géneros masculino e feminino, é de 365%.

O montante do salário para a categoria profissional mais baixa, no BCA, é de 26.600 CVE (241,24 €), independentemente do género.

EC6

Para a CGD, SA a alta gestão é entendida como a Administração.

G4-10

Em 2014, o número total de colaboradores supervisionados diminuiu significativamente face a 2013. Esta diminuição está relacionada com a reorganização das unidades de call center/atendimento à distância.

Não há colaboradores subcontratados nas estruturas internacionais de Cabo Verde - BI e BCA - nem no BCG Brasil.

No BI não há colaboradores em regime de tempo parcial de trabalho (part-time).

No BCA foram considerados os 3 administradores executivos no ativo a 31 de dezembro de 2014. Considerou-se como trabalho a tempo parcial, as colaboradores que têm horário de trabalho reduzido, pela Junta Médica, auferindo um salário normal, ou seja, correspondendo a 100% da retribuição mensal. No número de estágios concedidos considerou-se, também, as prorrogações de estágio. 9 dos estagiários profissionais foram contratados com contrato a termo certo.

Relativamente ao BCG Brasil, está a ser reportado o número total de estágios concedidos em 2014. Em anos anteriores, o valor reportado era o valor médio de estágios ativos por mês. O número de estágios a 31 de dezembro de 2014 é superior ao número de estágios concedidos em 2014 uma vez que inclui 3 estágios concedidos em 2013, mas que ainda estiveram em curso em 2014.

LA1

Taxa de rotatividade = $(N.^{\circ} \text{ de saídas durante o período de reporte} / N.^{\circ} \text{ total de trabalhadores no final do período de reporte}) \times 100$, por faixa etária e género

Taxa de novas contratações = $(N.^{\circ} \text{ de novas contratações} / N.^{\circ} \text{ total de trabalhadores}) \times 100$, por faixa etária e género

No que diz respeito à CDG SA, os valores apresentados referem-se apenas a novas contratações e saídas registadas em Portugal.

LA3

Taxa de regresso ao trabalho = $(\text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental} / \text{Número total de colaboradores que gozaram de licença parental}) \times 100$, por género

Taxa de retenção = $(\text{Número total de colaboradores retidos 12 meses após o regresso ao trabalho seguido de gozo de licença parental} / \text{Número total de colaboradores que regressaram de licença parental no período de reporte anterior}) \times 100$, por género

Em Cabo Verde, os períodos legais em vigor em Cabo Verde são para a licença de maternidade de 60 dias corridos e para a licença de paternidade é de 2 dias úteis - o Código Laboral Cabo-verdiano (CLC) não contempla a licença parental. Estabelece sim, a licença de maternidade, (art. 271º, nºs 1 e 2) bem como o direito do pai a licença, em caso de morte ou incapacidade física e psíquica da mãe. Nesses casos dá direito ao subsídio de maternidade e paternidade, respetivamente, calculado nos mesmos termos (O decreto-lei nº5/2004, de 16 de Fevereiro de 2014, art.40º 41º). No CLC, o art. 186º nº 2, alínea j) estipula que são consideradas faltas justificadas, até duas faltas dadas pelo pai por ocasião do nascimento do filho.

LA6

As faltas por acidente de trabalho são contabilizadas a partir do próprio dia ou no dia seguinte à ocorrência do acidente, em função da hora em que este se verificou. Por exemplo, se um acidente de trabalho ocorre no trajeto de regresso para a residência, a falta é classificada no dia seguinte. A CGD considera como um "acidente de trabalho" os que ocorrem com baixa médica. Os dias perdidos só consideram os dias úteis de trabalho. Os dias perdidos só consideram os dias úteis de trabalho.

As taxas inerentes a este indicador foram calculadas recorrendo às seguintes fórmulas:

Unidade	Valor
Taxa de frequência de acidentes de trabalho	$(\text{Número de acidentes de trabalho com baixa/PMA}) \times 1\ 000\ 000$
Taxa de gravidade	$(\text{Dias perdidos por acidente de trabalho ou doença profissional/PMA}) \times 1\ 000\ 000$
Taxa de frequência de doenças profissionais	$(\text{N}^{\circ} \text{ Doenças profissionais/PMA}) \times 1\ 000\ 000$
Taxa de absentismo	$(\text{N}^{\circ} \text{ total de horas perdidas/PMA}) \times 100$
PMA	Total de empregados no ano de reporte * Nº horas de trabalho diário * [nº. dias úteis do ano - 25 dias de férias]
Número de óbitos relacionados com o trabalho	Nº de óbitos

No cálculo da taxa de absentismo, não foram consideradas as faltas relacionadas com maternidade/paternidade, estudo, férias, casamento e luto.

Para o BI, o n.º de horas de trabalho diário a considerar nos cálculos efectuados é de 7,5 horas.
Para o BCA, o n.º de horas de trabalho diário a considerar nos cálculos efectuados é de 7 horas.
São considerados 22 dias úteis de férias para os Bancos de Cabo Verde.

O BCG Brasil não dispõe de um sistema que permita apurar a totalidade das horas de absentismo (horas perdidas) no ano de 2014.

L9

Média de horas de formação por categoria profissional = Número total de horas de formação por categoria profissional/ Número total de colaboradores em cada categoria.

Média de horas de formação por género = Número total de horas de formação por género/ Número total de colaboradores em cada género.

A redução observada no número médio de horas de formação da CGD,SA em 2014 face a 2013 foi devido a alteração de planeamento previsto de alguns Programas de Formação para 2015, uma vez que foi necessário conciliar este planeamento com outros projetos implementados em 2014 e com impacto na rede comercial da CGD.

No que diz respeito ao BI, com a mudança do Presidente da Comissão Executiva, o plano de formação de 2014 não chegou a ser aprovado. Logo, as acções que foram ministradas foram todas decididas de forma pontual e extra-plano, facto que está na base da redução de mais de 77%. Contudo, o aumento significativo das formações nos anos anteriores deveu-se ao pacote de formação vestibular que o Banco assumiu juntamente com o BCA, com a contratação junto do Instituto de Formação Bancária de Portugal.

LA11

O Sistema de Gestão de Desempenho da CGD,SA considera todos os colaboradores que estiveram ao serviço durante o ano de avaliação, com exceção dos membros dos Órgãos Sociais. As regras definidas no SGD estabelecem um período mínimo de 90 dias de serviço efetivo; caso esta regra não se verifique, alguns empregados poderão ser excluídos.

No BI, os colaboradores com menos de 6 meses no quadro não são avaliados, a não ser que a Comissão Executiva pondere ao contrário.

LA12

Para efeitos do cálculo deste indicador, foram considerados 2 Administradores dado que têm contrato individual de trabalho com a CGD,SA. Os restantes administradores não são contabilizados para efeito pois são nomeados.

LA13

Em 2014, para a CGD,SA foi incluído no cálculo da remuneração total o valor do subsídio de refeição.

LA14 – SO9 – HR10 – EN32

Em 2014 procedeu-se à alteração do limite mínimo de fornecimento de 1.000€ para 2.500€ (com IVA não de dutível). No total de fornecedores novos/seleccionados só estão considerados os provenientes das duas áreas de negociação do SCS: ANC1 e ANC2. Processos de selecção independentes do SCS e ajustes directos não estão a ser considerados. Alguns dos contratos considerados em 2014 poderão ter sido igualmente considerados em 2013, dado que para 2013 foram consideradas todas as minutas de serviços contratados, sendo que para 2014 foram considerados todos os contratos efetivamente assinados neste ano.

O BCG Brasil não dispõe de um processo sistemático e formal que permita documentar os resultados às avaliações efectuadas aos fornecedores sobre práticas laborais. Contudo, existe em vigor a Política de Gestão de Contratos de Fornecedores e Prestadores de Serviços, que inclui as exigências que deverão ser observadas pelos prestadores de serviços aquando da sua contratação pelo Banco, bem como as responsabilidades daquele que será o gestor do serviço contratado.

EN1

Na CGD, SA o peso unitário dos materiais reportados foi efetuado através da pesagem direta dos materiais ou através das especificações dos materiais (gramagem e dimensões).

Para o Banco BI Cabo Verde e BCA foi considerada as especificações dos materiais utilizados durante o período de reporte. O Banco BCA Cabo Verde não conseguiu as especificações dos envelopes consumidos, pelo que foi considerado as especificações do Banco BI. No caso do BCG Brasil, o consumo de papel reportados é obtido por estimativa de acordo com o inventário de stock.

É apresentada a quantidade total de materiais mais relevantes por tipo, mas não é apresentada a segmentação entre a quantidade total de materiais directos e não renováveis, visto esta segmentação não ser adequada ao sector dos serviços.

EN3

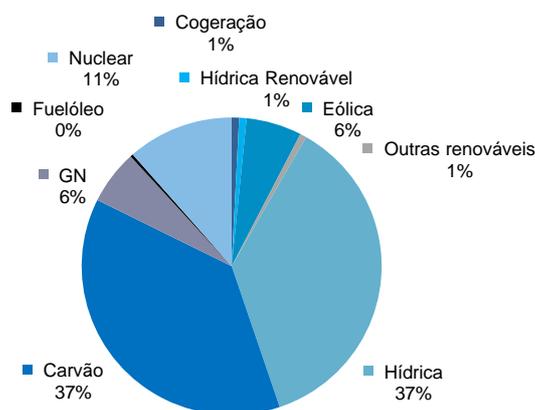
Os valores apresentados para o consumo de electricidade nos edifícios centrais da CGD,SA, dizem respeito aos seguintes edifícios: Av. João XXI - Lisboa (Sede); Av. 5 de Outubro, 175 – Lisboa; Av. Aliados - Porto (Pç. D. João I); Av. França- Porto; Pç. Da Liberdade – Porto; Camões – Porto; R. 31 Janeiro – Porto; Sapadores – Lisboa; Cabo Ruivo – Lisboa; Arquivo Alves Redol – Lisboa. Não inclui o consumo associado as instalações CGD, S.A. nas ilhas dos Açores e Madeira.

Os consumos de energia dentro da organização foram convertidos em unidades de energia (GJ), recorrendo a fatores de conversão. A tabela seguinte reporta os fatores utilizados para a CGD S.A, BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil.

Fatores de conversão		Geral		
		Unidade	Valor	Fonte
Eletricidade		kWh/GJ	0,0036	Agência Internacional de Energia
CGD, S.A				
Gasóleo	PCI	GJ/ton	43,07	Agência Portuguesa do Ambiente (http://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tab_val_PCI_FE_FO.pdf). Valor atualizado em março de 2015
	Densidade	kg/l	0,83	Repsol - Especificações de combustíveis (Diesel)
Gasolina	PCI	GJ/ton	44,00	Agência Portuguesa do Ambiente (http://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tab_val_PCI_FE_FO.pdf). Valor atualizado em março de 2015
	Densidade	kg/l	0,75	Repsol - Especificações de combustíveis (EFITEC 95)
Gas natural	PCI	GJ/((N)m ³ x 10 ³)	38,44	Agência Portuguesa do Ambiente (http://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tab_val_PCI_FE_FO.pdf). Valor atualizado em março de 2015
BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde				
Gasóleo	PCI	GJ/t	43,0	GHG Protocol (agosto 2012) http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (os valores reportados pelo GHG Protocol a abril de 2014 mantiveram-se)
	Densidade	kg/l	0,84	
Gasolina	PCI	GJ/t	44,3	
	Densidade	kg/l	0,74	
BCG Brasil				
Gasóleo	PCI	GJ/t	43	Programa Brasileiro GHG Protocol - IPCC 2006
	Densidade	kg/l	0,84	
Gasolina A	PCI	GJ/t	44,3	
	Densidade	kg/l	0,74	

Em 2014, a ENDESA era o fornecedor de energia elétrica nos Edifícios Centrais da CGD,SA. Na Rede Comercial, manteve-se a EDP SU e a ENDESA como fornecedores de energia elétrica. Para o *mix* energético foram considerados apenas os dados da ENDESA, por representarem cerca de 80% do consumo total de energia elétrica em 2014. À data de elaboração do relatório, os dados do mix energético para 2014 não estavam disponíveis na ERSE, pelo que considerou-se os dados publicados pela empresa para 2014. (https://www.endesaonline.com/pt/lares/teguia/informacionutil/rotulagem_da_energia/index.asp)

Os valores apresentados não refletem as perdas associadas à distribuição e transporte de eletricidade na rede, assim como as perdas inerentes às limitações de eficiência associadas aos processos produtivos que estão na origem da eletricidade consumida dado que não foi possível obter de fontes públicas valores atualizados que agreguem todas estas componentes.

Mix energético CGD S.A**EN8**

Os valores apresentados para o consumo de água nos edifícios centrais da CGD, SA dizem respeito aos seguintes edifícios: Av. João XXI - Lisboa (Sede); Av. 5 de Outubro, 175 – Lisboa; Av. Aliados - Porto (Pç. D. João I); Av. França- Porto; Pç. Da Liberdade – Porto; Camões – Porto; R. 31 Janeiro – Porto; Sapadores – Lisboa; Cabo Ruivo – Lisboa; Arquivo Alves Redol – Lisboa.

Em Portugal, devido ao elevado número de instalações, a sua dispersão geográfica, correspondente diversidade de fornecedores e respetiva informação ser disponibilizada em formato que torna inviável o seu tratamento informático, a CGD S.A. não pode nestas condições controlar o consumo de água da rede comercial.

Toda a água consumida pelo BI e BCA é proveniente de abastecimento municipal e de autotanques. O recurso a autotanques é utilizado essencialmente por duas razões. A primeira quando ocorre a falta de abastecimento da rede pública (fornecimento a cargo da empresa ELECTRA) e existe a necessidade de recorrer ao abastecimento por parte de terceiros. Por outro lado, no caso do BI, existem duas agências para as quais não é possível assegurar o abastecimento de água da rede, pelo que o Banco recorre ao fornecimento destas através de autotanques.

O volume de água consumida no BCG Brasil é totalmente proveniente de água municipal. O consumo de água é calculado com recurso a estimativa através do consumo per capita de acordo com a ocupação do edifício (BCG Brasil ocupa 22% do edifício onde está sediado), dado que os escritórios estão inseridos num condomínio.

EN10

As instalações da CGD não possuem qualquer tipo de sistema de recuperação de água.

EN15

Para o cálculo das emissões diretas âmbito 1 da CGD foram considerados os consumos de energia reportados no indicador EN3. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão considerados para a CGD S.A, BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil.

Fatores de emissão	CGD, S.A			
	Unidade	Valor	Fonte	
Gás natural	kg CO ₂ /GJ	56,1	Agência Portuguesa do Ambiente (Portuguese Environmental Agency) - Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2010, 2012	
	kg CH ₄ /GJ	0,0012		
	kg N ₂ O/GJ	0,0014		
Gasóleo	kg CO ₂ /GJ	74,1		
	kg CH ₄ /GJ	0,0006		
	kg N ₂ O/GJ	0,0006		
Gasolina	kg CO ₂ /GJ	73		
BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde				
Gasóleo	kg CO ₂ /TJ	74,1		GHG Protocol (agosto 2012) http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools
	kg CH ₄ /TJ	10		
	kg N ₂ O/TJ	1		

Gasolina	kg CO ₂ /TJ	69,3	
	kg CH ₄ /TJ	10	
	kg N ₂ O/TJ	1	
BCG Brasil			
Gasóleo	kg CO ₂ /litros	2,7	Programa Brasileiro GHG Protocol IPCC 2006
	kg CH ₄ /litros	0,00036	
	kg N ₂ O/litros	0,00002	
Gasolina	kg CO ₂ /litros	2,27	
	kg CH ₄ /litros	0,00033	
	kg N ₂ O/litros	0,00002	

Foi utilizado o potencial de aquecimento global (em inglês, Global Warming Potential GWP) do gás utilizado para determinar as emissões associadas às fugas de gases em equipamentos de refrigeração/ climatização

CGD			
Fatores de emissão		Valor	Fonte
Gás	R134 A	1300	Estes valores estabelecidos pelo IPCC
	R402 A	2500	
	R404 A	3784	
	R407 C	1653	
	R410 A	1428	
	R417 A	2235	
	R422 A	3043	
	R 422 D	2623	

EN16

Para o cálculo das emissões indiretas do âmbito 2 foram considerados os consumos reportados no indicador EN3. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão utilizados.

CGD, S.A			
Fatores de emissão	Unidade	Valor	Fonte
Eletricidade (ENDESA)	kg CO ₂ /kWh	0,386	https://www.endesaonline.com/pt/lares/teguia/informacionutil/rotulagem_da_energia/index.asp
BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde			
Other Africa	kg CO ₂ /kWh	0,527	CO2 EMISSIONS FROM FUEL COMBUSTION International Energy Agency
BCG Brasil			
Sistema Interligado Nacional do Brasil	kg CO ₂ /kWh	0,136	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/321144.html#ancora

EN17

As emissões indiretas do âmbito 3 consideram as seguintes atividades: Deslocações em serviço em veículos terceiros e tratamento de resíduos. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão utilizados. Foi mantida a mesma metodologia utilizada no ano de reporte de 2013.

CGD, S.A, BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde, BCG Brasil			
Fatores de emissão	Unidade	Valor	Fonte
Avião - Doméstico (<463 km)	kg CO ₂ /pkm	0,165	2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH ₄ kg CO ₂ e/pkm	0,00010	

	N ₂ O kg CO ₂ e/pkm	0,00163	
Avião - Short Haul (> 463km e < 3700 km)	kg CO ₂ /pkm	0,094	
	CH ₄ kg CO ₂ e/pkm	0,00001	
	N ₂ O kg CO ₂ e/pkm	0,00093	
Avião - Long Haul (≥3700 km)	kg CO ₂ /pkm	0,108	
	CH ₄ kg CO ₂ e/pkm	0,00001	
	N ₂ O kg CO ₂ e/pkm	0,00106	
Comboio	kg CO ₂ /pkm	0,043	CP - Comboios de Portugal – Relatório de Sustentabilidade 2007/2008
Taxi	kg CO ₂ /vkm	0,205	2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH ₄ kg CO ₂ e/vkm	0,00005	
	N ₂ O kg CO ₂ e/vkm	0,00177	
Automóvel (combustível desconhecido)	kg CO ₂ /km	0,194	2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH ₄ kg CO ₂ e/km	0,00011	
	N ₂ O kg CO ₂ e/km	0,00108	
Barco	kg CO ₂ /km	0,019	2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH ₄ kg CO ₂ e/km	0,00001	
	N ₂ O kg CO ₂ e/km	0,00015	

A CGD produz resíduos que têm como destino final a reciclagem (R) e a valorização energética/deposição no solo (D). As emissões associadas à reciclagem e à valorização energética são consideradas nulas por estarem alocadas aos setores de produção. Neste sentido foram determinadas as emissões associadas a deposição em aterro (destino D) utilizando o fator de emissão publicado na Defra (fator de emissão para resíduos municipais).

CGD, S.A			
Fatores de emissão	Unidade	Valor	Fonte
Aterro – Resíduos Sólidos Urbanos	kg CO ₂ /t RSU	290	2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting

EN21

Para o cálculo das emissões atmosféricas foi considerado os consumos reportados no indicador EN3 para os geradores de emergência e frota. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão utilizados.

CGD, S.A			
Fatores de emissão	Unidade	Valor	Fonte
Gasóleo	kg NO _x /GJ	0,8	IPCC 2006
	kg SO ₂ /GJ	0,21	
Gasolina	kg NO _x /GJ	0,6	
	kg SO ₂ /GJ	0,075	

EN23

As quantidades de resíduos produzidos apresentadas referem-se aos resíduos monitorizados, ou seja à totalidade produzida no Edifício Sede e aos resíduos produzidos noutras instalações que são objeto de recolha através de Guia de Acompanhamento de Resíduos (GAR). As quantidades associadas à produção de resíduos de embalagens de plástico, papel e cartão e outros resíduos urbanos e equiparados da Fundação Culturgest Porto são obtidos através da estimativa (tem por base o número de exposições 2014 no Porto e na produção de resíduos específica das mesmas) da quantidade de resíduos encaminhados para a central de lixo do edifício central).

Para os bancos de Cabo Verde – BCA e BI - não foi possível apurar este tipo de informação por ainda não tratarem esta informação. O BCG Brasil monitoriza este indicador e promove a recolha seletiva dos resíduos produzidos nas instalações. Dado que a sede do banco está inserida num condomínio, a contabilização dos resíduos produzidos é feita com base em estimativa e de forma global.

Anexo 3 - Índice GRI

INDICADOR GRI		LOCALIZAÇÃO	Omissões	Verificação externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	Págs. 6-11	n.a	✓
G4-2	Principais impactos, riscos e oportunidades	Págs. 18-21, 33-38,47-63, 64, 79-81	n.a	✓
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da organização	Pág. 3	n.a	✓
G4-4	Principais produtos e serviços	Págs. 47-63 Oferta comercial para clientes particulares em: https://www.cgd.pt/Particulares/Pages/Particulares.aspx Oferta comercial para clientes empresa em: https://www.cgd.pt/Empresas/Pages/Empresas.aspx	n.a	✓
G4-5	Localização da sede da organização	A CGD tem a sua sede na Avenida João XXI, 63, 1000-300 Lisboa.	n.a	✓
G4-6	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	Pág. 3, 15-16	n.a	✓
G4-7	Tipo e natureza legal de propriedade	A CGD é uma Sociedade Anónima, detida por acionista único, o Estado Português. O Ministro das Finanças designa o representante do acionista em Assembleia Geral.	n.a	✓
G4-8	Mercados servidos	Pág.15-16	n.a	✓
G4-9	Dimensão da organização	Pág. 12, 15-16, 26-28, 68	n.a	✓
G4-10	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género.	Pág. 12, 68, 106 Em 2014, a CGD contou com 36 colaboradores subcontratados (26 do sexo feminino e 10 do sexo masculino). Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	n.a	✓
G4-11	Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	Na CGD,SA todos os colaboradores estão abrangidos por acordos de contratação colectiva, diretamente, por força dos Acordos de Empresa, ou por normativo interno que determina a sua aplicação ao restante universo. Em 2014, no BCA e BI não existem acordos de contratação colectiva. Existe um Estatuto de Pessoal que define os direitos, as garantias e os deveres dos colaboradores do quadro do BCA e regula as relações de trabalho, salvo convenção ou disposição expressa em contrário. No BCG Brasil, 100% dos colaboradores encontram-se abrangidos por acordos de negociação coletiva. Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	n.a	✓
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização*	Pág. 64 Âmbito: CGD;SA	n.a	✓
G4-13	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Pág. 15-16 Não se registaram alterações significativas.	n.a	✓
G4-14	Abordagem ao princípio da precaução	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 da sua estratégia de combate às alterações climáticas, a CGD introduz variáveis ambientais nas suas abordagens de gestão do risco, no planeamento operacional, no desenvolvimento e introdução de produtos e serviços.	n.a	✓
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Pág.31	n.a	✓
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade/Programas-Parcerias/Pages/Programas-Parcerias.aspx	n.a	✓
G4-17	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Pág. 3 R&C 2014 – capítulo 1.14	n.a	✓
G4-18	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	Pág. 3-4, 23-24	n.a	✓
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Pág. 3-4, 23-24	n.a	✓
G4-20	Limite de cada Aspecto material dentro da organização	Pág. 4	n.a	✓
G4-21	Limite de cada Aspecto material fora da organização	Pág. 4	n.a	✓

G4- 22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Pág. 106-111	n.a	✓
G4- 23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos Aspectos	Não houve alterações significativas no âmbito geográfico da atividade reportada. Há que referir que encontram-se reportados mais alguns indicadores GRI G4 para as estruturas internacionais, face ao ano anterior	n.a	✓
ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS*				
G4- 24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	Págs. 22-23	n.a	✓
G4- 25	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	Págs. 22-23 Pág. 28 do Relatório de Sustentabilidade 2009 – Caderno Técnico através do link https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade/Reporting-desempenho/Relatorios-de-Sustentabilidade/2009/Documents/Relatorio-Sustentabilidade-CGD-2009_Caderno-Tecnico-GRI.pdf	n.a	✓
G4- 26	Abordagem adotada para envolvimento com <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	Págs. 22-23	n.a	✓
G4- 27	Principais questões e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> como resultado do processo de envolvimento e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	Págs. 3-4,24	n.a	✓
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4- 28	Período coberto pelo relatório	Pág.3	n.a	✓
G4- 29	Data do relatório anterior mais recente	Pág.3	n.a	✓
G4- 30	Ciclo de emissão de relatórios	Pág.3	n.a	✓
G4- 31	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	Pág.5	n.a	✓
G4- 32	Opção “de acordo” escolhida pela organização e respetivo índice da conteúdo da GRI	Presente tabela Pág. 5	n.a	✓
G4- 33	Política e prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Pág.3-5	n.a	✓
GOVERNANCE*				
G4- 34	Estrutura de governo da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado	Págs.16-17	n.a	✓
G4- 35	Processo utilizado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governo, para executivos seniores e outros colaboradores	Pág.16	n.a	✓
G4- 36	Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis reportam diretamente ao Conselho de Administração	Pág. 16	n.a	✓
G4- 37	Processos de consulta utilizados entre <i>stakeholders</i> e Conselho de Administração relativamente a tópicos económicos, ambientais e sociais	Págs.3,24	n.a	✓
G4- 38	Composição do Conselho de Administração e das suas comissões	Pág.16-17	n.a	✓
G4- 39	O Presidente do Conselho de Administração é também membro executivo	R&C 2014 – págs.509	n.a	✓
G4- 40	Processos de seleção e nomeação para o Conselho de Administração e as suas Comissões, bem como, os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do Conselho de Administração	R&C 2014 – pág.507	n.a	✓
G4- 41	Processos utilizados pelo Conselho de Administração para garantir a prevenção e gestão de conflitos de interesse	R&C 2014 – pág.518	n.a	✓
G4- 42	Papéis desempenhados pelo Conselho de Administração e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização de objetivos, missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactes económicos, ambientais e sociais	Pág. 16 R&C 2013 – pág.508, 565	n.a	✓
G4- 43	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do Conselho de Administração sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	Pág.16	n.a	✓
G4- 44	Processos de avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que diz respeito ao governo de tópicos económicos, ambientais e sociais	R&C 2014 – pág.565	n.a	✓
G4- 45	Papel desempenhado pelo Conselho de Administração na identificação, gestão de impactes, riscos e oportunidades relacionados com questões económicas, ambientais e sociais, bem como, na implementação de processos de <i>due diligence</i>	Pág.16	n.a	✓

G4- 46	Papel desempenhado pelo Conselho de Administração na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	Pág.16	n.a	✓
G4- 47	Frequência com que o Conselho de Administração analisa impactos, riscos e oportunidades relacionados com questões económicas, ambientais e sociais	Pág.16 O Comité Geral de Sustentabilidade reúne trimestralmente ou sempre que o seu Presidente julgue necessário, com uma periodicidade não superior a seis meses face à anterior sessão.	n.a	✓
G4- 48	Órgão ou cargo que analisa e aprova formalmente o Relatório de Sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados	A Comissão Executiva é o órgão responsável pela análise e aprovação formal do Relatório de Sustentabilidade. A Equipa Coordenadora do Programa Corporativo de Sustentabilidade é responsável por assegurar a elaboração do presente relatório.	n.a	✓
G4- 49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao Conselho de Administração	Págs. 16-17	n.a	✓
G4- 50	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao Conselho de Administração e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	Págs. 16-17, 22-24, 33 R&C 2014 – págs. 508-509, 511, 515	n.a	✓
G4- 51	Políticas de remuneração aplicadas ao Conselho de Administração e a executivos seniores	R&C 2014 – págs. 557-561	n.a	✓
G4- 52	Processo adotado para a determinação da remuneração	Págs.67-68 R&C 2014 – págs. 557-561	n.a	✓
G4- 53	Opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	Págs.67-68 R&C 2014 – págs. 557	n.a	✓
G4- 54	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago em cada país em que a organização possui operações significativas e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	A remuneração anual total do indivíduo mais bem pago corresponde a 6,87 da remuneração anual média (excluindo o mais bem pago). Âmbito: CGD,SA	n.a	✓
G4- 55	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago em cada país em que a organização possui operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	A remuneração do indivíduo mais bem pago da Organização não sofreu alteração em 2014. Âmbito: CGD,SA	n.a	✓
ÉTICA E INTEGRIDADE*				
G4- 56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Pág. 14, 29	n.a	✓
G4- 57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação	Págs. 29-30, 42-43	n.a	✓
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações relativamente a comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas com a integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	Pág. 22-23, 29-30	n.a	✓

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	Princípio Global Compact	Omissões	Verificação externa
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO* Formas de gestão: Págs 12, 17, 26-27				
G4- EC1	Valor económico direto gerado e distribuído Pág. 26 Âmbito: CGD,SA+ Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4- EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas Em 2014, a CGD comprou 15 000 Verified Carbon Unit (VCU) ao projeto HYDRO BRASIL. O projeto é acompanhado periodicamente e os relatórios de monitorização podem ser consultados em: http://www.vcsprojectdatabase.org/ (ID: 708).	-	n.a	✓
G4- EC3	Planos de benefícios oferecidos pela organização Relatório e Contas 2014 - Ponto 2.1 Anexos às Demonstrações Financeiras Individuais –Nota 34 Pensões de Reforma e Outros Benefícios dos Empregados No BCA, existe um Plano de Benefícios definido.O valor das obrigações em 2014 foi de 2 935 892 euros. No BI, todos os colaboradores do Banco estão inscritos no sistema de segurança social nacional e as reformas do mesmo, sendo da responsabilidade total deste organismo. No BCG Brasil, existe uma Política Previdência Privada, estimando-se cerca de 14 mil euros por mês das obrigações do plano de reforma cobertas por recursos gerais da empresa. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓

G4- EC4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	<p>Durante 2014, a CGD, S.A. auferiu 8. 890.339 euros 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 Coletivo (CIRC), para: Quotizações e Donativos (CIRC e EBF); Encargos com a criação líquida de novos postos de trabalho (EBF).</p> <p>O BCA, o BI e o BCG Brasil não receberam apoios financeiros do Governo.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>		n.a	✓
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO					
G4- EC5	Intervalo de variação da proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	<p>CGD,SA: - Género feminino: 210% - Género masculino: N.A (na categoria profissional mais baixa, não existem homens em 2014)</p> <p>BCA: - Género feminino: 242% - Género masculino: 242%</p> <p>BI: - Género feminino: 274% - Género masculino: 274%</p> <p>BCG Brasil: - Género feminino: 246% - Género masculino: 383% Pág. 106 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 6	n.a	✓
G4-EC6	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	<p>Não aplicável para a CGD,SA.</p> <p>A alta gestão (Administração) do BI é nomeada pela Assembleia Geral de accionistas. Até 2015 a maioria dos seus membros não era recrutado no mercado cabo-verdiano. A partir de 2015, com o alargamento do CA do BI para mais dois elementos (num total de 7), a maioria dos seus membros são recrutados no mercado cabo-verdiano. As funções de primeira linha são contratadas no mercado cabo-verdiano.</p> <p>No BCG Brasil e BCA os postos de alta gestão são definidos pela Comissão Executiva da CGD. Pág. 106 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 6	n.a	✓
G4-EC7	Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	<p>Pág. 79-80</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
G4-EC8	Impactes económicos indiretos , incluindo a extensão dos impactes	<p>Pág. 64</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA* Formas de gestão: Págs.19, 25, 64-65					
G4 - EC9	Proporção de despesas com fornecedores locais	<p>Pág. 64</p> <p>CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL					
ASPECTO: MATERIAIS* Formas de gestão: Págs. 20, 87-88, 94					
G4 -EN1	Consumo total de materiais por peso ou volume	<p>Págs. 94, 105, 107</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4 -EN2	Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	<p>Pág. 94</p> <p>Âmbito: CGD, SA</p>	Princípio 8	n.a	✓
ASPECTO: ENERGIA* Formas de gestão: Págs. 20, 89-90					
G4 -EN3	Consumo de energia dentro da organização	<p>Págs.89-90, 103,107-108</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4 -EN4	Consumo de energia fora da organização	<p>Pág.91-92, 105</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 8	n.a	✓
G4 -EN5	Intensidade energética	<p>Pág. 91</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 8	n.a	✓
G4 -EN6	Redução do consumo de energia	<p>Págs.12,89-90</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípios 8 e 9	n.a	✓
G4 -EN7	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	<p>Págs. 57-59</p> <p>Âmbito: CGD, SA</p>	Princípios 8 e 9	n.a	✓
ASPECTO: ÁGUA* Formas de gestão: Págs. 20, 87-88, 93-94					
G4 -EN8	Total de captações de água discriminado por fonte	<p>Pág. 93, 94, 105, 108, 109</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4 -EN9	Fontes hídricas afetadas significativamente pela captação de água	Não aplicável	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN10	% e Volume total de água reciclada e reutilizada	Pág. 94, 109	Princípio 8	n.a	✓

ASPECTO: BIODIVERSIDADE*					
Formas de gestão: Págs. 20, 87, 88, 95, 96					
G4-EN11	Localização em áreas protegidas ou adjacentes	Este indicador não é considerado relevante para a CGD uma vez que a sua atividade é desenvolvida em áreas urbanas. O risco de estar localizado em áreas protegidas ou de interesse para a biodiversidade, ou em áreas adjacentes, é nulo. De referir que a CGD desenvolve iniciativas relacionadas com a proteção da biodiversidade através do Projeto Floresta Caixa e que contribui para minimizar o impacto ambiental da sua atividade e induzir boas práticas ambientais junto dos seus Colaboradores, Clientes e sociedade em geral, numa visão de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável. Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN12	Descrição dos principais impactes das atividades, produtos e serviços da organização sobre a biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade	Este indicador não é considerado relevante para a CGD (vide EN11). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Este indicador não é considerado relevante para a CGD (vide EN11). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-N14	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas pelas operações	Este indicador não é considerado relevante para a CGD (vide EN11). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
ASPECTO: EMISSÕES*					
Formas de gestão: Págs.20, 87, 88, 91-93					
G4-EN15	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	Págs. 91-92,104, 109, 110 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4-EN16	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Págs. 91-92,104, 110 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4-EN17	Emissões indiretas de GEE (âmbito 3)	Págs. 91-92,104, 110, 111 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4-EN18	Intensidade carbónica	Pág. 93 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	Princípio 8	n.a	✓
G4 -N19	Redução de emissões de GEE	Pág. 12, 92 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados	Princípios 8 e 9	n.a	✓
G4-EN20	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	De acordo com as guidelines GRI, as substâncias destruidoras da camada do ozono contidas por produtos ou equipamentos derivados do uso ou deposição, não são abrangidos por este indicador. Por esta razão, este Indicador não é aplicável à CGD. Âmbito: CGD, SA	Princípios 7 e 8	n.a	✓
G4-EN21	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas	As emissões deste tipo de substâncias podem decorrer da utilização dos geradores de emergência e da frota automóvel da CGD. No caso da CGD, estas emissões são pouco significativas. Total de emissões NO_x: 45 t Total de emissão SO_x: 9,4x10 ⁻³ t Pág. 111 Âmbito: CGD, SA	Princípios 7 e 8	n.a	✓
ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS*					
Formas de gestão: Págs. 20, 87, 88, 95					
G4-EN22	Produção de efluentes líquidos, por qualidade e por destino	As instalações da CGD estão localizadas em zonas urbanas, dotadas de infraestruturas de saneamento básico e com recolha de águas pluviais. Não são efetuadas descargas de água, por isso este indicador não é considerado aplicável à CGD, no entanto, no âmbito da auditoria externa por parte da APCER foram efetuados um conjunto de análises às águas residuais sem não conformidades. Âmbito: CGD, SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN23	Peso de resíduos produzidos, por tipo e por método de tratamento	Pág.95, 111 Âmbito: CGD, SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN24	Ocorrência de derrames	De acordo com a atividade da CGD este indicador não é considerado material. No entanto, no âmbito do SGA foram instaladas bacias de retenção em pontos estratégicos do Edifício-Sede. Por exemplo, em 2014 foram colocadas bacias de retenção nas instalações para o armazenamento temporários dos recipientes contendo óleos alimentares usados. O objetivo da medida é prevenir e conter eventuais derrames que possam ocorrer. Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN25	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Não aplicável à CGD, dada a natureza da sua atividade.	-		✓

G4-EN26	Recursos hídricos, e respetivos habitats afetados pelas descargas de água e drenagem	As instalações da CGD encontram-se localizadas em zonas urbanas pelo que não existem recursos hídricos afetados pela descarga de água. Âmbito: CGD,SA	Princípio 8		✓
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS* Formas de gestão: 20, 87, 88					
G4-EN27	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização e a extensão da redução desses impactes	Págs. 65, 89-95 Âmbito: CGD,SA	Princípios 7, 8 e 9	n.a	✓
G4-EN28	Produtos e embalagens recuperados	A atividade da CGD não permite a recuperação de produtos e/ou embalagens. No entanto, a CGD tem apostado na valorização de resíduos, como por exemplo o encaminhamento dos cartões bancários inutilizados para reciclagem. (Ver resposta ao indicador EN23). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
ASPECTO: CONFORMIDADE					
G4-EN29	Valor monetário de multas e número de sanções não-monetárias resultantes do não cumprimento de leis e regulamentos ambientais	No decorrer de 2014, verificou-se a inexistência de ocorrências. Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
ASPECTO: TRANSPORTE					
G4-EN30	Impacte ambiental significativo do transporte de produtos e outros bens utilizados nas operações da organização e do transporte de pessoal	Pág. 89-93 Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN31	Total de custos e investimentos em proteção ambiental, por tipo	Pág. 88 Âmbito: CGD,SA	Princípios 7, 8 e 9	n.a	✓
G4-EN32	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais	Em 2014, a CGD dispunha de 9% de novos fornecedores com cláusulas ambientais. Pág. 64, 107 Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN33	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	A CGD S.A. não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. Os impactos deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. São, no entanto, consultadas anualmente as bases de dados de eventos de risco operacional ("lost data collection") e de deficiências de controlo interno por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento. Em 2014, não há conhecimento de impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento. Págs. 64-65 Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
G4-EN34	Número de reclamações ambientais	Através do canal de comunicação de reclamações criado em 2014 no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), foi apresentada uma reclamação por parte de um colaborador, relativa a uma medida tomada no âmbito da implementação do SGA relacionada com a distribuição dos ecopontos nos postos de trabalho do Edifício Sede. Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	n.a	✓
ASPECTO: EMPREGO* Formas de gestão: Págs.12, 66-69					
G4- LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Pág.69, 101, 106 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4-LA2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial*	Na CGD, SA, os benefícios para colaboradores a tempo integral são os mesmos que os atribuídos aos colaboradores a tempo parcial. No BI, os benefícios que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou em regime parcial são o Crédito a Empregados e Crédito à Habitação Própria a Empregados, à luz do normativo em vigor; e as progressões na carreira conforme estipulado no Estatuto do Pessoal em vigor. Não existe qualquer outro benefício que os colaboradores a tempo integral usufruem e que não seja atribuído aos do tempo parcial. No BCA e BCG Brasil não existe qualquer diferença nos benefícios concedidos entre os colaboradores a tempo integral e os colaboradores a tempo parcial. No BCA, considerou-se como trabalho a tempo parcial, as colaboradoras que têm horário de trabalho reduzido, pela Junta Médica, auferindo um salário normal, ou seja, correspondendo a 100% da retribuição mensal. Pág.73-74 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género	CGD,SA: Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: 76%; Feminino:66%; Total: 70%	Princípio 3	n.a	✓

		<p>Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino: 99%; Total: 99%</p> <p>BCA: Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: 100%; Feminino:80%; Total: 82%</p> <p>Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino:100%; Total: 100%</p> <p>BI: Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: 100%; Feminino:83%; Total: 90%</p> <p>Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino:100%; Total: 100%</p> <p>BCG Brasil: Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: N.A; Feminino: 0%; Total: 0%</p> <p>Taxa de retenção: Masculino:N.A; Feminino: 0%; Total: 0%</p> <p>Pág.106</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>			
G4-LA4	Prazos Mínimos de aviso prévio em caso de alterações operacionais	<p>Os prazos mínimos de notificação, nomeadamente para o despedimento coletivo, são os previstos no Código do Trabalho (aviso prévio variável entre 15 e 75 dias em função da antiguidade do trabalhador). Os acordos de empresa não estabelecem qualquer prazo. No entanto, em caso de encerramento definitivo do estabelecimento a CGD está obrigada a colocar os colaboradores noutra estabelecimento ou em empresas jurídica ou financeiramente associadas ou economicamente interdependentes. Só no caso desta nova colocação ser de todo inviável é que a empresa poderá avançar para o processo legal de despedimento coletivo (vd. clª 30ª dos AE's).</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	Princípio 4	n.a	✓
G4- LA5	Colaboradores representados em comissões de segurança e saúde ocupacional	<p>Não existe um comité específico de segurança e saúde ocupacional. O Conselho Delegado de Pessoal, Meios e Sistemas da CGD trata o tema da segurança e saúde ocupacional, entre outros temas, abrangendo todos os colaboradores.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
G4- LA6	Rádios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	<p>Taxa de frequência de acidentes de trabalho CGD,SA: Masc: 2,73; Fem: 5,29; Portugal: 4,15 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Taxa de gravidade de acidentes de trabalho CGD, SA: Masc: 46,91 Fem: 114,79; Portugal: 84,65 BCA: BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Taxa de frequência de doenças profissionais: CGD, SA: Masc: 0; Fem: 0; Portugal: 0 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Taxa de absentismo: CGD,SA: Masc: 2,39; Fem: 3,55%; Portugal: 3,04 BCA: Masc: 2%; Fem: 3%; Cabo Verde: 3% BI: Masc: 11%; Fem: 6%; Cabo Verde: 8% BCG Brasil: ND</p> <p>Número de óbitos relacionados com o trabalho: CGD, SA: Masc: 0; Fem:0; Portugal: 0 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem:0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Pág. 106-107</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
G4-LA7	Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves	<p>Na CGD não existem colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais com elevada incidência/risco de doenças específicas/graves.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
G4-LA8	Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos	<p>A CGD celebrou Acordos de Empresa com todos os Sindicatos com representatividade na empresa, o que representa uma taxa de 100%.</p> <p>Quanto à saúde e segurança, estes Acordos consagram, nas suas cláusulas 95ª e 96ª um conjunto de obrigações para a empresa ao nível da saúde (Medicina do Trabalho) e higiene e segurança nos locais de trabalho.</p> <p>Relativamente à saúde (clª 95ª), para além dos exames regulares legalmente obrigatórios, o serviço de medicina do trabalho está obrigado a pôr em prática as medidas necessárias à profilaxia das doenças infectocontagiosas e, bem assim, a realizar rastreios oftalmológicos anuais.</p> <p>Em caso de acidente de trabalho ou doença súbita no local de trabalho a empresa está obrigada a assegurar os imediatos socorros médicos e farmacêuticos, bem como o transporte para unidades hospitalares.</p>	-	n.a	✓

		<p>At nível da higiene e segurança nos locais de trabalho (cl^o 96^o), a Empresa obrigou-se a dotar os locais de trabalho de corretas condições de higiene, salubridade e segurança, por forma a assegurar um ambiente de trabalho salubre e evitar o risco de doenças profissionais e acidentes de trabalho, assegurar os níveis de intensidade sonora recomendados pelas entidades oficiais, disponibilizar água potável a todos os trabalhadores e em locais acessíveis, efetuar as operações de limpeza fora do período de trabalho, salvo em casos de força maior e, bem assim, efetuar todos os trabalhos de reparação e conservação necessários para que não seja posta em risco a vida ou saúde dos trabalhadores. Âmbito: CGD,SA</p>			
ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO* Formas de gestão: Pág.12, 19, 66-67, 70-71					
G4-LA9	Média de horas de formação anual por colaborador, género e categoria profissional	<p>Págs. 70, 101-102, 107 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
G4-LA10	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua*	<p>No BI, a gestão das carreiras é feita de acordo com o estipulado no Estatuto da Instituição, no que respeita à progressão. Relativamente à aprendizagem contínua, são proporcionadas diversas acções de formação e a Colaboradores de diferentes áreas.</p> <p>O BCA tem um Plano Estratégico de Formação, Conhecimento e Inovação 2012-2014 que contempla todos os Colaboradores. Anualmente é elaborado um Plano Anual de Formação.</p> <p>A política de formação e desenvolvimento do BCG Brasil estabelece que o processo de formação permite melhorar o nível de conhecimentos e do desempenho dos colaboradores através da identificação de pontos fortes individuais e de equipas, incentivando o seu aprimoramento. O BCG Brasil acredita que formar pessoas é muito mais do que ensinar algo a um colaborador ou a uma equipa, é também transferir conhecimentos, dar suporte, orientar, desenvolver habilidades e, consequentemente, proporcionar o aumento da produtividade.</p> <p>Págs. 69-72 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
G4-LA11	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional	<p>Pág. 72, 107</p> <p>Em 2014, 100% dos colaboradores da CGD,SA (elegíveis para o processo de avaliação) ao serviço receberam avaliação de desempenho.</p> <p>No BI, o programa de avaliação de desempenho é aplicado anualmente. Em 2014 a percentagem de colaboradores avaliados foi de 100%.</p> <p>A avaliação de desempenho no BCA é feita anualmente, e aplica-se a todos os colaboradores do Banco (com excepção do Conselho de Administração), independentemente do vínculo contratual. É dever do Banco, em geral, e do avaliador, em particular, assegurar a avaliação dos colaboradores que tenham estado, no mínimo 3 meses em actividade no ano de avaliação.</p> <p>No BCG Brasil, o processo de avaliação de desempenho aplica-se a todos os colaboradores do banco. Colaboradores temporários e prestadores de serviço estão excluídos da Política de avaliação de desempenho do Banco. Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 6	n.a	✓
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES* Formas de gestão: Págs. 19, 66-68					
G4-LA12	Mão-de-obra por categoria profissional, género, faixa etária e minoria e outros indicadores de diversidade	<p>Págs. 68, 99, 107 Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 6		✓
G4-LA13	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem, por localização de operação significativa*	<p>Pág.68, 100, 107 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 6		✓
G4-LA14	Novos fornecedores avaliados com critérios de práticas laborais	<p>Pág. 64-65</p> <p>Em 2014, a CGD dispunha de 10% de novos fornecedores com cláusulas relacionadas com práticas laborais. Os fornecedores do BCA e BI não foram avaliados com critérios de práticas laborais. O BCG Brasil avalia os seus fornecedores no sentido de observar o cumprimento de normas trabalhistas, eventuais processos/condenações judiciais ou administrativos, e consulta à mídia em nome da empresa. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓

G4-LA15	Impactes negativos nas práticas laborais na cadeia de fornecimento e ações tomadas	<p>A CGD S.A. não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. Os impactos deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. São, no entanto, consultadas anualmente as bases de dados de eventos de risco operacional ("lost data collection") e de deficiências de controlo interno por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento.</p> <p>Em 2014, não há conhecimento de impactos negativos nas práticas laborais na cadeia de fornecimento.</p> <p>No BCA, BI e BCG Brasil não foram avaliados os impactes negativos nas práticas laborais na cadeia de abastecimento.</p> <p>No entanto, os fornecedores com os quais o BI mantem um relacionamento não têm registo de práticas de violação de direitos humanos e uso de trabalho infantil. Nada consta que lhes desabone.</p> <p>O BCG Brasil avalia os seus fornecedores no sentido de observar o cumprimento de normas laborais, eventuais processos/condenações judiciais ou administrativos, e consulta aos media em nome da empresa.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
G4-LA16	Número de reclamações sobre práticas laborais, endereçadas e resolvidas através mecanismos de reclamação formais	<p>Em 2014, não foram apresentadas reclamações sobre práticas laborais pelos colaboradores nem por outros stakeholders na CGD SA, BI e BCG Brasil.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	-	n.a	✓
ASPECTO: INVESTIMENTO*					
Formas de gestão: 24, 33-34, 56-57					
G4 - HR1	Acordos de investimento e contratos com cláusulas sobre direitos humanos	<p>A carteira de <i>Project Finance</i> do Grupo CGD está sobretudo concentrada em projetos na Península Ibérica. A salvaguarda de direitos humanos é um pressuposto da legislação nesses países, sendo obrigatório o seu cumprimento pelos respetivos agentes económicos. Noutras geografias em que o Grupo CGD atua, como sejam o Brasil e África, os Projetos financiados que incluem direta ou indiretamente cláusulas referentes a direitos humanos, dizem nomeadamente respeito a operações em que participam também instituições multilaterais. São contudo ainda pouco expressivas se tivermos em conta o número total de projetos acompanhados pela Área de <i>Project Finance</i>. Pág. 37-38, 58-59</p> <p>No BI e BCA não existiram contratos incluindo cláusulas de direitos humanos em 2014.</p> <p>Todos os contratos de operações firmados pelo Banco Caixa Geral Brasil S.A possuem cláusulas que atribuem responsabilidades aos clientes quanto ao não cumprimento da legislação em todos os seus aspectos, inclusive a de direitos humanos.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 2	n.a	✓
G4 - HR2	Formação dos colaboradores quanto a direitos humanos	<p>Em 2014 não foi realizada formação na área de direitos humanos na CGD,SA e nos Bancos Afiliados de Cabo Verde.</p> <p>No BCG Brasil, 28% dos colaboradores receberam formação em direitos humanos</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 1	n.a	✓
ASPECTO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO*					
Formas de gestão: Pág. 19, 25, 66, 67					
G4 - HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<p>Na CGD não existe registo de qualquer caso de discriminação entre colaboradores / potenciais colaboradores que esteja devidamente comprovado como tal, nomeadamente por decisão judicial transitada em julgado. Também nos bancos afiliados, em 2014, não foram registados casos de discriminação.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 6	n.a	✓
G4 - HR4	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas*	<p>Na CGD S.A. não há conhecimento de situações desta natureza em 2014.</p> <p>Iniciou-se, em 2014, a introdução dos "Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais" em anexo às minutas contratuais com fornecedores.</p> <p>No BI, BCA e BCG Brasil não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação coletiva. Também não foi identificada nenhum fornecedor com este tipo de risco.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 3	n.a	✓

G4 - HR5	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas*	<p>Na CGD S.A. não há conhecimento de situações desta natureza em 2014. Iniciou-se, em 2014, a introdução dos "Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais" em anexo às minutas contratuais com fornecedores</p> <p>No BI, BCA e BCG Brasil também não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho infantil. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 5	n.a	✓
G4 - HR6	Operações e fornecedores identificados com risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas*	<p>Na CGD S.A. não há conhecimento de situações desta natureza em 2014. Iniciou-se, em 2014, a introdução dos "Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais" em anexo às minutas contratuais com fornecedores.</p> <p>No BI, BCA e BCG Brasil também não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho forçado. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 4	n.a	✓
G4 - HR7	Formação do pessoal de segurança quanto a direitos humanos	<p>Os vigilantes das empresas de segurança que prestam serviços à CGD estão devidamente habilitados com o cartão profissional de segurança privada, emitido pela Direção Nacional de Segurança Privada da PSP. A atribuição do respetivo cartão é regulamentada pela Portaria n.º 148/2014 de 18 de Julho.</p> <p>A mesma portaria regula também a formação necessária para obtenção do cartão profissional; Art.º 9, nº 2, alínea b), (Anexo III – Módulo de formação base), no que concerne à promoção de direitos, liberdades e garantias. A atribuição de cartões e/ou guias de substituição com data anterior à referida portaria, estava regulada pela Portaria n.º 1325/2001; nº 3, alínea a), quanto à formação sobre direitos, liberdades e garantias. O conteúdo formativo sobre a matéria em questão assenta fundamentalmente na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Para a CGD, a verificação do cumprimento da Lei assenta na confirmação da autenticidade e da validade do cartão profissional de cada vigilante durante o processo de acreditação no GPS. Em 2014, 11 vigilantes da CGD realizaram formação, com conteúdo em direitos humanos, por ocasião de renovação do cartão profissional de segurança. Esta renovação é feita de 5 em 5 anos.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	Princípio 1	n.a	✓
G4 - HR8	Número total de casos de violação aos direitos dos povos indígenas, e medidas tomadas	<p>Durante o ano de 2014 não se verificaram casos de violação de direitos dos povos indígenas no âmbito das actividades da CGD S.A.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	Princípio 1		✓
G4 - HR9	Operações sujeitas a avaliações de direitos humanos	<p>A CGD,SA salvaguarda o respeito pelos direitos humanos nas suas operações, assegurando adequados sistemas internos de validação e verificação do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e de conduta (compliance), nas quais se inclui matéria de direitos humanos.</p> <p>No âmbito da atividade de <i>project finance</i>, em 2014, houve a concessão de financiamento para dois projetos, em Portugal, , sendo avaliado o cumprimento da legislação em vigor em matéria socioambiental.</p> <p>No BI, BCA e BCG Brasil não existe registo de operações sujeitas a avaliações de direitos humanos, no entanto caso haja necessidade, no processo de análise de crédito são levadas a cabo avaliações desta natureza.</p> <p>Pág.37-38, 58-59 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 1	n.a	✓
G4 - HR10	Novos fornecedores avaliados com critérios de direitos humanos	<p>Em 2014, tanto na CGD,SA como nos bancos afiliados os fornecedores não foram avaliados com critérios de direitos humanos.</p> <p>Pág. 64-65, 107 Âmbito: CGD,SA+ Bancos Afiliados</p>	Princípio 2	n.a	✓
G4 - HR11	Impactes negativos nos direitos humanos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	<p>A CGD S.A. não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. Os impactos deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. São, no entanto, consultadas anualmente as bases de dados de eventos de risco operacional ("lost data collection") e de deficiências de controlo interno por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento.</p> <p>Em 2014, na CGD,SA não há conhecimento de impactos negativos nos direitos humanos na cadeia de fornecimento. Nos bancos afiliados - BI, BCA e BCG Brasil - não foram avaliados os impactes negativos nos direitos humanos na cadeia de abastecimento.</p> <p>Págs. 64-65 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados</p>	Princípio 2	n.a	✓

G4-HR12	Número de reclamações sobre impactes nos direitos humanos, endereçadas e resolvidas através mecanismos de reclamação formais, endereçadas e resolvidas através mecanismos de reclamação formais	Em 2014, não foram apresentadas reclamações sobre direitos humanos pelos colaboradores nem por outros stakeholders na CGD,SA, BCA, BI e BCG Brasil. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	Princípio 1	n.a	✓
G4-SO1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	Pág. 44-45 Âmbito: CGD,SA	Princípio 1	n.a	✓
G4-SO2	Operações com impactes negativos nas comunidades locais	Em 2014 não existiram operações de financiamento com impactes negativos nas comunidades locais. Pág. 58-59 Âmbito: CGD,SA	Princípio 1	n.a	✓
ASPECTO: CORRUPÇÃO*		Formas de gestão: Pág. 18, 31-32			
G4-SO3	Operações alvo de análise de risco de corrupção	Em 2014, foram efetuadas pela Direção de Auditoria Interna as seguintes ações de auditoria: 1 – Rede Comercial: a) Presencialmente: - 105 Agências; - 5 Gabinetes de Empresas; - 37 Segmentos de Caixa Empresas (Rede de Agências); - 62 Segmentos de Caixa Azul; b) Ações de Seguimento: - 143 Ações de Seguimento; - 12 Reportes; 2 - Processos, Produtos e Operações: - 4 ações de auditoria; 3 - De Conformidade / Normas e Regulamentos: - 19 ações de auditoria; 4 - Sistemas de Informação: - 6 ações de auditoria à distância; - 3 ações de seguimento; 5 - Unidades no Exterior: - 7 ações de auditoria; - 5 ações de seguimento; 6 - Auditorias Contratualizadas: - 9 ações de auditoria; - 7 ações de seguimento; 7 - Auditoria À Distância: - 10 ações transversais; 8 - Auditoria Contínua:- 73 Alertas de monitorização contínua;- 6 Reportes No BCA e BI nenhuma operação foi alvo de análise de riscos de corrupção. Em 2014, no BCG Brasil as atividades de Prevenção e Lavagem de Dinheiro continuaram a abranger os aspetos de anticorrupção, sendo que, após a entrada em vigência da lei, foram criados controlos adicionais pela área o qual regista em <i>watch list</i> os clientes mencionados em investigações e/ou processo de corrupção. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	Princípio 10	n.a	✓
G4-SO4	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anti-corrupção	Pág. 32 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	Princípio 10	n.a	✓
G4-SO5	Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	Em 2014 na CGD e bancos afiliados não se verificou a existência de qualquer processo passível de ser inserido na resposta a este indicador. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	Princípio 10		✓
G4-SO6	Valor total de contribuições políticas por país e beneficiário	No cumprimento da sua missão e valores fundamentais e posicionando-se como banco de referência em Portugal, a Caixa não financia causas políticas, pautando a sua conduta por princípios de transparência, não segregação e princípios éticos e deontológicos reconhecidos por todos os stakeholders. Além disso contribuições políticas por empresas não são permitidas pela lei portuguesa: Lei N.º 19/2003 de 20 de junho (art.º8). O BI, BCA e BCG Brasil não realizam este tipo de contribuições, pautando a sua conduta por princípios de transparência, não segregação e princípios éticos e deontológicos reconhecidos por todos os <i>stakeholders</i> . Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	Princípio 10	n.a	✓
G4-SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti trust</i> e monopólio e os seus resultados	Em 2014 não se verificou a existência de qualquer processo passível de ser inserido na resposta a este indicador. Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	A CGD foi condenada ao pagamento de 2 coimas no valor total de 15 386,08 euros, no âmbito de 2 processos movidos pela CMVM e Comando Distrital das Operações de Socorro da Guarda. No BI e BCA em Cabo Verde, e BCG no Brasil, não foram registadas sanções/multas significativas durante 2014. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4-SO9	Novos fornecedores avaliados com critérios relacionados com impactes na sociedade	Em 2014, os fornecedores não foram avaliados com critérios relacionados com impactes na sociedade. Pág. 64-65, 107 Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓

G4-SO10	Impactes negativos na sociedade na cadeia de abastecimento e ações tomadas	A CGD S.A. não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. Os impactos deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. São, no entanto, consultadas anualmente as bases de dados de eventos de risco operacional ("lost data collection") e de deficiências de controlo interno por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento. Em 2014, não há conhecimento de impactos negativos na sociedade na cadeia de fornecimento. Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
G4-SO11	Número de reclamações sobre impactes na sociedade, endereçadas e resolvidas através mecanismos de reclamação formais	Em 2014, não foram apresentadas reclamações sobre impactes na sociedade pelos colaboradores nem por outros stakeholders na CGD S.A., BI, BCA e BCG Brasil. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE*					
Formas de gestão: Págs. 66, 76-77					
G4 - PR1	Avaliação dos impactes dos produtos na saúde e segurança	Págs. 76-77 Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
G4 - PR2	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços	No ano de 2014 identificaram-se os seguintes casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários nos serviços, com impacto na saúde e segurança dos clientes. - 2 não conformidades decorrentes de vistorias da Autoridade Nacional de Proteção Civil, que resultaram em aviso e poderão resultar em multa. Os processos estão ainda a aguardar resolução. - 1 não conformidade relacionada com o sistema de qualidade do GPS, relacionada com a existência de planos de segurança. Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS*					
Formas de gestão: Págs 18, 39-44					
G4-PR3	Tipo de informação dos produtos exigida pelos procedimentos de rotulagem, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a essas exigências	Pág. 39-40 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4-PR4	Número total de ocorrências de não-conformidade com a legislação e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem dos produtos e serviços, por tipo de resultado	Em 2014, a CGD,SA registou 6 não-conformidades com os procedimentos de rotulagem de produtos e serviços, relacionadas com informação pré-contratual, regimes especiais e precário, tendo 5 resultado em aviso do Banco de Portugal e 1 em multa emitida pelo Banco de Portugal. O BCA, BI e BCG Brasil não registaram não-conformidades com os procedimentos de rotulagem de produtos e serviços. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4 - PR5	Resultados de avaliação de satisfação de clientes*	Págs. 41-44 No BCA, BI e BCG Brasil a medição da satisfação dos clientes é realizada através do processo de gestão de reclamações. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4 - PR6	Comercialização de produtos banidos ou objeto de debate público	Os produtos e serviços financeiros comercializados pela CGD obedecem a rigorosos critérios legais e normativos internos, que vão desde a sua identificação e conceção até à comercialização e divulgação/publicidade dos mesmos. As reclamações de clientes da CGD em questões relacionadas com a atividade da instituição ou com a comercialização dos produtos e serviços financeiros, são tratadas no âmbito do Gabinete de Apoio ao Cliente (GCL) em conjugação com as Políticas de Produtos e Serviços, Ambiente e Envolvimento com a Comunidade da CGD, entre outras medidas. Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
G4 - PR7	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado	Em 2014, a CGD,SA registou 4 não conformidades relacionadas com os deveres de informação nas campanhas de publicidade, as quais resultaram em aviso do Banco de Portugal. Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
G4 - PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Em 2014, a CGD S.A, o BI e o BCG Brasil não receberam reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. O BCA recebeu 5 reclamações relativas a perda de dados do cliente ou violação da privacidade. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓

ASPECTO: CONFORMIDADE					
G4 - PR9	Valor monetário de multas significativas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços	Em 2014, o Banco de Portugal moveu 4 processos de contra-ordenação, os quais aguardavam decisão a 31 de dezembro de 2014. No BCA, BI e BCG Brasil não foi apurada qualquer sanção/multa significativa durante 2014. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
ASPECTO: PORTOFÓLIO DE PRODUTOS*					
Formas de gestão	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio*	Págs. 37-38, 47 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
	Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio	Págs. 37-38, 58-59 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
	Processos para desenvolver competências dos Colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio	Pág. 72 Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos	Págs. 35-38, 58, Âmbito: CGD,SA	-	n.a	✓
	Interacção com os Clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais*	Págs. 37-38, 51-52, 57, 58, 65, 72, 80, 95-96 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4- FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	Págs. 26-28 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4- FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	Págs. 47-57 Em 2014 não houve valores a reportar no âmbito deste indicador no BCG Brasil Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
G4- FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	Págs. 57-59 Em 2014 não houve valores a reportar no âmbito deste indicador para os bancos afiliados. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados	-	n.a	✓
ASPECTO: AUDITORIA*					
Formas de gestão	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	A CGD não tem implementadas auditorias específicas para avaliar o nível de implementação e cumprimento das políticas de Sustentabilidade, ambiental e social. A comunicação e o reporte periódico do desempenho e das práticas de gestão ambiental e social desenvolvidas pela CGD é essencial para o cumprimento dos objetivos estabelecidos, assegurando o envolvimento de todas as partes interessadas. Assim, os progressos obtidos nas diferentes áreas de atuação das diferentes políticas são reportados. Este processo de reporte é alvo de verificação externa independente e auditoria. A monitorização do estado de implementação destas políticas é assegurado pelo Comité Geral de Sustentabilidade. Para a sua prossecução das políticas referidas são estabelecidos e revistos periodicamente planos de implementação, com objetivos e metas definidas, nas diferentes áreas de atuação, que se relacionam diretamente com os aspetos/impactes ambientais e sociais significativos da atividade da CGD. Na sua política de sustentabilidade, a CGD compromete-se a incluir progressivamente aspectos ambientais e sociais, na avaliação de riscos de crédito e na seleção de empresas e projectos a financiar. A CGD respeita os seus compromissos públicos e tem progressivamente incluído aspetos sociais, na avaliação de crédito e risco. É feita uma análise de riscos ambientais e/ou sociais nas operações de <i>Project Finance</i> (vide resposta a forma de gestão - Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio).	-	n.a	✓
G4 - FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais	A implementação das Políticas de Sustentabilidade, de Ambiente, de Envolvimento com a Comunidade e Política de Produto e Serviço da CGD são transversais ao Grupo CGD, nas empresas integrantes do Programa Corporativo de Sustentabilidade, bem como os bancos afiliados de Cabo Verde (BI; BCA) e Brasil (BCG Brasil).	-	n.a	✓
G4 - FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Em 2014 o único produto de investimento que selecionava os ativos com base em critérios ambientais era o Fundo CAIXAGEST ENERGIAS RENOVÁVEIS - Fundo de Investimento Alternativo Mobiliário Aberto. Este fundo representava 0,05% do volume total dos ativos sob gestão da Caixa Gestão de Activos. Na vertente social existem três fundos que selecionam os	-	n.a	✓

		<p>ativos com base em critérios sociais, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundo de Investimento Imobiliário Fechado para Arrendamento Habitacional Caixa Arrendamento; - Caixa Imobiliário FIIAH - Fundo de Investimento Imobiliário Fechado para Arrendamento Habitacional, e; - Fundo de Investimento Imobiliário Fechado para Arrendamento Habitacional Cidades de Portugal. <p>No total representam 0,76% do volume de ativos sob gestão da Caixa Gestão de Activos.</p> <p>Em 2014 não foram criados novos fundos.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>			
Formas de gestão	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão de voto	<p>A CGD, quando necessário, exerce o seu direito de voto tendo presente as implicações de decisões com impactes sociais e ambientais diretos. Em geral, a CGD exerce o seu direito de voto relativamente a aspetos de natureza societária formal que não têm implicações diretas em questões de natureza ambiental ou social.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
G4-FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas*	<p>Págs. 44</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
G4-FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas*	<p>Págs. 44-46</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS* Formas de Gestão: Págs.18, 39-44					
Formas de Gestão	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros*	<p>Págs. 39-40</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a	✓
	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário*	<p>Págs. 81-83</p> <p>Âmbito: CGD,SA + BI</p>	-	n.a	✓

* Tema relevante/material

Anexo 4 – Declaração de Verificação



Deloitte & Associados, SROC S.A.
Inscrição na OROC 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

À Comissão Executiva da
Caixa Geral de Depósitos, S.A.

Introdução

1. Efetuámos uma revisão do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos, S.A. ("CGD") referente a 2014, a qual abrangeu a conformidade com os requisitos de divulgação de informação definidos na quarta versão das Diretrizes da *Global Reporting Initiative*, considerando as divulgações do sector financeiro (em conjunto designadas por "Diretrizes GRI G4"), para a opção "de acordo - abrangente", bem como a fiabilidade da informação subjacente, conforme identificado no "Anexo 3 - Índice GRI".

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração da CGD a preparação do Relatório de Sustentabilidade referente a 2014, 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

3. A nossa revisão foi efetuada 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.
4. Esta norma exige que sejam planeados e executados procedimentos e aplicadas técnicas e conhecimentos de auditoria, de modo a obter uma adequada compreensão dos assuntos em análise e, considerando as circunstâncias, obter evidências apropriadas e suficientes para basear o nosso parecer. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações a responsáveis da CGD e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem e, por conseguinte, proporciona menos segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade.

"Deloitte" refere-se à Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada de responsabilidade limitada do Reino Unido, ou a uma ou mais entidades da sua rede de firmas membro, sendo cada uma delas uma entidade legal separada e independente. Para aceder à descrição detalhada da estrutura legal da Deloitte Touche Tohmatsu Limited e suas firmas membro consulte www.deloitte.com/pt/about.

Tipo: Sociedade civil sob a forma comercial | Capital Social: 500.000,00 Euros | Matriculada C.P.C. de Lisboa e NIPC: 501 776 311
Sede: Edifício Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, 1 - 6º, 1050-094 Lisboa | Porto: Bom Sucesso Trade Centre, Praça do Bom Sucesso 61 - 13º, 4150-146 Porto



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

Página 2 de 2

5. Os principais procedimentos executados foram:

- Entrevistas com os responsáveis da CGD pela gestão da sustentabilidade e pela preparação do Relatório de Sustentabilidade, de modo a conhecer e compreender os princípios de gestão e de reporte, bem como os sistemas e os procedimentos adotados;
- Revisão do processo de definição dos aspetos materiais a reportar no Relatório de Sustentabilidade;
- Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao exercício de 2014, relacionados com a informação por nós revista;
- Revisão analítica dos dados e execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados 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, referida no parágrafo 1 acima, através da obtenção de evidências;
- Revisão da conformidade dos conteúdos incluídos no Relatório de Sustentabilidade, conforme o "Índice GRI", com os requisitos de divulgação de informação das Diretrizes GRI G4 para a opção "de acordo - abrangente"; e
- Verificação da consistência da informação constante do Relatório de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho, e com a informação relevante incluída no Relatório e Contas da CGD para o exercício de 2014.

Parecer

6. Com base no trabalho efetuado, descrito no parágrafo 5 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, em todos os aspetos materialmente relevantes, a informação referida no parágrafo 1 acima não tenha sido elaborada de uma forma fiável e coerente e não esteja em conformidade com os requisitos de divulgação das Diretrizes GRI G4 para a opção "de acordo - abrangente".

Independência da equipa

7. Cumprimos com as políticas de independência da Deloitte, as quais são em tudo similares ao Código de Ética do International *Ethics Standards Board for Accountants*, estabelecido pela *International Federation of Accountants*.

Lisboa, 19 de junho de 2015



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

Anexo 5 – Correspondência com Princípios de Bom Governo

Missão, Objetivos e Princípios Gerais de Atuação	
Indicação da missão e da forma como é prosseguida, assim como a visão e os valores que orientam a empresa.	Págs. 14 Pág. 497 do Relatório e Contas 2014
Políticas e linhas de ação desencadeadas no âmbito da estratégia definida	Págs. 18-21 Pág. 497 do Relatório e Contas 2014
Indicação dos objetivos e do grau de cumprimento dos mesmos, assim como a justificação dos desvios verificados e as medidas de correção aplicadas ou a aplicar.	Págs. 25,66-67, 87 Pág. 497-500 do Relatório e Contas 2014
Indicação dos fatores chave de que dependem os resultados da empresa.	Pág. 497-500 do Relatório e Contas 2014
Estrutura de Capital	
Estrutura de capital	Pág. 501 do Relatório e Contas 2014
Eventuais limitações à titularidade e/ou transmissibilidade das ações	Pág. 501 do Relatório e Contas 2014
Acordos parassociais.	Pág. 501 do Relatório e Contas 2014
Participações Sociais e Obrigações detidas	
Identificação das pessoas singulares (órgãos sociais) e/ou coletivas (Empresa) que, direta ou indiretamente, são titulares de participações noutras entidades, com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos.	Pág. 502, 503, 505 do Relatório e Contas 2014
A aquisição e alienação de participações sociais, bem como a participação em quaisquer entidades de natureza associativa ou fundacional.	Pág. 503-505 do Relatório e Contas 2014
A prestação de garantias financeiras ou assunção de dívidas ou passivos de outras entidades.	n.a.
Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização.	Pág. 505 do Relatório e Contas 2014
Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações e a sociedade.	Pág. 562 do Relatório e Contas 2014
Identificação dos mecanismos adotados para prevenir a existência de conflitos de interesses.	Pág. 518 do Relatório e Contas 2014
Órgãos Sociais e Comissões	
Mesa da Assembleia Geral	
Composição da mesa AG, mandato e remuneração.	Pág. 507-558 do Relatório e Contas 2014
Identificação das deliberações acionistas.	Pág. 507 do Relatório e Contas 2014
Administração e Supervisão	
Modelo de governo adotado	Pág. 16 Pág. 506 do Relatório e Contas 2014
Regras estatutárias sobre procedimentos aplicáveis à nomeação e substituição dos membros.	Pág. 506 do Relatório e Contas 2014
Composição, duração do mandato, número de membros efetivos.	Pág. 16 Pág. 507-509 do Relatório e Contas 2014
Identificação dos membros executivos e não executivos do CA e identificação dos membros independentes do CGS.	Pág. 16 Pág. 509 do Relatório e Contas 2014
Elementos curriculares relevantes de cada um dos membros.	Pág. 521-537 do Relatório e Contas 2014
Apresentação da declaração de cada um dos membros do órgão de administração	Pág. 518 do Relatório e Contas 2014
Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto.	n.a.
Organogramas relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais	Pág. 506 do Relatório e Contas 2014
Funcionamento do Conselho de Administração.	Pág. 507-509 do Relatório e Contas 2014

Comissões existentes no órgão de administração ou supervisão.	Pág. 16-17 Pág. 510-512, 515-516 do Relatório e Contas 2014
Fiscalização	
Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado e composição, indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração do mandato, número de membros efetivos e suplentes.	Pág. 16 Pág. 512-514 do Relatório e Contas 2014
Identificação dos membros da Fiscalização	Pág. 514 do Relatório e Contas 2014
Elementos curriculares relevantes de cada um dos membros.	Pág. 518 do Relatório e Contas 2014
Funcionamento da fiscalização.	Pág. 512 do Relatório e Contas 2014
Revisor Oficial de Contas	
Identificação do ROC, SROC.	Pág. 514 do Relatório e Contas 2014
Indicação das limitações, legais.	Pág. 514 do Relatório e Contas 2014
Indicação do número de anos em que a SROC e/ou ROC exerce funções consecutivamente junto da sociedade/grupo.	Pág. 514 do Relatório e Contas 2014
Descrição de outros serviços prestados pelo SROC à sociedade.	Pág. 515 do Relatório e Contas 2014
Auditor Externo	
Identificação	Pág. 5 Pág. 517 do Relatório e Contas 2014
Política e periodicidade da rotação.	Pág. 517 do Relatório e Contas 2014
Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados.	Pág. 517 do Relatório e Contas 2014
Indicação do montante da remuneração anual paga.	Pág. 517 do Relatório e Contas 2014
Organização Interna	
Estatutos e Comunicações	
Alteração dos estatutos da sociedade - Regras aplicáveis	Pág. 506 do Relatório e Contas 2014
Comunicação de irregularidades.	Pág.30-31 Pág. 540 do Relatório e Contas 2014
Indicação das políticas antifraude.	Pág.31 Pág. 541, 550 do Relatório e Contas 2014
Controlo interno e gestão de riscos	
Informação sobre a existência de um sistema de controlo interno (SCI).	Pág. 33-34 Pág. 541 do Relatório e Contas 2014
Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou SCI	Pág. 33 Pág. 542-545 do Relatório e Contas 2014
Principais medidas adotadas na política de risco.	Pág. 33-38 Pág. 541 do Relatório e Contas 2014
Relações de dependência hierárquica e/ou funcional.	Pág. 33 Pág. 541-542 do Relatório e Contas 2014
Outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos.	Pág. 33 Pág. 542 do Relatório e Contas 2014
Identificação principais tipos de riscos.	Pág. 541 do Relatório e Contas 2014
Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo, gestão e mitigação de riscos.	Pág. 541 do Relatório e Contas 2014
Elementos do SCI e de gestão de risco implementados na sociedade.	Pág. 34 Pág. 541 do Relatório e Contas 2014

Regulamentos e códigos	
Regulamentos internos aplicáveis e regulamentos externos.	Pág. 29, 31, 39 Pág. 546-549 do Relatório e Contas 2014
Códigos de conduta e de Código de Ética.	Pág. 29 Pág. 549-550 do Relatório e Contas 2014
Prevenção da corrupção	Pág. 29, 32 Pág. 550 do Relatório e Contas 2014
Planos de ação para prevenir fraudes	Pág. 29, 32 Pág. 550-551 do Relatório e Contas 2014
Sítio de Internet	
Indicação do(s) endereço(s) e divulgação da informação disponibilizada.	Pág. 554-556 do Relatório e Contas 2014
Informação a constar no site do SEE	Pág. 556, 594 do Relatório e Contas 2014
Remunerações	
Competência para a Determinação	
Indicação do órgão competente para fixar remuneração.	Pág. 557 do Relatório e Contas 2014
Comissão de Fixação de Remunerações	
Composição	n.a
Estrutura das Remunerações	
Política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização.	Pág. 557-558 do Relatório e Contas 2014
Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada.	Pág. 557-559 do Relatório e Contas 2014
Componente variável da remuneração e critérios de atribuição.	Pág. 559 do Relatório e Contas 2014
Diferimento do pagamento da componente variável.	n.a.
Parâmetros e fundamentos para atribuição de prémio.	Pág. 559 do Relatório e Contas 2014
Regimes complementares de pensões.	Pág. 559 do Relatório e Contas 2014
Divulgação das Remunerações	
Indicação do montante anual da remuneração auferida.	Pág. 559, 595 do Relatório e Contas 2014
Montantes pagos, por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo.	Pág. 560 do Relatório e Contas 2014
Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou prémios	Pág. 559 do Relatório e Contas 2014
Indemnizações pagas a ex-administradores executivos.	Pág. 560 do Relatório e Contas 2014
Indicação do montante anual da remuneração auferida do órgão de fiscalização da sociedade.	Pág. 559, 595 do Relatório e Contas 2014
Indicação da remuneração anual da mesa da assembleia geral.	Pág. 550 do Relatório e Contas 2014
Transações com Partes Relacionadas e Outras	
Mecanismos implementados para controlo de transações com partes relacionadas.	Pág. 562 do Relatório e Contas 2014
Informação sobre outras transações.	Pág. 563 do Relatório e Contas 2014
Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económicos, social e ambiental	
Estratégias adotadas e grau de cumprimento das metas fixadas.	Pág. 18- 21, 25, 66-67, 87 Pág. 565-567 do Relatório e Contas 2014
Políticas prosseguidas.	Pág. 17, 47 Pág. 567 do Relatório e Contas 2014
Forma de cumprimento dos princípios inerentes a uma adequada gestão empresarial: Responsabilidade social; ambiental e económica	Pág. 18- 21, 25, 66-67, 87 Pág. 568-583 do Relatório e Contas 2014
Avaliação do Governo Societário	
Cumprimento das Recomendações	Pág. 584 do Relatório e Contas 2013

