



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2015



## ÍNDICE

### SUSTENTABILIDADE NA CAIXA

Sobre este relatório .....	5
Destaques 2015.....	6
Criação de Valor .....	7
Gestão da Sustentabilidade.....	8
Estratégia de Sustentabilidade (2015-2017) .....	11

### A - NEGÓCIO RESPONSÁVEL

1. Ética e Compliance .....	13
2. Gestão do Relacionamento com Clientes .....	15
3. Gestão do Risco .....	17
4. Desenvolvimento do Capital Humano.....	20
5. Gestão Responsável de Fornecedores.....	31

### B - COMUNIDADE

6. Inclusão Social e Financeira .....	34
7. Educação e Literacia Financeira .....	38
8. Suporte à Economia Social .....	40

### C - AMBIENTE

9. Ecoeficiência.....	46
10. Adaptação às Alterações Climáticas .....	56

### ANEXO

Declaração de Verificação .....	61
---------------------------------	----



## Legenda ColorADD.

Este relatório incorpora o código de cor ColorADD. Esta simbologia encontra-se no canto superior direito da página e representa a cor predominante e também localizado nas infografias.

Pretende-se, com a inclusão deste código, facilitar a compreensão do conteúdo, a leitores daltónicos.



**CORES PRIMÁRIAS | PRETO E BRANCO**

Azul	Amarelo	Vermelho	Branco	Preto

**CORES BASE | SÍMBOLOS**

Azul	Amarelo	Vermelho
Roxo	Verde	Laranja
Castanho	Branco	Preto

**MÉTODO ADITIVO**

	+		=	
Vermelho		Azul		Roxo
	+		=	
Azul		Branco		Azul Claro
	+		=	
Verde		Preto		Verde Escuro

## ColorADD

O código ColorADD é um Sistema de Identificação das Cores premiado com a Medalha de Ouro da Comemoração da Declaração Universal dos Direitos do Homem. Uma ferramenta que procura garantir a plena integração de um público daltónico sempre que a Cor é fator determinante na comunicação e na aprendizagem. Estima-se que 350 milhões de indivíduos (cerca 10% da população masculina mundial e 0,5% da população feminina) sejam daltónicos.

No setor financeiro, a Caixa foi a 1ª empresa a adotar a inclusão do ColorADD na sua comunicação, como um recurso que garante a plena integração do público daltónico. Na área de atividade da CGD, a cor é um fator importante de comunicação, nomeadamente na leitura de indicadores financeiros, enquanto sistema complementar à legendagem de gráficos, figuras ou esquemas ou sempre que a cor seja um fator determinante no conteúdo a comunicar.

# SUSTENTABILIDADE NA CAIXA





## 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 2015.

Os dados quantitativos referem-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015, incluindo-se informação relativa aos anos anteriores, de modo a oferecer uma perspetiva da evolução do desempenho da CGD.

A informação reportada sobre sustentabilidade diz respeito sobretudo às atividades da CGD em Portugal, sendo também relatada informação sobre o desempenho em sustentabilidade das seguintes entidades do Grupo CGD:

- Empresas do Grupo CGD: Caixa - Banco de Investimento, SA; Caixa Gestão de Activos, S.G.P.S.; Agrupamento Complementar de Empresas: Sogrupa Compras e Serviços Partilhados, ACE e Sogrupa Sistema de Informação, ACE;
- Bancos afiliados – Banco Interatlântico, S.A. e Banco Comercial do Atlântico, S.A., (Cabo Verde); Banco Caixa Geral (Brasil), SA e Mercantile Bank Holdings Limited (África do Sul), pela primeira vez este ano.

Reconhecendo a importância dos temas de Sustentabilidade para a compreensão abrangente da realidade de uma empresa, a CGD adotou pela primeira vez um modelo de relato integrado, incluindo no Relatório de Gestão e Contas Anual informação relevante no âmbito da Sustentabilidade.

Esta evolução está alinhada com as melhores práticas de relato corporativo e com as tendências regulatórias de reporte não-financeiro, incluindo a Diretiva 2014/95/UE

sobre reporte não financeiro de entidades de interesse público, que deverá entrar em vigor no exercício de 2017.

Neste sentido, o reporte de sustentabilidade 2015 é composto por vários documentos, para além do presente Relatório, podendo ser consultada informação complementar sobre as políticas, práticas e desempenho da empresa no sítio [cgd.pt](http://cgd.pt) – Relatório de Gestão e Contas 2015, Índice GRI 2015, Indicadores de Sustentabilidade 2015 e Notas Metodológicas.

Este modelo de reporte de sustentabilidade visa assim melhorar a qualidade da informação disponível aos vários grupos de *stakeholders*, bem como adotar uma abordagem mais coesa e eficiente, comunicando os fatores que afetam, de forma material, a capacidade do Banco de gerar valor ao longo do tempo.

A abordagem às matérias relativas à sustentabilidade foi efetuada de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na versão GRI 4.0, incluindo o suplemento financeiro, para a opção “abrangente”. Para dar resposta a estas diretrizes e selecionar os temas a abordar neste relatório, a CGD desenvolveu uma análise de materialidade com base nos resultados do processo de auscultação de *stakeholders* internos e externos, conduzido no ano, e na classificação interna de impacto desses mesmos temas.

A informação relativa à sustentabilidade integrada no presente relatório foi sujeita a verificação independente por uma entidade externa, a Deloitte & Associados, SROC, SA., disponibilizada em anexo. 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

Tema relevante:  
**ADAPTAÇÃO ÀS TENDÊNCIAS REGULATÓRIAS**

garantir que a mesma reflete, de modo apropriado, a realidade efetiva da CGD.

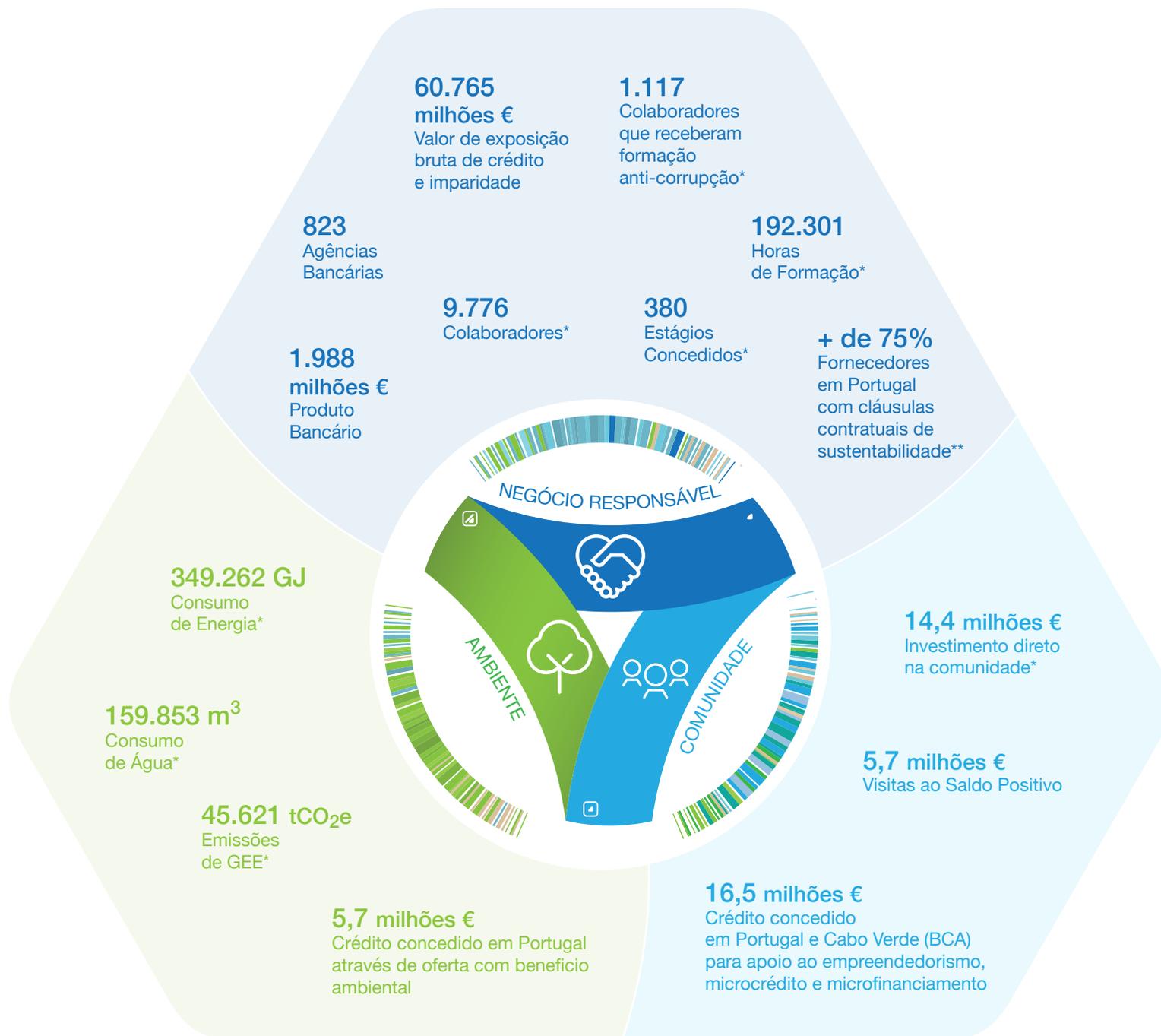
O âmbito de reporte encontra-se, no caso da CGD, SA, alinhado com os resultados da materialidade obtida, enquanto que os bancos afiliados reportam alguns indicadores de acordo com a sua capacidade de reporte e monitorização, devidamente identificados na tabela GRI, disponível [aqui](#).

A CGD é subscritora dos Princípios do Global Compact e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, ambos das Nações Unidas. Ao longo do relatório encontram-se assinaladas as iniciativas que atestam o alinhamento com estes princípios e objetivos.

Para que a CGD continue a melhorar o seu relato corporativo, mantém-se à disposição para receber *feedback* dos leitores. Contacte a CGD através do seguinte *email*: [sustentabilidade@cgd.pt](mailto:sustentabilidade@cgd.pt)



## DESTAQUES 2015



\* não inclui Mercantile Bank; \*\* fornecedores contratados pelo Sogruppo - Compras e Serviços Partilhados, A.C.E.



## CRIAÇÃO DE VALOR

O modelo de negócio da CGD procura criar valor para os seus *stakeholders* de uma forma sustentada no longo prazo, o que implica a gestão sustentável dos seus recursos.

Tema relevante:  
**DESEMPENHO ECONÓMICO**

### CRIAÇÃO E PARTILHA DE VALOR PELOS *STAKEHOLDERS* - CGD, S. A. E BANCOS AFILIADOS - 2015 (em milhares de euros)

COMO A CGD CRIA VALOR?	A QUEM DISTRIBUÍ O VALOR QUE CRIA?			VALOR ECONÓMICO ACUMULADO:	
<b>Áreas de negócio:</b> Banca comercial Banca de investimento, capital de risco e corretagem Gestão de ativos Crédito especializado Serviços auxiliares Gestão de participações	 <b>Governo</b> CGD: 45.469 BCA: 0 BI: 34 BCG Brasil: -4.010 Mercantile Bank: 5.747	 <b>Colaboradores</b> CGD: 559.901 BCA: 11.527 BI: 2.113 BCG Brasil: 8.504 Mercantile Bank: 15.943	 <b>Acionista provedor de capital</b> CGD: 0 BCA: 674 BI: 0 BCG Brasil: 0 Mercantile Bank: 1.811		
	 <b>Fornecedores</b> CGD: 345.358 BCA: 5.959 BI: 2.538 BCG Brasil: 21.854 Mercantile Bank: 12.960	 <b>Comunidade</b> CGD: 7.443 BCA: 108 BI: 77 BCG Brasil: 15 Mercantile Bank: 91			
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO</b> Produto bancário: CGD: 1.891.484 BCA: 24.010 BI: 6.009 BCG Brasil: 20.622 Mercantile Bank: 46.526 <b>TOTAL: 1.988.650€</b>	<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO:</b> CGD: 958.171 BCA: 18.269 BI: 4.763 BCG Brasil: 26.363 Mercantile Bank: 36.552 <b>TOTAL: 1.044.117€</b>				CGD: 933.313 BCA: 5.741 BI: 1246 BCG Brasil: -5.741 Mercantile Bank: 9.974 <b>TOTAL: 944.533€</b>



## GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

### CONSULTA DE STAKEHOLDERS

A CGD considera que o diálogo contínuo com os seus *Stakeholders* é fundamental para o desenvolvimento sustentável da sua atividade. Foram mantidos os diversos canais de relacionamento com os *stakeholders*, de forma a assegurar o diálogo contínuo e efetivo com os vários grupos. Em 2015, a CGD desenvolveu o processo periódico de auscultação de *stakeholders* em matéria de sustentabilidade. Trata-se de um processo 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 visou 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, e identificar oportunidades de melhoria para o seu desempenho em aspetos económicos, ambientais e sociais.

### PERCEÇÃO DOS STAKEHOLDERS

TEMA	Stakeholders externos	Colaboradores	ANÁLISE
Desempenho económico - financeiro	71%	75%	A CGD possui uma liderança e visão estratégica para o seu desenvolvimento sustentável.
Visão e liderança	89%	92%	A CGD é uma instituição bancária financeiramente sustentável.
Ética e responsabilidade social	87%	91%	A CGD rege-se por princípios éticos no exercício da sua atividade, assente no rigor, segurança e transparência.
Práticas Ambientais	50%	86%	A CGD toma medidas concretas no sentido de minimizar o impacte ambiental global da sua atividade.
Oferta comercial e qualidade	86%	94%	O acesso aos canais eletrónicos da CGD é seguro, útil e prático.
Relato de sustentabilidade	88%	91%	Valorização da integração de informação de sustentabilidade no relatório de gestão e contas anual da CGD.
Envolvimento com a CGD	78%	89%	Grau de envolvimento com a CGD: Bom e muito bom.

Tema relevante:  
**DIÁLOGO  
COM STAKEHOLDERS**

#### Amostra:

**9.223 stakeholders internos**  
Colaboradores

#### 148 stakeholders externos

Acionistas/entidades reguladoras/ associações do setor, clientes (empresas e particulares), entidades governamentais, fornecedores, ONG/IPSS, instituições de ensino superior e media.

#### Taxa de resposta:

**35% Colaboradores**  
(3.188 respostas)

#### 51% stakeholders externos

76 respostas obtidas  
(46% grupo Clientes empresas; - 22% grupo fornecedores; 12% a IPSS/ONG e IES)



### MOBILIDADE PENDULAR

Na consulta de *stakeholders* 2015, a CGD auscultou também os seus colaboradores sobre a mobilidade pendular no circuito casa-trabalho-casa. (% de colaboradores)



**83%**  
(automóvel)



**0,28%**  
(bicicleta)



**17%**  
(a pé)

O principal motivo para a não utilização dos transportes coletivos é a assistência a familiares, seguido por outras razões como, a proximidade da residência ao local de trabalho, as frequentes greves nos transportes, a incompatibilidade de horários, a inexistência de transportes públicos e a necessidade de utilizar o automóvel por motivos profissionais.

**55%** dos colaboradores estão dispostos a partilhar as suas deslocações pendulares com outros colegas.



## ANÁLISE DE MATERIALIDADE

A informação recolhida no âmbito da auscultação de *stakeholders*, 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 e concretização da estratégia de sustentabilidade, tendo em vista a melhoria contínua do desempenho da CGD nesta matéria. Neste sentido, todos os temas materiais relevantes identificados na auscultação de *stakeholders* estão incluídos na Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017. O tema material Desempenho Económico é considerado transversal aos vários eixos estratégicos.

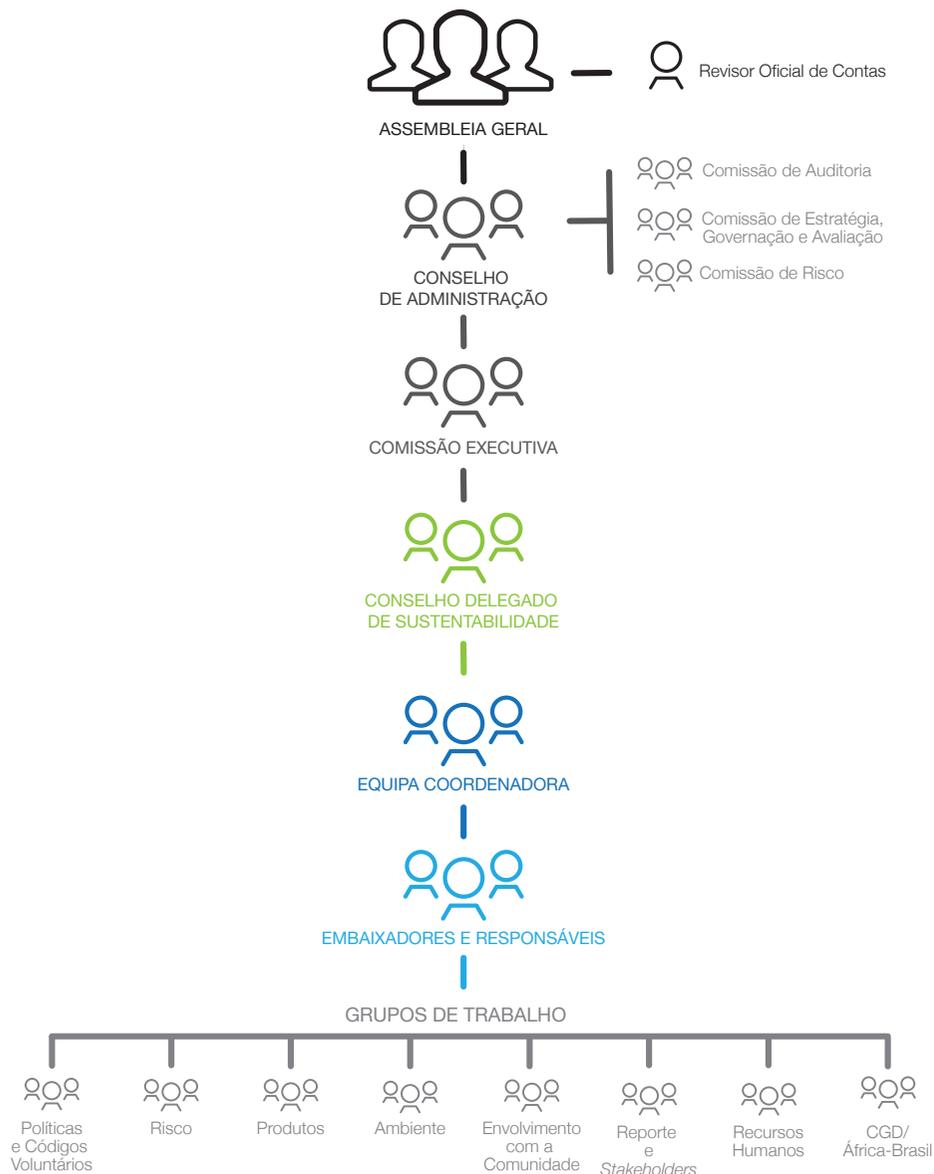
PRIORIDADE BAIXA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE ELEVADA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação e parcerias com ONG/IPSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos com benefício ambiental</li> <li>• Gestão de carreiras, remuneração e incentivos</li> <li>• Formação e sensibilização ambiental</li> <li>• Produtos de inclusão financeira de clientes</li> <li>• Combate às alterações climáticas e eficiência energética emissões de CO<sub>2</sub> energias alternativas</li> <li>• Estratégia de Sustentabilidade</li> <li>• Diálogo com <i>Stakeholders</i></li> <li>• Inovação e investigação</li> <li>• Literacia financeira</li> <li>• Cultura de segurança de informação</li> <li>• Critérios socioambientais no risco de crédito/project finance</li> <li>• Sistema de Gestão ambiental</li> <li>• Saúde e segurança ocupacional</li> <li>• Conciliação vida profissional-pessoal</li> <li>• Atividades de cariz social em benefício da comunidade</li> <li>• Gestão responsável de fornecedores</li> <li>• Acessibilidade</li> <li>• Diversidade e igualdade de oportunidades</li> <li>• Políticas de financiamento setorial</li> <li>• Participação em políticas públicas</li> <li>• Direitos humanos</li> <li>• Ecoeficiência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança dos clientes e do seu património financeiro</li> <li>• Gestão do Risco</li> <li>• Modelo de Governo</li> <li>• Desempenho económico</li> <li>• Qualidade do serviço e satisfação dos clientes</li> <li>• Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais</li> <li>• Atração e retenção de talento</li> <li>• Produtos para PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios sociais emergentes</li> <li>• Clareza da informação prestada aos clientes</li> <li>• Gestão da marca e reputação</li> <li>• Código de conduta</li> <li>• Desenvolvimento do capital humano</li> <li>• Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento</li> <li>• Sistema de gestão de segurança de informação</li> <li>• Adaptação às tendências regulatórias</li> </ul>

NÍVEL IMPACTO E IMPORTÂNCIA





## MODELO DE GOVERNANCE DE SUSTENTABILIDADE



Tema relevante:  
**MODELO DE GOVERNO**

O Conselho Delegado de Sustentabilidade (CDSU) é um órgão deliberativo da Comissão Executiva para os temas de sustentabilidade.

**ASSEMBLEIA GERAL**  
 Presidente: Manuel Carlos Lopes Porto  
 Vice-Presidente: –  
 Secretário: José Lourenço Soares

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
 Presidente:  
 Álvaro José Barrigas 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 da Sousa Leal, Maria João Borges Carioca Rodrigues, Jorge Telmo Maria Freire Cardoso\*, Pedro Miguel Valente Pires Bela Pimentel, José Luís 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.

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

**CONSELHO DELEGADO DE SUSTENTABILIDADE (CDSU):**  
 Órgão Deliberativo da Comissão Executiva responsável pela apreciação, decisão, debate e monitorização da implementação, numa óptica corporativa, da estratégia de Sustentabilidade na CGD e das sucursais e filiais do Grupo CGD, incluindo a manutenção do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

**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 CDSU.

**GRUPOS DE TRABALHO**  
 Constituídos por responsáveis de vários Órgão de estrutura, que desenvolvem temas específicos.

1 O vogal Jorge Telmo Maria Freire Cardoso tem o mandato suspenso, a seu pedido, desde 16 de setembro de 2014, nos termos das deliberações unânimes por escrito de 23 de outubro de 2014 e de 13 de abril de 2015.



## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE (2015-2017)

A CGD procedeu à revisão da sua estratégia de sustentabilidade para o triénio 2015-2017, aprovada em sede de Conselho Delegado de Sustentabilidade (CDSU). Esta estratégia assenta em 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 voluntários, que vão além das obrigações legais e de *compliance* da CGD.

O *status* de realização das iniciativas definidas em cada um dos eixos encontra-se reportado ao longo do documento. Decorrente da recente adesão à Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a CGD realizou um exercício de alinhamento da estratégia com estes objetivos.

Tema relevante:

**ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE PARTICIPAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS**

A Caixa Geral de Depósitos integra, desde 2 de março de 2016, a Comissão Portuguesa Coordenadora da Aliança para os **ODS** - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.



# A. NÊGÓCIO RESPONSÁVEL

“Acredito que podemos criar um mundo sem pobreza.”

Muhammad Yunus





# 1. ÉTICA E COMPLIANCE

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
1.1 Definição de política de Prevenção de Corrupção (2015)	 <p>Em progresso Draft de política em análise</p>
1.2 Revisão de Código de Conduta (2015-2016)	 <p>Em progresso</p>
1.3 Elaboração de Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (2015-2016)	 <p>Em progresso</p>
1.4 Reporting de violações ao Código de Conduta (2015)	<p><b>Cumprido</b> A Caixa reporta publicamente este tema no seu Relatório Anual</p>
1.5 Formação e comunicação interna sobre ética e conduta (2015)	<p><b>Cumprido</b> Foi iniciado Programa de Ética Empresarial para os diretores do Grupo CGD</p>

Tema relevante:  
**CÓDIGO DE CONDUTA**

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS):



**ANTICORRUPÇÃO**  
Princípio 10:  
Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno



## MODELO DE GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

No exercício da sua atividade e no relacionamento com as várias partes interessadas, a CGD observa os valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional estabelecidos no Código de Conduta. Assim, é essencial avaliar permanentemente a influência do Código na atividade da Instituição, identificando eventuais oportunidades de melhoria.

O Modelo de Gestão do Código de Conduta é a ferramenta de autoanálise do Código que visa garantir a implementação, operacionalização, monitorização e melhoria contínua do mesmo, através da aplicação de um conjunto de medidas e da avaliação de metas e indicadores de desempenho ético e de conduta.

Quanto às metas, para os destinatários do Código (i.e. membros dos órgãos sociais da CGD, colaboradores, estagiários, prestadores de serviços e mandatários), estas assumem três dimensões:

- **Conhecer o Código** – conhecimento do Código de Conduta e dos valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional que este consagra;
- **Saber-fazer** – saber atuar em situações práticas de acordo com os deveres estabelecidos; e
- **Compromisso** – comprometimento com os valores e princípios da CGD.

Estas dimensões incluem indicadores de desempenho ético que visam obter uma avaliação do conhecimento e aplicação do Código de Conduta e contribuir para a revisão periódica do Modelo de Gestão do Código de Conduta.

Todas as violações dos deveres laborais por parte dos trabalhadores constituem infrações disciplinares e, em última análise, violações do Código de Conduta. Na sequência das in-

frações disciplinares detetadas, são instaurados os respetivos procedimentos disciplinares.

Em 2015 foram aplicadas 20 sanções disciplinares, sendo que 4 destas sanções resultaram em despedimento do trabalhador.

## FORMAÇÃO EM ÉTICA E CÓDIGO DE CONDUTA

Alinhado com a preocupação de reforço de uma cultura orientada para a qualidade, cumprimento das normas e deveres e sustentabilidade da atividade, foi iniciado um Programa de Ética Empresarial para os diretores do Grupo, que configura vários momentos e metodologias e assenta na reflexão de dilemas éticos. Em 2015 realizou-se um seminário, onde estiveram presentes 275 diretores, e o programa terá continuidade em 2016, através da realização de diversos *workshops* e de um seminário final.



## FORMAÇÃO ANTICORRUPÇÃO EM 2015



**1.117** (colaboradores que receberam formação)



**10%** (colaboradores CGD, S.A.)



**13%** (colaboradores BI)



**24%** (colaboradores BCA)



**81%** (colaboradores BCG Brasil)



## 2. GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
2.1 Definição da Política de Privacidade (2015)	 <p>Em progresso Draft de política em análise.</p>
2.2 Medição da relação entre as receitas geradas e a retenção de clientes (2015)	<p><b>Cumprido</b> Este indicador já se encontra a ser monitorizado pela CGD, embora não seja reportado publicamente.</p>
2.3 Dinamização dos canais de acessibilidade financeira (2015-2016)	<p><b>Cumprido</b> A Caixa implementou um conjunto de medidas de dinamização dos canais eletrónicos, tanto para empresas como particulares: incremento de funcionalidades no internet Banking e campanhas de fidelização que potenciam a utilização de contratos no Caixadirecta Online.</p>
2.4 Integração de aspetos ambientais, sociais e de governance (ESG) nos produtos de investimento (2015-2017)	 <p>Em progresso. A CGD está a desenvolver um fundo que integra aspetos ESG.</p>

### SATISFAÇÃO DE CLIENTES

A avaliação da qualidade de serviço e da satisfação dos clientes constitui um dos pilares estratégicos de reforço das propostas de valor da CGD. Apoiada num programa para aferir a evolução da qualidade de serviço, através de visitas mistério a toda a rede de agências, e de inquéritos que envolvem clientes da maioria dos modelos de serviço, a CGD preocupa-se em melhorar a experiência dos clientes e identificar as melhores práticas e as áreas de melhoria. Em 2015 foram realizados inquéritos telefónicos a clientes com gestão de carteira à distância, confirmando-se uma avaliação bastante positiva.

Temas relevantes:

**CLAREZA DE INFORMAÇÃO  
PRESTADA AOS CLIENTES  
SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS**

**QUALIDADE DE SERVIÇO  
E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

**ACESSIBILIDADE**

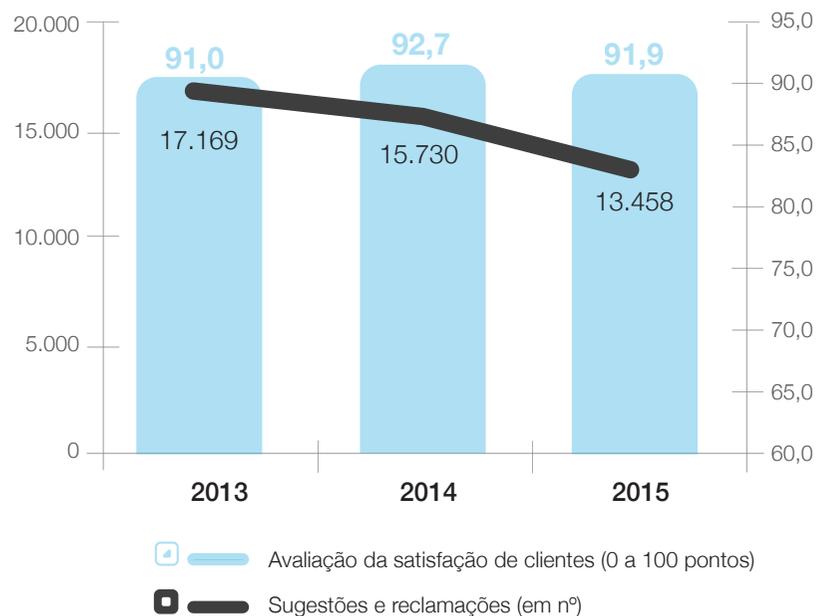
**SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

ODS:



Princípio 1:

Respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente

**SATISFAÇÃO DE CLIENTES, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES – CGD, S.A.**

A satisfação de clientes na CGD, S.A. registou um ligeiro decréscimo de aproximadamente 1%, enquanto as reclamações apresentadas por clientes desceram pelo terceiro ano consecutivo – reclamações sobre depósitos à ordem (24,4%), cartões (16,9%), crédito imobiliário (9,0%).

Em 2015, o BI não realizou estudos de satisfação de clientes, no entanto registou 64 reclamações de clientes (principais temas: atrasos nas respostas e serviço de atendimento, cartões visa, créditos, restituições, devoluções e pagamentos).

Em 2015, o BCA realizou um estudo de avaliação da qualidade do serviço prestado a clientes na área comercial, através de visitas mistério. Foram analisadas 82 reclamações - 38% sobre rede comercial/atendimento, 24% sobre meios de pagamento e 18% sobre crédito. No BCG Brasil não se realizaram estudos de satisfação do cliente em 2015, tendo sido registada uma reclamação através do canal da Ouvidoria.

**ACESSIBILIDADE**

No que diz respeito às iniciativas para melhorar o acesso de cidadãos desfavorecidos a serviços financeiros, em 2015, 93,7% das instalações da rede comercial da CGD têm acessibilidade plena.

O Banco disponibiliza a Linha de Atendimento ao Cidadão Surdo, no CaixaContactCenter, que se destina ao público com deficiência auditiva, sendo o atendimento intermediado por um intérprete de língua gestual (Serviin). O canal de contacto presta informações de carácter informativo.

Além disso, desde 2013, a CGD adotou o código ColorADD, continuando 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.

**ACESSIBILIDADE FINANCEIRA**

Canais Eletrónicos 2015

**CGD**

(contratos Caixadirecta on-line com utilização frequente)

**801.503 particulares**  
**90.428 empresas****BI**

(contratos ativos BIN@NET)

**10.268 particulares**  
**2.517 empresas****BCA**

(clientes ativos BCA directo)

**5.163 particulares**  
**29.770 empresas****BCG BRASIL**

(clientes ativos BCG Brasil directo)

**120 particulares**  
**11 empresas**



### 3. GESTÃO DO RISCO

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
3.1 Integração de riscos socioambientais nas políticas de risco da CGD, incluindo formação às equipas envolvidas (2015-2017)	 Em progresso
3.2 Integração de critérios ambientais e sociais na avaliação de risco de crédito (2015-2016)	 Em progresso
3.3 Definição de políticas de financiamento setorial (2015-2016)	 Em progresso
3.4 Avaliação da situação energética e riscos ambientais dos imóveis em carteira (2016-2017)	 Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa
3.5 Integração do risco reputacional e dos riscos emergentes a longo prazo na <i>framework</i> da gestão de risco (2015-2016)	 Em progresso
3.6 Identificação e definição de medidas para melhorar cultura de gestão de risco (2015-2016)	<b>Cumprido</b> A CGD tem medidas de cultura de gestão de risco implementadas

Tema relevante:  
**GESTÃO DO RISCO**

#### ODS:



#### DIREITOS HUMANOS

Princípio 1:  
 Respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente



## 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.

## PREVENÇÃO DO RISCO DE INCUMPRIMENTO DE CRÉDITO

A CGD continuou a investir nas vertentes de prevenção e controlo do incumprimento, continuando a monitorizar com rigor o risco e os custos que lhe estão associados. Para tal, tem duas direções especializadas – a Direção de Acompanhamento de Particulares e a Direção de Acompanhamento de Empresas. O Relatório de Gestão e Contas contém informações mais detalhadas sobre este tema.

## ANÁLISE DE RISCO SOCIOAMBIENTAL NA CONCESSÃO DE CRÉDITO

Na CGD, a avaliação de risco de *project finance* integra aspetos ambientais e sociais. 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, o CaixaBI - empresa do Grupo CGD que assegura grande parte da atividade de *project finance* – recorre à contratação de um consultor técnico independente. Quando se justifica em termos de risco, procede-se a uma auditoria exclusivamente centrada na dimensão social e/ou económica de um determinado projeto.

No contexto de um maior envolvimento de Instituições Multilaterais como potenciais financiadoras dos projetos assessorados pelo CaixaBI, o Banco antecipando as necessidades de informação daquelas instituições, solicita aos promotores a análise da sustentabilidade do projeto, com descrição/avaliação do seu impacto social e ambiental.

São tidos em conta, tipicamente, 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*; e 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.

Tema relevante:  
**ACOMPANHAMENTO E PREVENÇÃO DE RISCOS DE INCUMPRIMENTO DE RESPONSABILIDADES**



### Modelo Governance de Risco

ALCO - Conselho Delegado de Gestão de Ativos e Passivos

CGRI - Comité Geral de Risco

CDAC - Conselho Delegado de Acompanhamento de Crédito



## ESTRUTURAS INTERNACIONAIS

- **O BI** dispõe de uma política de risco ambiental e social, definida ao abrigo da assinatura da 2ª linha de crédito com a Agência Francesa para o Desenvolvimento (AFD), reconhecendo que o principal impacto ambiental e social que um banco pode ter na sociedade, está associado à forma como os financiamentos são utilizados. Esta política encontra-se incorporada na política de risco global do Banco e na política de sustentabilidade, estando definida a sua aplicação a projetos empresariais com valores iguais ou superiores a cinquenta milhões de CVE (cerca de 453 milhares de euros), e que, para a sua total concretização ou para a implementação de uma parte solicitem crédito ao Banco. Nesta política encontram-se definidas as implicações no processo de análise de crédito, bem como uma lista de exclusão de setores de atividade para financiamento.
- **O BCA**, também com a assinatura do protocolo com a AFD, abraçou a causa da sustentabilidade e do risco socioambiental. Este protocolo tem como objetivo disponibilizar linhas de financiamento para apoio às autarquias locais, a preços muito competitivos, mas com um elevado nível de exigência nos estudos de impacto ambiental. Este protocolo define uma série de ações a cumprir pelos intermediários financeiros a quem financia, entre elas, a análise da carteira de crédito e seus riscos, a definição de uma lista de exclusão; a elaboração de um questionário de análise ambiental e social, entre outras medidas, bem como o desenvolvimento de políticas de sustentabilidade, de risco ambiental e social e de um processo de análise de risco ambiental e social.
- **O BCG-Brasil** assumiu a responsabilidade de desenvolver e implementar um programa e Política de Responsabilidade Socioambiental, em alinhamento com as melhores práticas internacionais, incluindo os padrões da International Finance Corporation (IFC) e a regulamentação vigente (Resolução n.º 4327/2014 do Conselho Monetário Nacional). Para integrar essas diretrizes, adotou procedimentos e controles, e formalizou duas políticas de responsabilidade socioambiental, uma delas direcionada a operações que envolvem recursos da IFC, e outra mais simplificada, para outras operações que necessitem de uma atenção especial sobre o tema mas que não envolvem recursos da IFC. Na gestão do risco socioambiental, o Banco adota parâmetros sociais e ambientais na análise de risco para a concessão de crédito e aceitação de novos clientes, incluindo uma lista de atividades proibidas e restritas.
- **O Mercantile Bank** consciente do facto de que, através de suas práticas de empréstimo, afeta indiretamente o ambiente, compromete-se com o cumprimento da legislação e regulamentos ambientais aplicáveis a todas as suas operações, bem como com a incorporação das melhores práticas, se for o caso. Neste sentido, desenvolveu uma política de gestão de risco ambiental, que integra elementos da *Framework* de Sustentabilidade da IFC (que inclui os Princípios do Equador) no processo de decisão de concessão de crédito. O Banco tem uma política de retenção de ajuda financeira a qualquer organização que considera estar envolvida em atividades de natureza social, moral ou ambientais condenáveis, sendo que apenas financia projetos da categoria A, (risco elevado), em circunstâncias excepcionais e somente após a devida consideração de todos os riscos relacionados, incluindo os de reputação.

Temas relevantes:

**CRITÉRIOS AMBIENTAIS  
E SOCIAIS NA ANÁLISE  
DE RISCOS DE CRÉDITO**

**POLÍTICAS DE FINANCIAMENTO  
SETORIAL**





## 4. DESENVOLVIMENTO DO CAPITAL HUMANO

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
4.1 Desenvolvimento de Programa de Liderança (2015-2017)	<b>Cumprido</b> Foram iniciados dois programas de Formação Executiva, em parceria com o INDEG/ISCTE.
4.2 Formação à rede comercial (2015-2017)	<b>Cumprido</b> Foram desenhados e iniciados dois Programas Pós Graduados para a área comercial, em parceria com o INDEG/ISCTE.
4.3 Definição de objetivos de sustentabilidade no sistema de gestão de desempenho (2015-2017)	 <b>Em progresso.</b> A Direção de Comunicação e Marca da CGD tem um objetivo de desempenho associado aos resultados da avaliação DJSI.
4.4 Avaliação da Eficácia da Formação (2015-2017)	<b>Cumprido</b> O processo de Avaliação da Eficácia da Formação foi aprofundado e abrangeu mais ações de formação.
4.5 Monitorização do retorno de investimento no capital humano (2015-2017)	<b>Cumprido</b> Este indicador já se encontra a ser monitorizado internamente, embora não seja disponibilizado publicamente.
4.6 Avaliar a satisfação de colaboradores (2015-2017)	<b>Cumprido</b> Em 2015, a Caixa realizou um Estudo de Clima Social, através do lançamento de um questionário para aferir a satisfação dos colaboradores.

Tema relevante:  
**DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES**

### ODS:



### PRÁTICAS LABORAIS

#### Princípio 6:

Apoiar a eliminação da discriminação no emprego



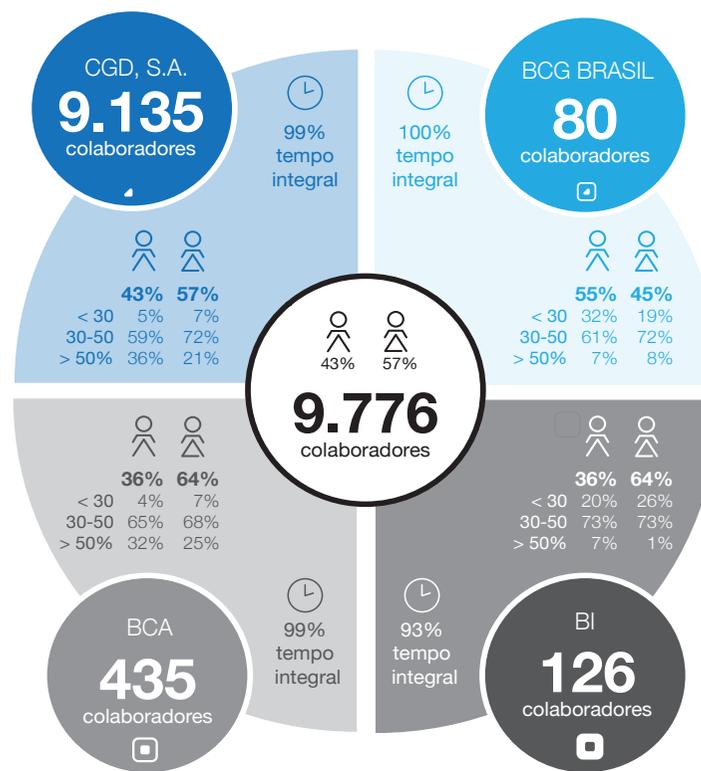
## EQUIPA CGD

A CGD prossegue uma política inclusiva e de igualdade na gestão de um dos seus 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. No decorrer da sua atividade, a CGD respeita integralmente os direitos humanos. Como instituição socialmente responsável e cumpridora dos requisitos legais, reflete estes princípios na gestão do seu ativo humano, garantindo a liberdade de associação, a proibição de trabalho infantil e trabalho forçado

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

Em 2015, a CGD, SA integrava 131 colaboradores portadores de deficiência física (58 homens e 73 mulheres), o BI tinha um colaborador nestas condições e o BCA integrava 2 colaboradores com deficiência motora. No BCG Brasil não existem colaboradores portadores de deficiência física.

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 (para mais informações sobre igualdade salarial por categoria profissional e género consultar Indicadores de Sustentabilidade disponível no [cgd.pt](http://cgd.pt)).



## COLABORADORES

### CGD, S.A.

70% com contrato individual de trabalho  
29% com contrato provimento  
2% com contrato a termo certo

### BI

67% com contrato individual de trabalho  
33% com contrato a termo certo

### BCA

88% com contrato individual de trabalho  
12% com contrato a termo certo

### BCG BRASIL

100% com contrato individual de trabalho

Tema relevante:  
**DIREITOS HUMANOS**



## ATRAÇÃO E GESTÃO DE TALENTO

Na CGD, as práticas de recrutamento e a seleção são realizadas, 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.

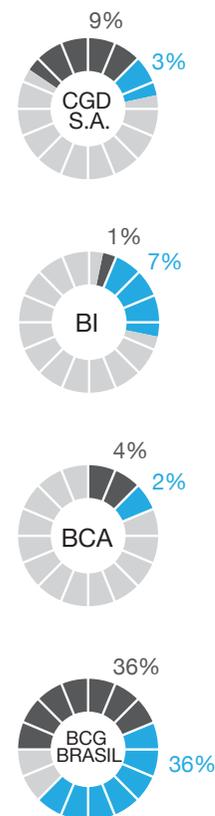
Durante o ano, a CGD deu continuidade ao seu Programa de Estágios, o qual representa um duplo benefício: enquanto instrumento de atração de talento e reforço da marca CGD junto dos jovens e, do ponto de vista de responsabilidade social, constitui um meio de integração dos estudantes na vida ativa. No 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.

Para além dos estágios curriculares e profissionalizantes, em 2015 foi realizada a 7ª edição da Academia de Verão, que consiste em estágios de muito curta duração que visam proporcionar a estudantes universitários de licenciatura ou mestrado, um primeiro contacto com a realidade bancária.

A estratégia de proximidade com as universidades, designadamente as que reconhecidamente ministram cursos em áreas de interesse para a banca, tem-se revelado crucial. A CGD manteve a sua presença em feiras de emprego promovidas pelos gabinetes de saídas profissionais e pelas associações de estudantes de diversas universidades (8 feiras de emprego pelo país - Lisboa, Porto, Coimbra, Trás-os-Montes e Alto Douro), reforçando a marca CGD junto da população universitária e proporcionando uma oportunidade única de dar a conhecer o universo Caixa em todas as suas vertentes (rede comercial e Direções Centrais).



## ATRAÇÃO E RETENÇÃO TALENTO



Taxa de Rotatividade

Taxa de novas contratações



## 380 ESTÁGIOS CONCEDIDOS EM 2015

### CGD, S.A. 306 ESTÁGIOS

173 estágios curriculares  
133 estágios profissionais  
41 estagiários no final do ano

### BI 21 ESTÁGIOS

1 estágio curricular  
20 estágios profissionais  
3 estagiários no final do ano

### BCA 39 ESTÁGIOS

17 estágios curriculares  
22 estágios profissionais  
31 estagiários no final do ano

### BCG BRASIL 14 ESTÁGIOS

1 estágio curricular  
13 estágios profissionais  
17 estagiários no final do ano



## Bolsa de Recrutamento Interno

A nível de recrutamento interno, deu-se continuidade à divulgação de oportunidades de mobilidade (nacional e internacional) que permitem a valorização dos empregados e que traduzem o investimento no desenvolvimento da carreira dos mesmos e a concretização das suas expectativas em alinhamento com a estratégia da Instituição.

## Gestão de Competências

No ano de 2015, a Caixa tomou algumas iniciativas com vista ao reforço da área de gestão do conhecimento e da gestão de competências. Foram realizadas diversas ações de reciclagem de competências e apoio a processos de reorientação profissional e de reestruturação, que visam responder às novas exigências do negócio e contribuir para uma maior eficiência operacional.

Neste âmbito, destaca-se um conjunto de ações de capacitação e desenvolvimento de novas competências para os colaboradores envolvidos em processos de mobilidade e reconversão, bem como iniciativas de integração nos novos órgãos de estrutura e ações de alinhamento, reforço da coesão e comunicação entre equipas constituídas por elementos de diferentes origens e grande diversidade de culturas e práticas de organização e trabalho.

## Gestão do Conhecimento Formação e Caixa Academia

Com o objetivo de reforçar uma política de formação inclusiva e contínua do capital humano, através da capacitação em competências chave (técnicas e comportamentais) para as diferentes áreas de negócio e de suporte, bem como dar resposta às diversas exigências regulamentares e decorrentes dos processos de certificação em curso, são de salientar:

- Iniciativas de melhoria de competências transversais (ex.: línguas estrangeiras, utilização do Office e outros);
- Reforço de competências críticas para o negócio, nomeadamente no acompanhamento de clientes e recuperação de crédito;
- Programas de capacitação em competências base destinados aos colaboradores nomeados para novas funções;
- Certificação de 116 colaboradores nomeados para a função de gerente, subgerente, gestor Caixa azul e gestor Caixa Empresas, no final do percurso de capacitação, constituindo elemento de suporte à decisão no processo de confirmação nas funções;
- Reforço da vertente de formação experiencial, nomeadamente no âmbito dos programas de capacitação acima referidos, consubstanciado num plano de visitas formativas de cada colaborador a unidades de negócio e departamentos previamente definidos em função do seu histórico e das competências a desenvolver. Estas iniciativas permitem fomentar o conhecimento mútuo, reforçar redes de contacto, criar sinergias nos processos, partilhar boas práticas e melhor entender o contributo individual e de cada departamento na cadeia de valor e no serviço prestado aos clientes da CGD.

Tema relevante:  
**ATRAÇÃO E RETENÇÃO  
DE TALENTO**

**DESENVOLVIMENTO  
DO CAPITAL HUMANO**

**GESTÃO DE CARREIRAS,  
REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS**





## CAIXA ACADEMIA

A CGD criou a Caixa Academia - uma Academia que permite alargar o âmbito de intervenção, para além da atividade regular de resposta às necessidades de formação individuais e funcionais, em dois grandes vetores: aprofundamento da capacitação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores e reforço do papel da formação, nos eixos da cultura, da liderança e da inovação.

### FUNÇÕES DE DIREÇÃO E GESTÃO INTERMÉDIA

Conceção e início, em parceria com o INDEG/ISCTE, de dois programas de formação executiva: Programa Avançado de Gestão e Programa de Desenvolvimento em Gestão e Liderança - com o objetivo de introduzir e reforçar competências no âmbito da liderança e gestão de equipas, conhecimento de tendências do setor e a sua interpretação estratégica e contato com novos modelos e ferramentas de apoio à gestão.

### ÁREA COMERCIAL

Conceção e início, em parceria com o INDEG/ISCTE, de dois Programas Pós-Graduados - Gestão de Clientes Caixazul e Gestão de Clientes Empresas - que incidiram no reforço das competências de eficácia comercial e relacionais, aprofundamento de conhecimentos técnicos e contacto com as melhores práticas na gestão de carteiras.

**ABRANGÊNCIA DOS 4 PROGRAMAS: 120 QUADROS DA CGD, COM A DURAÇÃO APROXIMADA DE UM ANO LETIVO, PRETENDENDO-SE A SUA CONTINUIDADE E ALARGAMENTO NOS PRÓXIMOS ANOS.**



## FORMAÇÃO 2015

**192.301 h**  
(horas de formação)

**CGD, S.A.**  
183.760 horas de formação  
20 horas de formação em média

**BI**  
1.104 horas de formação  
9 horas de formação em média

**BCA**  
6.466 horas de formação  
15 horas de formação em média

**BCG Brasil**  
971 horas de formação  
12 horas de formação em média



## ESTRUTURAS INTERNACIONAIS

- O BI, enquadrado no seu objetivo de formação contínua e de melhoria de conhecimentos, facultou aos seus colaboradores ações de formação em diversas matérias e áreas, de destacar: Reforma fiscal em Cabo Verde, formação novos códigos IRPS e IRPC, gestão do risco, regime especial das micro e pequenas empresas, workshop de medidas de prevenção lavagem de capitais/combate ao financiamento do terrorismo, auditoria interna, entre outros.

Em 2015 realizou-se uma formação geral em sustentabilidade, da qual participaram 20 colaboradores do BI.

- O BCA definiu um Plano Estratégico de Formação, Conhecimento e Inovação, para o triénio 2015-2017, enquadrado na estratégia global do Banco, e pretende dotar os colaboradores de competências, conhecimentos, atitudes e comportamentos necessários ao exercício de funções e proporcionar oportunidades de desenvolvimento de competências pessoais e profissionais e ainda o nível de performance da empresa num contexto de forte concorrência e de incertezas, onde a orientação para o cliente e resultados fazem a diferença. Este plano contempla todos os Colaboradores. Anualmente é elaborado um Plano Anual de Formação, considerando o Plano Estratégico, as ações de melhoria apontadas nas fichas de Avaliação de desempenho dos colaboradores e os próprios planos de formação das entidades formadoras.

Em 2015, 112 colaboradores do BCA receberam formação geral de sustentabilidade, e 15 em formação de risco socioambiental.

- No BCG Brasil a política de formação e desenvolvimento 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, conseqüentemente, proporcionar o aumento da produtividade. O BCG Brasil estabelece um plano de formação anual que contempla todos os colaboradores.

## AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA FORMAÇÃO

Ao longo do ano de 2015 apostou-se numa maior abrangência e aprofundamento do processo de Avaliação da Eficácia da Formação, que visa a aferição do retorno dos diversos programas de formação, nomeadamente ao nível da satisfação/reação dos colaboradores, da aquisição de conhecimentos e da mudança de comportamentos, refletida na melhoria do desempenho individual e das equipas.

## BOLSA DE FORMADORES INTERNOS

A CGD tem continuado a reforçar a partilha interna de conhecimento e a difusão de boas práticas, através de:

- envolvimento dos empregados na construção de conteúdos formativos;
- reforço e atualização da Bolsa de Formadores Internos, a par da identificação de formadores pontuais, e respetiva preparação e acompanhamento ao nível pedagógico;
- desenvolvimento de iniciativas de formação “em cascata”, através do lançamento de novas ações de dinamização local.

No final de 2015 faziam parte da Bolsa de Formadores Internos da CGD 209 colaboradores.



## SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO

Através do Sistema de Gestão de Desempenho, a CGD avalia anualmente todos os colaboradores elegíveis para o processo de avaliação, em termos de Competências, Atitudes e Cumprimento de Objetivos.

Face ao tempo decorrido desde a entrada em vigor do atual Modelo de Gestão de Desempenho, considerou-se oportuno proceder à sua atualização, de modo a incorporar naquele modelo as novas tendências e as melhores práticas do mercado nesta temática.

Neste âmbito, a CGD mantém para a rede comercial uma política que premeia a performance comercial e que se materializa anualmente num processo semestral de incentivos e em processos trimestrais de pontos. O Sistema de Incentivos visa premiar as agências e/ou os gestores que se destacam no grau de cumprimento dos objetivos que lhes são propostos, com atribuição de prémios indexados à remuneração.

O Sistema de Pontos premeia todos os colaboradores da rede comercial que comercializam ou angariam os produtos que em cada trimestre são considerados em campanha, com atribuição de prémios monetários que podem ser rebatidos por produtos comercializados por uma empresa parceira neste processo.

Estes dois sistemas fazem parte da política remuneratória e de incentivos, com objetivo de contribuir para a motivação e para o aumento da performance comercial.

## CONCILIAÇÃO DA VIDA PROFISSIONAL-PESSOAL

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.

De entre as medidas com impacto para o equilíbrio entre a vida pessoal-familiar e profissional na CGD, e que vão muito além das obrigações legais, destacando-se as seguintes:

- Apoio psicossocial
- Apoio socioeconómico
- Apoio na saúde
- Políticas de flexibilidade e apoio socioprofissional
- Dinâmica cultural e desportiva
- Solidariedade social

O Relatório de Governo Societário 2015 inclui informações mais detalhadas sobre estas medidas e políticas implementadas.

Tema relevante:  
**CONCILIAÇÃO DE VIDA  
PROFISSIONAL-PESSOAL**





## ESTUDO DE CLIMA SOCIAL

Em 2015, a Caixa realizou um Estudo de Clima Social, através do lançamento de um questionário para aferir a satisfação dos colaboradores e, conseqüentemente, identificar oportunidades de melhoria para um ambiente organizacional motivador. Num universo total de 9.343 empregados da Caixa e dos Agrupamentos Complementares de Empresas (ACE), o Estudo de Clima Social contou com uma taxa de participação de 64%. Os resultados mostram que deste universo cerca de 99% sentem orgulho em pertencer ao Grupo CGD e cerca de 95% pretende continuar a trabalhar no Grupo nos próximos anos.



## SAÚDE OCUPACIONAL

# CGD, S.A.

## 8.400

exames médicos

89% exames periódicos  
7% entrevistas  
3% exames ocasionais  
2% exames iniciais/admissão

Com carácter extra obrigatoriedade legal e no âmbito de prevenção em saúde realizaram-se:

- Consulta de nutrição
  - 313 consultas semanais realizadas por nutricionista
- Consulta de desabilitação tabágica
  - 27 consultas médicas e
  - 35 consultas de enfermagem a 7 trabalhadores
- Apoio ao viajante em serviço
  - 68 consultas a 41 viajantes
- Apoio à amamentação com a disponibilização do Cantinho da Amamentação.

## SAÚDE OCUPACIONAL

Em 2015, a CGD continuou a realizar várias iniciativas em termos de saúde e segurança dos seus colaboradores.

No âmbito da Medicina do Trabalho, a CGD dispõe de uma equipa multidisciplinar (médicos, enfermeiras, psicólogas e administrativas), que pratica um atendimento personalizado e de proximidade, promovendo a caracterização exaustiva das situações, a sua orientação, e, sempre que necessário, a sua reabilitação e reintegração profissional.

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 de rotina e

consultas de especialidade como a desabilitação tabágica, a nutrição, o apoio ao viajante em serviço e o apoio à amamentação.

No ano de 2015, para além dos exames em cumprimento da obrigatoriedade legal, a CGD assegura um conjunto de iniciativas com carácter extra obrigatoriedade legal no âmbito de prevenção em saúde. Na área de psicologia as principais linhas de ação em 2015 continuaram a ser a caracterização e o acompanhamento de todas as situações de absentismo prolongado por doença (355 situações com ausências superiores a 60 dias); todas as situações problemáticas identificadas – absentismo intermitente, presentismo, conflitos interpessoais, insatisfação, desmotivação (524 situações caracterizadas e acompanhadas); e intervenção psicossocial em todas as situações de crise (10 acompanhamentos).



## SEGURANÇA NO TRABALHO

Durante 2015, a CGD desenvolveu diversas atividades na área de segurança no trabalho, de forma alinhada com as melhores práticas.

- **Auditorias técnicas Saúde e Segurança no Trabalho** – foram realizadas avaliações de risco dos locais de trabalho, com base num planeamento trianual, com proposta de medidas preventivas/corretivas sempre que aplicável. Em 2015 realizaram-se 269 auditorias à rede comercial, o que correspondeu a 34% do total, e 4 auditorias a departamentos centrais, correspondente a 14% do total;
- **Análise e gestão dos acidentes de trabalho** – foram analisadas as circunstâncias em que ocorreram os 90 acidentes de trabalho referentes a 2015, tendo sido elaborados relatórios com proposta de medidas preventivas/corretivas, nos casos aplicáveis;
- **Análise e gestão de incidentes** – foram analisadas as circunstâncias em que ocorreram os incidentes comunicados, tendo sido promovidas as ações necessárias para reduzir o impacto da ocorrência e prevenir incidentes futuros;

- **Promoção do acompanhamento da implementação de medidas resultantes de estudos ergonómicos prévios** que deram origem a propostas de correção no sentido de eliminar/reduzir o risco na origem e intervenções que visam a melhoria das condições de trabalho. Em 2015, na sequência do trabalho desenvolvido em anos anteriores, foram implementadas correções ergonómicas em 2 postos de trabalho de atendimento das agências designado por “ilha”, com melhorias significativas para o utilizador (casos críticos identificados em conjunto com a Medicina do Trabalho); e várias infraestruturas/melhoramentos de copas na rede comercial com o objetivo de garantir condições adequadas para a toma de refeições;
- **Ações de formação em sala em Segurança e Saúde no Trabalho** para novos colaboradores: 4 ações para estágios profissionalizantes e 1 ação no âmbito da Nova Época Universitária;
- **Promoção de ações de formação *on the job*** aquando da realização das auditorias técnicas e/ou sempre que se justificou.

Tema Relevante:  
**SAÚDE E SEGURANÇA  
OCUPACIONAL**





## PREVENÇÃO E SEGURANÇA (UTILIZADORES E CLIENTES)

A CGD manteve a realização de várias iniciativas, através do Gabinete de Prevenção e Segurança (GPS), para avaliar os impactos 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 2015, o GPS manteve a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade tendo desenvolvido várias iniciativas.

- **Análise e gestão de incidentes** – na sequência de comunicação de incidentes, o GPS promove a análise das circunstâncias em que este ocorreu e diligência as ações de melhoria necessárias para reduzir o impacto da ocorrência e prevenir incidentes futuros de natureza semelhante.
- **Ações de sensibilização/formação em sala no âmbito da Prevenção e Segurança** – mais de 90% de elementos dos Grupos de Primeira Intervenção (GPI) e Equipas de Resposta à Emergência (ERE) têm atualmente formação base nos temas da segurança contra incêndio e socorrismo. Em 2015 foi feita reciclagem de conhecimentos a 317 colaboradores.
- **Ações de formação no âmbito do Programa Caixa Segura** – promoção de ações de formação aos GPI 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 (317 em 2015);
- **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.

- **Conceito de Visita Segura** – realização de visita obrigatória de reconhecimento aos edifícios sede, 5 de outubro e Aliados, com o objetivo de sensibilizar e informar todos os novos residentes sobre os procedimentos básicos em caso de emergência.
- **Conceito de Férias Seguras** – realização de ações de formação a descendentes dos colaboradores da CGD no SMPC ao abrigo do programa “Tinoni”, no que diz respeito à sensibilização em primeiros socorros e a exposição de vários temas relacionados com catástrofes naturais ou fenómenos meteorológicos extremos e as medidas de autoproteção adequadas, acidentes domésticos, entre outros.
- **Protocolo de Cooperação com o Regimento de Sapadores Bombeiros** – continuação da 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;
- **Protocolo de Cooperação com o Serviço Municipal de Proteção Civil** – consolidação deste protocolo 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.
- **Manutenção do Programa DAE** – Desfibriladores Automáticos Externos.
- Continuação do **Programa Proximidade** (*security*) - consiste na presença de um vigilante na agência distrito de Lisboa e Porto e área da zona Norte com o objetivo de prevenir/dissuadir situações de furto, burla, ameaças, etc., a clientes e colaboradores na rede comercial.

Tema relevante:  
**SEGURANÇA DE CLIENTES  
E DO SEU  
PATRIMÓNIO FINANCEIRO**



## Estudo sobre impacto de potenciais tsunamis nas instalações da CGD

A CGD, através do seu Gabinete de Prevenção da Segurança, realizou um estudo com supervisão técnica da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, em 2014. Este estudo 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.

Decorrente deste trabalho e do impacto identificado nas instalações da CGD no que concerne à implementação das respetivas medidas de autoproteção nos imóveis identificados, em 2015 foi fornecida formação a 22 agências que participaram no simulacro anual do Edifício Sede.



## 5. GESTÃO RESPONSÁVEL DE FORNECEDORES

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
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 (2015-2017)	 <p>Em progresso. Foram identificadas as categorias de fornecedores críticos.</p>
5.2 Implementação de processo de monitorização e avaliação da conformidade dos fornecedores com os requisitos CGD (2015-2017)	 <p>Em progresso.</p>
5.3 Envolvimento de fornecedores estratégicos no Programa Corporativo de Sustentabilidade (PCS) (2015-2017)	<p><b>Cumprido</b></p> <p>A CGD participou no programa CDP Supply Chain e desenvolveu um Dossier sobre o Sistema de Gestão Ambiental dedicado a colaboradores e fornecedores residentes.</p>
5.4 Definição de incentivos para fornecedores para cumprimento de requisitos de sustentabilidade (2015-2017)	 <p>Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.</p>
5.5 Desenvolvimento de portal para gestão de fornecedores, integrando as várias fases do processo (da qualificação à avaliação) (2016-2017)	 <p>Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.</p>

Tema relevante:  
**GESTÃO RESPONSÁVEL DE FORNECEDORES**

**ODS:**



**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

**Princípio 4:**

Apoiar a abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório

**Princípio 5:**

Apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil



## GESTÃO DE FORNECEDORES

A CGD possui procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, orientados por princípios de economia e eficácia, assumindo 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 das geografias onde está presente.

### PROPORÇÃO DE DESPESAS COM FORNECEDORES NACIONAIS | 2015 (EM %)

PORTUGAL	CABO VERDE		BRASIL	ÁFRICA DO SUL
CGD,SA	BI	BCA	BCG Brasil	Mercantile Bank
91,05%	76,43%	12%	100%	91%

Em 2015, a CGD contava com 838 fornecedores, sendo os seus principais tipos de fornecedores/prestadores de serviço os seguintes: aquisição e manutenção de máquinas automáticas e de equipamento informático; serviço de impressão, envelopagem e multifuncionais; material de expediente (economato) e material publicitário; água, eletricidade e combustíveis, 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, nomeadamente através dos princípios éticos e boas práticas empresariais, alinhados com os princípios do Global Compact, 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.



**Participação no movimento Zero Desperdício - Iniciativa colaborativa entre CGD, fornecedor e associação do 3º setor para ajuda de cidadãos carenciados e minimização do desperdício.**

Foi dada continuidade ao protocolo de cooperação da CGD e da Gertal com a Associação “Dar i Acordar” com o objetivo de doação de excedentes alimentares produzidos no refeitório da CGD no edifício sede, em Lisboa, a cidadãos carenciados da freguesia de Alvalade.

Neste sentido, em 2015, no âmbito do Movimento Zero Desperdício, foram doados à Associação “Dar i Acordar” 7.260 artigos alimentares das máquinas de vending do edifício sede da CGD, 1.936 doses alimentares da carne/peixe, 4.350 sopas e 1.815 kg de massa, batata e arroz.



## FORNECEDORES CGD S.A.

# 166

Fornecedores contratados pelo Sogrupe - Compras e Serviços Partilhados, ACE no ano

## 89%

com cláusulas ambientais

## 92%

com cláusulas laborais

## 74%

com cláusulas sobre direitos humanos

## 75%

com cláusulas relacionadas com impacto na sociedade

## +75%

de contratos com cláusulas sobre sustentabilidade

## 9 fornecedores

sujeitos a avaliações ambientais  
8 deles no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental (SGA)



# B. COMUNIDADE

"Há o suficiente no mundo para a necessidade do homem,  
mas não para a ganância do homem."

Mohandas K. Gandhi



## 6. INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
6.1 Promoção de produtos bancários que contribuam para o combate à exclusão social e financeira (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD continuou a disponibilizar produtos de inclusão financeira, tendo iniciado o desenvolvimento de novos produtos com este fim.
6.2 Inovação na oferta financeira com foco na base da pirâmide (2015-2017)	 Em progresso. A CGD tem em desenvolvimento oferta dedicada a refugiados.
6.3 Alinhamento de oferta da CGD com Portugal 2020, incluindo eixo “Inclusão Social e Emprego” - Caixa 2020 (2015-2016)	 Em progresso. A CGD tem em desenvolvimento oferta associada ao Portugal 2020 na sua linha de inclusão social.
6.4 Desenvolvimento de plataforma para centralização de candidaturas a oferta de microcrédito/empreendedorismo (incluindo formação às equipas envolvidas) (2015-2016)	 Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.
6.5 Quantificação do impacto das medidas de apoio ao empreendedorismo (2015-2017)	 Em progresso.
6.6. Desenvolvimento do voluntariado corporativo de competências, para apoio à constituição do 1.º negócio (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD participa no Junior Achievement Portugal e desenvolve o Programa Young VolunTeam.

Temas Relevantes:

**PRÁTICAS DE INCLUSÃO FINANCEIRA DE CLIENTES**

**PRODUTOS DE APOIO ÀS PME, CLIENTES INSTITUCIONAIS E DE RESPOSTA AOS DESAFIOS EMERGENTES DA SOCIEDADE**

**INOVAÇÃO E INVESTIGAÇÃO**

ODS:



## BANCA COMERCIAL - CLIENTES PARTICULARES (2015)

- 2.049 **contas abertas** ao abrigo da Conta Base criada na sequência das recomendações da carta circular n.º 24/2014 do Banco de Portugal. Com esta conta o cliente usufrui de alguns serviços fundamentais de movimentação e pagamento mediante um preço único.
- 5.576 **conta abertas**, no final de 2015, ao abrigo dos Serviços Mínimos Bancários.
- Conta CaixaPoupança Rumos direcionada para pessoas portadoras de deficiência - **16,6 milhões de euros de saldo no final do ano.**
- Crédito Habitação para Deficientes - **1,08 milhões de euros de crédito concedido.**
- Crédito Pessoal ao Consumo - **Oferta Caixa Ativa**, direcionada para clientes a partir dos 55 anos - **40,9 milhões de euros de crédito.**
- Crédito Pessoal Saúde Emergência, destinado à aquisição de bens e serviços para satisfazer necessidades de saúde, de clientes com rendimento médio mensal igual ou inferior a 3 vezes o salário mínimo nacional - **1,1 milhões de euros de crédito concedido.**
- Crédiformação e Crédito para estudantes com Garantia Mútua, para financiamento de despesas de formação - **15,9 milhões de euros de crédito concedido.**
- Caixapoupança Superior - facilita a pequena poupança continuada (aceita depósitos desde 1 euro), destina-se a titulares do cartão universitário Caixa IU, ISIC ou Caixa Académica Estudante - **17,7 milhões de euros de saldo no final do ano.**
- Cartão Caixa Fã - permite aos seus utilizadores financiar atividades de instituições de solidariedade social e ONG - **40,8 milhões de euros de valor transacionado.**
- Cartão Fundação Alentejo - para clientes que pretendam apoiar a Fundação Alentejo e contribuir para o desenvolvimento de projetos socialmente relevantes nesta região - **68 milhares de euros de valor transacionado.**
- Cartões para estudantes e professores (CUP, ISIC, ISIS DD, ISIC ERASMUS, ITIC) - **453,9 milhões de euros de valor transacionado.**
- Cartão HPP Saúde - Oferece aos titulares o acesso a descontos e condições especiais nas unidades de saúde HPP Saúde - **26 milhares de euros de valor transacionado.**
- Cartão Leve - associado à oferta permanente da solução reforma Leve PPR - **66,5 milhões de euros de valor transacionado.**
- Cartão CaixaWorks Empreender - visa cobrir necessidades de tesouraria de pequenas e microempresas de todos os setores, com menos de 2 anos de atividade - **66,8 milhões de euros de valor transacionado.**

Tema relevante:

**PRÁTICAS DE INCLUSÃO FINANCEIRA DE CLIENTES**

**PRODUTOS DE APOIO ÀS PME, CLIENTES INSTITUCIONAIS E DE RESPOSTAS AOS DESAFIOS EMERGENTES DA SOCIEDADE**

A Sustentabilidade é parte integrante do negócio da CGD. A Política de Sustentabilidade e restantes políticas 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 [aqui](#).

A CGD tem um conjunto de produtos que promovem a inclusão financeira dos clientes e que contribuem para dar resposta aos desafios sociais – combate à exclusão social, saúde, educação, fomento de hábitos de poupança e de inclusão da economia social.

Em 2015, a CGD manteve a sua orientação estratégica para o financiamento da economia portuguesa e o posicionamento como “Banco das Empresas”, com particular foco nas PME.

### BANCA COMERCIAL - CLIENTES EMPRESAS

- Oferta setor primário (especialmente vocacionado para o setor agricultura e pescas) – **13,8 milhões de euros de crédito concedido.**
- Linha de crédito ao turismo – **2 milhões de euros de crédito concedido.**
- Linha de Crédito PME Crescimento 2014 - destinada a promover a criação de emprego e o crescimento económico pela via do investimento, do apoio ao fundo de maneiio e às exportações – **218,6 milhões de euros de crédito concedido.**
- Linha de Crédito Comércio Investe – **400 milhares de euros de crédito concedido.**
- Linha Investe QREN – **2,4 milhões de euros de crédito concedido.**
- Oferta Caixa PME Líder – 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.

De destacar ainda o lançamento do Caixa 2020 em 2015: uma solução global de financiamento e acompanhamento técnico, distintiva e de valor para as empresas, para apoio às candidaturas ao Programa Portugal 2020. A CGD realizou ao longo do ano 22 workshops de divulgação do Programa Portugal 2020 e da solução Caixa 2020, destinados quer à sua rede comercial quer a clientes empresa.

A CGD continuou a disponibilizar soluções de apoio à renegeração dos centros urbanos, incluindo Programas Sociais de Arrendamento. Além disso, através da Caixa Capital, a CGD coloca à disposição dos investidores um conjunto de fundos que operam em vários dos segmentos de atividade de capital de risco destinados a financiar empresas em processo de constituição e PME. O Relatório de Gestão e Contas 2015 contém informações mais detalhadas sobre estes produtos.

### 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.

- Linhas protocoladas de apoio ao empreendedorismo e criação do próprio emprego – Linha de Microcrédito ANDC, Linha de Microfinanciamento ANJE, Linhas de Crédito MICROINVESTE E INVEST+ : **5,9 milhões de euros de crédito concedido em 2015**
- Caixa Jovem Empreendedor - vocacionado para aquisição de equipamentos ou de outras componentes do lançamento de pequenos negócios e especialmente direcionado para jovens recém-licenciados – **987 milhares de euros de crédito concedido em 2015.**
- Cartão Caixa Works Empreender – visa cobrir necessidades de tesouraria de pequenas e micro-empresas de todos os setores, com menos de 2 anos de atividade – **3,1 milhões de euros de valor transacionado em 2015.**

## OFERTA SUSTENTÁVEL NAS ESTRUTURAS INTERNACIONAIS 2015

Os bancos afiliados do Grupo CGD em Cabo Verde e África do Sul disponibilizam também aos seus clientes um conjunto de produtos com benefício social.

BI	BCA	MERCANTILE BANK
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crédito Formação Universitário – 201 milhares de euros de crédito concedido.</li><li>• Linha de crédito destinada a estudantes do ensino superior com garantia mútua para financiamento de despesas diretamente relacionadas com a frequência de alunos de nacionalidade cabo-verdiana, em cursos de estudos superiores profissionalizantes, licenciatura, e mestrado, ministrados preferencialmente em Cabo Verde – 191 milhares de euros de euros de crédito concedido.</li><li>• 4.798 contas abertas ao abrigo dos serviços bancários gratuitos (ao abrigo do Aviso n.º1/2013 do Banco de Cabo Verde).</li><li>• BI Conta Poupança Jovem – bipoupas: conta destinada a jovens até aos 30 anos que possibilita a acumulação de poupança – 1,4 milhões de euros de saldo de depósitos no final do ano.</li><li>• BI Linha Trade Finance – Linha de crédito à importação – 693 milhares euros de crédito concedido.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Linha de crédito 1 Milhão de Contos: duas linhas de crédito bonificadas destinadas às micro, pequenas e médias empresas e às associações de microcrédito, com localização em território cabo-verdiano – 9,5 milhões de euros de crédito concedido.</li><li>• Linha de crédito 1 Milhão de Contos - NU PINTA NOS TERRA, destinada a reabilitação e pintura exterior de casa – 51,7 mil euros de crédito concedido.</li><li>• Crédito Universitário: 1 milhão de euros de crédito concedido.</li><li>• Linha de crédito para estudantes do ensino superior com garantia mútua – 196 mil euros de crédito concedido.</li><li>• 301 contas bancárias abertas em 2015 ao abrigo dos serviços bancários gratuitos estabelecidos pelo Aviso n.º 1/2013 do Banco de Cabo Verde.</li><li>• BCA Poupança Jovem: conta destinada a jovens até aos 30 anos que possibilita a acumulação de poupança – 9 milhões de euros de saldo de depósitos no final do ano.</li><li>• Depósito Emigrante ao abrigo do Decreto-Lei n.º 53/95, de 26 de Setembro que regula o sistema poupança-emigrante em Cabo Verde – 308 milhões de euros de saldo de depósitos no final do ano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financiamento a PME no âmbito da Política de Emancipação Económica da População Negra (EPPN) – 15,9 milhões de euros de crédito concedido e 25,4 milhões de euros em financiamento de transações EPPN.</li></ul>



## 7. EDUCAÇÃO E LITERACIA FINANCEIRA

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
7.1 Promoção de educação financeira junto de um público alargado de clientes e não clientes, particulares e empresas (2015-2017)	<b>Cumprido</b> O portal Saldo Positivo registou o melhor ano em termos de número de visitas desde o seu lançamento.
7.2 Fortalecimento das áreas de educação financeira para crianças e jovens (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD realizou a semana da “Festa da Poupança” na KidZania.
7.3 Desenvolvimento de plano corporativo de educação e literacia financeira (2016-2017)	 Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.
7.4 Desenvolvimento de voluntariado corporativo de competências, na área de literacia financeira (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD participou uma vez mais no Junior Achievement Portugal onde a literacia financeira é um dos temas de trabalho.

Temas relevantes:

**PRÁTICAS DE LITERACIA FINANCEIRA**

**ATIVIDADES DE CARIZ SOCIAL EM BENEFÍCIO DA COMUNIDADE**

ODS:



## 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. Inserido no programa de literacia financeira da Caixa, o portal do Saldo Positivo continuou a assumir-se como uma ferramenta primordial no apoio à inclusão financeira dos portugueses. Os números comprovam a relevância que o projeto tem vindo a alcançar junto das famílias portuguesas e dos gestores das micro, pequenas e médias empresas em Portugal.

2015 foi uma vez mais um ano de consolidação e crescimento, registando o melhor ano de sempre desde o seu lançamento, tendo o número de visitas e visualizações da página mais do que duplicado.

Reflexo da crescente importância do trabalho desenvolvido foi o contacto efetuado por diversas entidades (órgãos de comunicação social e associações) que se mostraram interessadas em divulgar nos seus canais a informação produzida pelo portal de literacia financeira da CGD.

Os benefícios do projeto não se circunscrevem ao apoio que o Saldo Positivo presta no esclarecimento dúvidas relacionadas com temas financeiros. Uma nova edição do estudo de avaliação do portal elaborado pela Marktest, realizado em setembro de 2015, mostrou que os leitores do Saldo Positivo têm uma perceção mais positiva da CGD do que os inquiridos não visitantes do portal.

### Comemorações do Dia Mundial da Poupança

Além do trabalho desenvolvido pela equipa editorial nas diversas plataformas, o Saldo Positivo promoveu a semana da “Festa da Poupança” na KidZania, no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, tendo sido criado um passatempo para as crianças que visitassem nesse fim-de-semana o parque infanto-juvenil KidZania que tinha por objetivo promover a poupança e ensinar conceitos de literacia financeira.

Esta iniciativa realizou-se entre os dias 30 de outubro e 1 de novembro e consistiu na elaboração de um conjunto de atividades vocacionadas para os mais pequenos, com o objetivo de explicar para que serve o dinheiro, porque temos de trabalhar e porque é importante a poupança. Durante os três dias da ação perto de 3.000 visitantes passaram pela agência da CGD na KidZania.

### Parcerias para a educação e literacia financeira

O tema da literacia financeira é objeto de atenção e investimento por parte da CGD há longa data com projetos de natureza própria como o Saldo Positivo, com iniciativas assentes no estabelecimento de parcerias multidisciplinares com as várias academias, e na participação em 2015 nas comemorações da European Money Week, no contexto do setor financeiro, enquanto membro da Associação Portuguesa de Bancos e do seu grupo de trabalho.

Com as universidades, e particularmente com a Universidade de Aveiro (UA), foram desenvolvidos projetos que pretenderam promover áreas de conhecimento menos populares entre os jovens - como as ciências e a matemática – a partir dos quais se evoluiu, oportunamente, para um destaque acrescido às questões da educação financeira.

Ainda na parceria com a UA de referir o apoio às Competições Nacionais de Ciência 2015 que contou na sua vigésima quinta edição com cerca de 8.000 alunos do ensino básico e secundário, provenientes de escolas de todo o país. A parceria entre a CGD e o PmatE/Universidade de Aveiro tem vindo a constituir, com efeito, um grande investimento na educação em Portugal com projetos paradigmáticos e pioneiros como o Caixamat e a Educação + Financeira.



# 5,7 MILHÕES

(visitas)

**+108%** face a 2014



# 26,9 MILHÕES

(visualizações de página nas áreas de particulares e de empresas)

**+108%** face a 2014

- Um site dividido em duas áreas distintas (Particulares e Empresas);
- Um canal próprio no YouTube onde estão alojados todos os vídeos produzidos;
- Uma página no Facebook que contabiliza já mais de 105 mil fãs;
- Uma área de conteúdos próprios no Sapo Lifestyle;
- Uma rubrica fixa de finanças pessoais na revista Prevenir

### ESTRUTURAS INTERNACIONAIS

O BI continuou a divulgar no seu *website* os Cadernos do Banco de Cabo Verde lançados em 2012 (Série Educação Financeira / Série Sistemas de Pagamento e Série Consumidor), e produziu flyers com informações úteis sobre os cheques.



## 8. SUPORTE À ECONOMIA SOCIAL

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
8.1 Implementação de plataforma “Comunidade” para seleção de apoios sociais a conceder e respetiva monitorização, incluindo a sua aplicação pela rede comercial (2015)	<b>Cumprido</b> Foi implementada uma ferramenta de submissão de pedidos e triagem dos apoios a conceder, disponível em <a href="http://www.cgd.pt">www.cgd.pt</a>
8.2 Definição de plano de voluntariado corporativo com recurso a iniciativas colaborativas com entidades parceiras e de forma descentralizada na rede comercial (2015-2017)	<b>Cumprido</b> Foram organizadas algumas ações de voluntariado ao nível da rede comercial
8.3 Constituição de Bolsa de voluntários internos e realização de formação (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD tem uma Bolsa de Voluntários que se inscreveram internamente para participarem em ações de voluntariado.
8.4 Continuidade do Programa YoungVolunteam nas escolas (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A Caixa realizou mais uma edição (2014/2015) do Programa YoungVolunteam.
8.5 Alargamento de Programa YoungVolunteam ao segmento universitário para promoção do empreendedorismo social (2015-2017)	 Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.
8.6 Exportação do Programa YoungVolunteam para estruturas internacionais (2016-2017)	 Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.

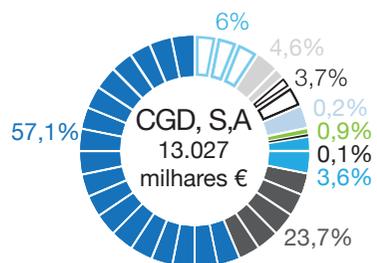
### ODS:



## INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

A CGD monitoriza o investimento na comunidade, de forma a compreender o seu impacto social, e tornar mais eficientes os apoios concedidos. Em 2015, implementou uma ferramenta de triagem dos apoios a conceder, disponível em [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), com o objetivo de tornar os apoios concedidos mais alinhados com os eixos estratégicos do pilar social da sua atuação.

Durante o ano, em termos globais, a CGD investiu diretamente na comunidade 13.227 milhares de euros em várias áreas de atuação. Adicionalmente, doou 244 equipamentos de informática a 6 instituições.



- Donativos
- Inclusão Social e Solidariedade
- Promoção do Conhecimento
- Promoção do Empreendedorismo
- Literacia Financeira
- Promoção da Cultura
- Mecenato
- Sensibilização Ambiental
- Voluntariado

Tema relevante:  
**ATIVIDADES DE CARIZ SOCIAL EM BENEFÍCIO DA COMUNIDADE**



## VOLUNTARIADO

### Programa Young VolunTeam

Este programa de voluntariado da CGD dirigido aos jovens, lançado em 2009 em parceria com a Entrajuda e a Sair da Casca, envolveu escolas de norte a sul do País. A edição de 2014-2015 contou de novo com o apoio da Direção-Geral da Educação (DGE), a que se associaram o Instituto Português do Desporto e da Juventude (IPDJ), o Programa Juventude em Ação da Comissão Europeia e a SEA - Agência de Empreendedores Sociais. No decurso do ano, o programa mereceu ainda a atribuição do alto patrocínio do Presidente da República.

O Young VolunTeam (YVT) tem como principal objetivo a promoção da prática do voluntariado nas escolas do ensino básico e secundário, nomeadamente enquanto prática de uma cidadania ativa. Neste sentido, pretende realçar a importância do voluntariado para o desenvolvimento de competências fundamentais dos jovens, sensibilizando-os para temas prementes da atualidade como a inclusão social, o empreendedorismo, a educação e o emprego. Os alunos inscritos receberam formação em voluntariado.

Na edição de 2014/2015 do YVT inscreveram-se alunos do ensino secundário, que receberam formação em voluntariado. Foram, assim, implementados projetos, ações e campanhas de voluntariado, em parcerias com as associações de pais, outras escolas da localidade, associações, organizações não-governamentais, juntas de freguesia, lares e centros de dia, entre muitos outros.

A tipologia de projetos voltou a ter maior incidência em recolha de alimentos, campanhas de reciclagem, tutoria, plantações, limpeza de espaços como praias e floresta, visitas a lares de idosos e centros de dia, e outros projetos intergeracionais.

## JUNIOR ACHIEVEMENT PORTUGAL

### Educação para o empreendedorismo

A CGD é associada da Junior Achievement Portugal e participa em vários programas dedicados ao ensino de diversos conceitos de literacia financeira e empreendedorismo.

### Parceria com a ENTRAJUDA

Na prossecução da responsabilidade social e da promoção das boas práticas no domínio da cidadania, a CGD renovou a parceria com a ENTRAJUDA, que para além de incluir o Programa Young Volunteam, inclui também o projeto Bolsa do Voluntariado, comprometendo-se a divulgar os projetos desta bolsa junto dos seus colaboradores e clientes, com vista à promoção do voluntariado. Em complemento, comprometeu-se também a apoiar o programa anual de formação de gestão de IPSS através da cedência de salas de formação e apoio logístico, tendo apoiado a realização de 137 horas de formação em 2015.

A CGD alargou o âmbito desta parceria passando a integrar o Banco de Bens Doados, procedendo à doação de bens e equipamentos usados às instituições sociais acompanhadas pela ENTRAJUDA.

### Projeto Life Biodiscoveries

A CGD participou no projeto Life Biodiscoveries - projeto da Câmara Municipal do Barreiro, cofinanciado pelo programa LIFE, de combate às espécies invasoras (pragas vegetais) que degradam os espaços naturais.

A CGD organizou uma ação de voluntariado, que contou com a presença de 15 colaboradores, tendo sido intervencionadas várias espécies de árvores numa área de 1.200 m<sup>2</sup>.

### Tapada Nacional de Mafra

No âmbito do projeto Floresta Caixa, a CGD e a Tapada Nacional de Mafra promoveram uma ação de voluntariado para colaboradores e suas famílias, que contou com a participação da Asso-



### YOUNG VOLUNTEAM 2014/2015

**57.786**

ALUNOS BENEFICIADOS

**125**

ESCOLAS

**1.500**

ALUNOS INSCRITOS NO ENSINO SECUNDÁRIO

**638**

ALUNOS EMBAIXADORES YVT

**495**

PROJETOS AÇÕES E CAMPANHAS de voluntariado

**312**

ENTIDADES BENEFICIÁRIAS

- 61.457 Kg de bens
- 104 Kg de produtos de higiene
- 1.115 kg de roupa
- 11.779 kg de papel reciclado
- 3.205 kg de outro material para reciclagem



### JUNIOR ACHIEVEMENT 2014/2015

**53** VOLUNTÁRIOS CGD

**613** HORAS VOLUNTARIADO

**40** ESCOLAS

**817** ALUNOS

ciação “Plantar uma Árvore” e que envolveu cerca de 60 voluntários. Esta iniciativa desenvolveu-se no âmbito da celebração do Dia Mundial da Floresta Autóctone, dia 23 de novembro, com a plantação de 284 árvores, (sobreiros, pinheiros mansos e medronheiros), que substituíram uma área de eucaliptos, na encosta do Alto do Assobio/Barroca, com cerca de 5 hectares.

### Livros com um novo valor

Em parceria com a Entrajuda, decorreu uma campanha de angariação de livros usados, em que participaram centenas de colaboradores da CGD. Esta ação angariou todo o tipo de livros, desde manuais escolares, livros infantis e literatura em geral e contou com o voluntariado de alunos de enfermagem da Universidade Católica, para a sua separação e classificação.

Os resultados obtidos permitiram a troca de papel por 135 litros de leite a distribuir por instituições de solidariedade social e, ainda, a entrega de mais de 2.500 livros por bibliotecas de prisões, lares de infância e juventude, creches, jardins-de-infância e ATL e bibliotecas dos centros convívio.

### Cabo Verde - ajuda à Ilha do Fogo

Com o intuito de ajudar a reconstrução da Ilha do Fogo na sequência das fortes erupções que assolaram a ilha no início do ano, a Caixa lançou, em parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa, uma campanha de angariação de fundos “Dar mais a Cabo Verde”, tendo reunido um total de 28.627 euros. No final da campanha, a totalidade do valor angariado foi enviado para a Cruz Vermelha de Cabo Verde.

### Ação de Natal Emojis

Entre 1 de dezembro de 2015 e 8 de janeiro de 2016, decorreu a Missão Solidária de Natal da CGD, uma iniciativa de angariação de fundos para apoio à educação

de crianças desfavorecidas. No final, foi obtido um valor de 15.805 euros, o qual reverteu para instituições particulares de solidariedade social, identificadas pela ENTRAJUDA, para apoio no suporte familiar, no combate ao absentismo e insucesso escolar, e no desenvolvimento e aquisição de competências pessoais e sociais, que conduzam à sua autonomia e ao seu bem-estar.

### PROMOÇÃO DE CULTURA

Em 2015, a Fundação Caixa Geral de Depósitos - Culturgest registou um valor de mecenato na ordem de 1.124 milhares de euros, tendo dado continuidade a vários projetos em diversas áreas - música, teatro, dança, cinema e documentário, conferências e leituras, serviço educativo, exposições, cursos, visitas e exposições da galerias de Lisboa e Porto.

O apoio da CGD à Cultura, nas mais diferentes áreas das Artes e Letras, é publicamente reconhecido. Entre os inúmeros projetos próprios ou em parceria é de salientar, no ano em causa:

- **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 desde aí: Orquestra do Norte, Orquestra Clássica do Centro, Orquestra Filarmonia das Beiras, OML - Orquestra Metropolitana de Lisboa, Orquestra Clássica do Sul e Orquestra XXI.
- **Festivais de música** - 3.º Festival Caixa Alfama; 1.º Festival Caixa Ribeira e presença nos Festivais de Verão (NOS Primavera Sound, MEO Marés Vivas, NOS Alive, SBSR, MEO Sudoeste, EDP Cool Jazz Fest e Vodafone Paredes de Coura).



### PROMOÇÃO DA CULTURA

**1.039** ESPETÁCULOS E ATIVIDADES

**313** SESSÕES

**112.803** ESPECTADORES/VISITANTES

### REDE DE MEDIATECAS DA CGD

A Rede de Mediatecas no exterior conta com 9 unidades - Maputo, Beira, Nampula, Praia, Mindelo, Espargos, São Tomé, Ilha do Príncipe e Timor.

As Mediatecas pretendem contribuir para o desenvolvimento social e humano das populações dos respetivos países, mediante o acesso à informação e ao conhecimento, em língua portuguesa, mantendo os acervos documentais atualizados e com informação pertinente, nas áreas temáticas da sua especialização, quer seja em suporte tradicional (livros, revistas e jornais), quer seja em suportes tecnologicamente mais avançados e atuais (internet, cd-rom, vídeos, etc.), por forma a satisfazer as necessidades dos utilizadores, que são todos os alunos e professores das escolas secundárias, técnico-profissionais, institutos politécnicos e universidades, para além do público em geral.

Facilitar o acesso ao desenvolvimento cultural, disponibilizar recursos escassos nas regiões, aproveitar as sinergias da estrutura comercial implantada são 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.

## Património Histórico

A CGD tem um Gabinete de Património Histórico (GPH), o qual se assume como um pólo dinamizador na salvaguarda, preservação e divulgação do seu património e daquele que recebeu de herança do ex-BNU.

Fazem parte integrante deste Gabinete os Arquivos Históricos da Caixa e do ex-BNU, o Acervo Museológico, o Colecionismo, o Acervo Decorativo, a Biblioteca Ultramarina, a Biblioteca Vieira Machado e a Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono.

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 salvaguarda da história do banco para memória presente e futura.

## Promoção do Empreendedorismo

O Grupo CGD deu continuidade à estratégia de associação e patrocínio a três dos mais importantes aceleradores nacionais, a *Building Global Innovators*, a *Beta-i* e o *Act By COTEC* e de investimento nos projetos mais promissores proveniente dos programas de aceleração de cada um através do *Tech Transfer Accelerator* da Caixa Capital, fundo especialmente criado para este fim.

Neste mesmo contexto, de Banco de apoio ao empreendedorismo, e no desígnio de trazer para Portugal investidores internacionais que ao conhecer o ecossistema do empreendedorismo português, invistam posteriormente em *startup* nacionais, a Caixa Capital patrocinou o digital *Tech Summit*, realizado em outubro em Lisboa e que reuniu quase 200 dos mais importantes investidores de capital de risco europeus.

Para além do apoio a eventos sobre esta temática, a CGD dispõe de oferta comercial direcionada para apoiar empreendedores (vide 6. Inclusão social e financeira).

# C. AMBIENTE

“ O homem argumenta, a natureza atua”  
Voltaire





## 9. ECOEFICIÊNCIA

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
<p>9.1 Alargamento do âmbito da certificação segundo a ISO 14001 do SGA implementado na sede (2015-2017)</p>	 <p>Em progresso.</p>
<p>9.2 Promoção da ecoeficiência das operações da CGD (2015-2017)</p>	<p><b>Cumprido</b> A CGD tem implementado um conjunto de medidas de promoção da ecoeficiência, sendo reportadas algumas delas no presente documento.</p>
<p>9.3 Promoção da eficiência energética no data center (2015-2017)</p>	<p><b>Cumprido</b> A CGD deu continuidade ao Programa Green do Sogrupa Sistemas de Informação, o qual visa promover a eficiência energética no <i>data center</i>.</p>
<p>9.4 Promoção da eficiência energética, ao nível corporativo (2016-2017)</p>	 <p>Em progresso.</p>
<p>9.5 Formação e sensibilização ambiental para colaboradores e fornecedores, ao nível corporativo (2015-2017)</p>	<p>A CGD desenvolveu um dossier sobre o Sistema de Gestão Ambiental dedicado a colaboradores e fornecedores residentes.</p>
<p>9.6 Promoção da <i>gamification</i> em agências com base no desempenho ambiental (2016-2017)</p>	 <p>Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.</p>
<p>9.7 Realização de estudo de viabilidade técnico-económica do sistema de aproveitamento de águas pluviais (2015-2016)</p>	 <p>Em progresso. O estudo foi iniciado em 2015, estando prevista a sua conclusão em 2016.</p>

ODS:





## GESTÃO AMBIENTAL

A CGD assume compromissos fundamentais na sua política de ambiente através do cumprimento da legislação ambiental e outros requisitos aplicáveis, de 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.

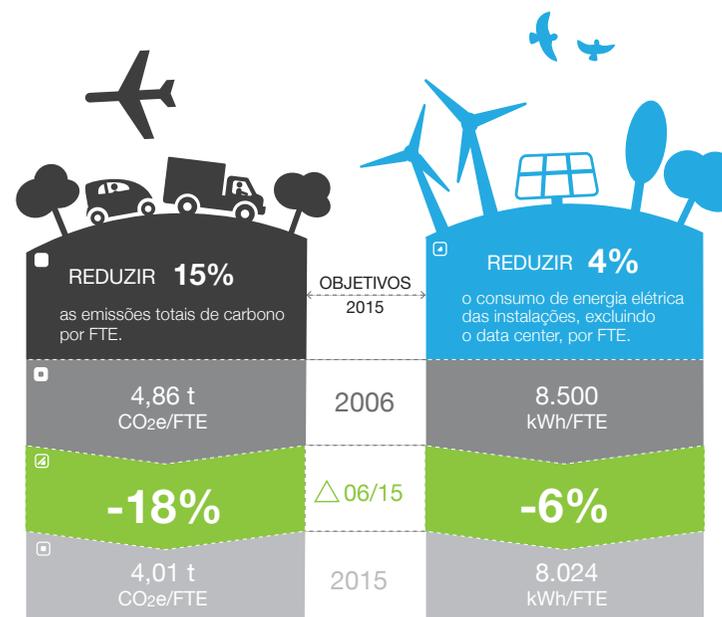
Foi mantida a certificação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), incidente nas atividades que ocorrem no edifício sede, tendo sido iniciado os trabalhos de alargamento do SGA a outras estruturas.

Em 2015, a CGD, SA continuou a investir na proteção e gestão ambiental, totalizando cerca de 526 mil euros, dos quais 12% em custos com despesas de resíduos, análises de água e outros aspetos e 88% em despesas de prevenção e gestão ambiental.

A CGD traçou dois objetivos de redução com meta até 2015, tendo por base o ano 2006. Fazendo a análise final, o Banco cumpre ambos os objetivos a que se tinha proposto. Para avaliar o cumprimento do objetivo, foi considerado no caso das

emissões de âmbito 2 a média dos fatores de emissão do período de 2006 e 2015<sup>1</sup>, uma vez que o *mix* energético depende do ano de reporte.

### Objetivos de redução



Tema relevante:

**SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL**  
**ECOEFIÊNCIA**



### PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 7:

Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Princípio 8:

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

Princípio 9:

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

<sup>1</sup> O valor do fator de emissão médio para o período de 2006-2015 é de 395 gCO<sub>2</sub>/kWh



A CGD monitoriza periodicamente diversos aspetos ambientais de forma a avaliar o impacto da sua atividade no ambiente. Para informação mais detalhada sobre indicadores ambientais deve ser consultado o documento Indicadores de Sustentabilidade e Notas Metodológicas, ambos disponíveis no [cgd.pt](http://cgd.pt).

### CONSUMO DE ENERGIA

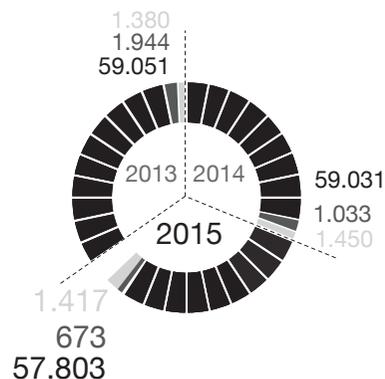
Em 2015, a CGD continuou a implementar um conjunto de medidas de eficiência energética. O consumo de energia direta inclui o consumo de combustíveis da frota (gasóleo e gasolina) e dos edifícios (gasóleo e gás natural). O consumo de energia indireta está associado ao consumo de eletricidade dos edifícios centrais e rede comercial/agências.

O consumo de energia direta na CGD, associado ao consumo de combustíveis na frota e em equipamentos existentes nos edifícios, diminuiu 3% face a 2014. Para a mobilidade em serviço continuou-se a promover a utilização de transportes públicos e a utilização de outros meios de comunicação.

O consumo de energia elétrica registou um ligeiro aumento de 3% face a 2014, derivado de uma maior utilização dos equipamentos de climatização associadas às condições climatéricas.

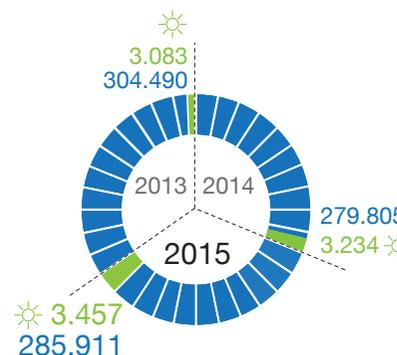
#### CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL 2015 (EDIFÍCIOS/FROTA)

• Por tipo de combustível (em GJ)



#### CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA TOTAL 2015 (EDIFÍCIOS/AGÊNCIAS)

• Por tipo (em GJ)



• Por Estrutura | Total 2015

CGD, S.A.	56.149 GJ
BCA	2.984 GJ
BI	646 GJ
BCG BRASIL	115 GJ

• Por Estrutura | Total 2015

CGD, S.A.	275.282 GJ
Energia Térmica Central Solar Sede CGD	3.457 GJ
BCA	7.671 GJ
BI	1.496 GJ
BCG BRASIL	1.463 GJ



### ENERGIA 2015

**349.262 GJ**  
(Global)

▲ 1% face a 2014

**CGD (Portugal)**  
**334.887 GJ**  
▼ 2% face a 2014

**BI (Cabo Verde)**  
**2.142 GJ**  
▼ 3% face a 2014

**BCA (Cabo Verde)**  
**10.655 GJ**  
▼ 12% face a 2014

**BCG BRASIL**  
**1.578 GJ**  
▲ 2% face a 2014



## 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.



**3.457 GJ**

Energia Térmica Central Solar Sede



**1.684 GJ**

Energia Fotovoltaica Rede Comercial

Em 2015 a CGD S.A. prosseguiu com a implementação de medidas de eficiência energética. Algumas das medidas implementadas foram:

- Edifício Sede: otimização dos horários e algoritmos de funcionamento das instalações, substituição da iluminação por lâmpadas LED (por exemplo: na cafetaria e estacionamento). Estas medidas permitiram uma redução de cerca de 356.581 kWh.
- Edifício Sede e rede comercial: otimização dos horários associados a climatização. Estas medidas permitiram uma redução de 316.125 kWh.

No centro de processamento de dados, localizado no Edifício Sede, a CGD manteve o programa Green. Em 2015 destaca-se as seguintes iniciativas: contentorização do *data center*, virtualização dos servidores, processo de adormecimento automático dos computadores localizados no edifício sede após o horário laboral, continuação das medidas de eficiência energética associadas à refrigeração no interior do *data center*.



## INTENSIDADE ENERGÉTICA GLOBAL 2015

**0,18**  
**GJ/milhares €**  
(Global)

CGD: 0,18  
BI: 0,36  
BCA: 0,44  
BCG BRASIL: 0,08

**36,0**  
**GJ/FTE**  
(Global)

CGD: 36,9  
BI: 17,0  
BCA: 24,5  
BCG BRASIL: 19,7

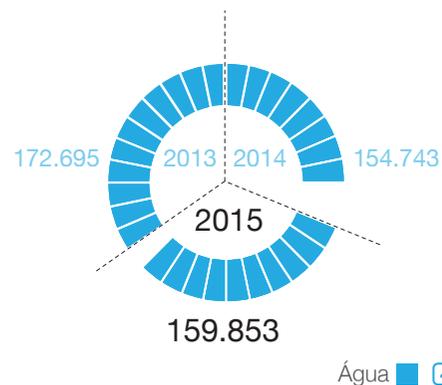


## Consumo de água

Ao longo dos anos, a CGD tem implementado diversos sistemas de redução do consumo de água nos edifícios centrais, com o objetivo de promover um consumo eficiente. Todavia, em 2015, o consumo de água da CGD,SA registou um ligeiro aumento de 4% face ao ano anterior, devido a trabalhos de manutenção nos edifícios. Nas estruturas internacionais, este tipo de consumo reduziu face a 2014.

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.

## CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (em m<sup>3</sup>)



## CONSUMO TOTAL DE ÁGUA Por Estrutura (em m<sup>3</sup>)

2015

CGD	153.080 m <sup>3</sup>
BCA	4.879 m <sup>3</sup>
BI	1.124 m <sup>3</sup>
BCG BRASIL	770 m <sup>3</sup>



ÁGUA 2015

**159.853 m<sup>3</sup>**  
(Global)

▲ **3%** face a 2014

**CGD** (Portugal)  
▲ 4% face a 2014

**BI** (Cabo Verde)  
▼ 21% face a 2014

**BCA** (Cabo Verde)  
▼ 13% face a 2014

**BCG BRASIL**  
▼ 7% face a 2014



## 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.

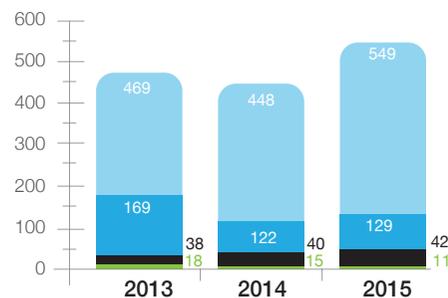
A CGD S.A, tem apostado na implementação de envio de informação obrigatória por via digital, que permitiu que não fossem impressos e emitidos via correio de cerca de 2.850.000 comunicações aos clientes em 2015, face a 2014. Também na abertura de contas, principalmente no âmbito da abertura de contas universitárias, a CGD S.A tem apostado no formato de digital. Estes dois projetos permitiram uma poupança de aproximadamente 29 toneladas de papel.

Só em 2015, reduziu mais de metade dos seus custos com papel, devido em parte à desmaterialização de processos.

De referir ainda que a CGD não utiliza papel reciclado dado que o papel consumido (formato A4 e A3), é certificado pela *Forest Stewardship Council* (FSC) e *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC), garantido que as florestas de onde provém o papel, são geridas de uma forma sustentável, respeitando rigorosos critérios internacionalmente estabelecidos.

### CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS

(Papel e plástico, em t)



- Plástico sob a forma de cartões bancários e copos
- Papel e cartão sob a forma de cadernetas
- Papel sob a forma de envelopes
- Papel branco fotocópia

### CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS

Por Estrutura (Papel, em t)

2015

CGD, S.A.	818 t
BCA	13 t
BI	7 t
BCG BRASIL	3 t



## MATERIAIS 2015

**874 t**  
(Global)

▲ **2%** face a 2014

**CGD** (Portugal)

▲ 2% face a 2014

**BI** (Cabo Verde)

▲ 23% face a 2014

**BCA** (Cabo Verde)

▲ 39% face a 2014

**BCG BRASIL**

▼ 1% face a 2014

### CGD POUPA UM MILHÃO DE FOLHAS DE PAPEL COM INSCRIÇÕES DIGITAIS

A CGD estreou, em 2015, as inscrições 100% digitais acabando com as filas de espera nas universidades e institutos politécnicos, permitindo-lhe criar uma nova forma de relacionamento com clientes da *geração millennials*, que têm uma ligação permanente aos dispositivos móveis e à tecnologia. Esta iniciativa permitiu a poupança de um milhão de folhas de papel e 200 mil fotocópias, o que evitou de abate de árvores e à poupança de *toners*.



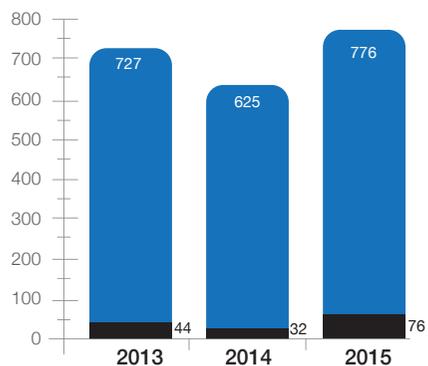
## Gestão de resíduos

O total de resíduos produzidos pela CGD S.A. em 2015 foi de aproximadamente 853 toneladas, dos quais 99% são resíduos não perigosos. A produção total de resíduos da CGD aumentou 30% em relação ao ano anterior, devido essencialmente à alteração da metodologia de cálculo dos resíduos tratados pela Câmara Municipal de Lisboa no edifício sede, ao término do ciclo de vida de equipamentos elétricos e eletrónicos e também a uma maior sensibilização demonstrada pelos colaboradores para a reciclagem de pilhas, procedendo ao seu depósito nos pilhões disponíveis na CGD. A taxa de valorização dos resíduos foi de 91%.

52

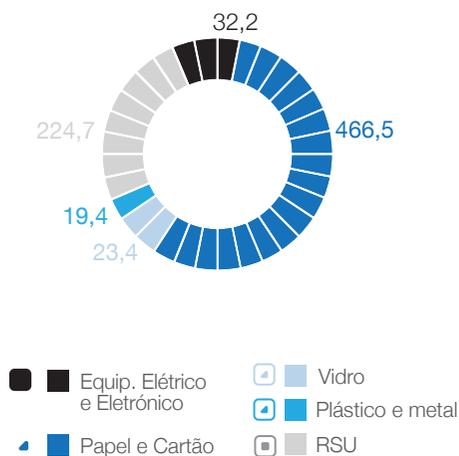
### PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

(Por destino, em t)



### PRINCIPAIS TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS

(Prozidos em 2015, em t)



Em 2015, de referir que se registou um aumento de resíduos orgânicos e embalagens para reciclagem devido à retirada de caixotes do lixo individuais em alguns órgãos de estrutura instalados no Edifício- Sede, mantendo ecopontos para separação de embalagens e indiferenciado nos corredores.



## RECICLAGEM DE CARTÕES BANCÁRIOS

A CGD está empenhada em desenvolver abordagens inovadoras que maximizem a valorização dos resíduos, transformando-os em bens que impactem positivamente a comunidade e o ambiente. Decorrente do seu Sistema de Gestão Ambiental, a Caixa atenta à importância de uma gestão eficiente dos resíduos, identificou enquanto oportunidade de melhoria o desenvolvimento de um circuito para a reciclagem dos cartões.

Neste sentido, foi implementado no ano um circuito que possibilita que os cartões bancários (caducados ou em fim de vida útil) e os cartões não bancários (cartões de fidelização, entre outros), sejam passíveis de serem valorizados através da reciclagem do plástico. Sendo a CGD uma Instituição que se rege por valores de solidez e confiança, os seus clientes ao permitirem a entrega dos seus cartões pessoais, têm a certeza que estão garantidas as normas de segurança e confidencialidade dos seus dados. Em 2015 foram enviados 4.294 kg de cartões bancários para reciclagem.





## SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

### Sensibilização interna

A nível interno, a CGD desenvolveu várias iniciativas:

- **Campanha de Sensibilização para colaboradores:** em 2015 foi lançada uma campanha interna para a adoção de boas práticas ambientais que utilizou a imagem de 3 colaboradores CGD.
- **Dossier SGA** – Tudo o que precisa saber: Para todos os residentes do Edifício Sede (Colaboradores CGD, *outsourcings*, fornecedores residentes, etc.) foi desenvolvida em 2015 uma peça com versão física e digital que inclui um conjunto de informação detalhada e boas práticas relacionadas com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA).
- **Tutorial SGA:** um tutorial sobre o SGA disponível para todos os colaboradores da CGD.
- **Visita Segura:** Como medida de prevenção adotada pelo GPS, em 2015 o tema do Sistema de Gestão Ambiental passou a fazer parte do programa de visitas ao edifício, de carácter obrigatório, com a duração de 30 minutos, no âmbito do processo de credenciação de colaboradores e acreditados (CGD ou *outsourcing*).
- **Folheto de Acolhimento: o tema do SGA** passou também a ser abordado no folheto de acolhimento que é distribuído aos novos colaboradores passou a incluir em 2015 a temática do Sistema de Gestão Ambiental.

### Floresta Caixa

A CGD ao assumir ser parte ativa na resposta aos problemas ambientais, como as alterações climáticas, a escassez de recursos e a conservação da biodiversidade, manteve a sua parceria com a Tapada Nacional de Mafra para a reconversão de uma nova área florestal e o acompanhamento das áreas florestais anteriormente intervencionadas pelo Banco, incluindo também vantagens para os seus clientes e colaboradores.

A área total de floresta apoiada pela CGD é de 54,3ha. Ao longo do projeto Floresta Caixa, com o apoio de vários parceiros, a CGD já plantou mais de 200.000 árvores autóctones. Em 2015 foram plantadas 284 árvores e em 2016 serão plantadas as restantes árvores até perfazer o número de 700 árvores.

### Parceria com o Jardim Zoológico

A CGD associou-se ao Jardim Zoológico através da valorização do seu centro pedagógico, que recebeu em 2015 cerca de 86.000 visitantes, contribuindo assim para uma importante missão no âmbito da educação ambiental e dos valores da cidadania, subscrevendo também as propostas educativas diretamente relacionadas com a conservação da biodiversidade, com a valorização da vida animal e fomentando uma transformação progressiva nos valores, atitudes e comportamentos.

Desta forma, a CGD participa na concretização de objetivos definidos internacionalmente numa estratégia global para a conservação da Natureza e das condições de habitabilidade do Planeta para as suas espécies.

Ainda em 2015, no âmbito da parceria estabelecida a CGD organizou a Ação Dia dos avós sob o tema da biodiversidade e um *peddy-paper* no Jardim Zoológico direcionada a pais e filhos. A primeira ação contou com 32.000 visitantes e a segunda com 4.067 visitantes.

Tema relevante:  
**FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO  
AMBIENTAL**

**COMUNICAÇÃO E PARCERIAS  
COM ONG/IPSS**



PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 9:

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.



## A.K.A. - Apelo à Criatividade Ambiental

A CGD, em conjunto com a Quercus organizaram em 2015 o concurso de ideias A.K.A. (Apelo à Criatividade Ambiental), dirigido a jovens dos 14 aos 17 anos e que tinha como objetivo estimular um ambiente propício à inovação e a criatividade dos jovens, incentivando-os a encontrar soluções regionais e locais para problemas relacionados com as diferentes temáticas ambientais.

Os projectos “KRIAMBI – KRIatividade AMBIental”, “IF – Intelligent Flow” e “Embaixadores da Fruta”, foram os grandes vencedores A.K.A. – Apelo à Criatividade Ambiental.

Na 1ª edição do concurso, o júri, composto por representantes da Quercus e da Caixa Geral de Depósitos, premiou os autores daquelas que foram avaliadas como sendo as três melhores ideias, dedicadas a áreas como a poupança da água (João Bronze Rodrigues), a separação de resíduos (Diana Piedade) e a redução dos desperdícios alimentares (Catarina Marinho).

## Bridges

Integrada no ciclo de conferências Bridges, a Caixa organizou também, na Culturgest, em Lisboa:

- a 2ª edição sob o tema ‘*Being the New Change*’, evento que contou com a participação especial do Sheikh Abdul Aziz Al Nuaimi, conhecido como o Green Sheikh, como orador principal e cujas intervenções têm-se pautado por uma sensibilização para as questões ambientais; e
- um ciclo de debates sobre os solos, em conjunto com a LPN - Liga para a Protecção da Natureza, tendo em conta que em 2015 se comemorou o Ano Internacional dos Solos. Esta iniciativa teve o apoio institucional do programa internacional de geociências da UNESCO.



## 10. ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

ÁREA DE ATUAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
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 (2015-2017)	 Em progresso.
10.2 Compensação das emissões de carbono da CGD (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD compensa as suas emissões de CO <sub>2</sub> , através da aquisição de créditos de carbono. Contudo, em 2015 a CGD não teve necessidade de adquirir créditos de carbono.
10.3 Dinamização da parceria com a Tapada Nacional de Mafra (2015-2017)	<b>Cumprido.</b> A CGD realizou iniciativas em parceria com a Tapada Nacional de Mafra. (pág. 42-43)
10.4 Definição de plano de voluntariado na área do ambiente (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD dinamizou ações de voluntariado ambiental. (pág. 42)
10.5 Redefinição do Plano de Mobilidade (2015-2017)	<b>Cumprido</b> No âmbito da consulta a <i>stakeholders</i> em matéria de sustentabilidade, a CGD auscultou os seus colaboradores sobre o tema mobilidade. (pág. 8)
10.6 Alinhamento de oferta da CGD com Portugal 2020, incluindo eixo “Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos” - Caixa 2020 (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD disponibiliza a oferta Caixa 2020, a qual inclui este eixo.
10.7 Conhecimento das práticas dos fornecedores para adaptação às alterações climáticas (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A CGD participou no programa CDP Supply Chain. (pág. 58)
10.8 Apoio ativo de iniciativas de sensibilização ambiental (2015-2017)	<b>Cumprido</b> A sensibilização ambiental é uma área estratégica de investimento na comunidade. (pág. 41-42)
10.9 Revisão dos critérios para constituição da frota de serviço, integrando critérios ambientais (2015-2017)	 Em análise a viabilidade de implementação desta iniciativa.

### ODS:



### PROTEÇÃO AMBIENTAL

#### Princípio 7:

Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

#### Princípio 8:

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

#### Princípio 9:

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

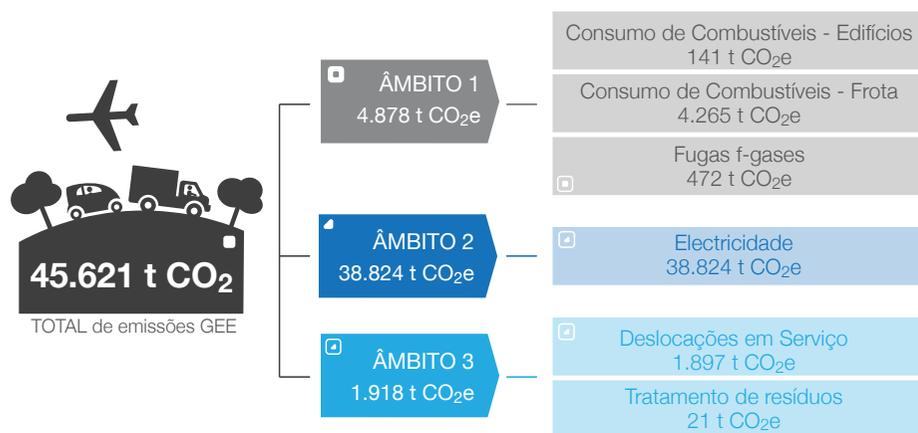


## PROGRAMA DE BAIXO CARBONO

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 (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) e óxido nitroso (N<sub>2</sub>O).

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.

### EMISSÕES DE GASES COM EFEITOS DE ESTUFA (GEE) (Por âmbito e fonte, em 2015, em toneladas de CO<sub>2</sub>e)



### Inventário de Emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE)

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.

Tema Relevante:  
**COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS**

**EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

**EMISSÕES DE CO<sub>2</sub> E ENERGIAS ALTERNATIVAS**

Em termos globais, as emissões de GEE da CGD juntamente com os bancos afiliados do Grupo aumentou as emissões de GEE, cerca de 26%, associada ao aumento das viagens de negócio e devido ao fator de emissão do fornecedor de energia da CGD S.A. A principal atividade associada à pegada de carbono da CGD é o âmbito 2 referente à produção de energia elétrica.

Em termos individuais, na CGD S.A. apesar de se ter verificado uma redução de 2% das emissões de GEE no âmbito 1 (emissões associadas ao consumo de combustíveis nos edifícios e frota), registou um aumento de 28% no total de emissões GEE, face a 2014, sobretudo devido ao aumento do fator de emissão da ENDESA para 2015, à alteração da metodologia de cálculo de resíduos, e ao aumento das viagens de longo percurso por parte dos colaboradores da CGD colocados nas empresas do grupo e unidades do exterior.



**EMISSÕES 2015**  
(toneladas de CO<sub>2</sub>e)

### TOTAL

**CGD (Portugal): 43.577**

BI: 308

BCA: 1570

BCG BRASIL: 165

### ÂMBITO 1

CGD (Portugal): 4.400

BI: 48

BCA: 422

BCG BRASIL: 8

### ÂMBITO 2

CGD (Portugal): 37.432

BI: 219

BCA: 1.123

BCG BRASIL: 51

### ÂMBITO 3

CGD (Portugal): 1745

BI: 42

BCA: 25

BCG BRASIL: 107



Relativamente às estruturas internacionais, o BI regista um ligeiro aumento das emissões de GEE, de 2% face a 2014. No BCA verifica-se uma diminuição das emissões em 5% associadas à redução do consumo de eletricidade, enquanto que no BCG Brasil não se regista uma variação nas emissões face a 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 total a CGD irá compensar 3.510 tCO<sub>2</sub>e.

58

No âmbito da compensação estão incluídas as emissões de GEE diretas associada ao consumo de combustíveis da frota comercial (81%), as emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade e ao tratamento de resíduos produzidos na Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest Lisboa e Porto (18%), as emissões de GEE indiretas associadas ao tratamento de resíduos produzidos no Edifício Sede (1%), e as emissões de GEE indiretas associadas à produção de publicações (~0%).

A CGD publica anualmente o relatório de compensação que poderá ser consultado [aqui](#).

#### **PARTICIPAÇÃO NO CDP (CARBON DISCLOSURE PROJECT)**

A CGD participa voluntariamente no questionário de alterações climáticas promovido pelo CDP, desde 2009, e pelo quinto ano consecutivo alcançou uma posição de destaque, atingindo uma pontuação máxima de 100 pontos em Disclosure e integrando o Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) ibérico.

Em 2015, a CGD participou no programa CDP Supply Chain pela primeira vez. Trata-se de um programa com uma abordagem colaborativa que contribui para o desenvolvimento sustentável da cadeia de valor, apoiando as empresas a reunir valiosa informação para perceber como os fornecedores estão a lidar com as alterações climáticas e a trabalhar para reduzir as suas emissões de GEE.



### INTENSIDADE CARBÓNICA 2015

**0,023**  
**t CO<sub>2</sub>/milhares €**  
(Global)

CGD, S.A. (Portugal): 0,023  
BI: 0,051  
BCA: 0,065  
BCG BRASIL: 0,008

**4,7**  
**t CO<sub>2</sub>/FTE**  
(Global)

CGD, S.A. (Portugal): 4,7  
BI: 2,4  
BCA: 3,6  
BCG BRASIL: 2,1



## Financiamento da 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, em 2015, 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.

### BANCA COMERCIAL - CLIENTES PARTICULARES

- **Créditos Pessoal Energias Renováveis:** protocolo EDP Serviços, SA e Parceria Yunit, para financiamento de despesas com aquisição e instalação de coletores solares térmicos ou fotovoltaicos, eólicos ou outros. **14 milhares de euros de crédito concedido em 2015.**
- **Cartão Caixa Viva:** 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 público. Este cartão registou **72,7 milhões de euros de valor transacionado em 2015.**
- **Cartão Caixa Carbono Zero:** oferece créditos de carbono aos seus clientes, sendo o único cartão que permite compensar as emissões de CO<sub>2</sub>, através da florestação de áreas localizadas em Portugal continental, como seja a Tapada Nacional de Mafra (Floresta Caixa). Foram transacionados – **101 mil euros em 2015.**
- **Cartão Pré-Pago Caixa Webuy:** emitido apenas em suporte papel, sem emissão de PIN, que serve única e exclusivamente para pagamentos na Internet em sites nacionais ou estrangeiros com maior segurança, contribuindo ao mesmo tempo para o combate à evasão fiscal e para a desmaterialização de plásticos. Foram transacionados – **7,8 milhões de euros em 2015.**
- **Caixa Cabaz Sustentável Maio 2017\_PFC,** um depósito indexado pelo prazo de 2 anos, composto por 5 empresas cotadas no Ethisphere – World's Most Ethical Companies Program. **21.427 milhares de euros de saldo de depósitos a 31 de dezembro de 2015.**
- **Caixa Cabaz Renováveis Agosto 2018,** um depósito indexado associado ao mercado energético/renováveis, a médio-prazo, de empresas com preocupações com as alterações climáticas (BASF, Siemens, Monsanto, Calpine Corp e NextEra Energy – **35.907 milhares de euros de saldo de depósitos a 31 de dezembro de 2015.**

Tema Relevante:

**PRODUTOS COM BENEFÍCIO AMBIENTAL**

**PRODUTOS DE APOIO ÀS PME, CLIENTES INSTITUCIONAIS E DE RESPOSTA AOS DESAFIOS EMERGENTES DA SOCIEDADE**





### **BANCA COMERCIAL - CLIENTES EMPRESAS**

- Solução Caixa Empresas – Energias Renováveis: visa promover o investimento das empresas na área das energias renováveis – solares térmicas e fotovoltaicas, hídricas e eólicas. [200 milhares de euros de crédito concedido em 2015.](#)
- Linhas BEI: investimento nas componentes de Ambiente/Linhas BEI XV, destinadas ao financiamento de projetos de economia de energia e de proteção do ambiente (PME e outras entidades, incluindo administração central e local). [5,5 milhões de euros de crédito concedido em 2015.](#)

### **BANCA DE INVESTIMENTO**

- A carteira de crédito de projetos acompanhados pela área de *project finance* do CaixaBI ascendeu a 4.139 milhões de euros, sendo de destacar o financiamento a vários setores caracterizados pelo forte impacto positivo a nível social e ambiental, nos quais se incluem os de energias renováveis (508,7 milhões de euros) e gestão de resíduos (58,1 milhões).

### **GESTÃO DE ATIVOS**

- Fundo de investimento alternativo Caixagest Energias Renováveis, cuja vocação é a do financiamento de projetos de investimento que contribuam para o aumento de produção de energias renováveis e não poluentes, redução da emissão de CO<sub>2</sub> e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade do ambiente – [12,5 milhões de euros sob gestão no final do ano.](#)



# ANEXO

Declaração de Verificação

## RELATÓRIO DE REVISÃO

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

### Introdução

1. Efetuámos uma revisão do reporte de informação de sustentabilidade divulgada pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. ("CGD") referente a 2015, a qual abrangeu:
  - A conformidade com os requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade definidos na quarta versão das Diretrizes da *Global Reporting Initiative*, considerando as divulgações do sector financeiro ("Diretrizes GRI G4"), para a opção "de acordo - abrangente", bem como a fiabilidade da informação subjacente, relativamente à CGD; e
  - O alinhamento com os requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade definidos nas Diretrizes GRI G4 relacionados com determinados indicadores e abordagens de gestão, bem como a fiabilidade da informação subjacente, relativa ao Banco Interatlântico, S.A., Banco Comercial do Atlântico, S.A., Banco Caixa Geral Brasil, S.A., e Mercantile Bank Holdings, Ltd. ("Bancos afiliados"),

sendo essa informação divulgada no "Relatório de Gestão e Contas 2015" e no "Relatório de Sustentabilidade 2015", bem como outros documentos disponíveis no site da CGD, conforme identificado no "Índice GRI 2015".

### Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração da CGD a preparação do reporte de sustentabilidade referente a 2015, 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, incluindo Bancos afiliados, 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.

5. Os principais procedimentos executados foram:

- Entrevistas com os responsáveis da CGD pela gestão da sustentabilidade e pela preparação do reporte de sustentabilidade e com os responsáveis pelos dados a reportar da CGD e dos Bancos afiliados, 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 incluir no reporte de sustentabilidade;
- Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao exercício de 2015, relacionados com a informação por nós revista;
- Revisão analítica dos dados e execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pela CGD e Bancos afiliados, 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 relativos à CGD incluídos no reporte de sustentabilidade, conforme indicado no "Índice GRI 2015", com os requisitos de divulgação de informação das Diretrizes GRI G4 para a opção "de acordo - abrangente" e, revisão do alinhamento com os requisitos estabelecidos nas Diretrizes GRI no caso dos indicadores e abordagens de gestão, relativos aos Bancos afiliados; e
- Verificação da consistência da informação constante no reporte de sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho, e com as demonstrações financeiras individuais auditadas da CGD e Bancos afiliados de 2015.

### 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 de informação de sustentabilidade estabelecidos nas Diretrizes GRI G4 para a opção "de acordo - abrangente" para a CGD, bem como, não esteja alinhada com os requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade definidos nessas Diretrizes relacionados com os indicadores e abordagens de gestão reportados pelos Bancos afiliados.

### 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, 29 de abril de 2016

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



Para mais informações consulte [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt) ou contacte [sustentabilidade@cgd.pt](mailto:sustentabilidade@cgd.pt).