



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

Relatórios CGD
www.cgd.pt



Índice

Sobre este relatório	3
Destaques 2016	5
Criação de valor	7
Gestão da Sustentabilidade	8
Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017	11
1. Ética e compliance	12
2. Gestão de relacionamento com clientes	14
3. Gestão do risco	16
4. Desenvolvimento do capital humano	20
5. Gestão responsável de fornecedores	31
6. Inclusão social e financeira	33
7. Educação e literacia financeira	38
8. Suporte à economia social	40
9. Ecoeficiência	47
10. Adaptação às alterações climáticas	57

Sobre este relatório

Tema relevante:
Adaptação às
tendências
regulatórias

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 2016.

Os dados quantitativos referem-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016, 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: Sogrupos Compras e Serviços Partilhados, ACE e Sogrupos Sistema de Informação, ACE;
- Bancos afiliados – Banco Interatlântico, S.A. e Banco Comercial do Atlântico, S.A., ambos de Cabo Verde; Banco Caixa Geral Brasil, SA; e Mercantile Bank Holdings Limited na África do Sul.

A CGD adotou, pelo segundo ano consecutivo, um modelo de relato integrado, incluindo no Relatório de Gestão e Contas Anual informação relevante no âmbito da sustentabilidade. Pretende-se com esta abrangência, acompanhar as melhores práticas e tendências de evolução do reporte, incluindo a Diretiva 2014/95/UE sobre reporte não financeiro de entidades de interesse público. Esta diretiva encontra-se em fase de transposição para o ordenamento jurídico nacional, sendo de aplicação obrigatória a partir do exercício financeiro com início em 1 de janeiro de 2017 ou durante o ano civil de 2017.

Neste sentido, o reporte de sustentabilidade 2016 é composto por vários documentos, para além do presente Relatório, podendo ser consultada informação complementar sobre as políticas, práticas e desempenho da empresa no [cgd.pt](#) – Relatório de Gestão e Contas 2016, Índice GRI 2016, Indicadores de Sustentabilidade 2016 e Notas Metodológicas.

A abordagem às matérias relativas à sustentabilidade foi efetuada de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na sua mais recente versão GRI Standards, incluindo o suplemento financeiro, para a opção “abrangente”. Os temas a abordar no presente relatório foram identificados no âmbito da análise de materialidade decorrente do processo periódico de auscultação de *stakeholders* internos e externos.

Este relatório está incluído no perímetro da verificação da informação de sustentabilidade referente a 2016 divulgada pela Caixa Geral de Depósitos, S.A., realizada pela Deloitte & Associados, SROC, S.A.

Para mais informação consultar a declaração de verificação de informação não financeira (Relatório de Garantia de Fiabilidade Independente) inserida no Relatório de Gestão e Contas da CGD de 2016.

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

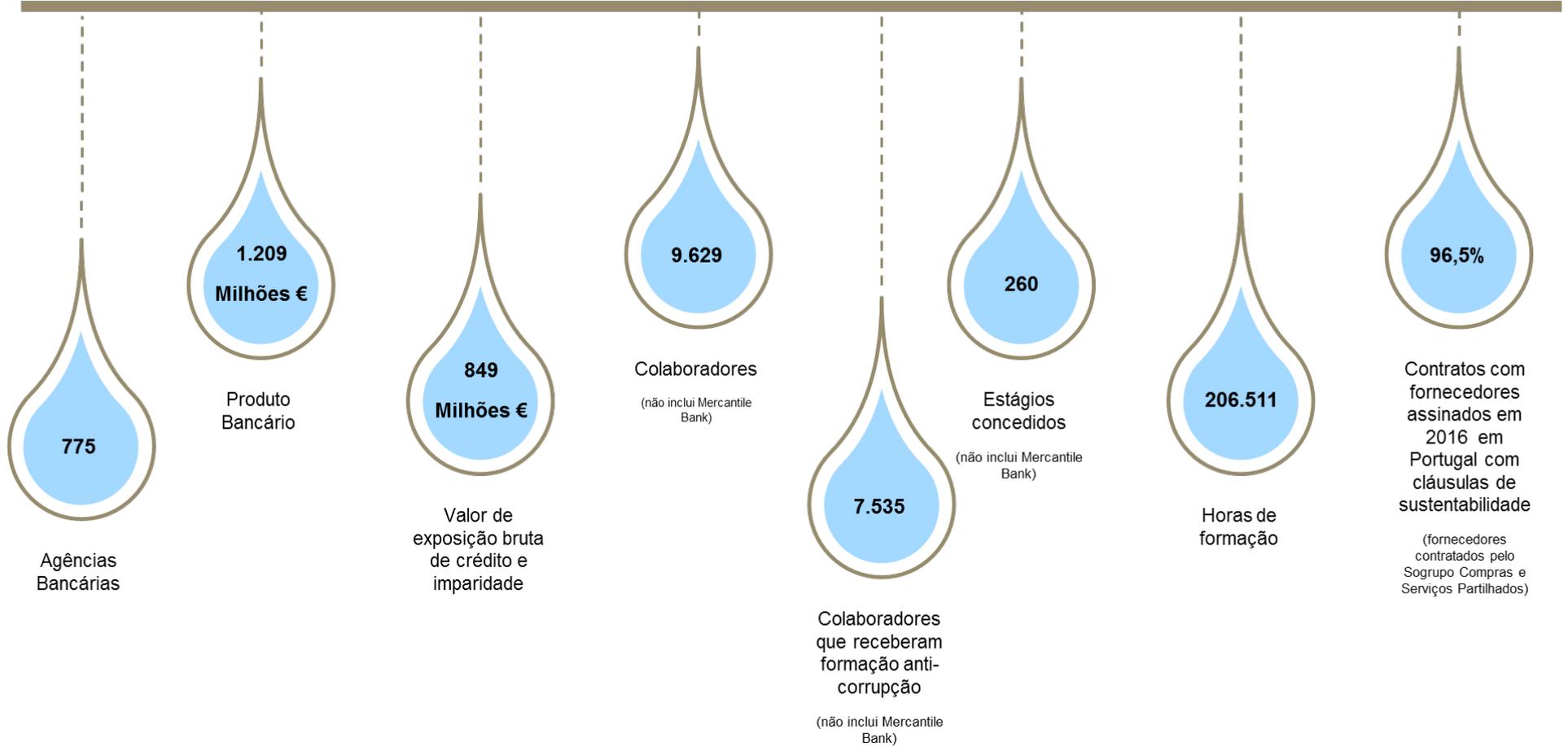
A CGD é subscritora dos Princípios do Global Compact e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, ambos das Nações Unidas. Ao longo do relatório encontram-se assinaladas as iniciativas que atestam o alinhamento com estes princípios e objetivos.

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.

Destaques 2016



A. Negócio responsável



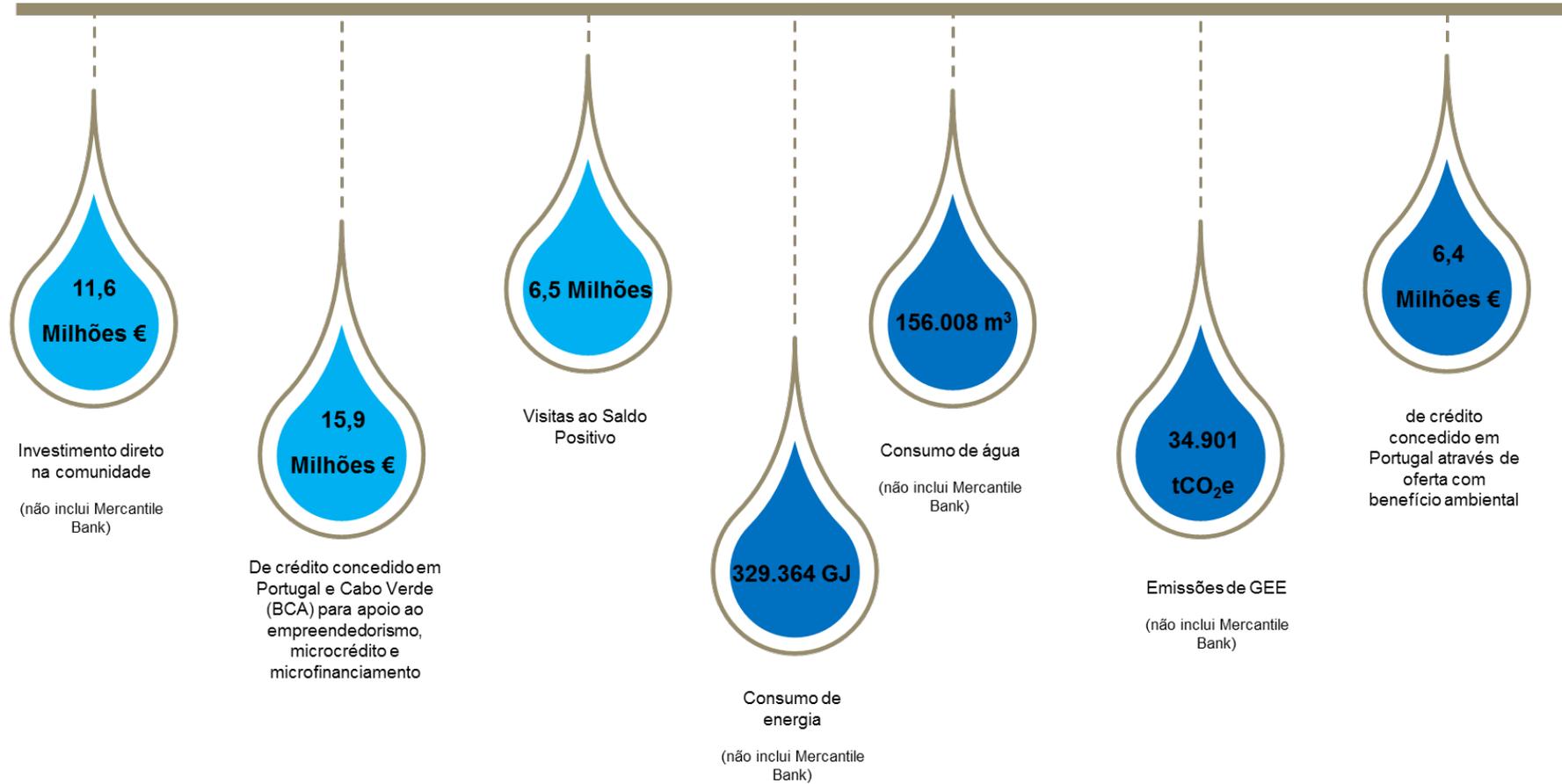
Destaques 2016



B. Comunidade



C. Ambiente



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.

Criação e partilha de valor pelos *stakeholders* - CGD,SA e Bancos afiliados - 2016

(em milhares de euros)

Tema relevante:
Desempenho Económico

Como a CGD cria valor? Áreas de negócio

Banca comercial

Banca de investimento, capital de risco e corretagem

Gestão de ativos

Crédito especializado

Serviços auxiliares

Gestão de participações

Valor económico direto gerado – produto bancário: 1.212.434

CGD,SA: 1.097.874
BCA: 23.270
BI: 6.546
BCG Brasil: 30.236
Mercantile Bank: 54.508

A quem distribuí o valor que cria

Acionista – provedor de capital

CGD,SA: 0
BCA: 836
BI: 0
BCG Brasil: 0
Mercantile Bank: 2.037

Governo

CGD,SA: 70.630
BCA: 673
BI: 48
BCG Brasil: 3.478
Mercantile Bank: 5.578

Fornecedores

CGD,SA: 321.970
BCA: 5.493
BI: 3.101
BCG Brasil: 13.494
Mercantile Bank: 16.768

Colaboradores

CGD,SA: 474.774
BCA: 11.541
BI: 2.236
BCG Brasil: 10.768
Mercantile Bank: 17.601

Comunidade

CGD,SA: 6.477
BCA: 78
BI: 98
BCG Brasil: 9
Mercantile Bank: 86

Valor económico distribuído: 967.774

CGD,SA: 873.852
BCA: 18.621
BI: 5.483
BCG Brasil: 27.749
Mercantile Bank: 42.070

Valor económico acumulado: 244.659

CGD,SA: 224.022
BCA: 4.649
BI: 1.062
BCG Brasil: 2.488
Mercantile Bank: 12.438

Tema relevante:

Diálogo com stakeholders

Gestão da Sustentabilidade **DIÁLOGO COM STAKEHOLDERS**

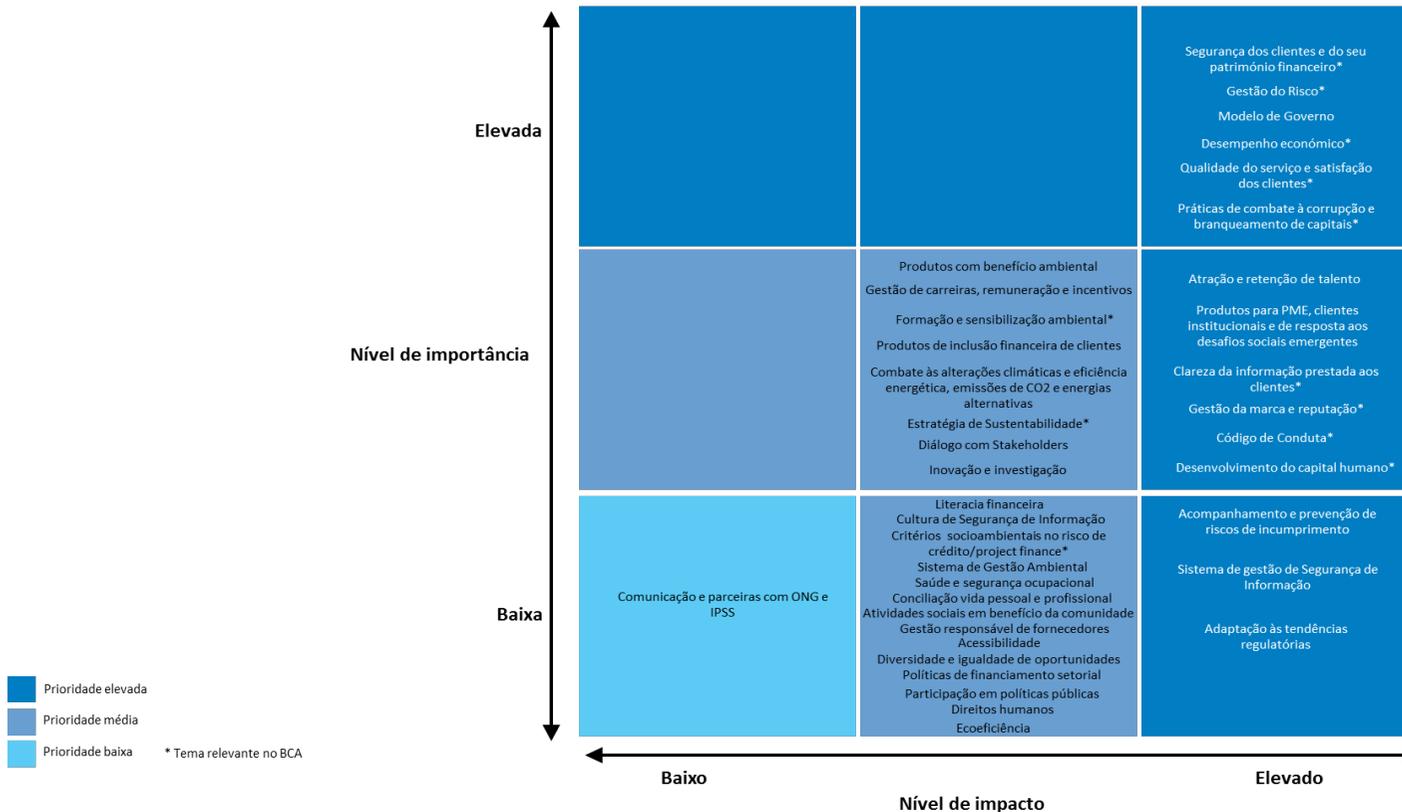
A CGD considera que o diálogo contínuo com os seus *Stakeholders* é fundamental para o desenvolvimento sustentável da sua atividade. Foram mantidos os diversos canais de relacionamento com os *stakeholders*, de forma a assegurar o diálogo contínuo e efetivo com os vários grupos.



As formas de relacionamento com os diferentes grupos de *stakeholders* e respetiva frequência encontram-se identificadas no Relatório de Gestão e Contas 2016 no capítulo 1.8.2 Sustentabilidade.

ANÁLISE DE MATERIALIDADE

A CGD procede à análise de materialidade, sendo 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* realizada em 2015 estão incluídos na Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017. O tema material Desempenho Económico é considerado transversal aos vários eixos estratégicos. Em 2016, o BCA levou a cabo um processo de auscultação em matéria de sustentabilidade aos seus *stakeholders* estratégicos (Colaboradores, Associações/ONG, Reguladores, Instituições Privadas, Fornecedores e Entidades Governamentais). Os temas relevantes do BCA encontram-se identificados na matriz abaixo.



Gestão da Sustentabilidade

MODELO DE GOVERNANCE DE SUSTENTABILIDADE

Tema relevante:
Modelo de Governo

Presidente: Paulo Cardoso Correia Mota Pinto
Vice-Presidente: Elsa Roncon Santos
Secretário: José Lourenço Soares

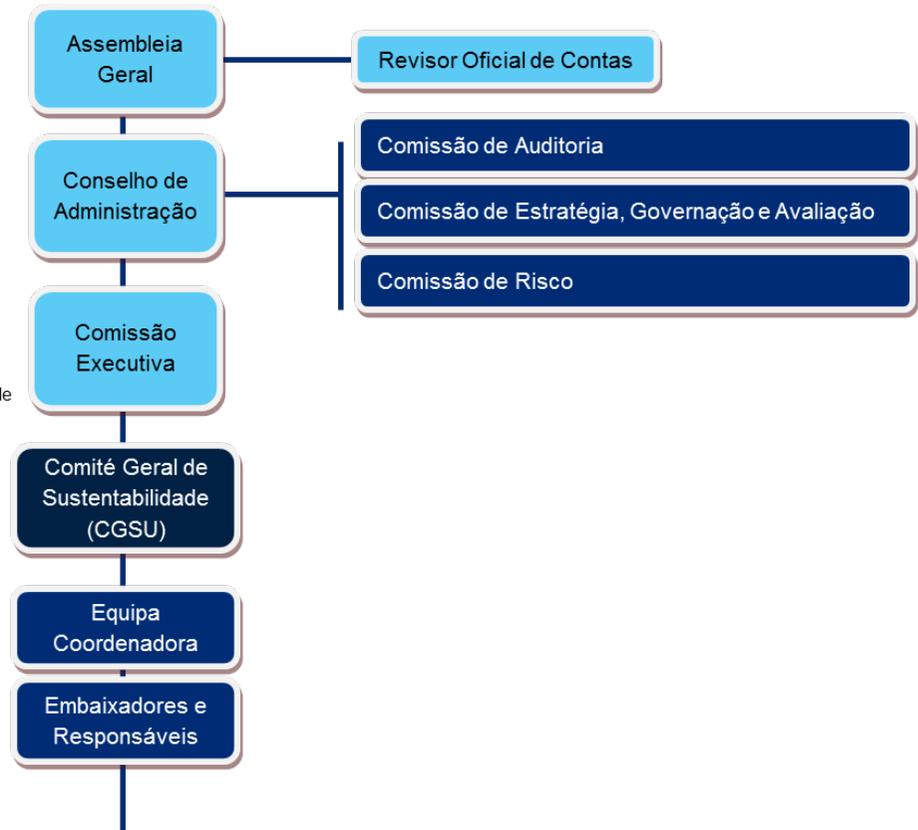
Presidente: António Domingues
Vice-Presidente: Emílio Rui da Veiga Peixoto Vilar
Vogais: João Paulo Tudela Martins, Tiago Ravara Belo de Oliveira Marques, Pedro Humberto Monteiro Durão Leitão, Paulo Jorge Gonçalves Pereira Rodrigues Silva, Emídio José Bebiano e Moura da Costa Pinheiro, Henrique Cabral de Noronha e Menezes, Angel Corcostegui Guraya, Pedro Lopo de Carvalho Norton de Matos, Walter Herbert

Presidente: António Domingues
Vogais: Emídio José Bebiano e Moura da Costa Pinheiro, Henrique Cabral de Noronha e Menezes, João Paulo Tudela Martins, Paulo Jorge Gonçalves Pereira Rodrigues da Silva, Pedro Humberto Monteiro Durão Leitão e Tiago Ravara Belo de Oliveira Marques.

CGSU - órgão consultivo da Comissão Executiva responsável pela apreciação, debate e monitorização da implementação, numa ótica corporativa, da estratégia de sustentabilidade da 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 CGSU



Grupos de Trabalho (GT): constituídos por responsáveis de vários Órgãos de Estrutura, que desenvolvem temas específicos: Políticas e Códigos Voluntários, Risco, Produtos, Ambiente, Envolvimento com a Comunidade, Reporte e Stakeholders, Recursos Humanos e estruturas internacionais (África/Brasil).

Nota: Membros de Assembleia Geral, Conselho de Administração e Comissão Executiva que assumiram funções após 31 de agosto de 2016.

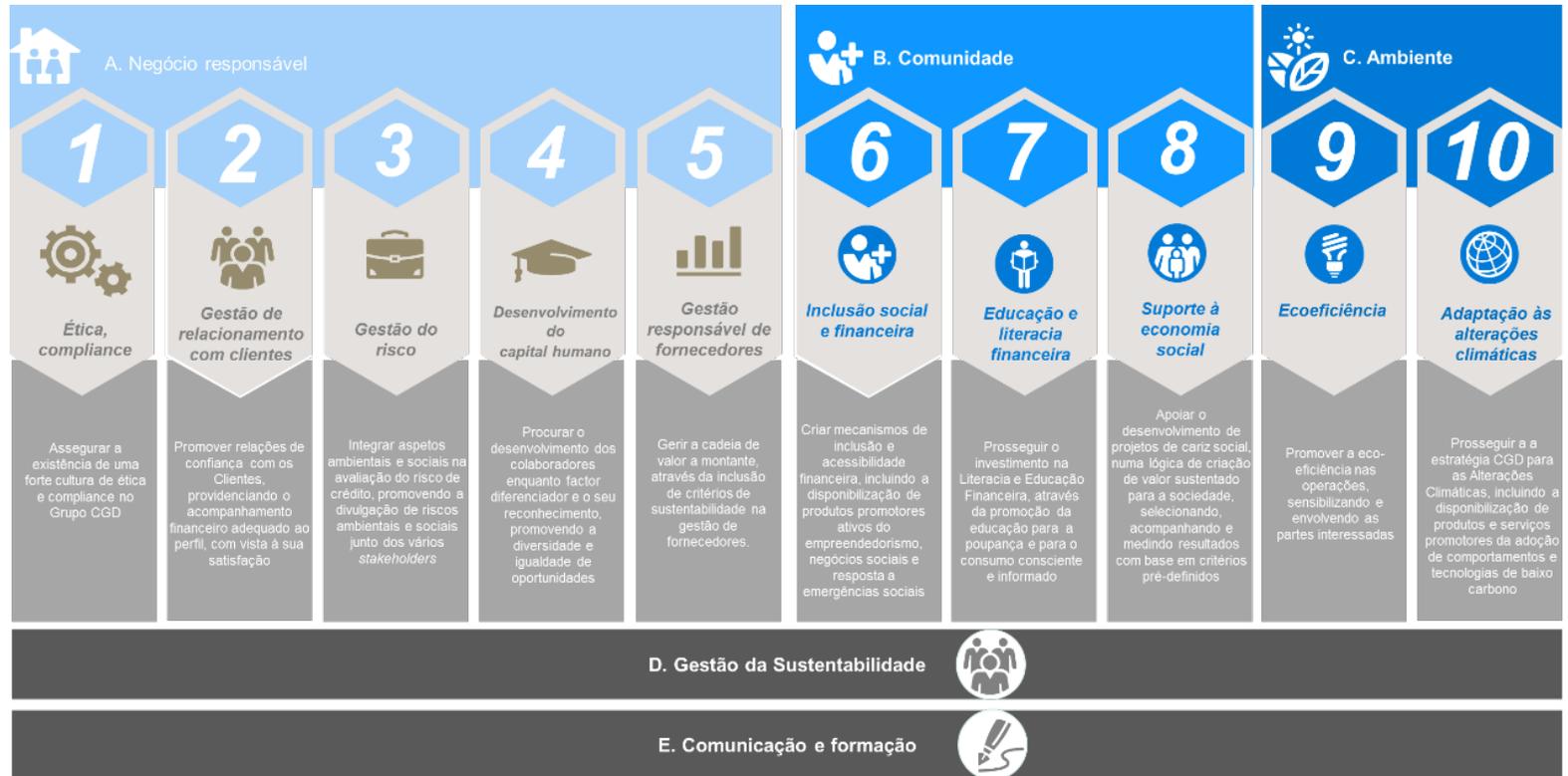
Estratégia de Sustentabilidade (2015-2017)

Em 2016 a CGD continuou a implementar a sua Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2015-2017. 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.

A CGD integra, desde 2 de Março de 2016, a Comissão portuguesa Coordenadora da Aliança para os ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Temas relevantes:
Estratégia de Sustentabilidade

Participação em Políticas Públicas



O *status* de realização das iniciativas definidas em cada um dos eixos encontra-se reportado ao longo do documento, existindo um alinhamento da estratégia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

1. Ética e Compliance

ODS



Tema relevante:
Código de conduta



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

Área de atuação	Status de implementação 31 dezembro 2016	Observações
1. Ética e compliance		
1.1 Definição de política de Prevenção de Corrupção (2015-2016)	 Cumprido	A CGD formalizou a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas
1.2 Revisão de Código de conduta (2015-2016)	 Em progresso.	Numa ótica de evolução contínua, prosseguiu-se em 2016 com a avaliação da eventual necessidade de revisão do Código de Conduta, atendendo às oportunidades de melhoria que têm vindo a ser identificadas em alguns temas.
1.3 Elaboração de Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (2015-2016)	 Cumprido	A CGD formalizou a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas
1.4 Reporting de violações ao código de conduta (2015)	 Cumprido	A CGD reporta publicamente este tema no seu Relatório Anual.
1.5 Formação e comunicação interna sobre ética e conduta (2015)	 Cumprido	Foram realizadas várias ações de formação em ética e conduta. Na perspetiva de orientação para uma cultura de qualidade e de ética empresarial deu-se continuidade a um percurso de formação iniciado em 2015, que abrangeu 203 Diretores da CGD e 91 de empresas do Grupo



Colaboradores que receberam formação sobre anti-corrupção em 2016



7535 colaboradores

CGD,SA:

- 85% dos colaboradores

BI:

- 7% dos colaboradores

BCA:

- 49% dos colaboradores

Banco Caixa Geral Brasil:

- 100% dos colaboradores

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 seu 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 de Conduta que visa garantir a sua implementação, operacionalização, monitorização e melhoria contínua, através da aplicação de um conjunto de medidas e da avaliação de metas e indicadores de desempenho ético e de conduta.

Quanto às metas, definidas 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 contribuir para avaliação do conhecimento e aplicação do Código de Conduta e para a revisão periódica do seu Modelo de Gestão.

Um dos indicadores de desempenho ético avaliado é o número de violações dos deveres laborais por parte dos trabalhadores, considerando que a sua violação constituem infrações disciplinares e, em última análise, violações ao Código de Conduta. Em 2016 foram aplicadas 14 sanções disciplinares, sendo que 5 destas sanções resultaram em despedimento do trabalhador.

FORMAÇÃO EM ÉTICA E CÓDIGO DE CONDUTA

Durante o ano, a CGD ministrou formação em Ética e Código de Conduta a novos colaboradores, organizou a formação designada “Workshop dos Compliance Officers” para todos os Compliance Officers das Entidades do Grupo CGD, o “Workshop para Responsáveis de Compliance”, para os Responsáveis de Compliance designados em todos os órgãos de estrutura da CGD e, ministrou formação a outros colaboradores da CGD. Ainda no seguimento do seminário “A Ética nas Organizações”, de 2015, foi ministrada a formação designada “Ética e Conduta na CGD – Discussão de Dilemas Éticos”, dirigida, igualmente, a Quadros Diretivos da CGD e do Grupo CGD em Portugal.

2. Gestão do Relacionamento com Clientes

Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
2. Gestão do relacionamento com clientes		
2.1 Definição da Política de Privacidade (2015)	 Em progresso.	Draft de política de cookies em desenvolvimento
2.2 Medição da relação entre as receitas geradas e a retenção de clientes (2015)	 Cumprido	Este indicador já se encontra a ser monitorizado pela CGD, embora não seja reportado publicamente.
2.3 Dinamização dos canais de acessibilidade financeira (2015-2016)	 Cumprido	A Caixa prosseguiu a sua transformação apoiando-se no reforço da gestão relacional, disponibilizando mais meios e funcionalidades, nomeadamente ao nível dos canais digitais e mobile banking, procurando melhorar a experiência do cliente.
2.4 Integração de aspetos ambientais, sociais e de governance (ESG) nos produtos de investimento (2015-2017)	 Cumprido	No início de janeiro de 2017, foi lançado o Fundo Caixa Investimento Socialmente Responsável



ODS



Temas relevantes:

- Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços
- Qualidade do serviço e satisfação dos clientes
- Acessibilidade
- Segurança da informação



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

ACESSIBILIDADE FINANCEIRA

CANAIS ELETRÓNICOS 2016

CGD,SA N.º CONTRATOS COM UTILIZAÇÃO FREQUENTE DO CAIXADIRECTA ON-LINE

Particulares: 920.113
Empresas: 95.255

BI N.º CONTRATOS ATIVOS - BIN@NET

Particulares: 12.627
Empresas: 2.417

BCA N.º CLIENTES ATIVOS - BCADIRECTO

Particulares: 34.820
Empresas: 4.071

BCG Brasil N.º CLIENTES ATIVOS - BCG BRASIL DIRETO

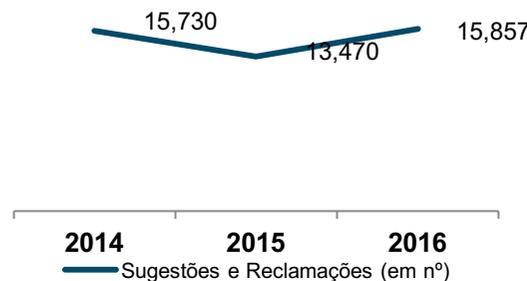
Particulares: 378
Empresas: 97

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

A avaliação da qualidade de serviço e da satisfação dos Clientes é um dos pilares estratégicos de reforço das propostas de valor da CGD. Em 2016, através da reformulação de vários processos, a CGD refirmou a metodologia de monitorização da qualidade de serviço com o intuito de melhorar a experiência dos Clientes e de identificar as melhores práticas, centrando o programa de avaliação em três vertentes:

- Entrevistas a Clientes, focadas na apreciação da qualidade de serviço percecionada e nas necessidades e expectativas;
- Visitas mistério a toda a Rede de Agências, analisando a qualidade do serviço prestado e eventuais oportunidades de melhoria;
- Monitorização da qualidade percecionada através da análise de índices externos relativos à qualidade de serviço quer ao nível de Clientes Particulares, quer ao nível de Clientes Empresa.

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES – CGD,SA (N.º)



Depois das descidas observadas nos três anos anteriores, em 2016 assistiu-se a um aumento de 17.7% face a 2015, para um total de 15.857 reclamações, mantendo-se como temas mais reclamados os “Meios de Pagamento” (29%) e “Depósitos” (27%), ambos com ligeiro aumento face a 2015. Em 2016, o BI não realizou estudos de satisfação de clientes, no entanto registou 105 reclamações, estando os principais temas relacionados com o crédito e com os meios de pagamento. O BCA registou 119 reclamações - 27% sobre depósitos e aplicações financeiras, 24% sobre crédito e 20% sobre meios de pagamento. Em 2016 não se realizaram estudos de satisfação do cliente. Por outro lado, apesar de ser disponibilizado formulário aos usuários do serviço de atendimento/ouvidoria, o BCG-Brasil não registou o retorno de nenhum cliente/usuário quanto à satisfação com o atendimento.

ACESSIBILIDADE

No que diz respeito às iniciativas para melhorar o acesso de cidadãos desfavorecidos a serviços financeiros, em 2016, 94,2% 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.

3. Gestão do Risco



Tema relevante:
Gestão do risco



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

Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
3. Gestão do risco		
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	-
3.5 Integração do risco reputacional e dos riscos emergentes a longo prazo na framework da gestão de risco (2015-2016)	 Em análise	-
3.6 Identificação e definição de medidas para melhorar cultura de gestão de risco (2015-2016)	 Cumprido	A CGD tem medidas de cultura de gestão de risco implementadas.



GOVERNANCE DE RISCO

A função de gestão dos riscos no Grupo CGD está suportada num modelo de governação que pretende, simultaneamente, respeitar as melhores práticas na matéria, conforme explicitadas na Diretiva Comunitária 2013/36/UE, e garantir solidez e eficácia ao sistema de identificação, medição, monitorização, reporte e controlo dos riscos de crédito, de mercado, de liquidez e operacionais incorridos pelo Grupo. 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 é efetuada de forma centralizada e apoiada por uma estrutura dedicada, a Direção de Gestão de Risco (DGR), sob a responsabilidade do CRO. Com o objetivo da consagração do princípio da segregação de funções entre as funções owner dos modelos de risco e a função de avaliação da qualidade dos mesmos, foi criado no final de 2016 o Gabinete de Validação de Modelos, dedicado à validação interna dos modelos de avaliação de riscos utilizados no Grupo CGD.

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

A avaliação de risco de crédito de empresas e de project finance já integra aspetos ambientais e sociais. A avaliação de risco de crédito de project finance inclui, na análise de cada projeto, uma categoria referente a Sustentabilidade e Impacto socio-ambiental do projeto, onde se pretende analisar diferentes domínios de intervenção do project finance suportados em quatro eixos essenciais de posicionamento: economicamente rentável, financeiramente viável, socialmente justo, ambientalmente correto. A avaliação de risco de crédito de empresas considera, também, as dimensões relativas à credibilidade da empresa em termos sociais e ambientais.

A carteira de project finance do Grupo CGD está sobretudo concentrada em projetos na Península Ibérica. A salvaguarda de um conjunto de obrigações a nível ambiental e social é um pressuposto da legislação nesses países, sendo obrigatório o seu cumprimento pelos respetivos agentes económicos. A carteira de project finance do Grupo CGD está sobretudo concentrada em projetos na Península Ibérica, onde a salvaguarda de um conjunto de obrigações a nível ambiental e social é um pressuposto da legislação nacional, sendo obrigatório o seu cumprimento pelos respetivos agentes económicos. A confirmação de que o licenciamento ambiental de determinado projeto foi devidamente obtido, é condição precedente para a obtenção de financiamento.

Tema relevante:

Acompanhamento
e prevenção de
riscos de
incumprimento de
responsabilidades

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

Estruturas Internacionais

Banco Interatlântico

No âmbito da sua política de risco ambiental e social, definida ao abrigo da assinatura da 2ª linha de crédito com a Agência Francesa para o Desenvolvimento (AFD), o Banco Interatlântico reconhece 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. Desta forma, tem procedimentos e controlos em linha com a legislação e regulamentação vigentes sobre responsabilidade socioambiental, observando, adicionalmente, as melhores práticas do mercado sobre o tema. Para integrar essas diretrizes, formalizou duas políticas de responsabilidade socioambiental, uma delas direcionada a operações que envolvem.

Banco Comercial do Atlântico

No âmbito do protocolo entre o **Banco Comercial do Atlântico** e a AFD, foram disponibilizadas linhas de financiamento, ainda em *fase de desembolso, para apoiar* as autarquias locais. O protocolo assinado com a AFD define *uma série de ações a cumprir* pelos intermediários financeiros a quem financia, incluindo *a elaboração de uma Política de Sustentabilidade e de uma política de Risco Ambiental e Social, para as quais foi desenvolvida uma proposta, que se prevê rever em 2017. Várias ações foram concretizadas* ao longo dos anos, desde o momento em que o protocolo foi *estabelecido, entre as quais a formação geral a todos os colaboradores sobre a sustentabilidade e uma formação específica em risco socioambiental para um grupo de colaboradores mais restrito*. Esta proposta de políticas, em conjunto com as *ações implementadas, proporcionaram um maior conhecimento e contributo válido para a consciência da importância destas temáticas*. Em consequência, a partir de finais de 2014, parte das ações propostas para a *política de sustentabilidade têm vindo a ser implementadas, nomeadamente, a redução de consumo de água, eletricidade, combustível, entre outros*.

Tema relevante:

Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito

Políticas de financiamento setorial

BCG Brasil

No âmbito sustentabilidade, o **BCG Brasil** assume o compromisso de promover o desenvolvimento económico em bases sustentáveis, com proteção ao meio ambiente e das comunidades com as quais interage, de forma direta ou indireta. Os princípios de sustentabilidade do Banco têm por objetivo promover o desenvolvimento sustentável em parceria com as partes interessadas, por meio de linhas específicas de financiamento, de projetos que promovam uma relação ética e transparente, a preservação do meio ambiente para as gerações futuras, o respeito à diversidade e a promoção da redução das desigualdades sociais. O BCG-Brasil assumiu a responsabilidade de implementar um programa e Política de Responsabilidade Socio-Ambiental (“PRSA”) 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).

Desta forma, tem procedimentos e controlos em linha com a legislação e regulamentação vigentes sobre responsabilidade socioambiental, observando, adicionalmente, as melhores práticas do mercado sobre o tema. Para integrar essas diretrizes, 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. Esta última está publicamente disponível no seguinte link: <https://www.bcgbrasil.com.br/Documents/Responsabilidade%20Socioambiental%20no%20BCG-Brasil.pdf> 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. Além de minimizar o risco financeiro do negócio, a análise socioambiental previne que o BCG-Brasil financie atividades em desacordo com a legislação vigente e/ou coloquem em risco a saúde pública e o meio ambiente.

Mercantile Bank

Enquanto membro da Associação de Bancos da África do Sul, o **Mercantile Bank** subscreve o Código de Conduta para a Gestão do Risco Ambiental e Social. Os temas de sustentabilidade abordados pelo Banco - meio ambiente, sociedade e governança - são baseadas nas recomendações estabelecidas no King III, tendo em conta a dimensão do seu negócio, da comunidade e da indústria que operam. O Banco está consciente do facto de que, através de suas práticas de empréstimo, afeta indiretamente o ambiente. A avaliação e a gestão de riscos ambientais associados a um cliente particular ou um pedido de crédito são consideradas no processo de decisão de concessão de crédito. Para aplicar princípios ambientais, o Mercantile Bank tem uma política de gestão de risco ambiental, que integra elementos da Framework de Sustentabilidade da International Finance Corporation (que inclui os Princípios do Equador). O Mercantile tem ainda 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. O Banco compromete-se assim 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.

4. Desenvolvimento do capital humano



Tema relevante:
Diversidade e igualdade de oportunidades



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

Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
4. Desenvolvimento do capital humano		
4.1 Desenvolvimento de Programa de Liderança (2015-2017)	 Cumprido.	Foi iniciado um Programa de Formação em Liderança para todos os elementos com funções de hierarquia na Caixa, dando enfoque à gestão de desempenho enquanto ferramenta de acompanhamento e desenvolvimento das equipas.
4.2 Formação à rede comercial (2015-2017)	 Cumprido.	Foi realizada a 1ª Iniciativa Caixa Global que reuniu cerca de 900 colaboradores num evento corporativo com o objetivo de fortalecer o sentido de compromisso e a aproximação da rede comercial e das áreas de suporte.
4.3 Definição de objetivos de sustentabilidade no sistema de gestão de desempenho (2015-2017)	 Em análise.	A Direção de Comunicação e Marca tem um objetivo de desempenho associado aos resultados da avaliação DJSI.
4.4 Avaliação da Eficácia da Formação (2015-2017)	 Cumprido.	Em 2016 apostou-se numa maior abrangência do processo de Avaliação da Eficácia da Formação
4.5 Monitorização do retorno de investimento no capital humano (2015-2017)	 Cumprido.	Este indicador já se encontra a ser monitorizado internamente, embora não seja disponibilizado publicamente.
4.6 Avaliar a satisfação de colaboradores (2015-2017)	 Cumprido.	Em 2015, a CGD realizou um Estudo de Clima Social, através do lançamento de um questionário para aferir a satisfação dos colaboradores. Está prevista a realização de um novo estudo em 2017.



CGD,SA:

- 75% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
- 24% com contrato de provimento
- 1% com contrato a termo certo

BI:

- 71% dos colaboradores com contrato individual de trabalho (sem termo)
- 29% com contrato a termo certo

BCA:

- 87% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
- 13% com contrato a termo certo

BCG Brasil:

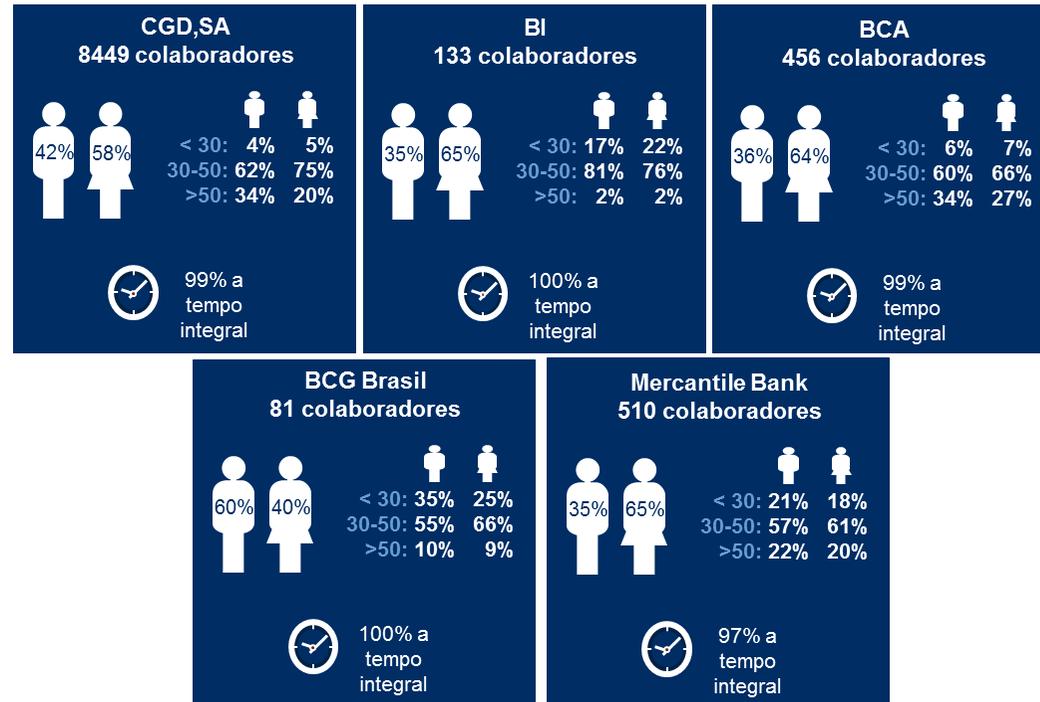
- 99% dos colaboradores com contrato sem termo/termo incerto
- 1% dos colaboradores com contrato a termo certo

Mercantile Bank:

- 97% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
- 3% com contrato a termo certo

EQUIPA CGD

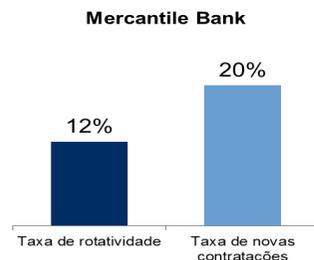
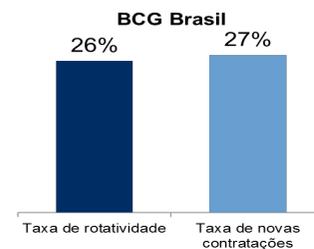
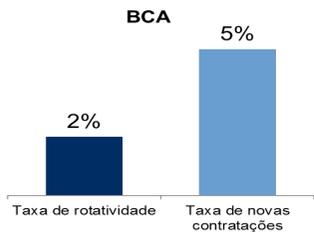
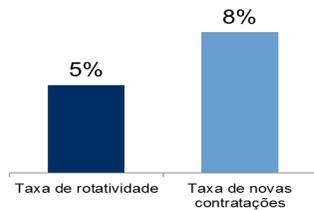
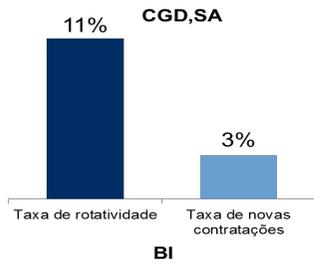
A CGD continua a prosseguir uma política inclusiva e de igualdade na gestão de um dos seu ativos fundamentais - os colaboradores - baseando a sua atuação na implementação de boas práticas de não discriminação, responsabilidade social, defesa de elevados padrões éticos e de valores de confiança. No decorrer da sua atividade, a CGD respeita integralmente os direitos humanos, enquanto instituição socialmente responsável e cumpridora dos requisitos legais, refletindo estes princípios na gestão do seu ativo humano, garantindo a liberdade de associação, a proibição de trabalho infantil e trabalho forçado. 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.



Tema relevante:
Direitos humanos



Atração e retenção de talento



Em 2016, a CGD, SA integrava 137 colaboradores portadores de deficiência física (48 homens e 89 mulheres), o BI tinha um colaborador do género masculino nestas condições, o BCA integrava 2 colaboradoras com deficiência motora e o Mercantile 6 colaboradores (2 homens e 4 mulheres). No BCG Brasil, não existem colaboradores portadores de deficiência física.

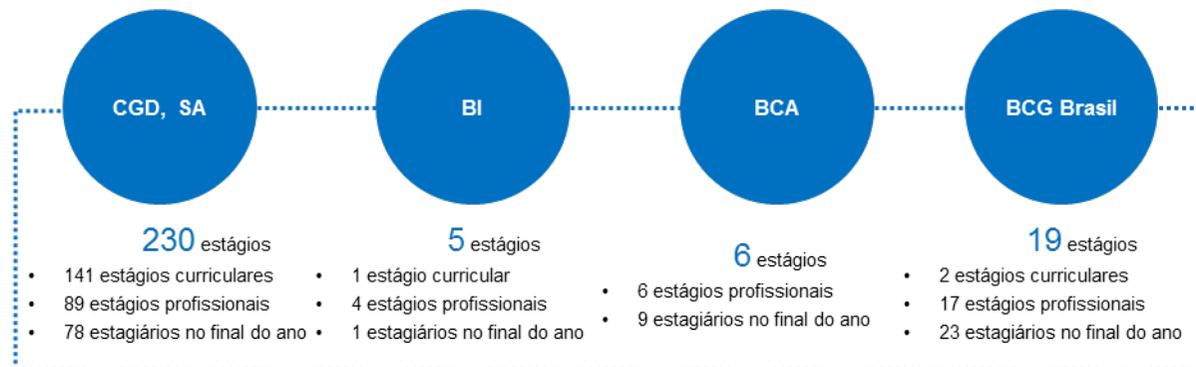
No que respeita à remuneração, a CGD pratica uma efetiva política de igualdade salarial entre homens e mulheres, não fazendo qualquer distinção em função do género (para mais informações sobre Igualdade salarial por categoria profissional e género consultar Indicadores de Sustentabilidade disponível no cgd.pt).

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 de 2016, e no âmbito da otimização do seu efetivo, a CGD deu continuidade ao Programa de Estágios, atuando com base na promoção dos valores e da cultura do Grupo CGD e no envolvimento de toda a Organização com os objetivos estratégicos definidos. Este programa representa um duplo benefício: como instrumento de atração de talento e de reforço da marca CGD, e ainda de responsabilidade social ao integrar na vida ativa jovens estudantes universitários. Neste âmbito, a política seguida foi a de recrutar os melhores e criar condições para o seu desenvolvimento, atuando com rigor nos processos de seleção e gerando oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

260 estágios concedidos em 2016



Tema relevante:

Atração e
retenção de
talento

Desenvolvimento
do capital humano

Gestão de
carreiras,
remuneração e
incentivos

Para além dos estágios curriculares e profissionalizantes, em 2016 foi realizada a 8ª edição da Academia de Verão, estágio de curta duração que envolveu 60 jovens universitários, assente no novo modelo de acolhimento e formação implementado no ano anterior, onde se deu relevo ao desenvolvimento de competências dos estagiários, na vertente profissionalizante, e ao seu envolvimento com o Banco.

A CGD manteve uma orientação assente na qualificação e no rejuvenescimento dos seus quadros. A estratégia de proximidade com as universidades, designadamente as que reconhecidamente ministram cursos em áreas de interesse para a banca, tem-se revelado crucial. Para o efeito, e à semelhança de anos anteriores, a CGD manteve a sua presença em feiras de emprego promovidas pelos gabinetes de saídas profissionais e pelas associações de estudantes de diversas universidades.

Bolsa de Recrutamento Interno

A nível de recrutamento interno, foram divulgadas algumas oportunidades de mobilidade nacional e que permitem a valorização dos colaboradores 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 2016, a CGD tomou algumas iniciativas com vista ao reforço da área de gestão do conhecimento e de competências.

Assim, foi implementado e desenvolvido o novo Programa de *Assessment*, que teve como principal objetivo mapear o perfil de competências e atitudes de colaboradores identificados. Este Programa constituiu um importante instrumento para a gestão de recursos humanos e do talento interno, tendo em vista o desenvolvimento e a evolução na carreira dos colaboradores.

Gestão do Conhecimento – Formação e Caixa Academia

2016 foi o ano de maturação da Academia de Formação da CGD nas vertentes do desenvolvimento, diversificando as iniciativas de capacitação contínua dos colaboradores, e de introdução de programas de reforço da Cultura Caixa, passando esta a integrar também a área de Comunicação Interna de Recursos Humanos. Com o objetivo de reforçar uma política de formação inclusiva e contínua dos colaboradores, 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 as decorrentes dos processos de certificação em curso, são de salientar:

Formação em 2016



191.412 horas de formação

CGD,SA:

- 181.599 horas de formação
- 21,5 horas de formação em média

BI:

- 874 horas de formação
- 6,6 horas de formação em média

BCA:

- 6.514 horas de formação
- 14,3 horas de formação em média

BCG Brasil:

- 2.425 horas de formação
- 29,9 horas de formação em média

- Iniciativas de melhoria de competências transversais – mantendo-se os programas de formação em línguas estrangeiras, office e outros aplicativos informáticos, com ênfase na customização de conteúdos e na vertente formação-ação.
- Formação para apoio ao negócio, destacando-se temas relacionados com técnicas de venda e formação em produtos e serviços, melhoria de eficiência operacional no acompanhamento de clientes e recuperação de crédito.
- Programas de capacitação em competências base, destinados aos colaboradores nomeados para novas funções, sendo de realçar, em 2016, a revisão e ajustamento da formação nas suas vertentes presencial e e-Learning, e o reforço da formação experiencial. Na sequência destes programas manteve-se o processo de certificação para funções comerciais (Gerente, Subgerente, Gestor Caixaazul e Gestor Caixa Empresas).
- Conclusão de 4 Programas de Formação Executiva, envolvendo 120 quadros, que tiveram uma vertente de trabalho prático aplicado a desafios estratégicos do Banco.
- Formação relacionada com questões de risco operacional e compliance, nomeadamente com oferta transversal ao nível da continuidade de negócio, da segurança de informação e da prevenção do branqueamento de capitais.
- Reforço da oferta formativa relativa a ferramentas e metodologias de produtividade e eficiência, nomeadamente na componente de “Gestão de Tempo”.
- Conceção e início de um programa estruturante assente no desenvolvimento das competências de Liderança, destinado a cerca de 1.450 colaboradores com funções de gestão intermédia, acompanhado por um plano de comunicação top-down vocacionado para alteração e ritualização de comportamentos.
- Implementação da primeira fase de um percurso formativo relativo ao novo Sistema de Gestão de Desempenho, abrangendo o universo global de colaboradores.

Estruturas internacionais

- No BI são proporcionadas diversas ações de formação anualmente a colaboradores das diferentes áreas com vista a gerir e a manter a aprendizagem contínua. Em 2016 foram realizadas várias ações de formação, incluindo reporting de sustentabilidade.
- O BCA tem um Plano Estratégico de Formação, Conhecimento e Inovação 2015-2017 que 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.
- 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. Cabe aos gestores avaliar e solicitar a realização de treinamentos a seus colaboradores de acordo com necessidades e oportunidade detetadas. Durante 2016, os colaboradores do BCG Brasil frequentaram várias ações de formação em diversas áreas de competência.

Avaliação da Eficácia da Formação

Em 2016 apostou-se genericamente numa maior abrangência do processo de Avaliação da Eficácia da Formação, sendo de destacar que para um dos programas de maior dimensão, foi definido e implementado um modelo de avaliação do impacto em resultados, com a duração de dois anos.

Bolsa de Formadores Internos

A CGD tem continuado a reforçar a partilha interna de conhecimento e a difusão de boas práticas, promovendo o envolvimento e participação de alguns colaboradores do Banco, enquanto especialistas de conteúdos e/ou formadores internos, adotando-se, nalguns casos, modelos de formação em cascata estruturada e pedagogicamente apoiada.

No final de 2016 faziam parte da Bolsa de Formadores Internos regulares da CGD 157 colaboradores.

Sistema de Gestão de Desempenho

Através do Sistema de Gestão de Desempenho, a CGD avalia todos os colaboradores elegíveis, em termos de Competências e Cumprimento de Objetivos.

Em 2016 entendeu-se proceder à atualização do sistema em vigor, separando a avaliação relativa a potencial de Desenvolvimento (Competências Comportamentais e Técnicas) da avaliação em termos de Performance (Objetivos), de modo a melhor suportar os processos de gestão de recursos humanos.

Foi ainda revisto o mapeamento das funções existentes no Banco e atualizado o Dicionário de Competências, de modo a melhorar a sua adequação à realidade e exigências atuais.

Ao longo de 2016 foram desenvolvidos os trabalhos de ajustamento da aplicação que dará suporte ao Modelo de Gestão de Desempenho, estando prevista a sua implementação no 1º trimestre de 2017, para efeitos de avaliação de desempenho de 2016.

Neste âmbito, a Caixa manteve, para a Rede Comercial, uma política de premiação da performance comercial, sujeita às limitações decorrentes das regras definidas para o Setor Empresarial do Estado, que se materializa num processo de Incentivos Comerciais e num processo de aquisição de Pontos:

- o Sistema de Incentivos que visa premiar as equipas das Agências e/ou os Gestores que se destacam no Grau de Cumprimento dos Objetivos que lhes são propostos, com atribuição de prémio anual indexado à respetiva remuneração; e
- o Sistema de Pontos que premeia todos os colaboradores da Rede Comercial, que comercializam ou angariam, os produtos que em cada trimestre são considerados em campanha, que trimestralmente são transformados em prémios monetários.

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, envolvendo todos os níveis hierárquicos da Empresa na criação dum ambiente inclusivo, no apoio à integração e desenvolvimento permanente das pessoas e na prevenção dos mais diversos problemas.

Dado o contexto de crise social e económico 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.

Tema relevante:

Conciliação de vida pessoal e profissional

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:



O Relatório de Governo Societário 2016 (vide pág. 699-702) inclui informações mais detalhadas sobre estas medidas e políticas implementadas.

Ações Decorrentes dos Resultados do Estudo de Clima Social

O Estudo de Clima Social realizado em 2015, que consistiu na aplicação de um questionário para aferir a satisfação dos colaboradores, foi extremamente importante no que diz respeito à recolha de informação, sua análise e aplicação nas políticas e ações do âmbito do Capital Humano, nomeadamente em algumas implementadas em 2016.

Os resultados obtidos nas questões relacionadas com a dimensão “Práticas de Gestão de Pessoas”, nomeadamente ao nível da Liderança e da Comunicação, foram essenciais para a construção e implementação de um programa de formação assente no desenvolvimento de competências ao nível da liderança.

Durante 2016 ocorreu o desenvolvimento e aprovação do novo Sistema de Gestão de Desempenho e do novo Modelo de Funções, a implementar em 2017, que na sua estrutura acautelaram alterações que são resposta a pontos evidenciados como menos positivos no referido Estudo, designadamente no que diz respeito às vertentes desenvolvimento das equipas, processo de feedback e impacto no desenvolvimento de carreira.

CGD,SA

7.517 exames médicos
- 92% exames periódicos
- 1% entrevistas
- 1% exames ocasionais
- 5% exames iniciais/
admissão

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

- Consulta de nutrição –
1.253 consultas
semanais realizadas por
nutricionista
- Apoio ao viajante em
serviço - 71 consultas
- Apoio à amamentação -
com a disponibilização
do Cantinho da
Amamentação

Saúde ocupacional

Em 2016, a CGD continuou a realizar várias iniciativas em termos de saúde e segurança dos seus colaboradores.

Neste âmbito, a equipa da Medicina do Trabalho, sendo uma equipa multidisciplinar (médicos, enfermeiras, psicólogas e administrativas), 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 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 2016 continuaram a ser a caracterização e o acompanhamento de situações problemáticas, de crise e de absentismo prolongado por doença (ausência por doença superior a 60 dias consecutivos):

- Situações problemáticas identificadas – absentismo intermitente, presentismo, conflitos interpessoais, insatisfação, desmotivação, resultaram num total de 1.186 entrevistas;
- Situações de crise - (assaltos - 23, luto - 2), totalizando 25 entrevistas;
- Situações de absentismo prolongado por doença - totalizaram 2.241 entrevistas.

De salientar que em 2016 não houve doenças profissionais confirmadas pelo Centro Nacional de Proteção Contra os Riscos Profissionais.

Tema relevante:

Saúde e
segurança
ocupacional

Segurança no trabalho

Durante 2016, 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** – na sequência do trabalho realizado no último triénio, em 2016 foi alterado o modelo do planeamento das avaliações de risco dos locais de trabalho com proposta de medidas preventivas/corretivas sempre que aplicável: foi dada prioridade às instalações alvo de remodelações e/ou alterações de layout com impacto direto nos postos de trabalho. Realizaram-se 27 auditorias à rede comercial, correspondente a 285 postos de trabalho, 8 auditorias a departamentos centrais, correspondente a 1.169 postos de trabalho, e 9 auditorias a empresas do grupo, correspondente a 396 postos de trabalho (PT's - colaboradores + outsourcing);
- **Análise e gestão dos acidentes de trabalho** – foram analisadas as circunstâncias dos acidentes de trabalho ocorridos em 2016 (119, dos quais 4 não foram aceites pela Fidelidade Mundial e 3 dizem respeito a empresas do grupo), foram elaborados relatórios com proposta de medidas preventivas/corretivas, nos casos aplicáveis;
- **Análise e gestão de incidentes** – na sequência dos cerca de 90 incidentes comunicados, foram analisadas as circunstâncias em que estes ocorreram, e promovidas as ações necessárias para reduzir o impacto da ocorrência, bem como prevenir incidentes futuros;
- **Avaliação e correção ergonómica de postos de trabalho** - 115 postos de trabalhos foram alvo de estudo ergonómico, envolvendo a correção postural e/ou a disposição dos equipamentos de trabalho, bem como a proposta e implementação de medidas no sentido de eliminar/reduzir o risco na origem e intervenções que visam a melhoria das condições de trabalho;
- **Análise de atividades de risco elevado** - foram avaliadas cerca de 120 atividades de risco elevado, para as quais foram definidos os equipamentos de proteção individual e propostas as necessárias medidas de prevenção;
- **Ações de formação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho** - tiveram lugar 8 ações de formação para colaboradores – 3 delas no âmbito do plano de acolhimento a novos colaboradores; 1 ação no âmbito do apoio sazonal; 1 ação no âmbito da nova época universitária e 3 ações no âmbito dos planos formativos dos colaboradores que entram em estágio na função.
- **Promoção de ações de formação on the job** aquando da realização das auditorias técnicas e/ou sempre que se justificou.

Tema relevante:

Segurança de
clientes e do seu
património
financeiro

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 impactes das operações da CGD, em termos de segurança para os seus colaboradores e clientes, ao abrigo da sua Política de Prevenção e Gestão de Riscos de Segurança (PPGRS), no que se refere à segurança de pessoas e bens, património e valores. Em 2016, 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 formação no âmbito do Programa Caixa Segura** – 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. No âmbito do programa Caixa Segura, o GPS continua a promover ações de formação aos Grupos de Primeira Intervenção (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 (202 colaboradores fizeram reciclagem de conhecimentos em 2016);
- **Simulacros em edifícios centrais** – realização de exercícios de evacuação total, nos edifícios centrais, com o objetivo de aferir a ativação do Gabinete de Gestão da Emergência, testar o Plano de Emergência Interno nas suas várias vertentes e promover a nível operacional a articulação com o Posto de Comando Operacional no âmbito do SIOPS (Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro), constituído pelos agentes de proteção civil.
- **Simulacros em instalações da 2ª categoria de risco, no âmbito das MAP** – 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;
- **Conceito de Férias Seguras** – 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 e Projeto Crescer em Segurança** – consolidação do protocolo com o Serviço Municipal de Proteção Civil de Lisboa com o objetivo de colaboração e formação em matéria de proteção de pessoas e bens, participação em simulacros realizados pela CGD e disponibilidade para participar na formação ministrada nas Férias Seguras e projeto Crescer em Segurança destinado aos filhos dos colaboradores;
- **Programa Proximidade (security) para a Rede Comercial** – consiste na presença de um vigilante na agência (toda a faixa litoral desde Setúbal ao Minho) com o objetivo de prevenir/dissuadir situações de furto, burla, ameaças, etc., a clientes e colaboradores na rede comercial.

5. Gestão Responsável de Fornecedores

ODS



Tema relevante:

Gestão responsável de fornecedores



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



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



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



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

Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
5. Gestão responsável de fornecedores		
5.1 Identificação de fornecedores com maior exposição ao risco socioambiental na cadeia de abastecimento da CGD e definição de critérios socioambientais a incluir nos contratos (2015-2017)	 Em progresso.	Foram identificadas as categorias de fornecedores críticos e definida uma proposta de critérios socioambientais a incluir nos contratos.
5.2 Implementação de processo de monitorização e avaliação da conformidade dos fornecedores com os requisitos CGD (2015-2017)	 Em análise.	-
5.3 Envolvimento de fornecedores estratégicos no PCS (2015-2017)	 Cumprido.	A CGD participou no programa CDP Supply Chain em 2015, cujos resultados foram comunicados em 2016 aos participantes. Foram também enviados 10 fornecedores em avaliações ambientais no âmbito do SGA.
5.4 Definição de incentivos para fornecedores para cumprimento de requisitos de sustentabilidade (2015-2017)	 Em análise.	-
5.5 Desenvolvimento de portal para gestão de fornecedores, integrando as várias fases do processo (da qualificação à avaliação) (2016-2017)	 Em análise.	-



FORNECEDORES CGD, SA 2016



57 fornecedores contratados pelo Sogrupa Compras no ano:



• 96,5% com cláusulas ambientais



• 96,5% com cláusulas sociais



• 10 fornecedores sujeitos a avaliações ambientais no âmbito de auditorias internas e externas ao sistema de gestão ambiental e à conformidade legal da CGD.

GESTÃO DE FORNECEDORES

A CGD possui procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, orientados por princípios de economia e eficácia. No âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, e considerando que grande parte dos impactos ambientais e sociais do Banco se manifestam indiretamente através do desempenho dos seus fornecedores, a CGD tem vindo a promover princípios de sustentabilidade junto destes, como forma de mitigar riscos ambientais e sociais na sua cadeia de abastecimento.

PROPORÇÃO DE DESPESAS COM FORNECEDORES NACIONAIS EM 2016

(em %)

Portugal	Cabo Verde		Brasil	África do Sul
CGD,SA	BI	BCA	BCG Brasil	Mercantile Bank
96%	70%	71%	100%	96%

Em 2016, a CGD contava com 810 fornecedores ativos, 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.

Movimento Zero Desperdício - manutenção da ação colaborativa entre CGD, Gertal e Associação Dar i Acordar, no apoio social a cidadãos carenciados e na minimização do desperdício alimentar

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 2016, no âmbito do Movimento Zero Desperdício, foram doados à Associação Dar i Acordar 7.369 artigos alimentares das máquinas de vending do edifício sede da CGD, 1983 doses alimentares de carne/peixe, 711 doses vegetarianas/grill, 4534 litros de sopa, 1859 kg de massa/guarções, 103 kg de sobremesas e 103 kg de fruta descascada.

6. Inclusão social e financeira



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

Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
5. Inclusão social e financeira		
6.1 Promoção de produtos bancários que contribuam para o combate à exclusão social e financeira (2015-2017)	 Cumprido.	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 um conjunto de produtos bancários destinados a promover a inclusão financeira da base da pirâmide.
6.3 Alinhamento de oferta da CGD com Portugal 2020, incluindo eixo "Inclusão Social e Emprego" - <i>Caixa 2020</i> (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.	-
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)	 Cumprido.	A CGD participa no Junior Achievement Portugal e desenvolve o Programa Young VolunTeam.



A Sustentabilidade é parte integral 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 no sítio [cgd.pt](https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Politicacompromissos/Pages/Politicacompromissos.aspx) em <https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Politicacompromissos/Pages/Politicacompromissos.aspx>

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.

Temas relevantes:

Práticas de inclusão financeira de clientes

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

Banca comercial - Clientes Particulares

- **2.169 contas abertas no final de 2016** ao abrigo da **Conta Base** criada na sequência das recomendações da Carta Circular nº 24/2014 do Banco de Portugal. Com esta conta o cliente usufrui de alguns serviços fundamentais de movimentação e pagamento mediante um preço único.
- **5.406 contas abertas no final de 2016** ao abrigo dos **Serviços Mínimos Bancários**
- **Conta CaixaPoupança Rumos** direcionada para pessoas portadoras de deficiência - **26,3 milhões de euros de saldo no final de 2016.**
- **Crédito Habitação para Deficientes** – **139 milhares de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Crédito Pessoal ao Consumo - Oferta Caixa Ativa**, direcionada para clientes a partir dos 55 anos – **43,5 milhões de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Crédito Pessoal Saúde Emergência**, destinado à aquisição de bens ou 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 em 2016.**
- **Crediformação para financiamento de despesas de formação** – **11,1 milhões de euros de crédito concedido em 2016.**
- **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 milhões de euros de saldo no final de 2016.**
- **Cartão Caixa Fã** - permite aos seus utilizadores financiar atividades de instituições de solidariedade social e ONG – **35,6 milhões de euros de valor transacionado em 2016.**
- **Cartão Fundação Alentejo** - para clientes que pretendam apoiar a Fundação Alentejo e contribuir para o desenvolvimento de projetos socialmente relevantes nesta região - **47 milhares de euros de valor transacionado em 2016.**
- **Cartões para estudantes e professores (CUP, ISIC, ISIC DD, ISIC Erasmus, ITIC)** - **493,9 milhões de euros de valor transacionado em 2016.**
- **Cartão Leve** - associado à oferta permanente da solução reforma Leve PPR - **65 milhões de euros de valor transacionado em 2016.**
- **Cartão LOL Junior** - comunicação orientada aos jovens, promovendo os cartões pré-pagos LOL e LOL Júnior, e aos pais, com foco no fracionamento de compras associado aos cartões de crédito - **132 milhares de euros de valor transacionado em 2016.**

No âmbito de soluções de inclusão das entidades que integram o sector social, de referir a linha de crédito Social Investe - linha protocolada entre a CGD, a CASES e o IEFP, para entidades que integram o sector social, com o objetivo de incentivar o investimento e o reforço da atividade em áreas existentes ou em novas áreas de intervenção, a modernização dos serviços prestados às comunidades, a modernização de gestão e o reforço de tesouraria. Em 2016 foram concedidos 135 milhares de euros de crédito ao abrigo desta linha.

Em 2016, 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) - 69,3 milhões de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Linha de crédito ao turismo – 8,3 milhões de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Linha de Crédito de Apoio à Qualificação da Oferta para as Empresas do Setor do Turismo 2016 – 618 milhares de euros em crédito concedido em 2016.**
- **Linha de Crédito PME Crescimento 2015 - destinada a promover a criação de emprego e o crescimento económico pela via do investimento, do apoio ao fundo de maneio e às exportações – 286,2 milhões de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Linha de Crédito Comércio Investe – 140 milhares de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Linha Investe QREN – 2,4 milhões de euros de crédito concedido em 2015.**
- **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 FINCRESCER.**
- **Caixa 2020 - uma solução global de financiamento e acompanhamento técnico, distintiva e de valor para as empresas, para apoio às candidaturas ao Programa Portugal 2020 – 4,7 milhões de euros de crédito concedido em 2016.**
- **Linha de Crédito com Garantia Mútua IFD 2016 – 2020 do Programa Capitalizar – 35 milhares de euros de crédito concedido em 2016.**

A CGD continuou a disponibilizar soluções de apoio à regeneração 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 2016 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+** : 4.440 Milhares de euros de crédito concedido em 2016
- **Caixa Jovem Empreendedor** - vocacionado para aquisição de equipamentos ou de outras componentes do lançamento de pequenos negócios e especialmente direcionado para jovens recém-licenciados – 851 milhares de euros de crédito concedido em 2016.
- **Cartão CaixaWorks Empreender** - visa cobrir necessidades de tesouraria de pequenas e micro-empresas de todos os setores, com menos de 2 anos de atividade – 62,4 milhões de euros de valor transacionado por particulares e 2,7 milhões de euros de valor transacionado por empresas em 2016.

OFERTA SUSTENTÁVEL NAS ESTRUTURAS INTERNACIONAIS

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.

<p>BI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito Formação Universitário - 330 milhares de euros de crédito concedido em 2016. • 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 - 212 milhares de euros de euros de crédito concedido em 2016. • 3.482 contas abertas ao abrigo dos serviços bancários gratuitos em 2016 (ao abrigo do Aviso n.º1/2013 do Banco de Cabo Verde). • BI Conta Poupança Jovem – bipoupas: conta destinada a jovens até aos 30 anos que possibilita a acumulação de poupança - 1,5 milhões de euros de saldo de depósitos no final de 2016. • BI Linha Trade Finance - Linha de crédito à importação – 942 milhares euros de crédito concedido em 2016. 	<p>BCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, com um montante global de 1.000 milhões de escudos cabo-verdianos (CVE) - 13,7 milhões de euros de crédito concedido em 2016. Tendo como objetivo a reativação da economia nacional, o BCA procedeu à renovação desta linha no montante de 3 milhões de contos. • Linha de crédito 1 Milhão de Contos - NU PINTA NOS TERRA, destinada a reabilitação e pintura exterior de casa - 615,7 mil euros de crédito concedido em 2016. • Crédito Universitário: 1,4 milhão de euros de crédito concedido em 2016. • Linha de crédito para estudantes do ensino superior com garantia mútua - 226 mil euros de crédito concedido em 2016. • 45 contas bancárias abertas em 2016 ao abrigo dos serviços bancários gratuitos estabelecidos pelo Aviso n.º1/2013 do Banco de Cabo Verde. • BCA Poupança Jovem: conta destinada a jovens até aos 30 anos que possibilita a acumulação de poupança – 10 milhões de euros de saldo de depósitos no final de 2016. • Depósito Emigrante ao abrigo do Decreto-Lei n.º 53/95, de 26 de Setembro que regula o sistema poupança-emigrante em Cabo Verde – 323 milhões de euros de saldo de depósitos no final de 2016. 	<p>Mercantile Bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiamento a PME no âmbito da Política de Emancipação Económica da População Negra (EEPN) - 19,3 milhões de euros de crédito concedido e 28,3 milhões de euros em financiamento de transações EEPN em 2016
--	---	---

7. Educação e literacia financeira



Tema relevante:

Práticas de literacia financeira

Atividades de cariz social em benefício da comunidade

Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
7. Educação e literacia financeira		
7.1 Promoção de educação financeira junto de um público alargado de clientes e não clientes, particulares e empresas (2015-2017)	 Cumprido.	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)	 Cumprido.	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.	-
7.4 Desenvolvimento de voluntariado corporativo de competências, na área de literacia financeira (2015-2017)	 Cumprido.	A CGD participou no Junior Achievement Portugal onde a literacia financeira é um dos temas de trabalho.



SALDO POSITIVO 2016

- Um site dividido em duas áreas distintas (Particulares e Empresas);
- Uma página no Facebook, que contabiliza já mais de 132 mil fãs
- 26,5 milhões de visualizações

6,5  **+ 13%**
face a
2015
milhões
de visitas

4,25  **+ 12%**
face a
2015
milhões de
visitantes
únicos

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.

2016 foi uma vez mais um ano de consolidação e crescimento – registando um aumento de visitas e visualizações da página.

Os benefícios do projeto não se circunscrevem ao apoio que o Saldo Positivo presta no esclarecimento dúvidas relacionadas com temas financeiros.

Estruturas internacionais

O BI apoiou o lançamento do livro “Diplomacia Económica”, com o objetivo de promover o acesso à literacia, já que a obra fundamenta a apresentação de políticas económicas, estratégias de atração de investimento direto estrangeiro e a operacionalização da diplomacia económica em Cabo Verde.

8. Suporte à Economia Social



Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
8. Suporte à economia social		
8.1 Implementação de plataforma "Comunidade" para seleção de apoios sociais a conceder e respetiva monitorização, incluindo a sua aplicação pela rede comercial (2015)	 Cumprido.	Em 2015 foi implementada uma ferramenta de submissão de pedidos e triagem dos apoios a conceder, disponível no sítio cgd.pt .
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)	 Cumprido.	Foram organizadas algumas ações de voluntariado.
8.3 Constituição de Bolsa de voluntários internos e realização de formação (2015-2017)	 Cumprido.	A CGD tem uma Bolsa de Voluntários que se inscreveram internamente para participar em ações de voluntariado.
8.4 Continuidade do Programa YoungVolunteam nas escolas (2015-2017)	 Cumprido	A CGD realizou mais uma edição (2015/2016) do Programa Youngvolunteam.
8.5 Alargamento de Programa Youngvolunteam ao segmento universitário para promoção do empreendedorismo social (2015-2017)	 Em análise.	-
8.6 Exportação do Programa Youngvolunteam para estruturas internacionais (2016-2017)	 Em análise.	-



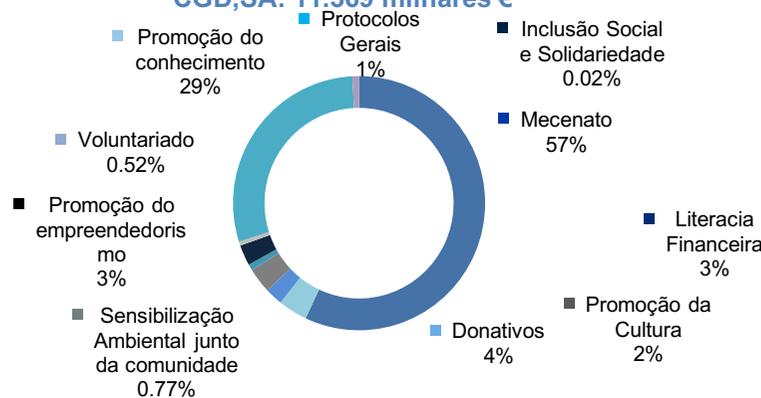
INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

Tema relevante:

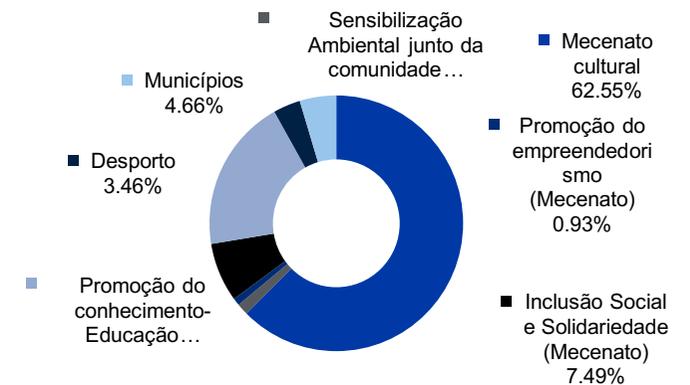
Atividades de cariz social em benefício da comunidade

A CGD monitoriza o investimento na comunidade, de forma a compreender o seu impacto social, e tornar mais eficientes os apoios concedidos. Desde 2015, a CGD tem uma ferramenta de triagem dos apoios a conceder, disponível em www.cgd.pt, a fim 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 11.569 milhares de euros em várias áreas de atuação. Adicionalmente, a CGD doou no total 82 peças de mobiliário de escritório a 4 instituições - Bombeiros Voluntários de Penacova e Freguesia de Penacova; Escola Náutica Infante D. Henrique e Escola EB23 José Ferreira Pinto Basto em Ílhavo. Doou também 5.034 equipamentos informáticos a 3 instituições, nomeadamente ao Centro Cultural Azambujense, ao Serviço Jesuíta aos Refugiados (SJR) e à ENTREAJUDA para doação a instituições carenciadas.

CGD,SA: 11.369 milhares €



BCA: 78 milhares €



BCG Brasil 24 milhares €



BI: 98 milhares €



YOUNGVOLUNTEAM 2015/2016



• 200 Escolas



• 2.185 alunos embaixadores YVT

• + de 9.000 alunos

VOLUNTARIADO

Programa Young VolunTeam

O Young VolunTeam é um programa de voluntariado juvenil promovido pela CGD, no âmbito da política de envolvimento com a comunidade. Lançado em 2012, é um programa direcionado a jovens do ensino básico e secundário, desenvolvido em parceria com a ENTRAJUDA e a Sair da Casca, e que conta com o apoio da Direção-Geral da Educação do Ministério da Educação, do Instituto Português do Desporto e da Juventude, do Programa Juventude em Ação da Comissão Europeia e da SEA – Agência de Empreendedores Sociais. Desde a edição 2014/2015, conta com o Alto Patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República, o que veio confirmar o valor deste projeto, reiterando o objetivo de apoiar a concretização de ideias que tenham o futuro de Portugal como elemento base e primordial.

A edição de 2015/16 do Young VolunTeam envolveu 200 escolas e 2.185 jovens líderes “embaixadores”, impactou mais de 9.000 alunos e angariou mais de 25.000 euros e uma tonelada de material pedagógico.

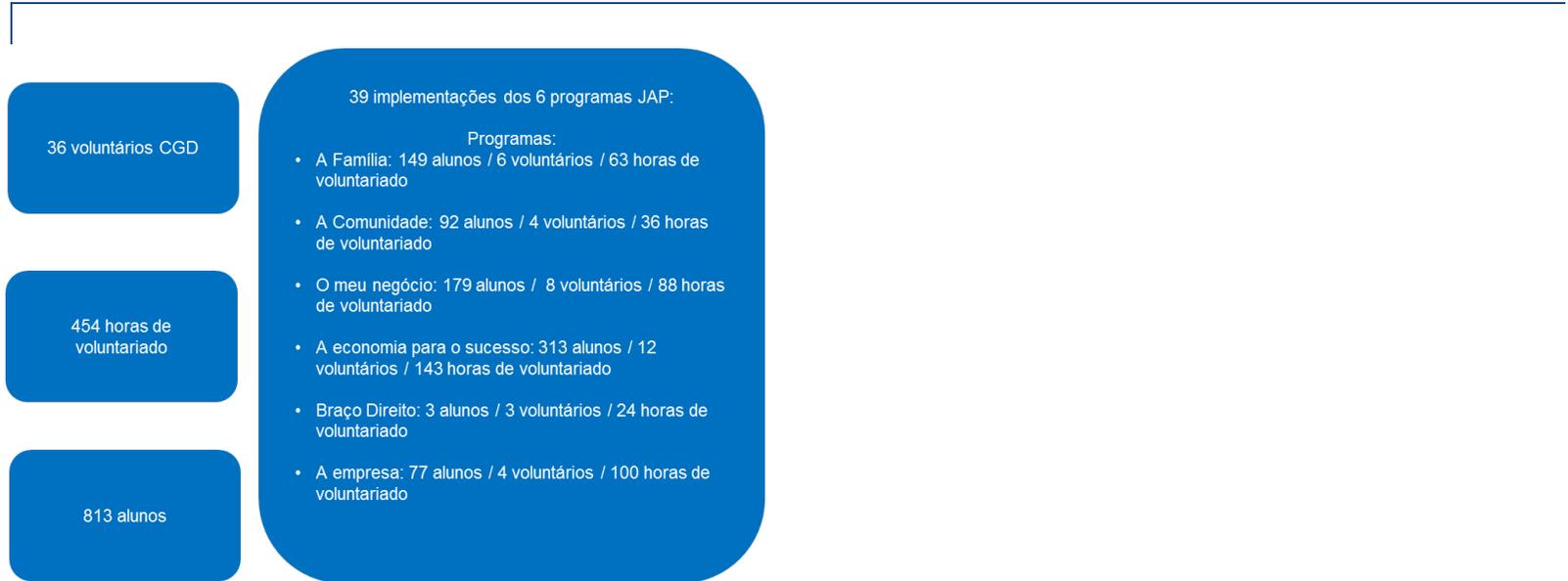
A cerimónia final desta edição decorreu em julho na Culturgest, onde foram entregues os prémios às escolas vencedoras desta edição: Escola Secundária Jacôme Ratton, Cooperativa de Ensino Didáxis, Escola Básica e Secundária de São Roque do Pico, Escola Secundária Fernão Mendes Pinto e Escola Técnica Profissional do Ribatejo.

Em 2016, o Young VolunTeam foi distinguido na categoria voluntariado da iniciativa reconhecimento práticas RS, organizada pela APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

Junior Achievement Portugal - educação para o empreendedorismo

A colaboração da CGD com a Junior Achievement Portugal teve início em 2011. Desde então já impactou 3.581 alunos num total de 2.474 horas de voluntariado. A CGD é associada da Junior Achievement Portugal e participa em vários programas dedicados ao ensino de diversos conceitos de literacia financeira e empreendedorismo.

No ano letivo 2015/2016:



Tema relevante:

Comunicação e parcerias com ONG/IPSS

Recolha de brinquedos – Ação de Natal

Sob o mote “Brincar é preciso”, entre os dias 14 de dezembro e 6 de janeiro, realizou-se em parceria com a ENTRAJUDA e com a colaboração da empresa SAS, uma ação de recolha de brinquedos (novos ou usados em bom estado) para crianças carenciadas até aos 10 anos de idade e integradas em IPSS. Esta iniciativa foi realizada em articulação com a rede comercial, na qual foram identificadas as agências CGD de cada distrito de Portugal Continental e Ilhas (total de 20) e comunidade envolvente. No total foram angariados 3.000 brinquedos e apoiadas 23 IPSS, impactando cerca de 2.780 crianças.

Recolha de laranjas nos Jardins do Palácio de Queluz

Foi também organizada uma ação de recolha de laranjas nos Jardins do Palácio de Queluz, em parceria com a ENTRAJUDA e o Banco Alimentar, da qual resultou a distribuição de 263 kg de laranjas a pessoas carenciadas e apoiadas por instituições de solidariedade social.

Recolha de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos no Edifício Sede

A CGD organizou, também em parceria com a ENTRAJUDA, uma ação de recolha de equipamentos elétricos e eletrónicos no edifício sede, tendo sido recolhidos no total 170 kg de equipamentos, dos quais 53% foram reutilizados para distribuição por instituições de solidariedade social. Os restantes foram devidamente encaminhados para reciclagem.

Recolha de material escolar para as crianças carenciadas vítimas dos incêndios

Em setembro de 2016, os colaboradores da CGD reuniram-se com um objetivo comum: doar livros e material escolar para as famílias vítimas dos incêndios, com carências comprovadas, permitindo promover a luta contra a pobreza e inclusão social. No final da ação, foram recolhidos no total 566 kg de bens: 386 kg de livros escolares e 180 kg de material escolar. Este material foi entregue pela ENTRAJUDA, parceira nesta ação, às instituições que farão a distribuição a estas famílias.

Ainda no âmbito de apoio a vítimas de incêndios, a CGD realizou duas campanhas. Uma de angariação de donativos a favor dos Bombeiros Portugueses para aquisição de equipamentos e materiais necessários para distribuição pelas corporações mais carenciadas, e outra de angariação de donativos para apoiar as populações mais atingidas pelos incêndios na Madeira. No global, foram angariados 399.012,18 euros.

PROMOÇÃO DE CULTURA

Em 2016, a Fundação Caixa Geral de Depósitos - Culturgest registou um valor de mecenato na ordem de 1.104 milhares de euros, tendo dado continuidade a vários projetos em diversas áreas - música, teatro, dança, cinema, conferências e leituras, serviço educativo, cursos, visitas e exposições.

609 espetáculos e
atividades

301 sessões

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. Este gabinete é composto por 3 áreas específicas: a do Arquivo Histórico, a do Museu e Colecionismo e a das Bibliotecas e Mediatecas.

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.

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.

Em 2016, destaca-se a seleção, aquisição e tratamento documental de todas as obras bibliográficas adquiridas para as 9 mediatecas; missões técnicas às mediatecas de Cabo Verde e S. Tomé e Príncipe; elaboração do projeto de alargamento da mediateca da Praia; mudança de instalações da mediateca de Maputo; colaboração na elaboração de uma tese de mestrado cujo título é “Mediatecas da Caixa Geral de Depósitos – Estudo de caso de S. Tomé e Príncipe 2004-2016”; bem como a implementação do serviço de apoio a invisuais nas mediatecas da Praia e do Mindelo.

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 registou, em 2016, 59 concertos, e um acréscimo considerável no número de espetadores, atingindo os 31 milhares de espetadores.
- **Festivais de música** - Caixa Ribeira, NOS Primavera Sound, NOS Alive, MEO Marés Vivas, Super Bock Super Rock, EDP Cool Jazz, MEO Sudoeste, Vodafone Paredes de Coura e Caixa Alfama.

Promoção do Empreendedorismo

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

A CGD manteve o patrocínio à Startup Lisboa, uma associação privada sem fins lucrativos que é atualmente um dos principais agentes e promotores do ecossistema empreendedor nacional e distingue-se pela construção de um forte espírito de comunidade baseado no conhecimento e partilha. De referir que, através da combinação de infraestruturas e serviços de apoio especializados, esta incubadora já apoiou desde o seu início (em 2012) mais de 250 projetos inovadores e com potencial de internacionalização, através de mentoria, ligação a parceiros estratégicos, acesso a investimento/financiamento, atividades de networking e aprendizagem, e comunicação.

No âmbito de apoio a eventos de empreendedorismo, foi realizada a 2ª edição do Caixa Entrepreneur Award, o maior evento nacional ligado ao empreendedorismo e inovação, que reuniu, em 2016, cerca de 800 pessoas e trouxe a Portugal uma série de capitais de risco internacionais, tais como DN Capital, e.Ventures, Forbion, Vesalius, Evonik, Robert Bosch Ventures, IKEA Greentech Ventures, Evonik Ventures, Kreos Capital, entre outros, bem como a maioria do ecossistema nacional (investidores, empreendedores, aceleradores e incubadoras).

Destaca-se ainda a participação ativa da Caixa Capital no Web Summit, evento global de empreendedorismo e inovação que pela primeira vez se realizou em Portugal. A CGD foi a patrocinadora do programa de voluntariado do Web Summit (2500 voluntários inscritos) e esteve também presente com um *stand*.

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).

9. Ecoeficiência



Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
9. Ecoeficiência		
9.1 Alargamento do âmbito da certificação segundo a ISO 14001 do SGA implementado na sede (2015-2017)	 Em progresso.	-
9.2 Promoção da ecoeficiência das operações da CGD (2015-2017)	 Cumprido.	A CGD tem implementado um conjunto de medidas de promoção da ecoeficiência, sendo reportadas algumas delas no presente documento.
9.3 Promoção da eficiência energética no <i>data center</i> (2015-2017)	 Cumprido.	A CGD deu continuidade ao Programa Green do Sogrupu Sistemas de Informação, o qual visa promover a eficiência energética no data center.
9.4 Promoção da eficiência energética, ao nível corporativo (2016-2017)	 Em progresso.	-
9.5 Formação e sensibilização ambiental para colaboradores e fornecedores, ao nível corporativo (2015-2017)	 Cumprido.	A CGD manteve um conjunto de ações de sensibilização ambiental junto dos colaboradores e fornecedores.
9.6 Promoção da <i>gamification</i> em agências com base no desempenho ambiental (2016-2017)	 Em análise.	-
9.7 Realização de estudo de viabilidade técnico -económica do sistema de aproveitamento de águas pluviais (2015-2016)	 Cumprido	O estudo foi desenvolvido em 2016.



GESTÃO AMBIENTAL

Tema relevante:

Sistema de gestão ambiental

Ecoeficiência

A CGD manteve o compromisso ambiental estabelecido, que se encontra assente nas diretrizes da sua Política de Ambiente de cumprimento da legislação ambiental e outros requisitos aplicáveis, de uma atitude proativa de prevenção da poluição e a melhoria contínua do desempenho ambiental.

Foi mantida a certificação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) do Edifício Sede, de acordo com a ISO 14001, que pretende monitorizar os consumos dos vários aspetos ambientais das atividades desenvolvidas no edifício.

Além de iniciativas de sensibilização ambiental dos colaboradores e da comunidade, 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. Terminado o ciclo estratégico 2006-2015 do Programa de Baixo Carbono, a CGD deu início ao processo de revisão da sua estratégia para o horizonte temporal 2020, a qual se encontra em fase de conclusão e contempla diversos eixos de atuação: a quantificação e redução de emissões, a compensação de emissões, o financiamento de baixo carbono e a sensibilização da comunidade.

Em 2016, a CGD, SA continuou a investir na proteção e gestão ambiental, totalizando cerca de 550 mil euros, em termos de custos com despesas relacionados com a prevenção, gestão ambiental, e outros temas ambientais (e.g. resíduos, água, eficiência energética).

No âmbito da sua gestão ambiental, a CGD publica os resultados alcançados durante o ano de 2016 relativamente aos aspetos ambientais: energia, água, emissões, materiais, resíduos. Para informação mais detalhada sobre indicadores ambientais deve ser consultado o documento Indicadores de Sustentabilidade e Notas Metodológicas, ambos disponíveis no sítio cgd.pt.



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



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



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



**ENERGIA
2016**

GLOBAL

329.634 GJ

↓ 6% face a 2015

**PORTUGAL
CGD,SA**

316.017 GJ

↓ 6% face a 2015

**CABO VERDE
BI**

2.140 GJ

↓ 0,1% face a 2015

BCA

10.014 GJ

↓ 6% face a 2015

**BRASIL
BCG Brasil**

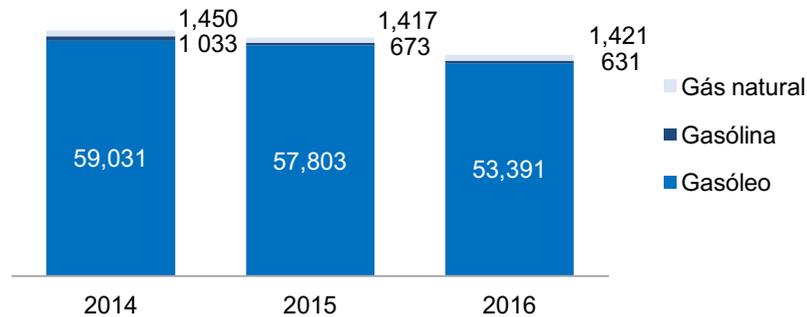
1.194 GJ

↓ 24% face a 2015

Consumo de energia

No âmbito do investimento na redução do consumo de energia da atividade, a CGD continuou a implementar as medidas de eficiência energética e a monitorizar o impacto ambiental associado. O consumo de energia do Banco divide-se em energia direta - consumo de combustíveis da frota (gasóleo e gasolina) e dos edifícios (gasóleo e gás natural (apenas Portugal)) – e energia indireta - consumo de eletricidade dos edifícios centrais e rede comercial/agências.

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL POR TIPO DE COMBUSTÍVEL NOS EDÍFÍCIOS E FROTA (em GJ)



CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL NOS EDÍFÍCIOS E FROTA 2016 POR ESTRUTURA (em GJ)

	2016
CGD, S.A.	52.375 GJ
BCA	10.014 GJ
BI	587 GJ
BCG Brasil	1.194 GJ

INTENSIDADE ENERGÉTICA 2016

GLOBAL

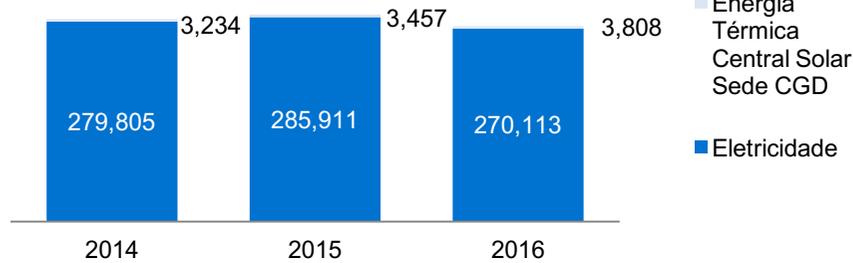
0,28
GJ/milhares €

CGD, SA: 0,29
BI: 0,33
BCA: 0,43
BCG Brasil: 0,04

36,3
GJ/FTE

CGD, SA: 37,6
BI: 16,1
BCA: 22,0
BCG Brasil: 14,7

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA TOTAL POR TIPO (em GJ)



CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA TOTAL 2016 POR ESTRUTURA (em GJ)

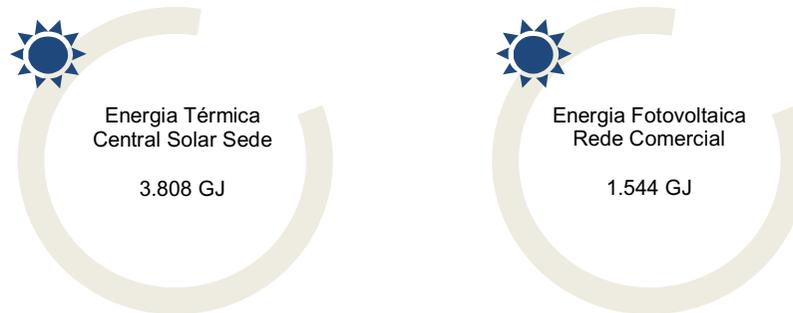
	2016
CGD, S.A.	259.833 GJ
Central Solar Sede CGD	3.808 GJ
BCA	7.640 GJ
BI	1.553 GJ
BCG Brasil	1.087 GJ

Energia térmica central solar sede

Em 2016, a CGD regista uma redução no consumo de energia de 6% face a 2015. Analisando, os consumos de combustíveis (frota e em equipamentos existentes nos edifícios) a redução é de 7%, e no consumo de energia elétrica a redução é de 6% face a 2015. O decréscimo do consumo de energia está simultaneamente associado à evolução da atividade da CGD e às diversas medidas de redução que a CGD implementou durante os últimos anos, relacionadas por exemplo com a iluminação mais eficiente, equipamentos mais eficientes e utilização de outros meios de comunicação. Relativamente às estruturas internacionais, regista-se uma redução significativa no consumo de energia do BCG Brasil devido à mudança de instalações para um edifício com a certificação LEED Platinum.

Energias renováveis

A CGD continuou a apostar na produção de energia solar na Central Solar do Edifício Sede e na 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.



No âmbito da eficiência energética, a CGD S.A. continuou a implementar medidas de forma a melhorar o seu desempenho ambiental. Em 2016 algumas das medidas implementadas estiveram relacionadas com a substituição da iluminação por lâmpadas LED (por exemplo: nos corredores, nas cabines de elevadores), na substituição de equipamentos de climatização mais eficientes, redução em 1 hora do horário de funcionamento dos letreiros luminosos em todas as agências. Estima-se que o conjunto das medidas implementadas permitam uma poupança de 1,2 GWh/ano.

No centro de processamento de dados, localizado no Edifício Sede, a CGD manteve o programa Green e a implementação de medidas com vista à eficiência energética. Em 2016 destaca-se as seguintes iniciativas: a conclusão do Projeto WOL (*Wake On Lan*) que desliga todos os equipamentos localizados no edifício sede após o horário laboral, a continuação da contentorização do *data center*, a virtualização dos servidores e a continuação das medidas de eficiência energética associadas à refrigeração no interior do *data center*.



GLOBAL

156.008 m³

↓ 2% face a 2015

**PORTUGAL
CGD,SA**

↓ 2% face a 2015

**CABO VERDE
BI**

↓ 8% face a 2015

BCA

↓ 13% face a 2015

**BRASIL
BCG Brasil**

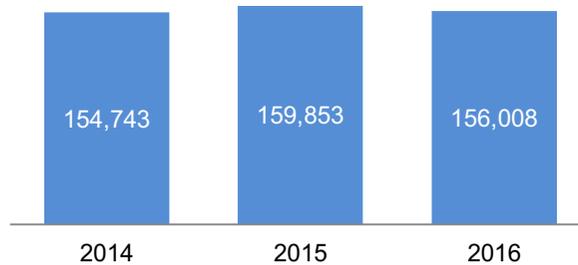
↓ 27% face a 2015

Consumo de água

Decorrente das medidas de sensibilização e redução do consumo de água nos edifícios centrais, a CGD registou uma redução de 2% face a 2015. O consumo de água das instalações CGD S.A e do BCG Brasil são realizados nas instalações sanitárias e de rega, e é fornecida pela rede pública. No caso do BI e do BCA, o consumo de água provém da rede municipal e de autotanques.

No final do ano de 2016 o BCG Brasil mudou de instalações, estando atualmente num edifício com a certificação LEED Platinum.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA
(em m³)



CONSUMO TOTAL DE ÁGUA 2016 POR ESTRUTURA
(em m³)

	2016
CGD, S.A.	149.577 m ³
BCA	4.240 m ³
BI	1.216 m ³
BCG Brasil	975 m ³

MATERIAIS
2016

GLOBAL

761 ton.

↓ **13% face a 2015**

PORTUGAL
CGD,SA

↓ **14% face a 2015**

CABO VERDE
BI

↑ **53% face a 2015**

BCA

↑ **22% face a 2015**

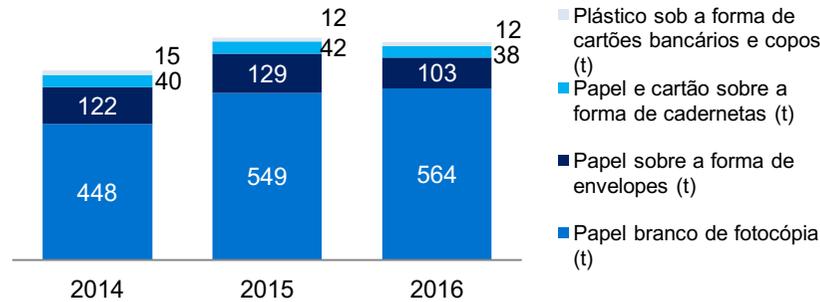
BRASIL
BCG Brasil

↑ **40% face a 2015**

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 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), garantindo que as florestas de onde provem o papel, são geridas de uma forma sustentável, respeitando rigorosos critérios internacionalmente estabelecidos.

CONSUMO DE MATERIAIS (PAPEL E PLÁSTICO) TOTAL
(em t)



CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS (PAPEL) 2016 POR ESTRUTURA
(em t)

	2016
CGD, S.A.	706 t
BCA	13 t
BI	11 t
BCG Brasil	4 t

A CGD S.A, deu continuidade a iniciativas de redução de impressão e de envio por correio.

No âmbito da sua atividade, a CGD S.A. tem de realizar diversas comunicações obrigatórias. Em 2016 mais de cerca de 15 milhões de comunicações extraordinárias seguiram via digital, evitando-se assim o consumo de papel, e mais de 4 milhões de comunicações extraordinárias seguiram agregadamente com outra comunicação, via postal.

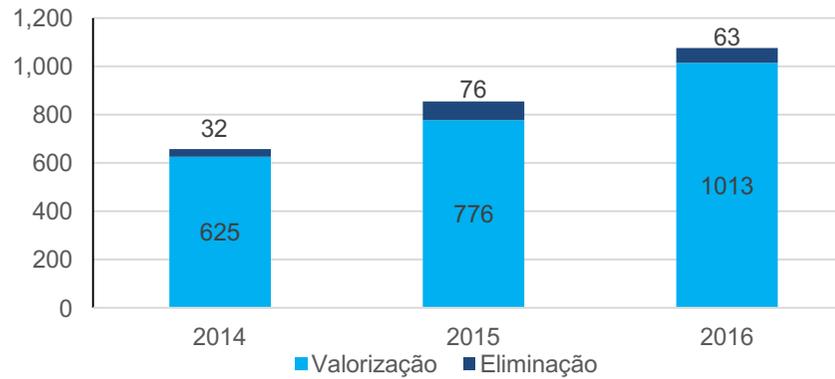
Também na abertura de contas, principalmente no âmbito da abertura de contas universitárias, a CGD S.A deu continuidade ao projeto de forma a apostar na utilização de documentação em formato de digital. Em 2016, 95% do total dos 200.000 documentos recebidos referentes à adesão a produtos e serviços bancários e não bancários foram enviados em suporte digital.

Gestão de resíduos

Em 2016, a CGD S.A. produziu aproximadamente 1.076 toneladas de resíduos, dos quais 99% são resíduos não perigosos. A produção total de resíduos da CGD aumentou 26% em relação ao ano anterior, devido à realização de uma ação extraordinária de eliminação de papel no arquivo de Sacavém e devido à capacidade dos recipientes utilizados na recolha de resíduos urbanos. A taxa de valorização dos resíduos foi de 94%.

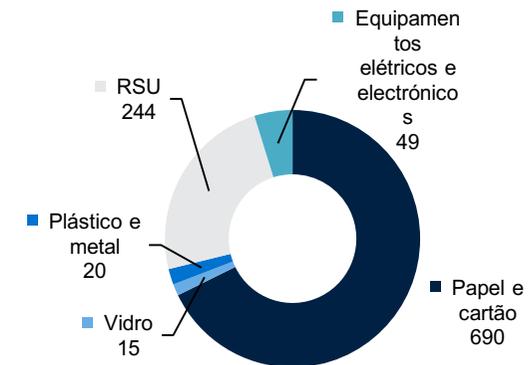
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS POR DESTINO

(em toneladas)



PRINCIPAIS TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS PRODUZIDOS EM 2016

(em toneladas)



Reciclagem de cartões bancários

Decorrente do seu Sistema de Gestão Ambiental e com vista a promover a economia circular, de forma a gerir e reduzir os impactos ambientais associados à produção e tratamento de resíduos, a CGD implementou um circuito que possibilitou que os cartões bancários (caducados ou em fim de vida útil) e os cartões não bancários (por exemplo cartões de fidelização, etc.), sejam passíveis de serem valorizados através da reciclagem do plástico. No ano de 2016, foram enviados para reciclagem cerca de 5,4 toneladas de cartões e entregues as primeiras peças de mobiliário urbano provenientes deste projeto.

Neste ano, o projeto foi distinguido no Reconhecimento Práticas RS, na categoria Ambiente, atribuído pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) e foi selecionado enquanto exemplo no portal ECO.NOMIA, iniciativa do Ministério do Ambiente para a tema da Economia Circular. Foi também transmitido na RTP um episódio da rúbrica “Minuto Verde” da Quercus, exclusivamente dedicado a este projeto.



Tema relevante:

Formação e sensibilização ambiental

SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Sensibilização interna

A CGD manteve a sensibilização interna para a adoção de boas práticas ambientais, através de um conjunto de iniciativas desenvolvidas em 2016:

- Colocação de *posters* nos vários pisos do edifício sede;
- Disponibilização do dossier sobre as práticas do sistema de gestão ambiental (SGA) aos fornecedores residentes;
- Integração de conteúdo sobre o SGA no folheto de acolhimento de novos colaboradores e distribuído no programa obrigatório de visitas ao edifício;
- Foi mantido ativo o tutorial sobre o SGA, disponível para todos os colaboradores da CGD.

Durante o ano, e também ao abrigo do SGA, foi implementado um circuito centralizado, no edifício sede, para recolha de tampas de plástico a favor de causas solidárias.

Floresta Caixa

A CGD participa de forma ativa na conservação da natureza e da biodiversidade pelo que manteve a sua parceria com a Tapada Nacional de Mafra no acompanhamento das áreas florestais anteriormente intervencionadas pelo Banco, incluindo também vantagens para os seus clientes e colaboradores. Aliado a esta preocupação, a CGD contribui também para o combate das alterações climáticas através da floresta e para a escassez de recursos naturais. Na comemoração do Dia Mundial da Floresta Autóctone, a 23 de novembro, e do 10º aniversário da Floresta Caixa, a Caixa lançou o livro infantil “A História do Príncipe que foi Rei” que aborda a história da Tapada de Mafra, reforçando a nossa ligação ao Património Natural do nosso país.

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 2016 plantou, em conjunto com as escolas do concelho de Mafra, mais de 310 árvores na zona da Barroca/Encosta do Assobio

Parceria com o Jardim Zoológico

A CGD associou-se ao Jardim Zoológico através da valorização do seu centro pedagógico, contribuindo desta forma para a educação ambiental e promoção 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. O Jardim Zoológico de Lisboa recebe cerca de 800.000 visitantes/ano.

Em 2016 foi realizada uma ação de ativação com o objetivo de proporcionar um momento de sensibilização/educação ambiental às famílias que visitassem o Jardim Zoológico, que envolveu 3.504 visitantes.



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

Tema relevante:

Comunicação e parcerias com ONG/IPSS

Conferência "Projetar o futuro: uma Educação para a sustentabilidade"

A CGD promoveu uma conferência com o objetivo de difundir os bons exemplos para o desenvolvimento sustentável, tendo sido realizada no Pequeno Auditório da Culturgest. Este evento contou com a presença de 11 participantes e estiveram presentes personalidades da área da Educação para o Desenvolvimento Sustentável, a nível europeu, como Roland Gérard, do Programa "École et Nature" e do "CFEEDD" e Julia Heiss, do secretariado da UNESCO, Paris, do "Programa de ação global para a EDS"

O evento contou na Sessão de Abertura com o Dr. José de Matos, José Sá Fernandes, Vereador da Estrutura Verde e Energia da CML, Jean-François Blarel, Embaixador de França e João Pedro Matos Fernandes, Ministro do Ambiente conferência contou

Lisbon Green Hackathon 2016

A CGD foi o principal patrocinador deste evento, organizado pela Oficina das Energias que integra alunos do Mestrado Integrado em Engenharia da Energia e do Ambiente da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa e tem o apoio do Departamento de Engenharia Geográfica, Geofísica e Energia.

O projeto é uma abordagem *hacker* à Sustentabilidade, desenvolvendo-se numa maratona intensiva de 24 horas, 40 participantes em 10 equipas, que desenvolveram ideias para um futuro mais verde, construíram e apresentaram protótipos a um painel de jurados.

10. Adaptação às alterações climáticas

ODS



Área de atuação	Status de implementação a 31 dezembro 2016	Observações
10. Adaptação às alterações climáticas		
10.1 Prossecução da implementação do Programa de Baixo Carbono – definição de metas e alargamento de âmbito da pegada de carbono a outras estruturas internacionais (2015-2017)	Em progresso.	A CGD definiu uma nova meta de redução de emissões: Reduzir 3% o total de emissões GEE (âmbito 1 e 2) até 2020, face a 2015.
10.2 Compensação das emissões de carbono da CGD (2015-2017)	Cumprido.	A CGD compensa as suas emissões de CO2, através da aquisição de créditos de carbono. Contudo, em 2016 não teve necessidade de adquirir créditos de carbono.
10.3 Dinamização da parceria com a Tapada Nacional de Mafra (2015-2017)	Cumprido.	A CGD realizou iniciativas em parceria com a Tapada Nacional de Mafra.
10.4 Definição de plano de voluntariado na área do ambiente (2015-2017)	Cumprido.	A CGD dinamizou algumas ações de voluntariado ambiental.
10.5 Redefinição do Plano de Mobilidade (2015-2017)	Cumprido.	No âmbito da consulta a stakeholders em matéria de sustentabilidade, a CGD auscultou os seus colaboradores sobre o tema mobilidade.
10.6 Alinhamento de oferta da CGD com Portugal 2020, incluindo eixo “Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos” - Caixa 2020 (2015-2017)	Cumprido.	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)	Cumprido.	A CGD participou no programa CDP Supply Chain.
10.8 Apoio ativo de iniciativas de sensibilização ambiental (2015-2017)	Cumprido.	A sensibilização ambiental é uma área estratégica de investimento na comunidade.



10.9 Revisão dos critérios para constituição da frota de serviço, integrando critérios ambientais (2015-2017)



Em análise.

Tema relevante:

Combate às alterações climáticas, eficiência energética, emissões de CO₂ e energias alternativas

PROGRAMA DE BAIXO CARBONO

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

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

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. Desta forma, a CGD consegue identificar a eficiência das medidas de redução já implementadas e planear outras medidas para alcançar o objetivo definido.



EMISSIONES DE CO₂
2016
(Toneladas CO₂e)

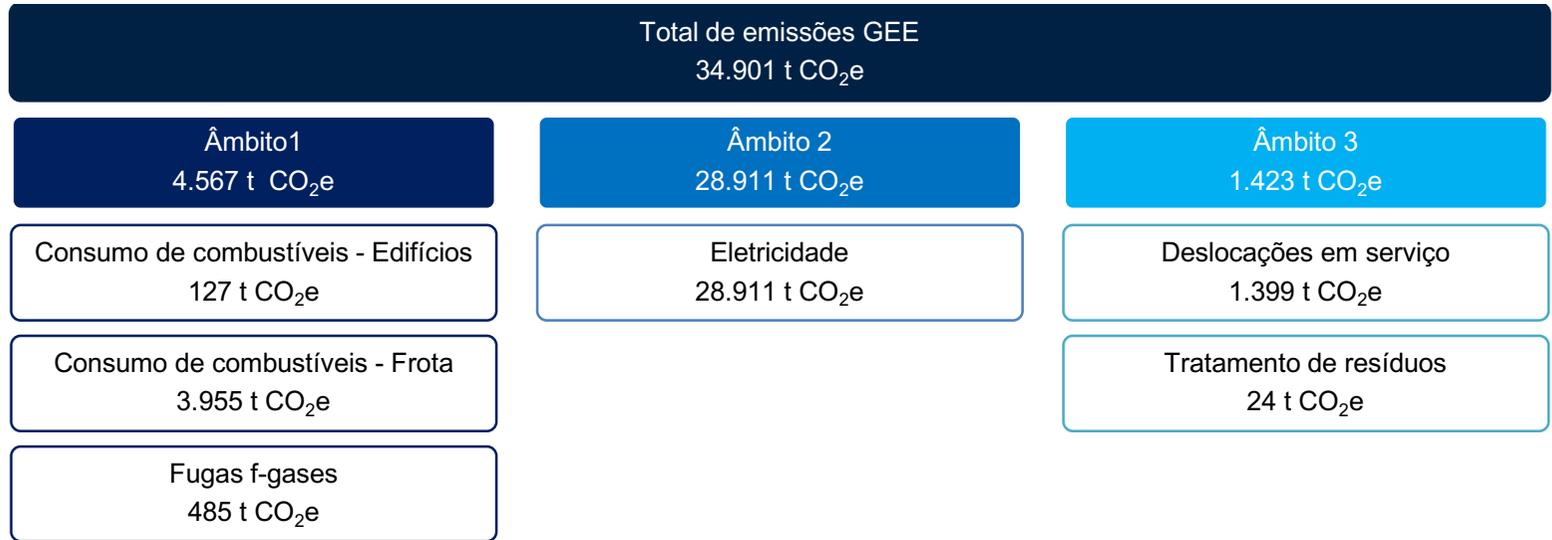
Total
CGD,SA: 33.017
BI: 316
BCA: 1.450
BCG Brasil: 119

Âmbito 1
CGD,SA: 4.199
BI: 43
BCA: 307
BCG Brasil: 18

Âmbito 2
CGD, SA: 27.541
BI: 227
BCA: 1.118
BCG Brasil: 25

Âmbito 3
CGD, SA: 1.277
BI: 45
BCA: 24
BCG Brasil: 76

EMISSIONES DE GASES COM EFEITOS DE ESTUFA DA CGD EM 2016, POR ÂMBITO E FONTE
(em toneladas CO₂e)



As emissões de GEE da CGD, considerando os bancos afiliados do Grupo, registaram uma redução de 23% face a 2015. Esta redução está associada ao fator de emissão do fornecedor de energia da CGD S.A. e com as diversas medidas de redução na área da eficiência energética que têm sido implementadas ao longo dos anos. Conforme já referido anteriormente a mudança de instalações do BCG Brasil para um edifício LEED, também contribuiu para a redução das emissões, representando uma diminuição de 28% face a 2015. No BCA regista-se uma diminuição de 8% face a 2015 e no BI um ligeiro aumento de 3% face a 2015.

A principal atividade associada à pegada de carbono da CGD é o âmbito 2 referente ao consumo de energia elétrica.

A CGD S.A regista uma redução de 28% nas emissões totais de GEE, registando-se uma redução de 5% das emissões do âmbito 1, 26% no âmbito 2 e 27% no âmbito 3. Esta redução está maioritariamente associada a todas as políticas de mobilidade e utilização de outros meios de comunicação implementadas ao longo dos diversos anos e das medidas de eficiência energética que a CGD tem implementado nos edifícios.

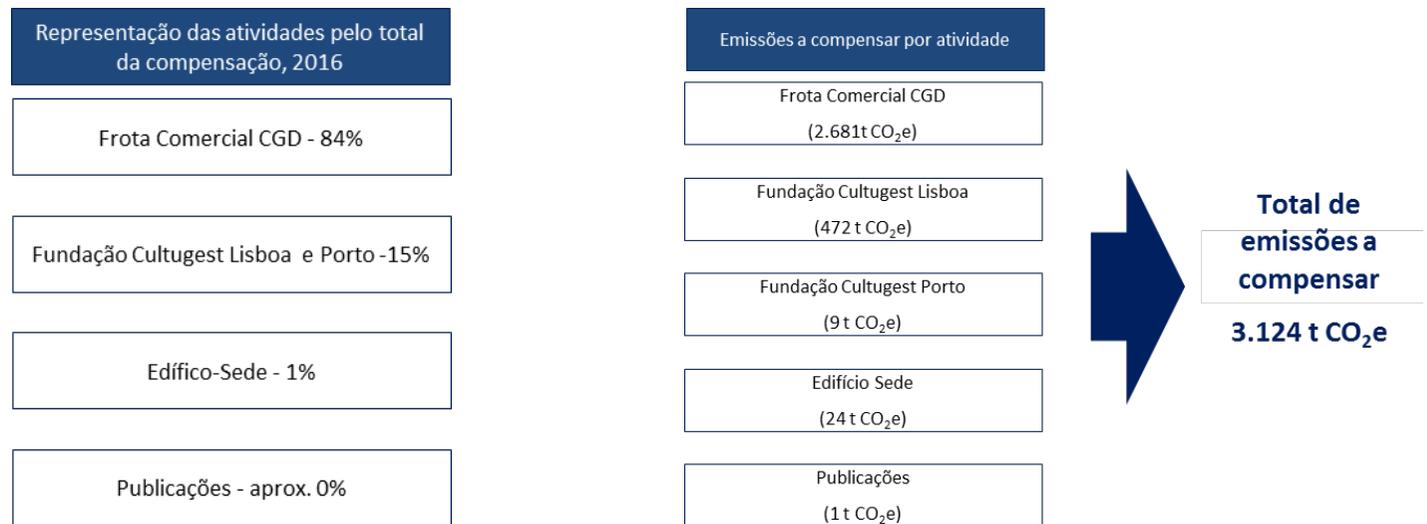
A CGD S.A. definiu um novo objetivo ao nível das emissões de GEE - reduzir 3% do total de emissões GEE (âmbito 1 e 2) até 2020,

face a 2015. Em 2016, registou-se uma redução considerável das emissões de GEE associadas as diversas medidas de eficiência energética que a CGD tem implementado nos edifícios, demonstrando que a CGD S.A. irá atingir a meta traçada até 2020.

Compensação de emissões

No sequência do Programa de Baixo Carbono, a CGD S.A. compensa parte das emissões de GEE geradas durante a atividade da CGD S.A., nomeadamente as associadas a: frota comercial; Fundação Caixa Geral de Depósitos Culturgest Lisboa e Porto (eletricidade e tratamento de resíduos enviados para aterro); tratamento de resíduos enviados para aterro do edifício sede; e emissões de GEE indiretas associadas à produção de publicações (Caixa Empresas), durante o período de reporte de 1 de janeiro a 31 de dezembro.

A compensação é feita utilizando créditos de carbono adquiridos e que estão associados a projetos que reduzem emissões fora das fronteiras nacionais, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde se inserem.



Em 2016, a CGD S.A. irá compensar 3.124 t CO_{2e}, com recurso a créditos de carbono de projetos de energia renováveis. A seleção dos projetos utilizados pela CGD S.A. são escolhidos de acordo com critérios que garantam a elegibilidade e que potenciem benefícios ambientais e sociais. No ano de reporte, a CGD S.A. não comprou créditos de carbono, tendo sido utilizados créditos relativos ao Projeto Hydro Brasil disponíveis na bolsa de créditos de carbono da CGD, S.A..

O objetivo do projeto Hydro Brasil é a produção de eletricidade utilizando fontes renováveis, construindo pequenas barragens hidroelétricas localizadas nos municípios de Júlio de Castilhos e Salto de Jacuí, na zona do Rio Grande do Sul, substituindo o consumo de combustíveis fósseis da região. O projeto está acreditado de acordo com as especificações do programa Voluntary Carbon Standard (VCS) como utilizador de tecnologia limpa e eficiente, que permite a redução de combustíveis fósseis; e de contribuir para o desenvolvimento da economia local através da criação de emprego e a redução dos custos associados à compra de combustíveis fósseis.¹

Na componente da compensação, é relevante mencionar que para além dos projetos de energia renováveis, a CGD utilizou em exercícios anteriores créditos de um projeto florestal, associado à Floresta Tapada Nacional de Mafra. Este projeto consistiu na comparticipação de uma área de 50 hectares afetada pelo incêndio de 2003, promovendo a sua recuperação do património natural perdido. O projeto integra um plano de gestão de carbono e um plano de ação de conservação da biodiversidade, bem como a monitorização destas duas componentes da floresta, ao longo de 30 anos. A CGD S.A., em conjunto com os órgãos de gestão da Tapada, procede à monitorização anual da área florestal intervencionada, garantindo que a floresta plantada continua presente. Os resultados apresentados à gestão da CGD demonstram que a floresta está a ter o crescimento desejado. Contudo, uma vez que os créditos adquiridos pela CGD em 2009 ainda são uma estimativa e dependem do crescimento da floresta, a CGD optou por utilizar apenas 45% dos créditos adquiridos. Contudo, a avaliação realizada no ano passado relativamente ao sumidouro de carbono, efetuada de acordo com a metodologia definida pelo IPCC para a quantificação do carbono para as árvores e para as áreas de arbustos, os resultados demonstram que as árvores e áreas de arbustos estão a ter o crescimento de acordo com o esperado. Desta forma, confirma-se a existência do sumidouro de carbono previsto. Para mais informações sobre o cálculo e gestão dos créditos de carbono, consulte as Notas Metodológicas 2016 (Compensação de emissões).

Participação no CDP (Carbon Disclosure Project)

A CGD participa voluntariamente no questionário de alterações climáticas promovido pelo CDP, desde 2009, e pelo sexto ano consecutivo alcançou uma posição de destaque, tendo sido reconhecida pelo seu percurso na área das alterações climáticas e pela sua transparência neste tema, sendo a única empresa portuguesa do setor financeira a fazer parte da The Climate A List.

A CGD participou no programa CDP Supply Chain em 2015, demonstrando a sua preocupação em divulgar boas práticas junto da cadeia de valor sobre o tema das alterações climáticas. Os resultados foram apresentados em 2016 e demonstraram que cerca de 63% dos fornecedores que participaram reportaram riscos associados às alterações climáticas.

¹ O projeto é acompanhado periodicamente e os relatórios de monitorização podem ser consultados em: <http://www.vcsprojectdatabase.org/> (ID: 708)

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 2016, 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. Procedeu ao lançamento da linha de crédito viaturas híbridas e elétricas, através da Caixa Leasing e Factoring. Foi ainda lançado no início de 2017, o Fundo Caixagest Investimento Socialmente Responsável – Fundo de Investimento Mobiliário Aberto, que proporciona aos participantes do fundo o acesso a uma carteira diversificada de ativos, constituído por empresas com um desempenho em sustentabilidade acima da média (Ethibel Sustainability Index ® (ESI) Excellence Europe).

Tema relevante:

Produtos com benefício ambiental

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

Banca comercial - Clientes Particulares

- **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 **89,6 milhões de euros de valor transacionado 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 8,6 milhões de euros em 2016**.
- **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. – **42.101 milhares de euros e 897 milhares de euros de saldo de depósitos de particulares e empresas, respetivamente, a 31 de dezembro de 2016**.
- **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) – **71.238 milhares de euros e 697 milhares de euros de saldo de depósitos de particulares e empresas, respetivamente, a 31 de dezembro de 2016**.

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. **60 milhares de euros de crédito concedido em 2016**.
- **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). **3,1 milhões de euros de crédito concedido em 2016**.
- Linha de crédito viaturas híbridas e elétricas, cuja finalidade é apoiar o investimento em veículos híbridos e elétricos, no âmbito da política de sustentabilidade da Caixa, financiando empresas com preocupações ambientais. **Financiamento da aquisição de 69 viaturas no montante global de 3.215 milhares de euros em 2016**.

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). Durante o ano de 2016 não foram financiados novos projetos e foi feito o acompanhamento da carteira existente bem como analisadas diversas oportunidades.

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 CO₂ e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade do ambiente - **12,6 milhões de euros sob gestão no final do ano**.

RELATÓRIO DE GARANTIA DE FIABILIDADE INDEPENDENTE

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 2016, destinada a analisar:
 - A conformidade com os requisitos de divulgação de informação definidos nas normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative, GRI Standards*, para a opção "de acordo - abrangente", bem como a fiabilidade da informação de 2016 subjacente, relativamente à CGD;
 - A informação relativa à compensação de emissões de gases com efeito de estufa (GEE) da CGD e ao processo subjacente, levado a cabo por referência a 2016, de acordo com os conceitos, critérios e métodos relevantes para o seu funcionamento, definidos pela CGD e publicamente divulgados no âmbito deste reporte; e
 - O alinhamento com os requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade definidos nas *GRI Standards* no âmbito dos indicadores e abordagens de gestão GRI relativos ao Banco Interatlântico, S.A., Banco Comercial do Atlântico, S.A., Banco Caixa Geral Brasil, S.A., e Mercantile Bank Holdings, Ltd. ("Bancos afiliados") incluídos neste reporte, bem como a fiabilidade da informação de 2016 subjacente,

sendo essa informação divulgada no "Relatório de Gestão e Contas 2016", no "Relatório de Sustentabilidade 2016", bem como noutros documentos disponibilizados no site da CGD, conforme identificado no "Índice GRI 2016".

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração da CGD, a preparação do reporte de sustentabilidade em conformidade com as *GRI Standards*, no contexto dos critérios estabelecidos nesse referencial e adicionais definidos pela CGD e expressos nesse reporte, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno e de sistemas e processos de captura e tratamento da informação apropriados para garantir a referida preparação. É também da responsabilidade do Conselho de Administração da CGD a definição do âmbito e de critérios de compensação de GEE, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno e de sistemas e processos de compensação e de captura e tratamento da informação subjacente apropriados face aos critérios estabelecidos. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma conclusão independente sobre aquela conformidade e fiabilidade da informação subjacente.

Âmbito do nosso trabalho

3. O nosso trabalho foi efetuado atendendo à 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 revisões limitadas de informação financeira histórica, para um nível de garantia limitada de fiabilidade. Somos independentes da CGD e dos Bancos afiliados e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

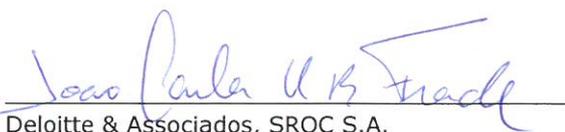
4. O nosso trabalho resume-se como segue:

- Entrevistas com os responsáveis da CGD pela gestão da estratégia de sustentabilidade e preparação do reporte de sustentabilidade e pela gestão da compensação de emissões de GEE, bem como 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 processos adotados;
- Rever numa base de amostra, a eficácia dos sistemas, processos e critérios aplicados para capturar, tratar e reportar os dados relativos ao exercício de 2016, relacionados com a informação por nós revista, incluindo os sistemas, processos e critérios existentes para:
 - a) Quantificar as emissões de GEE associadas aos processos de compensação;
 - b) Avaliar e selecionar os créditos gerados por projetos de redução utilizados na compensação dessas emissões; e
 - c) Obter e alocar créditos em quantidade suficiente para garantir a compensação das emissões acima referidas;
- Revisão analítica dos dados e execução, numa base de amostragem, de testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa inserida no âmbito do nosso trabalho, através da obtenção de confirmações e evidências;
- Revisão da conformidade dos conteúdos relativos à CGD incluídos no reporte de sustentabilidade, conforme indicado no "Índice GRI 2016", com os requisitos de divulgação de informação das *GRI Standards* para a opção "de acordo - abrangente" e, revisão do alinhamento com os requisitos estabelecidos nesse referencial no caso dos indicadores e abordagens de gestão GRI, relativos aos Bancos afiliados, tendo em atenção a norma geral e o respetivo suplemento para o setor financeiro;
- 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 2016.

Conclusão

5. Com base no trabalho descrito no parágrafo 4 acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade referida no parágrafo 1 supra não se encontre, em todos os aspetos materiais: (i) em conformidade com os requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade estabelecidos nas *GRI Standards* para a opção "de acordo - abrangente", incluindo a fiabilidade da informação de 2016 subjacente, relativa à CGD; (ii) isenta de distorções materialmente relevantes relativamente à compensação de GEE da CGD e ao processo subjacente, levado a cabo por referência a 2016, de acordo com os conceitos, critérios e métodos relevantes para o seu funcionamento; e (iii) alinhada com os requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade estabelecidos nas *GRI Standards* no âmbito dos indicadores e abordagens de gestão GRI relativos aos Bancos afiliados, incluindo a fiabilidade da informação de 2016 subjacente.

Lisboa, 28 de abril de 2017


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

Para mais informações consulte <http://sustentabilidade.cgd.pt> ou contate sustentabilidade@cgd.pt.

