



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017

Relatórios CGD  
[www.cgd.pt](http://www.cgd.pt)





# ÍNDICE

<b>SOBRE ESTE RELATÓRIO.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCA, MISSÃO E VALORES.....</b>	<b>6</b>
<b>1. GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE.....</b>	<b>8</b>
1.1. CRIAÇÃO DE VALOR .....	8
1.2. DIÁLOGO COM <i>STAKEHOLDERS</i> .....	9
1.3. TEMAS MATERIAIS .....	9
1.4. GESTÃO RESPONSÁVEL DE FORNECEDORES .....	13
1.5. MODELO DE GOVERNANCE .....	14
<b>2. NEGÓCIO RESPONSÁVEL .....</b>	<b>21</b>
2.1. MODELO DE GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA.....	24
2.2. GESTÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE .....	25
2.3. ACESSIBILIDADE .....	29
2.4. GESTÃO DE RISCO .....	31
2.5. INCLUSÃO FINANCEIRA .....	34
2.6. OFERTA SOCIAL E AMBIENTAL.....	34
2.7 APOIO À ECONOMIA SOCIAL.....	36
<b>3. CAPITAL HUMANO .....</b>	<b>39</b>
3.1. ATRAÇÃO E GESTÃO DO TALENTO.....	41
3.2. GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	41
3.3. SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO .....	43
3.4. CONCILIAÇÃO VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL .....	44
3.5. SAÚDE OCUPACIONAL .....	45
3.6. SEGURANÇA NO TRABALHO .....	46
3.7. SERVIÇOS SOCIAIS.....	47
<b>4. AMBIENTE .....</b>	<b>52</b>
4.1. ECOEFICIÊNCIA.....	53
4.2. SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL.....	60
4.3. ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS.....	62
<b>5. COMUNIDADE .....</b>	<b>65</b>
5.1. PATRIMÓNIO HISTÓRICO E CULTURA .....	65
5.2. INVESTIMENTO NA COMUNIDADE .....	69
5.3. LITERACIA FINANCEIRA .....	74
<b>ANEXO I - INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE</b>	
<b>ANEXO II - TABELA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)</b>	
<b>ANEXO III - NOTAS METODOLÓGICAS</b>	

# Sobre este Relatório

---

A Caixa Geral de Depósitos, S.A., designada ao longo deste documento por CGD, SA (informação referente apenas à atividade da CGD em Portugal) ou CGD (informação referente à atividade da CGD em Portugal e das entidades do Grupo CGD abrangidas neste relatório), publica o Relatório de Sustentabilidade anual, referente à atividade em 2017.

Os dados facultados referem-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, 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 das seguintes entidades do Grupo CGD, neste âmbito:

- 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;
- Sucursal de Timor.

A CGD adotou, pelo terceiro ano consecutivo, um modelo de relato integrado, incluindo no Relatório de Gestão e Contas Anual informação relevante no âmbito da sustentabilidade. De salientar que no seguimento das tendências de evolução do reporting, foi publicado o Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, que define novas obrigações relativamente à divulgação de informações não financeiras e sobre a diversidade, aplicável aos exercícios anuais que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2017. Este Decreto-Lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, estabelecendo a obrigatoriedade de reporte sobre questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade de género, à não discriminação, ao respeito pelos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno e diversidade nos órgãos de administração e fiscalização.

Neste sentido, o reporte de sustentabilidade de 2017 é composto por vários documentos, para além do presente Relatório, podendo ser consultada informação complementar sobre as políticas, práticas e desempenho da empresa no *site* [cgd.pt](http://cgd.pt) – Relatório de Gestão e Contas 2017, Índice GRI 2017, Indicadores de Sustentabilidade 2017 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* 2016”, 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 de auscultação de *Stakeholders* internos e externos, realizado em 2015.

Este relatório está incluído no perímetro da verificação da informação de sustentabilidade referente a 2017 divulgada pela Caixa Geral de Depósitos, S.A., realizada pela EY.

Para mais informação consultar a declaração de verificação sobre o Relatório de Sustentabilidade (Relatório Independente de Garantia de Fiabilidade) inserida no Anexo ao presente relatório.

O âmbito de reporte encontra-se, no caso da CGD, SA, alinhado com os resultados da materialidade obtida, enquanto que os bancos afiliados e Sucursais divulgam alguns indicadores de acordo com a sua capacidade de reporte e monitorização e com o contexto de mercado em que se inserem, devidamente identificados na tabela GRI, disponível em <https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Reporting-Desempenho/Pages/Reporting-desempenho.aspx>

**Tema relevante:**

Adaptação às  
tendências  
regulatórias

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

A melhoria permanente do relato corporativo no âmbito da Sustentabilidade é um objetivo da CGD para o qual disponibiliza o *email*: [sustentabilidade@cgd.pt](mailto:sustentabilidade@cgd.pt) para receção de contributos por parte dos seus leitores e partes interessadas.

# Marca, Missão e Valores

---

Historicamente, a Caixa é a marca com maior notoriedade na Banca portuguesa. De acordo com a BrandScore, a Caixa atingiu 32% de notoriedade top-of-mind e uma taxa de atratividade a não clientes de 18%. Em ambos os casos, a Caixa detém a liderança. A Caixa é ainda o Banco mais sólido, de maior confiança e com maior fidelização de clientes, segundo o Basef.

Os Prémios e Distinções que a Caixa recebeu em 2017 foram os seguintes:

- **Best Bank** - a Caixa foi distinguida pelo terceiro ano consecutivo com o prémio de Best Bank no âmbito dos Europe Banking Awards 2016 atribuído pela revista EMEA Finance.
- **Best Investment Bank Portugal 2017** - o CaixaBI foi considerado o melhor banco de investimento em Portugal 2017, pela revista americana Global Finance.
- **Best Investment Bank in Portugal 2017** - atribuído pela Euromoney (Awards for Excellence).
- **Data Integrity Compliance - Regional Award de 2016** – a Caixa foi distinguida pela MasterCard enquanto Acquirer da MasterCard nos Terminais de Pagamento Automático (TPA).
- **1º Prémio no Green Project Awards Portugal 2016** - o projeto “Reciclagem de Cartões Bancários” foi vencedor da 9ª edição dos prémios Green Project Awards, na categoria Gestão Eficiente de Recursos.
- **Melhor Gestora Nacional de Obrigações e Melhor Fundo Nacional de Obrigações Euro Caixa** – a Caixagest foi distinguida pela Morningstar, pelo terceiro ano consecutivo.
- **Prémio de Mérito Empresarial, na categoria de Serviços Financeiros** – prémio atribuído pela CISLA – Câmara de Comércio e Industria Sul Africana.
- **Marca mais reputada em 2017** - Prémio de marca mais reputada em 2017, na categoria Banca, de acordo com o MRI (Marktest Reputation Index).
- **Carbon Disclosure Project (CDP)** - Classificação de “A-”, considerada uma posição de Liderança, no que concerne à gestão de impactes e combate às alterações climáticas.

A missão da CGD consiste em contribuir de forma decisiva para o desenvolvimento económico nacional, num quadro de evolução equilibrada entre rendibilidade, crescimento e solidez financeira, acompanhado por uma prudente gestão dos riscos, que reforce a estabilidade do sistema financeiro nacional.

Enquanto agente dinamizador do desenvolvimento económico do país, a missão da CGD é concretizada através de:

- Reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas, sobretudo as PMEs, assegurando as respetivas necessidades de financiamento;
- Fomento da atividade produtiva, sobretudo de bens e serviços transacionáveis orientados para a exportação ou substituição de importações;
- Apoio ao empreendedorismo e ao processo de recapitalização das empresas portuguesas;
- Oferta de soluções para as necessidades financeiras das famílias portuguesas ao longo dos vários momentos do seu ciclo de vida, fomentando a poupança e o investimento nacional.

A atividade da CGD e a conduta dos seus Colaboradores pautam-se pelos seguintes valores fundamentais, expressos no código de Conduta do Banco:

- **Rigor**, que inclui a objetividade, profissionalismo, competência técnica e diligência, tendo sempre em vista alcançar maiores níveis de qualidade e eficiência económica, financeira, social e ambiental pela adoção das melhores práticas bancárias e financeiras;
- **Transparência na informação**, nomeadamente no que respeita às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, atuando com verdade e clareza;
- **Segurança das aplicações**, sendo critérios indispensáveis a prudência na gestão dos riscos e a estabilidade e solidez da Instituição;
- **Responsabilidade organizacional e pessoal pelas próprias ações**, procurando corrigir eventuais impactes negativos. Inclui a atuação socialmente responsável e o compromisso com o desenvolvimento sustentável;
- **Integridade**, entendida como o escrupuloso cumprimento legal, regulamentar, contratual e dos valores éticos e princípios de atuação adotados;
- **Respeito pelos interesses confiados**, atuando com cortesia, discrição e lealdade, bem como pelos princípios da não discriminação, tolerância e igualdade de oportunidades.

# 1. Gestão da Sustentabilidade

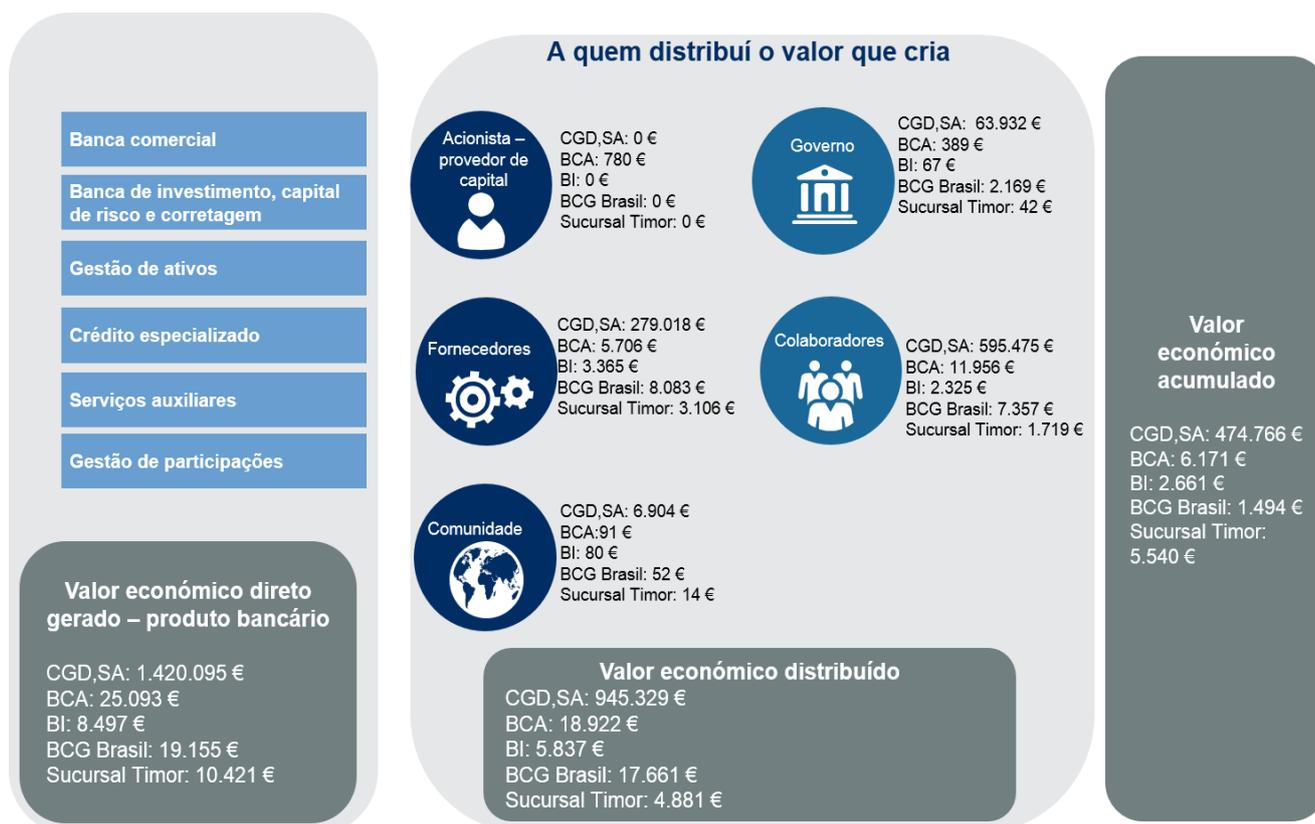
## 1.1. Criação de Valor

### Temas relevantes:

Diálogo com Stakeholders e Desempenho Económico

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 – 2017 (EM MILHARES DE EUROS)



## 1.2. Diálogo com *Stakeholders*

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



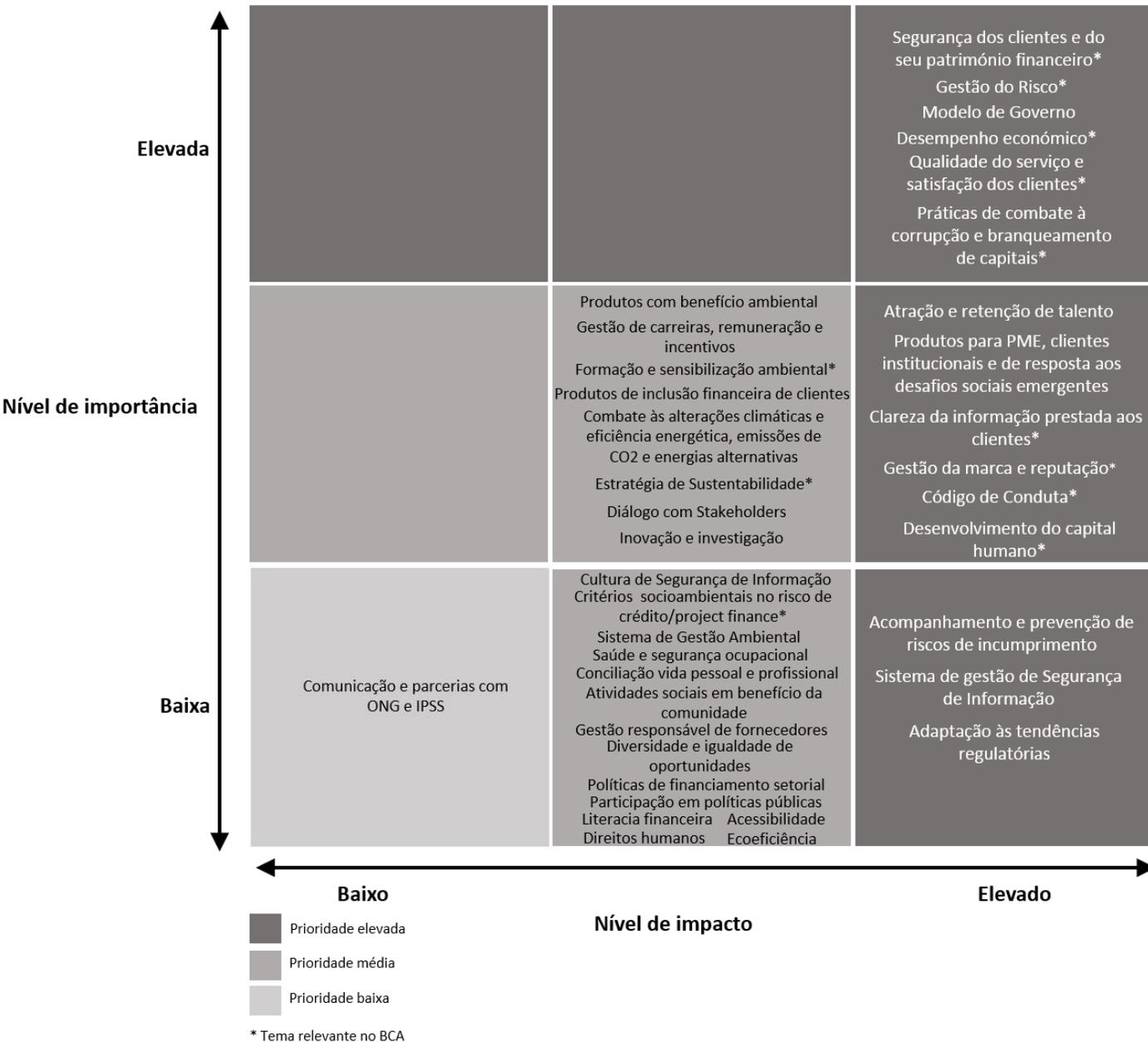
## 1.3. Temas Materiais

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 na concretização da estratégia de sustentabilidade, tendo em vista a melhoria contínua do desempenho da CGD neste âmbito. Assim, todos os temas materiais relevantes identificados na auscultação de *Stakeholders* realizada em 2015 foram 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.

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



## FORMAS DE RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS

Grupo de Stakeholders	Formas de Relacionamento	Periodicidade
<b>Acionista/Estado</b>	Assembleia Geral	Anual
	Reporte	Trimestral
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
<b>Clientes Particulares</b>	Inquéritos de Satisfação	Semestral
	WebSite CGD	Contínuo
	Redes Sociais	Contínuo
	Espaço Cliente – Serviço de Sugestões e Reclamações	Contínuo
	Rede Comercial	Contínuo
	Campanhas de Comunicação	Sempre que oportuno
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
<b>Clientes Empresas</b>	Inquéritos de Satisfação	Semestral
	WebSite CGD	Contínuo
	Portal Vantagens Caixa	Contínuo
	Redes Sociais	Contínuo
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
<b>Reguladores</b>	Instruções específicas dos reguladores	Contínuo
	Pedidos de esclarecimento	Contínuo
	Participação em Grupos de Trabalho	Contínuo
	Ações supervisão presencial	Contínuo
	Consultas Públicas	Contínuo
	Produção de relatórios	Contínuo
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
<b>Fornecedores</b>	Reuniões e contatos periódicos	Quadrimestral
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
<b>Colaboradores</b>	Comissão de Trabalhadores	Mensal
	Intranet	Contínuo
	Portal Caixapessoal	Contínuo
	Website CGD	Contínuo
	Ações de Formação	Sempre que oportuno
	Avaliação de Desempenho	Anual
	Inquéritos de Clima organizacional	Sempre que oportuno
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
Agenda Comercial	Mensal	

<b>Comunidade</b> (Ex.: IPSS, ONG e Instituições do Ensino Superior)	Fundação CGD Culturgest	Contínuo
	Protocolos com Instituições de Ensino Superior	Anual
	<i>Website</i> CGD	Contínuo
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
<b>Media</b>	Assessoria de imprensa	Contínuo
	<i>Website</i> CGD	Contínuo
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal

## 1.4 Gestão Responsável de Fornecedores

### Tema relevante:

Gestão responsável de fornecedores

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

No relacionamento com os seus fornecedores a CGD S.A. dá cumprimento à legislação aplicável ao Setor Empresarial do Estado. A CGD S.A. efetua consultas a fornecedores selecionados, de acordo com uma análise prévia baseada em critérios de mercado, de risco e de cumprimento legal no âmbito da Fiscalidade e da Segurança Social. A decisão de contratação tem por base uma análise técnica e financeira das propostas, efetuada de forma segregada, e é posteriormente regulada através de contrato ou outro documento legal de suporte.

É habitual a contratação de fornecedores locais (nacionais) tendo em conta os critérios de racionalidade económica.

### FORNECEDORES CGD, SA. 2017



35 fornecedores contratados pelo Sogruppo Compras no ano:



• 68,6% com cláusulas ambientais



• 68,6% com cláusulas sociais



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

Em 2017, a CGD contava com 805 fornecedores ativos, sendo os 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. A CGD assume-se como agente de mudança junto da cadeia de valor, promovendo princípios de sustentabilidade a montante, como forma de mitigar riscos ambientais e sociais, nomeadamente através dos princípios éticos e boas práticas empresariais, alinhados com os 10 princípios do *Global Compact*, e as obrigações constantes do manual de boas práticas de ambiente, segurança e saúde, em anexo aos contratos, nos quais seja aplicável tendo em conta o âmbito, a indústria e a natureza do serviço prestado.

Em 2017 a Caixa Geral Depósitos, no âmbito da estratégia de simplificação e automatização dos processos administrativos, desmaterializou a gestão da documentação financeira com fornecedores (faturas e notas de crédito), prossequindo a intenção estratégica de simplificação e automatização de processos e a subsequente redução de pegada ecológica.

### PROPORÇÃO DE DESPESAS COM FORNECEDORES NACIONAIS EM 2017 (EM %)

Portugal	Cabo Verde		Brasil
CGD,SA	BI	BCA	BCG Brasil
96%	71,6%	65%	100%



## 1.5 Modelo de *Governance*

### Tema relevante:

Modelo de  
Governo

O modelo de Governo da CGD, assegurando a efetiva separação entre as funções de administração e as funções de fiscalização é composto por um Conselho de Administração (CA), um Conselho Fiscal e uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

A eleição dos membros do CA para o mandato 2017-2020 foi feita conforme as Deliberações Sociais Unânicas por Escrito do acionista único da CGD (Estado português) de 31 de janeiro, de 17 de março, 1 e 2 de agosto e 19 de outubro de 2017.

Conforme estabelecido no artigo 19º nº2 dos Estatutos da CGD, o Conselho de Administração delega poderes de gestão corrente da Sociedade numa Comissão Executiva composta por elementos desse Conselho.

A fiscalização da sociedade cabe ao Conselho Fiscal e a uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (SROC). Em 2017 a CGD optou por reunir numa única entidade as funções de Auditor Externo e SROC, com vista a um aumento de eficiência, corolário da estreita articulação das respetivas funções.

Nos termos dos Estatutos da CGD (artigo 25º) e no respeito do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, foram instituídas quatro Comissões Especiais de caráter consultivo e de apoio: Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI); Comissão de Riscos Financeiros (CRF); Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações (CNAR); e Comissão de Governo (CG), constituídas pelos elementos não executivos do Conselho de Administração, não obstante poderem incluir membros do Conselho Fiscal (artigo 25º nº 4 dos Estatutos), como é o caso da CNAR, que integra 2 membros deste órgãos de fiscalização, de acordo com o previsto no artigo 115º B do RGICSF.

### **COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO INTERNO (CACI)**

Tem por função, designadamente, acompanhar a atividade da comissão executiva, o processo de preparação e divulgação de informação financeira e a eficácia dos sistemas de controlo interno, de gestão de riscos não financeiros e de auditoria interna, sem prejuízo das competências do Conselho Fiscal e da Comissão de Riscos Financeiros nestas matérias.

Compete-lhe zelar pela observância das disposições legais e regulamentares, dos estatutos e das normas emitidas pelas autoridades de supervisão, pela independência da SROC, bem como apreciar a revisão legal de contas.

### **COMISSÃO DE RISCOS FINANCEIROS (CRF)**

Tem por função, por exemplo, acompanhar as políticas de gestão de todos os riscos financeiros conexos com a atividade da CGD e de todas as sociedades do Grupo, incluindo os riscos de liquidez, de taxa de juro, cambial, de mercado e de crédito, sem prejuízo das competências do Conselho Fiscal nestas matérias.

Cabe-lhe igualmente acompanhar a política de gestão do Fundo de Pensões da CGD, aconselhar o CA sobre a apetência para o risco, analisar categorias específicas de riscos, designadamente as de crédito, bem como auxiliar o CA na supervisão da execução da estratégia de risco da CGD e do Grupo, avaliando a adequação dos sistemas de gestão de risco da CGD ao seu perfil e estratégia.

Relativamente aos riscos financeiros, a CRF acompanha a gestão da liquidez e o plano de financiamento a médio e longo prazo, incluindo o plano de contingência.

## COMISSÃO DE NOMEAÇÕES, AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÕES (CNAR)

Tem por função, nomeadamente, pronunciar-se sobre o preenchimento de qualquer vaga nos órgãos sociais da CGD e sociedades do Grupo CGD, sobre a escolha dos administradores que deverão integrar a comissão executiva e outras, bem como sobre a sua avaliação e respetiva política de remuneração.

Compete-lhe avaliar anualmente os membros do CA e dos Titulares de Funções Essenciais e Relevantes, bem como promover a avaliação motivada por factos supervenientes, nomeadamente em termos de acumulação de funções e conflito de interesses.

Cabe também à CNAR propor ao CA os critérios a utilizar no processo de fixação da componente variável da remuneração dos membros da CE, os quais deverão incluir adequada ponderação do mérito, desempenho individual e contributo para a eficiência da Comissão Executiva.

## COMISSÃO DE GOVERNO

Compete à Comissão de Governo recomendar a adoção pelo Conselho de Administração de políticas em matéria de governo societário, de acordo com as recomendações, padrões e melhores práticas nacionais e internacionais. Tem por função designadamente, elaborar um relatório anual sobre o funcionamento da estrutura de governo da sociedade a apresentar ao Conselho de Administração.

Encontra-se igualmente cometida a esta Comissão a proposta ao Conselho de Administração das linhas orientadoras em matéria de responsabilidade social, sustentabilidade e proteção ambiental, incluindo, entre outros, princípios e valores de salvaguarda dos interesses da CGD, do acionista, e demais entidades relevantes.

## CONSELHOS DELEGADOS

Os Conselhos Delegados são órgãos deliberativos vocacionados para apreciar e decidir propostas nos termos das competências delegadas pela Comissão Executiva da CGD, sendo, por isso, estruturas dependentes da Comissão Executiva.

A sua constituição foi pensada no sentido de permitir debates alargados sobre determinados temas, com a presença dos órgãos de estrutura com responsabilidades nas matérias em apreciação, com vista a permitir uma explanação detalhada sempre que necessário.

Durante o ano de 2017 o modelo existente foi alterado, passando a ter a seguinte composição:

**Conselho Delegado de Gestão de Capital, Ativos e Passivos (CALCO)** - Órgão responsável pela apreciação e acompanhamento do processo de gestão integrada de capital, ativos e passivos (ALM – Capital, Asset-Liability Management) que visa a gestão pró-ativa do balanço e da rentabilidade do Grupo CGD, com competências para promover o processo ALM e as ações e procedimentos necessários à sua implementação, apreciar e deliberar sobre propostas de orientações estratégicas para a política de financiamento e de liquidez do Grupo e seu acompanhamento, apreciar e deliberar sobre propostas de orientações estratégicas, e posterior acompanhamento, para a política de gestão do risco, analisar e deliberar sobre propostas de orientações estratégicas e posterior acompanhamento, relativas aos rácios de capital do Grupo e à política de captação e gestão do capital, deliberar sobre propostas/medidas de otimização do balanço e da margem financeira, bem como sobre iniciativas estratégicas de otimização do binómio risco/retorno e promover a articulação entre a estratégia financeira e a política comercial do Grupo. É composto por todos os membros da Comissão Executiva da CGD, com o mínimo de 3, sendo presidido pelo Presidente da Comissão Executiva.

**Comissão Executiva de Riscos de Crédito (CERC)** – Compete à Comissão Executiva de Riscos de Crédito o exercício das competências delegadas em matéria de crédito. É composta, no mínimo, por 3 membros da Comissão Executiva, sendo presidido pelo seu Presidente ou, na sua ausência, pelo Administrador com as funções de *Chief Risk Officer*. Participam permanentemente no Conselho de Crédito os Diretores Centrais, ou os seus substitutos, da Direção de Riscos de Crédito (DRC), Assuntos Jurídicos (DAJ) e Negócio Imobiliário (DNI).

**Conselho de Crédito (CC)** – Órgão com competência em matéria de crédito, de acordo com as competências delegadas, em função dos montantes, prazos e condições. É composto, no mínimo, por 2 membros da Comissão Executiva, sendo presidido pelo Administrador com as funções de *Chief Risk Officer*. Participam permanentemente no Conselho de Crédito os Diretores Centrais, ou os seus substitutos, da Direção de Riscos de Crédito (DRC), Assuntos Jurídicos (DAJ) e Negócio Imobiliário (DNI).

**Conselho Delegado de Produtos (CDP)** - Órgão responsável pela aprovação do lançamento de produtos e serviços e pela verificação da sua adequação à regulamentação em vigor e às orientações emanadas das Entidades de Supervisão. É da competência do CDP a análise da oferta de produtos e serviços da Caixa assegurando, de forma contínua, a sua conformidade com a regulamentação, e a política e procedimentos internos, nas diferentes vertentes: legal, de conduta, compliance, ética, fiscal, contabilística, requisitos de informação de gestão e reporte regulamentar. É composto pelo Presidente da Comissão Executiva da CGD (PCE), que preside ao Conselho e pelos Administradores com o Pelouro/funções de Direção de Marketing de Rede (DMR), Direção de Marketing de Empresas (DME), Direção de Caixa Directa (DCD), *Chief Risk Officer* (CRO), Direção de Planeamento, Orçamento e Controlo (DCP), Direção de Mercados Financeiros (DMF), Centro de Operações (CO), Direção de Sistemas de Informação (DSI), Rede de Particulares e Negócios (DPN, DPC, DPL e DPS) e Rede de Empresas (DEN, DES, DBE).

**Conselho Delegado de Custos e Investimento (CDCI)** - Órgão responsável pela apreciação e debate dos assuntos relacionados com a realização de despesa (custos e investimentos) da CGD, incluindo o SCS, o SSI e as Estruturas do Grupo. É composto pelo Presidente da Comissão Executiva e pelos membros da Comissão Executiva, no mínimo de 3, com o pelouro de Sogrupos Compras e Serviços Partilhados (SCS), Órgãos de Estrutura proponentes das despesas, Direção de Planeamento, Orçamento e Controlo (DCP), por opção, Direção de Sistemas de Informação (DSI), por opção e Direção de Recursos e Meios (DRM).

**Conselho Delegado de Rating (CDRT)** - Órgão dependente da Comissão Executiva nas matérias respeitantes a monitorização dos riscos de crédito e a políticas e metodologias relativas ao seguimento, gestão e controlo dos riscos da sua responsabilidade. Encontram-se delegadas no Conselho Delegado de Rating as responsabilidades quanto à atribuição ou revisão de Rating Interno para as Contrapartes cuja aprovação de risco de crédito é da competência da Comissão Executiva de Riscos de Crédito (CERC) ou do Conselho de Administração (CA). É composto pelo Administrador com as funções de *Chief Risk Officer* (CRO), que preside ao Conselho Delegado, e pelos Administradores com o Pelouro de Rede de Empresas (DEN, DES e DBE), Rede de Particulares e Negócios (DPN, DPC, DPL e DPS) e Caixa Banco de Investimento (CBI).

## **Comités**

Os Comités são estruturas dependentes da Comissão Executiva, sem competências deliberativas, constituindo-se como fóruns privilegiados de debate e apoio consultivo à tomada de decisões, mediante a adoção de recomendações ou para a apresentação e discussão de temas transversais.

De acordo com os assuntos em análise, existem os seguintes Comités:

- Comité Comercial de Banca de Retalho (CCR)
- Comité Comercial de Banca de Empresas (CCE)
- Comité de Continuidade de Negócio (CCN)
- Comité de Validação de Modelos (CVM)
- Comité de Segurança da Informação (CSI)
- **Comité de Sustentabilidade** (CSU)
- Comité de Investimento JESSICA (CIJ)
- Comité de Risco Operacional (CROP)
- Comité de Portfolio de Projetos e Informática (CPIN)

O **Comité de Sustentabilidade** é o 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). O Comité de Sustentabilidade reúne-se semestralmente.

**Presidente:** Paulo Cardoso Correia Mota Pinto

**Vice-Presidente:** Elsa Roncon Santos

**Secretário:** José Lourenço Soares

Assembleia  
Geral

**Presidente:** Emílio Rui da Veiga Peixoto Vilar

**Vice-Presidente:** Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo

**Administradores Executivos:** Francisco Ravara Cary, João Paulo Tudela Martins, José António da Silva Brito, José João Guilherme, Maria João Borges Carioca Rodrigues, Nuno Alexandre de Carvalho Martins, Carlos António Torroaes Albuquerque.

Conselho de  
Administração

**Administradores Não Executivos:** Ana Maria Machado Fernandes, Maria dos Anjos Machado Nunes Capote\*, João José Amaral Tomaz, José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues, Hans-Helmut Kotz.

Comissão  
Executiva

**Presidente:** Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo

**Vogais:** Francisco Ravara Cary, João Paulo Tudela Martins, José António da Silva de Brito, José João Guilherme, Maria João Borges Carioca Rodrigues, Nuno Alexandre de Carvalho Martins, Carlos António Torroaes Albuquerque.

Comité de  
Sustentabilidade  
(CSU)

**CSU** - 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.

Equipa  
Coordenadora

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

Embaixadores e  
Responsáveis

(\*) Renunciou ao cargo com efeitos a 30/11/2017.

#### Temas relevantes:

Estratégia de  
Sustentabilidade

Participação em  
Políticas Públicas

Em 2017 a CGD continuou a implementar a sua Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2015-2017 alinhada com os ODS. Sob 5 eixos estratégicos – 3 temáticos e 2 transversais, em 10 áreas de atuação, para os quais foi definido um conjunto de iniciativas e objetivos voluntários, que vão além das obrigações legais e de compliance da CGD.

## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2015/2017 – EIXOS ESTRATÉGICOS



### A. Negócio responsável

1



**Ética,  
compliance**

Assegurar a existência de uma forte cultura de ética e compliance no Grupo CGD

2



**Gestão de  
relacionamento com  
clientes**

Promover relações de confiança com os Clientes, providenciando o acompanhamento financeiro adequado ao perfil, com vista à sua satisfação

3



**Gestão do risco**

Integrar aspetos ambientais e sociais na avaliação do risco de crédito, promovendo a divulgação de riscos ambientais e sociais junto dos vários *stakeholders*

4



**Desenvolvimento do  
capital humano**

Procurar o desenvolvimento dos colaboradores enquanto factor diferenciador e o seu reconhecimento, promovendo a diversidade e igualdade de oportunidades

5



**Gestão  
responsável de  
fornecedores**

Gerir a cadeia de valor a montante, através da inclusão de critérios de sustentabilidade na gestão de fornecedores.



A CGD integra a Comissão Portuguesa Coordenadora da Aliança para os ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

A Aliança dá seguimento às orientações das Nações Unidas, OCDE, OIT, OMS e outros organismos internacionais, bem como às diretivas e orientações da União Europeia que tenham consequências na atividade e deveres de relatório das Empresas.

A CGD enquanto membro da rede portuguesa Global Compact Network Portugal (GCNP), procura criar oportunidades de diálogo multi-*stakeholder* com vista a contribuir para a concretização dos ODS nas três dimensões do desenvolvimento sustentável: social, económica e ambiental.

## 2. Negócio Responsável

---

### TRANSPARÊNCIA NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A CGD acompanha permanentemente a publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como a emissão de recomendações e a definição de boas práticas por parte das entidades de supervisão, tendo por objetivo a adequação e evolução das suas atividades.

Em 2017, foi publicado um conjunto de diplomas que incluem, entre outras, obrigações específicas de prestação de informação clara, completa e fidedigna aos clientes, às quais a CGD se encontra adstrita.

Com o propósito de adequar a sua atuação em conformidade com estes deveres de conduta, a Caixa procede, sistematicamente, à análise das suas práticas e normativos internos relativos a essas matérias, identificando as oportunidades de melhoria, em preparação das alterações previstas a nível legal e regulamentar.

No âmbito da Agenda Digital Europeia, que visa consagrar o Mercado Único Digital na União Europeia (UE), foi publicado, em 04-05-2016, o **Regulamento (UE) 2016/679** do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e à livre circulação de dados pessoais e que revoga a Diretiva 95/46/CE (RGPD).

O RGPD reforça os direitos e garantias dos titulares dos dados pessoais e atribui ao "responsável pelo tratamento dos dados pessoais" um conjunto de obrigações no tratamento destes dados, impondo às organizações a necessidade de se adaptarem às novas exigências que serão plenamente aplicáveis a partir de 25-05-2018.

A CGD constituiu, em finais de 2016, um Grupo de Trabalho com o objetivo de avaliar o impacto e implementar o RGPD nas componentes de organização, processos de negócio e sistemas de informação, com vista a assegurar o cumprimento das obrigações legais emergentes do RGPD.

Nos termos do RGPD, foi designado um Encarregado da Proteção de Dados - **Data Protection Officer (DPO)** sempre que as atividades principais consistam em operações de tratamento de dados pessoais que, devido à sua natureza, âmbito e/ou finalidade, necessitam de um controlo regular e sistemático dos titulares dos dados em grande escala.

Por deliberação da Comissão Executiva, foram definidas em 2017 as funções do *Data Protection Officer* (DPO) para cumprimento, pelo Grupo CGD, do disposto nos artigos 37.º a 39.º do RGPD, com âmbito corporativo.

### PUBLICIDADE

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

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

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

Com o propósito de assegurar o cumprimento das normas aplicáveis, toda a publicidade efetuada pela Caixa a produtos e serviços financeiros comercializados em território nacional e no estrangeiro, pela Caixa

ou por terceiros, está sujeita à obrigatoriedade de validação, pelos órgãos responsáveis pelo produto, pela comunicação, e pelo Gabinete de Suporte à Função *Compliance* (GFC). O GFC procede ainda à validação das peças de informação pré-contratual relativas aos depósitos e outros produtos de captação de recursos.

Durante o ano de 2017, o GFC validou 10 produtos (no que se refere a peças de informação pré-contratual) e analisou 749 ações publicitárias, no que respeita à conformidade com regulamentos, legislação e as normas e princípios internos da CGD.

## MEDIDAS DE PREVENÇÃO E REPRESSÃO DO CRIME DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

A CGD, no âmbito do seu sistema de controlo interno, tem implementadas medidas permanentes de prevenção e repressão do crime de corrupção e infrações conexas, que se traduzem em procedimentos e normas internas, nomeadamente:

- Abertura e movimentação de contas de depósito;
- Verificação de assinaturas dos intervenientes em contratos com a CGD;
- Aprovação de despesas, serviços de terceiros, patrocínios e donativos;
- Intervenção dos empregados da CGD em operações de crédito;
- Contratação de prestação de serviços;
- Área de gestão de pessoal incluindo recrutamento e formação;
- Verificação de acesso à informação privilegiada de clientes emitentes.

Assim, no que respeita às medidas de prevenção, o sistema de controlo interno integra procedimentos documentados e práticas para deteção e prevenção da corrupção e infrações conexas, designadamente, o Código de Conduta, a sua estrutura orgânica e funcional, os processos de tomada de decisão e a adoção do princípio da segregação de funções nas atividades e tarefas que o justifiquem.

Em resultado destas políticas, a CGD integra a listagem do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) das entidades que remeteram a este Conselho informação relativa aos respetivos Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, ao abrigo da Recomendação do CPC nº 1/2009, de 1 de Julho.

Para além dos procedimentos e normas internas acima identificadas, que integram o sistema de controlo interno, toda a atividade da Caixa e dos seus Colaboradores está vinculada ao princípio da rejeição ativa de todas as formas de corrupção. Trata-se de um imperativo de conduta profissional fixado no artigo 31º do seu Código de Conduta que consagra expressamente:

- A CGD rejeita ativamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno.
- A atividade da CGD está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

No ano de 2017, a CGD publicou a sua Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas (PPCIC), normativo corporativo, onde estabelece os princípios orientadores para a deteção e prevenção da corrupção e infrações conexas, enumera as áreas potencialmente mais expostas ao fenómeno e descreve medidas de prevenção e respetivos responsáveis e regras aplicáveis à monitorização, avaliação e atualização da própria Política.

A Política identifica as áreas potencialmente mais expostas ao fenómeno da corrupção e infrações conexas às quais devem ser associados procedimentos, mecanismos e práticas de prevenção.

As disposições constantes da Política são complementadas, ainda e sempre que necessário, em normativos internos específicos ou outros instrumentos.

A Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas da CGD prevê, também, a possibilidade de os Colaboradores comunicarem situações que sejam do seu conhecimento e entendam enquadráveis no fenómeno da corrupção, através dos mecanismos definidos, internos ou externos, nomeadamente através

do Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI), cujos objetivos também se relacionam com a prevenção e combate à corrupção.

Por último refira-se que a PPCIC define que CGD disponibiliza formação a todos os Colaboradores em temas relacionados com a prevenção da corrupção e infrações conexas, sendo que, em 2017, foi ministrada formação sobre a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas da CGD a colaboradores das equipas de *compliance* de Entidades do Grupo CGD.

Os produtos e serviços financeiros são, em consequência da sua natureza e da sua importância no dia-a-dia dos cidadãos, objeto de permanente escrutínio por parte das entidades de supervisão, assim como por parte dos clientes e de entidades de defesa do consumidor, das entidades de autorregulação, das entidades de representação setoriais, assim como do legislador.

Os produtos e serviços financeiros comercializados pela CGD obedecem a rigorosos mecanismos de controlo interno, que vão desde a sua conceção até à comercialização e divulgação/publicidade dos mesmos, com o propósito de assegurar o escrupuloso cumprimento de todas as obrigações legais e regulamentares, assim como as melhores práticas difundidas pelas entidades internacionais e nacionais, e os princípios éticos estabelecidos pela CGD.

## PRINCIPAIS INICIATIVAS RELACIONADAS COM PREVENÇÃO DO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS

A CGD dedica especial atenção às temáticas relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais (PBC) e combate ao financiamento do terrorismo (CFT), tendo em vista preservar a integridade e a confiança depositada por todos os clientes.

A atividade comercial é desenvolvida seguindo políticas e aplicando critérios de prevenção e controlo do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo, em conformidade com a legislação em vigor.

A CGD dispõe de uma estrutura dedicada à PBC/CFT e está dotada de ferramentas informáticas adequadas ao cumprimento das exigências legais, das quais se destacam as aplicações dedicadas à monitorização de contas e clientes, à classificação do perfil de risco dos clientes e à filtragem de clientes sancionados e de pessoas politicamente expostas.

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

Os procedimentos e os processos tecnológicos de PBC/CFT são ajustados em função das exigências regulatórias e da melhoria constante do sistema de controlo interno.

Estando a CGD obrigada ao cumprimento de sanções económicas internacionais, de natureza vinculativa, decretadas por vários organismos internacionais, encontra-se publicada no *site* institucional a respetiva Política de Sanções.

Dando cumprimento ao determinado no Aviso do Banco de Portugal nº 9/2012, a CGD elaborou o correspondente Relatório de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, relativo ao período entre 1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017, o qual, uma vez aprovado pelo Conselho de Administração, foi dirigido ao Banco de Portugal.

Também, em relação à Instrução do Banco de Portugal nº 46/2012, e após aprovação pelo Conselho de Administração, a CGD procedeu ao envio do Questionário de Auto-Avaliação em matéria de PBC/CFT, relativo ao período de 1 de novembro de 2016 a 30 de novembro de 2017, ao Banco de Portugal.

É exigido a todos os colaboradores o conhecimento e o cumprimento das normas legais e regulamentares que, no exercício das suas funções, lhes sejam diretamente aplicáveis, bem como de todas as regras e procedimentos internos instituídos para o normal desenvolvimento da sua atividade, disponibilizando-se formação específica em formato presencial e *e-learning*, o que constitui o cumprimento de um dever legal e representa um dos aspetos basilares de todo o sistema de prevenção.

## 2.1 Modelo de Gestão do Código de Conduta

**Tema relevante:**  
Código de conduta

O Código de Conduta é um instrumento fundamental na gestão da ética da Instituição, divulgando junto dos Colaboradores e restantes *Stakeholders* os valores, princípios éticos e normas de conduta profissional que regem a sua atuação.

O Código de Conduta da CGD atualmente em vigor, publicado em 2010, é um documento autorregulador e imperativo a observar na, e pela, CGD que contribui para:

- Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade;
- Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação e normas de conduta que norteiam os relacionamentos com as várias partes interessadas;
- Promover uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética.

As metas, definidas para os destinatários do Código, 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;
- 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 previsto neste Modelo é o número de violações de deveres laborais por parte dos trabalhadores, considerando que as mesmas constituem infrações disciplinares e, em última análise, violações ao Código de Conduta.

Em 2017 foram aplicadas 13 sanções disciplinares, sendo que 4 resultaram em despedimento.

O Código de Conduta da CGD está disponível para consulta na Intranet e no *site* da CGD, em: <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codigo-de-Conduta-CGD.pdf>.



## 2.2 Gestão e Avaliação da Qualidade

### Temas relevantes:

Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços

Qualidade do serviço e satisfação dos clientes

Acessibilidade

Segurança da informação

Em 2017, a Caixa garantiu a manutenção dos cinco processos certificados pela ISO 90011, finalizando, inclusivamente, a fase de transição para a versão de 2015 e alcançando a extensão de âmbito ao nível dos Sistemas de Informação.

Na transição para a nova versão das normas destaca-se também, em 2017, a certificação do Sistema de Gestão Ambiental do edifício-sede pela versão ISO 14001:2015, o que veio reforçar o compromisso da Caixa em matéria de sustentabilidade e contribuir, desta forma, para a melhoria da eficiência operacional, através da redução dos custos de energia e materiais, bem como para a obtenção de receitas adicionais através da valorização de resíduos.

O Sistema de Continuidade de Negócio, de acordo com a ISO 22301, tem sido também uma aposta da Caixa. Nesta fase, a sua implementação encontra-se concluída e alinhada com os requisitos internacionais e do Banco de Portugal.

Desta forma, é possível à Caixa, nomeadamente, uma melhor capacitação para identificar e gerir ameaças atuais e futuras aos seus negócios, adotar uma atitude pró-ativa para minimizar o impacto de incidentes e demonstrar esforços para oferecer aos Clientes um serviço mais consistente e confiável, independente das circunstâncias.

Em implementação encontra-se o Sistema de Gestão de Segurança da Informação, segundo a ISO 27001, com vista à adoção de um conjunto de requisitos, processos e controlos para mitigarem e gerirem adequadamente o risco da segurança da informação. Por esta via, a Caixa pretende incrementar a fiabilidade e a segurança da informação e dos sistemas, em termos de confidencialidade, disponibilidade e integridade, aumentando a confiança e satisfação dos clientes e parceiros em geral. Refira-se ainda que no sentido de procurar resposta ao desafio de otimização/eficiência de processos e unidades operacionais de suporte, a Direção de Organização e Qualidade deu continuidade à implementação do programa de transformação LEAN, procurando a sua integração com outras metodologias de melhoria contínua e de reengenharia organizacional. Ainda em 2017, a Caixa continuou a centrar esforços na monitorização da performance e de níveis de serviço dos seus principais processos de negócio, com vista a otimizar recursos e alcançar um melhor desempenho.

A avaliação da qualidade de serviço e da satisfação dos Clientes é um dos pilares estratégicos de reforço das propostas de valor da CGD. Neste âmbito, em 2017, as principais iniciativas foram:

- Resposta telefónica a reclamações de Clientes;
- Revisão do modelo de avaliação da satisfação de reclamantes, com intervenção do Contact Center e eliminando intervenção de empresa externa;
- Alargamento do protocolo com os Centros de Resolução Alternativa de Litígios;
- Implementação de iniciativas várias (adequação aplicacional, organizacional e procedimental) com vista ao aumento da eficiência e redução de custos;
- Disponibilização dos restantes mapas que integram o *Data Mart*, complementados com evolução na análise de dados pela AOQ5;
- Modelo de graduação da criticidade das OM e seguimento diferenciado coerente com criticidade;
- Revisão do modelo de avaliação da qualidade do tratamento interno das reclamações e otimização do processo de controlo de cumprimento de prazos.

Os principais impactos decorrentes das iniciativas atrás transcritas foram:

---

<sup>1</sup> Mercados Financeiros, Prevenção e Segurança, Sugestões e Reclamações de Clientes, Sistemas de Informação e Gestão, Execução e Controlo de Processos Operativos e do Contact Center.

- Tratamento e resposta a 15 025 reclamações em 2017 (15 574 em 2016), com:
  - Produtividade média de 3,37 reclamações/dia;
  - Cumprimento dos prazos em 74% dos processos inscritos no Livro e em 55% dos restantes processos;
  - Qualidade no processo de tratamento reclamações de 92 pts (GRO de 102%).
- Promoção da imagem de profissionalismo e idoneidade da CGD perante os seus Clientes, entidades de supervisão e outras instituições externas, com a satisfação do Cliente externo a obter um índice de 50,3 pts com um GRO de 92%. Em 75% das situações cuja resposta foi prestada por via telefónica, o reclamante mostrou-se agradado.
- Promoção da melhoria contínua do serviço da CGD com a identificação, em 2017, de 275 oportunidades de melhoria no serviço prestado pela Caixa, estando acolhidas, reportadas ou em análise 231 (84%).

A avaliação da qualidade de serviço e da satisfação dos Clientes é uma prioridade estratégica da Caixa e um dos principais focos para reforço das suas propostas de valor.

Com o intuito de melhorar a experiência dos Clientes e de identificar as melhores práticas, a Caixa consolidou em 2017 a metodologia de monitorização da qualidade de serviço.

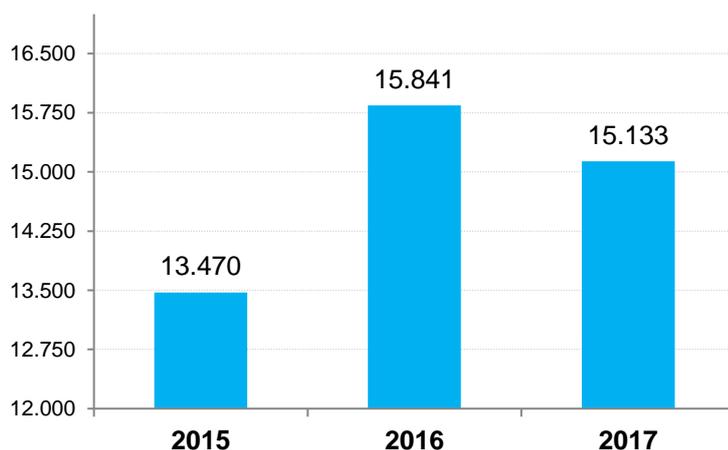
O programa de avaliação está centrado em quatro pilares:

- Entrevistas telefónicas a Clientes com inquérito semifechado – focadas na compreensão das suas necessidades e expectativas, bem como na apreciação da qualidade de serviço percecionada;
- Avaliação de interações/chamadas telefónicas – medidas após contacto telefónico, via sistema automatizado (Interactive Voice Response - IVR);
- Visitas mistério a toda a Rede de Agências – analisam a qualidade do serviço prestado pelos Colaboradores 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.



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

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



Ainda que em 2017 o número de reclamações entradas tenha sofrido uma redução de 4,5% face a 2016, o seu volume, no total de 15133 reclamações, permaneceu acima dos valores alcançados em 2015, retomando a tendência decrescente dos anos anteriores. Fruto do volume significativo e da redução do número de Gestores, verificou-se um menor cumprimento dos prazos, quer nos processos inscritos no Livro (82% em 2016, para

74%), quer nos outros processos (77% em 2016, para 55%).

Maior produtividade em 2017 (3,37 processos por Gestor/dia) face a 2016 (3,2 processos por Gestor/dia) a que corresponde um aumento de 5%.

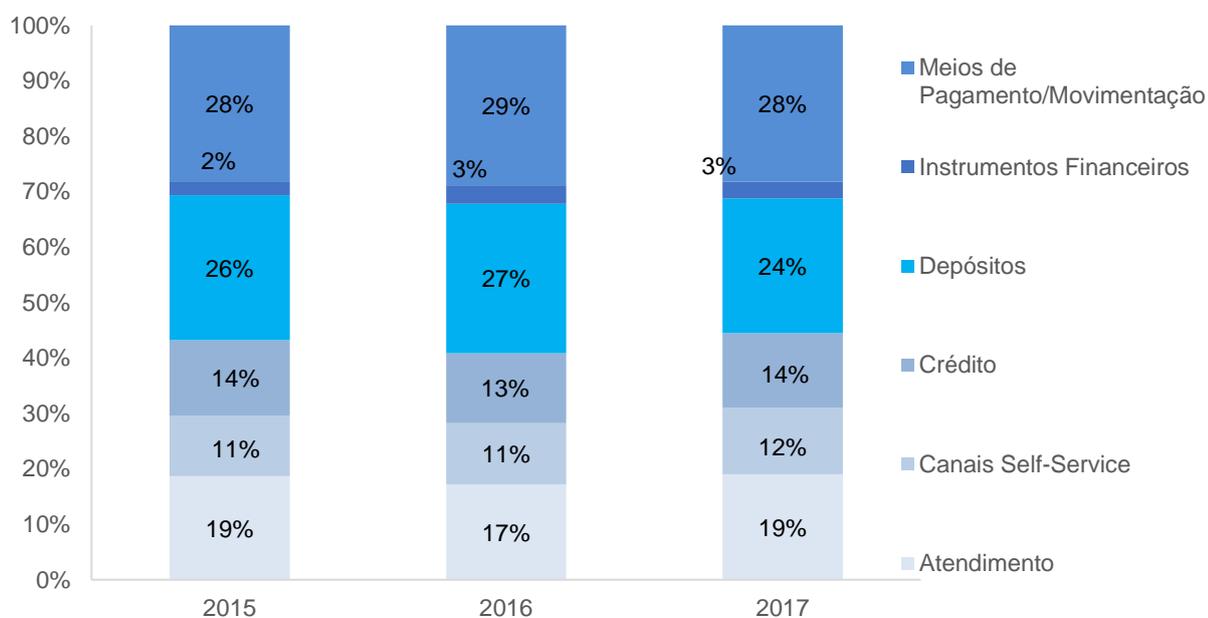
Permanecem inalterados os temas mais reclamados, no caso, os Meios de Pagamento (28% do total) e os Depósitos (24% do total) apesar da diminuição do número de reclamações sentida em 2017 de -7% e -14%, respetivamente; também com uma redução no número de reclamações, -15%, ficaram os Instrumentos Financeiros (ainda que sejam o tema menos representativo, com 3% do total).

Em 2017 registou-se um aumento das reclamações nos temas Atendimento (19% do total) com uma variação de +6%, o Crédito (14% do total) que cresceu 2% e os Canais Self-Service (12% do total) com uma variação de +3%.

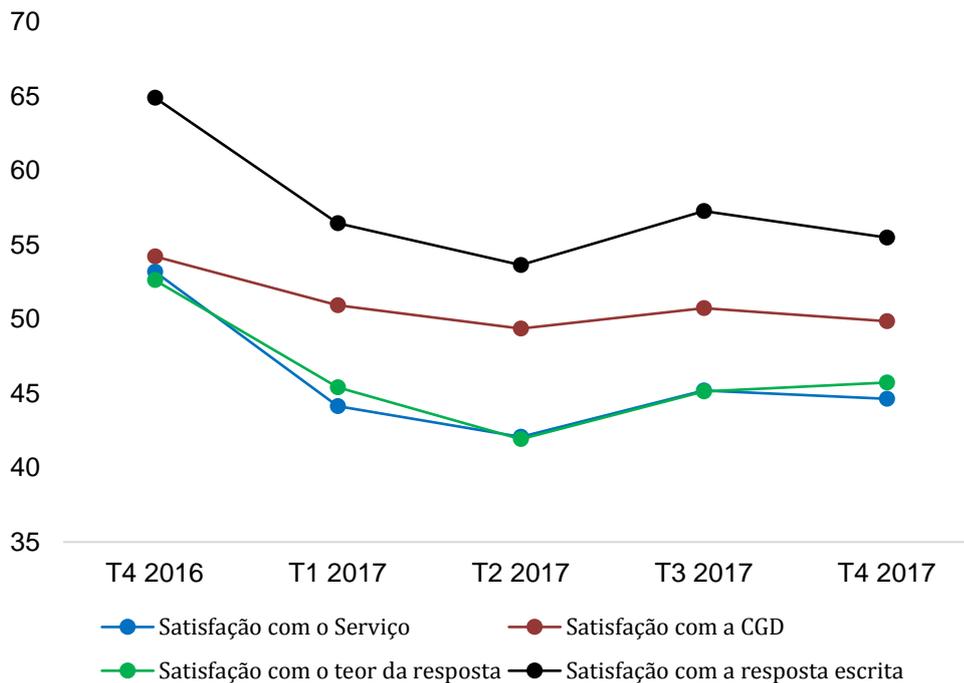
Quanto à satisfação do Cliente externo, observa-se uma diminuição face a 2016, com um índice de 50,3 pts, e GRO de 92% (55,4 pts em 2016 – GRO de 101%).

Continuação da dinamização da promoção da melhoria contínua do serviço da CGD, com foco nas oportunidades de maior criticidade.

### RECLAMAÇÕES ENTRADAS POR TEMA (%)



## SATISFAÇÃO CLIENTES RECLAMANTES (PONTOS)



## BANCO COMERCIAL DO ATLÂNTICO

Em 2017, foram registadas 94 reclamações, destacando-se o seguinte:

- 35% Rede Comercial, 24% Meios de Pagamento, 16% Depósito e Aplicações Financeiras, 15% Crédito, 6% Outras Operações, 3% Canais Remotos, 1% Máquinas Automáticas. Em 2017 não se realizaram estudos de satisfação do cliente.

## BANCO INTERTLÂNTICO

Em 2017 não foi realizado nenhum estudo de satisfação de clientes. Relativamente à Gestão de reclamações, em 2017, o BI registou 77 reclamações, sendo o principal tema relacionado com o crédito.

## 2.3. ACESSIBILIDADE

### ACESSIBILIDADE FINANCEIRA



#### CANAIS ELETRÔNICOS 2017



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

Particulares e Empresas: + de 1,3 milhões



N.º CONTRATOS ATIVOS - BIN@NET

Particulares: 14,101  
Empresas: 2.768



N.º CLIENTES ATIVOS - BCADIRECTO

Particulares: 40,356  
Empresas: 4,564



N.º CLIENTES ATIVOS - BCG BRASIL DIRETO

Particulares: 378  
Empresas: 97

### REDE DE AGÊNCIAS

Em 2017, a CGD prosseguiu o programa de otimização da rede de distribuição, com um ajustamento da presença ao nível da rede física de retalho doméstica, que passou a abranger no final do ano 587 agências universais (menos 64 do que no final de 2016) e 26 Gabinetes Caixa Empresas, num total de 613 unidades de negócio, a que se somam 37 agências automáticas.

Não obstante a redução registada, a Caixa continua a ser a única instituição financeira fisicamente presente em todos os concelhos do continente e ilhas. Esta presença foi reforçada, a partir de julho de 2017, com o lançamento da Agência Móvel, solução de mobilidade no atendimento a clientes em localidades mais remotas, que permite manter o enfoque na diferenciação positiva da experiência do cliente e na dinâmica comercial.

### AGÊNCIA MÓVEL

Em 2017, no âmbito do plano de reestruturação da rede de Agências e com o objetivo de proporcionar níveis de serviço adequados às necessidades das populações e clientes, visando prover a prestação de serviços bancários pela Caixa em locais que não dispõem dos mesmos ou, existindo, têm um carácter exíguo, foi desenhada e implementada a solução Agência Móvel.

Lançada em 17 de julho, esta solução, assente na disponibilização de uma infraestrutura móvel, suportada em viatura, que pode ser parqueada em localizações previamente definidas, permite que a Caixa continue a prestar um serviço bancário às populações destes locais já de per si penalizados pela interioridade e afastamento dos centros urbanos, disponibilizando todas as ações possíveis de uma agência bancária, com exceção das operações que representem movimentação de valores (por motivos de segurança), nomeadamente:

- Apoio no esclarecimento de dúvidas e informações sobre produtos e serviços;
- Consultas diversas a pedido do Cliente;
- Emissão de Declarações diversas a pedido do Cliente;
- Atualização de dados de Cliente;
- Adesão ao Caixadirecta;
- Registo de Reclamações;
- Manutenção de dados e condições associadas a Cartões;
- Atribuição de 2ª via de Caderneta a Contas à Ordem e Poupança;
- Atualização de Cadernetas;
- Atribuição de código PIN a Cartões de Débito e Crédito;
- Simulação de Operações de Crédito.

A Agência Móvel funciona como um serviço de proximidade de carácter regular mas não permanente, tendo, até à data, prestado apoio em 5 concelhos do País, nas seguintes localidades, com cadência semanal ou quinzenal:

AGÊNCIA MOVEL - LOCALIDADES ABRANGIDAS	Localidade
<b>Fundão</b>	Soalheira / Vale Prazeres / Póvoa da Atalaia / São Jorge da Beira / Barroca Grande / Casegas / Sobral S. Miguel / Unhais da Serra
<b>Penamacor</b>	Três Povos (Quintãs) / Benquerença
<b>Covilhã</b>	Unhais da Serra
<b>Sabugal</b>	Soito / Cerdeira do Côa / Aldeia Velha / Aldeia da Ponte
<b>Trancoso</b>	Freches / Aldeia Nova / Dornelas / Carapito

Durante o período de atendimento, a Agência Móvel garante a presença permanente de um Assistente Comercial, para prestar atendimento comercial, acompanhado por um elemento de segurança privada da CGD.

O balanço dos primeiros 5 meses de atividade deste serviço é extremamente positivo, em termos de resultados para a Caixa e de impacto nas populações abrangidas. Por essa razão, para 2018 prevê-se o alargamento a outras zonas do País, igualmente com menor presença de serviços bancários e onde as populações poderão requerer maior apoio na execução de operações bancárias (pessoas ainda com reduzido acesso a novas tecnologias e/ou com dificuldades na deslocação a outras localidades).

Através da solução Agência Móvel é expectativa da CGD aproximar o Banco cada vez mais às pessoas e aos seus clientes.

## ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Na sequência da publicação da nova legislação que obriga todas as entidades públicas e privadas com atendimento presencial a prestar atendimento prioritário a pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo (Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto), a Caixa adotou um conjunto de medidas no sentido de reforçar a nível interno, e também junto dos clientes, a relevância de garantir formalmente o cumprimento integral e harmonizado de regras e boas práticas de atendimento a clientes prioritários.

Internamente, foi publicado um conjunto de regras de conduta e boas práticas a adotar no acolhimento e direcionamento de clientes prioritários, apelando-se ao contributo proactivo de cada elemento da Agência na adoção dos procedimentos definidos.

Ao nível da divulgação nas Agências, e não obstante não ser obrigatória a afixação de informação específica sobre o atendimento prioritário, a Caixa dispõe de sinalética específica, afixada na porta de acesso à Agência e também colocou temporariamente, cartazes com informação sobre a entrada em vigor da nova legislação, no sentido de sensibilizar os próprios clientes para o tema.

## 2.4. GESTÃO DE RISCO

### Tema relevante:

Gestão de Risco

A gestão dos riscos é efetuada de forma centralizada e apoiada por uma estrutura dedicada, a (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.

O processo integrado de gestão de risco é baseado numa estrutura organizativa da Função de Gestão de Risco (FGR) implementada de forma transversal ao Grupo CGD, liderada pela Direção de Gestão de Risco (DGR) e pelo *Chief Risk Officer* da CGD, e a qual é regida por um quadro de reporte funcional de cada entidade face à CGD.

Cada entidade do Grupo CGD desenvolve o seu próprio quadro de apetência pelo risco (*Risk Appetite Framework* – RAF), com vista a assegurar a consistência do perfil global de risco da entidade com a sua estratégia, de forma a preservar o seu capital.

O RAF constitui o principal elemento do sistema de gestão de riscos da instituição, consistindo numa abordagem geral, segundo a qual o apetite e estratégia do risco são estabelecidos, comunicados e monitorizados, incluindo as políticas, processos, controlos e sistemas necessários.

Para efeitos de notação qualitativa pela DGR são definidos segmentos de risco com metodologias de notação distintas e módulos qualitativos específicos.

Para qualquer módulo selecionado, o analista da DGR responde a um conjunto de critérios específicos de acordo com a componente a avaliar, nomeadamente a Sustentabilidade da empresa e do negócio.

A avaliação de risco das empresas efetuada no âmbito da análise qualitativa de *ratings* (clientes segmentados) inclui questões que têm em consideração designadamente:

- Questões ambientais, sociais e laborais;
- Combate à corrupção e tentativas de suborno;
- Outros, como conflitos laborais e/ou greves, ameaças que afetem a credibilidade da empresa e/ou acionistas, entre outros.

Acresce que o parecer final de *rating* tem em atenção toda a informação disponível sobre o cliente na data da análise, proveniente das mais diversas fontes de informação, sendo avaliada a materialidade da mesma, de modo que, o *rating* aprovado, seja aquele que melhor reflete o nível de risco percecionado para o cliente.



#### DIREITOS HUMANOS

**Princípio 1** - Respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente



## ANÁLISE DE RISCO SOCIOAMBIENTAL NA CONCESSÃO DE CRÉDITO

### Tema relevante:

Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento de responsabilidades

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

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 confirmação de que o licenciamento ambiental de determinado projeto foi

devidamente obtido, é condição precedente para a obtenção de financiamento.

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.

## PREVENÇÃO DO RISCO DE INCUMPRIMENTO DE CRÉDITO

### Temas relevantes:

Critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito

Políticas de financiamento setorial

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.

## 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 *site* [www.bcgbrasil.com.br](http://www.bcgbrasil.com.br).

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.

## BANCO COMERCIAL DO ATLÂNTICO

No âmbito do protocolo entre o Banco Comercial do Atlântico e a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), foram disponibilizadas linhas de financiamento, ainda em fase de desembolso, para apoiar as autarquias locais que se encontram em boa gestão.

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, que está prevista para o 2º semestre de 2018. Várias ações foram concretizadas ao longo dos anos, desde 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 mais restrito de colaboradores.

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.

## BANCO INTERATLÂNTICO

No âmbito da sua política de risco ambiental e social, definida ao abrigo da assinatura da 2ª linha de crédito com a 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.

## 2.5. INCLUSÃO FINANCEIRA

### CONTA BASE

A Caixa disponibiliza desde o final de 2014 uma conta de depósitos à ordem exclusiva para clientes particulares, a Conta Base (em suporte extrato e caderneta), na sequência das recomendações da Carta Circular nº 24/2014 do Banco de Portugal, com o objetivo de aumentar a transparência e facilitar a comparabilidade entre as ofertas dos diversos bancos. Com esta conta o cliente usufrui de alguns serviços fundamentais de movimentação e pagamento (um cartão de débito Caixaautomática Electron/Maestro com anuidade gratuita, o acesso ao serviço Caixadirecta, três levantamentos gratuitos por mês/conta em Agência e transferências nacionais gratuitas entre contas da CGD) mediante um preço único.

Em 31 de dezembro de 2017 encontravam-se abertas 1.932 contas base.

### CONTA SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

A Caixa disponibiliza desde março de 2000 a prestação dos serviços mínimos bancários (SMB), na sequência da assinatura do protocolo tripartido celebrado entre a Caixa, o Governo e o Banco de Portugal e no âmbito do disposto no Decreto-Lei nº 27-C/2000 de março de 2000, com o objetivo de permitir aos clientes o acesso ao sistema bancário sem dependência das suas condições financeiras.

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

Entretanto, desde outubro de 2015, que as condições de acesso aos SMB foram alteradas, permitindo que uma pessoa singular que seja titular de outra(s) conta(s) de Depósito à Ordem possa aceder aos SMB desde que um dos cotitulares da conta de SMB seja uma pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros (grau de invalidez permanente, devidamente comprovado pela entidade competente, igual ou superior a 60%).

Em 31 de dezembro de 2017 encontravam-se abertas 5.172 contas SMB.

## 2.6. OFERTA SOCIAL E AMBIENTAL

### FUNDOS DE INVESTIMENTO SUSTENTÁVEIS

**Fundo de Investimento Mobiliário Aberto Caixagest Investimento Socialmente Responsável - 68,7 milhões de euros sob gestão no final de 2017.**

Em 2017, a CGD lançou o Caixagest Investimento Socialmente Responsável – Fundo de Investimento Mobiliário Aberto, primeiro fundo em Portugal a promover o respeito pelos Direitos Humanos, a Justiça Social e a Gestão Ambiental, com 68,7 milhões de euros. A gestão deste fundo aplica filtros de responsabilidade social aos ativos em que investe, respondendo assim à preocupação crescente e consciente de expressão de Valores também nos investimentos.

Foi também lançada a campanha de reposição florestal “ Reflorestar Pedrógão” em que doou uma árvore nativa por cada 3.000 euros de subscrições (campanha válida até ao final de 2017). Esta campanha associou a comercialização do Fundo a uma necessidade premente de reflorestação das zonas ardidas de Pedrógão Grande após o flagelo nacional dos incêndios, permitindo aos clientes a tangibilização imediata do bem comum, e sendo pioneira nesta iniciativa.

O volume captado durante esta campanha corresponde à plantação de 25.687 árvores, sendo que a Caixagest irá contribuir adicionalmente com 4.313 árvores, perfazendo um total de 30.000 árvores que serão plantadas entre outubro de 2018 e fevereiro de 2019.

Através desta plantação estimula-se também a absorção de CO2 e simultaneamente a minimização do impacto ambiental associado à gestão e comercialização do fundo Caixagest Investimento Socialmente Responsável.

**Fundo de Investimento Alternativo Aberto Caixagest Energias Renováveis – 9,1 milhões de euros sob gestão no final de 2017.**

É um fundo de investimento alternativo aberto que tem como mercado alvo clientes sem necessidades de liquidez a médio prazo, com tolerância para suportar perdas de capital e que possuam conhecimentos adequados dos mercados financeiros e dos principais riscos envolvidos. O Fundo está vocacionado para o financiamento de projetos de investimento que contribuam para o aumento da produção de energias renováveis e não poluentes, redução da emissão de CO2 e conseqüentemente, para a melhoria da qualidade do ambiente.

## PROGRAMA CASA EFICIENTE

No sentido da promoção e contratação de facilidades e apoio, ao nível de linhas de trade e financiamento, para a CGD e Bancos do Grupo, foi contratada, em dezembro último, com o Banco Europeu de Investimento (BEI), uma linha de financiamento de 30 milhões de euros, com a disponibilização pela CGD de 30 milhões de euros adicionais, para financiar projetos enquadráveis para o suporte de investimentos e projetos relacionados com a eficiência energética, energias renováveis e gestão ambiental, concretizados por particulares e PME.

A CGD foi a primeira instituição financeira portuguesa a contratualizar com o BEI esta facilidade, no âmbito da Linha BEI Casa Eficiente. O Programa Casa Eficiente é uma iniciativa do governo português.

## FINANCIAMENTO DA ECONOMIA DE BAIXO CARBONO

Durante 2017, a CGD continuou a assumir o seu papel de financiador de uma economia de baixo carbono, promovendo a redução das emissões de gases com efeito de estufa dos seus clientes.

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

A CGD também prosseguiu a comercialização das seguintes soluções para os clientes empresa e institucionais: Solução Caixa Empresas – Energias Renováveis e Linha de crédito viaturas híbridas e elétricas da Caixa Leasing e Factoring, cuja finalidade é apoiar o investimento em veículos híbridos e elétricos, no âmbito da política de sustentabilidade da Caixa, financiando empresas com preocupações ambientais.

## SOLUÇÕES GERADORAS DE POUPANÇA

**16 mil milhões de euros de saldo de depósitos que permitem reforços no final de 2017**

A Caixa prosseguiu junto dos clientes e suas famílias a criação de hábitos de poupança, através de soluções facilitadoras e indutoras de poupança, assentes numa ótica de gestão financeira responsável, útil e orientada para o futuro.

## 2.7. APOIO À ECONOMIA NACIONAL

A Caixa tem a missão de apoiar a economia nacional e, simultaneamente, a visão de não ser só um “banco grande” de Empresas mas também o “grande banco” das Empresas, com uma presença forte no dia-a-dia dos clientes.

A crescente exigência no acompanhamento das empresas requer uma permanente adequação de soluções capazes de responder atempadamente às suas diferentes necessidades.

Em 2017 foram desenvolvidas 4 grandes linhas orientadoras:

- Captar novos clientes (reforçar o posicionamento da Caixa e aumentar a quota de mercado);
- Incrementar negócio (apoiar o financiamento dos negócios, nomeadamente através das linhas protocoladas);
- Colocar produtos core (reforçar a relação e a transacionalidade);
- Maior proximidade e conhecimento do cliente.

Nos serviços prestados pela Caixa ao segmento de empresas, importa destacar em 2017:

- Lançamento do Caixa Fast, uma solução inovadora de factoring para ENI, micro e pequenas empresas;
- Lançamento da nova solução da Digital Payment Gateway, que coloca à disposição das empresas, para lojas *online*, uma solução web based e web responsive, que permite aceitar pagamentos nacionais e internacionais agregando vários meios de pagamento num único interface: MB Way, Visa e MasterCard, e ainda a geração de Entidade/Referência/Montante;
- Linha de Crédito Capitalizar para promoção do crescimento e competitividade das empresas, substitui a Linha de Crédito PME Crescimento 2015, como um dos motores do financiamento da economia nacional. A aposta nas Linhas Protocoladas/Governamentais reforçou o posicionamento da Caixa no financiamento às empresas, liderando a colocação da Linha Capitalizar e assumindo-se como o banco português com maior carteira de crédito vivo no Sistema Nacional de Garantia Mútua (SNGM);
- Linha de Crédito Capitalizar Mais (ex: Garantida IFD 2016-2020), destinada às pequenas e médias empresas, com garantia mútua, por protocolo entre IFD - Instituição o Financeira de Desenvolvimento, a CGD e as SGM - Sociedades de Garantia Mútua, com o objetivo de reforçar a sua capacitação empresarial no desenvolvimento de bens e serviços;
- Linha de Crédito de Apoio à Qualificação da Oferta para as empresas do setor do turismo, Protocolo assinado com o Turismo de Portugal, com vista ao fortalecimento da oferta às empresas de um dos setores que mais tem contribuído para o crescimento do PIB nacional;
- Linha de Crédito BEI 2017, criada para apoiar o financiamento de projetos de investimento de pequena e média dimensão realizados por PME e empresas de média capitalização portuguesas, tendo sido apoiados projetos no valor de 150 milhões de euros;
- Linhas AgroCaixa – Antecipar, crédito de curto prazo para antecipação de incentivos e financiamento das necessidades de exploração de unidades produtivas dos setores da agricultura, silvicultura e pecuária, de forma a apoiar um setor fundamental para a economia portuguesa, com o objetivo de permitir a criação de produtos de substituição de importação.
- Diversas linhas de crédito específicas para apoio às vítimas dos incêndios que assolaram em Portugal, com o objetivo de, não só apoiar as vítimas, como permitir a reconstrução das zonas afetadas e criar condições para a manutenção da atividade económica:

- Linha de Crédito de Apoio à Recuperação de Empresas, Municípios e Particulares, oferta aprovada pela Caixa, para apoio às zonas afetadas;
- Linha de Crédito para Apoio à Tesouraria de Empresas afetadas por Incêndios que deflagraram no dia 15 de outubro de 2017, protocolo com o IAPMEI, a PME Investimentos e as SGM - Sociedades de Garantia Mútua;
- Linha de crédito garantida para minimização dos efeitos da Seca 2017 – Alimentação Animal, protocolo com o IFAP.

O posicionamento como banco de apoio à economia leva a Caixa a assumir sempre um destacado papel na promoção das linhas protocoladas com o Estado, enquanto instrumentos dinamizadores da atividade dos diferentes setores. Neste propósito a produção em 2017 evidencia o compromisso da Caixa neste âmbito.

## OFERTA SUSTENTÁVEL NAS ESTRUTURAS INTERNACIONAIS

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

## BANCO COMERCIAL DO ATLÂNTICO

A Missão do BCA é disponibilizar produtos e serviços financeiros com elevados padrões de qualidade, indo ao encontro das necessidades dos clientes, com recursos a tecnologias avançadas, e criar valor para os acionistas, colaboradores e a sociedade Cabo-verdiana em geral. A atuação do BCA pauta-se por valores assentes no compromisso com o desenvolvimento sustentável.

O BCA disponibiliza um conjunto de produtos com benefício social de apoio ao crescimento da economia e às famílias, nomeadamente:

- Linha de crédito “1Milhão de Contos”: Quatro linhas de crédito bonificadas destinadas às micro, pequenas e médias empresas e às associações de microcrédito, com localização em território Cabo-verdiano, sendo as três primeiras linhas com um montante global de 1 milhão de contos cabo-verdianos (aproximadamente 11 milhões de euros) cada e a quarta linha no montante global de 2 milhões de contos cabo-verdianos (aproximadamente 22 milhões de euros), perfazendo um montante global atual da linha de 5 milhões de contos cabo-verdianos. Em 2017 no âmbito dessa quarta linha de crédito e que ainda se encontra em vigor foram concedidos créditos 13,5 milhões de euros.
- Linha de crédito 1 Milhão de Contos - NU PINTA NOS TERRA, destinada a reabilitação e pintura exterior de casa - 272 mil euros de crédito concedido em 2017.
- Crédito Universitário: 1 milhão de euros de crédito concedido em 2017.
- Linha de crédito para estudantes do ensino superior com garantia mútua - 186 mil euros de crédito concedido em 2017.
- 350 Contas bancárias abertas em 2017 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 – cerca de 10,4 milhões de euros de depósitos no final de 2017.
- Depósito Emigrante ao abrigo do Decreto-Lei n.º 53/95, de 26 de setembro que regula o sistema poupança-emigrante em Cabo Verde, cerca de 335,5 milhões de euros de depósitos no final de 2017.

## BANCO INTERATLÂNTICO

Consciente do seu importante papel na promoção do desenvolvimento sustentável de Cabo Verde, o Banco Interatlântico disponibilizou em 2017 um conjunto de produtos com benefício social, nomeadamente:

- Crédito Formação Universitária: com 184 milhares de euros de crédito concedido em 2017.
- 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. O crédito concedido em 2017 ascendia a 157 milhares de euros.
- 4.202 Contas abertas ao abrigo dos serviços bancários gratuitos (ao abrigo do Aviso n.º1/2013 do Banco de Cabo Verde).
- BI Conta Poupança Jovem: conta destinada a jovens até aos 30 anos que possibilita a acumulação de poupança. No final de 2017, as aplicações neste produto ascendiam a 1,5 milhões de euros.

PRODUTOS/SERVIÇOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS	Indicador	Valores
BI Crédito Formação Universitária	Montante (milhares de euros)	184€
Linha de Crédito para estudantes do ensino superior com garantia mútua	Montante (milhares de euros)	157€
Abertura de Conta ao abrigo dos serviços mínimos bancários (gratuitos) (*)	Nº de contas abertas	4 202
BI Conta Poupança Jovem(*)	Montante (milhares de euros)	1 503€
BI Linha <i>Trade Finance</i>	Montante (milhares de euros)	247€
BI Sustentável	Montante (milhares de euros)	(**)

(\*) Produto ao abrigo da legislação local

(\*\*) Não existem valores em carteira, com referência a 31 de dezembro 2017

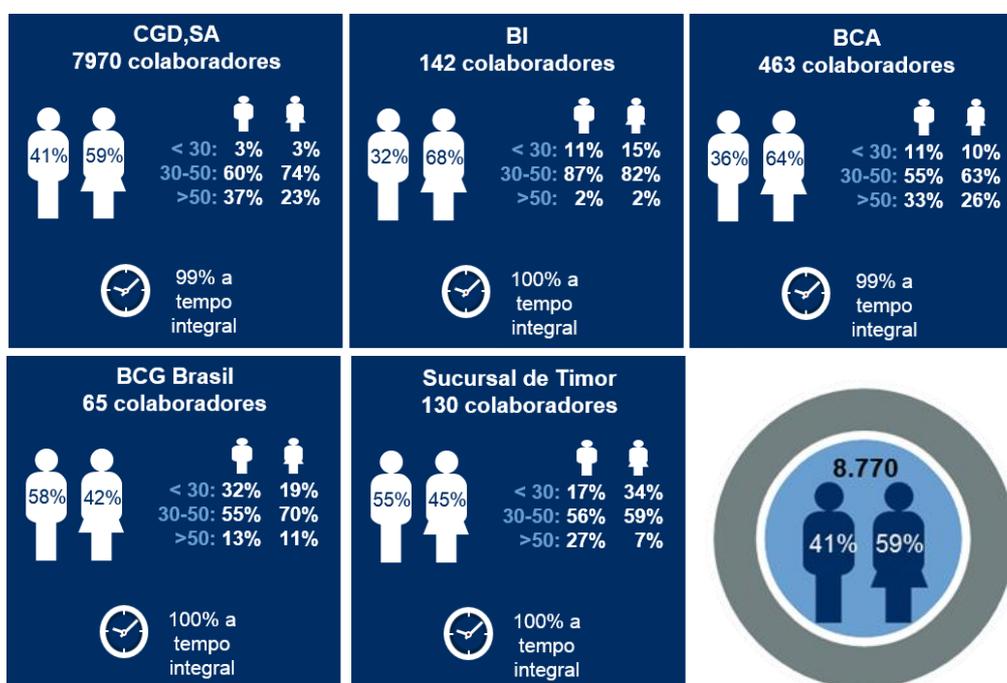
# 3. Capital Humano

**Tema relevante:**

Diversidade e igualdade de oportunidades

A CGD prossegue uma política inclusiva e de igualdade na gestão de um dos seus ativos fundamentais - os colaboradores - baseando a sua atuação na implementação de boas práticas de não discriminação, responsabilidade social, defesa de elevados padrões éticos e de valores de confiança. No âmbito 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.



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



Em 2017, a CGD contava com 156 colaboradores portadores de deficiência física (53 homens e 103 mulheres).

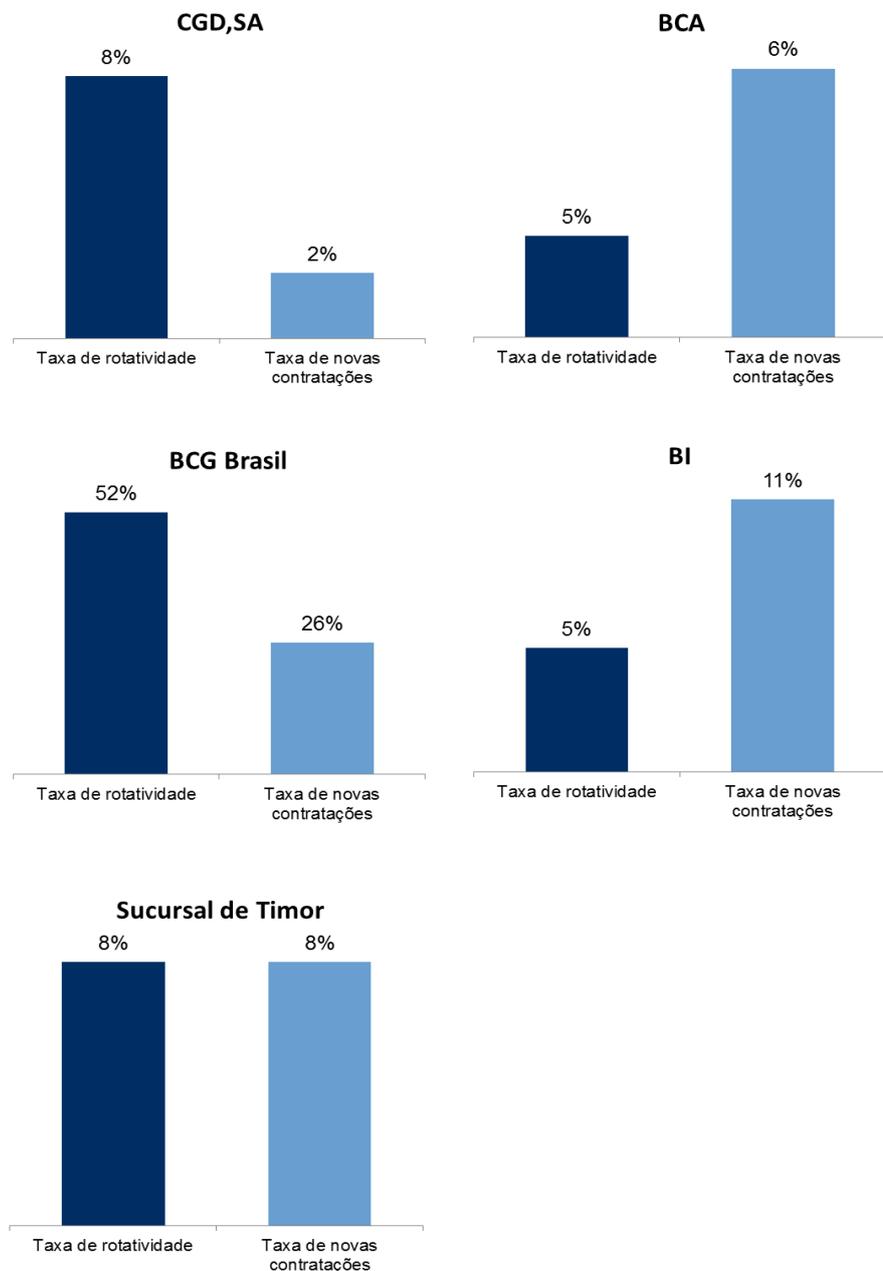
A CGD SA tinha 52 colaboradores do género masculino e 101 do género feminino portadores de deficiência física.

No BI existia 1 colaborador portador de deficiência física e o BCA integrava 2 colaboradoras com deficiência motora.

No BCG Brasil e Sucursal de Timor não existiam 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 *site* [cgd.pt](http://cgd.pt)).

- CGD,SA:**
- 77% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
  - 23% com contrato de provimento
  - 1% com contrato a termo certo
- BI:**
- 71% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
  - 29% com contrato a termo certo
- BCA:**
- 82% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
  - 18% com contrato a termo certo
- BCG Brasil:**
- 100% dos colaboradores com contrato individual de trabalho
- Sucursal de Timor:**
- 12% dos colaboradores com contrato a termo certo
  - 88% com contrato a termo incerto



## 3.1. ATRAÇÃO E GESTÃO DO TALENTO

### Temas relevantes:

Atração e retenção de talento

Desenvolvimento do capital humano

Gestão de carreiras, remuneração e incentivos

Na CGD, as práticas de recrutamento são realizadas para homens ou mulheres e a seleção é feita 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 base, 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 2017, 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 universitários.

### 230 estágios concedidos em 2017



A nível de recrutamento interno, foram divulgadas 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.

## 3.2. GESTÃO DO CONHECIMENTO

O plano de formação de 2017 teve como objetivo o desenvolvimento de competências de carácter transversal e também as de carácter mais específico, dando prioridade às áreas e competências relacionadas com as orientações estratégicas. O plano teve ainda na sua base o levantamento de necessidades de cada órgão de estrutura e respetivos empregados. Sublinha-se, no entanto, o facto de em 2017 ter sido preponderante a formação realizada no âmbito de orientações regulamentares para o setor.

Assim, a CGD desenvolveu iniciativas de capacitação contínua em competências base, reforçou competências críticas para o negócio e ainda competências comportamentais e técnicas de âmbito regulamentar e de suporte ao negócio.

Da formação realizada destacam-se as seguintes iniciativas e Programas:

Foi garantido o processo formativo e de certificação na nova Diretiva de Instrumentos e Mercados Financeiros – DMIF II - que abrangeu 4.807 empregados, num total de 395.123 horas de formação, que garante, de acordo com o exigido pela CMVM, a capacitação para a prestação de informações no âmbito dos Instrumentos Financeiros.

Os Programas relacionados com negociação, acompanhamento do incumprimento e produtos e serviços tiveram também destaque, numa perspetiva de apoio ao Negócio, assim como temas regulamentares como a Prevenção do Branqueamento e do Financiamento ao Terrorismo e o Código dos Valores Mobiliários.

No que diz respeito à capacitação individual em matérias específicas, a CGD realizou 245 inscrições de empregados num total de 3.746 horas em formação no exterior.

A formação de apoio ao negócio teve várias iniciativas, destacando-se o programa formativo de Liderança, iniciado em 2016, destinado a todos os Diretores e empregados com funções de gestão intermédia – Coordenadores e Gerências.

Este Programa envolveu 1.452 empregados e foi constituído por diversas etapas de formação, com destaque para a componente relativa ao novo Sistema de Gestão de Desempenho.

O processo de transformação da Caixa requer das equipas de gestão capacidade de inovação, agilidade na resolução de problemas, foco no serviço ao Cliente e capacidade de liderança. Neste contexto foram iniciados programas formativos para diversos grupos de Diretores em Instituições de referência, cujos conteúdos abordaram questões ligadas às tendências do sector bancário, gestão de processos de transformação e ao desenvolvimento de competências de gestão de equipas e de negociação, proporcionando o contacto com as melhores práticas do setor.

Os membros da Administração estiveram envolvidos num programa de indução e formação conduzido por responsáveis internos das Áreas envolvidas e por Entidades Externas de referência, que este ano perfaz 236 horas.

Relativamente aos procedimentos ambientais a Caixa garantiu iniciativas de capacitação e sensibilização junto dos empregados. Refira-se a título de exemplo a formação externa frequentada por elementos da equipa SGA e a publicação periódica na intranet de artigos relacionados com as boas práticas comportamentais e ambientais.

O plano de formação de 2017 registou 172.819 participações num total de 559.423 horas de formação, das quais 14% das participações aconteceram na modalidade presencial, 84% em *e-learning* e 2% através de outras metodologias de formação. Do total de horas de formação realizadas, 535.981 horas corresponderam a formação a empregados que, a 31 de dezembro, mantinham um contrato de trabalho com a CGD,SA, resultando numa média anual de 67,2 horas de formação por empregado.

## ESTRUTURAS INTERNACIONAIS

O BI proporcionou diversas ações de formação com vista a gerir e a manter a aprendizagem contínua. Durante 2017 foram efetuadas formações em Compliance, Liderança e Desenvolvimento Pessoal, Análise e Gestão de Risco de Crédito, entre outros temas considerados relevantes. O programa de avaliação de desempenho é aplicado anualmente, onde são avaliadas as tarefas e as competências individuais de todos os colaboradores.

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. Manteve também a aposta no desenvolvimento dos seus quadros, ministrando formações em áreas como Lavagem de Capitais e Financiamento do Terrorismo, Modelo de Governação para o Risco Operacional, Gestão de Reclamações, Gestão de Risco e Controlo Interno, ICAAP e ILAAP, entre outros. O BCA participou em 50% o valor das propinas dos cursos de formação académica ou profissionais frequentados no país considerados de interesse para o Banco.

O BCG Brasil promove a valorização profissional dos seus colaboradores, disponibilizando diferentes possibilidades de formação pessoal e profissional. Os colaboradores são orientados através do Código de Ética do BCG Brasil, o qual aborda aspetos como os Direitos Humanos. Além da disponibilização do referido Código na contratação do colaborador, também é aplicada formação periódica (*e-learning*) a todos os colaboradores ativos.

A Sucursal de Timor disponibilizou diversas ações de formação a colaboradores de diferentes áreas. Durante 2017 a Sucursal de Timor realizou 2.158 horas de formação em áreas como Compliance, Código de Conduta, ATM, POS e Cartões, Língua Inglesa, entre outras.

## AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA FORMAÇÃO

Em 2017 manteve-se o compromisso de crescente abrangência do processo de Avaliação de Eficácia da Formação, sendo de destacar os seguintes indicadores:

- Os programas organizados pela Caixa Academia tiveram um nível de satisfação médio de 4,31 (escala *likert* de 5 pontos)
- Foi garantido em todos os cursos *e-Learning* lançados em 2017 avaliação de aprendizagem e em dois dos programas de formação presencial com maior dimensão, além da avaliação de satisfação e de aprendizagem foi garantida a avaliação do impacto nos comportamentos.

## BOLSA DE FORMADORES INTERNOS

Uma parte significativa da formação presencial foi conduzida por formadores internos. Em 2017 registaram-se 403 sessões conduzidas por 142 formadores internos. Para a dinâmica da Bolsa de Formadores Internos, contribuiu bastante o facto de ter crescido em 2017 a formação interna realizada por iniciativa das Direções.

## ACADEMIA DE VERÃO

Em 2017 realizou-se a 9ª edição da Academia de Verão da Caixa, dando a 60 jovens, alunos de cursos universitários, a oportunidade de realizar um estágio de 6 semanas na Caixa. Este estágio teve componentes fortes de aprendizagem e aproximação ao mundo do trabalho, destacando-se deste estágio 29 horas com uma componente formativa muito forte no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais para o futuro destes jovens.

## 3.3. SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO

Através do Sistema de Gestão de Desempenho, a CGD avalia todos os colaboradores elegíveis, em termos de competências comportamentais e técnicas, bem como no cumprimento de objetivos.

No final de 2016 entrou em vigor uma nova Matriz de Funções, com organização por Bandas e Famílias Funcionais, que constitui a base para um novo Modelo de Gestão de Desempenho que pôde assim ser aplicado para efeitos de avaliação de desempenho relativa a 2016, durante o 1º trimestre de 2017.

Em 2017 foram eliminados os efeitos das restrições salariais e repostas as progressões na carreira, tendo sido reiniciada a contagem do tempo para efeitos de promoções por antiguidade no nível, bem como teve lugar um processo de promoções por mérito e de revisão salarial.

Nestes termos ocorreram 2.200 promoções e alterações remuneratórias cujo efeito na massa salarial é de 1,03%.

Também o Dicionário de Competências da Caixa foi atualizado e durante 2017 foi sendo progressivamente utilizado nos instrumentos e políticas de gestão RH.

A política de premiação de desempenho comercial manteve-se sujeita às limitações decorrentes das regras definidas para o Setor Empresarial do Estado (SEE), pelo que se materializou em 2017 num processo de incentivos comerciais e num processo de aquisição de pontos:

- O sistema de incentivos foi revisto e passou a premiar trimestralmente as equipas e/ou gestores que se destacam no grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos, com um valor base fixo estabelecido por função;
- O sistema de pontos em 2017 foi extinto, tendo sido pago um único prémio monetário no final do ano, relativo à venda de imóveis do *portfolio* da CGD e algumas operações de venda registadas entre janeiro e fevereiro; a decisão de terminar com este sistema de premiação prende-se com a revisão da periodicidade e as regras mais abrangentes do sistema de incentivos.

Em termos de projetos estruturantes e com impacto nas políticas e instrumentos de recursos humanos podemos destacar em 2017 o alargamento progressivo da Matriz de Funções às Empresas do Grupo do perímetro doméstico, de modo a poder aplicar-se um único modelo GRH para o Grupo Caixa, seja em termos de Sistema de Gestão de Desempenho, seja nas restantes componentes da política de Gestão de Recursos Humanos.

## 3.4. CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

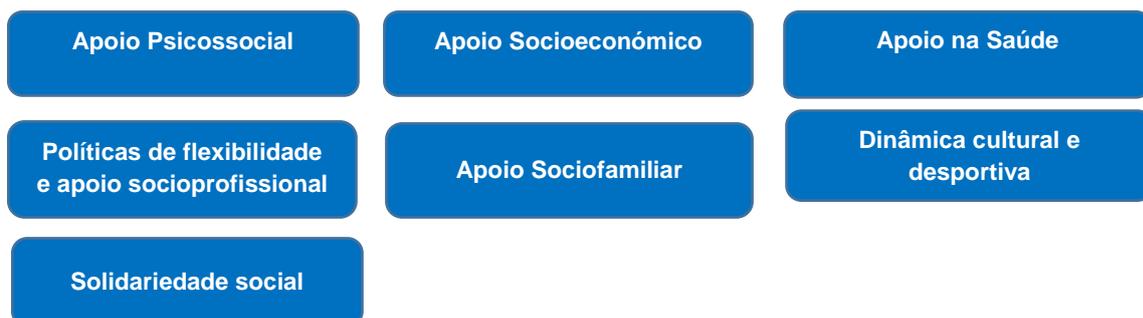
### Tema relevante:

Conciliação de vida pessoal e profissional

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

Considerando o impacto que a crise socioeconómica vivida nos últimos anos provocou nas famílias, e o facto de os seus efeitos se terem prolongado no tempo, a CGD prosseguiu a procura de soluções sustentáveis e de prevenção do risco, estimulando a poupança e prestando apoio em situações de reestruturação de dívida, em paralelo com apoio psicossocial.

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



Em 2017, foram concedidos 2.414 créditos a colaboradores em condições especiais, correspondendo 539 a Crédito Habitação (69 M€) e 1.784 a Crédito Pessoal (19,8 M€)

Em 31 de Dezembro de 2017, o crédito à habitação concedido a colaboradores cifrou-se em 931 M€ e o volume de crédito pessoal a 57 M€, correspondendo a um total de 11.553 e 6.855 beneficiários, respetivamente.

Destaca-se também:

- Pagamento de subsídio de nascimento.
- Atribuição de uma “Bonificação por deficiência” e/ou “Subsídio por assistência de 3ª pessoa”, a empregados com filhos que sejam portadores de doenças graves, devidamente comprovadas;

- Atribuição de subsídios aos filhos dos empregados (infantil, de estudo e bolsas do ensino superior segundo critérios sociais e de meritocracia);
- Atribuição de um “Subsídio de funeral”, ao empregado, quando o familiar falecido, não esteja abrangido por nenhum regime obrigatório de proteção social, que confira direito ao pagamento do subsídio por morte;

A assistência médico-social aos empregados no ativo e pensionistas da Sede está a cargo dos Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos (Serviços Sociais), que são financiados através de contribuições da CGD e dos empregados. Nestes termos, são disponibilizados Postos Médicos e de Enfermagem nos principais centros urbanos e são celebrados protocolos com prestadores convencionados em diversas áreas, garantindo uma ampla cobertura nacional a nível médico. (Serviços Sociais em detalhe no ponto 3.7)

Na área desportiva, os Serviços Sociais garantem também condições especiais para a prática de atividade desportiva, quer em instalações próprias, quer apoiando na utilização de instalações e serviços de terceiros. (Serviços Sociais em detalhe no ponto 3.7)

O Relatório de Governo Societário 2017 inclui informações mais detalhadas sobre estas medidas e políticas implementadas.

## 3.5. SAÚDE OCUPACIONAL

Em 2017, 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, desenvolve a sua atividade em estreita colaboração com a Área de Segurança no Trabalho e Núcleo de Ação Social e integra na sua orgânica exames auxiliares de diagnóstico de rotina e consultas de nutrição, apoio ao viajante em serviço e apoio à amamentação.

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.

Em 2017, a área de psicologia caracterizou e acompanhou:

- Todas as situações de absentismo prolongado por doença, totalizando 365 entrevistas;
- Todas as situações problemáticas identificadas, totalizando 461 entrevistas;
- Intervenção psicossocial em todas as situações de crise totalizando 5 entrevistas.

## 3.6. SEGURANÇA NO TRABALHO

### Temas relevantes:

Saúde e segurança ocupacional

Segurança de clientes e do seu património financeiro

A CGD manteve a realização de várias iniciativas, através do Gabinete de Prevenção e Segurança (GPS), para avaliar os impactos das operações, 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 2017, 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 diligencia as ações de melhoria necessárias para reduzir o impacto da ocorrência e deste modo também prevenir incidentes futuros de natureza semelhante.
- **Ações de formação no âmbito do Programa Caixa Segura** - 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 em 2016); mais de 90% de elementos dos Grupos de Primeira Intervenção (GPI) e Equipas de Resposta à Emergência (ERE) têm atualmente formação base nos temas da segurança contra incêndio e socorrismo. Em 2017, no âmbito do Programa Caixa Segura, foram realizadas 277 ações de formação que contaram com 1.479 presenças.
- **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.
- **Visita Segura** - Realização de visita obrigatória de reconhecimento aos Edifícios Sede, 5 de outubro e Aliados, com o objetivo de sensibilizar e informar todos os novos residentes sobre os procedimentos básicos em caso de emergência.
- **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)** - Programa Proximidade para a Rede Comercial, que 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.
- **Programa Prevenção de furto de Portáteis** - Programa Prevenção de furto de Portáteis, que consiste em rondas preventivas diárias para deteção de portáteis em situação de vulnerabilidade para situações de furto (não estão devidamente cadeados), os quais são recolhidos como medida preventiva e devolvidos no dia útil seguinte, no secretariado da Direção a que pertencem.

- **Programa Balcão Seguro** - Programa Balcão Seguro, o qual consiste na monitorização pela Central de Segurança de deteção de situação de risco acrescido nas agências, nomeadamente contagem ou acondicionamento de numerário fora dos locais previstos em normativo interno.

Durante 2017, 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 (SST)** - Em 2017, deu-se continuidade ao modelo aplicado em 2016 no 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 6 auditorias, correspondentes a 700 postos de trabalho (PT's - colaboradores + outsourcing) que incluíram a rede comercial, departamentos centrais e empresas do grupo;
- **Análise e gestão dos acidentes de trabalho** - Analisadas as circunstâncias dos acidentes de trabalho ocorridos em 2017 (100 de empregados CGD e 3 de 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 56 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 e acompanhamento de intervenções que visam a melhoria das condições de trabalho** - 449 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 185 atividades de risco elevado, para as quais foram definidos os equipamentos de proteção individual e propostas as necessárias medidas de prevenção.
- **Formação *on the job*** - Promoveram-se ainda ações de formação *on the job* aquando da realização das auditorias técnicas e/ou sempre que se justificou.

## 3.7. SERVIÇOS SOCIAIS

Os Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos (SSCGD) foram criados pelo Decreto-Lei 48 953, de 5 de Abril de 1969, mantido em vigor pelo número 2 do artigo 9º do Decreto-Lei nº 287/93, de 20 de agosto, tendo integrado na altura as organizações: “Casa dos Funcionários” e a “Caixa de Socorros dos Funcionários”, criadas por iniciativa dos empregados da CGD, nos anos 40 e 50.

Os Serviços Sociais têm delegações locais, departamentos e dependências, em território nacional, da Caixa Geral de Depósitos, S.A. (“CGD” ou “Caixa”), tendo a sua sede em Lisboa. No âmbito da sua atividade os Serviços Sociais exploram um conjunto de centros clínicos em imóveis da CGD nos quais prestam serviços aos seus beneficiários.

Em 31 de dezembro de 2017 os Serviços Sociais tinham 17.253 Sócios e 22.909 Beneficiários (17.606 Sócios e 23.299 Beneficiários em 31 de dezembro de 2016).

### Missão

Os Serviços Sociais são uma instituição sem fins lucrativos. A principal missão dos SSCGD, é melhorar as condições económicas dos empregados e aposentados da CGD (sócios) e seus familiares (beneficiários), exercendo a sua atividade “nos domínios da saúde, segurança social, habitação, cultura, recreio e atividades afins”.

A dotação anual dos Serviços Sociais é fixada anualmente e efetuada pela Caixa. Adicionalmente os Serviços Sociais cobram quotizações aos seus associados, em função da remuneração ou da pensão auferida por estes. As contribuições financeiras dos sócios são proporcionais aos seus rendimentos. O equilíbrio do sistema é promovido pelas contribuições dos sócios mais novos para os mais idosos, dos sócios com maior nível de remuneração para os que menos ganham, dos sócios com melhor saúde para os que dela carecem. O apoio ao agregado familiar (beneficiários) é uma forma de solidariedade com os sócios.

Os SSCGD concedem de forma equitativa os apoios que prestam aos sócios e seus familiares nas diversas áreas de atividade. Cada sócio, independentemente da sua contribuição financeira, condição social ou situação profissional, usufrui de todos os direitos e obrigações previstas nos Estatutos.

### **Sócios e beneficiários**

São Sócios dos Serviços Sociais: os empregados da CGD (independentemente da natureza jurídica do seu vínculo laboral), os aposentados da CGD, os administradores da CGD em exercício de funções.

A inscrição do Sócio é feita de forma automática na data de admissão na CGD. A qualidade de sócio mantém-se mesmo quando se passa à situação de pré-reforma ou de aposentação.

O Sócio pode inscrever como seus Beneficiários elementos do agregado familiar, sendo essa inscrição da sua exclusiva responsabilidade. Para além dos cônjuges e filhos dependentes, é possível a inscrição de outros elementos do agregado familiar, com direitos limitados, nas condições estipuladas nos Estatutos dos Serviços Sociais. Estes beneficiários têm acesso aos serviços prestados na rede de saúde dos SSCGD (Centros Clínicos e Prestadores Convencionados), de acordo com as condições e preços da tabela em vigor.

### **Comparticipações, convenções e complementaridade**

Os SSCGD têm Tabelas de Valores de Referência para muitos dos atos de saúde que participam, com limites claros para os itens envolvidos. É sobre esses Valores de Referência que incidem as percentagens de participação a aplicar aos sócios e beneficiários.

De um modo geral, a percentagem de participação para os sócios é 90% do Valor de Referência (e não do total das despesas faturadas) e 80% para os beneficiários. Nos termos previstos no Regime do Grande Doente, os Sócios e os Beneficiários abrangidos, poderão usufruir de um acréscimo de 10% nas respetivas percentagens de participação.

Os valores faturados acima da tabela estipulada constituem encargo do sócio, isto é, o valor para além do resultante da aplicação das percentagens de participação aos Valores de Referência.

Face à Lei, os sócios e beneficiários dos SSCGD têm direito à utilização do SNS nas mesmas condições que qualquer outro cidadão, pois os SSCGD são um serviço complementar de saúde, e não um substituto do Sistema Nacional de Saúde. A questão da complementaridade, com o SNS, foi durante 2017 objeto de decisão por parte da ERS considerando os sócios/beneficiários dos SSCGD equiparados a qualquer cidadão.

### **População dos SSCGD**

A distribuição geográfica da população dos SSCGD é semelhante à rede de agências e serviços da Caixa Geral de Depósitos, com uma elevada concentração junto à costa marítima, em que os distritos de Braga e Setúbal englobam cerca de 76,5% dos sócios e beneficiários.

Em 31 de dezembro de 2017 a população total de utilizadores dos SSCGD aproximava-se dos 52 mil indivíduos, dos quais 32,8% (17 mil) eram sócios, 0,4% (221) empregados dos SSCGD, 43,6% (22,7 mil) beneficiários, 19,3% (10,2 mil) familiares dos sócios, inscritos ao abrigo do Comunicado 08/00 e 3,1% (1,6

mil) eram aderentes. Em 2017 manteve-se a tendência de redução de empregados (-372) e beneficiários (-422) CGD, mantendo-se o crescimento de beneficiários do Comunicado 08/00 (+237).

No segmento sócios, que constitui o núcleo central da população dos SSCGD e é composto pelos empregados da CGD, 8,1 mil (47,3%) indivíduos que estavam no ativo, 807 (4,7%) numa situação de acordo de pré-reforma e os restantes 8,2 mil eram aposentados (48%). Em 2017 os sócios aposentados ultrapassaram o número de sócios no ativo.

## **Centros Clínicos**

Os Serviços Sociais dispõem de uma rede de Centros Clínicos e Extensões em sete cidades de Portugal: Lisboa, Porto, Coimbra, Leiria, Aveiro, Viseu e Vila Real, que garante a gestão/promoção de cuidados de saúde.

Os Centros Clínicos (CC) dos Serviços Sociais e as suas Extensões disponibilizam serviços médicos especializados, através de um corpo clínico experiente e de excelência, com horários amplos de forma a responder às necessidades de saúde dos empregados e aposentados da CGD e dos seus familiares. A maioria dispõe de meios de diagnóstico e tratamento e oferecem um leque diversificado de cuidados de saúde. Desempenham um papel relevante na política de saúde dos Serviços Sociais, sendo parceiros essenciais na área de prevenção da saúde, com uma participação ativa nas campanhas desenvolvidas pelos Serviços Sociais.

No último ano prosseguiu o reforço de investimento nos Centros Clínicos que permitiu reestruturar e modernizar as áreas de saúde mais solicitadas pelos sócios e beneficiários. Houve um alargamento do quadro clínico dos diversos CC, contratando-se novos médicos e outros profissionais para reforçar o quadro clínico existente, e de médicos com novas especialidades, de modo a ampliar a oferta de serviços de saúde e responder às necessidades dos sócios.

### **A destacar em 2017:**

- Reforço da oferta na área de Implantologia e Medicina Dentária, uma das áreas em que havia grande carência, com a aquisição de Meios Auxiliares de Diagnóstico de última geração e a contratação de novos especialistas nos Centros Clínicos de Lisboa, Porto, Coimbra, Leiria e Viseu com preços mais vantajosos para os sócios e para os SSCGD. Este reforço veio permitir que um número maior de sócios recorra a esta oferta dos Centros Clínicos;
- No Centro Clínico de Lisboa, foi criada a Unidade de Saúde Materno-Infantil para prestar um serviço especializado, com diversas valências médicas, capazes de responder com maior eficiência às necessidades específicas das crianças, mães e futuras mães;
- Foi criado o Núcleo de Formação Contínua do CCL que organiza pequenas ações de formação preparadas especificamente para todos os profissionais de saúde do CC de Lisboa que permitem uma atualização de conhecimentos em diversas áreas. Nestas ações partilharam-se experiências, apresentaram-se e discutiram-se casos clínicos atuais e de particular relevância. Nas sessões formativas estiveram presentes, em média, entre 25 a 30 profissionais do corpo clínico do CCL;
- O Centro Clínico do Porto passou a disponibilizar o Serviço Social, tendo para o efeito sido feita a contratação de uma Assistente Social;
- O Centro Clínico de Coimbra passou a disponibilizar a Consulta de enfermagem da Diabetes, uma necessidade sentida há muito tempo;
- - Para reforçar a oferta de tratamentos oncológicos nas Regiões Norte e Centro do País, foi assinado acordo com Centro Oncológico que utiliza sofisticadas tecnologias de ponta para o diagnóstico e tratamento de doenças oncológicas.

## Área Social

A atuação da área social procura melhorar o bem-estar e qualidade de vida para os sócios e beneficiários. A sua atividade abrange diversas áreas, tendo sempre subjacente fundamentos científicos no quadro das ciências sociais e humanas e éticos nas questões dos direitos humanos, da dignidade humana, da justiça social e da autodeterminação do sujeito como pessoa/cidadão.

O apoio social inclui a atribuição e gestão de diversos subsídios e de outros auxílios sociais, a cargo da Unidade de Assistência Social, que procura aconselhar e definir soluções para as necessidades individuais ou familiares de quem a procura, podendo também intervir em casos sinalizados pelos próprios SSCGD, em articulação com entidades externas, de natureza pública ou privada.

A Unidade de Assistência Social tem também funções ao nível do sistema de apoio em cuidados continuados integrados e em internamentos prolongados, nomeadamente no acompanhamento de processos de alta hospitalar cuja continuidade ultrapasse o quadro de assistência médica de primeira linha, e assegura um apoio contínuo às iniciativas de voluntariado organizado, como é o caso do Séniamor – Grupo de Voluntários da CGD.

Os Subsídios e outros apoios englobados na Assistência Social constituem uma via de apoio diferenciada da Assistência Médica e destinam-se sobretudo a amenizar situações de carência social ou de incapacidade do agregado familiar dos sócios. Têm também uma vertente de apoio ao estudo através da atribuição de bolsas de estudo aos beneficiários filhos. Os subsídios de estudo abrangeram, em 2017, 99 beneficiários que frequentam o ensino superior. Foram, ainda, estabelecidos novos protocolos que apresentam condições com mais benefícios, sobretudo no apoio à terceira idade.

### **Subsídios atribuídos em 2017 (valores em €): 257.537**

- Deficientes – 24.887
- Nascimento - 350
- Incapacidade – 174.043
- Lares – 58.257

### **Outros apoios sociais atribuídos em 2017 (valores em €): 60.165**

## **Programas de férias – Colónias e Centros**

No que se refere aos apoios sociais, em 2017, mantiveram-se os apoios às crianças/jovens, especialmente através de colónias de férias, que para além de contribuírem para o desenvolvimento pessoal, procuram dar resposta às necessidades das famílias no que se refere à ocupação dos tempos livres, facilitando a ocupação dos mais pequenos nos meses de verão.

Os programas de férias constituem uma das componentes do CCDOTL, a Ocupação de Tempos Livres (OTL). O OTL consiste na gestão da participação dos beneficiários mais jovens, filhos dos sócios, num conjunto de programas e colónias de férias, que lhes proporcionem a prática de atividades lúdicas, desportivas e de aprendizagem, nalguns casos mesmo em intercâmbio com culturas estrangeiras. A organização operacional dos programas de férias é assumida por entidades externas, contratadas para o efeito, e de reconhecida qualidade e idoneidade nos serviços que prestam.

Em 2017 foram realizados 32 programas de férias com um total de 1.876 inscrições, o que traduz um decréscimo de participação de 13%.

## **Férias Seguras para beneficiários**

As ações de formação “Férias Seguras” decorreram no período de férias de páscoa (no mês de abril) e destinaram-se aos beneficiários mais jovens dos Serviços Sociais.

As atividades decorrem nos espaços “Caixa Segura” dos edifícios Sede (Lisboa), 5 de Outubro (Lisboa) e Aliados (Porto), com o objetivo de sensibilizar os mais jovens para as temáticas da segurança e transmitir-lhes conhecimentos teóricos e práticos sobre prevenção, medidas de autoproteção, manuseamento de extintores de incêndio e socorrismo.

## **Centro de Cultura, Desporto e Ocupação de Tempos Livres**

Os Serviços Sociais apoiam e incentivam um leque variado de práticas desportivas e culturais, disponibilizando instalações próprias em Lisboa e no Porto. A nível nacional fomentam a prática desportiva em todo o país, estabelecendo Protocolos com entidades ligadas ao Desporto e à Cultura e participando nos custos, de forma a proporcionar a todos os Sócios e Beneficiários condições equitativas para a prática do exercício físico.

### **Inscrições em modalidades culturais e desportivas em 2017:**

- Ginástica de Manutenção – 1.450
- Natação – 1.285
- Culturismo/Musculação – 919
- Futebol de Salão – 531
- Atletismo – 283
- Formação Musical – 198
- Montanhismo – 188
- Outros - 1945

## **Festas de Natal**

Em Dezembro, os Serviços Sociais organizaram, como é habitual, a tradicional Festa de Natal, para beneficiários até aos 14 anos de idade e suas famílias.

Os espetáculos de circo realizam-se no dia 9 no Porto e 17 em Lisboa, sendo atribuída aos restantes distritos uma verba para os seus próprios eventos. O acesso às festas de Natal foi também disponibilizado às empresas do Grupo CGD. Às crianças foi atribuído um brinde pecuniário de 20 euros, depositado na conta de cada sócio.

Abrangendo uma população de 5.398 crianças, a realização de festas de Natal e a atribuição de presentes geraram em 2017 um gasto de 158 mil euros.

## **Grupo de Dadores de Sangue**

O Grupo na sua essência é composto por sócios ou beneficiários dos Serviços Sociais, seus amigos, familiares e trabalhadores que prestam, na CGD, serviço em regime de “outsourcing”, assentando a sua ação no voluntariado e em princípios de solidariedade, o que contribui para a responsabilidade social da CGD.

Criado em 1983 por iniciativa dos colaboradores do banco e desenvolve “a sua atividade com o apoio administrativo e financeiro dos Serviços Sociais”.

O Grupo desenvolve todos os esforços ao seu alcance com vista ao cumprimento da sua missão “salvar vidas humanas pela dádiva benévola de sangue”, refletida nas diversas recolhas de sangue efetuadas em todo o País, através dos Núcleos, bem como nas Ações de Sensibilização que realiza.

A forma empenhada com que o Grupo desenvolve o seu trabalho está bem patente no reconhecimento, quer das entidades reguladoras do sector, quer nos outros Grupos e Associações de Sangue. É uma referência a nível nacional e um dos maiores e mais empenhados Grupo de Dadores de Sangue do país, contribuindo com a sua ação solidária para o aumento e notoriedade do valor da Marca “Caixa”.

O número de inscritos no Grupo tem registado uma subida constante desde 2007 tendo-se mantido essa tendência em 2017, que registou uma subida de cerca de 0,17%, atingindo os 7.869 dadores inscritos.

### **Área Comercial**

No Piso -1 do Edifício Sede encontra-se uma área comercial composta por sete lojas físicas, duas exploradas diretamente pelos Serviços Sociais, a Papelaria e Perfumaria, e as restantes concessionadas a terceiros. A oferta de serviço abrange as áreas de viagens, pronto-a-vestir de senhora, marroquinaria, ourivesaria, ótica, gourmet, engomadoria e parafarmácia (as duas últimas a inaugurar brevemente). Para além do espaço comercial disponibilizar aos SSCGD, através de plataformas de comércio eletrónico, o Portal clube “+Entre Nós”, a Loja@aberta, e a requisição online de livros e medicamentos.

# 4. Ambiente

## 4.1 Ecoeficiência

### GESTÃO AMBIENTAL

A CGD manteve o compromisso ambiental estabelecido, assente nas diretrizes da sua Política de Ambiente, nomeadamente o cumprimento da legislação ambiental, a adoção de uma atitude e medidas proactivas de prevenção da poluição e a melhoria contínua do desempenho ambiental.

#### Tema relevante:

Sistema de Gestão Ambiental

Ecoeficiência

A CGD obteve a renovação da certificação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implementado no seu Edifício Sede por mais um ciclo (2017-2020) e a respetiva transição para o novo referencial internacional, NP ISO 14001:2015. A existência do SGA contribui para o alcance do objetivo estratégico da CGD de melhoria da eficiência operacional, monitorizando os consumos de vários aspetos ambientais associados às atividades desenvolvidas no Edifício Sede.

No âmbito da concentração no Edifício Sede de algumas estruturas e empresas do grupo localizadas em outros edifícios centrais, verificou-se uma redução de 68% no espaço de infraestruturas CGD (m<sup>2</sup>) afeta a essa tipologia de edifícios (edifícios centrais excluindo Sede).

Com vista a mitigar os impactos ambientais que podem estar associados ao incremento populacional no Edifício Sede e através de um projeto promovido pelo Sistema de Gestão Ambiental, foi iniciado um Plano de Sustentabilidade em parceria com o Instituto Superior Técnico (IST), visando melhorar aspetos como a integração local, utilização dos recursos, cargas ambientais, conforto e adaptabilidade, vivências sócio económicos, entre outras, utilizando os critérios do sistema LiderA. Para 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, emissões de gases de efeito de estufa, gestão de resíduos, entre outros.

É de salientar o investimento da CGD na melhoria do processo de recolha seletiva de resíduos ao longo do seu Edifício Sede, através da colocação de recipientes específicos que visam tornar mais eficiente o processo interno de reciclagem.

Em 2017, os resultados alcançados pelo Sistema de Gestão Ambiental no Edifício Sede demonstram um desempenho positivo, destacando-se a redução de 4,3% no consumo de energia, 2,5% no consumo de água e 1,6% no consumo de papel branco de fotocópia. Em alinhamento com a definição da sua estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2018-2020, a CGD está a rever o seu Programa de Baixo Carbono contemplando 4 eixos de atuação: a quantificação de emissões, a redução de emissões, o financiamento da economia de baixo carbono e a sensibilização ambiental da comunidade.

No âmbito da sua gestão ambiental, a CGD publica os resultados alcançados durante o ano de 2017, relativamente aos aspetos ambientais: energia, água, emissões, 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](http://cgd.pt).



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



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



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



## 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 em Portugal) – e energia indireta - consumo de eletricidade dos edifícios centrais e rede comercial/agências.

**ENERGIA**  
2017

**GLOBAL**  
288.317 GJ  
↓ 12% face a 2016

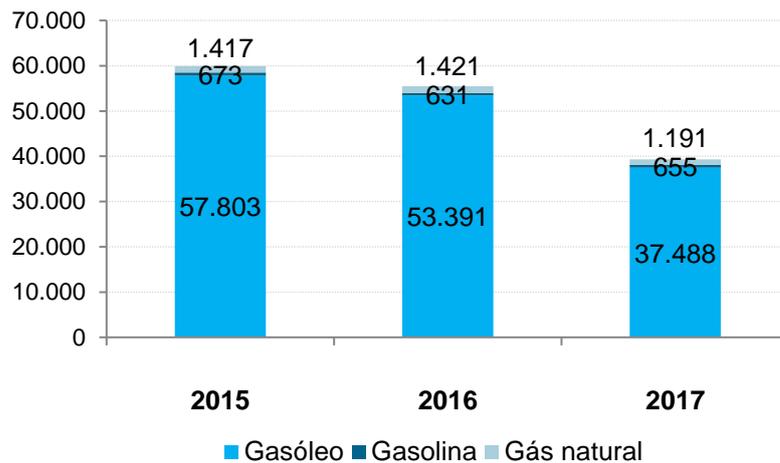
**PORTUGAL**  
CGD,SA  
274.432 GJ  
↓ 13% face a 2016

**CABO VERDE**  
BI  
2.364 GJ  
↑ 11% face a 2016

**BCA**  
10.344 GJ  
↑ 3% face a 2016

**BRASIL**  
BCG Brasil  
1.177 GJ  
↓ 1% face a 2016

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL POR TIPO DE COMBUSTÍVEL NOS EDÍFÍCIOS E FROTA (EM GJ) – CGD

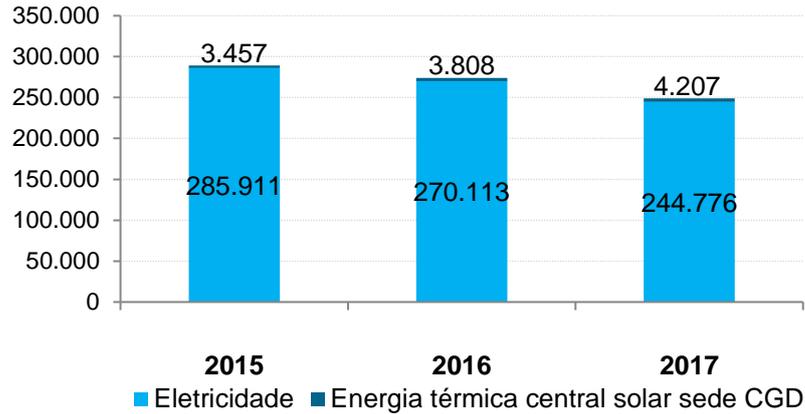


CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL NOS EDÍFÍCIOS E FROTA 2017 POR ESTRUTURA (EM GJ)

	2017
CGD, SA.	35.953 GJ
BCA	2.673 GJ
BI	602 GJ
BCG Brasil	107 GJ



CONSUMO DE ENERGIA INDIRECTA TOTAL POR TIPO – CGD (EM GJ)



CONSUMO DE ENERGIA INDIRECTA TOTAL 2017 POR ESTRUTURA (EM GJ)



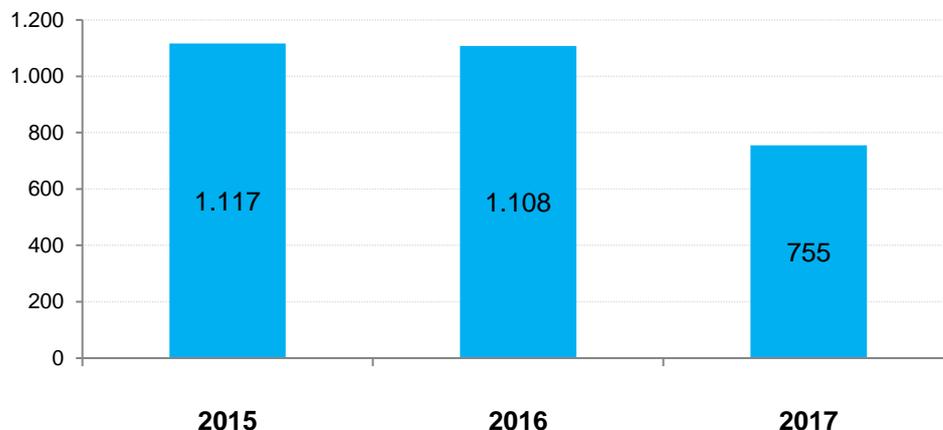
Energia térmica Central Solar Sede

Em 2017, a CGD regista uma redução no consumo de energia de 12% face a 2016.

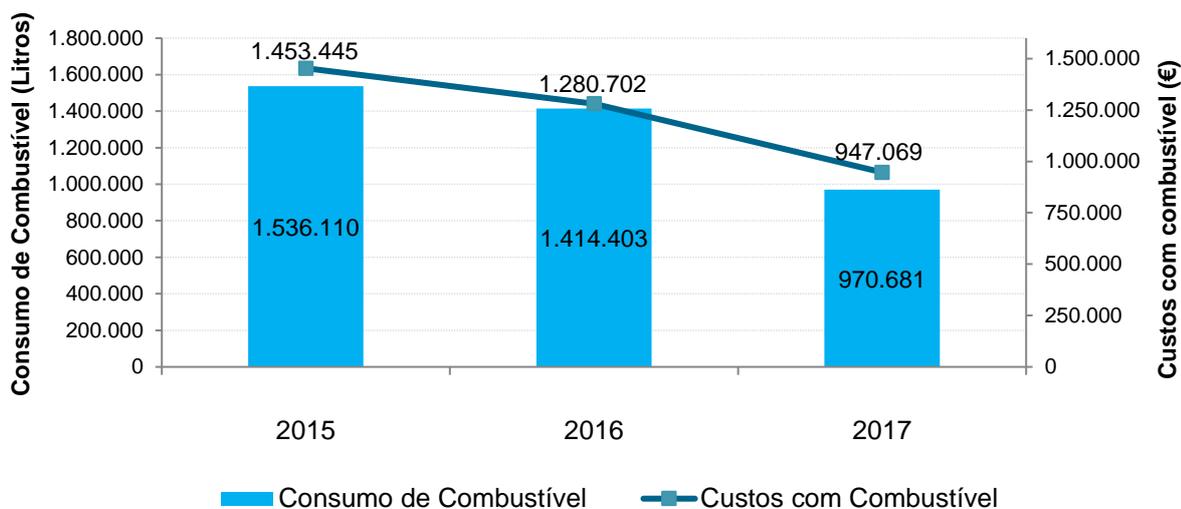
No âmbito da eficiência energética, a CGD S.A. continuou a implementar diversas medidas de forma a melhorar o seu desempenho ambiental, como por exemplo a substituição da iluminação fluorescente por lâmpadas LED nos pisos superiores, a substituição por equipamentos de climatização mais eficientes e a redução do horário e níveis de iluminância em algumas zonas do Edifício Sede.

Estimam-se que o conjunto das medidas implementadas permitam uma poupança de 2,34 GWh/ano.

## EVOLUÇÃO DA FROTA DE VIATURAS – CGD, SA. (EM Nº DE VEÍCULOS)



## CONSUMO E CUSTOS COM COMBUSTÍVEL DA FROTA – CGD, SA.



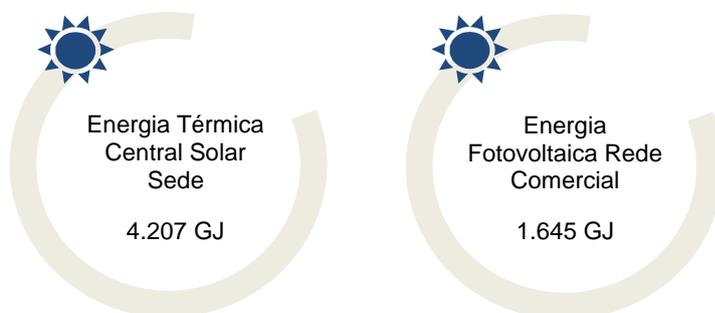
No caso da mobilidade em serviço, a CGD efetuou em 2017 uma reestruturação da sua frota automóvel, visando alcançar desta forma uma adaptação à evolução da sua atividade comercial e também uma redução do seu impacto ambiental.

Comparativamente com o ano de 2016, a frota automóvel da CGD diminuiu de 1.108 para 755 veículos, o que contribuiu para alcançar uma redução significativa no consumo e custos com combustível (-31% e 26% respetivamente). A CGD continua a sensibilizar os colaboradores para que sejam utilizados os transportes públicos e meios de comunicação à distância (p. ex.: videoconferência), promovendo dessa forma a adoção de práticas menos poluentes.

As emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis pela frota CGD (t CO<sub>2</sub>e) reduziram 32% face a 2016.

## ENERGIAS RENOVÁVEIS

A produção de energia renovável na central solar do Edifício Sede e de energia elétrica fotovoltaica na rede comercial foi mantida em 2017, contribuindo assim, para a redução do conteúdo carbónico do sistema elétrico nacional. No caso da central solar do Edifício Sede, registou-se um aumento de 10% da produção de energia enquanto a produção de energia elétrica fotovoltaica na rede comercial aumentou 7% face a 2016. Toda a energia fotovoltaica produzida na rede comercial é vendida à rede elétrica nacional.



## CONSUMO DE ÁGUA

A CGD tem o objetivo de promover o consumo eficiente do recurso água dentro das suas instalações, tendo implementado ao longo dos anos diversas medidas para a redução do consumo de água nos edifícios centrais assim como a divulgação de boas práticas.

Em 2017, a CGD registou uma redução de 15% face a 2016.

**ÁGUA 2017**

**GLOBAL**  
 ↓ 133.381 m<sup>3</sup>  
 ↓ 15% face a 2016

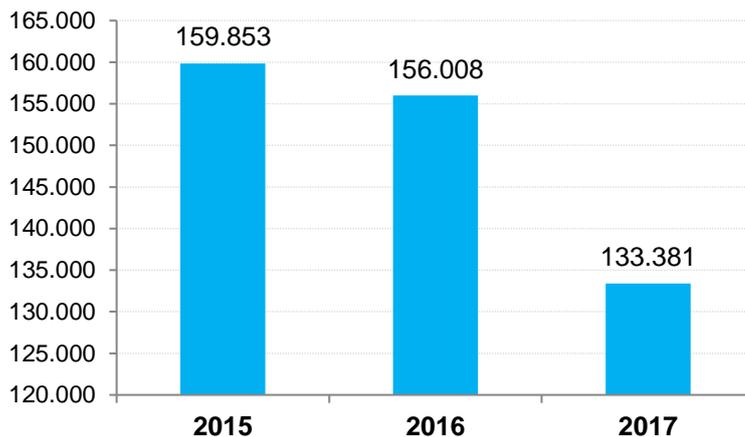
**PORTUGAL CGD,SA**  
 ↓ 16% face a 2016

**CABO VERDE BI**  
 ↓ 3% face a 2016

**BCA**  
 ↑ 27% face a 2016

**BRASIL BCG Brasil**  
 ↑ 59% face a 2016

**CONSUMO TOTAL DE ÁGUA – CGD (EM M3)**



**CONSUMO TOTAL DE ÁGUA 2017 POR ESTRUTURA (EM M3)**

	2017
CGD, S.A.	125.261 m <sup>3</sup>
BCA	5.389 m <sup>3</sup>
BI	1.179 m <sup>3</sup>
BCG Brasil	1.552 m <sup>3</sup>

**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 cartão sobre a forma de cadernetas. A CGD não utiliza papel reciclado dado que o papel consumido tem certificação *Eco Label* e cuja cadeia de responsabilidade está certificada pela *Forest Stewardship Council (FSC)*, garantindo que as florestas de onde provem o papel, são geridas de forma sustentável, respeitando rigorosos critérios internacionalmente estabelecidos.

**MATERIAIS**  
2017

**GLOBAL**  
894 ton.  
↑ 17% face a 2016

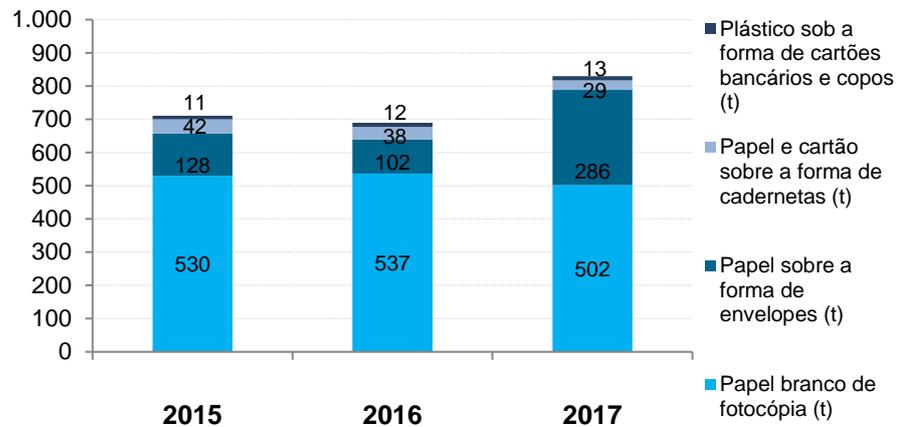
**PORTUGAL**  
CGD,SA  
↑ 19% face a 2016

**CABO VERDE**  
BI  
↑ 18% face a 2016

**BCA**  
↓ 41% face a 2016

**BRASIL**  
BCG Brasil  
↑ 2% face a 2016

**CONSUMO DE MATERIAIS (PAPEL E PLÁSTICO) TOTAL – CGD, SA. (EM TONELADAS)**



**CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS (PAPEL DE FOTOCÓPIA) 2017, POR ESTRUTURA (EM TONELADAS)**

	2017
CGD, S.A.	502 t
BCA	9 t
BI	13 t
BCG Brasil	4 t

A CGD S.A. deu continuidade a iniciativas de redução de impressão e de envio por correio, com especial enfoque na adequação tecnológica do processo de venda e pós venda.

O processo de abertura de conta e adesão de produtos durante a Nova Época Universitária (NEU) manteve a utilização de meios totalmente digitais (*tablets*) impactando cerca de 40 mil clientes em 2017.

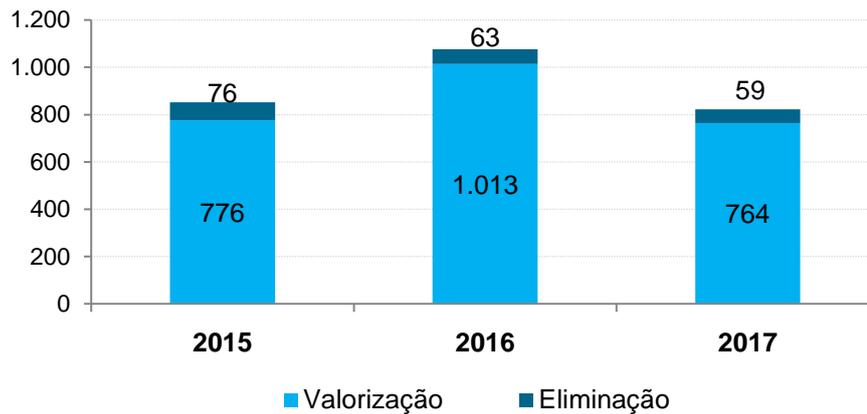
Através deste processo, a CGD reduziu o consumo de papel em mais de 2 milhões de folhas desde 2015.

**GESTÃO DE RESÍDUOS**

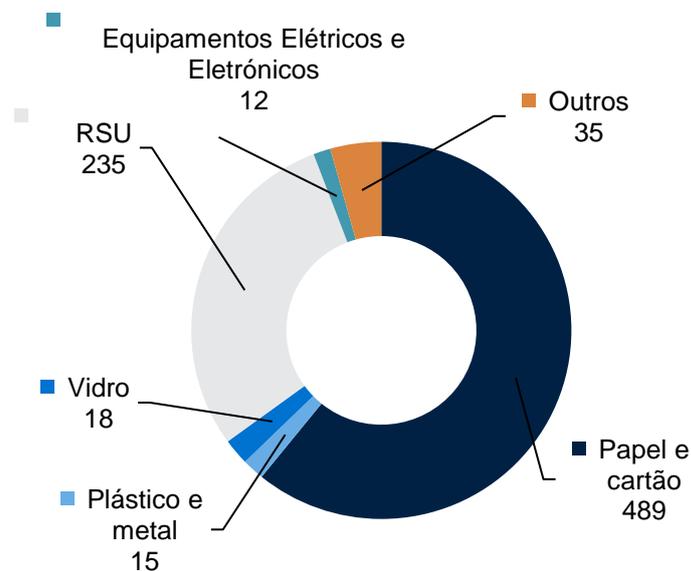
Em 2017, a CGD S.A. produziu aproximadamente 823 toneladas de resíduos, dos quais 99% são resíduos não perigosos. A produção total de resíduos da CGD reduziu 24% em relação ao ano anterior, devido à redução da quantidade de resíduos de papel e cartão, plástico e embalagens e equipamento elétrico e eletrónico fora de uso.

A taxa de valorização dos resíduos foi de 93%.

## PRODUÇÃO DE RESÍDUOS POR DESTINO – CGD, SA. (EM TONELADAS)



## PRINCIPAIS TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS PRODUZIDOS EM 2017 (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 2017, foram enviados para reciclagem cerca de 1,9 toneladas de cartões o que permitiu entregar mobiliário urbano proveniente deste projeto de valorização de resíduos a quatro instituições de solidariedade social. O decréscimo de 76% da quantidade de cartões enviados para reciclagem face a 2016 é justificado pela menor quantidade de cartões obsoletos armazenados nas instalações da CGD e pela estabilização do processo de substituição dos cartões bancários institucionais pelos novos cartões Pessoa.

Em 2017, esta iniciativa inovadora de reciclagem de cartões bancários foi o vencedor da categoria Gestão Eficiente de Recursos, da 9ª edição dos prémios *Green Project Awards*.

## 4.2. SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

### SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

Tema relevante:

Formação e Sensibilização Ambiental

A nível interno, a CGD manteve a campanha interna de sensibilização para a adoção de boas práticas ambientais através de *posters* colocados nos vários pisos do Edifício Sede; a disponibilização do *dossier* sobre as boas práticas do sistema de gestão ambiental (SGA) aos fornecedores residentes; a integração de conteúdo sobre o SGA no folheto de acolhimento de novos colaboradores e distribuído no programa obrigatório de visitas ao edifício; a manutenção de um circuito centralizado, no Edifício Sede, para recolha de tampas de plástico a favor de causas solidárias bem como permanência do tutorial relativo ao SGA, disponível para todos os colaboradores da CGD.

Durante o ano, e também ao abrigo do SGA, foi efetuado o lançamento na intranet de diversas peças de comunicação visando a adoção de boas práticas por parte dos colaboradores, com um especial enfoque na separação seletiva de resíduos.

### FLORESTA CAIXA

A CGD assume um compromisso de responsabilidade para com a defesa e preservação de recursos naturais comuns a todos os cidadãos, sendo a Floresta Caixa um dos emblemáticos programas educativos que gere e dedica aos mais novos. Elaborado a pensar nas crianças e como forma de as motivar a saber mais sobre a floresta portuguesa, a Caixa manteve a publicação no seu *website* dos livros infantis *Árvores da Terra* e *A História do Príncipe que foi Rei*, reforçando desta forma a sua ligação ao património natural do nosso país.

A Caixa manteve o acompanhamento das áreas da Tapada Nacional de Mafra afetas ao Programa Floresta Caixa, contribuindo desta forma para a conservação Florestal e promoção da biodiversidade.

A Caixa - no âmbito da sua missão para a preservação e promoção do património ambiental português e enquanto motor socioeconómico do País - tem como um dos seus objetivos nas áreas ambiental e social, apostar em programas estruturados e de relevância para a comunidade. É este o caso do Programa Floresta Caixa que, desde 2006, apoia a plantação de espécies autóctones.

Desde 2011, Ano Internacional das Florestas, que a Caixa Geral de Depósitos tem sido parceira da Liga para a Protecção da Natureza (LPN) em iniciativas para promoção de debates, com periodicidade bianual, e cujas temáticas estão direcionadas para a Floresta, biodiversidade, recursos naturais, entre outros temas atuais e relevantes em matéria ambiental.

Em 2017, os fogos florestais em Portugal atingiram níveis inimagináveis, em perdas e danos, incluindo de vidas humanas. Um fenómeno que desinquietou todos os portugueses para este recorrente e dramático problema.

Face a este drama dos incêndios e suas consequências que se elevaram à categoria de calamidade nacional, a CGD, em parceria com a LPN e a colaboração da Ordem dos Engenheiros, lançou um Ciclo de Debates "Floresta e Incêndios Florestais – Incertezas e Verdades" com a participação de um painel de especialistas convidados.

A iniciativa foi promovida para debater, junto da sociedade civil, as razões fundamentais e estruturais da recorrência destes fogos florestais, mas também para apontar vias e soluções para que a floresta portuguesa seja diferente, mais resiliente, mais sustentável. O objetivo último passou também por convocar a sociedade portuguesa para um esforço mais solidário e ativo na proteção e valorização das nossas Florestas que devem afirmar-se cada vez mais como um espaço de usufruto comunitário.

Este ciclo de debates, de entrada livre, teve lugar na Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest, Os temas de cada debate foram:

Data	Tema Debate
23 de novembro – dia da Floresta Autóctone	A gestão continua a ser a melhor prevenção?”
30 de novembro	Recomprou a nossa floresta. As espécies contam?
6 de dezembro	A literacia sobre florestas e fogos. O papel dos <i>media</i>
14 de dezembro	O ordenamento é importante. As opções de desenvolvimento do interior ainda o são mais!

Os quatro debates contaram com 344 participantes, incluindo especialistas, estudantes, investigadores e representantes de diferentes empresas, associações, confederações e outras entidades, públicas e privadas, com destaque para os setores agrícola, florestal e ambiental.

### VISITAS À CENTRAL SOLAR TÉRMICA

A utilização de energias de fonte renovável é uma peça fundamental na minimização da dependência energética nacional e na redução das emissões de carbono.

A CGD possui uma central solar no seu Edifício Sede composta por 158 coletores solares instalados em 1 600 m<sup>2</sup> da cobertura do edifício na Av. João XXI, em Lisboa, permitindo a produção de energia que é utilizada para aquecer e arrefecer (através de um chiller de absorção) água para sistemas de climatização, instalações sanitárias e cozinha do refeitório.

Este projeto tem vindo a receber ao longo dos anos um enorme interesse por parte da comunidade académica, tendo a CGD organizado diversas visitas guiadas à sua Central Térmica, promovendo desta forma a partilha de conhecimento e de boas práticas.



#### PROTEÇÃO AMBIENTAL

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

## 4.3. ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

### PROGRAMA DE BAIXO CARBONO

#### Tema relevante:

Combate às alterações climáticas, eficiência energética, emissões de CO<sub>2</sub> e energias alternativas

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

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

### 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.



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



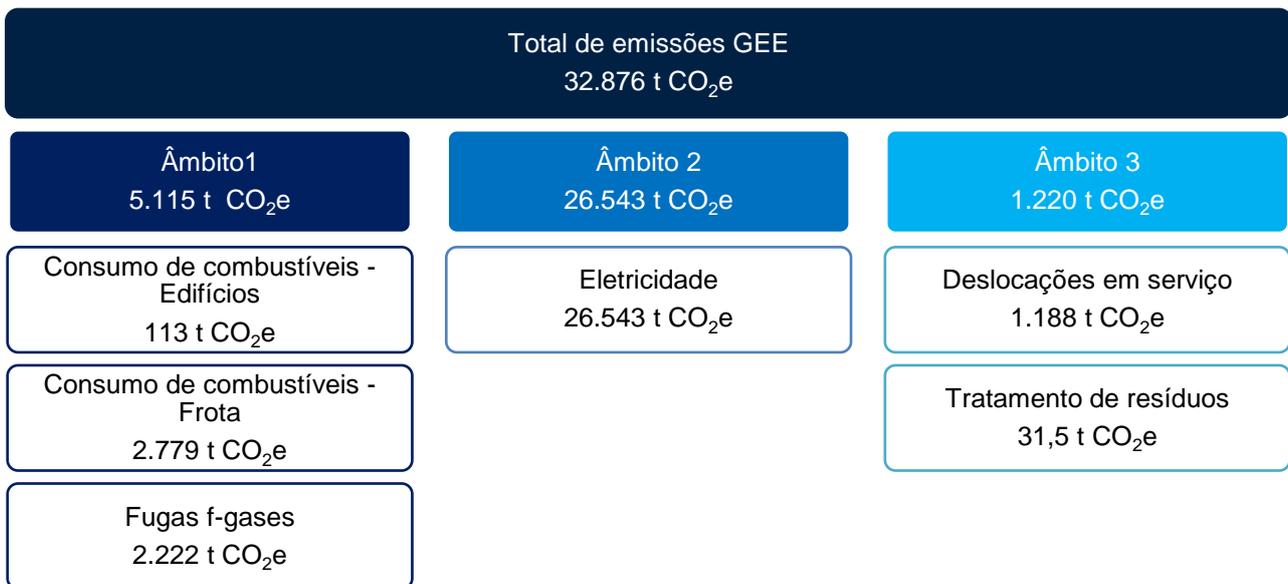
**PROTEÇÃO AMBIENTAL**  
**Princípio 8** - Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;



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



## EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA DA CGD EM 2017, POR ÂMBITO E FONTE (EM TONELADAS CO<sub>2</sub>E)



EMISSIONES DE CO <sub>2</sub> 2017 (Toneladas CO <sub>2</sub> e)
<b>Total</b> CGD,SA : 31.247 BI: 312 BCA: 1.231 BCG Brasil: 86
<b>Âmbito 1</b> CGD,SA : 4.838 BI: 45 BCA: 214 BCG Brasil: 18
<b>Âmbito 2</b> CGD, SA: 25.289 BI: 229 BCA: 997 BCG Brasil: 28
<b>Âmbito 3</b> CGD, SA: 1.121 BI: 39 BCA: 20 BCG Brasil: 40

As emissões de GEE da CGD, considerando os bancos afiliados do Grupo, registaram uma redução de 6% face a 2016. Esta redução está maioritariamente associada às diversas medidas de redução na área da eficiência energética que têm sido implementadas ao longo dos anos.

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 5% nas emissões totais de GEE face a 2016, registando-se um aumento de 15% das emissões do âmbito 1, uma redução de 8% no âmbito 2 e uma redução de 12% no âmbito 3.

Para o aumento das emissões de âmbito 1 contribuiu o incremento substancial no número de equipamentos abrangidos pelo inventário realizado em 2017, que abrange agora um total de 4.250 equipamentos.

Quanto às reduções verificadas no âmbito 2, estas estão maioritariamente associadas às medidas de eficiência energética que a CGD tem vindo a implementar nos seus edifícios, bem como à reestruturação da sua rede de agências. No que diz respeito às emissões de âmbito 3, as mesmas são afetadas pela redução das emissões associadas às deslocações em serviço, nomeadamente pelas viagens de avião (redução de 11% face a 2016), resultado das políticas de mobilidade adotadas.

O facto do BCG Brasil desempenhar a sua atividade num edifício com certificação LEED, contribuiu para uma redução significativa de 28% das emissões face a 2016. No BCA registou-se uma diminuição de 15% face a 2016 e no BI uma redução de 1% face a 2016.

A CGD definiu em 2016 um objetivo ao nível das emissões de GEE - reduzir 3% do total de emissões GEE (âmbito 1 e 2) até 2020, face a 2015.

Em 2017, registou-se uma redução de 28% face a 2015 nas emissões de GEE de âmbito 1 e 2.

Face ao resultado alcançado e às perspetivas de evolução, a CGD irá avaliar a possibilidade de definição de um novo objetivo de redução de emissões de GEE.

## PARTICIPAÇÃO NO CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)

A CGD participa voluntariamente no questionário de alterações climáticas promovido pelo CDP, tendo alcançado em 2017 a classificação de “A-“ Esta classificação de liderança, reconhece os esforços da CGD quanto à gestão das emissões de carbono e transparência na abordagem às alterações climáticas.

O CDP é uma organização não-governamental que fornece o maior e mais completo sistema de internacional de informação ambiental empresarial. As classificações atribuídas pelo CDP constituem uma importante ferramenta para investidores e outros agentes com poder de decisão avaliarem a forma como as empresas estão a gerir os riscos associados às alterações climáticas.

## 5. Comunidade

Um dos pilares que mais identifica a atuação da CGD no âmbito da Sustentabilidade, é a comunidade. Esta atuação tem como objetivos essenciais:

- Integrar a comunidade como fator determinante na criação de valor e na sustentabilidade do negócio, apoiando e fortalecendo a estratégia, marca e valores corporativos;
- Responder às necessidades da comunidade garantindo princípios de ética, transparência, subscrição de códigos de conduta, respeito pelos colaboradores e o apoio contínuo e empenhado às atividades sociais e culturais
- Promover as melhores práticas na resposta aos desafios da sociedade portuguesa através de três eixos estratégicos: Inclusão Social e Financeira; Educação e Literacia Financeira e Suporte à Economia Social.
- Promover a participação das partes interessadas, considerando as suas expectativas e valores na tomada de decisões.

A Caixa aderiu em 2015 ao GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial, tendo sido convidada em 2017 a integrar os seus Órgãos Sociais para o triénio 2018/2020. A CGD assume assim o seu compromisso em aprofundar e incrementar o papel do setor empresarial no desenvolvimento social.

### 5.1 Património Histórico e Cultura

A CGD possui uma área de Gestão do Património Histórico assumindo-se como um polo dinamizador na salvaguarda, preservação e divulgação do património, permitindo reconstruir a cultura da CGD e a sua evolução, sendo rico em elementos que contribuem para a transmissão do conhecimento da atividade bancária e sua evolução.

A Área de Gestão do Património Histórico tem como principais finalidades assegurar a gestão do património histórico da CGD, garantindo a inventariação e preservação em boas condições técnicas e ambientais do espólio documental, museológico e colecionista da CGD, bem como a prossecução de uma estratégia de divulgação de todo o acervo sob sua responsabilidade e a gestão e dinamização das bibliotecas, Ultramarina, Vieira Machado e do Espaço Lusófono (Mediatecas).

### Temas relevantes:

Práticas de inclusão financeira de clientes

Atividades de cariz social em benefício da comunidade

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

Inovação e Investigação

A rede de Mediatecas na exterior conta com 9 unidades - Moçambique (Maputo, Beira e Nampula), Cabo Verde (Praia, Mindelo e Espargos), S. Tomé e Príncipe (S. Tomé e Ilha do Príncipe) e Timor-Leste (Díli). 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.).

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.

Das atividades desenvolvidas destacam-se: a seleção, aquisição e tratamento documental de todas as obras bibliográficas adquiridas para as 9 Mediatecas; o registo e arrumação de cerca de 2 mil publicações periódicas da Biblioteca Ultramarina e a requisição e disponibilização para leitura, na Biblioteca

Ultramarina, de 319 monografias e periódicos, tendo parte destes como objetivo principal, projetos de investigação, como o 'Projeto de Sustentabilidade no Mundo' - Dr.<sup>a</sup> Wendy Wolford, Assistant Director Cornell University (Estado de Ithaca/USA), e o 'Projeto de Investigação Coast to Coast' - Arquiteto Professor Elisiário Miranda da Universidade do Minho.

Faz parte da tradição histórica da Caixa a assunção de um papel ativo na comunidade enquanto ator social, cujo papel não se restringe, e muito menos se esgota, na criação de valor económico, antes privilegia a criação de valor global para todas as partes interessadas.

No domínio das atividades culturais, a Caixa Geral de Depósitos assume um papel inequívoco, com uma atuação ímpar nas mais diferentes comunidades e locais, promovendo a Música, a Literatura, as Artes-Plásticas e a Língua Portuguesa em Portugal e no mundo, sendo de destacar o Projeto Orquestras CGD, em curso desde 2001, que, atualmente com a parceria da Orquestra Metropolitana de Lisboa e Orquestra Clássica do Sul, tem permitido uma ação continuada e consistente no apoio à divulgação da música, à descentralização da realização de eventos de qualidade e à promoção da criação de novos públicos.

## FUNDAÇÃO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS – CULTURGEST

A Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest deu continuidade, em 2017, à sua missão de promover o desenvolvimento de atividades culturais, artísticas e científicas, levando a cabo um programa intenso e diversificado de iniciativas nestes domínios.

A orientação programática continuou a assentar numa forte predominância da contemporaneidade, que tem sido um traço distintivo da programação da Culturgest desde o seu início, está no cerne da sua identidade e do seu reconhecimento e prestígio no meio cultural, e se entende dever prosseguir.

Em linha com esta marca genética, a sua história e a sua experiência, a Culturgest desenvolveu em 2017 uma programação dedicada à criação contemporânea no âmbito das artes performativas, da música, das artes visuais e do cinema, acompanhando-a de um discurso crítico e um leque variado de iniciativas educativas.

De salientar que a Culturgest cumpriu em 2017 o programa com que se tinha comprometido com a sua Instituidora – Caixa Geral de Depósitos, S.A. - disponibilizando ao público uma oferta significativa e diversificada de atividades culturais, artísticas e científicas no domínio da criação contemporânea.

O volume da oferta situou-se em níveis semelhantes ao dos anos anteriores; o público manteve-se em patamares interessantes; a avaliação pelos pares no meio cultural e pelos críticos dos *media* especializados permaneceu francamente positiva; a notoriedade da Culturgest continuou elevada e a valorização da presença mediática atingiu níveis máximos.

A oferta disponibilizada pela Culturgest em 2017 manteve a habitual diversidade, distribuindo-se por espetáculos de artes performativas (dança, música, teatro, circo), festivais de cinema, conferências, *workshops* e debates, exposições nas galerias da Culturgest de Lisboa, no espaço do Porto ou no exterior (Itinerâncias), e uma multiplicidade de eventos por parte do Serviço Educativo.

### 2017 em números | Sessões

- 64 espetáculos (incluindo conferências, workshops e debates), que se traduziram em 312 sessões;
- 45 espetáculos de artes performativas: 9 de dança, 24 de música, 11 de teatro e um de circo, distribuídos por 103 sessões;
- 156 sessões de cinema (atividade quase inteiramente concentrada nos festivais DocLisboa e IndieLisboa);
- 10 exposições, das quais 5 nas galerias de Lisboa, 4 no espaço do Porto e 1 no projeto Itinerâncias, em Castelo Branco;
- 563 eventos próprios organizados pelo Serviço Educativo;

### 2017 em números | Afluência

- O total do público - incluindo sob esta designação os espetadores de toda a gama de espetáculos oferecidos, os visitantes das exposições e os participantes nos variados eventos do Serviço Educativo – atingiu as 69.253 pessoas em 2017;
- Nas artes performativas os espetáculos da Culturgest atraíram 13.029 pessoas, distribuídos por: dança (2.574), música (6.075), teatro (3.593) e circo (787);
- No cinema, o total de espetadores das sessões realizadas na Culturgest foi de 19.253;
- O total de participantes nas conferências, *workshops* e debates, e outras iniciativas diversas genericamente classificadas como “Outros”, organizados pela Culturgest, foi de 3.664 pessoas;
- O Serviço Educativo registou, nos seus eventos próprios, um número de participantes sem precedentes 10.244;
- O número total de visitantes das exposições da Culturgest atingiu as 23.063 pessoas;
- No ano de 2017 a Culturgest assegurou a gestão de espaços, nos auditórios e salas periféricas, para 48 eventos, distribuídos em 16 alugueres, 12 eventos internos da CGD e 20 cedências. No conjunto desses eventos passaram pelos espaços da Culturgest cerca de 12.000 pessoas.

Ainda no âmbito da atividade da Culturgest, registe-se a gestão e manutenção da Coleção da Caixa Geral de Depósitos, nomeadamente no que respeita a:

1. **Inventário e documentação** – criação e atualização de fichas, registo bibliográfico e fotográfico de obras, organização do fundo bibliográfico;
2. **Conservação** – processos de conservação preventiva e/ou de natureza não intrusiva, peritagens, conservação e restauro de obras, conservação curativa com recurso a entidades externas, limpeza especializada, substituição de molduras;
3. **Mobilizações** - Todas as mobilizações são alvo de documentação específica de registo museológico de mobilização (autos de entrega e recolha, autos de saída e de entrada de obras, Condition Report, etc.);
4. **Peritagens** - As peritagens (de rotina ou de carácter pontual) envolvem levantamento fotográfico de pormenor, verificação do estado de conservação, confrontação com registos anteriores para

despistagem e diagnóstico de patologias, remoção de poeiras, acondicionamento (aquando da entrada em Reservas) ou acompanhamento de instalação (aquando da integração em exposição) e respetiva atualização dos dados recolhidos no registo na base de dados

5. **Logística diversa** – gestão de mobilizações de obras e respetiva documentação, monitorização ao estado de conservação de obras de arte da Coleção, acondicionamentos, sistematização gráfica de instruções de montagens de obras;
6. **Gestão e armazenamento** – gestão dos protocolos de depósito vigentes com entidades externas à CGD: Presidência da República, Direção-Geral do Património Cultural e Museu da Tapeçaria de Portalegre.
7. **Incorporações, Aquisições e Doações** - Não houve aquisições ou doações de obras de arte em 2017.
8. **Exibição e difusão da Coleção** - Foram emprestadas 44 obras da Coleção, às seguintes entidades: ARoS – Aarhus Kunstmuseum (Aarhus/Dinamarca), The MET Breuer (Nova Iorque/EUA), Museu do Oriente (Lisboa), Serviço Exposições/Culturgest (Lisboa - galeria 2), Serviço Exposições/Culturgest (Lisboa - galeria 1), Museu de Arte Contemporânea de Serralves (Porto), Centro Galego de Arte Contemporânea (Santiago de Compostela - Galiza), Museu Calouste Gulbenkian (galeria principal – Lisboa), EGEAC, Museu de Lisboa/Pavilhão Preto e Pavilhão Branco.
9. **Cedência de imagens de obras de arte** - Foram cedidas imagens de obras da Coleção às seguintes entidades: Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa - Departamento de Conservação e Restauro, Galeria 3 + 1 Arte Contemporânea, The MET Breuer (Nova Iorque/EUA), Museu do Oriente (Lisboa), Serviço Exposições/Culturgest (Lisboa), Museu Calouste Gulbenkian (Galeria Principal – Lisboa), EGEAC/ Museu de Lisboa, Estágios.

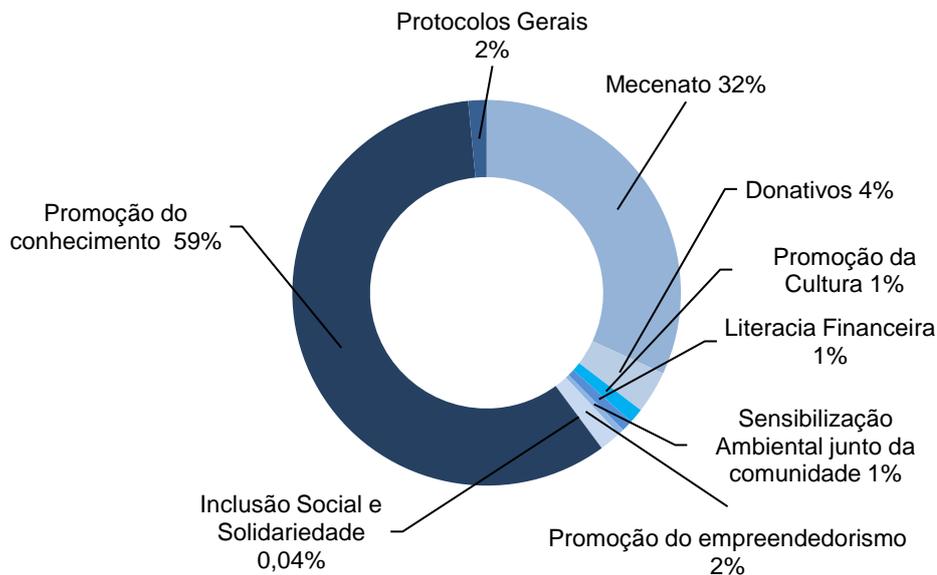
No domínio da Formação, foram ativados os seguintes protocolos e/ou desenvolvidas as seguintes ações:

- Colégio das Artes/ Universidade de Coimbra (Mestrado em Estudos Curatoriais): 1 estágio;
- “Cuidar de Coleções”/ Faculdade de Ciências e Tecnologia/ UNL (Licenciatura em Conservação e Restauro): 1 estágio com integração na montagem e desmontagem da exposição “Quarto de Espanto”, em Castelo Branco;
- Escola IBN Mucana (Curso Técnico-Profissional de Museografia e Gestão do Património): conclusão de 1 estágio iniciado em 2016;
- Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa (Mestrado em Museologia e Museografia): 1 estágio num ensaio piloto sem plano de avaliação, para enriquecimento curricular, com posterior integração para realização de trabalho teórico-prático académico sobre Empréstimo de obras de arte;
- Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa (Mestrado em Ciências da Conservação e Restauro e Produção de Arte Contemporânea): seleção para estágio em 2018, com o objetivo de estudar e intervencionar uma obra de arte da Coleção;
- Faculdade de Ciências Sociais e Humanas/UNL (Instituto de História de Arte/Pós Curadoria da Arte): integração de para realização de investigação e apoio à produção do ciclo de Itinerâncias da Coleção 2018/2019;
- Foram apoiados, por reunião, entrevista e preenchimento de inquérito, dois projetos de investigação académica de Mestrado: 1) Mercados da Arte/ ISCTE; 2) Ciências da Conservação, Restauro e Produção de Arte Contemporânea/FBAUL;
- Foi organizada e proporcionada uma formação de grupo a toda a equipa da Coleção, tendo sido integradas 2 estagiárias e uma utilizadora da Culturgest que regista material fílmico associado à programação de palco.

## 5.2. Investimento na ComunidadeS

A CGD monitoriza o investimento na comunidade, de forma a compreender o seu impacto social e tornar mais eficientes os apoios concedidos. Durante o ano, em termos globais, a CGD investiu diretamente na Comunidade 7.141 milhares de euros em várias áreas de atuação.

### INVESTIMENTO NA COMUNIDADE - CGD SA.: 6.904 MILHARES DE EUROS



Destacam-se no gráfico anterior o investimento na Promoção do Conhecimento - materializado em Protocolos que a CGD mantém com Instituições de Ensino Superior -, e no Mecenato, com uma ação direta junto da Fundação Caixa Geral de Depósitos — Culturgest, promovendo, em síntese, a Educação e a Cultura, como grandes vetores de atuação para o desenvolvimento social. O reforço, neste sentido, advém ainda de outras iniciativas que promovem a literacia financeira e ambiental, a cidadania ativa e a inclusão social.

A CGD continua a reforçar a sua posição de referência no mercado Universitário, com parcerias nacionais com as Instituições de Ensino Superior e as principais Universidades e Politécnicos portugueses, contando em 2017 com 50 acordos de cooperação. Ao longo de 23 anos foram abrangidos pelo programa de universitários da Caixa mais de um milhão de clientes, entre estudantes, professores e funcionários.

Em consonância com a importância que os alunos representam para a Caixa, e alinhado com a evolução tecnológica cada vez mais presente no segmento, existe um modelo de acompanhamento à distância (Caixadirecta IU) disponível 24h/dia, que conta com uma equipa dedicada e especializada em universitários. Adicionalmente a CGD marca presença física em alguns pólos universitários, através das Agências Universitárias que, além de apresentarem uma imagem e estrutura dirigida aos jovens universitários, não negligenciam o serviço premium direcionado a docentes e funcionários.

A oferta para os alunos assume o princípio da transversalidade e pretende facilitar a gestão do seu quotidiano, existindo para diferentes necessidades soluções específicas gratuitas ou a preços tendencialmente mais baixos atendendo ao ciclo de vida em que os jovens se encontram.

Por norma, é na abertura do ano académico que estes clientes contactam pela primeira vez com uma oferta dirigida, pois a Caixa efetua uma campanha de elevada cobertura nacional (NEU – Nova Época Universitária) para dar as boas vindas aos novos estudantes do Ensino Superior, com a instalação de mais

de 250 postos de atendimento nas escolas com protocolo de cooperação com a Caixa, implicando a formação de cerca de 80 colaboradores para reforçar e apoiar a Rede no atendimento de mais de 40 mil clientes durante um período de 2 meses.

Esta é uma campanha exigente, nomeadamente do ponto de vista comercial e tecnológico, sendo esta uma das componentes em que a Caixa tem vindo a apostar, recorrendo a processos de onboarding digital de cliente e contratação célere e eficaz. O desenvolvimento destas competências é também possível face à estreita cooperação com as Instituições de ensino superior parceiras da Caixa.

O processo de abertura de conta e adesão de produtos assenta num formato digital através de dispositivos móveis (tablets).

A adequação tecnológica do processo de venda e pós venda às expectativas dos clientes continua a ser a imagem de marca da CGD no mercado universitário, desde o atendimento até à subsequente comunicação via *email* e SMS. Uma simplificação na venda em linha com os anseios de uma geração millennial em que o tempo é fator crítico de sucesso.

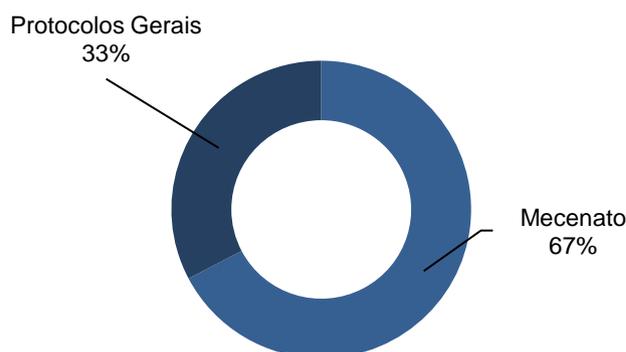
A Caixa disponibiliza aos estudantes universitários o acesso a um pacote de produtos e serviços, para facilitar a gestão do seu dia-a-dia, onde se alcançam níveis de colocação bem-sucedida acima dos 90%, permitindo o acesso a uma série de benefícios, como:

- Conta DO sem despesas de manutenção;
- Cartão de débito Caixa IU, com isenção de anuidade, que identifica o cliente como estudante de ensino superior;
- Uma conta poupança para a vida onde o cliente pode poupar desde um euro;
- Cartão de crédito Caixa ISIC, o cartão internacional do estudante, com descontos em mais de 120 países;
- Serviço Caixadirecta que permite ao cliente ter acesso às suas contas, pela internet ou pelo telefone, a qualquer hora e em qualquer lugar.

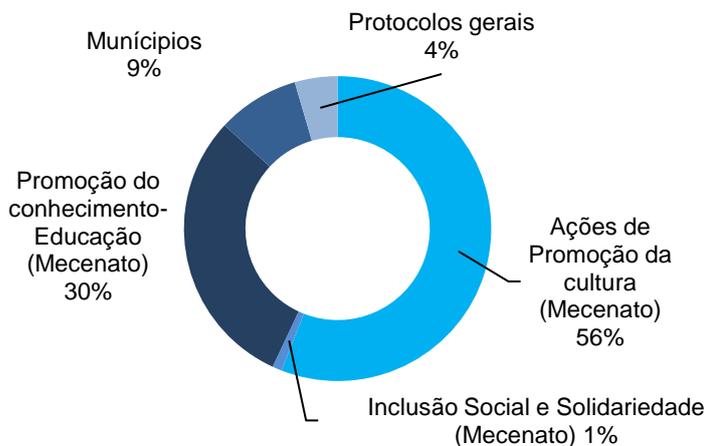
A abordagem à população académica é totalmente digital. A adesão ao cartão de identificação académica é efetuada sem a utilização de qualquer suporte em papel, sendo utilizados dispositivos móveis no atendimento dos novos alunos e um tratamento processual digitalizado na criação de cliente, abertura de contas e ativação de serviços.

Com este processo totalmente digital e direcionado à população do do ensino superior, ganha-se também na sustentabilidade, poupando no consumo de folhas com documentação legal, fotocópias e impressos, e anulado o consumo de tinteiros associados às fotocópias tiradas nos *stands*. Desde 2015 a Caixa reduziu o consumo de papel em mais de 2 milhões de folhas. Ao mercado universitário é possibilitada uma experiência mais adequada às suas expectativas e ganha-se na rapidez de atendimento.

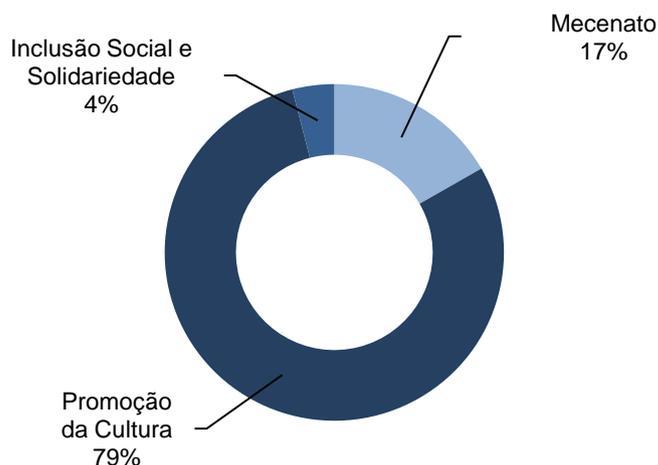
## INVESTIMENTO NA COMUNIDADE - BI: 80 MILHARES DE EUROS



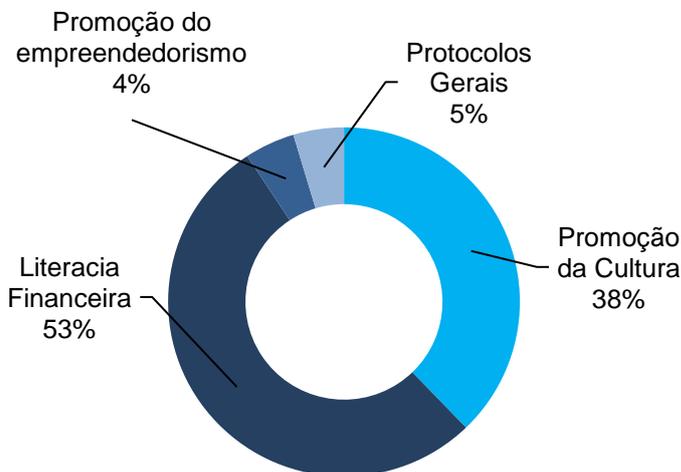
### INVESTIMENTO NA COMUNIDADE - BCA: 91 MILHARES DE EUROS



### INVESTIMENTO NA COMUNIDADE - BCG BRASIL: 52 MILHARES DE EUROS



### INVESTIMENTO NA COMUNIDADE - SUCURSAL DE TIMOR: 14 MILHARES DE EUROS



Durante 2017, a CGD participou num conjunto de projetos que visam responder a necessidades da comunidade, contribuindo desta forma para um aumento do impacto social da CGD.

## FEIRA DO LIVRO DE LISBOA

### Tema relevante

Atividades de cariz social em benefício da comunidade

A CGD esteve presente na Feira do Livro de Lisboa, que decorreu entre 1 e 18 de junho, associando-se ao Banco de Bens Doados da ENTRAJUDA para uma ação de recolha de livros para doar a Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

Sob o mote *Dê Nova Vida ao Livro*, esta campanha que contou com o contributo de colaboradores CGD, teve como objetivo a angariação de todo o tipo de livros, desde manuais escolares, livros infantis e literatura em geral.

Os livros doados, novos ou usados, reverteram para instituições sociais, sendo que os que estivessem em mau estado foram encaminhados para a campanha *Papel por Alimentos*.

Esta iniciativa permitiu a recolha e entrega de 7.134 livros à ENTRAJUDA, dos quais 1.500 foram depositados no *stand* da CGD.

## RECOLHA DE BRINQUEDOS – AÇÃO DE NATAL

Tendo por base o mote “Brincar é preciso”, entre os dias 11 e 29 de dezembro, realizou-se em parceria com a ENTRAJUDA, 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 que foi realizada em articulação com 15 agências da CGD, permitiu recolher cerca de 1.750 brinquedos e material escolar que foram doados a 16 Instituições de Solidariedade Social locais, contribuindo assim para ajudar cerca de 2.080 crianças.

## DOAÇÃO DE BENS

A CGD responde regularmente a pedidos de doações de bens, nomeadamente mobiliário e equipamento informático, provenientes de diversas entidades.

Através do seu Programa de Doação de Bens, a CGD promove o reaproveitamento de diversos equipamentos e materiais descontinuados, em favor das comunidades, instituições e entidades. Ihe poderão dar nova utilidade e valor.

Desta forma, privilegia-se a reutilização de materiais o que contribui para uma menor criação de resíduos e danos ambientais.

Em 2017, a CGD doou no total 445 bens a 9 instituições, entre mobiliário de escritório e equipamentos informáticos.

A CGD ofereceu mobiliário ao I.P.O do Porto para criação de um *Contact Center*. Cadeiras, secretárias, estantes, expositores, bengaleiros, cofres, cestos de papéis e escadotes foram alguns dos materiais que a Caixa entregou ao IPO do Porto, para que este Instituto pudesse deter um *Contact Center* para prestar apoio às famílias dos pacientes.

## RECOLHA DE DONATIVOS

Portugal foi assolado em 2017 por diversos incêndios de grandes proporções e incontrolável violência que afetaram principalmente os concelhos de Pedrógão Grande, Castanheira de Pêra e Figueiró de Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Sertã e Penela.

Estes incêndios provocaram trágicas consequências, quer ao nível de perda de vidas humanas, quer de prejuízos materiais muito importantes.

A Política de Envolvimento com a Comunidade da CGD visa consolidar a sua posição enquanto Banco Socialmente Responsável, contemplando a resposta a emergências sociais.

Dessa forma, a CGD procedeu à abertura da Conta Solidária Caixa "Unidos por Pedrógão Grande", que angariou 2.650.975,60 euros e para os quais contribuíram mais de 36.000 doadores. A CGD contribuiu também com um donativo inicial de 50.000 euros.

Enquanto Banco Socialmente Responsável, a Caixa respondeu de imediato às emergências sociais e ambientais, tornando-se o primeiro Banco nacional a abrir uma conta de solidariedade, Conta Solidária Caixa "Unidos por Pedrógão Grande - e a disponibilizar os seus meios e recursos para apoio ao rescaldo e reconstrução das áreas, populações e negócios afetados.

A Conta Solidária Caixa "Unidos por Pedrógão Grande", aberta com um donativo inicial CGD de 50 mil euros, angariou 2.650.975,60 euros por parte de mais de 36 mil doadores. A totalidade das verbas angariadas foram encaminhadas para o Fundo da Fundação Calouste Gulbenkian, com quem a CGD firmou um protocolo de cooperação para a gestão dos fundos e cujo relatório de execução e progresso é auditado e divulgado trimestralmente. Sintetiza-se a avaliação do impacto da Conta Solidária "Unidos por Pedrógão" à data de 31 de Dezembro de 2017:

### Habitação

- 54 Reconstruções de Habitações (22 totais, 29 parciais e 3 anexos);

Atividades de subsistência

- 246 agricultores apoiados;
- 300 apicultores apoiados, 35.000 kg de alimentos distribuídos e 3.750 Enxames alimentados.

### Instituições locais

- Aquisição de equipamentos imprescindíveis a unidades móveis de saúde que apoiaram cerca de 3.000 pessoas diretamente afetadas;
- Aquisição de um meio de transporte operacional para pessoas em cadeiras de rodas;
- Aquisição de uma ambulância para a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cernache do Bonjardim que dá apoio a uma população de aproximadamente 5.000 pessoas;
- Aquisição de uma cadeira de rodas elétrica para a Santa Casa da Misericórdia de Castanheira de Pera.

### Valorização do Potencial Humano

- Acompanhamento psicológico em *stress* pós-traumático nas escolas, efetuando acompanhamento clínico continuado a crianças dos agrupamentos Escolares dos concelhos de Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Pedrógão Grande e Sertã;
- Realização de rastreios à visão e audição dos alunos do pré-escolar do 1º, 2º e 3º ciclo do ensino básico dos Agrupamentos escolares destes concelhos, com reencaminhamento para consulta de especialidade nos casos com gravidade sinalizada associados a 140 crianças (2017).



## 5.3. Literacia Financeira

No âmbito da educação e literacia financeira, a CGD tem vindo a desenvolver e apoiar iniciativas dirigidas a toda a sociedade, dos mais jovens até às empresas, visando o incentivo à poupança, consumo e investimentos mais responsáveis, e impulsionado o envolvimento em programas de voluntariado.

### EUROPEAN MONEY WEEK

A CGD participou em 2017 na *European Money Week*, iniciativa organizada pelo *European Banking Federation* (EBF).

No âmbito desta iniciativa desenvolvida pela Associação Portuguesa de Bancos (APB) em conjunto com a *Junior Achievement Portugal*, a CGD recebeu cinco jovens alunos do Ensino Secundário.

Os alunos foram recebidos pelo Presidente da Comissão Executiva da CGD, tendo-os acompanhado num pequeno-almoço de boas vindas e a uma visita às instalações do Edifício Sede, seguindo-se uma apresentação sobre o Programa de Estágios da CGD e do seu programa de Literacia Financeira.

Entre os objetivos deste projeto está o de chamar a atenção para a importância de uma maior e mais abrangente educação financeira em Portugal e na Europa, sensibilizando a comunidade para a relevância da adoção de comportamentos ajustados no âmbito das suas escolhas financeiras presentes e futuras.

### GRUPO DE TRABALHO DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A CGD integra o Grupo de Trabalho de Educação Financeira da Associação Portuguesa de Bancos (APB) promovendo desta forma a familiarização de conceitos de literacia financeira e empreendedorismo para os jovens.

Em 2017 foi organizado um Innovation Challenge com o objetivo de potenciar as vertentes empreendedoras de cerca de 100 alunos do ensino secundário, que em equipa, desenvolveram propostas de inovação em áreas como a segurança, desmaterialização, mobilidade e proximidade com o Cliente.

### SALDO POSITIVO

Em 2017 a CGD manteve a disponibilização do Saldo Positivo, o *site* de literacia financeira da Caixa para particulares e empresas.

Inserido no programa de literacia financeira da Caixa, o portal Saldo Positivo continuou a assumir-se como uma ferramenta importante no apoio à inclusão financeira.

A CGD visa assim contribuir para o incentivo à educação financeira junto dos portugueses, para planear e gerir o consumo e os recursos financeiros com responsabilidade e visão de futuro.

### BANCO INTERATLÂNTICO

No sentido de promover o acesso à literacia financeira, o BI patrocinou alguns projetos, nomeadamente:

- O Projeto Cabo Verde, que consistiu num projeto de cooperação que desenvolveu diversas atividades de formação com a comunidade local do Bairro Fonton, na Praia. Entre as diversas iniciativas no âmbito da Saúde e Educação, destaca-se o curso de empreendedorismo que ajudou os participantes a criarem um plano de negócio. Estes alunos puderam ainda contar com a participação do Presidente da Comissão Executiva, o Coordenador do GGR e a responsável da API a quem puderam colocar diversas questões sobre pedidos de crédito e apoio ao negócio.
- A Conferência “Desafios da Governance no sector financeiro e enquadramento da Governance em Cabo Verde” que promoveu o debate sobre os princípios nucleares de Governance no contexto

global e no contexto cabo-verdiano. Esta iniciativa contribuiu ainda para a análise de modelos de formação em expertise bancária;

- Exposição “Numismática & Notafilia: A História e Cultura de Cabo Verde”, do Arquivo Nacional de Cabo Verde. Este projeto, que tem a duração de dois anos (2017-2018), visa divulgar em Cabo Verde e na diáspora o percurso das notas e moedas do arquipélago, desde o tempo das Descobertas até à atualidade.
- 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.

## SUCURSAL DE TIMOR

No sentido de promover o apoio à comunidade, a Sucursal de Timor desenvolveu alguns projetos, nomeadamente:

- Reabilitação de 2 bibliotecas escolares que se encontravam completamente destruídas e com livros amontoados ou em caixas sem condições de serem utilizados eficazmente pelos alunos – Bibliotecas das Escolas de Liquiçá e Becora (Esperança da Pátria). Participação integrada no projeto “Formar Mais” – cujo apoio incidiu ao nível do pagamento de obras de remodelação.
- Distribuição de 1600 livros infantis “Grão a Grão”. Os livros foram distribuídos no âmbito de intervenções de divulgação da língua Portuguesa promovidas pelo Projeto “Formar Mais”, pela Fundação Oriente”, pelos CAFE (Centro de Aprendizagem e Formação Escolar, cooperação entre os Ministérios da Educação de Portugal e de Timor-Leste) e que foram entregues a alunos e/ou às bibliotecas das Escolas. Foram também distribuídos livros no âmbito das comemorações do dia 28 de novembro – dia de Proclamação da Independência e houve também a oferta de 50 livros à Biblioteca Xanana Gusmão.
- Fomento à poupança com a distribuição de 1250 mealheiros. Em linha com os objetivos de incentivo à poupança promovidos pelo BCTL (Banco Central de Timor-Leste), os mealheiros foram distribuídos pelas Agências para entrega na abertura de contas H’au Nia Futuru conta para jovens até aos 17 anos, só movimentável a débito por estes quando atingirem a maioridade (17 anos), com o objetivo de constituir uma poupança para os seus estudos. Só podem ser abertos “estragando” o mealheiro, pretendendo-se que produto recolhido seja depositado na conta.
- Oferta de \$20 às primeiras 300 contas poupança abertas na agência de Oecussi no âmbito da campanha de literacia financeira do Banco Central. No âmbito das comemorações do Dia Nacional da Poupança, promovidas pelo BCTL no Oécusse, foram oferecidos US\$20 às primeiras 300 contas abertas nesse âmbito com o mínimo de US\$1. Esta oferta do BNU Timor foi divulgada nos discursos das comemorações e foram abrangidas 281 crianças (número de contas abertas).



## Anexo I - Indicadores de Sustentabilidade 2017

### 102-8 NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES, DISCRIMINADOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÉNERO - POR REGIÃO (2017) (em número)

CGD,SA POR REGIÃO E GÉNERO	Masculino	Feminino	Total
Portugal	3.255	4.675	7.930
África do Sul	1	-	1
Alemanha	1	1	2
Angola	4	-	4
Bélgica	1	-	1
Cabo Verde	4	-	4
Canadá	-	1	1
Espanha	2	1	3
Estados Unidos da América	1	-	1
França	2	-	2
Inglaterra	1	-	1
Luxemburgo	1	2	3
Macau	3	-	3
Moçambique	2	-	2
São Tomé e Príncipe	2	-	2
Suiça	-	2	2
Timor	5	1	6
Venezuela	1	-	1
China	1	-	1

### 401-1 - CONTRATAÇÕES E SAÍDAS POR GÉNERO E FAIXA ETÁRIA (2017) (em percentagem e número)

	< 30 anos		30 - 50 anos		> 50 anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	2015	2016	2017
<b>CGD,SA</b>											
Taxa de novas contratações	56 %	45 %	0%	0%	0%	0%	2%	2%	3%	3%	2%
N.º novas contratações	50	70	7	11	0	1	57	82			139
Taxa de	53 %	58 %	3%	3%	14%	12%	9%	7%	9%	11%	8%

rotatividade												
N.º saídas	48	90	63	115	170	132	281	337				618

### BCA

Taxa de novas contratações	63 %	47 %	0%	0%	0%	0%	7%	5%	2%	5%	6%
N.º novas contratações	12	14	-	-	-	-	12	14			26
Taxa de rotatividade	0%	3%	4%	2%	13%	10%	7%	4%	4%	2%	5%
N.º saídas	0	1	4	3	7	8	11	12	16	7	23

### BI

Taxa de novas contratações	0%	40 %	3%	11 %	0%	0%	2%	15 %	7%	8%	11%
N.º novas contratações	0	6	1	9	0	0	1	15			16
Taxa de rotatividade	20 %	27 %	5%	0%	0%	0%	7%	4%	1%	5%	5%
N.º saídas	1	4	2	0	0	0	3	4			7

### BCG Brasil

Taxa de novas contratações	33 %	100 %	5%	21 %	60%	0%	21 %	33 %	36 %	27%	26%
N.º novas contratações	4	5	1	4	3	0	8	9			17
Taxa de rotatividade	50 %	160 %	43 %	37 %	80%	0%	50 %	56 %	36 %	26%	52%
N.º saídas	6	8	9	7	4	0	19	15			34

### Sucursal de Timor

Taxa de novas contratações	33 %	25 %	3%	0%	0%	0%	7%	8%	-	-	8%
N.º novas contratações	4	5	1	0	0	0	5	5			10
Taxa de rotatividade	8%	15 %	3%	9%	11%	0%	6%	10 %	-	-	8%
N.º saídas	1	3	1	3	2	0	4	6			10

**404-1 - MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÉNERO (2017)**

(em horas/colaborador )

<b>CGD,SA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Administração	-	-	74,00
Quadros Superiores	19,76	29,05	36,54
Quadros Médios	23,44	26,30	73,97
Profissionais altamente qualificados e qualificados	17,75	15,80	68,38
Profissionais semi qualificados	2,28	1,64	1,82
Profissionais não qualificados	0,16	0,02	0,39
<b>TOTAL</b>	<b>20,12</b>	<b>21,49</b>	<b>67,25</b>

<b>CGD,SA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Feminino	20,58	21,12	46,90
Masculino	19,50	22,02	96,24
<b>Total</b>	<b>20,12</b>	<b>21,49</b>	<b>67,25</b>

<b>BCA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Administração	-	2,00	-
Direção	19,55	12,44	12,30
Chefia/Gerência	25,09	21,92	11,99
Técnica	16,62	14,68	20,57
Multifunções	9,72	17,00	10,02
Administrativa	8,02	16,69	0,85
Auxiliar	4,01	1,38	0,34
<b>TOTAL</b>	<b>14,86</b>	<b>14,29</b>	<b>13,47</b>

<b>BCA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Feminino	15,98	16,76	12,57
Masculino	12,90	9,97	15,06
<b>Total</b>	<b>14,86</b>	<b>14,29</b>	<b>13,47</b>

<b>BI</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Administração	-	-	-
Técnicos	15,50	19,17	31,01

Empregados bancários	7,94	4,64	10,41
Ajudantes de Serviços Gerais	-	-	-
TOTAL	8,76	6,57	13,16

	2015	2016	2017
<b>BI</b>			
Feminino	8,55	5,96	12,53
Masculino	9,15	7,69	14,52
Total	8,76	6,57	13,16

	2015	2016	2017
<b>BCG BRASIL</b>			
Diretoria	0,33	14,00	30,25
Executivo	4,63	6,60	14,42
Gerencial	6,48	40,24	5,36
Administrativo	18,15	27,71	28,83
TOTAL	12,14	29,94	19,96

	2015	2016	2017
<b>BCG BRASIL</b>			
Feminino	11,58	37,69	25,13
Masculino	12,59	24,88	16,29
Total	12,14	29,94	19,96

	2017
<b>SUCURSAL DE TIMOR</b>	
Direção	-
Chefia/Gerência	11,57
Técnica	32,53
Administrativa	17,18
Auxiliar	-
TOTAL	16,60

	2017
<b>SUCURSAL DE TIMOR</b>	
Feminino	15,77
Masculino	17,59
Total	16,60

**405-1 - COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA (2017)**

(em percentagem e número)

CGD,SA	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	0%	100%	100%	0%	1
Quadros Superiores	0%	55%	45%	56%	44%	748
Quadros Médios	2%	78%	20%	43%	57%	3.580
Profissionais altamente qualificados e qualificados	5%	62%	33%	37%	63%	3.564
Profissionais semi qualificados	0%	27%	73%	80%	20%	15
Profissionais não qualificados	0%	0%	100%	0%	100%	62

BCA	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	0%	100%	100%	0%	3
Direção	0%	40%	60%	50%	50%	10
Chefia/Gerência	0%	72%	28%	33%	67%	94
Técnica	19%	60%	21%	34%	66%	217
Multifunções	10%	81%	8%	27%	73%	48
Administrativa	0%	42%	58%	35%	65%	26
Auxiliar	3%	43%	54%	51%	49%	65

BI	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	0%	0%	0%	0%	0
Técnicos	5%	95%	0%	29%	71%	21
Empregados Bancários	15%	83%	2%	30%	70%	117
Ajudantes de Serviços Gerais	25%	50%	25%	100%	0%	4

BCG BRASIL	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Diretoria	0%	100%	0%	100%	0%	2
Executivo	0%	50%	50%	83%	17%	6
Gerencial	14%	76%	10%	52%	48%	21
Administrativo	39%	53%	8%	56%	44%	36

SUCURSAL DE TIMOR	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Direção	0%	50%	50%	50%	50%	2

Chefia/Gerência	10%	53%	37%	73%	27%	30
Técnica	27%	47%	27%	53%	47%	15
Administrativa	32%	64%	4%	44%	56%	77
Auxiliar	0%	33%	67%	100%	0%	6

**405-2 - RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO E REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÊNERO (2017) (em percentagem)**

<b>CGD,SA</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (M/H)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (M/H)</b>
Administração	-	-
Quadros Superiores	92%	83%
Quadros Médios	93%	91%
Profissionais altamente qualificados e qualificados	95%	95%
Profissionais semi qualificados	100%	85%
Profissionais não qualificados	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>89%</b>	<b>84%</b>

<b>BCA</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (M/H)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (M/H)</b>
Administração	-	-
Direção	100%	109%
Chefia/Gerência	98%	98%
Técnica	99%	96%
Multifunções	94%	94%
Administrativa	113%	102%
Auxiliar	75%	72%
<b>TOTAL</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>

<b>BI</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (M/H)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (M/H)</b>
Administração	-	-
Técnicos	106%	106%
Empregados bancários	94%	94%
Ajudantes de Serviços Gerais	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>102%</b>	<b>102%</b>

<b>BCG BRASIL</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (M/H)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (M/H)</b>
Diretoria	-	-
Executivo	110%	110%
Gerencial	70%	70%
Administrativo	109%	109%
<b>TOTAL</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>

<b>SUCURSAL DE TIMOR</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (M/H)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (M/H)</b>
Direção	80%	80%
Chefia/Gerência	120%	118%
Técnica	137%	152%
Administrativa	101%	102%
Auxiliar	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>97%</b>	<b>140%</b>

**CONSUMO DE ENERGIA POR FONTE E PAÍS**

(em GJ)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Consumo de energia</b>												
<b>Combustíveis dos edifícios</b>	<b>1.671</b>	<b>1.660</b>	<b>1.529</b>	<b>517</b>	<b>324</b>	<b>215</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Gasóleo (GJ)	254	240	338	517	324	215	43	57	65	3	1	1
Gás natural (GJ)	1.417	1.421	1.191	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Combustíveis na frota própria</b>	<b>54.477</b>	<b>50.715</b>	<b>34.424</b>	<b>2.467</b>	<b>2.050</b>	<b>2.458</b>	<b>603</b>	<b>529</b>	<b>537</b>	<b>112</b>	<b>106</b>	<b>106</b>
Gasolina (GJ)	0	0	2,8	466	461	483	95	65	63	112	106	106
Gasóleo (GJ)	54.477	50.715	34.422	2.000	1.589	1.975	508	464	473	-	-	-
<b>Eletricidade</b>	<b>275.282</b>	<b>259.833</b>	<b>234.272</b>	<b>7.671</b>	<b>7.640</b>	<b>7.671</b>	<b>1.496</b>	<b>1.553</b>	<b>1.762</b>	<b>1.463</b>	<b>1.087</b>	<b>1.070</b>
Edifícios Centrais (GJ)	115.785	108.968	97.643	7.671	7.640	7.671	1.496	1.553	1.762	1.463	1.087	1.070
Rede Comercial (GJ)	159.497	150.866	136.629									
<b>Energia primária direta produzida</b>												
Energia Térmica Central Solar Sede CGD (GJ)	3.457	3.808	4.207									
Energia Elétrica Fotovoltaica Rede Comercial (GJ)	1.684	1.544	1.645									
<b>Energia primária direta vendida</b>												
Energia Elétrica Fotovoltaica Rede Comercial (GJ)	1.684	1.544	1.645									
<b>Consumo total de energia (GJ)</b>	<b>334.887</b>	<b>316.017</b>	<b>274.432</b>	<b>10.655</b>	<b>10.014</b>	<b>10.344</b>	<b>2.142</b>	<b>2.140</b>	<b>2.364</b>	<b>1.578</b>	<b>1.194</b>	<b>1.177</b>

**EMISSÕES DE GEE POR ÂMBITO, FONTE E ESTRUTURA**(em t CO<sub>2</sub>e)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Emissões de GEE</b>												
<b>Âmbito 1</b>	<b>4.400</b>	<b>4.199</b>	<b>4.838</b>	<b>422</b>	<b>307</b>	<b>214</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis nas instalações (t CO <sub>2</sub> e)	99	98,12	92	39	24	16	3	4	5	~0	~0	~0
Emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis pela frota CGD (t CO <sub>2</sub> e)	4.031	3.758	2.551	182	151	181	44	39	40	8	7	7
Emissões diretas resultantes das fugas de f-gases em equipamento das instalações (t CO <sub>2</sub> e)	270	343	2.195	202	132	17	-	-	-	-	10	10
<b>Âmbito 2</b>												
Emissões indiretas resultantes da produção de eletricidade (t CO <sub>2</sub> e)	37.432	27.541	25.289	1.123	1.118	997	219	227	229	51	25	28
<b>Âmbito 3</b>	<b>1.745</b>	<b>1.271</b>	<b>1.121</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>107</b>	<b>77</b>	<b>40</b>
Deslocações em serviço (t CO <sub>2</sub> e)												
Avião	1.553	1.107	985	25	24	20	42	45	39	104	73	38
Comboio	38	28	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Barco	-	-	-	~0	~0	~0	-	-	-	-	-	-
Transporte individual	133	112	83	-	-	-	-	-	-	2	4	2
Tratamento de resíduos produzidos nas instalações (t CO <sub>2</sub> e)	21	24	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total (t CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>43.577</b>	<b>33.010</b>	<b>31.247</b>	<b>1.570</b>	<b>1.450</b>	<b>1.231</b>	<b>308</b>	<b>316</b>	<b>312</b>	<b>165</b>	<b>119</b>	<b>86</b>

Nota: Em 2016, o BCG Brasil passou a ter a atividade das fugas de f-gases. Relativamente ao âmbito de reporte das emissões diretas resultantes das fugas de f-gases em equipamentos ao nível da rede comercial da CGD,SA, até 2016 apenas foi possível apurar a informação para cerca de 50% das instalações (cerca de 346 instalações). A partir de 2017, foi alargado o âmbito para cerca de 773 instalações. Também na CGD, SA, as emissões relativas ao ano 2016, associadas às deslocações de comboio foram corrigidas

**DISTÂNCIA PERCORRIDA POR MEIO DE TRANSPORTE E ESTRUTURA**

(em km)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Deslocações em serviço (km)</b>												
Avião	9.277.448	7.398.144	5.383.977	207.545	214.481	202.322	408.110	485.224	432.553	928.296	733.869	362.786
Comboio	879.631	1.033.276	745.240	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Barco	-	-	-	1.245	1.082	1.230	-	-	-	-	-	-
Transporte individual	669.708	656.709	471.527	-	-	-	-	-	-	11.496	21.569	13.221

Nota: em 2017, foram corrigidos os valores das deslocações de serviço (km) em transporte individual para o BCG Brasil.

**CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE E PAÍS**(em m<sup>3</sup>)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Abastecimento municipal ou outras (m<sup>3</sup>)</b>	153.080	149.577	125.261	4.879	4.240	5.389	1.124	1.216	1.179	770	975	1.552

**CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO E PAÍS**

(em t)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016	2016	2017
Papel branco de fotocópia (t)	530	537	502	10	12	9	7	11	13	4	4	4
Papel sobre a forma de envelopes (t)	128	102	286	1	1	~0	~0	~0	~0	~0	~0	~0
Papel e cartão sobre a forma de cadernetas (t)	42	38	29	-	-	~0	-	-	-	-	-	-
Plástico sob a forma de cartões bancários (t)	7	8	9	-	-	-	~0	~0	-	-	-	-
Copos de plástico (t)	4	4	4	-	-	-	~0	~0	-	~0	~0	~0

Material publicitário: cartazes e folhetos (t)	21	0	0	~0	~0	~0	~0	~0	-	-	-	-
Brochuras outros (t)	~0	12	21	3	3	~0	-	-	-	-	-	-
Papel Pré-Impresso	117	28	16	-	12	-	-	-	-	-	-	-

Nota: Os consumos de papel branco de fotocópia de 2016 da atividade do BI passou a incluir o consumo das agências das ilhas.

## FS6 – PERCENTAGEM DAS LINHAS/SEGMENTO DE NEGÓCIOS ESPECÍFICAS, NO VOLUME TOTAL, POR REGIÃO E DIMENSÃO (em milhares de euros)

### CGD, SA

#### Detalhe do valor de exposição bruta de crédito e imparidade individualmente e coletivamente por sector de atividade

Setor de atividade	31-12-2017											
	Governo				Particulares e empresas				Total			
	Avaliação individual		Avaliação coletiva		Avaliação individual		Avaliação coletiva		Avaliação individual		Avaliação coletiva	
	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade e	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade e
Construção e atividades imobiliárias (CRE)	92.694	80.935	42.824	1.386	1.875.830	1.344.247	4.315.579	418.485	1.968.524	1.425.181	4.358.403	419.871
Agricultura, silvicultura e pesca	-	-	-	-	3.979	3.381	289.496	18.945	3.979	3.381	289.496	18.945
Indústrias extrativas	-	-	-	-	-	-	71.339	5.403	-	-	71.339	5.403
Indústrias transformadoras	-	-	-	-	127.011	105.432	2.101.675	132.730	127.011	105.432	2.101.675	132.730
Produção e distribuição de eletricidade, gás,	-	-	-	-	15.150	3.036	451.675	4.012	15.150	3.036	451.675	4.012

vapor e ar condicionado												
Abastecimento de água	-	-	-	-	58.907	28.875	232.661	6.081	58.907	28.875	232.661	6.081
Comércio por grosso e a retalho	-	-	-	-	99.249	79.482	1.420.441	91.730	99.249	79.482	1.420.441	91.730
Transportes e armazenagem	-	-	1.521	11	13.286	9.113	698.857	27.055	13.286	9.113	700.379	27.066
Atividades de alojamento e restauração	-	-	95	-	99.826	55.361	457.046	24.743	99.826	55.361	457.141	24.743
Informação e comunicação	-	-	12.225	-	-	-	136.534	14.461	-	-	148.759	14.461
Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	-	-	3.779.259	220	496.225	428.265	2.562.381	32.787	496.225	428.265	6.341.640	33.006
Atividades administrativas e de serviços de apoio	-	-	13.290	90	39.791	26.825	223.856	8.936	39.791	26.825	237.146	9.026
Administração pública e defesa, segurança social obrigatória	-	-	1.573.898	0	-	-	243	4	-	-	1.574.142	4
Educação	-	-	4.206	12	27.420	9.070	67.059	5.310	27.420	9.070	71.265	5.323
Serviços de saúde humana e atividades de ação social	-	-	4.460	23	7.217	5.387	126.706	5.549	7.217	5.387	131.166	5.572
Atividades artísticas, de espetáculos e recreativas	-	-	342	2	17.032	7.536	168.357	2.126	17.032	7.536	168.699	2.128
Outros serviços	-	-	986.713	30	16.785	15.359	264.681	6.198	16.785	15.359	1.251.394	6.228
Outras atividades financeiras	-	-	-	-	240.361	136.763	455.482	14.568	240.361	136.763	455.482	14.568
Particulares - Habitação	-	-	-	-	81.445	2.973	26.826.314	579.959	81.445	2.973	26.826.314	579.959
Particulares - Outros	-	-	-	-	393.709	369.697	1.276.132	86.485	393.709	369.697	1.276.132	86.485
	92.694	80.935	6.418.832	1.775	3.613.225	2.630.801	42.146.517	1.485.566	3.705.919	2.711.736	48.565.348	1.487.340

Distribuição de depósito por tipo de depósito e por tipo de cliente (a 31 dezembro)	CGD, SA	
	Valor monetário (milhões de €)	%
<b>Depósitos à Ordem</b>	22.514	100%
Empresas	4.999	22%
Grandes Empresas	1.041	5%
Médias Empresas	832	4%
Pequenas Empresas	2.975	13%
Outros	151	1%
Particulares	13.791	61%
Setor Público Administrativo	1.219	5%
Instituições Financeiras	2.505	11%
<b>Depósitos a Prazo e de Poupança</b>	29.406	100%
Empresas	1.532	5%
Grandes Empresas	317	1%
Médias Empresas	138	0%
Pequenas Empresas	1.022	3%
Outros	55	0%
Particulares	27.215	93%
Setor Público Administrativo	109	0%
Instituições Financeiras	550	2%
<b>Depósitos Estruturados</b>	2.028	100%
Empresas	48	2%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	2	0%
Pequenas Empresas	46	2%
Outros	0	0%

Particulares	1.980	98%
Setor Público Administrativo	0	0%
Instituições Financeiras	0	0%
<b>Depósitos Obrigatórios</b>	250	100%
Empresas	112	45%
Grandes Empresas	13	5%
Médias Empresas	17	7%
Pequenas Empresas	64	26%
Outros	18	7%
Particulares	109	44%
Setor Público Administrativo	28	11%
Instituições Financeiras	1	0%
<b>Depósitos Totais - Atividade Doméstica</b>	54.198	100%
Empresas	6.691	12%
Grandes Empresas	1.371	3%
Médias Empresas	989	2%
Pequenas Empresas	4.107	8%
Outros	224	0%
<b>Particulares</b>	43.095	80%
<b>Setor Público Administrativo</b>	1.356	3%
<b>Instituições Financeiras</b>	3.056	6%



Administração pública e defesa, segurança social obrigatória	-	-	349	0	-	-	-	-	-	-	349	0
Educação	-	-	-	-	-	-	2.334	76	-	-	2.334	76
Serviços de saúde humana e atividades de ação social	-	-	-	-	-	-	1.183	13	-	-	1.183	13
Atividades artísticas, de espetáculos e recreativas	-	-	-	-	282	283	198	56	282	283	198	56
Outros serviços	-	-	38.531	-	7.088	1.873	16.632	522	7.088	1.873	55.164	522
Outras atividades financeiras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Particulares - Habitação	-	-	-	-	51	14	25.831	517	51	14	25.831	517
Particulares - Outros	-	-	-	-	2.519	852	22.303	940	2.519	852	22.303	940
	-	-	38.880	0	22.795	7.973	109.127	3.713	22.795	7.973	148.007	3.713

Distribuição de depósito por tipo de depósito e por tipo de cliente (a 31 dezembro)	BI	
	Valor monetário (milhões de €)	%
<b>Depósitos à Ordem</b>	95.329	47%
Empresas	42.084	44%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	42.084	100%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	0	0%
Particulares	39.716	42%
Setor Público Administrativo	13.530	14%
Instituições Financeiras	0	0%
<b>Depósitos a Prazo e de Poupança</b>	107.773	53%
Empresas	16.519	15%

Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	16.519	100%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	0	0%
Particulares	73.185	68%
Setor Público Administrativo	18.070	17%
<b>Depósitos Totais</b>	<b>203.103</b>	<b>100%</b>
Particulares	112.901	56%
Empresas	58.602	29%
Setor Público	31.600	16%
Pequenas Empresas	0	0%
<b>Outros</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Instituições Financeiras</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## BCA

### Detalhe do valor de exposição bruta de crédito e imparidade individualmente e coletivamente por sector de atividade

Setor de atividade	31-12-2017											
	Governo				Particulares e empresas				Total			
	Avaliação individual		Avaliação coletiva		Avaliação individual		Avaliação coletiva		Avaliação individual		Avaliação coletiva	
	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade
Construção e atividades imobiliárias (CRE)	-	-	-	-	31.370	14.934	10.762	1.010	31.370	14.934	10.762	1.010
Agricultura, silvicultura e pesca	-	-	-	-	-	-	501	48	-	-	501	48
Indústrias extrativas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias transformadoras	-	-	-	-	4.067	1.227	4.794	380	4.067	1.227	4.794	380
Produção e distribuição de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	-	-	25.445	10	-	-	-	4	-	-	25.445	14

Abastecimento de água	-	-	-	-	-	-	233	3	-	-	233	3
Comércio por grosso e a retalho	-	-	-	-	11.710	3.937	17.239	1.282	11.710	3.937	17.239	1.282
Transportes e armazenagem	-	-	5.633	1	2.240	1.301	4.959	532	2.240	1.301	10.592	532
Atividades de alojamento e restauração	-	-	-	-	4.802	1.006	16.356	1.145	4.802	1.006	16.356	1.145
Informação e comunicação	-	-	-	-	1.171	411	3.153	155	1.171	411	3.153	155
Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	-	-	-	-	942	410	904	98	942	410	904	98
Atividades administrativas e de serviços de apoio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administração pública e defesa, segurança social obrigatória	-	-	107.743	-	-	-	3.423	0	-	-	111.165	0
Educação	-	-	-	-	-	-	119	4	-	-	119	4
Serviços de saúde humana e atividades de ação social	-	-	922	-	263	193	5.106	187	263	193	6.028	187
Atividades artísticas, de espetáculos e recreativas	-	-	-	-	-	-	536	40	-	-	536	40
Outros serviços	-	-	1.582	1	1.520	372	6.168	327	1.520	372	7.750	328
Outras atividades financeiras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Particulares - Habitação	-	-	-	-	1.825	666	130.969	4.792	1.825	666	130.969	4.792
Particulares - Outros	-	-	-	-	1.157	232	48.403	2.761	1.157	232	48.403	2.761
	-	-	141.325	12	61.069	24.688	253.624	12.768	61.069	24.688	394.950	12.780

Distribuição de depósito por tipo de depósito e por tipo de cliente (a 31 dezembro)	BCA	
	Valor monetário (milhões de €)	%
<b>Depósitos à Ordem</b>	312,76	45%
Empresas	69,04	22%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	0	0%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	69,04	100%
Particulares	202,88	65%
Setor Público Administrativo	29,78	10%
Instituições Financeiras	11,06	4%
<b>Depósitos a Prazo e de Poupança</b>	379,82	55%
Empresas	13,31	4%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	0	0%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	13,31	100%
Particulares	351,94	93%
Setor Público Administrativo	13,80	4%
Instituições Financeiras	0,77	0,2%
<b>Depósitos Obrigatórios</b>	1,33	0,2%
Empresas	0,37	38%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	0	0%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	0,37	100%
Particulares	0,27	20%
Setor Público Administrativo	0,69	52%
Instituições Financeiras	0	0%
<b>Depósitos Totais</b>	693,90	100%

Particulares	555,08	80%
Empresas	82,72	12%
Setor Público	44,27	6%
Instituições Financeiras	11,83	2%

### Sucursal de Timor

Detalhe do valor de exposição bruta de crédito e imparidade individualmente e coletivamente por sector de atividade

Setor de atividade	31-12-2017											
	Governo				Particulares e empresas				Total			
	Avaliação individual		Avaliação coletiva		Avaliação individual		Avaliação coletiva		Avaliação individual		Avaliação coletiva	
	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade	Exposição	Imparidade
Construção e atividades imobiliárias (CRE)	-	-	-	-	-	-	3.469	2.664	-	-	3.469	2.664
Agricultura, silvicultura e pesca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias extrativas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias transformadoras	-	-	-	-	-	-	707	88	-	-	707	88
Produção e distribuição de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abastecimento de água	-	-	-	-	-	-	1.553	39	-	-	1.553	39
Comércio por grosso e a retalho	-	-	-	-	-	-	11.314	2.520	-	-	11.314	2.520
Transportes e armazenagem	-	-	-	-	-	-	704	512	-	-	704	512
Atividades de alojamento e restauração	-	-	-	-	5	5	3.335	3.086	5	5	3.335	3.086
Informação e comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atividades administrativas e de serviços de apoio	-	-	-	-	-	-	281	3	-	-	281	3	
Administração pública e defesa, segurança social obrigatória	-	-	-	-	-	-	243	4	-	-	243	4	
Educação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de saúde humana e atividades de ação social	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	0	0	
Atividades artísticas, de espetáculos e recreativas	-	-	-	-	-	-	5	0	-	-	5	0	
Outros serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras atividades financeiras	-	-	-	-	-	-	414	390	-	-	414	390	
Particulares - Habitação	-	-	-	-	17	17	14.987	5.638	17	17	14.987	5.638	
Particulares - Outros	-	-	-	-	-	-	16.634	14.677	-	-	16.634	14.677	
	-	-	-	-	22	22	53.647	29.621	22	22	53.647	29.621	

Distribuição de depósito por tipo de depósito e por tipo de cliente (a 31 dezembro)	Sucursal de Timor	
	Valor monetário (milhões de €)	%
<b>Depósitos à Ordem</b>	159.317	100%
Empresas	44.467	28%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	0	0%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	44.467	28%
Particulares	37.423	23%
Setor Público Administrativo	68.379	43%
Instituições Financeiras	9.048	6%
<b>Depósitos a Prazo e de Poupança</b>	109.780	100%

Empresas	6.037	5%
Grandes Empresas	0	0%
Médias Empresas	0	0%
Pequenas Empresas	0	0%
Outros	6.037	5%
Particulares	9.437	9%
Setor Público Administrativo	85.963	78%
Instituições Financeiras	8.343	8%
<b>Depósitos Totais - Atividade Doméstica</b>	<b>269.096</b>	<b>100%</b>
Particulares	46.860	17%
Empresas	50.503	19%
<b>Setor Público Administrativo</b>	<b>154.342</b>	<b>57%</b>
<b>Instituições Financeiras</b>	<b>17.391</b>	<b>6%</b>

## Anexo II - Relatório de Sustentabilidade 2017 - Índice GRI

INDICADOR GRI		LOCALIZAÇÃO	ODS	OMISSÕES
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>				
102-14	Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	Relatório de Gestão e Contas 2017 – pág. 8-9	-	n.a
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 77, 84, 99-119, 121-128	-	n.a
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
102-1	Nome da organização	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 8 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 4	-	n.a
102-2	Principais produtos e serviços	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 65-84, 124-127 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 21-37  Oferta comercial para clientes particulares em: <a href="https://www.cgd.pt/Particulares/Pages/Particulares_v2.aspx">https://www.cgd.pt/Particulares/Pages/Particulares_v2.aspx</a>  Oferta comercial para clientes empresa em: <a href="https://www.cgd.pt/Empresas/Pages/Empresas_V2.aspx">https://www.cgd.pt/Empresas/Pages/Empresas_V2.aspx</a>  Âmbito: CGD,SA	-	n.a
102-3	Localização da sede da organização	A CGD tem a sua sede na Avenida João XXI, 63, 1000-300 Lisboa.	-	n.a
102-4	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 11-13	-	n.a
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	A CGD é uma Sociedade Anónima, detida por acionista único, o Estado Português. O Ministro das Finanças designa o representante do acionista em Assembleia Geral.	-	n.a
102-6	Mercados servidos	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 11-13	-	n.a
102-7	Dimensão da organização	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 11-13, 132 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 8, 38	-	n.a
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 131	8. Trabalho digno e crescimento	n.a

	de trabalho, género e região.	<p>Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 38-40 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017</p> <p>Em 2017 não havia colaboradores subcontratados na CGD S.A., nem nas estruturas internacionais de Cabo Verde - BI e BCA e Sucursal de Timor.</p> <p>Na CGD S.A. no final de 2017 existiam 302 colaboradores sob controlo do Banco (excluindo empregados), 168 do género masculino e 134 do género feminino.</p> <p>No BI, em 2017, não havia colaboradores em regime de tempo parcial de trabalho (part-time).</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados</p>	o económico	
102-41	Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	<p>Na CGD,SA todos os colaboradores estão abrangidos por acordos de contratação coletiva, diretamente, por força dos Acordos de Empresa, ou por normativo interno que determina a sua aplicação ao restante universo. Em 2017, no BCA, BI não existem acordos de contratação coletiva. Existe um Estatuto de Pessoal que define os direitos, as garantias e os deveres dos colaboradores do quadro do BCA e regula as relações de trabalho, salvo convenção ou disposição expressa em contrário. Na BCG Brasil, 100% dos colaboradores encontram-se abrangidos por acordos de negociação coletiva.</p> <p>Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</p>	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
102-9	Cadeia de fornecedores da organização*	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 – pág. 130 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 13</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	n.a
102-10	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 6	-	n.a
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	<p>A adesão à Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP-FI), em abril de 2009, fez com que a CGD assumisse o compromisso de respeitar o Princípio da Precaução. Para além disso, através da sua estratégia de combate às alterações climáticas, a CGD introduz variáveis ambientais nas suas abordagens de gestão do risco, no planeamento operacional, no desenvolvimento e introdução de produtos e serviços. Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 680</p>	-	n.a

102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 680	-	n.a
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	<a href="https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Programas-parcerias/Pages/Programas-Parcerias.aspx">https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Programas-parcerias/Pages/Programas-Parcerias.aspx</a>	-	n.a
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório de Gestão e Contas 2017 - capítulo 1.11	-	n.a
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 6, 121-124 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 4, 9-10 Notas Metodológicas 2017	-	n.a
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 6, 121-124 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 9-10 Notas Metodológicas 2017	-	n.a
103-1	Limite de cada aspeto material dentro e fora da organização	Notas Metodológicas 2017	-	n.a
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Notas Metodológicas 2017	-	n.a
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos Aspectos	Existiram alterações no âmbito geográfico da atividade reportada em matéria de sustentabilidade, nomeadamente a integração da Sucursal de Timor e a exclusão do Mercantile Bank que foi um ativo detido para venda.	-	n.a
<b>ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS*</b>				
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 11-12	-	n.a
102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	Pág. 28 do Relatório de Sustentabilidade 2009 – Caderno Técnico através do link <a href="https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Reporting-Desempenho/Relatorios-Sustentabilidade/2009/Documents/Relatorio-Sustentabilidade-CGD-2009_Caderno-Tecnico-GRI.pdf">https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Reporting-Desempenho/Relatorios-Sustentabilidade/2009/Documents/Relatorio-Sustentabilidade-CGD-2009_Caderno-Tecnico-GRI.pdf</a> Notas Metodológicas 2017	-	n.a
102-43	Abordagem adotada para envolvimento com <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 11-12 No BCA, BI e BCG Brasil a medição da satisfação dos clientes é realizada através do processo de gestão de reclamações.  Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)	-	n.a
102-44	Principais questões e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> como resultado do processo de	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-124, 129 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 10, 25-27	-	n.a

	envolvimento e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	No BCA, BI e BCG Brasil a medição da satisfação dos clientes é realizada através do processo de gestão de reclamações.  Âmbito: CGD, SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)		
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>				
102-50	Período coberto pelo relatório	1 janeiro a 31 dezembro de 2017 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 4	-	n.a
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2016	-	n.a
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	-	n.a
102-53	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 7 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 5	-	n.a
102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização e respetivo índice do conteúdo da GRI	Presente tabela Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 6 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 4	-	n.a
102-56	Política e prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 6, 593-594 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 4	-	n.a
<b>GOVERNANCE*</b>				
102-18	Estrutura de governo da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 39, 616-631 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 14-17	-	n.a
102-19	Processo utilizado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governo, para executivos seniores e outros colaboradores	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 120, 665, 680 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 17	-	n.a
102-20	Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis reportam diretamente ao Conselho de Administração	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121, 665, 680 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 17	-	n.a
102-21	Processos de consulta utilizados entre <i>stakeholders</i> e Conselho de Administração relativamente a tópicos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-124, 665, 680 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 9-12,17	16 - Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
102-22	Composição do Conselho de Administração e das suas comissões	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 616-625, 657-658 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 14-17	5. Igualdade de género 16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

102-23	Presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo) do Conselho de Administração é também membro executivo	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 616-617	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
102-24	Processos de seleção e nomeação para o Conselho de Administração e as suas Comissões, bem como, os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do Conselho de Administração	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 610, 617, 623	5. Igualdade de gênero 16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
102-25	Processos utilizados pelo Conselho de Administração para garantir a prevenção e gestão de conflitos de interesse	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 664	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
102-26	Papéis desempenhados pelo Conselho de Administração e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização de objetivos, missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactes económicos, ambientais e sociais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-122, 665, 680	-	n.a
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do Conselho de Administração sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-122, 665, 680 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 9-12, 17	4. Educação de qualidade	n.a
102-28	Processos de avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que diz respeito ao governo de tópicos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 665-674 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 17		n.a
102-29	Papel desempenhado pelo Conselho de Administração na identificação, gestão de impactes, riscos e oportunidades relacionados com questões económicas, ambientais e sociais, bem como, na implementação de processos de <i>due diligence</i>	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-122, 665, 680 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 9-12, 17, 30-32	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
102-30	Papel desempenhado pelo Conselho de Administração na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-122, 665, 680 Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 9-12, 17, 30-32	-	n.a
102-31	Frequência com que o Conselho de Administração analisa impactos, riscos e oportunidades relacionados	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-122, 665, 680	-	n.a

	com questões económicas, ambientais e sociais			
102-32	Órgão ou cargo que analisa e aprova formalmente o Relatório de Sustentabilidade da organização e garante que todos os aspetos materiais sejam abordados	A Comissão Executiva é o órgão responsável pela análise e aprovação formal do Relatório de Sustentabilidade. A Equipa Coordenadora do Programa Corporativo de Sustentabilidade é responsável por assegurar a elaboração deste relatório e dos conteúdos de sustentabilidade que integram o Relatório e Contas anual.	-	n.a
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao Conselho de Administração	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 665, 680	-	n.a
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao Conselho de Administração e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-129, 665, 680	-	n.a
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao Conselho de Administração e a executivos seniores	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 655-659	-	n.a
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 655-659	-	n.a
102-37	Opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 121-129, 670, 683	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
102-38	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	A remuneração anual total do indivíduo mais bem pago corresponde a 7,29 da remuneração anual média (excluindo o mais bem pago).  Notas Metodológicas 2017  Âmbito: CGD,SA em Portugal	-	n.a
102-39	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago em cada país em que a organização possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	O aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago corresponde a 1,01 do aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os colaboradores.  Notas Metodológicas 2017  Âmbito: CGD,SA	-	n.a
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE*</b>				
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Relatório de Gestão e Contas 2017 – Pág. 10, 645 <a href="https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codi">https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codi</a>	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

		go-de-Conduta-CGD.pdf		
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Págs. 632-633, 645	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES
<b>INDICADORES ECONÓMICOS</b>				
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO*</b>				
<b>Formas de Gestão (103):</b>				
103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Desempenho Económico” foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7.1. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).				
103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema e monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2017 (ao longo do relatório) e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.8)				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Relatório de Sustentabilidade 2017, pág. 8 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil e Sucursal de Timor)	-  2. Erradicar a fome 5. Igualdade de género 7. Energias renováveis e acessíveis 8. Trabalho digno e crescimento económico 9. Indústria, inovação e infraestruturas	n.a
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	A CGD participa anualmente, de forma voluntária, no CDP - Carbon Disclosure Project -, onde menciona os riscos e oportunidades devido às alterações climáticas associadas à sua atividade. A resposta da CGD pode ser consultada no <i>site</i> do CDP ou através do site da CGD <a href="https://www.cgd.pt/Institucao/Sustentabilidade-CGD/Indices-Externos/Documents/CGD-Responses-Climate-Change-2016.pdf">https://www.cgd.pt/Institucao/Sustentabilidade-CGD/Indices-Externos/Documents/CGD-Responses-Climate-Change-2016.pdf</a>  Em 2017 a CGD respondeu ao questionário do CDP tendo obtido a classificação de “A-“ <a href="https://www.cgd.pt/Institucao/Sustentabilidade-">https://www.cgd.pt/Institucao/Sustentabilidade-</a>	-  13. Ação climática	n.a

		<a href="#">CGD/Indices-Externos/Pages/Disticao-CPD-2017.aspx</a> Em 2017, a CGD não adquiriu créditos de carbono. Âmbito: CGD,SA			
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Ponto 2.1 Anexos às Demonstrações Financeiras Individuais – Nota 33 Pensões de Reforma e Outros Benefícios dos Empregados.</p> <p>Em 2017, o Banco Interatlântico (BI) não dispunha de um plano de benefícios/pensões. Todos os colaboradores do Banco estão inscritos no sistema de segurança social nacional e as reformas do mesmo, sendo da responsabilidade total deste organismo.</p> <p>No BCA, existe um Plano de Benefícios definido. O valor das obrigações em 2017 foi de 2.900.037,28 euros. O Banco e os Empregados contribuem com uma percentagem de 11% e 6%, respetivamente da massa salarial (excluindo subsídios de férias e de Natal).</p> <p>Na BCG Brasil, em complemento aos benefícios de previdência social, existe o benefício de um plano de previdência privada para os colaboradores, estimando-se cerca de 5.614,11 euros por mês das obrigações do plano de reforma cobertas por recursos gerais da empresa.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</p>	-	-	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO*				

201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	<p>De acordo com a legislação em vigor, o Estatuto dos Benefícios Fiscais (EBF) prevê a dedução de encargos com a criação líquida de novos postos de trabalho e o Código do IRC (CIRC) a majoração e quotizações e donativos. No exercício de 2017, as referidas realidades cifravam-se no montante de 2.950.788,77 euros, as quais aplicando a taxa de IRC de 21% gerariam um valor recuperável de imposto sobre o rendimento de 619.665,64 euros. Contudo, a CGD não irá usufruir destes benefícios, dado não ter gerado matéria coletável que o permita.</p> <p>O BCA, o BI e o BCG Brasil não receberam apoios financeiros do Governo.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA,BI e BCG Brasil)</p>			n.a
<b>ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO</b>					
202-1	Intervalo de variação da proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	<p>CGD,SA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Género feminino: 197%</li> <li>- Género masculino: N.A (na categoria profissional mais baixa, não existem homens em 2017)</li> </ul> <p>BCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Género feminino: 246%</li> <li>- Género masculino: 246%</li> </ul> <p>BI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Género feminino: 287%</li> <li>- Género masculino: 287%</li> </ul> <p>BCG Brasil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Género feminino: 253%</li> <li>- Género masculino: 394%</li> </ul> <p>Notas Metodológicas 2017</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA,BI e BCG Brasil)</p>	Princípio 6	1. Erradicar a pobreza 5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
<b>INDICADOR</b>		<b>LOCALIZAÇÃO</b>	<b>GLOBAL COMPACT</b>	<b>ODS</b>	<b>OMISSÕES</b>
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	<p>Não aplicável para a CGD,SA. O Banco tem a sua sede em Portugal.</p> <p>A Alta Gestão (Administração de topo) do BI é nomeada pela Assembleia Geral de acionistas. Até 2015 a maioria dos seus membros não era recrutado no mercado cabo-verdiano. A partir de 2015, com o alargamento do CA do BI</p>	Princípio 6	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

		<p>para mais dois elementos (num total de 7), a maioria dos seus membros são recrutados no mercado cabo-verdiano. As funções de primeira linha são contratadas no mercado caboverdeano.</p> <p>No BCA e no BCG Brasil os postos de alta gestão são definidos pela Comissão Executiva da CGD.</p> <p>Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</p>			
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 – pág. 136</p> <p>Relatório de Sustentabilidade 2017- pág. 65-76</p> <p>Notas Metodológicas 2017</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil e Sucursal de Timor)</p>	-	<p>2. Erradicar a fome</p> <p>5. Igualdade de género</p> <p>7. Energias renováveis e acessíveis</p> <p>9. Indústria, inovação e infraestruturas</p> <p>11. Cidades e comunidades sustentáveis</p>	n.a
203-2	Impactes económicos indirectos, incluindo a extensão dos impactes	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 130</p> <p>Relatório de Sustentabilidade 2017- Pág.13</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</p>	-	<p>1. Erradicar a pobreza</p> <p>2. Erradicar a fome</p> <p>3. Saúde de qualidade</p> <p>8. Trabalho digno e crescimento económico</p> <p>10. Reduzir as desigualdades</p> <p>17. Parceria para a implementação dos objetivos</p>	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES
<p><b>ASPECTO:</b> <b>PRÁTICAS DE COMPRA*</b></p> <p><b>Formas de Gestão (103):</b> 103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Gestão Responsável de Fornecedores” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7 Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.13).</p>				

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão responsável de fornecedores – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.13-14)

G4 – 204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 130 Relatório de Sustentabilidade 2017- Pág. 14 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	-	12. Produção e consumo sustentáveis	n.a
------------	---	--	---	-------------------------------------	-----

#### ASPECTO: CORRUPÇÃO\*

##### Formas de Gestão (103):

103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de *stakeholders* e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Práticas de Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais”, associado a este aspeto, foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.18-22, 30).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (Aplicação de normas de prevenção da corrupção e planos de ação para prevenção e mitigação de fraudes Pág. 648-650 – Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.20-22).

205-1	Operações alvo de análise de risco de corrupção	<p>Em 2017, foram efetuadas pela Direção de Auditoria Interna as seguintes ações de auditoria:</p> <p>A – Estruturas Comerciais (presencial): Modelo Universal - 6 OE's Região de Particulares e 92 Agências; 6 Gabinetes de Empresas; Modelo Caixa Empresas - 4 Regiões num total de 47 agências;</p> <p>B - Estruturas Centrais e Processos: 12 ações Regulamentares; 11 ações de Processos; 6 ações de Sistema de Gestão de Qualidade / Ambiental;</p> <p>C - Sistemas de Informação: 9 ações de auditoria;</p> <p>D - Entidades do Grupo: Sucursais, Filiais e Escritório de Representação - 10 ações de auditoria; Prestação de Serviços à Função AI - 7 ações;</p> <p>E - Monitorização Contínua: 71 alertas e 4 reportes;</p> <p>F - Auditoria de Seguimento de Recomendações: i) Estruturas Comerciais:</p>	Princípio 10	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
-------	---	---	--------------	--	-----

		<p>Modelo Universal - 36 Agências; 3 Gabinetes de Empresas; Modelo Caixa Empresas - 4 Regiões num total de 48 agências; ii) Processos - 5 Ações de Auditoria; iii) Sucursais, Filiais e Escritórios de Representação - 9 ações de auditoria; iv) Prestação de Serviços à Função AI (CLF e CGA) - 3 Ações de auditoria; H - Processos de Inspeção: 277 processos concluídos.</p> <p>Em 2017, no BCA nenhuma operação foi alvo de análise de riscos de corrupção.</p> <p>No BI, Em 2017 foram efetuadas pelo Gabinete de Auditoria Interna as seguintes ações: 3 processos de averiguações: (eventual quebra de sigilo bancário; eventual inserção do LD sem cativação da colateral; acidente com a viatura).</p> <p>O BCG Brasil avalia a totalidade de suas operações sob o aspeto de anticorrupção; para isto são utilizadas ferramentas de consulta e informações de media e processos judiciais, de modo que todo e qualquer cliente ou contraparte para o qual seja identificado risco de corrupção, seja submetido à aprovação da Diretoria Executiva e, se aprovado, incluído em <i>watch list</i> de <i>Compliance</i>, com monitoramento periódico. O BCG Brasil utiliza essa ferramenta para verificar não apenas risco de clientes (KYC) mas também de funcionários (KYE) e fornecedores (KYS).</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>			
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	A CGD S.A., através do seu <i>site</i> , disponibiliza informação relacionada com o Código de Conduta da CGD, nomeadamente a missão e valores, os princípios de atuação e as normas de conduta profissional. Para além disso, em alguns contratos com fornecedores são igualmente incluídos os	Princípio 10	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

		<p>Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais para Fornecedores, que incluem matéria sobre anticorrupção. Para mais informação, vide Relatório e Contas 2017 – pág. 130.</p> <p>Em 2017, 82% dos colaboradores da CGD,SA (6.538 colaboradores) receberam também formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção.</p> <p>É pratica do BI a distribuição do Manual de Conduta aquando da admissão de um novo Colaborador, o qual no seu Art.º 31º - CORRUPÇÃO se pode ler o seguinte: 1- O BI rejeita ativamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus Colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno. Para além da prática de comunicação a novos colaboradores, o Manual de Conduta do BI está disponível no <i>site</i> do Banco. Desta forma, todos os colaboradores do BI, e demais partes interessadas, têm acesso a esta informação. Todos os colaboradores admitidos em 2017 no BI tiveram formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção (16 colaboradores).</p> <p>O BCA guia pelo seu código de conduta que consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados no exercício das suas atividades e que vincula os membros dos órgãos sociais, os seus colaboradores, estagiários, prestadores de serviço e mandatários, a título permanente ou ocasional. O referido documento, que formaliza a posição clara do BCA em rejeitar ativamente todas as formas de corrupção, foi dado a conhecer a todos os colaboradores através da sua publicação na Ordem de Serviço e está disponível na intranet e no site da empresa. Em 2017,</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>no BCA não foram realizadas ações de formação anticorrupção durante 2017.</p> <p>100% dos colaboradores do BCG Brasil (65 colaboradores) receberam formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>			
205-3	Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	<p>Em 2017 na CGD,SA e bancos afiliados (BI, BCA e BCG Brasil) não se verificou a existência de qualquer processo passível de ser inserido na resposta a este indicador.</p> <p>O BI trabalhou em 2017 na adaptação do normativo corporativo sobre a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, que se encontra em verificação pelo <i>Compliance Office</i> da CGD, para sua posterior aprovação e aplicação no BI.</p> <p>Há registo de reforço das competências em matéria de ações de formação em PLC/CFT durante 2017, sendo de destacar a participação de 1 colaborador no <i>Atelier</i> para a Elaboração do Relatório Final da Avaliação Nacional de Risco; 1 colaborador no <i>Atelier – Plano de Ação – Avaliação Nacional de Riscos LC/FT</i> (ambos liderados pela UIF); 1 colaborador no Seminário – Prevenção da Lavagem de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo promovida pela ATTF/BCV; 2 colaboradores na formação profissional <i>Compliance – Fraude e Branqueamento de Capitais</i> ministrada pela <i>KEY Corporate</i>; 2 colaboradores na formação em <i>Compliance</i> realizada na CGD para Equipas de <i>Compliance</i> do BCA, BI, BCI e BCGA.</p> <p>No BCG Brasil, não há registo de incidentes internos relativos à corrupção. Em relação a operações, destaca-se que</p>	Princípio 10	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

		<p>o BCG-Brasil possui em carteira de clientes empresas listadas em medidas no contexto da Lava Jato (uma das maiores investigações da Polícia Federal brasileira para apurar crimes financeiros praticados por políticos, empresas públicas e privadas, especialmente a Petrobrás). Neste âmbito, o BCG-Brasil informa que tomou as medidas necessárias em relação às empresas que constavam na base de clientes, diminuindo sua exposição de Crédito, quando aplicável, encerrando relacionamentos, e incluindo as empresas remanescentes em <i>watch list</i> de <i>Compliance</i>, com acompanhamento aproximado das operações residuais.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>			
--	--	--	--	--	--

#### ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de anti trust e monopólio e os seus resultados	<p>Encontra-se a correr termos, desde 2015 um processo de contraordenação intentado pela Autoridade da Concorrência relativamente ao qual a CGD respondeu, pugnando pela absolvição total.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
-------	---	--	---	--	-----

#### INDICADORES AMBIENTAIS

##### ASPECTO: MATERIAIS\*

##### Formas de Gestão (103):

103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de *stakeholders* e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Ecoeficiência” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. [19, 51, 57](#))

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão Ambiental – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7 Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. [58](#))

301-1	Consumo total de materiais por peso ou volume	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 143-144 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 58 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017  Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípios 7 e 8	8. Trabalho digno e crescimento económico 12. Produção e consumo sustentáveis	n.a
301-2	Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 57 Âmbito: CGD, SA	Princípio 8	8. Trabalho digno e crescimento económico 12. Produção e consumo sustentáveis	n.a
301-3	Produtos e embalagens recuperados	A atividade da CGD não permite a recuperação de produtos e/ou embalagens. No entanto, a CGD tem apostado na valorização de resíduos, como por exemplo o encaminhamento dos cartões bancários inutilizados para reciclagem. (Ver resposta ao indicador 306-2).  Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	8. Trabalho digno e crescimento económico 12. Produção e consumo sustentáveis	n.a
<p><b>ASPECTO: ENERGIA*</b></p> <p><b>Formas de Gestão (103):</b> 103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Ecoeficiência” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 19, 51-56)</p> <p>103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão Ambiental – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7 Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 53-56)</p>					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 141 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 53-54 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017  Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípios 7 e 8	7. Energias renováveis e acessíveis 8. Trabalho digno e crescimento económico 12. Produção e consumo sustentáveis 13. Ação climática	n.a
302-2	Consumo de energia fora da organização	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 141-142	Princípio 8	7. Energias renováveis e acessíveis	n.a

		<p>Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 53-54, 63</p> <p>A CGD monitoriza o tratamento de resíduos e as viagens de negócios. No entanto, não existem fatores de conversão disponíveis na bibliografia que permitam à CGD determinar, de forma expedita, o seu consumo de energia associado.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>		<p>8. Trabalho digno e crescimento económico</p> <p>12. Produção e consumo sustentáveis</p> <p>13. Ação climática</p>	
302-3	Intensidade energética	<p>Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 54</p> <p>Notas Metodológicas 2017</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</p>	Princípio 8	<p>7. Energias renováveis e acessíveis</p> <p>8. Trabalho digno e crescimento económico</p> <p>12. Produção e consumo sustentáveis</p> <p>13. Ação climática</p>	n.a
302-4	Redução do consumo de energia	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 141-142, 145-146</p> <p>Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 53-54</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</p>	Princípios 8 e 9	<p>7. Energias renováveis e acessíveis</p> <p>8. Trabalho digno e crescimento económico</p> <p>12. Produção e consumo sustentáveis</p> <p>13. Ação climática</p>	n.a
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 84, 124-126</p> <p>Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 33-34</p> <p>Âmbito: CGD, SA</p>	Princípios 8 e 9	<p>7. Energias renováveis e acessíveis</p> <p>8. Trabalho digno e crescimento económico</p> <p>12. Produção e consumo sustentáveis</p> <p>13. Ação climática</p>	n.a

**ASPECTO: ÁGUA\***

**Formas de Gestão (103):**

103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de *stakeholders* e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. Os temas “Ecoeficiência” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 19, 51, 56-57).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão Ambiental – Relatório de Gestão e Contas 2017 /1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.56-57).

303-1	Total de captações de água discriminado por fonte	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 143 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 57 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípios 7 e 8	6. Água potável e saneamento	n.a
303-2	Fontes hídricas afetadas significativamente pela captação de água	Não aplicável	Princípio 8	-	n.a
303-3	% e Volume total de água reciclada e reutilizada	As instalações da CGD,SA, do BCA e do BI não possuem qualquer tipo de sistema de recuperação de água. No BCG Brasil, em 2017, o BCG Brasil consumiu 1.117 m <sup>3</sup> proveniente de água da chuva, o que representa um aumento de 58% face a 2016. Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípio 8	6. Água potável e saneamento 8. Trabalho digno e crescimento económico 12. Produção e consumo sustentáveis	n.a

**ASPECTO: BIODIVERSIDADE\***

**Formas de Gestão (103):**

103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de *stakeholders* e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Sistema de Gestão Ambiental” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7 Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 19, 51).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão Ambiental – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 60-61).

304-1	Localização em áreas protegidas ou adjacentes	Este indicador não é considerado relevante para a CGD uma vez que a sua atividade é desenvolvida em áreas urbanas. O risco de estar localizado em áreas protegidas ou de interesse para a biodiversidade, ou em áreas adjacentes, é nulo. De referir que a CGD desenvolve iniciativas relacionadas com a proteção da biodiversidade através do Projeto Floresta Caixa e que contribui para minimizar o impacto ambiental da sua atividade	Princípio 8	6. Água potável e saneamento 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
-------	---	--	-------------	--	-----

		e induzir boas práticas ambientais junto dos seus Colaboradores, Clientes e sociedade em geral, numa visão de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável. Âmbito: CGD,SA			
304-2	Descrição dos principais impactes das atividades, produtos e serviços da organização sobre a biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade	Este indicador não é considerado relevante para a CGD (vide 304-1). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	6. Água potável e saneamento 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	Este indicador não é considerado relevante para a CGD (vide 304-1). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	6. Água potável e saneamento 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
304-4	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas pelas operações	Este indicador não é considerado relevante para a CGD (vide 304-1). Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	6. Água potável e saneamento 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>INDICADORES AMBIENTAIS</b>					
<b>ASPECTO: EMISSÕES</b> <b>Formas de Gestão (103):</b> 103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Combate às alterações climáticas - Eficiência Energética, emissões de CO2 e energias alternativas” foi considerado tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).  103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 19, 51, 62).  103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão Ambiental – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 63).					
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 142 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 63 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)	Princípios 7 e 8	3. Saúde de qualidade 12. Produção e consumo sustentáveis 13. Ação climática 14. Proteger a vida marinha	n.a

				15. Proteger a vida terrestre	
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 142 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 63 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípios 7 e 8	3. Saúde de qualidade 12. Produção e consumo sustentáveis 13. Ação climática 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
305-3	Emissões indiretas de GEE (âmbito 3)	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 142 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 63 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípios 7 e 8	3. Saúde de qualidade 12. Produção e consumo sustentáveis 13. Ação climática 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
305-4	Intensidade carbônica	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 142 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípio 8	13. Ação climática 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
305-5	Redução de emissões de GEE	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 142, 145-146 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 63 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	Princípios 8 e 9	13. Ação climática 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	De acordo com as <i>guidelines</i> GRI, as substâncias destruidoras da camada do ozono contidas por produtos ou equipamentos derivados do uso ou deposição, não são abrangidos por este indicador. Por esta razão, este Indicador não é aplicável à CGD.  Âmbito: CGD, SA	Princípios 7 e 8	3. Saúde de qualidade 12. Produção e consumo sustentáveis	n.a

305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas	<p>As emissões deste tipo de substâncias podem decorrer da utilização dos geradores de emergência e da frota automóvel da CGD. No caso da CGD, estas emissões são pouco significativas.</p> <p>Total de emissões NOx: 28 t Total de emissões SO2: 7,4 t Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD, SA</p>	Princípios 7 e 8	<p>3. Saúde de qualidade 12. Produção e consumo sustentáveis 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre</p>	n.a
<p><b>ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS*</b> <b>Formas de Gestão (103):</b> 103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Sistema de Gestão Ambiental” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7 Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 19, 58-60).</p> <p>103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão Ambiental – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7 Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.58-60).</p>					
306-1	Produção de efluentes líquidos, por qualidade e por destino	<p>As instalações da CGD estão localizadas em zonas urbanas, dotadas de infraestruturas de saneamento básico e com recolha de águas pluviais. As águas residuais domésticas são enviadas para o coletor municipal, pelo que este indicador não é considerado aplicável à CGD.</p> <p>Âmbito: CGD, SA</p>	Princípio 8	<p>3. Saúde de qualidade 6. Água potável e saneamento 12. Produção e consumo sustentáveis 14. Proteger a vida marinha</p>	n.a
306-2	Peso de resíduos produzidos, por tipo e por método de tratamento	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 144 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 59 Notas Metodológicas 2017</p> <p>O BI, o BCA e o BCG Brasil não compilam a informação relativa à produção de resíduos.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	Princípio 8	<p>3. Saúde de qualidade 6. Água potável e saneamento 12. Produção e consumo sustentáveis</p>	n.a
306-3	Ocorrência de derrames	<p>De acordo com a atividade da CGD este indicador não é considerado material. No entanto, desde 2014, no âmbito do SGA existem bacias de retenção em pontos estratégicos do Edifício Sede para prevenir e conter eventuais derrames que possam ocorrer. Anualmente são efetuados diversos simulacros onde são testados os procedimentos de resposta a situações de emergência, incluindo as que possam ter impacte ambiental significativo nas instalações da CGD. Um dos simulacros realizados em 2016 testou o cenário de</p>	Princípio 8	<p>3. Saúde de qualidade 6. Água potável e saneamento 12. Produção e consumo sustentáveis 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre</p>	n.a

		derrame de líquidos corrosivos.  De referir ainda que no âmbito das auditorias do Sistema de Gestão Ambiental, certificado de acordo com a norma ISO 14001, são avaliados os procedimentos de resposta a emergência, incluindo a realização de simulacros.  Âmbito: CGD,SA			
306-4	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Não aplicável à CGD, dada a natureza da sua atividade.	-	3. Saúde de qualidade 12. Produção e consumo sustentáveis	n.a
306-5	Recursos hídricos, e respetivos habitats afetados pelas descargas de água e drenagem	As instalações da CGD encontram-se localizadas em zonas urbanas pelo que não existem recursos hídricos afetados pela descarga de água.  Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	6. Água potável e saneamento 14. Proteger a vida marinha 15. Proteger a vida terrestre	n.a
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>					
307-1	Valor monetário de multas e número de sanções não-monetárias resultantes do não cumprimento de leis e regulamentos ambientais	No decorrer de 2017, verificou-se a inexistência de ocorrências. Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES* - Formas de Gestão (103) - pág. 11 (Práticas de Compras)</b>					
308-1	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 130 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 13 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA	Princípio 8	-	n.a
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Durante 2017, 5 fornecedores da CGD foram sujeitos a avaliações ambientais no âmbito de auditorias internas e externas ao sistema de gestão ambiental e à conformidade legal da CGD. Estes fornecedores foram escolhidos com base na sua relevância para as atividades desenvolvidas no Edifício Sede da CGD.	Princípio 8	-	n.a

		<p>A Direção de Gestão de Risco da CGD não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. Os impactos deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. Foi efetuada uma consulta à base de dados de eventos de risco operacional por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento e tenham sido validadas em 2017, não tendo sido identificado nenhum evento.</p> <p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 130 Âmbito: CGD,SA</p>		
--	--	---	--	--

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>INDICADORES SOCIAIS</b>					
<b>ASPECTO: EMPREGO*</b> <b>Formas de Gestão (103):</b>					
<p>103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. Os temas “Diversidade e igualdade de oportunidades”, “Saúde e segurança ocupacional” e “Conciliação da Vida Profissional e Pessoal” encontram-se associados a este aspeto, tendo sido considerados temas de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com estes temas (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 18, 38-40).</p> <p>103- 3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (1.7 Capital Humano – Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.38-40,43-44).</p>					
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 39 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil, Sucursal de Timor)	-	5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial*	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 683-685 Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 43-44 A atribuição de benefícios na CGD S.A, não depende do regime de trabalho, integral ou parcial.	-	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

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

No BCG Brasil os benefícios concedidos aos colaboradores incluem assistência médica e odontológica concedida a todos os colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge ou companheiro(a) e filhos); programa de previdência Complementar após 90 dias da data de admissão; seguro de vida; vales de transporte, refeição, alimentação e cultura; e subsídio para creche e ama e subsídio para filhos com grau de deficiência. De notar que em 2017, no BCG Brasil não existem colaboradores a tempo parcial.

Em 2017, o BCA continuou a conceder os seguintes benefícios aos seus colaboradores:

- Créditos à habitação, automóvel, abonos fiscais e adiantamentos de vencimentos a taxas bonificadas;
- Subsídio de renda de casa, para alguns gerentes;
- Prémio de Produtividade, atribuído anualmente e indexado à Avaliação de Desempenho;
- Comparticipação em 50% do valor das propinas dos Cursos de formação académica ou profissional frequentados no país, quando considerados de interesse para o Banco; e comparticipação em 75% do valor da propina mensal, aos colaboradores que queiram frequentar cursos de inglês ministrados no país, sendo a decisão tomada caso a caso, em função do interesse concreto para o Banco e do valor das propinas;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros de Vida para todos os Colaboradores;</li> <li>• Participação nas mensalidades pagas pelos Colaboradores em ginásios;</li> <li>• Subsídio de refeição e subsídio de combustível (atribuído a algumas chefias);</li> <li>• Atribuição de telemóveis e carregamentos (atribuídos a algumas chefias e técnicos de áreas específicas); e</li> <li>• Atribuição de viaturas aos Diretores e Coordenadores de Órgãos de Staff.</li> </ul> <p>Os benefícios concedidos são atribuídos aos colaboradores, independentemente de estarem a trabalhar a tempo inteiro ou em horário reduzido.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)</p>			
--	---	--	--	--

INDICADOR		LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género	<p><b>CGD,SA:</b> Colaboradores com direito a gozar licença parental: Masculino: 3287; Feminino: 4683 Colaboradores que gozaram de licença parental, por género: Masculino: 130; Feminino: 275 Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por género: Masculino: 124; Feminino: 270 Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso, por género: Masculino: 142 Feminino: 202</p> <p>Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: 95% Feminino:98%; Total: 97% Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino: 100%; Total: 100%</p> <p><b>BCA:</b> Colaboradores com direito a gozar licença parental:</p>	Princípio 3	5. Igualdade de género 8.Trabalho digno e crescimento económico	n.a

		<p>Masculino: 168; Feminino: 295  Colaboradores que gozaram de licença parental, por gênero: Masculino: 0; Feminino: 13  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por gênero: Masculino: 0; Feminino: 14  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso, por gênero: Masculino: 3; Feminino: 9</p> <p>Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: -; Feminino: 62%; Total: 62%  Taxa de retenção: Masculino: 100; Feminino: 100%; Total: 100%</p> <p><b>BI:</b>  Colaboradores com direito a gozar licença parental: Masculino: 45; Feminino: 97  Colaboradores que gozaram de licença parental, por gênero: Masculino: 2; Feminino: 9  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por gênero: Masculino: 2; Feminino: 7  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso, por gênero: Masculino: 2; Feminino: 6</p> <p>Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: 100%; Feminino: 78%; Total: 82%  Taxa de retenção: Masculino: 67%; Feminino: 100%; Total: 100%</p> <p><b>BCG Brasil:</b>  Colaboradores com direito a gozar licença parental: Masculino: 38; Feminino: 27  Colaboradores que gozaram de licença parental, por gênero: Masculino: 1; Feminino: 1  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por gênero: Masculino: 1; Feminino: 1  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão</p>		
--	--	--	--	--

		<p>empregados após 12 meses do seu regresso, por género: Masculino: 1; Feminino: 1</p> <p>Taxa de retorno ao trabalho: Masculino: 100%; Feminino:100%; Total: 100% Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino: 50%; Total: 67%</p> <p>Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>			
402-1	Prazos Mínimos de aviso prévio em caso de alterações operacionais	<p>Em regra, os prazos mínimos de notificação em relação ao que poderão ser consideradas “mudanças operacionais” são os previstos no Código do Trabalho. Apenas situações específicas estão previstas nos Acordos de Empresa. Realçamos as seguintes situações, para as quais estão estabelecidos prazos mínimos de notificação prévia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transferência do trabalhador para outro local de trabalho, por iniciativa da empresa: a transferência deve ser comunicada ao trabalhador com a antecedência mínima de 30 dias (cláusula 48º, nº 6 do AE CGD)</li> <li>- Alteração relevante do horário normal de trabalho: deve ser precedida de consulta ao trabalhador afetado, com a antecedência mínima de 10 dias, ou de acordo do trabalhador com uma antecedência mínima de 30 dias, no caso de se tratar</li> </ul>	Princípio 4	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

402-1	Prazos Mínimos de aviso prévio em caso de alterações operacionais	<p>de horário fixado há mais de 10 anos (cláusula 36º nºs 2 e 3 do AE CGD)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Os horários de trabalho diferenciado e por turnos podem cessar por iniciativa da empresa, precedida de uma comunicação ao trabalhador com uma antecedência mínima de 30 dias (cláusulas 37ª nº 4 e 39ª nº 4 do AE CGD)</li> <li>- Caducidade de contrato de trabalho a termo certo: o empregador deve comunicar ao trabalhador a vontade de fazer cessar o contrato com a antecedência mínima de 15 dias antes do final do prazo</li> </ul>	Princípio 4	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
-------	---	---	-------------	---	-----

		<p>estipulado para o contrato (art. 344º, nº 1 do Código do Trabalho)</p> <p>- Caducidade de contrato de trabalho a termo incerto: o empregador deve comunicar ao trabalhador a vontade de fazer cessar o contrato com a antecedência mínima de 7, 30 ou 60 dias, conforme o contrato tenha durado até 6 meses, de 6 meses a 2 anos ou mais de 2 anos (art. 345º, nº 1 do Código do Trabalho)</p> <p>- Despedimento coletivo ou por extinção de posto de trabalho: aviso prévio variável entre 15 e 75 dias, em função da antiguidade do trabalhador (art. 363º, nº 1 e art. 371º, nº 3 do Código do Trabalho). No entanto, em caso de encerramento definitivo do estabelecimento, a CGD está obrigada a colocar os colaboradores noutro estabelecimento ou em empresas jurídica ou financeiramente associadas ou economicamente interdependentes. Só no caso desta nova colocação ser de todo inviável é que a empresa poderá avançar para o processo legal de despedimento coletivo (vd. cláusula 30ª do AE).</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>			
403-1	Colaboradores representados em comissões de segurança e saúde ocupacional	<p>Não existe um Comité específico de segurança e saúde ocupacional. O Conselho Delegado de Pessoal, Meio e Sistemas da CGD S.A. trata o tema de segurança e saúde ocupacional, entre outros temas, abrangendo todos os colaboradores.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
403-2	Rácios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	<p><b>Taxa de frequência de acidentes de trabalho:</b> CGD,SA: Masc: 2,40; Fem: 6,02; Portugal: 4,51 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p><b>Taxa de gravidade de acidentes de trabalho:</b> CGD, SA: Masc: 67,44 Fem: 216,48; Portugal: 151,70 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p><b>Taxa de frequência de doenças profissionais:</b> CGD, SA: Masc: 0; Fem: 0; Portugal: 0 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p><b>Taxa de absentismo:</b> CGD,SA: Masc: 2,29%; Fem: 4,29% Portugal: 3,42% CGD,SA – Colaboradores cedidos à CGD e empregados próprios dos ACE: Masc: 1,14%; Fem: 2,54% Portugal: 1,76% BCA: Masc: 2,05%; Fem: 4,91%; Cabo Verde: 3,87% BI: Masc: 0%; Fem: 0%; Cabo Verde: 0% BCG Brasil: ND</p> <p><b>Número de óbitos relacionados com o trabalho:</b> CGD, SA: Masc: 0; Fem:0; Portugal: 0 BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0 BI: Masc: 0; Fem:0; Cabo Verde: 0 BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</p>	-	3. Saúde de qualidade 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
403-3	Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves	Na CGD não existem colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais com elevada incidência/risco de doenças específicas/graves. Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA	-	3. Saúde de qualidade 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
403-4	<p>Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos</p>	<p>A CGD celebrou Acordos de Empresa com todos os Sindicatos com representatividade na empresa, o que representa uma taxa de 100%.</p> <p>Quanto à saúde e segurança, estes Acordos consagram, nas suas cláusulas 95<sup>o</sup> e 96<sup>a</sup>, um conjunto de obrigações para a empresa ao nível da saúde (Medicina do Trabalho) e higiene e segurança nos locais de trabalho.</p> <p>Relativamente à saúde (cláusula 95<sup>a</sup>), para além dos exames regulares legalmente obrigatórios, o serviço de Medicina do Trabalho está obrigado a pôr em prática as medidas necessárias à profilaxia das doenças infectocontagiosas e, bem assim, a realizar rastreios oftalmológicos anuais.</p> <p>Em caso de acidente de trabalho ou doença súbita no local de trabalho, a empresa está obrigada a assegurar os imediatos socorros médicos e farmacêuticos, bem como o transporte para unidades hospitalares.</p> <p>Ao nível da higiene e segurança nos locais de trabalho (cl<sup>a</sup> 96<sup>a</sup>), a empresa obrigou-se a dotar os locais de trabalho de corretas condições de higiene, salubridade e segurança, por forma a assegurar um ambiente de trabalho salubre e evitar o risco de doenças profissionais e acidentes de trabalho, assegurar os níveis de intensidade sonora recomendados pelas entidades oficiais, disponibilizar água potável a todos os trabalhadores e em locais acessíveis, efetuar as operações de limpeza fora do período de trabalho, salvo em casos de força maior, e, bem assim, efetuar todos os trabalhos de reparação e conservação necessários para que não seja posta em risco a vida ou saúde dos trabalhadores.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>		8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO*</b> <b>Formas de Gestão (103):</b>					
<p>103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de stakeholders e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Desenvolvimento do Capital Humano” foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com estes temas (Estratégia de Sustentabilidade – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 18, 40-42).</p> <p>103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (Capital Humano – Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 40-42).</p>					
404-1	Média de horas de formação anual por colaborador, género e categoria profissional	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 134 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil e Sucursal Timor)	-	4. Educação de qualidade 5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
404-2	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua*	Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 133-134 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 40-42 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)	-	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional	Em 2017, 100% dos colaboradores da CGD,SA (elegíveis para o processo de avaliação) ao serviço receberam avaliação de desempenho.  No BI, o programa de avaliação de desempenho é aplicado anualmente. A percentagem de colaboradores avaliados foi de 75%, tendo a Comissão Executiva retirado do âmbito de aplicação do Sistema de Avaliação em vigor os quadros avaliados diretamente pela Administração, por considerar o modelo desadequado para estes colaboradores.	Princípio 6	5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por	No BCG Brasil, o processo de avaliação de desempenho aplica-se a todos os Colaboradores do banco. Colaboradores temporários e prestadores de serviço estão excluídos da Política de	Princípio 6	5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento	n.a

	gênero e categoria profissional	<p>avaliação de desempenho do Banco.</p> <p>A avaliação de desempenho no BCA é feita anualmente, e aplica-se a todos os colaboradores do Banco (com exceção do Conselho de Administração), independentemente do vínculo contratual. É dever do Banco, em geral, e do avaliador, em particular, assegurar a avaliação dos colaboradores que tenham estado, no mínimo 3 meses em atividade no ano de avaliação. Todos os colaboradores que reuniam o requisito de ter estado no mínimo 3 meses em atividade foram avaliados. Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 134 Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 42 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)</p>		o económico	
--	---------------------------------	---	--	-------------	--

**ASPECTOS: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES – IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES\***

**Formas de Gestão (103):**

103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de stakeholders e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Diversidade e igualdade de oportunidades” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Gestão e Contas 2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 18, 38).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (1.7 Capital Humano– Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.38).

405-1	Mão-de-obra por categoria profissional, género, faixa etária e minoria e outros indicadores de diversidade	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 131-132 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 38 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil e Sucursal de Timor )</p>	Princípio 6	5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
405-2	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem, por localização de operação significativa*	<p>Indicadores de Sustentabilidade 2017 Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil e Sucursal de Timor)</p>	Princípio 6	5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico 10. Reduzir as desigualdades	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<p><b>ASPECTO: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS*</b>  <b>Formas de Gestão (103):</b>            103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Direitos Humanos” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).             103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 18).             103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (1.7. Sustentabilidade e 1.6.1 Risco de crédito – Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 30-32).</p>					
412-1	Operações sujeitas a avaliações de direitos humanos	<p>Durante o ano de 2017 não foram financiados novos projetos em regime de Project Finance. Foi feito o acompanhamento da carteira existente bem como analisadas diversas oportunidades, cuja materialização poderá ocorrer em 2018.</p> <p>Em 2017, no BI e no BCA não houve registo de operações sujeitas a avaliações de direitos humanos. No entanto, caso haja necessidade, no processo de análise de crédito são levadas a cabo avaliações desta natureza.</p> <p>Em 2017 não existiu registo de operações internas sujeitas a avaliações de direitos humanos no BCG-Brasil.</p> <p>No entanto, no que respeita aos nossos produtos/serviços, todas as operações com clientes do BCG Brasil estão sujeitas a avaliações de direitos humanos durante o processo de Know Your Customer (KYC), que inclui, entre outras informações, consultas de Mídias, processos ou indícios de descumprimentos de legislação, regulamentação e boas práticas no âmbito de Direitos Humanos (em especial aspetos trabalhistas). No BCG Brasil, em 2017 não existiu registo de operações sujeitas a avaliações específicas de direitos humanos, no entanto caso as avaliações apontem para essa necessidade, no processo de análise de</p>	Princípio 1	-	n.a

		<p>crédito são levadas a cabo avaliações desta natureza.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>			
412-2	Formação dos colaboradores quanto a direitos humanos	<p>Em 2017, não foram ministradas na CGD S.A. ações de formação a colaboradores sobre políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da CGD S.A.</p> <p>Em 2017 não houve formação específica sobre Direitos Humanos aos colaboradores do BCG-Brasil. Entretanto, destaca-se que os colaboradores são orientados através do Código de Ética do BCG-Brasil, o qual aborda aspetos de Direitos Humanos. Além da disponibilização do referido Código na contratação do colaborador, também é aplicado treinamento periódico (e-learning) a todos os colaboradores ativos.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>	Princípio 1	-	n.a
412-3	Acordos de investimento e contratos com cláusulas sobre direitos humanos	<p>A carteira de Project Finance do Grupo CGD está sobretudo concentrada em projetos na Península Ibérica. A salvaguarda de direitos humanos é um pressuposto da legislação nesses países, sendo obrigatório o seu cumprimento pelos respetivos agentes económicos. Noutras geografias em que o Grupo CGD atua, como sejam o Brasil e África, os Projetos financiados que incluem direta ou indiretamente cláusulas referentes a direitos humanos, dizem nomeadamente respeito a operações em que participam também instituições multilaterais. São, contudo, ainda pouco expressivas se tivermos em conta o número total de projetos acompanhados pela Área de Project Finance.</p> <p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 77, 105</p>	Princípio 2	-	n.a

		<p>No BI não existiram contratos com cláusulas de direitos humanos em 2017. No BCA não existiram contratos de crédito incluindo cláusulas de direitos humanos em 2017. Entretanto, nos contratos de prestação de serviços de segurança foram feitas algumas referências às boas práticas laborais – dever de cumprimento da legislação laboral em vigor, sob pena de resolução do contrato.</p> <p>Todos os contratos de operações firmados pelo BCG Brasil possuem cláusulas que atribuem responsabilidades aos clientes quanto ao não cumprimento da legislação em todos os seus aspetos, inclusive a de direitos humanos.</p> <p>Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>			
--	--	---	--	--	--

**ASPETO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO\***

**Formas de Gestão (103):**

103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de *stakeholders* e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Diversidade e igualdade de oportunidades”, associado a este aspeto, foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2016 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 18, 38).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (1.7. Capital Humano – Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 38-39)

406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<p>Em 2017, nos bancos afiliados não foram registados casos de discriminação. Não estão implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de ocorrências.</p> <p>Relativamente à CGD,SA existiu em 2017 registo de um incidente relativo a uma queixa de discriminação apresentada por parte de um cliente.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>	Princípio 6	5. Igualdade de género 8. Trabalho digno e crescimento económico 16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
-------	---	---	-------------	---	-----

**ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA\* - Formas de Gestão (103) - pág. 35 (Avaliação de Direitos Humanos)**

407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e	Na CGD S.A. não há conhecimento de situações desta natureza em 2017. Não estão implementados procedimentos específicos	Princípio 3	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
-------	--	--	-------------	---	-----

	<p>negociação coletiva, e medidas tomadas</p>	<p>para identificação deste tipo de ocorrências.</p> <p>A Direção Geral de Risco não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. O impacto deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. Foi efetuada uma consulta à base de dados de eventos de risco operacional por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento e tenham sido validadas em 2017, não tendo sido identificado nenhum evento.</p> <p>No BI não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação coletiva. Também não foi identificada nenhum fornecedor com este tipo de risco.</p> <p>No BCA não foi identificada nenhuma operação com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva.</p> <p>No BCG Brasil não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho infantil, nenhuma operação com risco de trabalho forçado, e não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação coletiva. Também não foi identificado nenhum fornecedor com este tipo de risco.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>			
--	---	---	--	--	--

**ASPECTO: TRABALHO INFANTIL\* - Formas de Gestão (103) - pág. 34 (Avaliação de Direitos Humanos)**

408-1	<p>Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas</p>	<p>Na CGD S.A. não há conhecimento de situações desta natureza em 2017. Não estão implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de ocorrências.</p>	Princípio 5	8. Trabalho digno e crescimento económico 16. Paz. Justiça e instituições eficazes	n.a
-------	---	---	-------------	---	-----

		<p>A Direção Geral de Risco não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. O impacto deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. Foi efetuada uma consulta à base de dados de eventos de risco operacional por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento e tenham sido validadas em 2017, não tendo sido identificado nenhum evento.</p> <p>No BI não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho infantil.</p> <p>No BCA não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho infantil.</p> <p>No BCG Brasil não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho infantil, nenhuma operação com risco de trabalho forçado, e não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação coletiva. Também não foi identificado nenhum fornecedor com este tipo de risco.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>			
INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO* - Formas de Gestão (103) - pág. 34 (Avaliação de Direitos Humanos)					

409-1	Operações e fornecedores identificados com risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas*	<p>Na CGD S.A. não há conhecimento de situações desta natureza em 2017. Não estão implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de ocorrências.</p> <p>A Direção Geral de Risco não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. O impacto deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional. Foi efetuada uma consulta à base de dados de eventos de risco operacional por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento e tenham sido validadas em 2016, não tendo sido identificado nenhum evento.</p> <p>No BI não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho forçado.</p> <p>No BCA não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho forçado.</p> <p>No BCG Brasil não foi identificada nenhuma operação com risco de trabalho infantil, nenhuma operação com risco de trabalho forçado, e não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação coletiva. Também não foi identificado nenhum fornecedor com este tipo de risco.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>	Princípio 4	8. Trabalho digno e crescimento económico	n.a
-------	--	---	-------------	---	-----

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES
-----------	-------------	----------------	-----	----------

410-1	Formação do pessoal de segurança quanto a direitos humanos	<p>O Gabinete de Prevenção e Segurança da CGD não recebeu formação em direitos humanos, contudo pertence ao Advisor Committee da UNICRI - Laboratório de Segurança de Governação e Resposta ao Terrorismo e, nesse contexto, desenvolveu esforços no sentido da CGD pertencer à Global Compact, facto que foi possível a partir de 12 de dezembro de 2013.</p> <p>Os vigilantes das empresas de segurança que prestam serviços à CGD estão devidamente habilitados com o cartão profissional de segurança privada, emitido pela Direção Nacional de Segurança Privada da PSP. A atribuição do respetivo cartão é regulamentada pela Portaria n.º 148/2014 de 18 de Julho.</p> <p>A mesma portaria regula também a formação necessária para obtenção do cartão profissional; Art.º 9, nº 2, alínea b), (Anexo III – Módulo de formação base), no que concerne à promoção de direitos, liberdades e garantias.</p> <p>A atribuição de cartões e/ou guias de substituição com data anterior à referida portaria, estava regulada pela Portaria n.º 1325/2001; nº 3, alínea a), quanto à formação sobre direitos, liberdades e garantias.</p> <p>O conteúdo formativo sobre a matéria em questão assenta fundamentalmente na Declaração Universal dos Direitos Humanos.</p> <p>Para a CGD, a verificação do cumprimento da Lei assenta na confirmação da autenticidade e da validade do cartão profissional de cada vigilante durante o processo de acreditação no GPS.</p> <p>Em 2017, 5 vigilantes da CGD realizaram formação, com conteúdo em direitos humanos, por ocasião de renovação do cartão profissional de segurança.</p>	Princípio 1	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
-------	--	--	-------------	--	-----

		Esta renovação é feita de 5 em 5 anos. Âmbito: CGD,SA			
--	--	--	--	--	--

**ASPECTO: DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS\* - Formas de Gestão (103) - pág. 34 (Avaliação de Direitos Humanos)**

411-1	Número total de casos de violação aos direitos dos povos indígenas, e medidas tomadas	Durante o ano de 2017 não se verificaram casos de violação de direitos dos povos indígenas no âmbito das atividades da CGD S.A. Âmbito: CGD,SA	Princípio 1	2. Erradicar a fome	n.a
-------	---	---	-------------	---------------------	-----

**ASPECTO: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES\* - Formas de Gestão (103) - pág. 11 (Práticas de Compras)**

414-1	Novos fornecedores avaliados com critérios sociais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 130 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 13 Notas Metodológicas 2017  No BCA, em 2017, os fornecedores não foram avaliados com critérios de direitos humanos.  Em 2017, no BI, não houve uma prática sistemática de avaliação de fornecedores em matéria de direitos humanos e laborais.  O BCG Brasil avalia os seus fornecedores no sentido de observar o cumprimento de normas trabalhistas, eventuais processos/condenações judiciais ou administrativos, e consulta os media sobre a empresa.  Âmbito: CGD,SA+ Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)	Princípio 2	-	n.a
-------	--	--	-------------	---	-----

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
414-2	Impactes sociais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	A Direção de Gestão de Risco (DGR) não tem implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de situações, que, apenas em situações inequívocas de incumprimentos legais por parte da CGD se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. O impacto deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do	Princípio 2	-	n.a

		<p>risco reputacional. Foi efetuada uma consulta à base de dados de eventos de risco operacional por forma a identificar situações que possam impactar a cadeia de fornecimento e tenham sido validadas em 2017, não tendo sido identificado nenhum evento.</p> <p>Em 2017, no BI, não houve uma prática sistemática de avaliação de fornecedores em matéria de direitos humanos e laborais.</p> <p>No BCA não foram avaliados os impactes negativos nos direitos humanos na cadeia de abastecimento.</p> <p>O BCG Brasil avalia os seus fornecedores no sentido de observar o cumprimento de normas trabalhistas, eventuais processos/condenações judiciais ou administrativos, e consulta os media em nome da empresa.</p> <p>O BCG-Brasil dispõe de sistema de gestão de contratos que faz o acompanhamento de todos os contratos vigentes na Instituição de fornecedores. Adicionalmente, está vigente política de KYS (know your supplier) onde há previsão de avaliação dos contratados.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>			
--	--	---	--	--	--

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES
<b>INDICADORES DE SOCIEDADE</b>				
<b>ASPETO: COMUNIDADES LOCAIS*</b>				
<p><b>Formas de Gestão (103):</b>  103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Atividades de cariz social em benefício da comunidade”, associado a este aspeto, foi</p>				

considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.19, 65).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a estes temas e reporta-os publicamente (1.7. Sustentabilidade e 1.5. Atividade e Informação Financeira – Relatório de Gestão e Contas 2017 e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 65-76).

413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 62, 136-140 Relatório de Sustentabilidade 2017 – pág. 65-76 Âmbito: CGD,SA	Princípio 1	-	n.a
413-2	Operações com impactes negativos nas comunidades locais	Em 2017 não existiram operações de financiamento com impactes negativos nas comunidades locais. Âmbito: CGD,SA	Princípio 1	1. Erradicar a pobreza 2. Erradicar a fome	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>INDICADORES DE SOCIEDADE</b>					
<b>ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS*</b>					
<b>Formas de Gestão (103):</b>					
103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Participação em Políticas Públicas” foi considerado um tema de prioridade média. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).					
103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017), nomeadamente o alinhamento da estratégia de sustentabilidade com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, fazendo parte da Aliança para o Desenvolvimento Sustentável na qual faz parte da Comissão portuguesa Coordenadora.					
415-1	Valor total de contribuições políticas por país e beneficiário	No cumprimento da sua missão e valores fundamentais e posicionando-se como banco de referência em Portugal, a Caixa não financia causas políticas, pautando a sua conduta por princípios de transparência, não segregação e princípios éticos e deontológicos reconhecidos por todos os <i>stakeholders</i> . Além disso contribuições políticas por empresas não são permitidas pela lei portuguesa: Lei N.º 19/2003 de 20 de junho (art.º8).  O BI, BCA e BCG Brasil não realizam este tipo de contribuições, pautando a	Princípio 10	-	n.a

		<p>sua conduta por princípios de transparência, não segregação e princípios éticos e deontológicos reconhecidos por todos os <i>stakeholders</i>.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>			
--	--	--	--	--	--

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE SOCIOECONÓMICA</b>					
419-1	<p>Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos</p>	<p>No decorrer de 2017, verificou-se a inexistência de ocorrências. Notas Metodológicas 2017</p> <p>No BI e BCA em Cabo Verde e BCG no Brasil não foram registadas sanções/multas significativas durante 2017.</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
<p><b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE*</b>  <b>Formas de Gestão (103):</b></p> <p>103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Segurança dos clientes e do seu património histórico” foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.18).</p> <p>103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Gestão do Capital Humano – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 44-46).</p>					
<b>INDICADORES DE RESPONSABILIDADE DE PRODUTO</b>					
416-1	<p>Avaliação dos impactes dos produtos na saúde e segurança</p>	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 134-136  Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 44-46  Âmbito: CGD,SA</p>	-	-	n.a
416-2	<p>Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços</p>	<p>No ano de 2017 identificaram-se os seguintes casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários nos serviços, com impacto na saúde e segurança dos clientes.</p> <p>- 4 Notificações da Autoridade para as Condições do Trabalho para apresentação de documentos relacionados com a segurança e saúde no</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

		trabalho: CaixaTec, Mirandela, Lameações-Braga e Edifício Sede Âmbito: CGD,SA			
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS*</b> <b>Formas de Gestão (103):</b>					
<p>103-1) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Clareza da informação prestada ao cliente ” foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>103-2) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.18).</p> <p>103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 20-21, Aplicação de normas de concorrência e de proteção do consumidor - Relatório de Gestão e Contas 2017 – Pág. 648-649)</p>					

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
417-1	<p>Tipo de informação dos produtos exigida pelos procedimentos de rotulagem, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a essas exigências</p>	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 129, 648-649</p> <p>Em 2017, 100% dos novos produtos e serviços da CGD,SA foram sujeitos a avaliação de conformidade com os requisitos/rotulagem.</p> <p>O BI acompanha permanentemente e adapta à sua atividade a publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como as recomendações e boas práticas emanadas das entidades de supervisão, relacionadas com a transparência no relacionamento com os clientes, atuando com verdade e clareza, em conformidade, também, com os valores e princípios consagrados no Código de Conduta da Instituição. Em 2017, salienta-se a adequação da atividade relativamente aos seguintes normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei n.º 7/IX/2017 de 27 de janeiro – sobre a criação de fundo de garantia de depósitos;</li> <li>- Decreto-Lei n.º18/2017 de 17 de abril – relativo à retirada de circulação de notas de montantes de 200\$00 e 2.000\$00;</li> <li>- Aviso n.º 3/2017 de 14 de agosto – que cria novos procedimentos a observar na abertura de contas de depósito e com deveres de</li> </ul>	-	12. Produção e consumo sustentáveis	n.a

		informação a prestar aos clientes; - Aviso n.º7/2017 de 7 de setembro – que vem reforçar os deveres de informação em matéria de bom governo das instituições.			
--	--	--	--	--	--

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
417-1 (Cont )	Tipo de informação dos produtos exigida pelos procedimentos de rotulagem, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a essas exigências	Relativamente ao BCA, o Banco acompanha permanentemente e adapta à sua atividade a publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como as recomendações e boas práticas emanadas das entidades de supervisão, relacionadas com a transparência no relacionamento com os seus clientes, atuando com verdade e clareza, em conformidade, também, com os valores e princípios consagrados no seu Código de Conduta.  Relativamente à publicidade de produtos e serviços do BCA – âmbito corporativo – no final de dezembro de 2015, foi publicada a Ordem de Serviço nº 29/2015 em 23 de dezembro, que entrou em vigor a partir de janeiro de 2016. Esta ordem de serviço define os princípios gerais a que obedece a publicidade do BCA, delimita as responsabilidades dos Órgãos de Estrutura intervenientes e estabelece a obrigatoriedade de validação, por órgão responsável, da publicidade a produtos e serviços financeiros comercializados pelo Banco. Estabelece também as regras, em função do meio de difusão utilizado, as expressões obrigatórias e de uso restrito.	-	12. Produção e consumo sustentáveis	n.a

	<p>O BCA segue também as recomendações presentes no Regulamento 1/2016 de 6 de maio que vem estabelecer regras mais precisas quanto ao conteúdo do Código de Governo Societário – o Código do Governo dos Emitentes de Valores Mobiliários admitidos à Negociação em Mercado Regulamentado.</p> <p>O BCG-Brasil possui como suporte aos produtos e serviços oferecidos: (i) ficha produto, para apreciação interna das áreas, de modo que possam conhecer os aspectos de cada produto oferecido pelo Banco; (ii) apresentação da Tesouraria sobre Derivativos (NDF, Swap, Opções) (iii) divulgação no site do BCG-Brasil dos Termos e Condições dos produtos de LCI, LCA, CDB, LF, Operações Compromissadas e DPGE.</p> <p>Desde 2009 todos os produtos e serviços do BCG-Brasil são descritos em ficha de produto, a qual é submetida à aprovação em Comitê de Produtos, do qual participam a Diretoria e principais áreas envolvidas. Somente após aprovação em Comitê de Produtos o produto/serviço é disponibilizado a clientes.</p> <p>O BCG-Brasil está abrangido, especialmente, pela Resolução do Banco Central (Resolução 3694/2009) que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Acresce ainda, no âmbito geral, que o BCG-Brasil, na qualidade de prestador de serviço, está submetido ao Código do Consumidor Brasileiro (Lei Federal n.º 08.078/1990).</p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</p>			
--	--	--	--	--

417-2	Número total de ocorrências de não-conformidade com a legislação e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem dos produtos e serviços, por tipo de resultado	<p>Em 2017, a CGD,SA registou 5 não-conformidades com os procedimentos de rotulagem de produtos e serviços, relacionados com deveres de informação, incluindo informação pré-contratual e contratual. Um destas não-conformidades resultou em multa ou penalidade e as restantes em aviso do Banco de Portugal.</p> <p>O BCA, BI e BCG Brasil não registaram não-conformidades com os procedimentos de rotulagem de produtos e serviços.</p> <p>Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
417-3	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado	<p>Em 2017, a CGD,SA registou 3 não conformidades neste âmbito, as quais resultaram em aviso.</p> <p>Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a
<b>ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>					
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	<p>Em 2017, a CGD S.A recebeu uma reclamação relativa à violação de privacidade e perda de dados de clientes. A reclamação foi resultado de um envio de mail de divulgação de oferta com todos os endereços de destino visíveis (não foi utilizado o campo BCC).</p> <p>Durante o ano de 2017, o BCA recebeu 6 reclamações sobre violação de privacidade de cliente, especificamente relacionadas com fuga, roubo ou perda de dados sobre clientes, tendo sido imputadas uma reclamação a responsabilidade ao próprio cliente reclamante e 5 reclamações imputadas ao Banco</p> <p>O BI e o BCG Brasil não receberam reclamações relativas à violação de privacidade e perda de</p>	-		n.a

		dados de clientes, no decorrer de 2017.  Notas Metodológicas 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)			
--	--	---	--	--	--

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>INDICADORES DE SUPLEMENTO FINANCEIRO</b>					
<b>ASPECTO: PORTOFÓLIO DE PRODUTOS*</b>					
<p><b>Formas de Gestão:</b></p> <p>a)– A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Produtos com benefício ambiental ” “Produtos de inclusão financeira de clientes” e “Produtos para PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios da sociedade” foram considerados temas de prioridade é média e elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>b) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.18, 30-32, 38, 51, 65)</p> <p>c) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág. 30-32, 33-37, 60-62, 69-76)</p>					
Formas de Gestão	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio*	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 105, 120</p> <p>Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 30-32, 38, 51, 65</p> <p><b>CGD,SA:</b> <a href="https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Politicacompromissos/Pages/Politicacompromissos.aspx">https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Politicacompromissos/Pages/Politicacompromissos.aspx</a></p> <p><b>BI:</b> O BI definiu e implementou uma política de sustentabilidade e uma política de risco ambiental e social, disponível no website do BI: <a href="http://www.bi.cv/Conteudos/All/lista.aspx?idc=2017&amp;idsc=2051&amp;idl=1">http://www.bi.cv/Conteudos/All/lista.aspx?idc=2017&amp;idsc=2051&amp;idl=1</a> e no seguinte link <a href="http://www.bi.cv/upl/%7Bd1997245-e1ef-4ae0-886d-a5008f0b8f7c%7D.pdf">http://www.bi.cv/upl/%7Bd1997245-e1ef-4ae0-886d-a5008f0b8f7c%7D.pdf</a></p> <p><b>BCG Brasil:</b> <a href="https://www.bcgbrasil.com.br/Paginas/Sustentabilidade.aspx">https://www.bcgbrasil.com.br/Paginas/Sustentabilidade.aspx</a></p> <p>Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

	<p>Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio</p>	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 105 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 30-32 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>	-	<p>16. Paz, justiça e instituições eficazes</p>	n.a
	<p>Processos para desenvolver competências dos Colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio</p>	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 144-145 Em 2017, no BI, BCA e BCG Brasil não houve desenvolvimentos de competências deste tipo de matérias junto dos colaboradores.  Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 32, 60-61 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>	-	<p>16. Paz, justiça e instituições eficazes</p>	n.a
	<p>Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos</p>	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 107-111  Na CGD, os processos de monitorização do cumprimento dos contratos de clientes focam-se essencialmente nos processos de gestão de risco que englobam a monitorização do cumprimento das condições contratuais acordadas com o Grupo CGD; na avaliação da situação económico-financeira; perspetivas sobre a evolução da atividade do cliente; verificação da existência de operações com crédito e juros vencidos no Grupo CGD e/ou no sistema financeiro; adequação de garantias e de colaterais para mitigação do crédito concedido; e análise de informação histórica sobre o comportamento de bom pagamento do cliente. A CGD dispõe ainda de duas unidades de acompanhamento especializado: a Direção de Acompanhamento de Empresas (DAE) que procede ao acompanhamento e recuperação dos créditos concedidos a empresas, e respetivos grupos, com envolvimento na CGD superior a 1 milhão de euros; e a Direção de</p>	-	<p>16. Paz, justiça e instituições eficazes</p>	n.a

		<p>Acompanhamento de Particulares (DAP), as quais procedem ao acompanhamento de clientes em dificuldades financeiras no segmento negocial e de contencioso. Ao abrigo de um financiamento em regime de project finance, os clientes ficam obrigados ao cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente no que respeita à legislação nas vertentes socioeconómicas e ambiental. Em casos específicos de projetos cuja atividade tenha um impacto ambiental mais relevante (por exemplo: projetos cuja atividade implique um elevado nível de emissões de CO<sub>2</sub>), é habitual os consultores técnicos fazerem referência ao cumprimento do nível de emissões nos relatórios de monitorização do projeto.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>			
	<p>Interação com os Clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais*</p>	<p>A CGD interage com os seus <i>stakeholders</i> em relação a estas matérias por de várias formas - auscultação em matéria de sustentabilidade, gestão responsável dos fornecedores, procedimentos de gestão de risco na análise de concessão de crédito, oferta comercial sustentável e realização e apoio de eventos de sensibilização.</p> <p>O BI desenvolveu um conjunto de ações direcionadas para os seus Colaboradores e restantes grupos de <i>stakeholders</i> pois é importante manter uma boa relação, considerada um elemento importante para o sucesso da atividade do banco. Por sua vez permite uma continuidade da sustentabilidade da instituição ao mesmo tempo que cria um impacto na prosperidade do negócio. Neste âmbito foram desenvolvidas as seguintes ações:</p> <p>a) Combate à corrupção e branqueamento de capitais cuja resposta foi dada através da formação interna contínua, do</p>	-	16. Paz, justiça e instituições eficazes	n.a

		<p>sistema de normas e procedimentos internos e da atuação do Gabinete de Função Compliance;</p> <p>b) Gestão e reputação da marca através da elaboração do relatório de sustentabilidade bianual. O próximo relatório será referente a 2017/2018, a lançar em 2019;</p> <p>c) Divulgação de apoios dados pelo BI nas redes sociais, de forma a divulgar o trabalho social de muitas instituições e de forma a incentivar o apoio a estas causas.</p> <p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 105, 123-129, 136-140, 144-145 Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 13, 25-37, 59-61, 65-76 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil, Sucursal de Timor)</p>			
G4-FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 305 Indicadores de Sustentabilidade 2017 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil e Sucursal de Timor)</p>	-	<p>1. Erradicar a pobreza 8. Trabalho digno e crescimento económico 9. Indústria, inovação e infraestruturas</p>	n.a
G4-FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 – pág. 73, 123-126 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 34-37 Em 2017 não houve valores a reportar no âmbito deste indicador no BCG Brasil Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>	-	<p>1. Erradicar a pobreza 8. Trabalho digno e crescimento económico 9. Indústria, inovação e infraestruturas 10. Reduzir as desigualdades 11. Cidades e comunidades sustentáveis</p>	n.a
G4-FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 – pág. 84, 124-125 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 33-34  Em 2017 não houve valores a reportar no âmbito deste indicador para os bancos afiliados.</p>	-		n.a

		Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)			
<b>ASPECTO: AUDITORIA*</b> <b>Formas de Gestão (103):</b>					
<p>a) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Critérios socioambientais no risco de crédito/projeto finance” foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).</p> <p>b) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 18).</p> <p>c) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Estratégia de Sustentabilidade 2015-2017 – Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 30-32, 1.7. Sustentabilidade - Relatório de Gestão e Contas 2017)</p>					
<b>Formas de Gestão</b>	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	A CGD não tem implementadas auditorias específicas para avaliar o nível de implementação e cumprimento das políticas de Sustentabilidade, ambiental e social, à exceção da monitorização do Sistema de Gestão Ambiental, no âmbito do qual a CGD e fornecedores envolvidos no âmbito da certificação ISO 14001 são sujeitos anualmente a auditorias externas pela entidade certificadora. A comunicação e o reporte periódico do desempenho e das práticas de gestão ambiental e social desenvolvidas pela CGD é essencial para o cumprimento dos objetivos estabelecidos, assegurando o envolvimento de todas as partes interessadas. Assim, os progressos obtidos nas diferentes áreas de atuação das diferentes políticas são reportados. Este processo de reporte é alvo de verificação externa independente e auditoria. A monitorização do estado de implementação destas políticas é assegurada pelo Comité de Sustentabilidade. Para a sua prossecução das políticas referidas são estabelecidos e revistos periodicamente planos de implementação, com objetivos e metas definidas, nas diferentes áreas de atuação, que se relacionam diretamente com os aspetos/impactes ambientais e sociais significativos da atividade	-	10. Reduzir as desigualdades	n.a

		<p>da CGD. Na sua Política de Sustentabilidade, a CGD compromete-se a incluir progressivamente aspetos ambientais e sociais, na avaliação de riscos de crédito e na seleção de empresas e projetos a financiar.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>			
--	--	---	--	--	--

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
G4 - FS10	<p>Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais</p>	<p>As Políticas de Sustentabilidade, de Ambiente, de Envolvimento com a Comunidade e Política de Produto e Serviço são aplicáveis à CGD,SA.</p> <p>Os bancos afiliados de Cabo Verde (BI; BCA), Brasil (BCG Brasil) e da Sucursal de Timor são empresas integrantes do Programa Corporativo de Sustentabilidade.</p> <p>Âmbito: CGD,SA e Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil e Sucursal de Timor).</p>	-	10. Reduzir as desigualdades	n.a

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	GLOBAL COMPACT	ODS	OMISSÕES	
<b>INDICADORES DE SUPLEMENTO FINANCEIRO</b>					
G4 - FS11	<p>Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social</p>	<p>No âmbito da sustentabilidade, no final de 2017, existiam 9,1 milhões de euros sob gestão do fundo de investimento alternativo Caixagest Energias Renováveis, cuja vocação é a do financiamento de projetos de investimento que contribuam para o aumento de produção energias renováveis e não poluentes, redução da emissão de CO<sub>2</sub> e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade do ambiente.</p> <p>Em janeiro de 2017, a CGD lançou o Caixagest Investimento Socialmente Responsável – Fundo de Investimento Mobiliário</p>	-	10. Reduzir as desigualdades	n.a

		<p>Aberto, primeiro fundo em Portugal a promover o respeito pelos Direitos Humanos, a Justiça Social e a Gestão Ambiental, com 68,7 milhões de euros. A gestão deste fundo aplica filtros de responsabilidade social aos ativos em que investe, respondendo assim à preocupação cada vez mais crescente e consciente, de expressão de Valores também nos investimentos. Este fundo proporciona aos seus participantes 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).</p> <p>No final do ano, o fundo de investimento alternativo Caixagest Energias Renováveis representava 0,23% do volume total de fundos mobiliários geridos pela Caixagest, e o Caixagest Investimento Socialmente Responsável 1,75%.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>			
<b>Formas de Gestão</b>	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão de voto	<p>A CGD, quando necessário, exerce o seu direito de voto tendo presente as implicações de decisões com impactes sociais e ambientais diretos. Em geral, a CGD exerce o seu direito de voto relativamente a aspetos de natureza societária formal que não têm implicações diretas em questões de natureza ambiental ou social.</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	-	n.a
<b>G4-FS13</b>	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas*	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 62-65</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	1. Erradicar a pobreza 8. Trabalho digno e crescimento económico 10. Reduzir as desigualdades	n.a
<b>G4-FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas*	<p>Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 62-65</p> <p>Relatório de Sustentabilidade 2017 Pág. 28-29</p> <p>Âmbito: CGD,SA</p>	-	1. Erradicar a pobreza 8. Trabalho digno e crescimento económico 10. Reduzir as desigualdades	n.a
<p><b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS*</b> Formas de Gestão:</p>					

a) – A identificação dos temas materiais da CGD baseou-se no apuramento da importância de um conjunto de temas com base nos resultados da auscultação de stakeholders e na classificação interna de impacto desses mesmos temas. O tema “Clareza da informação prestada ao cliente” foi considerado um tema de prioridade elevada. (Matriz de materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2017 1.7. Sustentabilidade e Relatório de Sustentabilidade 2017 – Pág.10).

b) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2013-2015 – Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 18, 65).

c) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Estratégia de Sustentabilidade 2013-2015 – Relatório de Sustentabilidade 2017 - Pág. 20-21, 69, 72, 74-76, Aplicação de normas de concorrência e de proteção do consumidor - Relatório de Gestão e Contas 2017 - Pág. 650-651)

<b>Fornas de Gestão</b>	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros*	Relatório de Gestão e Contas 2017- pág. 648-649 Âmbito: CGD,SA	-	10. Reduzir as desigualdades	n.a
	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário*	Em 2017, tanto o BCA como o BCG Brasil não registaram iniciativas na área de literacia financeira.  Relatório de Gestão e Contas 2017 - pág. 138-139 Relatório de Sustentabilidade 2017 - pág. 74-76 Âmbito: CGD,SA + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil e Sucursal de Timor)	-	1. Erradicar a pobreza 8. Trabalho digno e crescimento económico 10. Reduzir as desigualdades	n.a

\* Tema relevante/material

## Anexo III - Notas Metodológicas

### 102-8

Em 2017 não há colaboradores subcontratados na CGD S.A nem nos bancos afiliados. Foram considerados os colaboradores que estavam no ativo a 31 de dezembro de 2017.

São reportados os colaboradores sob controlo da CGD mas que não têm contrato com a CGD SA (trabalham para empresas do grupo).

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

No BCA foram considerados os 3 administradores executivos. Considerou-se como trabalho a tempo parcial no BCA, os colaboradores que têm horário de trabalho reduzido, pela Junta Médica, auferindo um salário normal, ou seja, correspondendo a 100% da retribuição mensal.

### 102-46 – 102-47 – 103-1

O relato de sustentabilidade 2017, incluindo o Relatório de Sustentabilidade 2017, bem como a informação de sustentabilidade constante no Relatório de Gestão e Contas 2017 foi elaborado de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), na versão *GRI Standards*, incluindo o suplemento financeiro. Para dar resposta às novas diretrizes, a CGD elaborou uma matriz de materialidade com base nos resultados do processo de auscultação de *stakeholders* internos e externos, realizado em 2015, com vista à identificação dos temas materiais a abordar nestes relatórios (vide secção Análise de Materialidade em ambos os relatórios) Esta matriz ilustra a importância atribuída, aos vários temas dos pilares económico, ambiental e social, pelos vários *stakeholders*, face ao nível de impacto dos temas para a CGD, identificado por vários Órgãos de Estrutura da CGD.

Como resultado deste exercício, destacam-se os seguintes temas materiais e respetiva correspondência com os indicadores GRI:

Temas	Limite do aspeto	Indicadores GRI	Observações
Segurança dos clientes e do seu património financeiro	Interno/Externo	416-1 e 416-2	
Gestão do Risco	Interno	G4-2 e DMA FS - <i>Portofólio</i> de Produtos e Auditoria	
Modelo de Governo	Interno	(102-18 a 102-39)	
Desempenho económico	Interno	201-1 a 201-4	
Qualidade do serviço e satisfação dos clientes	Interno/Externo	102-43 102-44	
Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais	Interno/Externo	205-1 – 205-3	Este tema encontra-se reportado apenas no Relatório e Contas 2017 – pág. 648-650, 683-684

Atração e retenção de talento	Interno	401-1 a 401-3, 405-1	
Produtos de apoio às PME, clientes institucionais e de resposta aos desafios emergentes da sociedade	Interno/Externo	G4-FS6 a G4-FS8, G4-FS11, G4-FS13 e G4-FS14)	
Produtos/serviços com benefício ambiental	Interno/Externo	G4-FS6 a G4-FS8, G4-FS11, G4-FS13 e G4-FS14)	
Gestão de carreiras, remuneração e incentivos	Interno	401-2, 404-1 a 404-3, 405-2	
Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços	Interno/Externo	417-1 a 419-1 DMA FS Rotulagem de produtos e serviços	
Formação e sensibilização ambiental	Interno/Externo	DMA FS <i>Portofólio</i> de Produtos	
Práticas de inclusão financeira de clientes	Interno/Externo	G4-FS7, G4-FS13, G4-FS14	
Gestão da marca e reputação	Interno/Externo	417-1, 102-43 - 102-44 e FS15	Este tema encontra-se reportado apenas no Relatório e Contas 2017 – pág. 13-14
Código de Conduta	Interno/Externo	102-16 a 102-17	
Combate às alterações climáticas e eficiência energética, emissões de CO2 e energias alternativas	Interno/Externo	302-1 a 302-5; 305-1 a 305-7	
Estratégia de Sustentabilidade	Interno/Externo	102-14 a 102-15	
Diálogo com <i>Stakeholders</i>	Interno/Externo	102-40 a 102-44	
Desenvolvimento do capital humano	Interno	404-1 a 404-3	
Inovação e investigação	-	-	
Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento de responsabilidades	Interno/Externo	DMA FS - <i>Portofólio</i> de Produtos	
Adaptação às tendências regulatórias	-	-	
Práticas de literacia financeira	Interno/Externo	DMA FS Rotulagem de produtos e serviços FS16, 203-1	
Segurança da Informação	-	-	
Critérios ambientais e sociais na análise de risco de crédito	Interno/Externo	DMA FS - <i>Portofólio</i> de Produtos	
Sistema de Gestão Ambiental	Interno/Externo	102-11, 301-1 a 303-3, 305-1 a 305-5, 305-7 a 306-3, 306-5, 307-1, 308-1-308-3, 103-2	
Saúde e segurança ocupacional	Interno	403-1 a 403-4	
Conciliação entre a vida pessoal e profissional	Interno	401-2	

Atividades de cariz social em benefício da comunidade	Interno/Externo	203-1 G4-FS16	
Gestão responsável de fornecedores	Interno/Externo	102-9, 204-1, 308-1 a 308-2, 407-1 a 409-1, 414-1 a 414-2	
Acessibilidade	Interno/Externo	FS14	
Comunicação e parcerias com ONG/IPSS	Interno/Externo	203-1	
Diversidade e igualdade de oportunidades	Interno	401-3, 405-1, 405-2, 406-1	
Políticas de financiamento setorial	Interno/Externo	DMA FS <i>Portofólio</i> de Produtos	
Participação em políticas públicas	-	-	
Direitos humanos	Interno/Externo	412-3 a 414-2, 103-2	
Ecoeficiência	Interno/Externo	301-1 a 302-1, 302-3, 302-5, 303-1,305-1 a 305-5, 306-2	

### 102-38 e 102-39

Considera apenas as remunerações de colaboradores em Portugal.

### 102-42

Para identificar e hierarquizar os *stakeholders* a auscultar, os vários órgãos de estrutura com relacionamento direto com os vários grupos de *stakeholders*, identificaram as várias entidades a ser aplicado o questionário de sustentabilidade - instrumento base do processo de auscultação dos *stakeholders* em matéria de sustentabilidade.

### 201-1

A distribuição de riqueza com os "Salários e benefícios de Colaboradores" considera a remuneração dos órgãos de gestão e fiscalização, a remuneração de empregados, a provisão para acordos de prestação, outros encargos com remuneração, outros encargos sociais obrigatórios e outros custos com pessoal, cujos valores estão reportados numa lógica de demonstração de resultados. Adicionalmente, são ainda somados os montantes gastos com prémios de antiguidade, assistência médica da CGD e fundo de pensões da CGD, cujos resultados estão reportados numa lógica de demonstração de fluxos de caixa.

A rubrica "Donativos e outros investimentos na Comunidade" considera o valor total investido na comunidade pela CGD no ano de 2017.

Desde o reporte de 2015, passaram a ser incluídos na rubrica "Pagamentos ao Governo" a estimativa dos custos com impostos sobre lucros pagos localmente pelas Sucursais.

### **202-1**

O salário mais baixo da grelha salarial do BI é de 31.610 CVE correspondente ao nível 1, escalão 1. À data de 31 de dezembro de 2017, não existiam no BI colaboradores enquadrados neste nível, sendo o nível mais baixo no qual existem colaboradores o correspondente ao montante de 45.610 CVE. Considerando este nível, a proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, para os géneros masculino e feminino, é de 416%.

### **202-2**

Para a CGD S.A. a Alta Gestão é entendida como a Administração (que é eleita por nomeação).

### **204-1**

Para o cálculo do indicador na CGD, foram considerados todos os fornecimentos de bens e serviços com faturação anual superior ou igual a 2.500€ (com IVA não dedutível). Considerados fornecedores locais os que possuem NIF da nacionalidade onde o banco está presente (e.g. CGD,SA – NIF Português; BCA e BI – NIF Cabo Verdeano).

### **301-1**

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

Para o Banco BI Cabo Verde e BCA foi considerada as especificações dos materiais utilizados durante o período de reporte. O Banco BCA Cabo Verde não conseguiu obter as especificações dos envelopes consumidos, pelo que foram usadas as especificações do Banco BI.

No caso do BCG Brasil, o consumo de papel reportado é obtido por estimativa de acordo com o stock, já que dada a sua reduzida dimensão não se justifica uma inventariação precisa dos *stocks*.

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

### **301-2**

Em 2017, não foi possível apurar a percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem, devido a uma necessidade de atualização das características do inventário de materiais da CGD,SA.

### **302-1**

CGD, S.A: Os valores apresentados para o consumo de eletricidade nos edifícios centrais da CGD,SA, dizem respeito aos seguintes edifícios: Av. João XXI - Lisboa (Sede); Av. 5 de Outubro, 175 – Lisboa; Av. Aliados - Porto (Praça D. João I); Av. França- Porto; Praça da Liberdade – Porto; Camões – Porto; Rua 31 Janeiro – Porto; Sapadores – Lisboa; Cabo Ruivo – Lisboa; Arquivo Alves Redol – Lisboa. Em 2017, foram incluídos os consumos associados às instalações da rede comercial da CGD, S.A. nas ilhas dos Açores e Madeira.

BCG Brasil: No caso dos consumos da frota, o valor é estimado com base no consumo médio mensal das viaturas que estão ao serviço (em 2017, o banco dispunha de três viaturas).

BI: A partir de 2015, o consumo da frota passou a incluir as viaturas da Administração. Os valores dos consumos são estimados com base no consumo específico de cada viatura a partir dos quilómetros percorridos.

BCA: Os valores dos consumos da frota são estimados com base no consumo específico de cada viatura a partir dos quilómetros percorridos.

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

Fatores de conversão		Geral		
		Unidade	Valor	Fonte
Eletricidade		kWh/GJ	0,0036	Agência Internacional de Energia
<b>CGD, S.A</b>				
Gasóleo	PCI	GJ/ton	42,60	Agência Portuguesa do Ambiente - Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2015, 2017 (pág. 3-99, tabela 3.89)
	Densidade	kg/l	0,8325	Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro
Gasolina	PCI	GJ/ton	44,00	Agência Portuguesa do Ambiente - Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2015, 2017 (pág. 3-99, tabela 3.89)
	Densidade	kg/l	0,7475	Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro
Gás natural	PCI	GJ/((N)m <sup>3</sup> x 10 <sup>3</sup> )	38,44	Agência Portuguesa do Ambiente ( <a href="http://www.apambiente.pt/_zdata/DPAA C/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf">http://www.apambiente.pt/_zdata/DPAA C/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf</a> )
<b>BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil</b>				
Gasóleo	PCI	GJ/t	43,0	GHG Protocol (março 2017) <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>
	Densidade	kg/l	0,84	
Gasolina	PCI	GJ/t	44,3	
	Densidade	kg/l	0,74	

Em 2017, a ENDESA foi o fornecedor de energia elétrica da CGD.SA, de janeiro a junho. De julho a dezembro, a CGD, SA comprou eletricidade à EDP Comercial. Para além destes dois fornecedores, na Região Autónoma dos Açores o fornecedor de energia elétrica foi a Eletricidade dos Açores (EDA) e na Região Autónoma da Madeira, a Empresa de Eletricidade da Madeira (EEM). Os valores apresentados não refletem as perdas associadas à distribuição e transporte de eletricidade na rede, assim como as perdas inerentes às limitações de eficiência associadas aos processos produtivos que estão na origem da eletricidade consumida dado que não foi possível obter de fontes públicas.

Fontes:

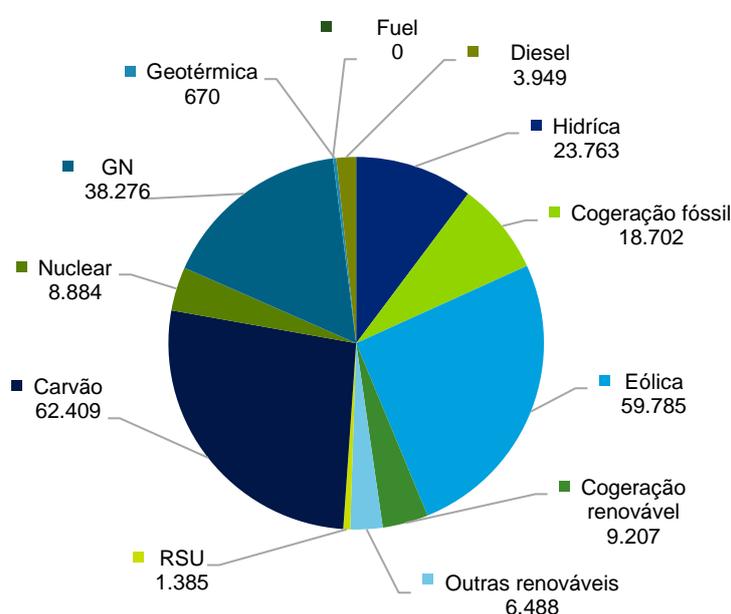
Mix EDP Comercial 2017 (total EDP Comercial) - disponível no site <https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total%20EDP%20Comercial&year=-1&period=-1>

Mix Endesa 2017 - disponível no site <https://www.endesa.pt/particulares/quemsomos/Origem-de-Energia.html>

Mix EDA 2016 - disponível no site <http://www.eda.pt/Regulacao/Rotulagem/Paginas/Folhetos.aspx#> (foi considerado o mix energético de 2016, uma vez que não se encontra disponível no site o mix anual para 2017).

Mix EEM 2017 - disponível no site [http://www.eem.pt/media/323353/evol\\_mad\\_11\\_2017.pdf](http://www.eem.pt/media/323353/evol_mad_11_2017.pdf)

### Mix energético associado ao consumo de eletricidade 2017 - CGD S.A



### 302-3 e 305-4

A intensidade energética e carbónica são calculadas considerando o FTE e o produto bancário. O valor de FTE para a CGD,SA considera apenas a atividade de Portugal e o produto bancário considera o valor da atividade de Portugal e respetivas sucursais.

Para o cálculo da intensidade energética estão a ser considerados todos os tipos de consumo de energia dentro da organização (incluídos na resposta ao indicador 301-1).

Para o cálculo da intensidade carbónica estão a ser consideradas as emissões de âmbito 1 (indicador 305-1), de âmbito 2 (indicador 305-2) e âmbito 3 (indicador 305-3), assumindo os pressupostos descritos nas notas metodológicas respetivas.

### 303-1

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

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

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

No caso do BI, o consumo de água da Agência da Sede está incluído nos Edifícios Centrais, sendo que não é possível obter os consumos de alguns serviços centrais (SGE, Administração e GAL). Na rede de agências são consideradas: Santiago (Agência ASA, Agência Plateau, Agência AGF, Armazém ASA, Agência Assomada), São Vicente (Agência Mindelo), Sal (Agência Espargos, Agência Santa Maria), Boavista (Agência Sal Rey).

O consumo de água do BCA diz respeito aos edifícios centrais e as agências situadas em Santiago, Ilha do Fogo, Ilha Brava, Ilha de Maio, Ilha de São Vicente, Santo Antão, Ilha do Sal, Ilha de São Nicolau, Ilha da Boavista e Praia.

O volume de água consumida no BCG Brasil é totalmente proveniente de água municipal. No final de 2015, o BCG Brasil mudou a sua sede para um edifício com certificação *LEED Platinum*. O edifício capta água de chuva, trata e reutiliza nas instalações sanitárias e para limpeza, fazendo com que o volume de água fornecido pela rede municipal seja mais reduzido.

### 303-3

As instalações da CGD não possuem qualquer tipo de sistema de recuperação de água, à exceção das instalações do BCG Brasil, que dispõem de um sistema de reaproveitamento de águas pluviais.

### 305-1

Para o cálculo das emissões diretas âmbito 1 da CGD foram considerados os consumos de energia reportados no indicador 302-1. Os fatores de emissão foram atualizados de acordo com as novas referências nacionais e internacionais. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão considerados para a CGD S.A, BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil.

Fatores de emissão	CGD, S.A		
	Unidade	Valor	Fonte
Gás natural	kg CO <sub>2</sub> /GJ	56,1	Agência Portuguesa do Ambiente -

	kg CH <sub>4</sub> /GJ	0,001	<i>Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2015, 2017</i> (pág. 3-123, tabela 3.119)
	kg N <sub>2</sub> O/GJ	0,001	
Gasóleo	kg CO <sub>2</sub> /GJ	74,1	
	kg CH <sub>4</sub> /GJ	0,0007	
	kg N <sub>2</sub> O/GJ	0,0004	
Gasolina	kg CO <sub>2</sub> /GJ	69,3	
<b>BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil</b>			
Gasóleo	kg CO <sub>2</sub> /TJ	74.100	<i>GHG Protocol</i> (março 2017) <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>
	kg CH <sub>4</sub> /TJ	10	
	kg N <sub>2</sub> O/TJ	0,6	
Gasolina	kg CO <sub>2</sub> /TJ	69.300	
	kg CH <sub>4</sub> /TJ	10	
	kg N <sub>2</sub> O/TJ	0,6	
<b>Fatores de oxidação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor</b>	<b>Fonte</b>
Gás natural	-	1	Agência Portuguesa do Ambiente - <i>Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2015, 2017</i> (pág. 3-123, tabela 3.119)
Gasóleo	-	1	

Para se converter as emissões de metano (CH<sub>4</sub>) e óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), foi utilizado o potencial de aquecimento global (em inglês, *Global Warming Potential - GWP*) do gás na versão IPCC *Fourth Assessment Report* (AR4) (IPCC 2007).

Potencial de aquecimento global (2016)		
Unidade	Valor	Fonte
CO <sub>2</sub>	1	Agência Portuguesa do Ambiente - <i>Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2015, 2017</i> (pág. 1-7, tabela 1.1)
CH <sub>4</sub>	25	
N <sub>2</sub> O	298	

No caso das fugas de gases foi considerado o potencial de aquecimento global do gás. Apenas são contabilizadas as fugas dos sistemas de climatização dos edifícios centrais (exclui-se equipamentos de extinção). Ao nível da rede comercial, até 2016 apenas foi possível apurar a informação para cerca de 50% das instalações (cerca de 346 instalações). A partir de 2017, foi alargado o âmbito para cerca de 773 instalações. As fugas são apuradas através da informação sobre os equipamentos e tipo de f-gases abrangidos pelo Protocolo de Quioto e assumindo uma perda anual de 3% (fonte: ferramenta de cálculo disponibilizada pelo *GHG Protocol* (<http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools>), assumido o valor médio de perdas anuais para os equipamentos "*Residential and Commercial A/C, including Heat Pumps*").

No caso do BCA é contabilizada a quantidade de gases adquiridos durante o ano de reporte nas instalações do Prédio de Chã de Areia, nas Agências do Sul e nas Agências do Norte. Para o BI não tem sido possível apurar este dado por falta de informação.

No final de 2015, o BCG Brasil mudou de instalações pelo que o edifício passou a ter um equipamento em 2016 elegível ao cálculo das emissões (R410A).

CGD			
	Gás	Valor	Fonte
Gás	R134A	1.430	Valores estabelecidos pelo IPCC e pela Agência Portuguesa do Ambiente (versão publicada em 19 de março de 2015)
	R402A	2.100	
	R404A	3.922	
	R407C	1.774	
	R410A	2.088	
	R417A	2.346	
	R417C	1.820	
	R422A	3.143	
	R422D	2.729	
	R502	4.657	
	R410C	2.229	
	R424A	2.440	
	SF6	22.800	

### 305-2

Para o cálculo das emissões indiretas do âmbito 2 foram considerados os consumos reportados no indicador 302-1. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão utilizados.

CGD, S.A			
Fatores de emissão	Unidade	Valor	Fonte
Eletricidade (EDP)	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,2896	<a href="https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total%20EDP%20Comercial&amp;year=-1&amp;period=-1">https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total%20EDP%20Comercial&amp;year=-1&amp;period=-1</a> (considerado o total EDP Comercial)
Eletricidade (ENDESA)	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,480	<a href="https://www.endesa.pt/particulares/quemsomos/Origem-de-Energia.html">https://www.endesa.pt/particulares/quemsomos/Origem-de-Energia.html</a>
EDA (Eletricidade dos Açores)	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,489	<a href="http://www.eda.pt/Regulacao/Rotulagem">http://www.eda.pt/Regulacao/Rotulagem</a>
EEM (Empresa de Eletricidade da Madeira)	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,452	<a href="http://www.eem.pt/media/323353/evol_mad_11_2017.pdf">http://www.eem.pt/media/323353/evol_mad_11_2017.pdf</a>
BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde			
Other Africa	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,468	<i>International Energy Agency (2015). CO2 Emissions from Fuel Combustion, 2015 Edition.</i>
BCG Brasil			
Sistema Interligado Nacional do Brasil	kg CO <sub>2</sub> /MWh	0,0927	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) <a href="http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/ciencia/SEPED/clima/textogeral/emissao_corporativos.html">http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/ciencia/SEPED/clima/textogeral/emissao_corporativos.html</a>

### 305-3

As emissões indiretas do âmbito 3 consideram as seguintes atividades: Deslocações em serviço em veículos terceiros e tratamento de resíduos. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão utilizados, sendo que os mesmos foram atualizados no ano de reporte.

CGD, S.A, BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde, BCG Brasil			
Fatores de emissão	Unidade	Valor	Fonte
Avião - Doméstico (<463 km)	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,14002	2017 <i>Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting</i>
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00006	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00133	
Avião - <i>Short Haul</i> (> 463km e < 3700 km)	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,08432	
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,0008	
Avião - <i>Long Haul</i> (≥3700 km)	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,1034	
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00098	
Comboio	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,0273	CP - Comboios de Portugal – Relatório de Sustentabilidade 2014 (pág. 83)
Taxi	kg CO <sub>2</sub> /vkm	0,1548	2017 <i>Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting Conversion Factors for Company Reporting</i>
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/vkm	0,00133	
Automóvel (combustível desconhecido)	kg CO <sub>2</sub> /km	0,18109	2017 <i>Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting</i>
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00019	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00114	
Barco	kg CO <sub>2</sub> /km	0,0191	
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00014	

Ao nível das deslocações em serviço são consideradas as emissões associadas ao transporte por avião, comboio, barco e transporte individual. Contudo, devido à atividade e à existência de informação, nem todas as atividades são aplicáveis a todos os bancos.

Legenda: Aplicável (x) Não disponível/ não aplicável (-)	CGD S.A	BI	BCA	BCG Brasil
	Avião	X	X	X
Comboio	X	-	-	-
Barco	-	-	X	-
Transporte individual	X	-	-	X

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

Fatores de emissão	CGD, S.A		
	Unidade	Valor	Fonte
Aterro – Resíduos Sólidos Urbanos	kg CO <sub>2</sub> /t RSU	588,9	2017 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting

### 305-7

Para o cálculo das emissões atmosféricas de SO<sub>x</sub> e NO<sub>x</sub> foram considerados os consumos reportados no indicador 302-1 para os geradores de emergência e frota da CGD S.A. Considera-se que este indicador não é relevante para as estruturas internacionais, tendo em conta os consumos reportados no indicador 302-1. A tabela seguinte apresenta os fatores de emissão utilizados.

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

### 306-2

As quantidades de resíduos produzidos apresentados referem-se aos resíduos monitorizados, ou seja à totalidade produzida no Edifício Sede e aos resíduos produzidos noutras instalações que são objeto de recolha através de Guia de Acompanhamento de Resíduos (GAR). As quantidades associadas à produção de resíduos de embalagens de plástico, papel e cartão e outros resíduos urbanos e equiparados da Fundação Culturgest Porto são obtidos através da estimativa (tem por base o número

de exposições 2017 no Porto e na produção de resíduos específica das mesmas) da quantidade de resíduos encaminhados para a central de lixo do edifício central).

O BI, o BCA e o BCG Brasil não compilam a informação relativa à produção de resíduos.

### **307-1**

A CGD SA considera como multas/coimas significativas os montantes iguais ou superiores a 15.000€.

### **308-1 - 414-1**

Os fornecedores a considerar neste indicador têm um valor de faturação igual ou superior a 2.500€ (com IVA não dedutível);

No total de fornecedores novos/selecionados estão considerados os provenientes das duas áreas de negociação do SCS - Sogrupos Compras e Serviços Partilhados (ANC1 e ANC2) e as áreas de gestão (AGI1 e AGM1), que contrataram diretamente fornecedores.

Os processos de seleção independentes do SCS não estão a ser considerados.

Em alguns contratos com fornecedores são igualmente incluídos os seguintes anexos: Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais e Manual Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Saúde.

### **401-1**

As fórmulas utilizadas no cálculo das taxas de rotatividade e de novas contratações para a CGD e Bancos Afiliados foram:

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

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

### **401-3**

As fórmulas utilizadas no cálculo das taxas de regresso e de retenção para a CGD e Bancos Afiliados foram:

- Taxa de regresso ao trabalho =  $(\text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental} / \text{Número total de colaboradores que gozaram de licença parental}) \times 100$ , por género
- Taxa de retenção =  $(n^{\circ} \text{ total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses do seu regresso} / N^{\circ} \text{ total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental no período de reporte anterior}) \times 100$ , por género.

Os períodos legais em vigor em Cabo Verde para a licença de maternidade é 60 dias corridos e de paternidade é 2 dias úteis.

**403-2**

As taxas inerentes a este indicador foram calculadas para a CGD e para os Bancos Afiliados recorrendo às seguintes fórmulas:

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

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

Os dados reportados referem-se aos colaboradores no ativo, uma vez que não são considerados dados relativamente aos trabalhadores independentes.

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

Para o BI, o n.º de horas de trabalho diário a considerar nos cálculos efetuados é de 7,5 horas e no BCA é de 7 horas. No BI e BCA, os dias perdidos não correspondem apenas a dias úteis de trabalho.

O BCG Brasil não dispõe de um sistema que permita apurar a totalidade das horas de absentismo (horas perdidas) no ano de 2016.

**403-3**

Este indicador é aplicável a empregados e colaboradores cujo trabalho ou local de trabalho é controlado pela Organização.

**404-1**

Os dados de formação incluem formação interna e formação externa. Para efeitos de reporte consideraram-se os empregados a 31/12/2017 e apenas a formação dada/recebida por estes empregados.

Este indicador foi calculado recorrendo à seguinte fórmula para a CGD e para os Bancos Afiliados:

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

#### **404-3**

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

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

#### **405-1**

Para efeitos do cálculo deste indicador foi considerado 1 Administrador dado que tem contrato individual de trabalho com a CGD,SA. Os restantes administradores não são contabilizados para efeito pois são nomeados.

#### **405-2**

A partir do salário base dos colaboradores calculou-se o salário base médio, por género e por categoria profissional. O rácio foi obtido através da divisão entre o salário base médio das mulheres em cada categoria profissional pelo salário base médio dos homens nas categorias profissionais correspondentes.

A diferença entre o salário base médio e a remuneração média é que a última considera o salário base acrescido de benefícios dos colaboradores.

No BCA, o salário base está fixado, por categoria profissional e por cargos de função que os colaboradores exercem em comissão ordinária de serviço. Não se faz distinção entre o salário pago aos Colaboradores da mesma categoria profissional nem entre os que exercem o mesmo cargo, quer sejam eles do sexo feminino ou do sexo masculino.

Para o preenchimento dos quadros acima, foi considerado a remuneração auferida pelos colaboradores a 31 de Dezembro de 2017.

Na remuneração total mensal foram considerados os subsídios de isenção de horário, as remunerações complementares, os subsídios específicos de função (auditor, informático, motorista, secretariado, transporte), diuturnidades, subsídio de turno e subsídio de refeição. Essas são prestações fixas e com carácter regular. Igualmente, conforme instruções recebidas no ano anterior, foi considerado o subsídio de refeição na remuneração mensal total, considerando 22 dias trabalhados/mês.

#### **412-3**

Contratos de investimento significativo para a CGD são contratos estabelecidos ao nível da carteira de *Project Finance*.

#### **417-2**

Considerou-se não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informação e rotulagem de produtos/serviços, as não conformidades que resultaram em aviso ou coima das entidades de supervisão ou judiciais, relacionadas com a prestação de informação pré-contratual e contratual obrigatória na comercialização de produtos e serviços, relacionadas com informação

obrigatória sobre regimes especiais e relacionadas com a informação disponibilizada ao público no Preçário.

#### **417-3**

Considerou-se não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, as não conformidades que resultaram em aviso ou coima das entidades de supervisão ou judiciais, relacionadas com os deveres de informação na publicidade e comunicações de marketing estabelecidas pela legislação, pela regulamentação emitida pelas entidades de supervisão, pelo normativo interno, pelo Código de Conduta da CGD e pelos códigos de conduta de adesão voluntária, nomeadamente da Associação Portuguesa de Anunciantes e Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade.

#### **418-1**

O número de reclamações apresentado corresponde a reclamações de clientes encaminhadas pelos vários canais (agência, Livro de Reclamações, telefone e comunicação escrita), registadas e numeradas na aplicação de gestão de reclamações (Gestwork), que respondam às seguintes características: entradas no ano em causa; consideradas “desconformidade” da CGD, ou seja, no diagnóstico feito por esta área se tenha observado uma atuação inadequada da CGD; classificadas num dos seguintes motivos: “Cedência, pela Caixa, não autorizada de dados pessoais” e “Quebra de sigilo bancário”.

*M. Santos*

## Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o Relatório de Sustentabilidade 2017

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

### Introdução

1. Fomos contratados pela Comissão Executiva de Caixa Geral de Depósitos, S.A. para procedermos à revisão independente da informação divulgada no "Relatório de Sustentabilidade 2017", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

### Responsabilidades

2. É da responsabilidade da Comissão Executiva a preparação do "Relatório de Sustentabilidade 2017" bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção "Âmbito" abaixo.

### Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Os procedimentos executados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, variam quanto à natureza e à tempestividade, e são menos extensos do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:
  - ▶ Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
  - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2017;
  - ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
  - ▶ Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
  - ▶ Verificação da conformidade da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade 2017" com o resultado do nosso trabalho.

6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da Global Reporting Initiative - *GRI Standards 2016*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards 2016* e respetivo suplemento para o setor financeiro.

### Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

### Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade 2017" não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que não nos permita concluir que o "Relatório de Sustentabilidade 2017" não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo Abrangente" tal como definido pelas normas *GRI Standards 2016* e respetivo suplemento para o setor financeiro.

Lisboa, 29 de junho de 2018

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (nº 178)  
Representada por:



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410  
Registado na CMVM com o nº20161020