



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018

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





# ÍNDICE

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA.....	5
2. SOBRE ESTE RELATÓRIO.....	7
3. O NOSSO VALOR INSTITUCIONAL.....	8
4. O NOSSO VALOR FINANCEIRO.....	25
5. O NOSSO VALOR DE RELAÇÃO.....	34
6. O NOSSO VALOR HUMANO.....	44
7. O NOSSO VALOR SOCIAL E CULTURAL.....	59
8. O NOSSO VALOR AMBIENTAL.....	73
9. ANEXOS.....	83
Anexo A – Indicadores de Sustentabilidade.....	83
Anexo B – Índice GRI.....	94
Anexo C - Notas Metodológicas.....	125
Carta de Verificação por Auditor Independente.....	135

Página intencionalmente deixada em branco.

# 1. Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

A CGD está, desde o seu início, presente no esforço de progresso económico e social do País. Desde 1876 que temos pela frente o desafio de contribuir para uma sociedade melhor, dinamizando as empresas, a economia, e a sociedade em geral. Responsabilidade, Confiança, Sustentabilidade e Transparência são valores que fazem parte da nossa identidade.

Nesse âmbito, o seu modelo de gestão corporativo integra a intervenção cívica e a participação ativa na preservação do património ambiental, de acordo com os princípios do Global Compact e dos objetivos do Desenvolvimento Sustentável. O compromisso com o desenvolvimento passa, em primeira instância pela atividade financeira e pelo imperativo de dar adequadas respostas a clientes e demais *stakeholders*. Mas só uma ação que integre, de forma global, os diversos campos de intervenção nos permitirá garantir que a rendibilidade e o investimento se mantêm nas próximas gerações. É a Caixa do futuro que temos em mente.

O Conselho de Administração rege-se por um modelo de governação que tem em pano de fundo o desenvolvimento sustentável e que está alinhado com os objetivos do Plano Estratégico da Instituição. Um contexto no qual a visão plurianual que nos enquadra toma forma, através de três eixos de intervenção que estiveram presentes na nossa atuação em 2018, designadamente:

1. No domínio económico, através da garantia da boa execução do plano estratégico, da acessibilidade do negócio, da publicação dos Princípios de Exclusão e Limitação Setorial e dos Princípios em Matéria Tributária;
2. No âmbito social, com a prática de um modelo de solidariedade e de devolução à sociedade. A CGD apoiou a Cultura e a Universidade, lançou o Programa Caixa Social, publicou a Declaração de Respeito para com os Direitos Humanos e instituiu o Voluntariado Corporativo;
3. Na área ambiental, através de ecoeficiência nas operações, na redução e/ou otimização do consumo de materiais, energia e outros recursos naturais. Esse empenho foi reconhecido pelo rater internacional Carbon Disclosure Project, que atribuiu à CGD a Liderança (A-) no *Climate Change* 2018, tendo ainda destacado o papel estratégico da Caixa quanto à adaptação às alterações climáticas.

A CGD continuará a por em prática a sua estratégia de sustentabilidade. Fazem parte desta linha de atuação a execução das melhores práticas e recomendações internacionais. Tal como continuaremos a dedicar a nossa atenção aos desafios e oportunidades da “sustainable finance”, em áreas de negócios e âmbitos de atuação que assegurem o futuro da Caixa. Essas matérias, cada vez mais influentes nas análises efetuadas por agências de *rating*, contrapartes e demais *stakeholders*, são também prioridade nossa.

Ao longo deste relatório, enfatizaremos aspetos como rigor e transparência. A CGD quer sublinhar o compromisso de esperança no futuro. Daremos, assim, ainda mais sentido ao percurso que temos, desde o início, mantido com os nossos depositantes e demais clientes. As suas expectativas são também as nossas. Os desafios que nos lançam passam a ser os da Caixa.

Queremos continuar a ser um banco português e merecedor da confiança dos Portugueses.

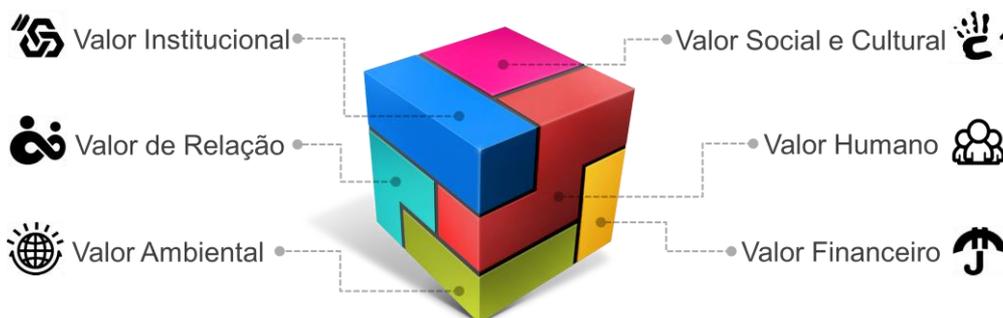
**Paulo Moita de Macedo**

Presidente da Comissão Executiva

Página intencionalmente deixada em branco.

## 2. Sobre Este Relatório

A Caixa Geral de Depósitos, S.A., adiante designada por CGD ou “Instituição”, publica o seu Relatório de Sustentabilidade de 2018 com dados quantitativos e qualitativos referentes ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, complementados com informação de anos precedentes, para uma perspetiva sobre a evolução alcançada no âmbito da Sustentabilidade.



A informação reportada versa sobretudo as atividades da CGD em Portugal. No entanto, enquanto líder do maior grupo financeiro português, o Grupo CGD, este relatório incorpora o desempenho das seguintes entidades que o compõem e que reforçam o valor da Lusofonia:

- Em Portugal: Caixa - Banco de Investimento, S.A.; Caixa Gestão de Activos, SGPS, S.A.; Sogrup - Compras e Serviços Partilhados, ACE;
- No estrangeiro: Banco Interatlântico, S.A.(BI) e Banco Comercial do Atlântico, S.A (BCA)., ambos de Cabo Verde; Banco Caixa Geral Brasil, S.A (BCGB).; Banco Caixa Angola; BCI Moçambique; BNU Macau e Sucursal de Timor<sup>1</sup>.

A CGD adotou, pelo quarto ano consecutivo, um modelo de relato integrado que inclui o seu contributo para o desenvolvimento sustentável no Relatório de Gestão e Contas. Em particular, o Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho de 2017, estabelece novos deveres quanto à divulgação de informações não financeiras, nomeadamente, a obrigatoriedade de reporte anual de informação não financeira sobre questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, 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 âmbito, reforçando o princípio de alinhamento com os referenciais internacionais, a abordagem às matérias da Sustentabilidade respeitou as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) na sua mais recente versão “GRI Standards 2016”, incluindo o suplemento financeiro G4 para a opção “abrangente”.

A matriz de materialidade resume os vetores importantes para o desempenho da CGD sob o contributo de *stakeholders* essenciais, tendências regulatórias e setoriais, avaliações nacionais e internacionais e *benchmarking* às melhores práticas para o financiamento responsável, sob as premissas do Acordo de Paris para o Clima e dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), entre outros.

Por sua vez, o Sustainability Accounting Standards Board (SASB) avalia sistematicamente a relevância de cada tópico e o potencial de impactos materiais sobre as empresas em cada setor SICS™, garantindo que os tópicos recomendados para divulgação sejam incluídos nos padrões, com base nas evidências acumuladas num contexto do setor, bem como na contribuição de um grupo equilibrado de especialistas.

Este relatório inclui-se no perímetro da verificação da informação de Sustentabilidade referente a 2018, divulgada pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. e realizada pela Ernest & Young, Audit & Associados, SROC,S.A. que assegura a declaração de verificação de informação não financeira - Relatório de Garantia de Fiabilidade Independente -, parte integrante do Relatório de Gestão e Contas 2018.

A evolução da CGD também depende do envio do contributo dos leitores para [sustentabilidade@cgd.pt](mailto:sustentabilidade@cgd.pt).

<sup>1</sup> A Sucursal de Timor surge ao longo do Relatório de Sustentabilidade 2018 também referida como "Sucursal BNU Timor" e "BNU Timor", incluindo a informação disponibilizada nos Anexos..

### 3. O Nosso Valor Institucional

Respeitando a missão centenária de compromisso com os cidadãos, com a economia e a sociedade, a estratégia de Sustentabilidade da CGD endereça a criação de valor através do desenvolvimento dos seus ativos - tangíveis e intangíveis da progressão económica e tecnológica dos seus clientes e empresas, da inclusão social e digital de pessoas e famílias, da salvaguarda dos direitos humanos fundamentais, do respeito pelo património natural comum.

A CGD ambiciona fortalecer o seu contributo social e económico, em Portugal e em todos os mercados em que opera através do Grupo CGD e das suas empresas, por via de um processo de aprendizagem contínuo junto dos seus *stakeholders* fundamentais, na expectativa de que a sua atividade reflecta, para além do inerente contributo económico e financeiro, outras formas de capital que a Instituição impulsiona e nas quais investe, contribuindo para gerar Valor Institucional, Financeiro, de Relação, Humano, Social e Cultural e Valor Ambiental.



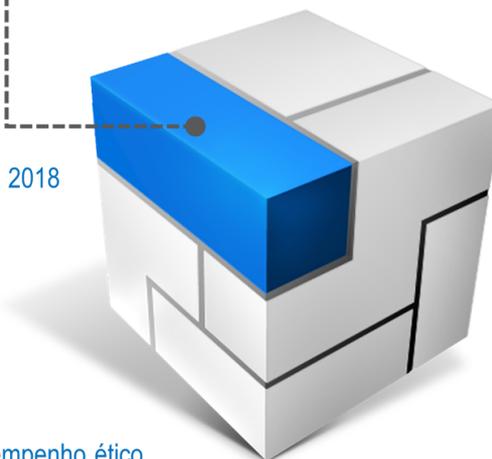
#### Valor Institucional

##### RECONHECIDO

- Marca bancária mais valiosa de Portugal - 139,9M€
- Marca bancária com melhor Reputação em Portugal
- Caixa *Contact Center* com Certificação ISO 9001:2015
- Caixa Gestão de Activos, Melhor Sociedade Gestora Nacional 2018

##### GERADO

- Carta sobre a Missão, Visão e Valores da CGD
- Declaração de Compromisso com os Direitos Humanos
- Princípios em Matéria Tributária
- Princípios de Exclusão e Limitação Setorial
- Política de Continuidade de Negócio
- Código de Conduta reforçado quanto aos indicadores de desempenho ético
- CGD integra o *Sustainable Finance Working Group* (SFWG) da *European Banking Association* (EBF), em representação da Associação Portuguesa de Bancos (APB).



#### O VALOR DA CGD

A importância da dimensão intangível do desenvolvimento e da operacionalização de indicadores de capital institucional repercute-se na estratégia de desenvolvimento económico, financeiro, social e ambiental da CGD sobre a qual se consubstancia este capital imaterial, bem como no seu contributo para a prossecução de objetivos estratégicos de desenvolvimento, gerando maior e melhor valor.

Em alinhamento com o Acordo de Paris sobre as Alterações Climáticas e a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) para o Desenvolvimento Sustentável, o Grupo de Peritos de Alto Nível da Comissão Europeia (CE) publica o relatório final sobre o financiamento sustentável, a 31 de janeiro de 2018, o qual viria a sustentar a posição da CE, em março do mesmo ano, aquando da apresentação do seu “Plano de Ação: Financiar um crescimento sustentável”.

Este plano consolida a visão e o compromisso da CE; que reconhece a Sustentabilidade e a transição para uma economia circular - hipocarbónica e mais eficiente em termos de utilização dos recursos - como essenciais para garantir a competitividade da União Europeia (UE) a longo prazo.

Sob a ambição de que a Europa seja pioneira na adaptação e mitigação associadas às alterações climáticas, 10 ações visam diferentes objetivos de prossecução sob três eixos orientadores:

- 1) Os fluxos de capital devem ser reorientados para investimentos sustentáveis para remodelar a economia, de acordo com os objetivos do Tratado de Clima do Acordo de Paris e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS);
- 2) Os riscos financeiros decorrentes das alterações climáticas, escassez de recursos, degradação ambiental e questões sociais devem ser geridos e mitigados, e
- 3) A transparência e perspectivas de longo prazo no setor financeiro devem ser fomentadas.

A experiência e o conhecimento das pessoas que diariamente fazem evoluir a CGD contribuem para assegurar o caminho percorrido e os que ajudamos a delinear, promover relações de confiança, multiplicar solidariedade, valorizar uma história que se interliga com a do próprio país e preservar legados, assentes numa visão de médio e longo prazo sobre um futuro que se pretende justo, acessível a muitas gerações e, por isso, sustentável.

## TENDÊNCIAS REGULATÓRIAS E ATUAÇÃO DA CGD

No âmbito da sua atuação, a CGD cumpre e adota tendências regulatórias, destacando-se:

### a) Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho – Informação Não Financeira

O Relatório de Sustentabilidade constitui um poderoso meio de comunicação crível e de afirmação dos valores da Marca, da reputação da CGD e das empresas do seu Grupo, pelo que todas as estruturas envolvidas potenciam o seu nível qualitativo e de rigor, quer em termos de apresentação e de valor informativo para as várias partes interessadas (*stakeholders*) da CGD, quer em conformidade com as diretrizes e requisitos da metodologia internacional dos referenciais da *Global Reporting Initiative* (GRI).

O Decreto-Lei n.º 89/2017, que impõe deveres de relato aplicáveis aos exercícios anuais sobre a divulgação de informações não financeiras e diversidade, estabelece a obrigatoriedade de reporte de informação sobre questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação de género, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno e diversidade nos órgãos de administração e fiscalização. Pelo quarto ano consecutivo, a CGD responde a estes referenciais, desde 2017 transpostos para a legislação nacional.

### b) Recomendações da *Task-force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) - Inclusão de riscos ambientais em relatórios regulares

Constituída em 2015 pelo *Financial Stability Board* com o objetivo de gerar recomendações capazes de facilitarem a divulgação de informações financeiras relacionadas com as alterações climáticas por parte do setor privado e de organizações diversas, mundiais, a *Task-force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) constitui-se, atualmente, como um conjunto de diretrizes e ou linhas de orientação que indicam a necessidade de avaliar os riscos de transição para uma economia de baixo carbono, bem como os “riscos físicos”, firmando a tendência-padrão para uma gestão de risco que incorpore critérios e indicadores relacionados com o desempenho e impacto ambiental, direto e indireto, capaz de preservar os ativos tangíveis e intangíveis das organizações, negócios, comunidades e seus ecossistemas.

Desta forma, impele a que os atores do mercado financeiro identifiquem e assegurem a gestão corrente dos riscos relacionados com as mudanças climáticas.

A TCFD estrutura as suas recomendações em torno de quatro áreas temáticas – Governança, Estratégia, Gestão de Risco e Métricas e Metas –, fornecendo uma estrutura de orientação que contribui para habilitar as empresas à identificação e reporte, transparente, de riscos e oportunidades relacionados com o clima.

A atuação da CGD também considera estas recomendações da TCFD, destacando-se:

**GOVERNANCE**

- O Conselho de Administração (CA) é o órgão com maior responsabilidade na definição da estratégia de sustentabilidade e inerentes políticas, códigos, compromissos à mesma associados e ou dela decorrentes.
- O Comité de Sustentabilidade (CSU) é o órgão consultivo da Comissão Executiva e responsável pela apreciação, debate e monitorização da implementação, numa ótica corporativa, da estratégia de sustentabilidade, promovendo desta forma a mitigação de riscos ambientais e o desenvolvimento de oportunidades de negócio. O CSU tem periodicidade semestral, mínima.
- A Política de Ambiente, publicamente acessível, endossa um dos eixos de ação estratégica e assume três compromissos fundamentais: (i) o cumprimento da legislação ambiental, (ii) a adoção de atitude e medidas proativas de prevenção da poluição, e (iii) a melhoria contínua do desempenho ambiental.

**ESTRATÉGIA**

- O Programa de Baixo Carbono materializa a estratégia da CGD para as alterações climáticas e está assente em quatro vetores de atuação: (i) Financiamento da Economia de Baixo Carbono; (ii) Redução de Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE); (iii) Mitigação do Risco Ambiental, e (iv) Transparência e Sensibilização.
- A CGD participa em diversos grupos de trabalho nacionais e internacionais, como o *Sustainable Finance Working Group* e *Taxonomy Subgroup*, ambos da Federação Europeia de Bancos (FEB); BCSD Portugal, Global Compact Network Portugal e o GRACE, revertendo as principais tendências e boas práticas setoriais para a sua estratégia e respetivas ações.
- A CGD responde anualmente ao questionário *Climate Change* do Carbon Disclosure Project (CDP), que identifica exemplos concretos de riscos e oportunidades ao nível das alterações climáticas.

**GESTÃO DO RISCO**

- Os Princípios de Exclusão e Limitação Setorial abrangem as atividades e projetos excluídos ou restringidos, sob determinados critérios, da política de crédito, tendo em conta o potencial de risco socio ambiental.
- Os Princípios em Matéria Tributária asseguram, complementarmente, uma gestão prudente dos riscos potenciais decorrentes de atividades fraudulentas e ou de evasão fiscal nos mercados de atuação do Grupo CGD.
- A integração de cláusulas associadas à sustentabilidade nos contratos afetos à cadeia de abastecimento.
- O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) incorpora procedimentos para a identificação e avaliação dos aspetos ambientais associados às operações correntes e oferta comercial da CGD.

**METAS E MÉTRICAS**

- Reporte das emissões de GEE (Âmbito 1, 2 e 3) no Relatório de Gestão.
- Reporte dos principais indicadores de desempenho na Sustentabilidade, no Relatório de Gestão.
- Indicadores, objetivos/metasp e plataformas internas de avaliação do desempenho e monitorização do SGA.

## CÓDIGO DE CONDUTA

Os valores, princípios éticos e normas de conduta profissional que regem a atuação dos Colaboradores são divulgados através do Código de Conduta, que constitui um documento autorregulador, vinculativo e imperativo a observar na, e pela, CGD e um instrumento fundamental na gestão da ética, contribuindo para:

- Harmonizar padrões de referência face a dilemas éticos;
- Formalizar os valores, princípios de atuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- Promover uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados;
- Desenvolver as melhores práticas de governo societário e de conduta ética.

Durante 2018, procedeu-se à avaliação e revisão dos indicadores de desempenho ético, tendo em vista a atualização do Modelo de Gestão do Código de Conduta.

Um dos indicadores de desempenho ético do 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 2018 foram aplicadas 16 sanções disciplinares, tendo quatro resultado em despedimento.

A formação em Ética e no Código de Conduta foi ministrada a novos e atuais colaboradores de diferentes órgãos de estrutura da CGD, bem como a colaboradores de empresas do Grupo CGD. O Código de Conduta da CGD pode ser consultado em <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codigo-de-Conduta-CGD.pdf>

## MISSÃO

A Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD) tem como missão a criação de valor para a sociedade portuguesa, prestando serviços bancários de qualidade aos particulares e às empresas, contribuindo assim para a melhoria do bem-estar das famílias portuguesas e para o desenvolvimento do setor empresarial, gerando a rentabilidade adequada para o acionista. A CGD garante o acesso dos clientes a um conjunto diversificado de produtos e serviços financeiros de qualidade, com particular enfoque na captação da poupança e na concessão de financiamento de médio e longo prazo, baseando-se num modelo de governo societário eficiente e no respeito dos mais elevados padrões éticos.

## VISÃO

A visão do acionista para a CGD é a de uma Instituição de referência no sistema financeiro e líder no setor bancário em Portugal, que se pauta em permanência por potenciar as suas vantagens competitivas e garantir níveis de solidez, rentabilidade, serviço e eficiência em linha com as melhores práticas do setor bancário europeu.

## VALORES

A atividade e a conduta da CGD devem pautar-se pelos seguintes valores fundamentais:

- **Confiança**, garantindo a segurança dos depositantes, promovendo uma relação de longo prazo com os clientes e privilegiando a sua fidelização, através de um serviço de elevada qualidade e de uma oferta de produtos adequada ao seu perfil de risco e reforçando a estabilidade e solidez financeira da instituição;
- **Rendibilidade**, assegurando uma remuneração adequada dos capitais públicos, com base na sustentabilidade do modelo de negócio e numa gestão eficaz e rigorosa;
- **Transparência**, prestando serviços e comunicando, externa e internamente, de forma verdadeira, clara e objetiva;
- **Integridade**, cumprindo escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais, respeitando os valores éticos e obedecendo às normas de conduta em vigor;
- **Profissionalismo** de modo a prestar o melhor serviço aos clientes e a estabelecer relações com todos os *stakeholders*, com elevada competência técnica, rigor e diligência;

- **Proximidade**, através de uma rede abrangente de agências bancárias em Portugal, bem como através de canais à distância com recurso às novas tecnologias, que garantam uma oferta inovadora, diversificada e acessível;
- **Responsabilidade** perante os clientes que lhe confiam as suas poupanças, investidores e a sociedade, com enfoque no envolvimento em programas e iniciativas de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de literacia financeira;
- **Cultura de risco e rigor**, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão do risco, reforçando a confiança dos clientes, mercado e acionista mediante uma adequada gestão do seu balanço;
- **Inovação**, apostando no progresso tecnológico, liderando a banca digital em Portugal, com soluções de arquitetura aberta, numa lógica de resposta multicanal à evolução das expectativas e preferências dos clientes.

Assim, considerando o exposto, deverá a Instituição explorar as suas **vantagens competitivas**. A CGD é a marca financeira com maior notoriedade em Portugal, servindo a base mais alargada de clientes e detendo uma rede de agências com grande capilaridade, pautada por uma relação de proximidade, experiência e confiança com os clientes. O banco marca também uma presença relevante na prestação de serviços bancários em comunidades de língua portuguesa.

A CGD é reconhecida pelas famílias como uma Instituição bancária segura, permitindo-lhe manter uma forte estabilidade da base de depósitos, e liderar a concessão de crédito de médio e longo prazo. A sua atividade é apoiada por uma elevada capacidade de acesso aos mercados financeiros internacionais. Cabe ainda referir que a CGD mantém um compromisso com a responsabilidade social e ambiental, com a inclusão digital e com o desenvolvimento sustentável, que é reconhecido pelos seus *stakeholders*.

A visão para a CGD e as suas linhas de orientação, tal como estabelecidas pelo acionista assentam nestas vantagens competitivas, que são determinantes para a prossecução da missão no estrito respeito pelos valores fundamentais definidos.

## POLÍTICAS E LINHAS DE AÇÃO DA ESTRATÉGIA DEFINIDA

Na prossecução da sua atividade, a CGD tem como base as seguintes **linhas de orientação**:

- Sustentabilidade do modelo de negócio, assegurada pela rendibilidade das operações, associada a uma gestão de risco adequada, e por uma rede de serviços financeiros abrangente;
- Apoio à economia, mediante a orientação da atividade creditícia para as empresas, em especial na promoção da internacionalização e na operacionalização de linhas de apoio a pequenas e médias empresas;
- Manutenção do papel da CGD na prestação de serviços bancários aos clientes particulares, assim como na atratividade para a captação das suas poupanças, garantindo uma cobertura abrangente e uma elevada qualidade na prestação do serviço;
- Modelo de governo societário eficiente, em sintonia com as melhores práticas recomendadas;
- Valorização contínua dos trabalhadores, promovendo o mérito, a iniciativa e a formação de capital humano, num quadro de relações laborais equilibradas e promotoras da produtividade;
- Acompanhamento dos desenvolvimentos tecnológicos no setor financeiro, tanto ao nível da instituição, garantindo as adaptações que permitam manter a CGD competitiva num mercado financeiro dinâmico e concorrencial e liderar a banca digital em Portugal, como na sua relação com os clientes, financiando o investimento em inovação e o desenvolvimento tecnológico das empresas;
- Assegurar a dimensão internacional da CGD direcionada para o negócio, com países e territórios com fortes laços culturais e comerciais com Portugal e com a valorização da marca CGD;
- Compromisso com os princípios de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de respeito pelos *stakeholders*.

## MARCA - REPUTAÇÃO, VALOR E DISTINÇÕES



A CGD manteve-se em 2018 como a marca mais reputada de acordo com o Estudo de Reputação da Marktest; apresentou o maior valor financeiro de 139,3M€ - para a reputação de uma marca do setor bancário em Portugal, de acordo com o Estudo de Reputação da OnStrategy 2018.

Fonte: Estudo de Reputação da Marktest Reputation Index – 2018.

Considerando o estudo BrandScore 2018 – SCOPEN, a CGD manteve a primeira posição em notoriedade de marca do setor bancário. Adicionalmente, os principais indicadores de imagem subiram em 2018, face a 2017. Segundo o estudo Brandscore, “Ética” e “Governance” foram os indicadores que mais subiram em 2018, avaliados pelos clientes da CGD em mais 12 pontos face a 2017. “Confiança” e “Solidez” recuperam 7 e 6 pontos, respetivamente, conseguindo uma avaliação muito positiva, e o indicador “Transparência” inverte a tendência de descida recuperando quatro (4) pontos face ao ano anterior.

### Indicadores de Marca e Reputação 2018

Evolução dos principais indicadores de Marca e Reputação 2018, face a 2017



Fonte: BrandScore – SCOPEN

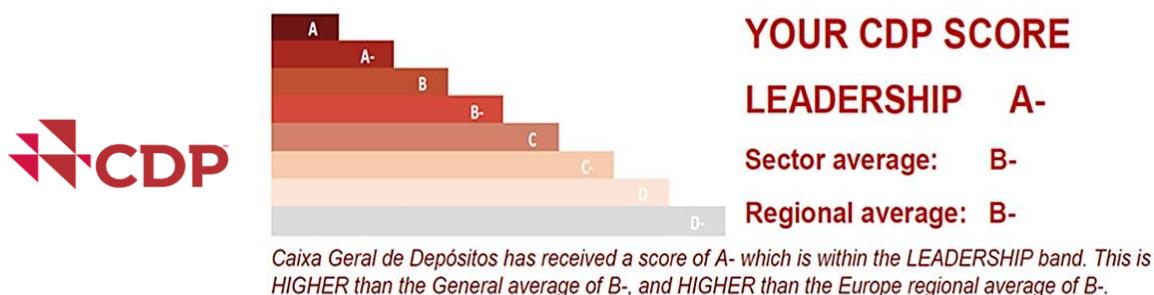
A Imagem Global da CGD regista uma avaliação muito positiva. A retenção de clientes aumenta, por via da redução da probabilidade de opção por outro Banco e a reputação da marca regista uma evolução positiva, com a melhoria dos atributos considerados essenciais à Sustentabilidade do Banco, salientando-se a relevância para as empresas e setor bancário, sob uma avaliação muito positiva.

**The Banker**  
**TOP 1000**  
**WORLD BANKS 2018**

Valor financeiro da Marca CGD 2018. Fonte: “The Banker Top Worlds Brands 2018”.

De acordo com The Banker, em 2018 a CGD detém a marca bancária mais valiosa de Portugal, com um 181M€, destacando-se no *ranking* Top 1000 World Banks 2018 ao ascender à 154.<sup>a</sup> posição, subindo 106 patamares face 2017 (260.<sup>a</sup> posição). A CGD apresenta-se, também, como o Banco da Europa Ocidental com a maior progressão de *Capital Tier 1* em 2017 (+132%) na sequência da implementação do Plano de Recapitalização acordado entre a Comissão Europeia e o Estado Português.

## CGD é líder no *Climate Change* 2018



Rating da CGD no Climate Change 2018 do CDP. Fonte: CDP

A classificação de topo “A -” obtida no questionário *Climate Change* 2018 do CDP reconhece a CGD como líder setorial em Portugal, nomeadamente pela sua capacidade de adaptação e mitigação face às alterações climáticas, o seu desempenho na redução de GEE, a abordagem aos riscos climáticos e os esforços aplicados à transição para uma Economia de Baixo Carbono.

Em 2018, apenas 17% das empresas mundiais que responderam ao *Climate Change* alcançaram uma posição de liderança, “A -” ou “A”. O CDP é uma organização não governamental que fornece o maior, mais completo e reputado sistema internacional de informação ambiental sobre cerca de 7.000 empresas e ou organizações de diferentes sectores económicos e 70 países.

As classificações atribuídas pelo CDP constituem informação de suporte à decisão de grandes investidores e financiadores quanto ao desempenho e nível de compromisso que as empresas aplicam à gestão dos riscos associados à adaptação, mitigação e oportunidades decorrentes das alterações climáticas.

## CGD acima da média do setor financeiro mundial no Dow Jones Sustainability Index

A CGD respondeu voluntariamente ao questionário do *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) de 2018, alinhando com as melhores práticas e tendências internacionais em matéria de Sustentabilidade, tendo registado um resultado global acima da média do setor financeiro mundial.

O DJSI decorre de uma avaliação da Robeco *Sustainable Asset Management* (SAM) que afere e classifica as empresas em função do grau de cumprimento de indicadores de Sustentabilidade nas dimensões económica, social e ambiental, sendo que o peso de cada um pode variar anualmente e de acordo com práticas internacionais em curso e ou *mainstream*. O relatório de avaliação associado ao DJSI consiste num *scorecard* com a pontuação por cada indicador de Sustentabilidade reportado, no qual as empresas podem comparar os seus resultados face à média, *top e low scores*, relativamente ao seu sector.

## Caixadirecta Premiado – melhor *site* de *Homebanking* 2018

Pela primeira vez, a CGD foi distinguida pelos leitores da revista PC Guia, vencendo o Prémio “Melhor *Site* de *Homebanking* 2018” e consolidando o posicionamento como “Banco digital dos portugueses, simples e para todos”. A CGD é líder em número de utilizadores de *internet banking* em Portugal, com mais de um milhão de clientes, cerca de 47% do total de clientes de *homebanking* a nível nacional.

## Caixagest: Melhor Sociedade Gestora Nacional 2018

Os resultados consistentes obtidos pelos fundos Caixagest continuam a merecer o reconhecimento de entidades como a Morningstar, um dos maiores especialistas mundiais de informação sobre fundos.

## Caixa Contact Center (CCC) reconhecido com Certificação

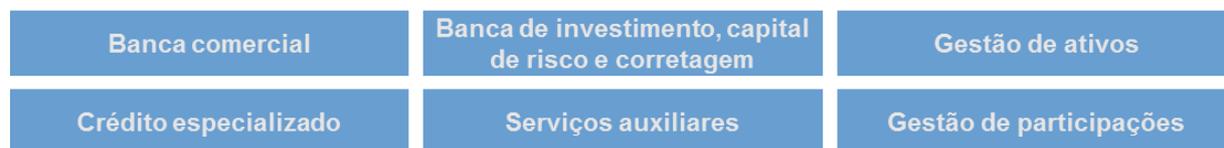
O CCC obteve o certificado na norma ISO 9001:2015, mantendo assim o desempenho de Qualidade e Excelência de Serviço desde a primeira certificação, em 2013. A APCER, entidade certificadora, evidenciou os seguintes pontos fortes:

- Interesse estratégico da atividade para os propósitos e objetivos da CGD
- Análise de contexto e análise SWOT
- Monitorização da qualidade dos contactos
- Monitorização de níveis de serviço
- Gestão de competências
- Abordagem às Partes Interessadas e ligação a Riscos e Oportunidades

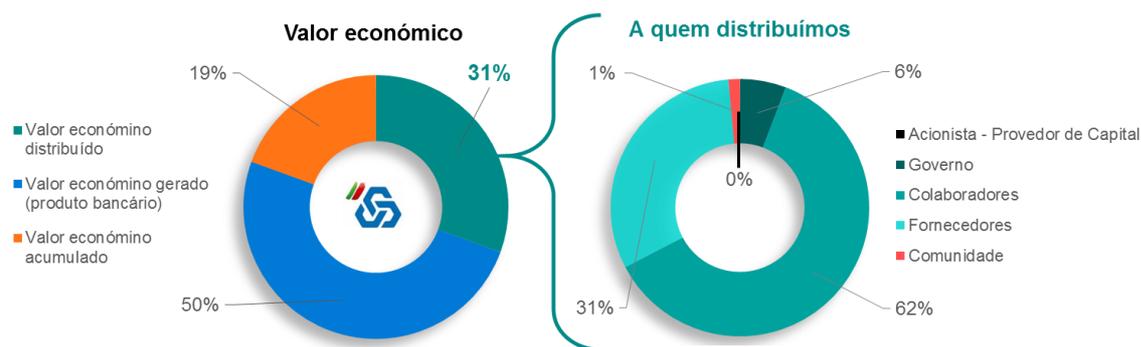
Sendo a ISO 9001 a norma mais utilizada e uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, este reconhecimento é motivo de satisfação, porquanto representa o esforço, determinação, eficácia e eficiência que, diariamente, sustentam o atendimento à distância de clientes e público em geral, contribuindo para a concretização de níveis de serviço. Um foco na melhoria contínua da experiência do Cliente e, conseqüentemente, do seu nível de satisfação com a CGD.

## AÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR AOS STAKEHOLDERS

A CGD e o seu Grupo asseguram um serviço completo e universal que gera e distribui Valor através de várias áreas financeiras, endereçando-o a diferentes grupos de *stakeholders* e geografias.



Caixa Geral de Depósitos, S.A.



(Valores em euros)

Valor económico distribuído (Inclui Comunidade)	794.402.508	Acionista - Provedor de Capital	0
Valor económico gerado (produto bancário)	1.299.218.363	Governo	46.558.053
Valor económico acumulado	504.815.855	Colaboradores	496.022.524
		Fornecedores	251.811.483
		Comunidade	10.448.133

## Grupo CGD | Internacional

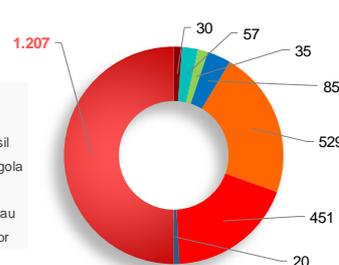
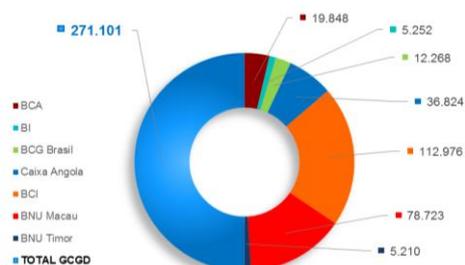


### Valor Económico (Valores em euros)

#### Valor Económico Distribuído (inclui Comunidade)

#### Investimento na Comunidade

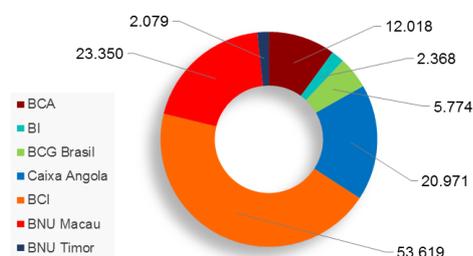
	BCA	BI	BCG Brasil	Caixa Angola	BCI	BNU Macau	BNU Timor
Valor económico distribuído (inclui Comunidade)	19.848	5.252	12.268	36.824	112.976	78.723	5.210
Valor económico gerado (produto bancário)	28.730	9.875	17.469	104.568	191.779	114.941	10.156
Valor económico acumulado	8.882	4.622	5.200	67.745	78.803	36.218	4.946



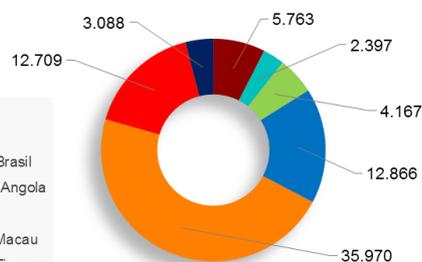
#### A quem foi distribuído

	BCA	BI	BCG Brasil	Caixa Angola	BCI	BNU Macau	BNU Timor
Acionista - Provedor Capital	533	0	0	0	0	33.347	0
Governo	1.504	219	3.360	2.902	22.858	8.866	23
Colaboradores	12.018	2.368	5.774	20.971	53.619	23.350	2.079
Fornecedores	5.763	2.397	4.167	12.866	35.970	12.709	3.088
Comunidade	30	57	35	85	529	451	20

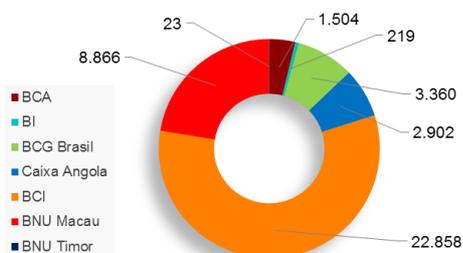
#### Colaboradores



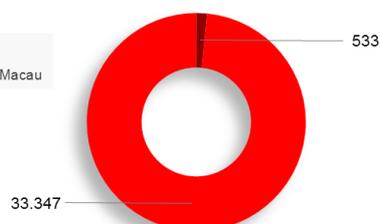
#### Fornecedores



#### Colaboradores



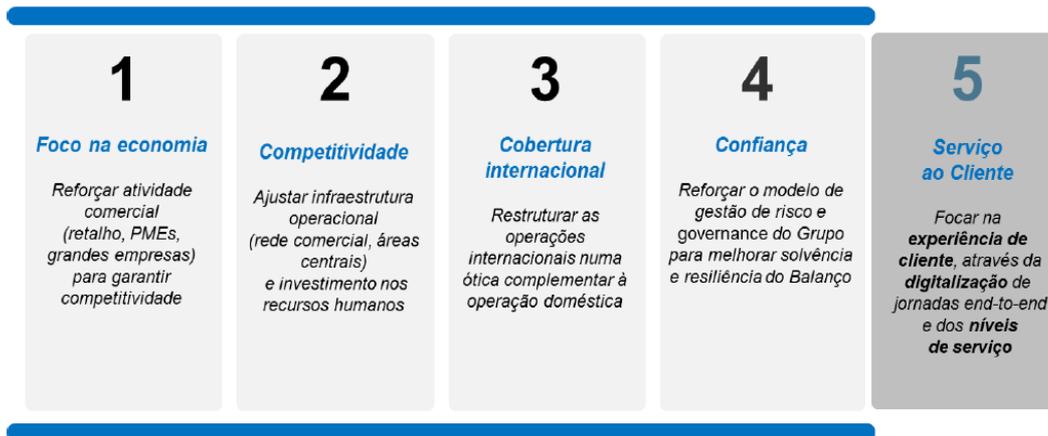
#### Fornecedores



## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2018-2020

A estratégia adotada pela CGD e definida com base no Plano Estratégico 2017-2020 evidencia a racionalidade e a sustentabilidade da decisão de investimento do seu acionista único. O Plano Estratégico contém cinco pilares essenciais:

## Pilares do Plano Estratégico CGD 2017-2020



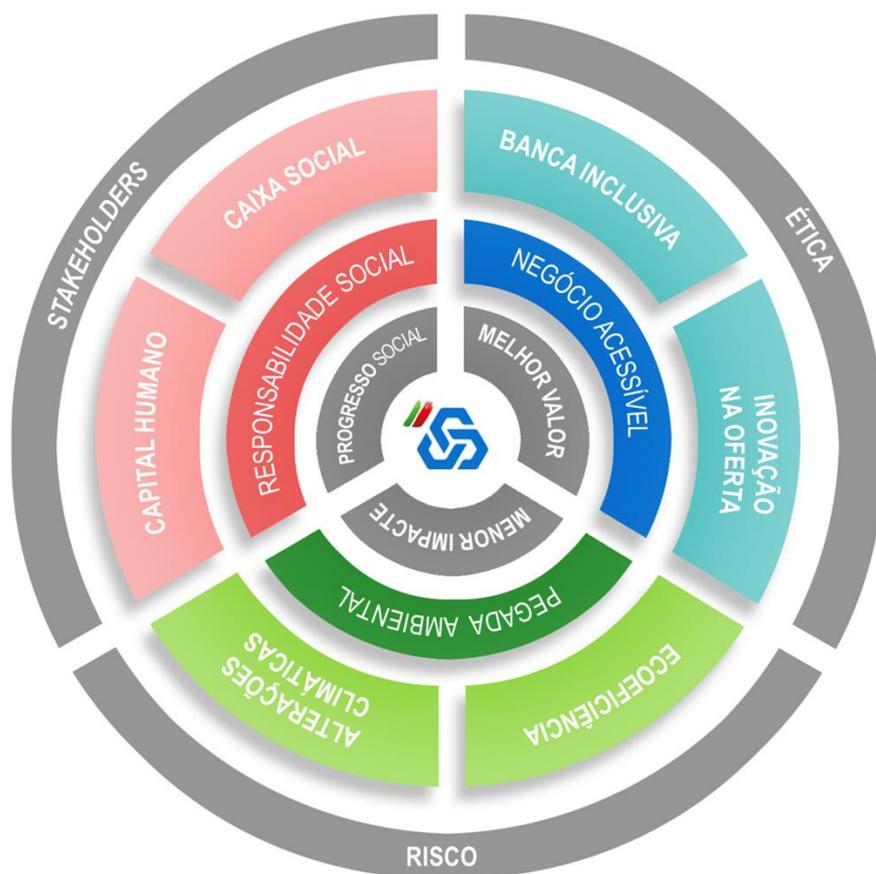
A CGD gera valor para os seus *stakeholders* ao promover uma gestão sustentável dos seus recursos, assente em princípios éticos e de responsabilidade económica, social e ambiental. Aumentando a integração, fidelização e satisfação de clientes por objetivo estratégico associado ao desempenho sustentável, a CGD contribui para a evolução social e económica dos cidadãos, famílias e empresas e para o futuro de Portugal.

Respeitando a missão centenária de compromisso com os portugueses, com a economia e com a sociedade, a estratégia de Sustentabilidade da CGD endereça a geração de valor através do desenvolvimento dos ativos - tangíveis e intangíveis - da progressão económica e tecnológica dos clientes e empresas, da inclusão social e digital de cidadãos e famílias, da salvaguarda dos valores e direitos humanos fundamentais e do respeito pelo património natural comum. A experiência e conhecimento das pessoas que diariamente constroem a CGD sustentam o caminho feito e o que deve ser percorrido, promovendo relações de confiança, multiplicando solidariedade, preservando legados, assentes na visão de médio e longo prazo sob a perspetiva do um contínuo progresso sustentável.

Estratégia Corporativa de Sustentabilidade						
<b>Visão</b>	Uma Caixa para o Futuro.					
<b>Missão</b>	Mais valor para os nossos clientes, maior progressão social, menor impacte ambiental. Melhor <b>rendibilidade</b> para o futuro.					
<b>Estratégia</b>	Aumentar a integração e satisfação de clientes por objetivo estratégico e respetivo plano de ações, contribuindo para a evolução social, digital e económica de cada Cliente, das famílias e das empresas.					
	<b>Negócio Acessível</b> Criação de Valor	<b>Responsabilidade Social</b> Progresso Social	<b>Pegada Ambiental</b> Redução impacto	<b>Risco</b>	<b>Ética</b>	<b>Stakeholders</b>
	Disponibilizar produtos e serviços inovadores, rentáveis e sustentáveis, garantido a sua proximidade e acessibilidade, junto dos clientes e público em geral, com rigor e objetividade.	Contribuir para a inclusão socioeconómica, cultural e digital dos cidadãos; gerir o talento e a meritocracia dos colaboradores; atuar sob os valores da cidadania ativa e do respeito pela salvaguarda dos Direitos Humanos.	Promover a ecoeficiência nas operações, minimizando o consumo de materiais, energia e de outros recursos naturais. Com <b>responsabilidade</b> , ser parte ativa no compromisso com o desenvolvimento sustentável.	Gerir o potencial risco sócio ambiental nas operações, o risco reputacional e a proteção dos ativos tangíveis e intangíveis, garantindo a <b>segurança das aplicações</b> e promovendo uma <b>cultura de risco e rigor</b> .	Uma cultura corporativa de <b>integridade</b> , assente na conduta ética e transparente e em princípios, políticas e compromissos orientados para a segurança e confiança dos <i>stakeholders</i> e acionista.	Estabelecer parcerias e relações de Confiança, assegurando a <b>transparência na informação</b> e a Criação de Valor para os <i>Stakeholders</i> .
<b>Objetivo</b>	Ser o "Banco dos Portugueses".					

A Estratégia de Sustentabilidade 2018-2020, alinhada com o Plano Estratégico da CGD e respeitando os pressupostos da Política de Sustentabilidade, estabelece seis áreas de intervenção estrutural - Negócio Acessível, Responsabilidade Social, Pegada Ambiental, Ética e *Compliance*, Gestão de Risco e Envolvimento com *Stakeholders* – que se refletem em planos anuais de atividades, os quais dão continuidade aos compromissos assumidos.

## Estratégia de Sustentabilidade CGD 2018-2020



## Três vetores estratégicos do compromisso com a Sustentabilidade

- i. O Negócio Acessível – Primeiro vetor essencial da Estratégia de Sustentabilidade, visa contribuir para a inovação na oferta; a indústria 4.0, a inclusão socioeconómica e digital; o financiamento transversal às "economias" verde/circular, azul (oceanos/mar) e social; a captação de novos negócios e clientes; um posicionamento de força para consolidar a Confiança e a Boa Reputação.
- ii. A Responsabilidade Social – O segundo vetor fomenta a progressão socioeconómica, cultural e digital ("elevador social") de indivíduos e entidades do terceiro setor, bem como o combate à pobreza e exclusão social, através do Programa Caixa Social; a equidade e diversidade na contratação e na gestão do capital humano; a gestão do talento e da meritocracia; o equilíbrio entre a vida profissional e familiar/social; uma cultura corporativa ancorada nos valores do Voluntariado e na partilha de competências – Programa de Voluntariado Corporativo.
- iii. A Pegada Ambiental – Terceiro vetor estratégico, representa o compromisso com a redução do impacto das atividades do banco no ambiente e nas comunidades circundantes, através do Programa de Baixo Carbono; a mitigação do desperdício e a otimização dos recursos materiais, naturais e energéticos afetos ao dia a dia, através do Sistema de Gestão Ambiental (SGA); a ecoeficiência dos meios e estruturas; a realização comercial das oportunidades decorrentes da "economia circular", da "economia do mar" e da evolução digital; a gestão da cadeia de fornecimento alinhada com os valores e princípios de atuação da CGD; a preservação do património natural e dos ecossistemas de Portugal; a instituição de parcerias para a Sustentabilidade.

## Três elos basilares da Estratégia de Sustentabilidade

Uma tríade de elos transversais a uma "Instituição de Referência": Ética, Risco e *Stakeholders*.

- i. Ética – Dinamizado pelas funções de *compliance*, um elo que robustece uma cultura corporativa orientada para o rigor e resiliência, códigos de conduta, políticas e compromissos assumidos, contribuindo para a segurança e confiança dos *stakeholders* e acionista, sob o garante do cumprimento da legislação e dos normativos sectoriais, salvaguardando a gestão de Risco Reputacional em alinhamento com as melhores práticas de *Governance*.
- ii. Risco – Elo determinante para a gestão preventiva, orientada para a salvaguarda e valorização dos ativos e atividades CGD sob critérios sociais e ambientais, complementares aos indicadores económicos, tendentes à deteção e mitigação de ocorrências ou danos potencialmente nefastos para a Caixa, nomeadamente quanto a modelos de financiamento e oportunidades de investimento, gerindo o risco sócio-ambiental potencialmente presente em operações comerciais, em alinhamento com tendências regulamentares nacionais e europeias.
- iii. Stakeholders – Um compromisso permanente com a gestão das expectativas das partes interessadas, principalmente as consideradas "relevantes" (clientes, colaboradores, fornecedores, regulador, acionista e entidades representantes de grupos interessados), que permite aferir níveis de satisfação ou oportunidades de melhoria, através do diálogo contínuo, sob a transparência e confiança, capaz de se traduzir num contributo regular para a evolução do desempenho e posicionamento, sustentáveis, da própria Caixa.

No âmbito das seis áreas de atuação da estratégia de Sustentabilidade 2018/2020, foram definidos indicadores chave de desempenho tendo em conta a sua relevância para a atividade da CGD. A taxa de concretização das ações previstas para 2018 inerentes à Estratégia de Sustentabilidade 2018-2020 foi de 82%. No Relatório de Gestão e Contas e no Relatório de Sustentabilidade, encontra-se informação detalhada sobre os indicadores-chave de desempenho e respetiva evolução.

### **Governance (ESG) - Modelo de Gestão da Sustentabilidade**

A CGD atualizou o seu modelo de gestão da Sustentabilidade integrando boas práticas e valorizando recomendações de entidades internacionais como, p.e., a *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) e *The Principles for Responsible Banking* da UNEP FI.

Para a prossecução desta ambição, o Conselho de Administração é o órgão de decisão superior do Grupo CGD para políticas e estratégias relacionadas com a Sustentabilidade, sendo a Comissão Executiva o órgão que supervisiona o progresso alcançado pela implementação das principais iniciativas na CGD e empresas do Grupo, com o objetivo de gerar valor e rentabilidade para a CGD.

A Comissão de Governo zela pelo cumprimento dos princípios de governança e avaliação de estratégias e políticas de Sustentabilidade, propondo ao Conselho de Administração as linhas orientadoras em matéria de estratégia de Sustentabilidade, responsabilidade social e ambiental.

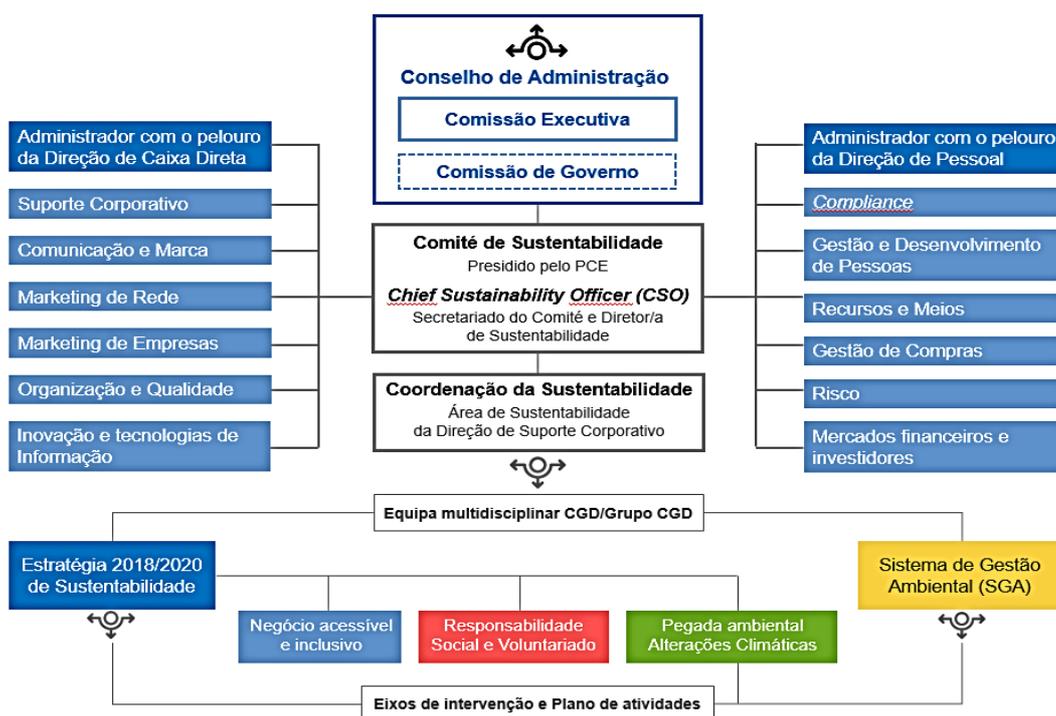
O Comité de Sustentabilidade é um órgão consultivo da Comissão Executiva, presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e composto pelos gestores das diferentes áreas corporativas com responsabilidade sobre a concretização das atividades definidas. Reúne, pelo menos, semestralmente e propõe, coordena e promove a implementação do plano anual de atividades, entre outras ações, informando a Comissão de Governo.

Chief Sustainability Officer (CSO), função de relevância criada pela Comissão Executiva em 2018, representa oficialmente a CGD nestas matérias, assumindo o Secretariado do Comité de Sustentabilidade e acumulando com a direção da Área de Sustentabilidade.

Área de Sustentabilidade, integrada na Direção de Suporte Corporativo, coordena o plano de iniciativas estratégicas, programas e sistemas relacionados, assegurando mecanismos e circuitos internos de prossecução de indicadores de desempenho, procedimentos de avaliação e processos de reporte.

As subsidiárias e filiais locais do Grupo CGD em Portugal e no estrangeiro têm, neste âmbito, o seu próprio modelo de gestão e reportam as iniciativas de Sustentabilidade adaptadas aos requisitos locais e contextos comerciais, em linha com a estratégia abrangente da CGD e em conformidade com as políticas corporativas prevalentes. O relato de Sustentabilidade da CGD integra o desempenho destas entidades, consolidando o compromisso transversal do Grupo CGD com a Sustentabilidade.

## Modelo de gestão corporativo para a Sustentabilidade



O desempenho sustentável da Instituição é divulgado junto dos *stakeholders* através do Relatório de Sustentabilidade, sob as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) e na opção “Abrangente” da GRI Standards 2016, e com verificação independente por entidade externa.

O Programa Corporativo de Sustentabilidade assenta numa Política de Sustentabilidade que integra os quatro vetores de posicionamento que orientam a atividade da CGD: (i) economicamente rentável; (ii) financeiramente viável; (iii) socialmente justa, e (iv) ambientalmente correta. Através deste programa e, concretamente, da Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2018-2020, a CGD tem trabalhado continuamente, de forma eficiente e eficaz, na redução da exposição da sua atividade a riscos decorrentes dos impactos económicos, ambientais e sociais.

O Programa Corporativo de Sustentabilidade tem vindo a ser dinamizado internamente à CGD e ao seu Grupo financeiro, através do desenvolvimento de um conjunto de temas e metas, que nos últimos anos, têm contribuído para a consolidação de vários benefícios, entre eles: redução de custos e melhoria da eficiência operacional; obtenção de receitas adicionais; retenção de talento; acompanhamento e satisfação das expectativas de grupos de *stakeholders*; acompanhamento das tendências regulatórias; mitigação de riscos; promoção da inovação da oferta e melhoria da reputação da marca e da imagem.

O modelo de gestão pode ser consultado no Relatório de Gestão e Contas 2018 nas páginas 13 e 14.

## POLÍTICAS E ADESÕES

As políticas e compromissos circunscrevem a atuação da CGD quanto aos seus valores fundamentais e à sustentabilidade, exortando a prevalência da ética, do rigor e da transparência em todas as atividades e operações, vinculando colaboradores e estruturas funcionais, empresas do Grupo e, sempre que enquadrável, parceiros e *stakeholders*.

Neste âmbito, em 2018 a CGD publicou e disponibilizou, nomeadamente no seu *site* corporativo, quatro novas políticas com fundamentos orientadores que abrangem as suas atividades, colaboradores e demais *stakeholders*: (i) a Declaração de Compromisso com os Direitos Humanos, (ii) os Princípios de Exclusão e Limitação Setorial, (iii) os Princípios em Matéria Tributária, e (iv) a Política de Continuidade de Negócio.

Em 2018, assegurou-se a actualização e ou evolução dos seguintes documentos:

- Código de Conduta
- Política de Sustentabilidade
- Política de Qualidade
- Política e Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas
- Política de Envolvimento com a Comunidade
- Política de Produto e Serviço
- Política de Ambiente
- Manual de Boas Práticas para Fornecedores
- Declaração de Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais para Fornecedores

### **Direitos Humanos e Não discriminação**

Vinculando todas as atividades e relações asseguradas pela CGD e seus colaboradores, a Instituição reflete a aplicabilidade das suas políticas - em particular: o Código de Conduta, a Declaração de Compromisso e Respeito pelos Direitos Humanos e a Política de Envolvimento com a Comunidade – quanto à gestão do seu ativo humano, ao assegurar a evolução na igualdade de tratamento e de oportunidades, quanto ao sexo e ao género, à equidade na contratação, progressão de carreira e remuneração base, bem como ao princípio da “não discriminação”. Neste âmbito, como exemplo, mais de 2% dos seus colaboradores apresentam diversidade funcional, com 60% de incapacidade ou superior, sendo parte integrante e ativa da comunidade CGD, contribuindo para uma cultura de responsabilidade, resiliência e solidariedade.

### **Política de Governação Aprovação e Monitorização de Produtos**

Os produtos e serviços financeiros são, em consequência da sua natureza e 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, de autorregulação, de representação setorial, assim como legisladoras.

A comercialização dos produtos e serviços financeiros da CGD cumpre rigorosos mecanismos de controlo interno, desde a sua conceção até à colocação em venda, divulgação e promoção, com o propósito de assegurar o cumprimento de todas as obrigações legais e regulamentares, assim como as melhores práticas difundidas pelas entidades nacionais e internacionais e os princípios éticos que regem a Instituição. Esta política em causa atribui, assim, ao Gabinete de Suporte à Função *Compliance* (GFC):

- A responsabilidade de verificar que as características dos novos produtos, bem como a informação pré-contratual prestada ao cliente, os documentos de suporte à venda e a publicidade respeitam o quadro jurídico em vigor, as futuras alterações conhecidas à legislação, a regulamentação e os requisitos de supervisão, a par com práticas e os princípios éticos da CGD;
- A análise dos riscos específicos de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo relacionados com os novos produtos.

Em 2018, estiveram sujeitos ao “Processo de Aprovação de Produtos” 77 produtos e serviços e um produto - entretanto submetido à aprovação prévia pela entidade de supervisão competente -, tendo-se obtido a validação da conformidade legal e regulamentar na totalidade dos mesmos.

A CGD subscreve voluntariamente princípios e ou fundamentos, junto de organizações nacionais e internacionais, que são complementares à vigência das suas políticas e códigos corporativos, no âmbito do Programa de Sustentabilidade, entre os quais:

- **Os 10 Princípios do Global Compact, da Organização das Nações Unidas (ONU)** – O Global Compact, através da capilaridade das suas redes locais por todo o mundo, onde se inclui Portugal, representa a maior iniciativa empresarial de Sustentabilidade a nível mundial. Neste contexto, ciente dos compromissos que assume, a CGD demonstra anualmente o seu progresso no cumprimento dos princípios em causa através da resposta ao questionário Communication on Progress (COP), obtendo a classificação de “Advanced” quanto à qualidade, diversidade e rigor da informação que reporta.

- **Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU** - A CGD incorpora os ODS no seu desempenho e contributo para a Sustentabilidade, sob a assunção da sua importância para a Agenda Mundial 2030 que traça o caminho para fomentar a paz, acabar com a pobreza extrema, combater a desigualdade e a injustiça e proteger o planeta, promovendo as parcerias capazes de gerarem valor económico, financeiro, equilibrando com a gestão do risco, as demandas e oportunidades socioambientais.
- **Carta para o Negócio Responsável do *European Savings Banks Group*** - Enquanto membro do *European Savings Banks Group (ESBG/ WSBI)*, a CGD subscreve a Carta para o Negócio Responsável que traduz uma atuação sob os seguintes princípios de atuação: (i) Relações justas e transparentes com os clientes; (ii) Promoção da acessibilidade e da inclusão financeira; (iii) Negócio amigo do ambiente; (iv) Contribuição responsável para a comunidade; (v) Desenvolvimento de relações responsáveis com os colaboradores; e (vi) Comunicação.

Adicionalmente, a CGD participa em grupos de trabalho e ou integra os órgãos sociais de organizações nacionais e internacionais, nomeadamente:

- ***Sustainable Finance Working Group (SFWG), da European Banking Association (EBF)*** – Em representação da Associação Portuguesa de Bancos, a CGD integra o grupo de trabalho de “Sustainable Finance” e, adicionalmente, o subgrupo para a “Taxonomy”.
- ***Corporate Social Responsibility and Sustainable Development Committee (CSR-SD), do European Savings Bank Group*** – A CGD e a Caixa Económica Montepio Geral são as únicas Instituições a representarem o sistema financeiro português neste grupo de trabalho orientado para a reflexão consequente, o alinhamento e discussão das regulações europeias que visam o sector. Este grupo, pela sua capilaridade e especificidade no tecido bancário europeu – composto por representantes das caixas económicas francesas, italianas, alemãs, austríacas, espanholas, gregas, norueguesas, suecas, entre outras -, é regularmente consultado pela Comissão Europeia, através da presença e intervenção de comissários e outros representantes da CE, do Parlamento e ou Instituições, organismos e agências da União Europeia.
- **Grupo de trabalho “Financiamento Sustentável” da Associação Portuguesa de Bancos** – A CGD integra, a par com os representantes de todos os bancos em Portugal, o grupo de trabalho que visa disseminar a agenda europeia para a “*sustainable finance*” numa óptica informativa e construtiva quanto à necessidade de resposta, sempre que requerida por entidades europeias, nomeadamente a EBF e a CE, e de antevisto dos impactos e adaptações a considerar.
- **UN Global Compact - Network Portugal** - A CGD é membro do *Board* da Rede Portuguesa, que reporta directamente à Sede da Organização das Nações Unidas, em Nova Iorque.
- **Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Portugal** - A CGD integra a Comissão Coordenadora da Aliança para os ODS, sob a Agenda 2030, que se materializa na agregação dos contributos dos seus 126 membros institucionais representativos de todos os sectores sociais, económicos, públicos, privados, institucionais e não governamentais do país.
- **Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE) - Membro da Direção** - A CGD aderiu em 2015 a esta entidade de cerca de 170 membros que se propõe aprofundar e incrementar o contributo do setor empresarial para o desenvolvimento social, sem descurar a importância e a oportunidade vertidas pela vertente ambiental para o equilíbrio necessário à conciliação entre a qualidade de vida e a rentabilidade das empresas. Em 2018, a CGD integrou os Órgãos Sociais (Direção) do GRACE para o triénio 2018/2020.
- **Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE)** – O GIMAE coordena a implementação da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA), sob gestão do Instituto da Segurança Social, I.P., composto por entidades públicas e privadas. A CGD é o único representante do setor bancário nacional, desde março de 2018, tendo em conta as responsabilidades que lhe são cometidas enquanto banco detido pelo Estado responsável por operações bancárias específicas e destinadas a públicos-alvo concretos.

- **SmartWastePortugal (SWP)** – Enquanto membro associado e fundador, colabora e contribui para a valorização e eliminação de resíduos (Setor Nacional dos Resíduos), no quadro da economia circular, relevando o seu papel para o desenvolvimento socioeconómico e ambiental do país, conjuntamente com mais de 95 entidades associadas.
- **BCSD Portugal** - Membro desde 2008, subscreveu a Carta de Princípios do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável que estabelece as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial, visando pequenas, médias e grandes empresas. Esta parceria reforça a atuação da CGD além do quadro legal, adotando normas e práticas alinhadas com padrões de gestão, sociais, ambientais e de qualidade, em qualquer contexto da economia global.

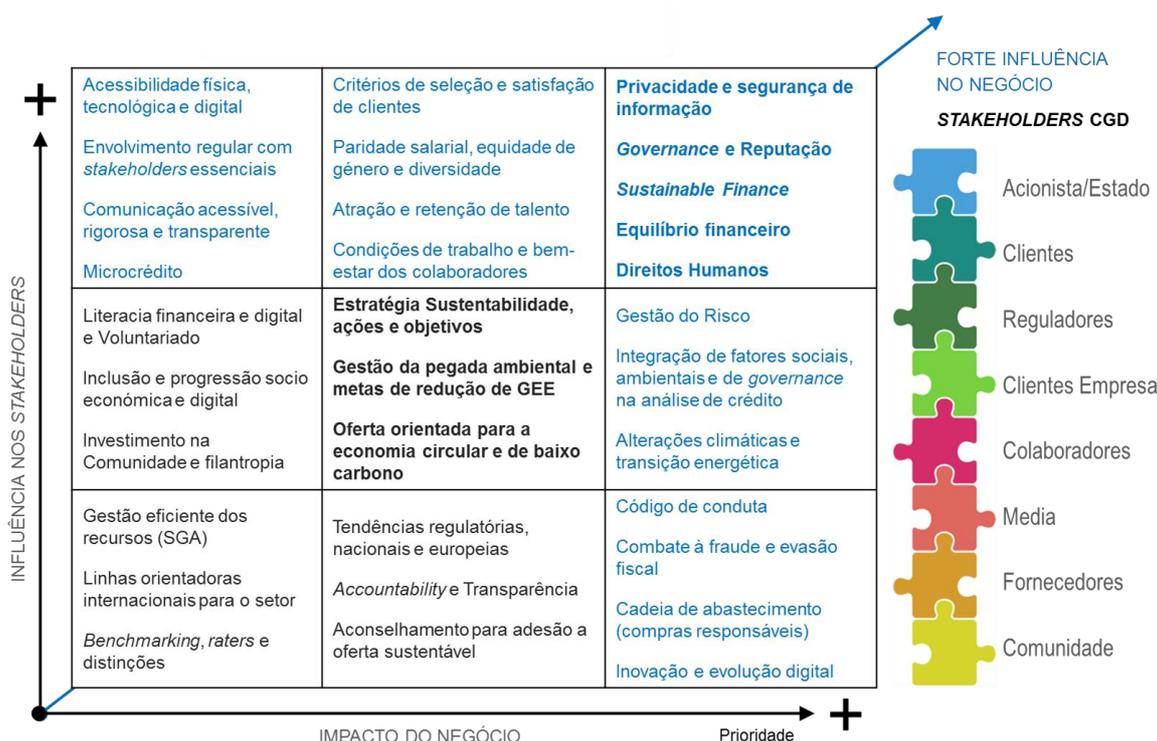
## MATERIALIDADE E RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

A CGD considera fundamental o diálogo contínuo com os seus *stakeholders* para o desenvolvimento sustentável e a evolução da sua atividade, utilizando, para o efeito, diversos meios e canais de relacionamento que asseguram o contacto com os vários grupos de interesse.

Nesse sentido, a matriz de materialidade da Instituição incorpora os vetores considerados essenciais ao seu contributo para o desenvolvimento sustentável, tendo em consideração o acompanhamento dos desafios colocados ao seu setor, por parte dos vários *stakeholders* e da sociedade em geral, nomeadamente pelos que apresentam maior poder de influência e ou transformação. Em reforço, a matriz de materialidade da CGD inspira-se nas linhas orientadoras internacionais mais actualizadas, com maior poder de influência junto de Estados e órgãos de regulação/supervisão, porquanto são estruturantes e desafiam a competitividade dos protagonistas da indústria financeira.

O processo de avaliação de materialidade contribuiu para a estratégia da Instituição, corroborando o caminho pré-definido e ou realinhando-o com as necessidades de desempenho financeiro e com o posicionamento pretendido neste âmbito, ao identificar temas que, potencialmente, farão evoluir as atividades bancárias e financeiras a curto, médio e longo prazo, influenciando positivamente a reputação da marca e a confiança na CGD e entidades do seu Grupo.

**Matriz de Materialidade CGD Prioridade, impacto e influência**



**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>Cientes Particulares</b>	Inquéritos de Satisfação	Semestral
	Revista Cx (digital)	Trimestral
	WebSite CGD	Contínuo
	Newsletters Caixa Woman, Caixa News e Caixa Gold	Sempre que oportuno
	Portal Vantagens Caixa	Contínuo
	Redes Sociais	Contínuo
	Espaço Cliente – Sugestões e reclamações	Contínuo
	Rede Comercial	Contínuo
	Campanhas de Comunicação	Sempre que oportuno
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
	<b>Cientes Empresas</b>	Inquéritos de Satisfação
Newsletter Caixa Empresas		Mensal
Revista Cx (digital)		Trimestral
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 nacionais e internacionais	Contínuo
	Ações de supervisão presencial	Contínuo
	Consultas Públicas	Contínuo
	Produção de relatórios	Contínuo
<b>Fornecedores</b>	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
	Reuniões e contactos periódicos	Quadrimestral
<b>Colaboradores</b>	Comissão de Trabalhadores	Mensal
	Intranet (SomosCaixa)	Contínuo
	Portal Caixapessoal	Contínuo
	Website CGD	Contínuo
	Newsletter Caixa Notícias	Mensal
	Ações de Formação	Sempre que oportuno
	Avaliação de Desempenho	Anual
	Inquéritos de Clima organizacional	Sempre que oportuno
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
	Microsite Nós Caixa	Contínuo
	Caixa Info	Sempre que oportuno
Newsletter Agenda Comercial	Mensal	
<b>Comunidade</b> (Ex.: IPSS, ONG e Instituições de Ensino Superior)	Publicações internas (brochuras, manuais, folhetos e cartazes)	Sempre que oportuno
	Fundação CGD Culturgest	Contínuo
	Protocolos com Instituições de Ensino Superior	Anual
	Website CGD	Contínuo
	Plataforma Comunidade	Contínuo
<b>Media</b>	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal
	Assessoria de imprensa	Contínuo
	Website CGD	Contínuo
	Inquérito de Sustentabilidade	Bienal

## 4. O Nosso Valor Financeiro

A determinação da CGD em cumprir o seu plano estratégico encontra-se alinhada com a ambição de crescimento contínuo e inovador, sob o contributo para um desempenho económico sustentável.



● **Valor Financeiro** 

**NEGÓCIO ACESSÍVEL**

- 572 agências e 29 gabinetes
- 3 Agências Móveis = 43.000 clientes, 52 localidades e 18 concelhos
- 45 acordos de cooperação com Instituições de Ensino Superior
- 22 mil milhões de euros em depósitos e poupanças
- 1,4 milhões de clientes digitais ativos no melhor *homebanking* de Portugal: *Caixadirecta Online*
- 102 milhões de euros transacionados pelo cartão Caixa Viva que incentiva a utilização de transportes públicos
- 950 milhares de euros para Empresas afetadas por Incêndios

**E INOVADOR**

- Abertura de Conta à distância por vídeo chamada
- Lançamento da Caderneta Digital e do programa de inclusão digital
- 87,3 milhões de euros sob gestão do Fundo de Investimento Mobiliário Aberto Caixagest Investimento Socialmente Responsável
- 8,3 milhões de euros sob gestão do Fundo de Investimento Alternativo Aberto Caixagest Energias Renováveis

Em 2018 a CGD regressou aos bons resultados financeiros após um período de exigentes desafios que impeliram à reestruturação profunda desta Instituição, referência no sistema financeiro nacional.

Uma complexa equação de valores e recursos sustentou o caminho para estes resultados financeiros, possíveis através da conjugação das capacidades dinâmicas disseminadas na gestão e dos indicadores de valor que fazem da CGD o “Banco dos Portugueses”, sintetizados nas várias formas de valor que capitalizam as valências, o domínio do sector financeiro e o conhecimento do mercado, aportando maior vantagem competitiva: o seu Valor Institucional, Financeiro, Humano, de Relação, Social, Cultural e Natural. Este contributo agregado sustenta a visão da CGD, enquanto marca de confiança, investindo continuamente na satisfação dos seus *stakeholders* e firmando-se como a escolha certa nos mercados em que opera. Gerar bons resultados e preservar valores ilustra o melhor capital da CGD: a sua Sustentabilidade, a médio e longo prazo.

O vetor económico, primeiro vetor essencial da Estratégia de Sustentabilidade, evoca a Política de Produto e Serviço e ambiciona contribuir para a acessibilidade do negócio e a inovação na oferta; a indústria 4.0, a inclusão socioeconómica e digital; o financiamento transversal às “economias” verde/circular e social; a captação de novos negócios e clientes; um posicionamento de força para consolidar atributos de Confiança e Boa Reputação.

A atividade da CGD em 2018 pautou-se pelo foco nas principais ações que viabilizam a sua sustentabilidade de médio prazo, suportada no reforço da experiência dos clientes, incremento da proatividade, dinâmica comercial, adequação da oferta e dos níveis de serviço. A atividade da rede de retalho e agências teve um desempenho muito positivo, progredindo em todas as frentes de negócio:

- **Crescimento na produção do Crédito**, Crédito à Habitação, +27% (Quota de 14,4%), e Médio Longo Prazo, +17%);
- **Melhoria na desintermediação**, FIM, +17% (Quota de 33,2%), PPR, +25%);
- **Melhoria da Vinculação** com 1,4 milhões de Contas Caixa.

## ACESSIBILIDADE - REDE E CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

Em 2018 a CGD prosseguiu o programa de otimização da rede de distribuição e atendimento, com um ajustamento quanto à sua presença geográfica e de retalho doméstico, que no final do ano era constituída por 522 agências universais (menos 65 do que em 2017) e 25 Gabinetes Caixa Empresas, num total de 547 unidades de negócio, a que se somam 27 agências automáticas.

No âmbito do plano de reestruturação da rede de Agências e com o objetivo de proporcionar níveis de serviço adequados às necessidades dos clientes, comunidades e populações, visando prestar serviços bancários CGD em locais que não dispõem dos mesmos ou, existindo, apresentam um carácter exíguo, foi alargada a solução “Agência Móvel”, concebida e iniciada em 2017. Esta solução consiste numa viatura configurada para o atendimento itinerante como Agência CGD junto de populações de locais penalizados pela interioridade e afastamento dos centros urbanos, disponibilizando todas as operações possíveis de realizar numa agência bancária, com exceção das que comportem movimentação de transporte de valores (por motivos de segurança, também do património confiado pelos clientes).

Em 2018 a CGD lançou duas unidades móveis adicionais: (i) a 19 de fevereiro em Castelo Branco, e (ii) a 3 de setembro em Portalegre. Através das atuais três (3) unidades móveis, a presença da CGD abrange uma área geográfica com cerca de 10.700 km<sup>2</sup>, percorrendo quinzenalmente mais de 3.000 Km para servir uma população de 43.000 habitantes, distribuída por 52 localidades de 18 concelhos.

Ao nível das redes e ou áreas de autosserviço, no final de 2018, o parque de máquinas era composto por 3.747 equipamentos que registaram 239 milhões de operações num total de 18,6 mil milhões de euros.

### Segmento Universitário

A CGD tem vindo a reforçar a liderança no segmento Universitário, com parcerias nacionais com as Instituições de Ensino Superior (IES) tendo em 2018 firmado acordos de cooperação, entre os quais se destacam a celebração do protocolo com a Universidade Católica e as renovações dos protocolos com o Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG), Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) e Escola Superior de Hotelaria do Estoril (ESHE).

A CGD foi um Banco pioneiro e inovador na relação com a Academia ao longo de 24 anos, sendo também a Instituição financeira em Portugal que há mais tempo permanece ligada ao Ensino Superior, incorporando na oferta e na relação comercial os desafios e necessidades das comunidades académicas. O programa Caixa IU – Institutos e Universidades angariou mais de um milhão de clientes que configuram um segmento estratégico para CGD, o qual, por sua vez, sustenta o continuado investimento na liderança alcançada, através de parcerias nacionais com a IES, tendo em curso 45 acordos de cooperação com algumas das principais Universidades e Politécnicos portugueses, dos quais se destacam a Universidade Católica, o ISEG, Instituto Politécnico de Lisboa e Escola Superior de Hotelaria do Estoril.

No decurso da Nova Época Universitária, no início do ano letivo 2018/2019, a CGD reforçou também o investimento na inovação tecnológica, recorrendo a processos de *onboarding* digital de cliente e contratação célere e eficaz, processando-se a abertura de conta e a adesão a produtos de forma digital através de dispositivos móveis (*tablets*). O investimento de 4,2 milhões de euros na Academia aplicou-se a 45 protocolos e abrangeu 56% da população académica portuguesa.

Ao longo de 24 anos, a CGD evoluiu com as expectativas de 370.000 clientes - docentes e funcionários.

## OFERTA COM BENEFÍCIO AMBIENTAL

O setor financeiro, sendo um dos principais impulsionadores do desenvolvimento económico, desempenha um papel estrutural e potencialmente estruturante na alavancagem de uma economia de baixo carbono. Nesse contexto, a CGD acompanha tendências e oportunidades geradas por novos mercados e agentes de mudança, integrando vertentes dessa evolução no seu portfólio e desenvolvendo oferta financeira que facilite o acesso a produtos ambientalmente responsáveis.

O desenvolvimento de produtos e soluções financeiras que promovam a transição para um modelo económico mais sustentável constitui, desta forma, um vetor fundamental do Programa de Baixo Carbono.

A CGD manteve a comercialização de diversas linhas de financiamento que contribuem de forma efetiva para a redução das emissões de GEE dos seus clientes, abrangendo áreas como a Eficiência Energética, as Energias Renováveis e a Mobilidade sustentável.

No âmbito dos produtos e serviços com benefício ambiental destacam-se:

**Cartão Caixa Viva:** Cartão de débito bancário que permite pagar automaticamente as viagens nos transportes da Área Metropolitana de Lisboa (metro, autocarro, barco ou comboio). Trata-se de um incentivo à utilização de transportes públicos. Este cartão registou 102 milhões de euros de valor transacionado em 2018.

**Cartão Pré-Pago Caixa Webuy:** Cartão emitido apenas em suporte papel, sem emissão de PIN, que serve única e exclusivamente para pagamentos na Internet em *sítes* nacionais ou estrangeiros com maior segurança, contribuindo simultaneamente para o combate à evasão fiscal e a desmaterialização do uso de PVC/plástico. Foram transacionados 9,6 milhões de euros em 2018.

**Caixagest Investimento Socialmente Responsável (ISR):** Fundo de investimento mobiliário aberto vocacionado para investir de forma diversificada em ações (máximo 40%, ponto central 30%) e em obrigações de empresas que apresentam as melhores práticas ESG (*Environmental, Social and Governance*). O objetivo principal do fundo é proporcionar aos participantes o acesso a uma carteira diversificada de ativos com diferentes graus de risco e ou rentabilidade, procurando investir em empresas que apresentam as melhores práticas em áreas como, por exemplo, respeito pelos direitos humanos, impacto ambiental ou gestão de recursos humanos e excluir entidades envolvidas em setores considerados controversos (de impacto social negativo). No final de 2018 registaram-se 87,3 milhões de euros sob gestão.

**Fundo de Investimento Alternativo Aberto Caixagest Energias Renováveis:** Fundo 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 CO<sub>2</sub> e consequentemente, para a melhoria da qualidade do ambiente. O objetivo principal do fundo é proporcionar aos participantes o acesso a uma carteira diversificada de ativos associados, diretamente e indiretamente, às energias renováveis, qualidade do ambiente e ativos “carbon”. No final de 2018 registaram-se 8,3 milhões de euros sob gestão.

**Apoio à Tesouraria de Empresas afetadas por Incêndios:** Linha de crédito com o objetivo de criar condições para que as empresas afetadas pelos incêndios de grandes dimensões que deflagraram no dia 15 de outubro de 2017 possam suprir necessidades de tesouraria ou de fundo de maneo associados ao relançamento da sua atividade. Foram concedidos 950 milhares de euros em 2018.

**Caixa Empresas Energias Renováveis:** Solução que visa promover o investimento das empresas na área das energias renováveis – solares térmicas e fotovoltaicas, hídricas e eólicas, tendo registado 20 milhares de euros de crédito concedido.

## OFERTA COM BENEFÍCIO SOCIAL

A CGD enriquece a sua oferta financeira ao desenvolver e facilitar o acesso a produtos que promovem a inclusão social e financeira dos clientes e que contribuem para dar resposta aos desafios que a sociedade, em geral, e algumas comunidades, em particular, enfrentam – reduzir a exclusão social, económica e digital, aumentar o acesso a cuidados de saúde, incentivar a educação e o conhecimento, fomentar de hábitos de poupança e o espírito empreendedor, destacando-se os seguintes:

**Conta Base:** A CGD disponibiliza desde 31 de dezembro de 2014 uma conta de depósitos à ordem exclusiva para clientes particulares, a Conta Base Extrato, 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 Caixa automática Electron/Maestro com anuidade gratuita, acesso ao serviço Caixadirecta, três levantamentos gratuitos por mês/conta em Agência e transferências nacionais gratuitas entre contas CGD), mediante o pagamento de um preço único. A 31 de dezembro de 2018, encontravam-se abertas 1.848 contas Base.

**Conta de Serviços Mínimos Bancários:** A CGD disponibiliza desde 20 de março de 2000 a prestação dos serviços mínimos bancários (SMB), na sequência da assinatura do protocolo tripartido celebrado entre a CGD, o Governo e o Banco de Portugal e no âmbito do disposto no Decreto-Lei nº 27-C/2000, de 10 de Março de 2000, com o objetivo de permitir o acesso ao sistema bancário aos clientes, independentemente das condições financeiras associadas.

Destinada a clientes particulares que tenham uma única conta no sistema bancário, a conta SMB inclui, para além da manutenção e gestão da conta de depósitos à ordem, o acesso ao serviço Caixadirecta, cartão de débito SMB e as seguintes operações bancárias: (i) depósitos, (ii) levantamentos, (iii) pagamentos de bens e serviços, (iv) débitos diretos, e (v) transferências que, por sua vez, incluem ordens permanentes no interior da União Europeia, transferências a crédito intrabancárias, transferências efetuadas através de caixas automáticos e 24 transferências a crédito SEPA+ e ou ordens permanentes SEPA+, por ano civil, efetuadas através do serviço Caixadirecta *Online*. Pela prestação dos serviços acima mencionados a CGD não cobra qualquer comissão. A 31 de dezembro de 2018 encontravam-se abertas 26.153 contas SMB.

**Crédito Pessoal Saúde Emergência:** Linha de crédito destinada a despesas de saúde imprevistas, com condições de financiamento exclusivas para clientes com rendimento médio mensal igual ou inferior a 3 vezes o salário mínimo nacional. Em 2018 foram concedidos 1,2 milhões de euros de crédito.

**Crediformação Caixa:** Solução com finalidade de apoiar financeiramente os estudantes do ensino superior nas despesas com o curso e na aquisição de material associado à formação. Em 2018 foram concedidos 12,8 milhões de euros de crédito a este título.

**Soluções de Poupança e Investimento:** A CGD tem vindo a prosseguir, junto dos clientes e suas famílias, a estratégia de criação de hábitos de poupança através de soluções facilitadoras e indutoras de aforro, assentes numa ótica de gestão financeira responsável e vantajosa. No final de 2018, existiam 22 mil milhões de euros de saldo de depósitos que permitem reforços.

**Caixa Invest Cultura Criativa** – A CGD negociou com o Fundo Europeu de Investimento a disponibilização de uma garantia ao abrigo do programa Europa Criativa. O instrumento de garantia financeira visa melhorar o acesso ao financiamento por parte das PME do setor cultural e criativo, para apoio ao desenvolvimento de projetos culturais e criativos e ajudar a tornar o setor mais competitivo.

## Economia e Empresas

A CGD tem a missão de apoiar a economia nacional e, simultaneamente, a ambição de ser o principal Banco das empresas, entidades produtoras e empregadoras, com uma presença forte no dia a dia dos seus clientes. A crescente exigência no acompanhamento deste segmento de clientes requer a permanente adequação de soluções capazes de responderem atempadamente às diferentes necessidades, através de uma presença local e de proximidade com o tecido empresarial, potenciando a confiança e solidez por via de uma rede especializada em todo o território nacional. Importa destacar a relevância das PME enquanto macro segmento de negócio crucial para que a CGD assumira a sua quota de mercado natural, contribuindo para o desenvolvimento sustentado da economia Portuguesa, com rentabilidade e salvaguarda do risco associado.

No apoio ao tecido empresarial português, no segmento de negócios (PME e Negócios), destaca-se o lançamento da Linha Capitalizar 2018, solução de crédito com o montante total de 1.600 milhões de Euros que pretende melhorar as condições de acesso no financiamento das PME Portuguesas, com sub-linhas específicas para apoio ao Investimento (microempresas, digitalização) e apoio à Tesouraria.

Releva-se, também, o lançamento da Linha Caixa Invest Inovação, decorrente do programa Innovfin do Fundo Europeu de Investimento com 200 milhões de euros para o financiamento de projetos de inovação e modernização, e a criação do Limite de Descoberto para Empresas (LDE) em euros e moeda estrangeira - um produto diferenciador que alarga o número de empresas com acesso a facilidade de descoberto para necessidades pontuais de tesouraria.

A orientação das funções de Marketing Empresas permitiu a concretização de indicadores que asseguram os elementos diferenciadores da CGD e potenciam a sua competitividade através de: (i) oferta mais completa do mercado; (ii) presença alargada em Portugal e mais 20 países, com gestores especializados; (iii) liderança nas linhas de crédito protocoladas com o Estado Português; (iv) serviço de *internet banking* robustecido quanto às funcionalidades e referência para os seus utilizadores e (v) desenvolvimento de oferta setorial específica.

Em 2018, um conjunto de alavancas de negócio garantiu a dinâmica dos fatores competitivos referidos, destacando-se: (i) operações estruturais, ao nível da agilização e automatização de tarefas associadas ao processo de concessão de crédito, de forma a agilizar tempos de resposta aos clientes; (ii) *upgrade* da oferta Empresas Programa de Reconhecimento e oferta CaixaTOP, tendo como um dos principais objetivos assegurar maior crescimento e rentabilidade neste segmento, nomeadamente nas PME, dando visibilidade às empresas com características de maior dinamismo e de bom risco; (iii) reforço da dinamização e sistemática comercial, e (iv) revisão dos mecanismos de *pricing*.

A implementação destas alavancas de suporte à ambição da CGD para o segmento das empresas tem permitido: (i) conquistar quota de mercado, com destaque para o *leasing* mobiliário e imobiliário, comércio externo e TPA; (ii) crescer no crédito a PME associadas a indústrias transformadoras, transportes e armazenagem e no alojamento e restauração; (iii) financiar a economia com 1.700 milhões de euros de crédito de médio-longo prazo e 3.800 milhões em crédito comercial, e apoiar a tesouraria de curto prazo; (iv) aumentar a base de novos clientes e a retenção e fidelização dos existentes; (v) aumentar as transações digitais de *factoring* e *confirming* e as operações documentárias de comércio externo; (vi) inovar na oferta e potenciação das atividades de exportação e importação do setor agrícola; (vii) reconhecer a melhores empresas através do Programa Caixa TOP; (viii) alargar a oferta seguradora, em parceria com a COSEC; (ix) assegurar o maior e mais abrangente portefólio de soluções de investimento a médio e longo prazo - BEI, FEI, IFD, PME Investimentos, Turismo de Portugal e SPGM, e (x) obter uma posição destacada nas principais linhas governamentais.

## INOVAÇÃO FINANCEIRA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

No âmbito da oferta orientada para a sustentabilidade, reforça-se a alusão anterior ao Fundo Caixagest Investimento Socialmente Responsável (ISR), uma vez que conjuga referenciais e critérios ambientais e sociais, mantendo-se como exemplo de inovação social e financeira e constituindo-se, igualmente, como o único fundo de investimento em Portugal com estas características.

O flagelo dos incêndios que assolou Portugal em 2018 promoveu debates e despertou a atenção da sociedade civil para a preservação do capital natural e da biodiversidade do país. A CGD respondeu com a disponibilização de linhas de crédito específicas para apoiar as vítimas e permitir a reconstrução das zonas afetadas, com particular destaque para a recuperação de habitações permanentes e acessos a cuidados de saúde emergentes não disponíveis num quadro de catástrofe regional, criando, também, condições para a recuperação e ou manutenção da atividade económica das empresas e negócios afetados, alguns dos quais enquadrados na exploração agrícola, agropecuária e florestal – áreas mais afectadas.

A Instituição continuou a apoiar o debate de temas importantes para o futuro da sociedade, da economia, da inovação tecnológica e seus impactos, do empreendedorismo, da Indústria e Globalização 4.0, entre outros, de forma a contribuir para um conhecimento atualizado e capaz de favorecer o crescimento do tecido empresarial português, através dos Encontros Fora da Caixa - programa orientado a uma visão integrada e estratégica para Portugal, com o compromisso e a intervenção da Administração da CGD, que percorreu todos os distritos do país, sob diferentes agendas de debate, testemunhos de oradores e especialistas convidados, junto de comunidades civis e empresariais locais.

Em 2018, a aposta estratégica nos meios e recursos digitais manteve-se, evoluindo-se na proposta de valor endereçada ao cliente, consistente em todos os canais e pontos de contacto, mantendo a preocupação com a prestação de serviços de proximidade e excelência às populações de regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos.

A CGD combina a disponibilidade do seu portefólio de serviços com a inovação tecnológica e multicanal – rede de agências, agências móveis itinerantes, caderneta digital, Caixadirecta, APPs (mobile), *call center*, etc. - e a inclusão socio financeira de pessoas com necessidades especiais e ou níveis de deficiência dependentes da disponibilização de meios exclusivos de contacto, relação e ou mobilidade.

No âmbito do processo de transformação digital, foi lançado o processo de abertura de conta à distância por videochamada a partir dos canais *online* da CGD, em qualquer lugar, correspondendo às expectativas e necessidades dos cidadãos condicionados por razões de horário e ou impossibilidade de deslocação a uma agência, entre outros motivos.

### **Caderneta Digital**

A CGD lançou uma nova versão digital da sua caderneta. A App Caderneta pretende complementar a experiência do cliente com a história e emblemática caderneta, utilizada por muitas gerações de portugueses. O empenho e investimento na inclusão digital dos clientes é contínuo, de modo a facilitar a adoção da tecnologia para uma melhor e mais acessível utilização dos serviços financeiros prestados.

O novo serviço Caixa Easy também assinalou a evolução digital da CGD ao permitir que, através de *smartphones*, qualquer cliente efectue transferências imediatas de pequenos montantes com base no número de telemóvel dos aderentes, de clientes registados no serviço e/ou para contas à ordem de utilizadores do serviço MB WAY. Uma nova App Caixadirecta foi lançada, com um número de funcionalidades mais alargado, onde se inclui a autenticação por reconhecimento facial, realização de operações com comando de voz e pagamentos de serviços a partir de faturas em formato PDF.

A relação com a população académica assentou em procedimentos bancários totalmente digitais. A adesão ao cartão de identificação é, atualmente, efetuada sem a utilização de qualquer suporte em papel, sendo utilizados dispositivos móveis no atendimento dos novos alunos e processos digitais e automatizados aquando da criação do novo cliente, abertura de contas e ativação de serviços. Este processo totalmente digital e direcionado para a população do ensino superior, universitário e politécnico possibilitou uma redução significativa no consumo de papel afeto a documentação legal, fotocópias e impressos, anulando, também, a necessidade de consumo de tinteiros associados a estes procedimentos.

A renovação do modelo de atendimento ao cliente nas Agências CGD está patente nas agências da Boavista no Porto e do Lumiar em Lisboa, equipadas com *wi-fi* e com plataformas digitais para operações frequentes, tendo, nas agências piloto, terminado o sistema atendimento por senhas.

Simultaneamente, a CGD tem vindo a modernizar as suas plataformas digitais. Em 2018, alcançou 1,4 milhões de clientes digitais ativos, representando um crescimento de 9% face a dezembro de 2017. Quanto aos clientes empresa, 147.000 clientes ativos representam um aumento de 4% face ao ano anterior. Para mais informação sobre Clientes Digitais Ativos poderá ser consultada a página 781 deste Relatório de Gestão 2018.

### **O Grupo CGD**

Relativamente às sucursais e filiais internacionais do Grupo CGD, enquadram-se os repetivos âmbitos de atividade e mercado e destacam-se algumas das iniciativas que contribuíram para o desenvolvimento económico das comunidades onde estão inseridas.

#### **Banco Caixa Geral – Angola**

O BCGA é uma instituição de direito angolano, constituída em 2 de Julho de 2009, presente, para além de Luanda, em mais 10 províncias, sendo essencialmente direcionada para o segmento das grandes e médias empresas e mercado *affluent*. A sua missão visa contribuir para o sucesso e crescimento dos seus clientes e para o progresso e desenvolvimento de Angola.

De modo a assegurar a transposição das políticas corporativas do Grupo CGD para o BCGA em matéria de prevenção e gestão de conflitos de interesses, em linha com os últimos requisitos emanados pelas autoridades de supervisão Europeia, foi actualizada a Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses do BCGA, que estabelece: (i) os princípios de atuação, (ii) as normas de conduta profissional

a observar pelos colaboradores no exercício das respetivas actividades e ou funções e (iii) as medidas de carácter organizativo e os procedimentos necessários para assegurar uma adequada prevenção e gestão eficaz dos eventuais conflitos de interesses, reais ou potenciais, sem prejuízo da sua aplicação complementar relativamente às matérias com regulamentação específica.

### **Banco Comercial de Investimentos – Moçambique (BCI)**

O BCI posiciona-se como uma referência no sistema financeiro da África Subsariana ao nível da aplicação das melhores práticas, competitividade, inovação e qualidade de serviço, visando alcançar a liderança do mercado nacional. Em 2018, diversas ações promoveram o empreendedorismo com o objetivo de acelerar o crescimento de micro, pequenas e médias empresas e dinamizar a sua capacidade de inovação e de criação de emprego.

O BCI patrocinou a sétima edição do Prémio “100 Melhores PME”, conjuntamente com o Ministério da Indústria e Comércio (MIC) e a Sociedade Independente de Comunicação (SOICO). O patrocínio do BCI reforçou, uma vez mais, o seu compromisso e posicionamento como o parceiro certo das PME em Moçambique, com produtos e serviços que respondem às suas necessidades, contribuindo deste modo, para a criação de riqueza, de mais emprego e melhor bem-estar social em Moçambique.

Em 2018, o projeto “Super Mentores”, plataforma de apoio a Empreendedores e Micro Empresas de Moçambique - programa de desenvolvimento do empreendedorismo do Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME) e pela CD Brand – contribuiu para incentivar o espírito empreendedor e inovador moçambicano, através da criação de micro e PME (MPME), garantindo orientação e aconselhamento aos empreendedores para que possam crescer profissionalmente, melhorando a sua qualidade de vida e assegurando o desenvolvimento económico do país.

### **Banco Comercial do Atlântico – Cabo Verde (BCA)**

O BCA tem como visão consolidar a liderança do mercado e ser reconhecido como a mais sólida e eficiente instituição bancária de Cabo Verde, comprometida com o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros e de confiança com todos os seus *stakeholders*. Em 2018, manteve a comercialização de produtos e serviços que contribuem para o desenvolvimento económico de Cabo Verde como, por exemplo, a linha de crédito de médio e longo prazo, destinada a projetos de investimento e a linha de apoio à tesouraria para financiar necessidades correntes das empresas.

No âmbito das comemorações do dia Mundial da Poupança, o BCA realizou palestras de sensibilização nas cidades da Praia e dos Espargos, com o objetivo de aprofundar os conhecimentos dos participantes ao nível da gestão do orçamento familiar.

Com o objetivo de dinamizar encontros entre os parceiros financeiros e os empresários locais, o BCA participou no Encontro com Empresários organizado pela Câmara Municipal de São Miguel, onde apresentou a Linha de Crédito para Pequenas e Médias Empresas - PME, uma oferta de produtos financeiros destinada às micro, pequenas e médias empresas e associações e micro crédito e prestou esclarecimentos sobre as garantias exigidas pelo Banco na conceção de crédito.

Destaca-se, também, a conta BCA Poupança Jovem, para jovens até aos 30 anos e que possibilita a acumulação de poupança, detendo 10,5 milhões de euros de saldo de depósitos no final de 2018.

Ao nível dos canais eletrónicos, 52.057 clientes e reconhecem o investimento do BCA na evolução digital.

### **Banco Interatlântico, S.A. – Cabo Verde (BI)**

O BI distingue-se como prestador de um serviço financeiro global de qualidade, diferenciador na relevância e forte na responsabilidade e compromisso que subjazem ao seu desempenho, contribuindo para um elevado padrão ético, para o desenvolvimento económico do país, o reforço da competitividade, capacidade de inovação e satisfação dos colaboradores e demais *stakeholders* essenciais.

Em 2018, o BI manteve a comercialização de produtos e serviços que contribuem para o crescimento sustentável, destacando-se a linha de Crédito Formação Universitária ao nível do aumento da formação e capacitação da população de Cabo Verde.

Ao nível da acessibilidade financeira digital, o BI detinha 18.230 contratos ativos BIN@NET em 2018, subdividindo-se em 15.274 clientes particulares e 2.956 clientes empresas.

Em 2018, é reconhecido como o “Melhor Banco Comercial” em Cabo Verde, atribuído pela publicação editorial internacional *Global Banking and Finance Review*.

#### Valor em carteira para cada produto do Banco Interatlântico (31 de dezembro de 2018)

Produtos/Serviços com benefícios sociais	Indicador	Valores
BI Crédito Formação Universitária	Montante (milhares de euros)	209
Linha de crédito para estudantes do ensino superior com garantia mútua	Montante (milhares de euros)	136
Abertura de conta ao abrigo dos serviços mínimos bancários (gratuitos) *	Nº de contas abertas	4.242
BI Conta Poupança Jovem*	Montante (milhares de euros)	1.570
BI Linha Trade Finance	Montante (milhares de euros)	331
BI Sustentável	Montante (milhares de euros)	**

\* Produto ao abrigo da legislação local. \*\* Não existem valores em carteira, com referência a 31 de dezembro de 2018.

#### Banco Internacional de São Tomé e Príncipe (BISTP)

O BISTP é o Banco mais antigo do sistema financeiro de São Tomé e Príncipe, atuando como Banco universal desde 1993, orientado para a atividade de retalho, no apoio a empresas e particulares.

A dinâmica do mercado e a diversidade crescente das necessidades dos clientes orienta o BISTP para uma política comercial mais proativa e diferenciada. Para além da oferta de produtos e serviços financeiros tradicionais e homogéneos o BISTP privilegia a criação de novos produtos e serviços.

Na ótica do segmento mais jovem, destaca-se a Conta Poupança Júnior, para crianças e jovens entre os 0 e os 18 anos, enquanto produto de incentivo à poupança.

No apoio à formação académica, o BISTP possui a linha de crédito universitário, destinada a cursos de Licenciatura, Pós-graduação, MBA, Mestrado e Doutoramento em São Tomé e Príncipe e no estrangeiro.

#### Banco Nacional Ultramarino – Macau (BNU)

O BNU Macau é o primeiro Banco emissor de papel-moeda em Macau, com 116 anos de história, a apoiar a comunidade local. O BNU faz parte da história e da vida financeira de Macau, mantendo um papel ativo no desenvolvimento social e económico do território, apoiando as atividades empresariais locais.

Em parceria com a UnionPay, o BNU lançou um serviço inovador de pagamentos via *QR code*, exemplo da importância das expectativas dos clientes e do empenho e investimento na sua evolução digital.

Em 2018, o BNU Macau recebeu 6 distinções, destacando-se pelo quarto ano consecutivo o prémio de “Melhor Banco em Responsabilidade Social – Macau” e o de “Melhor Banco de Retalho – Macau”, pela *International Finance Magazine*. Os esforços no desenvolvimento de um Banco mais digital, cada vez melhor e mais seguro, permitiram o prémio de “Banco Mais Inovador” pela *The European Magazine*.

#### Sucursal BNU Timor

O Grupo CGD foi o primeiro banco a instalar-se em Timor-Leste, sendo atualmente mais antigo do sistema financeiro a operar neste território. Uma das suas missões é contribuir para o desenvolvimento sustentado da economia.

Para o segmento Particulares, destacam-se, sobretudo, os financiamentos para apoio à melhoria do ambiente social e familiar, designadamente os que se relacionam com a aquisição de bens para fins domésticos, viaturas, apoio à saúde e estudos e ainda para melhoramentos na habitação. Salienta-se a linha de crédito para Educação e Saúde que permite o financiamento de despesas de educação e a resposta à cobertura de despesas de saúde inesperadas por parte do agregado familiar.

Destaca-se, também, a linha de qualificação profissional, em colaboração com a Secretaria de Estado da Formação Profissional e Emprego de Timor-Leste que visa apoiar trabalhadores timorenses no estrangeiro no âmbito de programas de qualificação profissional.

### Sucursal de França

A Sucursal de França da CGD exerce atividade na banca de retalho com uma oferta própria de produtos e serviços. Com uma forte reputação e prestígio, dispõe de uma agência central de empresa para apoio à internacionalização das empresas portuguesas. A presença da CGD em França representou o primeiro banco português a operar naquele país, considerando ativos e rede de balcões.

2018 foi marcado pela greve dos colaboradores da Sucursal de França contra a alienação da mesma.

O Governo Português manteve um contacto próximo e construtivo com a Comissão Europeia sobre o Plano Estratégico 2017-2020 da CGD, nomeadamente quanto à relevância da sua sucursal em França. No seguimento dessas diligências, o plano estratégico foi atualizado para reforçar a rentabilidade da CGD à luz das atuais condições do mercado, refletindo o sucesso da implementação contínua de medidas de controlo de custos, sob a meta de redução do crédito malparado tendo em conta o bom desempenho recente, reconhecendo como atividade relevante para a operação do grupo CGD. Neste contexto, a CGD manterá sua presença em França, em benefício da comunidade portuguesa naquele país e da sua estratégia de negócio.

### Banco Caixa Geral (BCG) – Brasil

O BCG Brasil responde a indústrias - através da sua carteira de clientes empresa - dos mais diversos setores de atividade, através de uma diversificada oferta de produtos e serviços financeiros. Sejam empresas portuguesas e espanholas com presença no Brasil ou grupos brasileiros com negócios em países onde a CGD está presente, os clientes contam com soluções avançadas que promovem a aproximação dos mercados globais. Como principais operações em 2018, destacam-se a assessoria financeira na venda de participação acionária de ativos hospitalares a um dos maiores grupos do setor de saúde; a assessoria financeira na estruturação e coordenação de emissões de debêntures para empresas do setor de gestão de frotas no montante de R\$ 380 milhões e a operação de Swap no valor de R\$ 58 milhões com um grupo Português do setor de mineração.



## 5. O Nosso Valor de Relação

**Confiança.** O capital que a CGD recebe e transforma no valor que preserva.

Relações duradoras sustentam-se em profissionalismo, ética, integridade e respeito. Para que tal aconteça, os colaboradores transformam conhecimento e experiência em criatividade, dinamismo e iniciativas que inspiram confiança, que contribuem para a boa reputação da Instituição, a evolução da economia e as mudanças exigidas pela sociedade. Por isso, o capital de relação da CGD converte-se em valor que contribui para o desenvolvimento sustentável da economia e sociedade.



### Valor de Relação

#### SERVIÇO

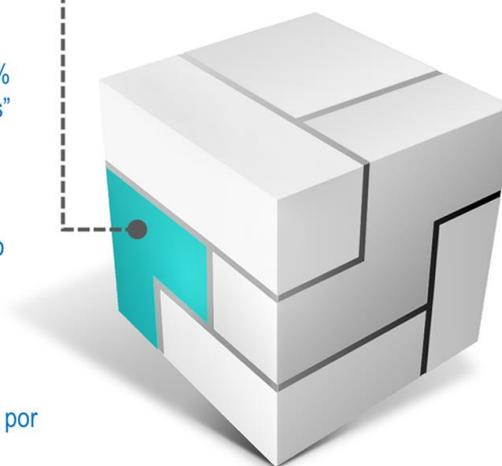
- Qualidade do Serviço - 80% dos clientes particulares e 73% das PME manifestaram-se “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a sua experiência global com a CGD

#### RISCO E COMBATE À CORRUPÇÃO

- Integração de critérios ambientais, sociais e de governação (ESG) na Gestão de Risco
- O número de reclamações reduziu 13,7% face a 2017

#### CADEIA DE FORNECIMENTO

- 93,5% dos fornecedores contratados em 2018, abrangidos por cláusulas ambientais e sociais vinculativas



Porque 142 anos de história ao lado dos Portugueses, das suas famílias e negócios, constituem um legado de experiência capaz de promover a inovação necessária para corresponder às expectativas dos *stakeholders* e de muitas gerações.

A CGD disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respetivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma clara, correta, segura e acessível, de modo a que o cliente possa fazer uma escolha livre, ponderada e responsável. As ações promocionais, de publicidade e de *marketing*, que incidem sobre as suas atividades, produtos e ou serviços são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.

A CGD acompanha permanentemente a introdução 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 da sua atividade aos seus públicos.

Com o propósito de ajustar a sua atuação em conformidade com estes deveres de conduta, a CGD procede, sistematicamente, à análise dos seus procedimentos e normativos internos relativos a essas matérias, identificando as oportunidades de melhoria e incorporando as alterações de âmbito legal e ou regulamentar.

#### QUALIDADE DO SERVIÇO

A melhoria da experiência do cliente é uma prioridade para a CGD, sendo um dos temas centrais para o reforço das propostas de valor comunicadas aos clientes. A avaliação da qualidade de serviço e identificação de melhores práticas constituem-se, assim, como indicadores essenciais à promoção de uma boa relação com os clientes e à otimização contínua dos níveis de satisfação.

2018, o programa de avaliação de satisfação e qualidade focou-se em três metodologias:

- i. Entrevistas telefónicas a clientes com inquérito, focadas na estimativa da qualidade de serviço percecionada;
- ii. “Visitas mistério” em toda a rede de Agências que analisam a qualidade do serviço prestado pelos colaboradores, identificação boas práticas e oportunidades de melhoria, e
- iii. Avaliação de índices externos de monitorização da qualidade percecionada, por via da análise da qualidade de serviço, ao nível de clientes Particulares, Negócios e Empresas.

Como principais resultados, destacam-se a elevada proporção de clientes satisfeitos, com 80% dos clientes Particulares e 73% das Empresas e Negócios a manifestarem “estar satisfeito” ou “muito satisfeito” com a sua experiência global com a CGD.

A CGD proporciona aos seus clientes um serviço de qualidade assente nas melhores práticas bancárias e financeiras e no conhecimento, ao nível do negócio, que tem dos clientes, das suas necessidades, das suas capacidades e do seu potencial.

As respostas às solicitações dos clientes pautam-se pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e criteriosa adequação dos produtos e meios técnicos disponíveis, de forma a proporcionar aos interessados, como resultado, relações de excelência.

A CGD mantém a liderança nos principais segmentos de clientes e de produtos, com destaque para os fundos de investimento mobiliário e depósitos, crédito às famílias, pagamentos e cartões bancários e na banca digital, com 1,4 milhões de clientes no Caixadirecta *Online*.

No reforço da proposta de valor para o cliente, realça-se o alargamento da oferta das Contas Caixa, solução multiproducto para clientes Particulares, com o lançamento do Crédito Pessoal Caixadirecta *Online* que permite a contratação à distância e o serviço Caixa Casa Fast, com “Decisão rápida” assente em três passos; (i) Simulação e Decisão; (ii) Avaliação e Confirmação e (iii) Escritura com resposta em 10 dias úteis. Por sua vez, a oferta no âmbito dos cuidados de saúde contemplou o alargamento do seguro de saúde Multicare até aos 65 anos.

## Reclamações

Em 2018 o número de reclamações registadas na CGD, S.A. continuou a diminuir, tendo o volume total de 13.045 incidentes ficado 13,7% abaixo do registado em período homólogo de 2017.

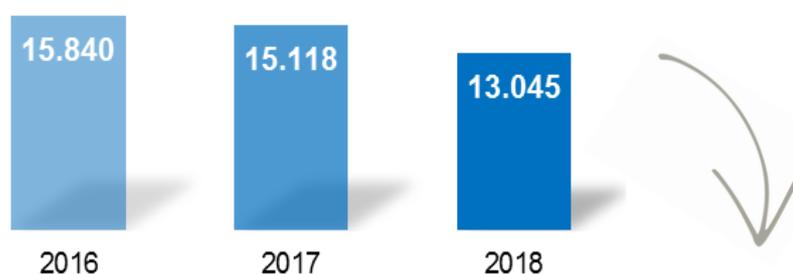
Os temas com maior destaque foram os Meios de Pagamento e o Atendimento, com 26% e 25% do total, respetivamente. No entanto, quanto aos Meios de Pagamento, verificou-se um decréscimo de 22% nas ocorrências relatadas.

O número de reclamações continuou a reduzir, também, para os instrumentos financeiros (-28% do total), depósitos (-27% do total), canais *self-service* (-14% do total) e o crédito (-6% do total).

Em contraponto, o Atendimento sofreu um aumento nas reclamações relacionadas com o tempo de espera no Caixadirecta Telefone, com a alteração do modelo de serviço e o incremento do modelo de gestão à distância.

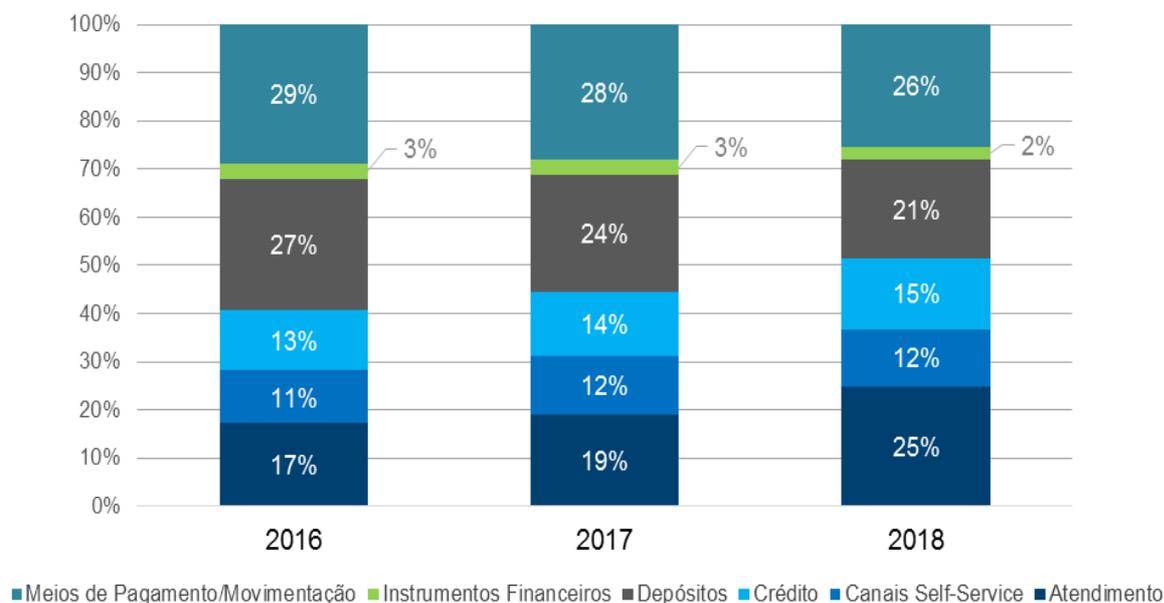
### Total de reclamações por ano

Âmbito CGD, SA



**Distribuição dos temas no total das reclamações**

Âmbito CGD, SA

**Banco Comercial do Atlântico – Cabo Verde (BCA)**

As reclamações são rececionadas por correio eletrónico, carta e livro de reclamações. Foram analisadas 88 reclamações, 38% via livro de reclamações. Áreas que originaram maior número de reclamações:

- Rede Comercial – 41%
- Meios de Pagamentos - 16%
- Depósito e Aplicações Financeiras -16%

**Banco Interatlântico, S.A. – Cabo Verde (BI)**

Em 2018 não foi realizado qualquer estudo de satisfação de clientes. No entanto, o BI registou 51 reclamações, estando os principais temas relacionados com o atraso na prestação de serviço (entrega de 2ª via do PIN do Cartão Visa e na entrega de cartões de débito e crédito), com o odor no interior da Agência em Sal-Rei e com a ausência de um sistema de senhas.

**Banco Caixa Geral (BCG) – Brasil**

Foi implementado canal de satisfação de clientes em 2018 (avaliação do atendimento da Ouvidoria). Durante o ano de 2018 o BCG Brasil não registou reclamações, através de seu canal de Ouvidoria.

**GESTÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

Em 2018, a CGD garantiu a manutenção de seis processos certificados:

- Conceção, planeamento e execução de operações em mercados financeiros;
- Gestão, execução e controlo de Processos Operativos;
- Gestão e tratamento de sugestões e reclamações de clientes, com exceção das que configurem fraude;
- Serviços de desenvolvimento e manutenção das aplicações e Sistemas de Informação em alinhamento com as necessidades do negócio da CGD, bem como os serviços de gestão, suporte, monitorização e controlo de *hardware*, comunicações e *software* base, que garantem o funcionamento das aplicações e dos sistemas de informação necessários à operação normal do negócio do Grupo CGD, e
- Sistema de Gestão Ambiental - Atividades, produtos e serviços desenvolvidos no Edifício Sede.

## Área de Experiência de Cliente

A Área de Experiência de Cliente é responsável pelos mecanismos e procedimentos associados à gestão das reclamações, centrando-se na melhoria contínua da experiência dos clientes, particulares e empresas, para assegurar o aumento de satisfação, confiança e lealdade na relação com a CGD. Gerir e intervir de forma rápida e adequada sobre a insatisfação manifestada e incorporando a aprendizagem resultante do contacto e interação com os clientes, a par com os restantes indicadores de qualidade na otimização de processo e no desenvolvimento da oferta comercial contribui para uma relação mais consistente entre a Instituição e os seus *stakeholders* essenciais.

Destacam-se as principais iniciativas desenvolvidas:

- Continuação do acompanhamento da satisfação de clientes reclamantes, por avaliação mensal;
- Utilização otimizada do formulário *on-line* disponibilizado no Espaço Cliente, com a segregação de pedidos de informação e reclamações e ou sugestões, de forma a assegurar o correto encaminhamento das solicitações do cliente, consoante a natureza do contacto;
- Melhoria da experiência *self-service* no Espaço Cliente, através da disponibilização de FAQ e soluções para questões recorrentes;
- Constituição da Área de Experiência de Cliente, que integra a Área de Atenção ao Cliente (gestão e tratamento de reclamações) e a Área de Satisfação de Cliente (monitorização de processos e satisfação do Cliente), de forma a possibilitar uma visão mais integrada do interesses e ou necessidades de cada cliente;
- Revisão do modelo de reporte e acompanhamento de oportunidades de melhoria identificadas no tratamento de reclamações;
- Iniciativas na gestão de reclamações, como p.e. adequação aplicacional, organizacional e procedimental, com vista ao aumento da eficiência na análise e resposta às solicitações recebidas;
- Adaptação ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), e
- Adaptação à nova legislação sobre o Livro de Reclamações, em articulação com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

## GESTÃO DE RISCO

Em 2018 a CGD reforçou os seus procedimentos para uma gestão de risco mais abrangente e ciente das mudanças de mercado e tendências regulatórias, integrando critérios sociais e ambientais no processo de avaliação de risco e na decisão de concessão de crédito. O analista de risco, no âmbito da avaliação qualitativa de *rating*, analisa as questões ambientais, sociais, laborais e relacionadas com o combate à corrupção. As respostas a estas questões influenciam o *rating* do cliente, subjacente ao processo de decisão de crédito. Subsequentemente, no processo de decisão de crédito, a Direção de Riscos de Crédito avalia a existência de riscos sociais e ambientais e confirma a aplicação dos critérios de exclusão setorial definidos em normativo interno e publicados oficialmente, enquanto política de atuação, no *site* corporativo.

A Sustentabilidade e o impacto socio ambiental - *Environmental, Social and Governance* (ESG) - constituem um fator de risco qualitativo tido em consideração na avaliação de *rating*, no âmbito do quadro político-jurídico em que a empresa proponente e ou o projeto se insere.

### Princípios de Exclusão e Limitação Setorial

No âmbito dos Princípios de Exclusão e Limitação Setorial publicados *site* corporativos, a CGD não financia projetos que possam estar inseridos nas seguintes categorias e ou setores de atividade:

- Produção ou comércio em qualquer produto ou atividade considerada ilegal no país onde o investimento ocorre, ou seja considerada ilegal nos termos de regulamentos ou convenções e acordos internacionais, entre os quais se inserem os que a CGD subscreve ou integra;
- Empresas e ou projetos que utilizem mão-de-obra infantil ou trabalho considerado forçado;
- Empresas e atividades relacionadas com prostituição;
- Empresas e ou projetos de divulgação de informação discriminatória ou que pratiquem atos discriminatórios em termos religiosos, políticos, raciais ou de género e
- Empresas e ou atividades de comércio não licenciado de vida selvagem e ou de espécies em vias de extinção.

Se uma empresa ou projeto, após a concessão de crédito, desenvolver atividades nas condições identificadas como de exclusão, a CGD tomará providências para o seu enquadramento nas políticas de crédito, nomeadamente o cancelamento ou cancelamento da relação com o cliente ou entidade, podendo intervir de forma a ser ressarcida por quaisquer danos causados, tangíveis ou intangíveis.

### **Modelos de financiamento setorial**

A CGD mantém processos proativos e abrangentes que facilitam a identificação de impactos económicos, ambientais e sociais, efetivos e potencialmente negativos derivados de decisões e iniciativas associadas ao ciclo de vida de um produto, serviço ou de uma atividade institucional, com o propósito de os evitar e mitigar.

No âmbito da atividade comercial, a CGD reconhece a existência de setores de atividade ou projetos que podem contribuir negativamente para o desenvolvimento sustentável e para o risco económico, socio ambiental e reputacional, definindo princípios, linhas orientadoras e requisitos a aplicar aos modelos de financiamento na sua carteira de clientes.

### **Risco Operacional**

A gestão do risco operacional no Grupo CGD encontra-se suportada num conjunto de orientações, metodologias e regulamentos reconhecidos como "boas práticas":

- Princípios e abordagens de gestão do risco operacional decorrentes do Acordo de Basileia II;
- Metodologias de controlo interno propostas pelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) e definidas no âmbito do CobiT (*Control Objectives for Information and related Technology*) e
- Abordagem subjacente ao Modelo de Avaliação de Riscos implementada pelo Banco de Portugal.

O Grupo CGD deverá assegurar a adoção de melhores práticas na gestão de risco, aplicando este princípio da seguinte forma:

- i. Desenvolvendo uma forte cultura de gestão de risco focada em salvaguardar a solvência e capacidade de financiamento do banco, evitando riscos que possam afetar os *stakeholders*, em particular os depositantes, e assegurando uma forte reputação e imagem no mercado.
- ii. A Declaração de Apetência pelo Risco, que codifica formalmente a apetência pelo risco do Banco, detalhando o nível máximo de risco que o banco está disposto a assumir para cada categoria de risco considerada material. Esta estratégia de risco está diretamente relacionada com os objetivos e plano estratégico da Instituição, regularmente revisto e monitorizado pelo Conselho de Administração e pela equipa de gestão alocada.

Com o objetivo de reforçar as práticas de gestão de risco alinhando-as com as melhores práticas internacionais, a CGD atualizou a Declaração de Apetência pelo Risco do Grupo em vigor. Esta iniciativa teve como objetivo assegurar uma linguagem atualizada e consistente no que diz respeito ao entendimento das categorias e níveis de risco que o Grupo CGD está disposto a assumir, cumprindo simultaneamente, objetivos estratégicos, requisitos regulatórios e metas acordadas com o acionista.

## COMBATE À CORRUPÇÃO E ÀS TENTATIVAS DE SUBORNO

O sistema de controlo interno da CGD integra procedimentos documentados e práticas para deteção e prevenção de situações de corrupção, tentativas de suborno e infrações conexas - designadamente através do 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, vinculando toda a atividade e colaboradores da Instituição.

Para o efeito, destacam-se os seguintes mecanismos:

- Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares que possibilita a comunicação, por parte dos colaboradores, de situações enquadráveis no fenómeno da corrupção;
- Sistema de Gestão de Desempenho dos colaboradores que inclui o parâmetro de avaliação “Atitudes e Comportamentos”, onde é aferida a dimensão ética e de prevenção da corrupção Função de *Compliance Officer* disseminada;
- Formação contínua a todos os colaboradores do Grupo CGD;
- Sistema de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo, que identifica o perfil de risco dos clientes;
- Divulgação da Política de Sanções no *site* corporativo;
- Princípios em Matéria Tributária, e
- Princípios de Exclusão e Limitação Setorial.

### Principais iniciativas relacionadas com prevenção do branqueamento de capitais

Para o cumprimento dos normativos legais, regulamentares e recomendações emanadas por entidades internacionais relevantes em matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PBC/CFT), a CGD tem implementado um sistema avançado e eficaz de prevenção dos fenómenos do branqueamento de capitais (BC) e do financiamento do terrorismo (FT) que permite identificar, avaliar e mitigar os riscos potenciais associados aos seus Clientes e às relações de negócio com estes estabelecidas.

A atividade de PBC/CFT é desenvolvida tendo por base políticas e procedimentos definidos com o objetivo de ser assegurado o rigoroso cumprimento das normas legais, regulamentares, de ética, deontológicas e de boas práticas internacionalmente aceites.

Neste âmbito, a CGD está dotada de ferramentas informáticas adequadas à PBC/CFT, com destaque para 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 das transações e dos clientes é efetuada de forma contínua, sistemática e em função de indicadores estabelecidos com base numa abordagem baseada no risco (RBA - *Risk Based Approach*).

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. No *site* salienta-se, ainda, a publicação, em 2018, dos Princípios de Aceitação e Manutenção de Clientes e a atualização da Declaração PBC/CFT.

Pela importância e impacto na atividade bancária desenvolvida pela CGD, destaca-se, em 2018, o desenvolvimento de vários projetos para o cumprimento das obrigações decorrentes da entrada em vigor da Lei n.º 83/2017 de 18 de agosto e do Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal, designadamente na atualização de normativo interno (políticas e procedimentos) e a adaptação das ferramentas informáticas.

Paralelamente, é de destacar a realização, pela Direção de Auditoria Interna, de testes de efetividade ao sistema de controlo interno da CGD em matéria de PBC/CFT, conforme determinado no artigo 17º da Lei n.º 83/2017 de 18 de agosto e no artigo 8º do Aviso n.º 2/2018 do Banco de Portugal.

Sendo 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, foi disponibilizada formação específica em diversos formatos, o que constitui um dos aspetos basilares de todo o sistema de PBC/CFT.

Neste âmbito, em 2018 foram realizadas ações de formação sobre PBC/CFT aos novos colaboradores, aos estagiários integrados no Projeto “Academia de Verão e NEU 2018” e aos colaboradores da rede de Gabinetes de Empresas que, neste caso, envolveu um total de 195 formandos.

### **Prevenção da Corrupção**

No que respeita às medidas de prevenção da corrupção, o sistema de controlo interno da CGD 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 informação relativa aos respetivos Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, ao abrigo da Recomendação do CPC n.º 1/ 2009, de 1 de julho.

Para além dos procedimentos e normas internas acima identificados, que integram o sistema de controlo interno, toda a atividade da Instituição 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 31.º do Código de Conduta, que consagra expressamente:

1. 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, e
2. 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.

Em 2018, a CGD adotou o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, que concretiza as orientações emanadas pela sua Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas (PPCIC). Esta política 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. As disposições constantes da mesma são complementadas ainda e sempre que necessário, em normativos internos específicos ou outros instrumentos.

A PPCIC da CGD prevê, também, a possibilidade de os colaboradores comunicarem situações que sejam do seu conhecimento e entendam enquadráveis no fenómeno da corrupção. Esta comunicação é efetuada através dos mecanismos definidos, internos ou externos, onde se inclui o Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI).

No decorrer de 2018, por forma a cumprir as exigências legais decorrentes da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto e da Lei n.º 28/2017, de 30 de maio, a CGD efetuou as necessárias alterações ao SCIPI, as quais respeitaram aos domínios das comunicações abrangidas pelo Sistema e à definição do regime de anonimato para determinadas comunicações.

Importa ainda referir que a PPCIC estabelece que a CGD disponibiliza formação a todos os colaboradores em temas relacionados com a prevenção da corrupção e infrações conexas. Em 2018 foi ministrada formação em temas relacionados com a prevenção da corrupção e infrações conexas a novos colaboradores, a atuais colaboradores de diferentes órgãos de estrutura e aos *Compliance Officers* das Entidades do Grupo CGD. Neste âmbito é também assegurada a formação *e-learning* em “Prevenção do Branqueamento e do Financiamento ao Terrorismo na Intermediação Financeira”, sujeita a avaliação final com nota mínima de aprovação de 75%.

Complementarmente, a avaliação de desempenho anual dos colaboradores inclui a componente de “Atitudes e Comportamentos” onde é aferido o compromisso demonstrado no âmbito dos procedimentos éticos e alinhados com o Código de Conduta da CGD, o qual contempla disposições específicas sobre Prevenção da Corrupção.

Relativamente aos potenciais fornecedores e prestadores de serviços, a CGD avalia-os quanto aos diversos riscos enumerados na Política de Subcontratação do Grupo CGD, entre os quais figuram o risco de *compliance* e o risco reputacional, sendo que este último pode incorporar práticas de corrupção.

Além do mencionado escrutínio, os contratos estabelecidos com fornecedores implicam a adesão à Declaração Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais, de acordo com a qual, entre outros aspetos, se comprometem a cumprir todas as leis e demais regulamentação aplicáveis às atividades que realizam e ou setores económicos nos quais se integram e a adotar elevados padrões éticos, repudiando e condenando a prática de atos ilícitos, como o suborno e a corrupção.

Por último refira-se que no ano de 2018 foram efetuadas alterações à Política Global de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses visando a clarificação do papel dos diversos intervenientes e o fortalecimento dos mecanismos existentes na prevenção e gestão de conflitos de interesses.

### **Comunicação Interna de Práticas Irregulares**

A CGD disponibiliza um circuito, devidamente regulamentado por norma interna específica, de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua atividade, assegurando a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que a faça de boa fé e de forma não anónima (SCIPI). 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. Para efeitos da prevenção de operações relacionadas com branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, a CGD dispõe de um adequado normativo interno, do qual constam todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, bem como as medidas e procedimentos internos destinados ao cumprimento dos aludidos deveres.

### **Prevenção de Segurança**

No âmbito da prevenção de segurança, o Gabinete de Proteção e Segurança desenvolveu, no decorrer de 2108, as seguintes iniciativas:

- 1) 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 prevenir incidentes futuros de natureza semelhante.
- 2) 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, tendo realizado 325 ações de formação.
- 3) 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.
- 4) Simulacros em instalações da segunda categoria de risco, no âmbito das Medidas de Autoproteção (MAP) Continuação da realização de formação e de simulacros de emergência e evacuação no âmbito da implementação das medidas de autoproteção nas instalações de 2.<sup>a</sup>, 3.<sup>a</sup> e 4.<sup>a</sup> categoria de risco, de acordo com a legislação em vigor.
- 5) Visita Segura - Realização de visita obrigatória de reconhecimento aos edifícios Sede da CGD e Avenida dos Aliados no Porto, para sensibilizar e informar os novos residentes sobre os procedimentos básicos em caso de emergência.

- 6) Férias Seguras e Projeto Crescer em Segurança - Consolidação do protocolo com o Serviço Municipal de Proteção Civil de Lisboa para a 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 no projeto Crescer em Segurança destinado aos filhos dos colaboradores.
- 7) 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), de modo a prevenir e ou dissuadir situações de furto, burla, ameaças, etc., a clientes e colaboradores.
- 8) Programa Prevenção de Furto de Portáteis - Programa assente em rondas preventivas diárias para a deteção de portáteis em situação de vulnerabilidade e ou de furto, os quais são recolhidos como medida preventiva e devolvidos no dia útil seguinte, no secretariado da Direção a que pertencem.
- 9) Programa Balcão Seguro – Assegura a monitorização, pela Central de Segurança, e deteção de situações de risco acrescido nas agências, nomeadamente contagem ou acondicionamento de numerário fora dos locais previstos em normativo interno.

## GESTÃO DE FORNECEDORES

A gestão de fornecedores é parte constituinte da estratégia de Sustentabilidade da CGD, dado que a cadeia de abastecimento e respetivos agentes contribuem para a identificação de impactos ambientais e sociais da CGD que se manifestam indiretamente através das ações dos seus fornecedores.

Visando mitigar impactos negativos no desempenho socio ambiental da própria Instituição, ao longo da vigência de parcerias instituídas e ou da subcontratação de entidades terceiras, a CGD procede à salvaguarda do respeito pelos Direitos Humanos e ao cumprimento de padrões de prevenção da corrupção e tentativas de suborno junto da sua cadeia de abastecimento, por via contratual - obrigações constantes do Manual de Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Saúde anexo aos contratos -, monitorizando o seu cumprimento no que seja aplicável à natureza do serviço prestado, nomeadamente junto dos fornecedores credenciados e ou residentes.

A CGD disponibiliza aos seus fornecedores Cartas de Contratação, com assinatura das partes envolvidas, para além das minutas de contrato assinadas, quer num tipo ou noutra de contratação são sempre incluídos os seguintes documentos e cláusulas:

- i. Princípios éticos e boas práticas empresariais – em todas as contratações, exceto em casos específicos em que a minuta contratual é remetida pelo fornecedor. Estas situações, assim como algumas contratações de aquisição pontual, não incluem este documento.
- ii. Manual de boas práticas de ambiente, segurança e saúde para prestadores de serviços – em todos as contratações para serviços com fornecedores “residentes” nas instalações da CGD.
- iii. Alguns dos contratos podem incluir também clausulado específico de resíduos, com especial relevância para os contratos de manutenção de edifícios, multifuncionais e OGR, serviços assinalados na Matriz de requisitos específicos.

Complementarmente, a adesão contratual dos fornecedores também a Declaração de Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais sustenta a implementação da Política de Subcontratação do Grupo CGD que avalia o risco de *compliance* e o risco reputacional na cadeia de fornecimento. Neste sentido, a CGD tem vindo a gerir os riscos na cadeia de valor incorporando princípios de Sustentabilidade, 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, apenas aos contratos, tendo em conta o âmbito, a indústria e a natureza do serviço prestado. A aquisição de bens e serviços pela CGD pauta-se por princípios de eficácia, operacionalidade e economia, sendo assegurada a transparência e a equidade no relacionamento com os diversos fornecedores através da formalização de Cartas de Contratação que, para além das minutas de contrato, incluem os documentos referenciados no parágrafo anterior.

Como ilustra a imagem seguinte, no âmbito Sistema de Gestão Ambiental, foram auditados três fornecedores residentes no Edifício Sede.

Em 2018 foram efetuados 247 novos contratos através da área de negociação da CGD, dos quais 93,5% incluem cláusulas ambientais, representando um aumento de 36% face a 2017.

### Fornecedores CGD, S.A. 2018



247 fornecedores contratados



93,5% de contratos com cláusulas ambientais e sociais

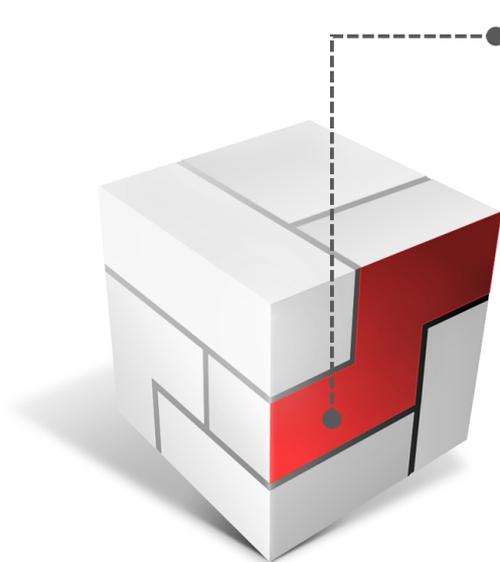


Três (3) fornecedores sujeitos a avaliações ambientais no âmbito de auditorias internas e externas ao sistema de gestão ambiental e à conformidade legal da CGD.

## 6. O Nosso Valor Humano

Os colaboradores fazem a CGD, todos os dias. Em cada rosto, na voz, nas palavras, presença e capacidade de juntar a necessidade à solução, de respeitar a diferença e assegurar o rigor no exercício das suas responsabilidades, tornando-a uma Instituição acessível e próxima.

Capacitar e desenvolver sob a diversidade e equidade, cruciais para a edificação de uma cultura organizacional de excelência, criativa, resiliente e solidária.



### ● Valor Humano

#### EQUIDADE

- Colaboradores CGD, S.A. = 58,2% feminino e 41,8% masculino
- 78% dos colaboradores valorizam muito o Grupo CGD
- 152 colaboradores portadores de deficiência física e ou incapacidade superior a 60% (2% do universo CGD, S.A.)

#### DESENVOLVIMENTO

- 4.000 candidaturas de Recrutamento Externo
- 271.696 horas de formação junto de colaboradores CGD e de Empresas do Grupo (perímetro doméstico)

#### CONCILIAÇÃO VIDA FAMILIAR E PROFISSIONAL

- 1.832 inscrições nos campos de férias (filhos de colaboradores)
- Centros Clínicos e Enfermagem nos principais centros urbanos.

#### SEGURANÇA E SAÚDE

- 6.003 exames médicos realizados no âmbito da medicina do trabalho
- 325 ações de formação no âmbito do Programa Caixa Segura

A CGD assume-se como uma “empresa familiarmente responsável”, gerindo o seu capital humano sob os princípios da responsabilidade social e da conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, valorizando a gestão centrada nas pessoas, no talento e na liderança ética, envolvendo todos os níveis hierárquicos para a consubstanciação de uma cultura organizacional equitativa, motivadora e inclusiva, nomeadamente quanto à integração e desenvolvimento das pessoas e à prevenção dos mais diversos desafios à estabilidade do ambiente de trabalho.

Em 2018 prosseguiram as medidas estruturais para a redução de custos, nomeadamente o encerramento de Agências e a redução do quadro de pessoal, através de um programa de pré-reformas e de um programa de rescisões por mútuo acordo, sem necessidade de substituição dos colaboradores.

O Plano Estratégico acordado entre o Estado Português e a Comissão Europeia para o período 2017/2020, no âmbito da recapitalização da CGD, permaneceu como a grande referência para as iniciativas estratégicas em matéria de recursos humanos.

A este nível, destacam-se as principais linhas de orientação estratégica:

- Ajustar a infraestrutura operacional (rede comercial e áreas centrais);
- Adequar o efetivo às alterações de negócio e de processos;
- Reduzir custos de pessoal;
- Desenvolver o talento e ajustar competências.

Assim, durante 2018 foi ajustada a rede comercial, com o encerramento de agências de acordo com o modelo de Sustentabilidade definido e implementadas medidas de otimização e adequação do quadro de pessoal dos departamentos e entidades domésticas. Neste âmbito, procedeu-se ao reforço de competências das direções de controlo, em linha com as exigências crescentes da regulação, e ao ajustamento das estruturas de apoio, mediante a otimização de processos e a racionalização das

equipas. Destacam-se a reorganização das funções associadas às Compras, Gestão de Imóveis Próprios, Gestão de Contratos e Logística.

O cumprimento dos objetivos de ajustamento do quadro de colaboradores foi efetuado, essencialmente, com base nas saídas suportadas nas aposentações voluntárias e nos processos de pré-reforma por acordo com os colaboradores. No entanto, face à exigência dos objetivos de redução de efetivo existente, estas saídas foram complementadas com um processo de Revogações por Mútuo Acordo (RMA), mediante candidatura dos colaboradores e aceitação por parte da CGD.

No âmbito deste processo, a Instituição continuou a disponibilizar aos colaboradores um programa de *outplacement*, tendo em vista o seu acompanhamento no reingresso no mercado de trabalho e o apoio numa eventual transição de carreira, nomeadamente através de pesquisa de novo emprego e ou criação de negócio próprio.

Destaca-se a continuidade do investimento na formação para reforçar a capacitação e o desenvolvimento de competências dos colaboradores de acordo com as funções e necessidades individuais. Em 2018, a formação sobre temas com maior impacto na implementação da estratégia, bem como a referente a programas de formação com certificação, obrigatórios para a atividade financeira, nomeadamente a Certificação “DMIF II” - 80 horas e 339 colaboradores certificados - e a “Comercialização do Crédito Hipotecário” - 25 horas e 1.823 colaboradores certificados.

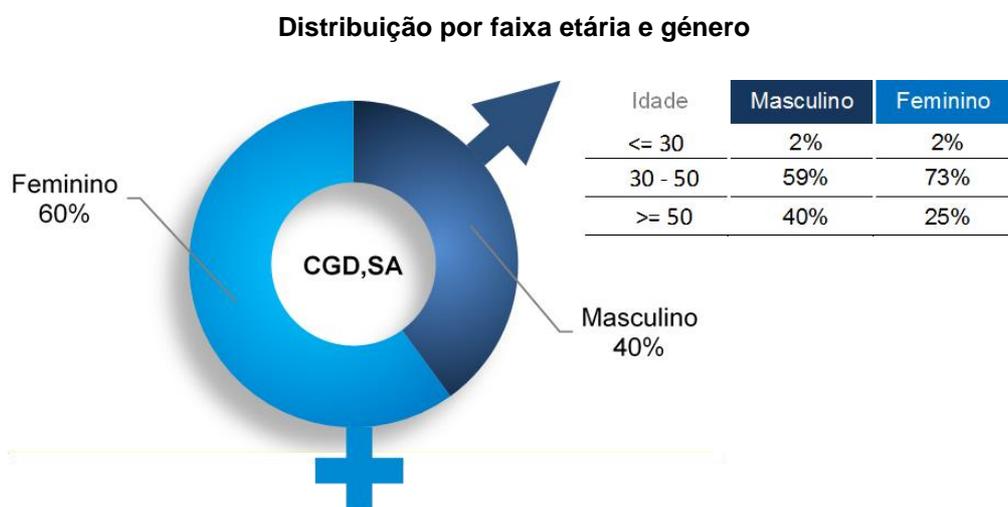
## CARATERIZAÇÃO E EVOLUÇÃO DOS COLABORADORES

A 31 de dezembro de 2018 pertenciam ao quadro global da CGD, S.A. 7.401 colaboradores, registando-se uma redução de 7,14% face ao ano anterior, sendo que 99% trabalha em Portugal e em regime de tempo integral.

Do total de colaboradores, 99,5% possui contrato individual de trabalho ou contrato de provimento e cerca de 0,5% com contrato a termo certo, assegurando-se a estabilidade laboral em termos de tipo de contrato.

A CGD não faz distinção de género, assegurando o princípio da implementação da igualdade de oportunidades, tanto na fase de recrutamento e seleção, cujos procedimentos são baseados nas avaliações do currículo e perfil de competências evidenciados, como no desenvolvimento e progressão de carreira profissional, cuja análise assenta em critérios definidos para o mérito e competência.

Complementarmente, e sob o mesmo princípio da igualdade e diversidade, a Instituição integrava, em 2018, 152 colaboradores portadores de deficiência física superior a 60%.



A 31 de dezembro de 2018, a idade média na CGD situava-se nos 44,51 anos (44,63 nos serviços centrais e 43,34 na rede comercial). Relativamente à escolaridade dos colaboradores, a mesma distribui-se conforme quadro seguinte.

## Distribuição por Grau de Ensino

Grau de Ensino	Masculino	Feminino
Ensino Superior	3142	1735
Ensino Secundário	1082	1017
Inferior ao Ensino Secundário	203	222

A 31 de dezembro de 2018 o Grupo CGD integrava 14.027 colaboradores, representando um decréscimo de 5,2% face a 2017.

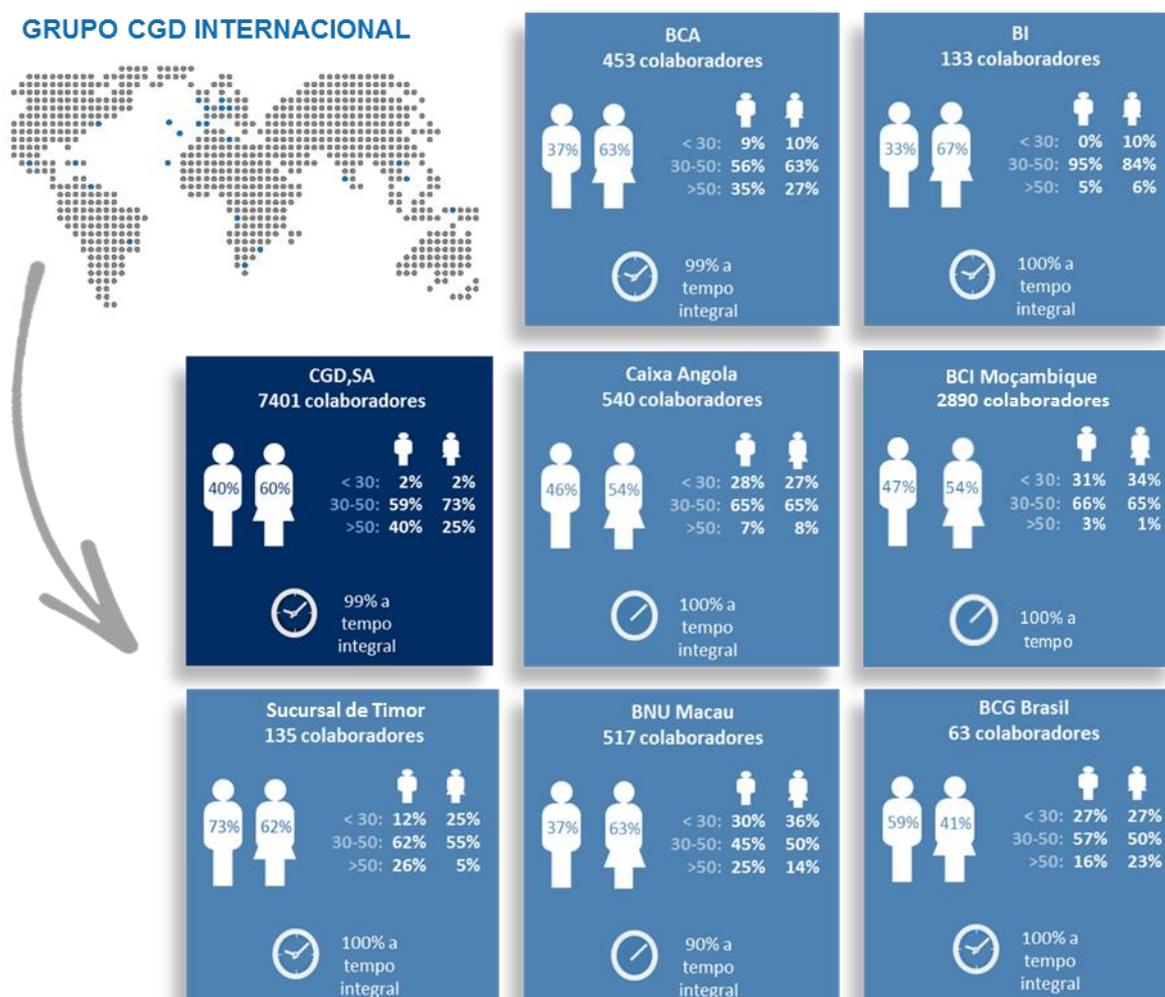
## Número de Colaboradores do GRUPO CGD

	Dez	Dez	Variação	
	2017	2018	Abs.	%
Atividade Bancária - CGD Portugal (1) (2)	7.665	7.244	-421	-5,5%
Outros	7.134	6.783	-351	-4,9%
<b>Total</b>	<b>14.799</b>	<b>14.027</b>	<b>-772</b>	<b>-5,2%</b>

(1) Colaboradores em serviço efetivo, incluindo os provenientes de outras empresas do Grupo.

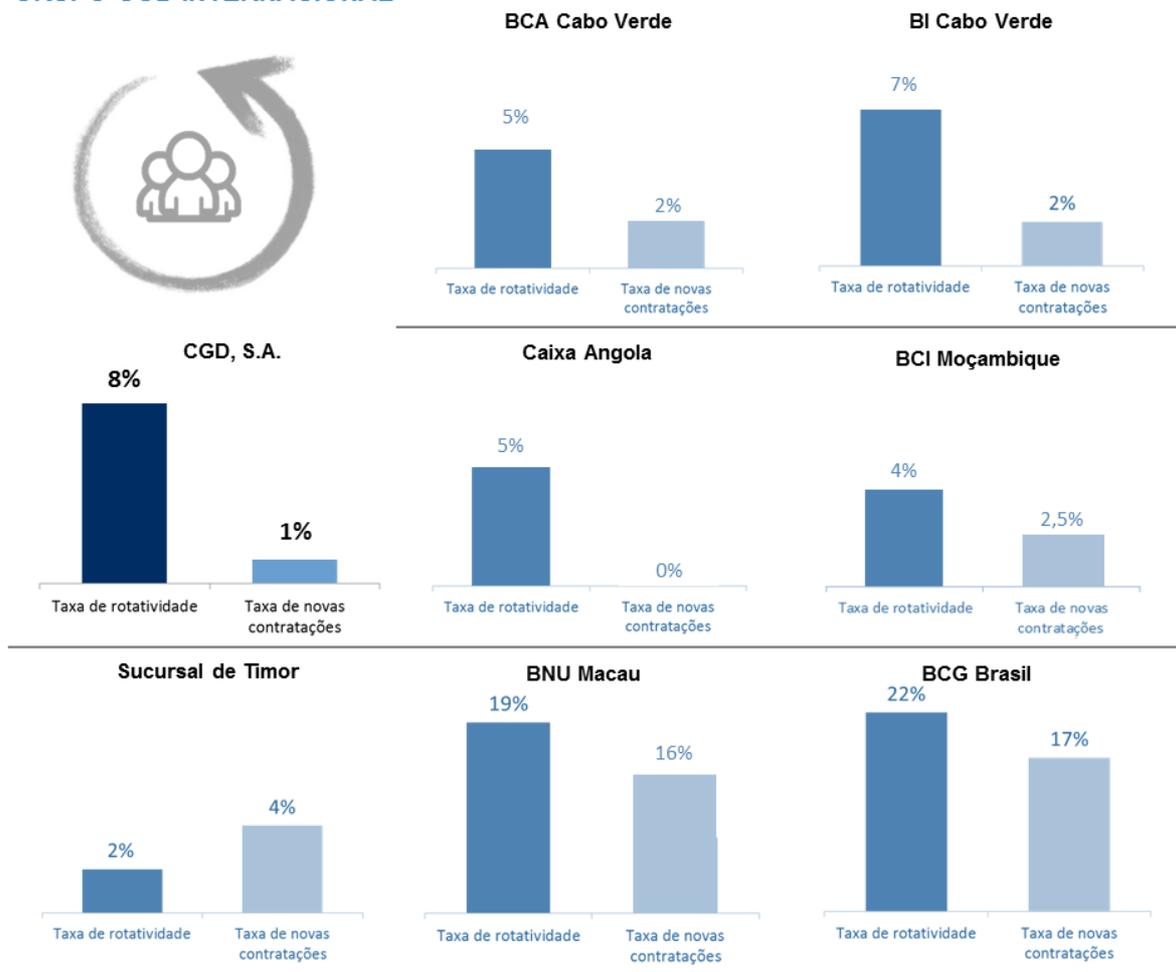
(2) Não inclui os colaboradores da Caixa Geral de Aposentações e outros abrangidos por requisição ou ausência prolongada.

## Colaboradores do GRUPO CGD – Distribuição por filial e geografia



## Colaboradores do GRUPO CGD – Taxa de rotatividade e contratações

### GRUPO CGD INTERNACIONAL



### RECRUTAMENTO

A necessidade de cumprimento dos objetivos de ajustamento do efetivo em 2018 também permitiu que se concretizassem processos de recrutamento externo para robustecer competências específicas em áreas estratégicas, nomeadamente nas áreas de controlo interno e de sistemas de informação. Para tal, a CGD lançou várias oportunidades de recrutamento ao longo do ano para licenciados, mestres e doutorados, tendo sido recebidas cerca de 4.000 candidaturas.

Relativamente ao recrutamento interno, foram lançados 25 processos para reforço de determinadas áreas em todo o Grupo CGD, através da pre-disponibilidade para a mobilidade nacional e internacional de colaboradores internos. No total, candidataram-se cerca de 730 colaboradores.

Em termos de mobilidade interna, decorrente das reestruturações ocorridas, cerca de 900 colaboradores ajustaram as suas competências, perfis e motivações às necessidades de negócio.

### DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E FORMAÇÃO

O Plano de Formação da CGD promove a capacitação e o desenvolvimento contínuo, de competências dos colaboradores, de acordo com as funções e necessidades individuais, tendo em 2018 privilegiado temas com maior impacto na implementação da estratégia. Em termos efetivos, em 2018 a CGD realizou junto dos colaboradores e de Empresas do Grupo (perímetro doméstico) 271.696 horas de formação, com uma média de 35,40 horas por colaborador. No âmbito do Relatório de Sustentabilidade, onde apenas são considerados os colaboradores ativos a 31 de dezembro de 2018, a média de horas de formação situou-se em 32,98 horas por colaborador, para um total de 244.100 horas.

Do conjunto de programas e iniciativas de formação realizados sobressaem:

- *Permanent Education Program* – programa *on going* preparado para os membros da Administração, Executivos e Não Executivos, que proporcionou contacto com temas e melhores práticas da atualidade e foi conduzido por Especialistas e Entidades Externas de referência.
- Formação Executiva para quadros diretivos, através de programas customizados ou selecionados de acordo com os conhecimentos e competências a reforçar, com pertinência e contributo para as respostas aos desafios do Banco e do Grupo.
- Programas de Formação com Certificação obrigatórios para a atividade bancária e financeira:
  - Certificação DMIF II, 80 horas e 339 colaboradores certificados.
  - Comercialização do Crédito Hipotecário, 25 horas e 1.823 colaboradores certificados.
  - Mediadores de Seguros com 75 colaboradores certificados.
  - Nota Euro, com 2.157 colaboradores certificados e ou revalidadas certificações.
- Cursos *e-Learning* que asseguraram o conhecimento necessário à implementação de novas exigências regulamentares, nomeadamente sobre Segurança de Informação - Mobilidade Digital, Regulamento Geral de Proteção de Dados e Risco, disponibilizados de forma transversal e abrangente na CGD e nas Empresas do Grupo em Portugal, num total de 8.096, 7.553 e 5.921 colaboradores, respetivamente.
- Programas desenvolvidos com o objetivo de dar suporte ao plano comercial, transversais à rede comercial, dando a conhecer ferramentas, argumentários e boas práticas no acompanhamento e na venda de produtos e serviços, nomeadamente: “Transformação da Dinâmica Comercial - Siebel ” e “Capacitar para Vencer”.
- Continuidade da formação no âmbito da Prevenção e Segurança e de cursos relacionados com Certificações de Qualidade.

No acolhimento e formação inicial a novos colaboradores, a 10.<sup>a</sup> Academia de Verão recebeu 60 estagiários que tiveram a oportunidade de conhecer a CGD, através de um acolhimento em sala e de um período de aprendizagem na rede de agências, a par com a capacitação necessária para assegurarem um início bem sucedido da Nova Época Universitária 2018/2019.

A necessidade de aquisição de conhecimentos específicos e de contacto com novos conteúdos e outras realidades somou 479 inscrições e 4.286 horas em cursos e seminários externos à Instituição.

A formação presencial realizada foi predominantemente conduzida por formadores internos sob o princípio da valorização e partilha do *know-how* interno, na construção de conteúdos e na condução de ações de formação. Em 2018, 114 formadores internos ministraram 10.652 horas de formação.

Manteve-se a aplicação de questionários de Aferição e Avaliação de Eficácia dos cursos de Formação de nível 1 (Avaliação da Satisfação) e aumentou o número de cursos que tiveram também avaliação de nível 2 (Avaliação de Aprendizagem) e de nível 3 (Avaliação de Comportamento).

A aferição e avaliação de satisfação aplica-se a toda a formação disponibilizada presencialmente, com uma média alcançada de 4,29 (Escala de Likert de 5 pontos) para os quatro grupos de indicadores: “Conhecimentos Adquiridos”, a “Organização do Curso”, o “Formador” e a “Avaliação Global das Ações”.

O centro formativo da CGD, Academia Caixa, incentiva à partilha de conhecimento pelos que mais o detêm junto dos que pretendem desenvolver as suas capacidades de gerar mais e melhor valor para os *stakeholders*. A diversidade revela-se uma poderosa aliada neste sentido, proporcionando a combinação de diferentes pensamentos, opiniões e ideias. E a equidade assegura que o caminho se faz conjunto contribuindo para valorizar as relações entre os colaboradores, equipas e hierarquias.

A CGD promove uma cultura de desenvolvimento contínuo e orientada para os resultados, tendo como base a estratégia corporativa e o Código de Conduta, a par com outras referências e compromissos que vinculam todos os colaboradores no exercício das suas atividades em representação da Instituição.

A valorização dos seus colaboradores e a gestão do talento fazem parte de uma gestão que privilegia a formação inclusiva e a criação de oportunidades de mobilidade funcional que enriqueçam percursos profissionais e competências.

O plano anual da CGD visa o desenvolvimento de competências de carácter transversal ou específico, tendo por base as orientações estratégicas, regulamentares e o levantamento de necessidades próprias de cada órgão de estrutura e dos colaboradores no exercício das suas funções. Desta forma, a estratégia de gestão do conhecimento, que suporta o modelo de formação e o desenvolvimento e valorização dos colaboradores, permite alinhar as suas necessidades com os requisitos do negócio, promovendo uma cultura de excelência orientada para um melhor serviço prestado ao cliente, uma maior rendibilidade e uma boa reputação de marca.

Em 2018 a CGD deu continuidade às iniciativas decorrentes do seu processo de capacitação contínua em aptidões basilares, reforçou competências críticas para o negócio, habilitações técnicas de âmbito regulamentar e de suporte. Neste contexto, foram garantidas várias temáticas de formação, obrigatórias e facultativas, que abrangeram a quase totalidade dos colaboradores, através de formação presencial, videoconferência e ou *e-learning*. Esta última plataforma digital de formação tem sido o canal privilegiado de acesso a uma maior atualidade dos temas que sustentam a atividade bancária, financeira e regulatória, sob formas críticas e ou inovadoras na disponibilização de conteúdos formativos.

A continuidade dos programas formativos para diretores, em Escolas de Gestão de referência, assentou em conteúdos que abordaram questões ligadas às tendências do setor bancário, gestão de processos de transformação e desenvolvimento de competências de gestão de equipas e de negociação, proporcionando o contacto com as melhores práticas setoriais.

Em 2018, contribuindo para a melhoria das competências-chave para o processo de transformação da CGD - tais como visão estratégica e contacto com os novos modelos e tendências, capacidade de inovação, agilidade na resolução de problemas, foco no serviço ao Cliente e capacidade de liderança - foi assegurada aos gestores de topo, nomeadamente:

- Continuidade dos três Programas de Formação Executiva, iniciados em 2017, incluindo o formato “*in company*” para quadros diretivos do Grupo CGD, com mais duas edições no ano.
- Manutenção do *Permanent Education Program* para o Conselho de Administração da CGD, com *workshops* conduzidos por consultoras e entidades especialistas, nacionais e internacionais, sob um plano individual com inscrições em Escolas de Gestão de referência na formação de “Boards”.

Além do suporte e cumprimento dos planos de formação orientados às necessidades individuais e funcionais das estruturas funcionais da Instituição e dos Planos de Formação em Compliance e Gestão de Rico, de âmbito corporativo, manteve-se, também, o enfoque na formação transversal, fundamental à capacitação e certificação dos colaboradores em competências críticas de âmbito regulamentar, de orientação para o Cliente e suporte à comercialização de produtos e serviços.

Assim, colaboradores da CGD e do Grupo, em Portugal, foram abrangidos pela oferta formativa em temas como: Segurança de Informação, Regulamento Geral de Proteção de Dados, Risco Operacional.

Garantiram-se os objetivos obrigatórios de Certificação e de Continuidade no âmbito da DMIF II, Formação e Certificação na Comercialização de Crédito Hipotecário, Certificação na Nota Euro e Certificação de Mediador de Seguros.

## GESTÃO DE TALENTO E DESEMPENHO INDIVIDUAL

No primeiro trimestre de 2018 foi efetuada a avaliação de desempenho, tendo pela primeira vez sido aplicado o mesmo modelo aos colaboradores das Empresas do Grupo, no perímetro doméstico, bem como às Sucursais de Timor e Luxemburgo.

Em 2018 mantiveram-se as condições para um processo de promoções por mérito, de revisão salarial e, em acréscimo, a atribuição do Prémio de Desempenho e Potencial que, face aos resultados alcançados pela CGD, reconheceu e distinguiu os colaboradores que mais se destacaram pelo seu

desempenho e contributo para objetivos estabelecidos, bem como para o cumprimento de metas constantes no Plano Estratégico 2017-2020. Um prémio que representou um estímulo para o futuro.

No âmbito do Sistema de Incentivos aplicado à rede comercial de Empresas, foi atribuído um prémio comercial às equipas e ou gestores que se destacaram no cumprimento dos objetivos estabelecidos.

As condições de alargamento, às Empresas do perímetro doméstico, de processos decorrentes da política de recursos humanos permitiram incrementar um processo de gestão integrada dos colaboradores do Grupo, criando condições de utilização de uma plataforma informática comum para efeitos de avaliação de desempenho referente a 2018 e a aplicar no primeiro trimestre de 2019.

O Prémio Caixa Excelência foi uma iniciativa com maior visibilidade na CGD, recebendo candidaturas de todas as áreas de atividade da CGD. A iniciativa reforçou uma cultura orientada à meritocracia, um estímulo à valorização pessoal e ao desenvolvimento profissional, distinguindo os colaboradores que se evidenciaram como exemplos de excelência no exercício das suas funções.

## SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO

O Sistema de Gestão de Desempenho consiste num processo anual através do qual a CGD monitoriza o desempenho, avalia os resultados e ou contributos dos seus colaboradores para as metas estratégicas, funcionais e individuais associadas. A avaliação do desempenho e a consecução dos objetivos são fatores relevantes aquando da decisão sobre a alteração do estatuto remuneratório dos colaboradores, incluindo os quadros diretivos, através de promoções por mérito, da revisão de outras componentes salariais, fixas ou variáveis.

A Avaliação de Desempenho é um dos processos mais importantes na gestão do capital humano da CGD, com responsabilidade transversal e partilhada por avaliadores e avaliados, sendo as várias fases do processo alvo de metodologias e prazos específicos.

Todos os colaboradores são avaliados e as entrevistas, após o conhecimento da notação final, são de realização obrigatória, sendo uma oportunidade para as hierarquias e equipas partilharem pontos fortes, fatores de sucesso e áreas de melhoria, contribuindo para o desenvolvimento dos colaboradores e reconhecendo como inequívoca a importância deste modelo de avaliação para a gestão e ou evolução da carreira profissional.

A CGD prossegue a sua ambição de criar mais e melhores condições para a gestão do talento, a existência de carreiras profissionais sólidas e uma gestão baseada na meritocracia e na equidade.

## PRINCÍPIO DA IGUALDADE DO GÉNERO

No âmbito da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação e da subscrição voluntária da Carta Portuguesa para a Diversidade, iniciativa da Comissão Europeia, a CGD cumpre o rácio de equidade de género (sexo) no cômputo do universo geral dos seus colaboradores efetivos, valorizando a complementaridade e a rendibilidade que decorrem deste equilíbrio que se pretende crescente.

A CGD assegura os princípios da não discriminação e práticas inclusivas, assentes em pilares fundamentais, nomeadamente na responsabilidade social e em padrões éticos e valores de confiança.

O Código de Conduta da CGD estabelece, no n.º 3 do artigo 11.º, que "(...) no domínio interno, a CGD promove a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, bem como a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos seus Colaboradores (...)".

Na cláusula 25.ª do Acordo de Empresa é garantido que "nenhum direito ou benefício pode ser condicionado ou limitado em virtude do exercício da atividade sindical, o exercício de direitos decorrentes da maternidade e paternidade, situações decorrentes da qualidade de trabalhador-estudante, exercício de funções públicas ou autárquicas e exercício de demais direitos previstos na lei e ou no Acordo de Empresa.

Os diagnósticos efetuados demonstram que na CGD existe igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, não se verificando discriminação. Deste modo, a CGD cumpre os princípios da igualdade na contratação, na progressão de carreira e na remuneração dos seus colaboradores.

A CGD atua sob os princípios de respeito pelos direitos humanos e os exarados no seu Código de Conduta, não discriminando a empregabilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais, assegurando a ajuda técnica e garantindo a acessibilidade necessária à plena integração e desenvolvimento destes colaboradores. Aquando do processo de recrutamento, a seleção é feita base no currículo, habilitações, experiência e perfil de competências do candidato.

A progressão profissional assenta em critérios de mérito, experiência e competência, sendo a prática da paridade remuneratória protegida no salário base, sem distinção em função do género ou de outros fatores de contexto discriminatório, a par com o acesso à formação e oportunidades de mobilidade.

A CGD valoriza a complementaridade e a rendibilidade que decorrem do equilíbrio de políticas de igualdade, cumprindo o rácio de equidade de género no seu universo geral dos seus colaboradores efetivos, segmentado da seguinte forma:

### Colaboradores <sup>2</sup>

A CGD apresenta uma distribuição tendencialmente equitativa do género - 60% feminino e 40% masculino - num universo de 7.401 colaboradores efetivos, valorizadora do contributo das mulheres para a gestão corrente das atividades da Instituição.

#### **Representatividade do género Feminino por família funcional (%)**

Família funcional	Masculino	Feminino	%
Direção	139	62	32,4
Enquadramento	602	663	52,4
Técnica	1028	1598	60,8
Administrativa (2)	1205	2104	63,5

Não existindo uma política formalizada para a igualdade do género, os planos que integram a gestão dos colaboradores baseiam-se na aplicação de princípios de igualdade. A este respeito, importa relevar que o mandato do Conselho de Administração iniciado em 2017 incluía três administradoras, representando 20% de mulheres naquele órgão e a 31 de dezembro de 2018, integrava quatro administradoras, aumentando a representatividade feminina para 27% dos membros efetivos.

A CGD alicerça as suas políticas de conciliação da vida pessoal, familiar e profissional numa cultura de solidariedade, enquanto instituição familiarmente responsável. Em particular, e no que respeita ao apoio à parentalidade, promove o equilíbrio dos papéis sociais do homem e da mulher, ao divulgar e praticar os direitos que assistem a ambos os progenitores.

A CGD promove o apoio à amamentação e disponibiliza consultas de planeamento e preparação para o parto, bem como a consulta do recém-nascido, atribuindo a todos os colaboradores, desde 2016, o “subsídio de apoio ao nascimento”, devido por cada nascimento ou adoção de filhos, bem como o “subsídio infantil” e o “subsídio de estudo”. Todos estes benefícios integram o Acordo de Empresa.

Relacionado com o tema da igualdade e não discriminação, em 2018 foi elaborado um projeto de Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, estabelecendo os princípios de atuação e normas de conduta profissional a observar para uma adequada prevenção e combate eficaz a situações de assédio no local de trabalho. Também em 2018, foi iniciado o processo de desenvolvimento de uma Política de Direitos Humanos no Grupo CGD, visando firmar o compromisso da CGD de respeito pelos direitos humanos internacionalmente reconhecidos junto de todos os seus *stakeholders*, comunidades envolventes, mercados de relação e sociedade em geral.

<sup>2</sup> Empregados com vínculo à CGD, cedidos à CGD e empregados próprios dos ACE.

Dado o contexto de crise socioeconómica vivido nos últimos anos, com impacto transversal em muitas famílias, prosseguiu-se na procura de soluções sustentáveis, com foco na prevenção do risco e no apoio à solvabilidade. Neste âmbito, tomaram-se medidas conjunturais de apoio financeiro e de estímulo à poupança, com apoio psicossocial e aconselhamento orçamental.

## MEDIDAS DE EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

Os princípios de responsabilidade social e familiar da CGD refletem uma gestão centrada no capital humano, envolvendo todos os níveis hierárquicos na criação de um ambiente inclusivo, no apoio à integração e desenvolvimento das pessoas e na prevenção dos mais diversos desafios.

O contexto de reestruturação no Grupo CGD exigiu maior atenção para as questões psicossociais que afetaram os colaboradores e as suas famílias, procurando atuar na prevenção de situações de *stress* e *burnout* relacionadas com questões laborais. A CGD mantém as medidas que organizacionalmente a distinguem quanto ao equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional dos seus colaboradores:

### a) Apoio psicossocial

Programa de Acompanhamento a Colaboradores (PAE), que se traduz num atendimento psicossocial e ou aconselhamento mediante a articulação das áreas da ação social, da psicologia e dos serviços de saúde da instituição, com o apoio e a mobilização de formas de solidariedade interna e garantia de confidencialidade.

### b) Apoio socioeconómico

- Manutenção da possibilidade de acesso ao crédito à habitação e crédito pessoal, com condições de prazo e taxas bonificadas mas com alterações significativas no âmbito da análise de risco, o que fomentou o encaminhamento para soluções complementares diversificadas;
- Acompanhamento e avaliação de situações de apoio financeiro implementadas, que permitiram perceber o impacto de medidas anteriores e, simultaneamente, encontrar alternativas para situações sob fragilidade evidenciada, prevenindo ruturas e ou carências de vária ordem;
- Recolhas solidárias que permitiram que os colaboradores contribuíssem com alimentos e produtos de higiene pessoal, juntando parceiros CGD e beneficiários dessa ajuda. As iniciativas apoiaram colaboradores e famílias em momentos de maior dificuldade, sinalizadas e ou acompanhadas pela Ação Social da DPE e dos Serviços Sociais da CGD.

### c) Apoios na saúde

No âmbito do PAE, o encaminhamento de ocorrências é avaliado caso a caso e endereçado para apoios especializados na área da saúde:

- Centros clínicos e de enfermagem CGD nos principais centros urbanos, e prestadores convenionados em diversas áreas e com uma ampla cobertura nacional;
- Campanhas de vacinação e de rastreio gratuito, com enfoque na prevenção da gripe sazonal, cessação tabágica, prevenção das doenças cardiovasculares, diabetes, saúde feminina, cancro da pele, aneurisma da aorta, entre outras;
- Consulta de Apoio ao Envelhecimento, no âmbito interdisciplinar;
- Celebração de protocolos para cuidados continuados e integrados a colaboradores e familiares;
- Manutenção dos protocolos específicos de tratamento na área da saúde mental e das doenças de adição para colaboradores e familiares;
- Subsídios e apoios para tratamentos específicos para filhos com necessidades especiais;
- Regime de participação especial na área da grande doença (estatuto de grande doente).

### d) Princípios de flexibilidade e apoio socioprofissional

- Adequação da função, local e posto de trabalho às condições físicas e psicológicas dos colaboradores;

- A mobilidade geográfica e funcional é, sempre que possível, ajustada às necessidades pessoais e ou familiares dos colaboradores numa ótica de conjugação de interesses;
- Possibilidade de prorrogação de faltas para Assistência à Família em situações de recorte social extremo como, p.e., na grande doença;
- Atribuição de Subsídio de Trabalhador Estudante;
- Maior foco no modelo de formação contínua, visando uma cultura de excelência para a qualidade e resultados, assente em valores como a mudança, orientação para o cliente, contribuição para a realização pessoal e profissional dos colaboradores, viabilizando a promoção do bem-estar social;
- Aconselhamento e apoio em situações de pré-reforma, reforma e rescisões por mútuo acordo.

e) Apoio sociofamiliar

- Protocolos em condições preferenciais para aquisição de produtos e serviços, seguros, transportes, turismo, creches e infantários, aquisição de livros e material escolar, unidades residenciais para idosos e ou apoio domiciliário, entre outros;
- Colónias de férias, cursos de línguas e outros para ocupação lúdica e educativa das crianças, em particular nas férias escolares;
- Sistema de partilha de livros e materiais escolares usados;
- Consultas de planeamento e apoio à parentalidade, incluindo preparação para o parto, consulta do recém-nascido e espaço de amamentação;
- Sessões de sensibilização e formação na área da parentalidade responsável;
- Subsídio de nascimento;
- Atribuição de “Bonificação por deficiência” e ou “Subsídio por assistência de 3.ª pessoa” a colaboradores com filhos portadores de doenças graves e comprovadas;
- Atribuição de subsídios aos filhos dos colaboradores (infantil, de estudo e bolsas do ensino superior segundo critérios sociais e de meritocracia);
- Atribuição do subsídio de funeral ao colaborador, sempre que o familiar falecido não fosse abrangido por qualquer regime obrigatório de proteção social, conferindo o direito ao pagamento do subsídio por morte;
- Ações de prevenção e segurança promovidas pelo Gabinete de Prevenção e Segurança (GPS) e alargadas a filhos e familiares de colaboradores.

f) Dinâmica cultural e desportiva

- Acesso facilitado a espetáculos para colaboradores da CGD, através dos Serviços Sociais;
- Condições favoráveis de acesso à oferta da Fundação Culturgest para colaboradores e familiares e organização de ações culturais à hora de almoço;
- Clube de Leitura, com *cross-booking* e possibilidade de encomenda de livros com isenção de custos de expedição, no caso dos residentes nas Regiões Autónomas, combatendo a insularidade, e ainda parcerias com editoras e livreiros;
- Na área desportiva, a CGD disponibiliza várias infraestruturas de apoio, em particular no Centro Cultural e Desportivo do Edifício Sede e no Pavilhão da Ajuda, sendo ainda estabelecidos protocolos preferenciais para a prática das mais diversas modalidades para colaboradores e familiares, por todo o país.

g) Solidariedade Social

- Grupo de Dadores de Sangue dos Serviços Sociais da CGD com mais de cinco mil dadores permanentes e larga implantação no país, através dos seus núcleos regionais, sendo o maior grupo ligado a uma instituição financeira e um dos maiores a nível nacional;

- O voluntariado corporativo continua a mobilizar colaboradores e famílias em torno de causas sociais e ambientais, reforçando uma cultura interna que privilegia a cidadania e a solidariedade.
- Contribuindo para o voluntariado CGD, o Grupo de Voluntários “Seniamor”, com núcleos em Lisboa, no Porto e na Guarda, intervém junto dos colaboradores em situação de maior fragilidade psicossocial e económica, numa ótica de prevenção de isolamento social e manutenção da cultura de solidariedade e sentimento de pertença. Este grupo doou 3.200 horas de voluntariado.
- A plataforma “Tempo Extra” permite aos colaboradores em situação de pré-reforma e ou aposentados optarem por uma vida ativa no apoio a instituições de solidariedade social, optando por diferentes áreas de atividade disponíveis para receberem as suas competências, experiência e conhecimento.
- O apoio às associações de aposentados – ANAC e ex-BNU -, com destaque para a ANAC que assegura a presidência do Agrupamento Europeu de Caixas Económicas entre representantes de oito países, traduzindo o reconhecimento do seu prestígio na área do associativismo sénior.

A conduta da CGD em matéria de conciliação do trabalho e da família resulta de uma cultura de liderança social e de participação ativa, responsável e solidária para com as pessoas enquanto agentes de mudança e na sua capacitação para a gestão de desafios vários.

### **Serviços Sociais da CGD (SSCGD)**

A principal missão dos Serviços Sociais da CGD, ou a sua atribuição tal como estatutariamente definida, é melhorar as condições económicas, de saúde e qualidade de vida dos colaboradores 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” (Artigo 7.º dos Estatutos).

A Visão é expressa no desígnio de “ser reconhecida, por todos os seus sócios e beneficiários, como uma entidade ética, transparente, rigorosa, solidária e aberta à participação”. Rege-se pelos seguintes valores:

- **Transparência** - O relacionamento com os sócios concretiza-se através de uma comunicação clara, simples, eficiente e periódica, para que todos possam participar e conhecer os atos de gestão e as atividades dos SSCGD.
- **Rigor** - Assunção livre e consciente de normas comportamentais, focadas na justiça e imparcialidade, por parte de todos os intervenientes na estação do subsistema, em qualquer situação, tempo ou lugar.
- **Solidariedade** - 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 e dos sócios com melhor saúde para os que dela carecem. O apoio ao agregado familiar (beneficiários) é uma forma de solidariedade com os sócios.
- **Equidade** - Os S 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 dos SSCGD.
- **Responsabilidade** – A salvaguarda do património e dos apoios prestados pelos Serviços Sociais da CGD é uma responsabilidade partilhada por todos os seus órgãos sociais, delegados e sócios. No desempenho das suas funções, compete aos órgãos sociais fazerem uso das suas propostas e competências para bem administrarem o que lhes foi confiado; aos delegados representarem a vontade e acompanharem as necessidades daqueles que os elegeram e aos sócios o conhecimento e a participação ativa nas decisões e caminhos definidos.
- **Sustentabilidade** – O futuro dos Serviços Sociais da CGD depende da sua capacidade de financiar os custos dos serviços de saúde disponibilizados aos sócios, assente numa gestão eficiente, em mecanismos de controlo das despesas e na geração de receitas próprias em outras áreas de atividade.

### **Ações de Rastreio e de Prevenção da Saúde**

A promoção da saúde dos sócios e beneficiários tem vindo a adquirir maior relevância, acompanhando inclusive a evolução demográfica e de contexto do país. Em 2018 foram desenvolvidas junto de todos

os sócios várias iniciativas de prevenção e sensibilização para a saúde pelo Gabinete de Projetos Clínicos (GPC), com o objetivo de promover estilos de vida saudáveis que permitam alcançar melhor qualidade de vida e manter bons indicadores de saúde por mais tempo.

Nestas ações, devido à proximidade com os sócios e beneficiários, os centros clínicos têm assumido um papel fundamental na realização de rastreios e campanhas de sensibilização. Em 2018 destacaram-se:

- Rastreamento do Cancro Cutâneo – realizado pelo terceiro ano consecutivo nos Centros Clínicos de Lisboa, Porto e Coimbra. Esta iniciativa de âmbito nacional contou com a colaboração dos médicos dermatologistas e enfermeiros/as dos vários Centros Clínicos.
- Foi implementado o programa de prevenção e deteção precoce do cancro colo-retal em todos os centros clínicos, dando seguimento a uma norma da Direção-Geral de Saúde referente a este procedimento. Para o efeito, o programa conta com a colaboração dos especialistas em Medicina Interna e medicina geral e familiar. Não se trata de um rastreio mas de um programa de longo prazo, a transitar para os próximos anos.
- Programa de saúde oral na população em idade pediátrica, extensivo nos Centros Clínicos de Lisboa, Coimbra e Porto, em articulação com a Unidade de Medicina Dentária.
- Foi implementado um programa de vigilância oftalmológica em idade pediátrica, procedendo-se à referência das crianças para consultas de oftalmologia de acordo com as linhas de referência da Academia Americana de Oftalmologia Pediátrica.
- Foi efetuado um rastreio da surdez com o apoio da Widex, cujos resultados foram apresentados pela empresa ao GPC, a 11 de outubro. Os mesmos foram tratados e enviados para publicação.
- Concretizou-se também o rastreio da perturbação visual e do glaucoma com o apoio da Essilor, com a subsequente divulgação de resultados.
- O reforço, junto das entidades responsáveis do Serviço Nacional de Saúde, do pedido de avaliação e desbloqueio da ambição de assegurar as vacinas do Plano Nacional de Vacinação no Centro Clínico de Lisboa encontra-se numa fase avançada com vista à sua implementação. Em acréscimo ao plano da vacinação foi aprovada a introdução de novas vacinas anti meningocócicas.
- Foi assegurada formação em Suporte Básico de Vida e Desfibrilhação Automática Externa a 30 colaboradores do Centro Clínico de Lisboa, estando calendarizadas para o primeiro trimestre de 2019 (fevereiro) a formação aos centros clínicos de Coimbra e Porto.
- A 14 de novembro comemorou-se o Dia Mundial da Diabetes, com o apoio do núcleo da diabetes da Unidade de Enfermagem e da especialidade médica de Nutricionismo, com forte adesão e divulgação dos resultados no portal dos Serviços Sociais da CGD.

No conjunto, foram realizadas 22 ações de rastreio e sensibilização pelos SSCGD no período de vigência da Direção cujo mandato de gestão terminou em 31 de dezembro de 2018, findos quatro anos após a sua eleição pelos sócios em 2015.

### **Área de Saúde**

A Área da Saúde representa a área mais valorizada pelos Sócios e Beneficiários dos Serviços Sociais, a que tem maior peso e, também, a que merece especial atenção e prioridade por parte da Direção, nomeadamente com a criação de novos serviços e valências nos centros clínicos, como forma de reforço da oferta própria e de melhoria da capacidade de resposta aos utentes, com a renegociação de contratos com prestadores de saúde de todo o país e com a seleção de novos prestadores para regiões que apresentam maiores carências no acesso a estes cuidados. Estes desenvolvimentos têm como objetivo melhorar e amplificar a rede externa de prestadores, torná-la mais acessível, eficaz e com preços mais atrativos para os sócios e beneficiários.

### **Área Social**

A atuação da Unidade de Apoio Social (UAS) tem como objetivo primordial a promoção do bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos 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 e ou cidadão.

No que diz respeito ao número de processos de subsídios ativos, a Unidade de Apoio Social acompanha atualmente 96 casos, 60 dos quais referentes ao Subsídio de Incapacitados, 31 ao Subsídio de Internamento em Lar e 5 referentes ao Subsídio de Crianças e Jovens Deficientes. Paralelamente, estão a ser seguidas 33 crianças e jovens por perturbações do desenvolvimento.

Relativamente ao apoio em regime de Cuidados Continuados, a UAS encaminhou 34 sócios e ou beneficiários para unidades de recuperação. Foram, também, estabelecidos novos protocolos que apresentam condições vantajosas, sobretudo no apoio à terceira idade.

### **Subsídio de Estudo**

O Subsídio de Estudo é um apoio social para a frequência de cursos de licenciatura e mestrados integrados ministrados em instituições de ensino superior. Em 2018 foram atribuídos 80 subsídios referentes ao ano letivo de 2017/2018.

### **Colónias e Campos de Férias de Verão**

Os Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos apoiam e organizam, anualmente, colónias de férias durante o verão para os beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 17 anos de idade. Nesta área, a UAS seleciona as entidades e programas a contratar para realização das colónias e campos de férias, formaliza protocolos de colaboração, assegura o acompanhamento e as visitas aos campos durante o seu período de funcionamento, bem como aconselhamento aos sócios sobre os programas mais adequados para os seus filhos. Os SSCGD também disponibilizam às empresas do Grupo CGD a oportunidade de inscreverem os filhos dos seus colaboradores nestas atividades com o mesmo preço acordado com as entidades protocoladas.

Em 2018 foram protocolados 32 programas, que se estenderam entre Portugal Continental, Ilha da Madeira e Estrangeiro; aceites 1.832 inscrições nos campos de férias, das quais 84 pertencentes a empresas do Grupo.

## **ESTUDO DE CLIMA SOCIAL**

A CGD tem vindo a aferir, anualmente e desde 2017 inclusive, a evolução do nível de motivação e compromisso dos colaboradores através de um estudo de clima social que abrange cinco dimensões de indicadores: (i) envolvimento e compromisso dos colaboradores com a organização, (ii) relação com a marca e reputação da CGD, (iii) seus valores, ativos, (iv) responsabilidades e (v) atividades que desempenham.

O Estudo de Clima Social realizou-se entre 19 de junho e 20 de julho e obteve um Índice de Satisfação Global de 69%, afirmando 78% dos colaboradores um forte compromisso com o Grupo CGD.

A implementação do estudo foi sustentada num plano de comunicação que promoveu o envolvimento e a participação dos colaboradores, dando a conhecer, posteriormente, os resultados globais e partilhando relatórios específicos com cada estrutura organizacional interna e respetivos responsáveis.

Na sequência da análise dos resultados foram identificadas iniciativas que serão implementadas a curto e médio prazo, com vista à melhoria da satisfação dos colaboradores.

## **MEDICINA DO TRABALHO**

A função da Medicina do Trabalho visa:

- Assegurar as condições de trabalho que salvaguardam a segurança e saúde dos colaboradores.
- Proceder à análise rigorosa dos fatores ambientais, organizacionais e das características humanas e individuais que influenciam o comportamento no trabalho.
- Adaptar o espaço de trabalho ao colaborador, sobretudo no que respeita à sua conceção, ergonomia, escolha do equipamento e métodos de trabalho.

- Acompanhar a reabilitação e retoma laboral de doenças profissionais e acidentes de trabalho e desenvolver medidas preventivas.
- Proceder à avaliação de riscos profissionais (biológicos, químicos, físicos e psicossociais) e pôr em prática as respetivas medidas de prevenção com vista a eliminar e ou reduzir danos.
- Informar os colaboradores no domínio da segurança e saúde no trabalho.

É composta por uma equipa multidisciplinar (médica, enfermeira, psicóloga e administrativa) que pratica um atendimento personalizado e de proximidade, promovendo a caracterização exaustiva das situações, a sua orientação e, sempre que necessário, a sua reabilitação e reintegração profissional.

Para além do cumprimento da obrigatoriedade legal e numa perspetiva de saúde global, a Medicina do Trabalho da CGD desenvolve a sua atividade em estreita colaboração com a Área de Segurança e Higiene no Trabalho, o Núcleo de Ação Social e o apoio ao viajante em serviço.

Em 2018, realizaram-se 6.003 exames médicos (CGD e Empresas do Grupo CGD em Portugal).

Exames Periódicos	Exames Iniciais / Admissão	Exames Ocasionais	Entrevistas
5 544	70	278	111

No âmbito de prevenção em saúde, indo além do cumprimento da lei, a CGD:

- Realizou 33 consultas de Apoio ao Viajante em Serviço.
- Assegurou o acompanhamento junto do Centro Nacional de Proteção Contra os Riscos Profissionais, de uma doença profissional confirmada.

No âmbito do exercício salutar e produtivo da atividade profissional, a Área de Psicologia identifica, avalia e acompanha as seguintes situações: presentismo, situações de crise, conflitos interpessoais, insatisfação, desmotivação, crise (assaltos, luto e outros acontecimentos traumáticos) e absentismo prolongado por doença (ausência superior a 60 dias consecutivos).

Em 2018, esta área realizou 1.089 entrevistas:

- Todas as situações de absentismo prolongado por doença, totalizando 510 entrevistas.
- Todas as situações problemáticas identificadas, totalizando 574 entrevistas.
- Intervenção psicossocial em todas as situações de crise, totalizando 5 entrevistas.

## HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A CGD continuou a desenvolver diversas atividades na área de segurança no trabalho, dando continuidade ao modelo já implementado, de forma alinhada com as boas práticas e dando prioridade às instalações alvo de remodelações de *layout* com impacto direto nos postos de trabalho:

- Integração de dois órgãos de estrutura centrais que envolveram a instalação de cerca 510 postos de trabalho, tendo sido promovidas avaliações de risco dos locais de trabalho com propostas de medidas preventivas/corretivas sempre que aplicável;
- Auditorias técnicas de saúde e segurança no trabalho: realizaram-se 2 auditorias técnicas, correspondentes a 33 postos de trabalho pertencentes à rede comercial e a empresas do grupo;

Análise e gestão dos acidentes de trabalho: analisados 106 acidentes de trabalho que tiveram lugar em 2018 (99 de colaboradores CGD e 7 de empresas do Grupo) e elaborados 24 relatórios (todos em que os sinistrados tiveram mais de 3 dias de baixa) com propostas de medidas preventivas/corretivas nos casos aplicáveis. Os incidentes referem-se à totalidade e só 63 deram origem a baixa médica.

- Análise e gestão dos incidentes: na sequência dos 123 incidentes comunicados, foram analisadas as circunstâncias em que estes ocorreram, e promovidas as ações necessárias para reduzir o impacto dos acontecimentos, bem como prevenir incidentes futuros;
- Avaliação e correção ergonómica de postos de trabalho: foram alvo de estudo ergonómico 25 postos de trabalhos, envolvendo a correção postural e ou a disposição dos equipamentos de trabalho, bem como a implementação de medidas no sentido de eliminar/reduzir o risco na origem.
- Análise de atividades de risco elevado: 117 atividades de risco elevado, para as quais foram definidos os equipamentos de proteção individual e propostas as necessárias medidas de prevenção;
- Ações de formação: promoveram-se ainda ações de formação *on the job*, envolvendo os colaboradores das unidades onde foram realizadas auditorias técnicas, estudos ergonómicos, avaliações dos postos de trabalho e/ou sempre que se justificou.

No âmbito da Prevenção e Segurança, a CGD implementou as seguintes iniciativas:

- 1) **Análise e gestão de incidentes** - Na sequência de comunicação de incidentes, o Gabinete de Proteção e Segurança (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.
- 2) **Ações de formação 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, tendo realizado 325 ações de formação em 2018.
- 3) **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.
- 4) **Simulacros em instalações da 2.ª categoria de risco, no âmbito das MAP** - Continuação da formação e dos simulacros de emergência e evacuação no âmbito da implementação das medidas de autoproteção nas instalações de 2.ª, 3.ª e 4.ª categoria de risco de acordo com a legislação em vigor.
- 5) **Visita Segura** - Realização de visita obrigatória de reconhecimento aos edifícios Sede da CGD e Avenida dos Aliados, com o objetivo de sensibilizar e informar todos os novos residentes sobre os procedimentos básicos em caso de emergência.
- 6) **Férias Seguras e projeto Crescer em Segurança** - Consolidação do protocolo com o Serviço Municipal de Proteção Civil de Lisboa para a colaboração e formação em proteção de pessoas e bens, participação em simulacros realizados pela CGD e participação na formação ministrada nas Férias Seguras e projeto Crescer em Segurança destinado aos filhos dos colaboradores.
- 7) **Programa Proximidade (Security)** - Programa Proximidade para a rede comercial, que consiste na presença de um vigilante na agência (faixa litoral desde Setúbal ao Minho) com o objetivo de prevenir e ou dissuadir situações de furto, burla, ameaças, etc., a clientes e colaboradores na rede;
- 8) **Programa Prevenção de Furto de Portáteis** - Este programa consiste em rondas preventivas diárias para deteção de portáteis em situação de vulnerabilidade para situações de furto, os quais são recolhidos como medida preventiva e devolvidos no dia útil seguinte, no secretariado da Direção a que pertencem.
- 9) **Programa Balcão Seguro** - Monitorização, pela Central de Segurança da CGD, para deteção de situações de risco acrescido nas agências, nomeadamente contagem ou acondicionamento de numerário fora dos locais previstos em normativo interno.

## 7. O Nosso Valor Social e Cultural

A CGD tem promovido as melhores práticas na resposta aos problemas e aos desafios da sociedade portuguesa, nas diferentes épocas e situações, procurando estar sempre presente no apoio direto a iniciativas e instituições de solidariedade social. Trata-se de um compromisso assumido ao mais alto nível da gestão, renovado ao longo da história da Instituição, consciente de que o desenvolvimento sustentável contribui para uma sociedade mais justa.

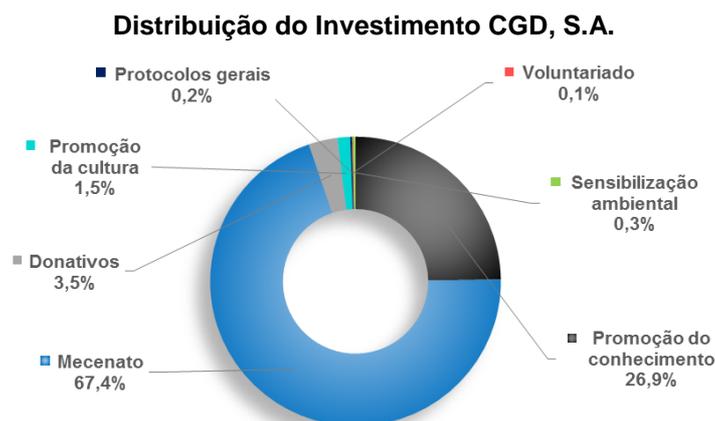


Enquadrado no Programa de Sustentabilidade 2018/2020 e na Política de Envolvimento da Comunidade, foi criado o Programa Caixa Social, que permite à CGD e às empresas do Grupo CGD em Portugal promoverem projetos e modelos socio económicos em linha com os seus desafios estratégicos e junto de entidades do terceiro setor.

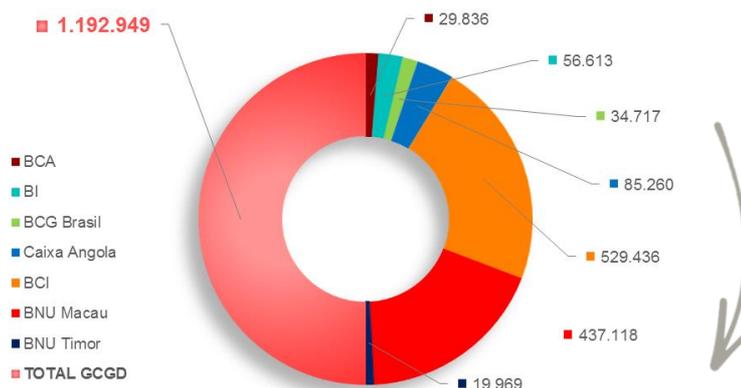
A economia social, nas suas múltiplas vertentes de intervenção, de progressão sociocultural e económica, assume um papel de relevo na combinação dos objetivos de combate à exclusão social, de acesso a bens e serviços e de incentivo a condições de empregabilidade. O potencial de inovação e de empreendedorismo é essencial e determinante para fazer face aos desafios que a coesão social impele por via da criação de emprego, no contexto abrangente do território nacional.

### INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

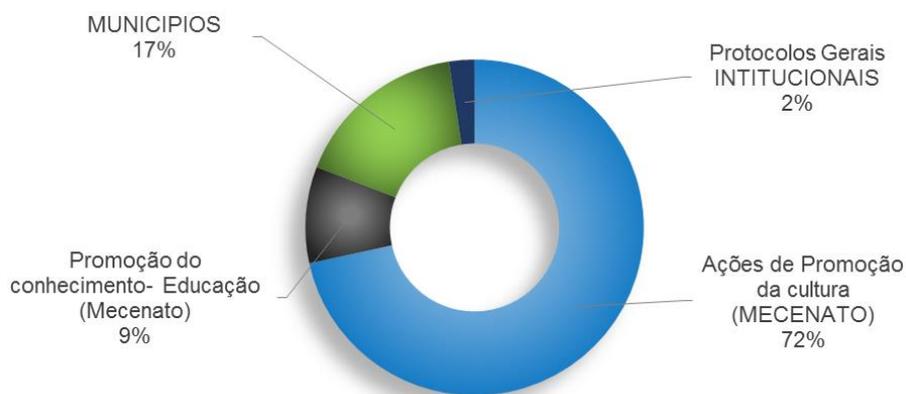
Em 2018, a CGD investiu cerca de 10,4 milhões de euros na Comunidade, abrangendo várias áreas e iniciativas, monitorizando o seu impacto e contribuindo para a eficiência dos apoios concedidos.



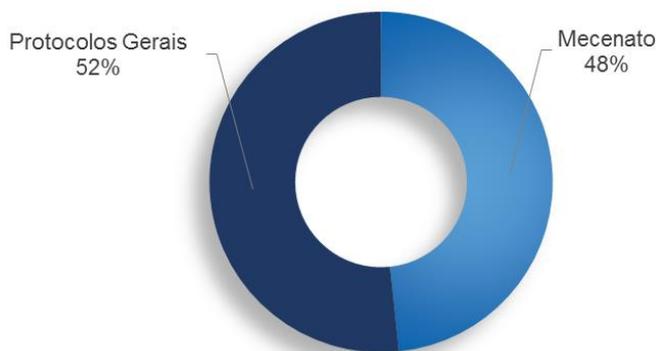
**GRUPO CGD - Distribuição agregada do investimento na Comunidade (em euros)**



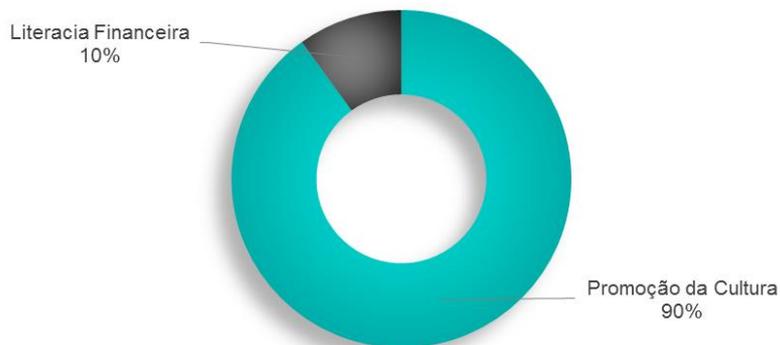
**Banco Comercial do Atlântico, Cabo Verde**



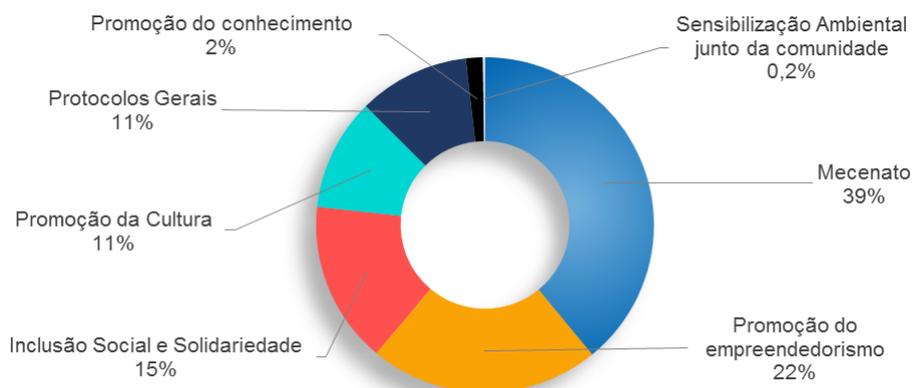
**Banco Intertlântico, Cabo Verde**



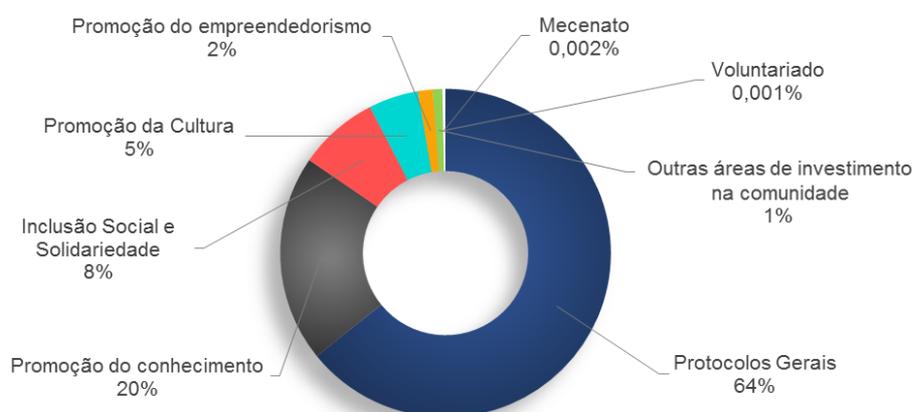
**Banco Caixa Geral Angola**



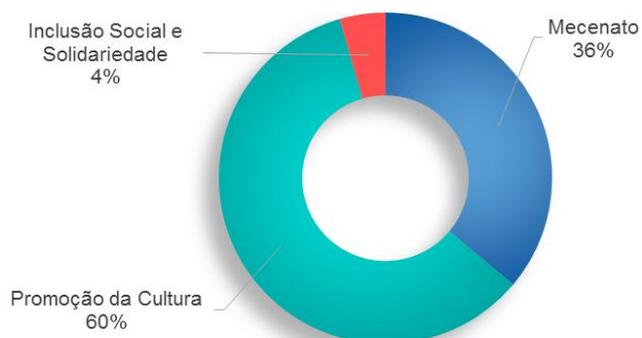
### Banco Comercial e de Investimentos, Moçambique



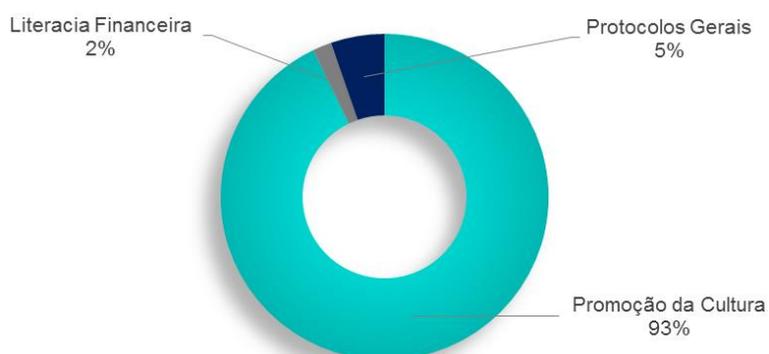
### Banco Nacional Ultramarino, Macau



### Banco Caixa Geral Brasil



### Sucursal BNU Timor



## PROGRAMA CAIXA SOCIAL

O Programa Caixa Social destina-se ao desenvolvimento social e económico de pessoas carenciadas e ao fortalecimento das entidades da economia social, através de produtos e serviços financeiros e outras formas complementares de apoio (patrocínios e donativos), bem como à promoção da Educação e da Cultura, nas suas mais diversas vertentes.

Tem também como objetivo o apoio e financiamento de atividades sociais com impacte e carácter inovador, orientadas para a inclusão digital e sócio financeira de cidadãos, para a capacitação de projetos de micro empreendedorismo e para a sustentabilidade das empresas do terceiro sector.

Foram definidos cinco eixos de intervenção deste Programa:

- i. Criação de Emprego e de Riqueza
- ii. Inclusão Social e Solidariedade
- iii. Inclusão Digital e Financeira
- iv. Educação
- v. Cultura

### Programa “Sou Cidadão”

De entre uma multiplicidade de iniciativas em desenvolvimento nos eixos definidos, destaca-se a integração da CGD no Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE) no âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem Abrigo (ENIPSSA), sendo o único banco representado, o que constitui um reconhecimento do seu papel e desempenho junto das comunidades, famílias e gerações de portugueses.

De acordo com a estratégia de Sustentabilidade da CGD para o Triénio 2018/2020, com foco para a inclusão socio económica e combate à pobreza dos cidadãos, a Instituição considera da maior relevância a sua integração neste grupo, que permitirá encontrar respostas para facilitar a integração social de cidadãos; reforçar a atuação da CGD junto desta população mais fragilizada, estabelecer parcerias e partilha de conhecimentos e sinergias, de forma a conhecer o fenómeno das pessoas em situação de sem abrigo e ou no limiar de pobreza, sem esquecer a reflexão, partilha de informação e dos procedimentos mais adequados entre as entidades envolvidas.

Com o Programa “Sou Cidadão”, a CGD apoia e ou implementa programas que têm como objetivo a redução do número de pessoas em situação de sem abrigo, contribuindo para garantir o acesso aos direitos básicos de um cidadão através da produção (e posse) do Cartão do Cidadão e a sua entrega às pessoas em situação de sem abrigo que reúnam condições de serem portadoras desse documento. Um documento que lhes atribui uma identidade como cidadãos e lhes permite aceder a benefícios específicos.

## CIDADANIA E VOLUNTARIADO

O voluntariado empresarial é um compromisso do Grupo CGD para com a Comunidade e que se traduz numa relação solidária com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução de problemas que afetam a sociedade em geral e os cidadãos e comunidades carenciados, em particular.

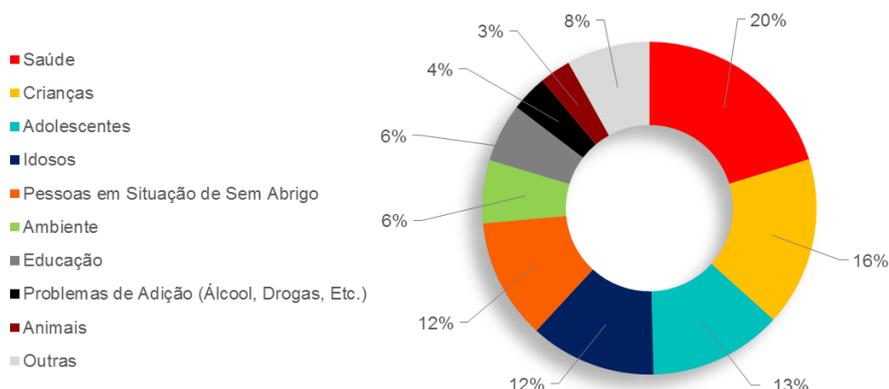
O Programa de Voluntariado CGD, que abrange as empresas do Grupo em Portugal, pretende incentivar o espírito solidário, assente em dois eixos de atuação ao serviço das comunidades: (i) as competências, e (ii) o tempo dos colaboradores. Representa uma alavanca promotora de uma cultura corporativa ancorada no exercício da cidadania ativa, capaz de contribuir para o desenvolvimento social e económico das comunidades em que a CGD e as suas empresas estão inseridas e para a promoção da coesão e entreaajuda interna.

O Programa de Voluntariado CGD foi definido e orientado estrategicamente de forma coerente e flexível para acomodar a vontade espontânea e individual dos colaboradores que pretendem fazer voluntariado. Neste âmbito, foi reformulado o normativo interno com a definição dos princípios orientadores do Voluntariado Corporativo, como sejam o seu âmbito e competências, os direitos e deveres dos voluntários e os detalhes relativos à participação nas diversas ações. De destacar que o mesmo normativo prevê a utilização de sete horas por ano e por cada colaborador para participação em ações de voluntariado dentro do período de funcionamento das unidades de trabalho, sem prejuízo das responsabilidades e deveres em curso.

De forma a incentivar a participação dos colaboradores nas ações de voluntariado corporativo, e contribuir para um maior envolvimento dos colaboradores, foi realizado em agosto de 2018 um questionário *online* junto de um universo total de 8.322 colaboradores (CGD e empresas do Grupo CGD em Portugal) para aferição da experiência, interesses, preferências e motivações associadas à prática do voluntariado. A taxa de resposta foi de 17% com 1.416 questionários totalmente preenchidos, tendo sido identificadas as áreas de intervenção preferidas pelos colaboradores: Saúde, Crianças e Adolescentes, Idosos e Pessoas em Situação de Sem Abrigo.

### Resultados do inquérito *online* sobre Voluntariado Corporativo CGD

- Áreas de intervenção preferidas -



Lançado em novembro de 2018, com os contributos dos colaboradores e sob os valores fundamentais do Código de Conduta, o Programa de Voluntariado Corporativo – “Voluntários CGD” – multiplica o compromisso de solidariedade de 8.000 colaboradores junto de quem precisa, lado a lado com quem ajuda. Em dezembro, a primeira ação envolveu mais de 30 Voluntários CGD e abrangeu cerca de 1.300 pessoas em situação de sem abrigo, em Lisboa, na iniciativa da Comunidade Vida e Paz, para o Jantar de Natal na Reitoria da Universidade de Lisboa



O exercício da cidadania ativa pretende contemplar diferentes tipologias de ações de voluntariado no plano de ação anual da CGD, de forma a permitir que qualquer colaborador tenha a oportunidade de participar, tendo em conta a sua disponibilidade e competências.

### PROGRAMA TEMPO EXTRA

Na prossecução da responsabilidade social e da promoção de um exercício pleno de Cidadania, a CGD é parceira fundadora da Entrajuda no programa Tempo Extra, que promove a prática do voluntariado, nomeadamente junto dos colaboradores em situação de pré-reforma e ou reformados.

Este programa fomenta a participação em projetos de Voluntariado de colaboradores das empresas aderentes que se encontram numa fase de transição da sua vida profissional, nomeadamente para uma situação de pré-reforma ou de reforma, facilitando o acesso a um Tempo Extra na sua vida ativa, apoiando como voluntários as organizações sociais, culturais ou ambientais sob escolha individual.

Tempo Extra é um programa inovador que endereça a partilha de tempo e experiência, permitindo:

- Às Empresas oferecerem aos seus Colaboradores em fases de transição de vida profissional – por passagem à reforma ou por acordo de rescisão do contrato de trabalho – uma experiência voluntária no setor social.
- Aos Colaboradores envolvidos assegurarem mudanças de vida de modo acompanhado e mantendo o seu equilíbrio emocional e a sua autoestima.
- Aos Colaboradores continuarem uma vida participativa através da aplicação das suas competências com um intuito útil, solidário e de valor acrescentado.
- Desenvolver uma relação de parceria e de apoio entre as Empresas e a Entrajuda.

Também o grupo de voluntários reformados da CGD, Séniamor, mantém a sua atividade corrente de ajuda a pessoas e famílias carenciadas. Desta forma, o vínculo emocional à marca e à comunidade CGD perdura na relação com outros públicos e causas, através de embaixadores que continuam a robustecer os valores e a reputação desta Instituição.

Mas talvez a maior dádiva seja a que voluntariamente os colaboradores dão ao Grupo de Dadores de Sangue CGD, o maior grupo privado do país, que já contribuiu para salvar mais de 80.000 vidas, através da doação de sangue e medula. Aquela que, anualmente, registamos como crescente na capacidade de dar e permitir que a “vida” continue.

## PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO – INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (IES)

O relacionamento com a Academia evoluiu na cooperação com as Instituições de Ensino Superior (IES), através da inovação tecnológica e digital aplicada à oferta CGD e à relação dos universitários com o banco mas, também, pela presença em eventos marcantes para a comunidade académica, nomeadamente conferências e seminários de âmbito nacional e internacional, atribuição de prémios de mérito, de investigação e bolsas de estudo e no reconhecimento de projetos de inovação.

Em 2018, a CGD registou o maior investimento ao ensino superior em Portugal com 4,2 milhões de euros aplicados em 45 protocolos com IES e abrangendo uma quota de 56% da população académica Portuguesa. Neste âmbito estabeleceram-se parcerias de sucesso com IES – p.e. Universidade de Aveiro, Minho, IST e FCT – para a constituição de equipas de projecto na CGD, com o objectivo de colmatar necessidades de evolução e ou abordagens inovadoras às atividades correntes e ou de suporte e manutenção do banco.

## PRÉMIOS “MAIS MUNDO”

Atribuição dos prémios de mérito Caixa Mais Mundo aos melhores alunos: (i) colocados em cursos de licenciaturas ou mestrado integrado, através do CNA - Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior, e (ii) inscritos em Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP).

O prémio atribuído pela CGD sob a forma de uma única prestação pecuniária de 1.500€, por via de transferência bancária para a conta Caixa IU do aluno. Serão atribuídos 40 prémios que abrangem alunos matriculados em cursos de licenciatura ou mestrado integrado e 40 prémios que abrangem alunos inscritos em cursos CTeSP, perfazendo 80 prémios para o ano letivo 2018/2019.

Os prémios atribuídos, em percentagens iguais para os cursos referenciados, dependerão das instituições e escolas quanto aos alunos e cursos a considerar, procurando-se abranger a maior diversidade possível de áreas de formação académica. São abrangidas as IES, Universidades e Institutos Politécnicos com protocolo em vigor com a CGD e os Cursos de formação inicial ministrados nas instituições de ensino superior públicas, estruturados em cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP), ciclos de estudos de licenciatura e ciclos de estudos integrados de mestrado.

Para efeitos de atribuição dos prémios, são elegíveis: alunos com nacionalidade portuguesa e a residirem no país; alunos inscritos, no ano letivo 2018-2019, em cursos técnicos superiores profissionais, licenciaturas ou mestrados integrados. São critérios de seriação: ordem decrescente da nota de candidatura no CNA - Concurso Nacional de Acesso (após as três fases de candidatura), para alunos inscritos em licenciaturas ou mestrados integrados, ordem decrescente da classificação final do ensino secundário utilizada para a respetiva candidatura, para alunos inscritos em CTeSP.

Aos alunos a quem seja atribuído o prémio, a CGD, por via da instituição de ensino superior, confere acrescidamente um diploma de mérito. A CGD pretende que a atribuição destes prémios contribua para incentivar a frequência do ensino superior, particularmente em regiões do país com menor procura e pressão demográfica. Igualmente, visam estes prémios contribuir para a coesão territorial, através da fixação de jovens, e para a prossecução das metas do Portugal 2020 relativamente ao número de formaturas superiores.

## PROGRAMA YOUNG VOLUNTEAM 2018/2019



É o Programa Educativo da CGD que incentiva o voluntariado jovem nas escolas secundárias nacionais. Através dos valores e práticas do Voluntariado, esta iniciativa forma e desafia os jovens de Portugal à assimilação e ao exercício da cidadania ativa em benefício do próprio espaço escolar, comunidades envolventes e ecossistemas, para que, em equipa, implementem um conjunto de ações e projetos com impacto social e ambiental, sublinhando, de forma inequívoca e no terreno, a relevância do papel de cada um e a força de todos na construção de um futuro com maior justiça e respeito pelos Direitos Humanos e preservação do Ambiente.

Com o relançamento do programa educativo da CGD Young VolunTeam (YVT), o voluntariado jovem regressa às escolas secundárias por todo o país, mobilizando alunos e professores para a importância de transformarem o espaço escolar num ponto de encontro de valores fundamentais à incubação de iniciativas de solidariedade social e ambiental, de equidade intergeracional e de envolvimento com as comunidades circundantes. Em parceria com a Sair da Casca, Entrajuda e Direção-Geral da Educação (DGE), este programa, distinguido pela Casa Civil da Presidência da República, inovador e único no ensino pré-universitário nacional reforça as habilitações académicas dos alunos participantes ao integrar a sua participação nos respetivos *curriculae*.

Ao longo de cinco edições, o Young VolunTeam esteve em mais de 400 escolas, com 10.000 alunos participantes, mais de 450 docentes e 100.000 alunos e cidadãos envolvidos. Neste ano letivo 2018/2019, o YVT desafia ao desenho e implementação de projetos orientados à inclusão social, ao empreendedorismo e à inclusão digital e tecnológica.

No final do programa serão reconhecidas as equipas com os melhores projetos de voluntariado, considerando a qualidade, originalidade e impacto, as perspetivas de desenvolvimento futuro, capacidade de mobilização da comunidade escolar e envolvente e o esforço empregue na sua prossecução.

## DOAÇÃO DE BENS

Através do seu Programa de Doação de Bens, a CGD responde regularmente a pedidos de doações de bens, nomeadamente mobiliário e equipamento informático, promovendo assim o reaproveitamento de diversos equipamentos e materiais descontinuados em favor das comunidades, instituições e entidades. Desta forma, privilegia-se a reutilização de materiais, o que contribui para uma menor criação de resíduos e danos ambientais. Em 2018, a CGD doou 1.336 bens, como mobiliário de escritório e equipamentos informáticos, a 22 instituições de solidariedade social.

O programa de doação de bens a instituições do terceiro setor de reconhecido mérito e capacidade de intervenção social, em colaboração com a Entajuda (EA), permite à CGD suprir necessidades de diversas entidades, promovendo o reaproveitamento de equipamentos e materiais descontinuados a favor de comunidades locais, instituições escolares e cidadãos carenciados que lhes darão nova utilidade e valor. Através da EA foram doados 101 equipamentos informáticos e 44 peças de mobiliário de escritório (secretárias e cadeiras) a 6 instituições.

Assim, privilegia-se a reutilização de materiais, contribuindo para reduzir o desperdício, a geração de resíduos e a pegada ambiental, facilitando a reorganização do imobilizado amortizado ou abatido para efeitos contabilísticos e sem utilidade futura. Relatórios trimestrais revelam as iniciativas e doações, volume e tipologia dos equipamentos doados, bem como as instituições beneficiárias. A doação de bens também abrange a oferta de mobiliário urbano proveniente do programa CGD de reciclagem de cartões bancários que converteu 15 toneladas de PVC e plástico em peças de mobiliário de lazer de elevada resistência e durabilidade, resistentes às alterações climáticas, assegurando-se, também, a completa destruição dos dados pessoais dos seus titulares-doadores.

Complementarmente, a CGD deu continuidade à associação a grandes causas na área da solidariedade e da filantropia, através da angariação de fundos e recolha de bens, divulgando-as nos seus meios de contacto com o público e ou entidades oficiais.

Destacam-se a doação de mobiliário e equipamento para várias Instituições de Solidariedade Social e Associações de Estudantes, o apoio à Casa do Gaiato através do financiamento à construção de uma residência para jovens, a doação de um trator à União de Freguesias de Penalva de Alva e São Sebastião da Feira e o contributo para a aquisição de uma viatura de combate a fogos à Corporação de Bombeiros de Ferreira do Zêzere, estes últimos decorrentes dos grandes incêndios ocorridos nos distritos de Leiria e Santarém, respetivamente.

## GRUPO DE DADORES DE SANGUE - CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

Criado em 1983 o Grupo de Dadores de Sangue (GDS) conta já 36 anos de vida, a sensibilizar e promover a dádiva benévola de sangue. Através dos seus núcleos e sob a coordenação de Lisboa, o GDS desenvolve recolhas em todo o território nacional, bem como ações de sensibilização em parceria com o Instituto Português de Sangue (IPS).

Em 2018, o GDS efetuou 56 recolhas que se traduziram em 1.509 dádivas de sangue - 7.162 em quatro anos. Contudo, este número de dádivas é ainda insuficiente face às necessidades do país, o que levou o GDS a continuar o reforço na sua comunicação, com ênfase aos escalões etários mais jovens.

Neste contexto, iniciou-se o Projeto Jovem em 2017 que permitiu a realização de várias ações de sensibilização em 90 Universidades com as quais a CGD tem protocolos, levando a cabo um projeto de comunicação para jovens, conjuntamente com o IPS.

Atendendo ao facto de o GDS ser um grupo de natureza social e, como tal, aberto a todos os que querem contribuir para a causa, nos últimos quatro anos a coordenação tem feito uma forte divulgação da atividade através da sua página no Facebook que conta com cerca de 4.000 seguidores.

Pela forma empenhada com que desenvolve o seu trabalho, o grupo tem merecido o reconhecimento quer das entidades reguladoras do setor, quer dos outros grupos e Associações de Sangue.

Em 2018, os dadores de sangue e medula ficaram isentos do pagamento de consultas nos Centros Clínicos dos Serviços Sociais da CGD.

## CARTA PORTUGUESA PARA A DIVERSIDADE

A CGD encetou os primeiros contactos para conhecer e subscrever, em 2019, a Carta Portuguesa para a Diversidade. A Carta para a Diversidade foi lançada e subscrita a 31 de março de 2016 pelas entidades parceiras: ACM,IP; CIG; CITE; INR,IP, ISCTE-IUL; GRACE; Fundação AGA KHAN, e por um conjunto de organizações signatárias. Trata-se de uma iniciativa da Comissão Europeia que constitui um dos instrumentos voluntários criados com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade.

A Carta para a Diversidade descreve medidas concretas que podem ser tomadas para promover a diversidade e a igualdade de oportunidades no trabalho. É adotado o conceito de diversidade, entendida como o reconhecimento, o respeito e a valorização da(s) diferença(s) entre as pessoas, incluindo particularmente as relativas ao sexo, identidade de género, orientação sexual, etnia, religião, credo, território de origem, cultura, língua, nacionalidade, naturalidade, ascendência, idade, orientação política, ideológica ou social, estado civil, situação familiar, situação económica, estado de saúde, deficiência, estilo pessoal e formação, conforme os documentos internacionais.

## PACTO PARA A CONCILIAÇÃO

Em 2018 a CGD foi convidada pela Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade para integrar o piloto de implementação da Norma Portuguesa 4552.

A NP 4552 foi desenvolvida no âmbito do Organismo de Normalização Setorial Associação Portuguesa de Ética Empresarial e publicada pelo Instituto Português da Qualidade em finais de 2016. É uma norma de estilo de vida que visa aumentar a qualidade de vida das pessoas pelo equilíbrio entre as suas esferas profissional, familiar e pessoal. É uma norma de requisitos e, por esse motivo, certificável por terceira parte (entidades certificadoras do mercado).

A norma define os requisitos necessários a uma organização que pretenda implementar, manter e gerir um sistema de gestão da conciliação baseado em princípios e valores que visam elevar os níveis de bem-estar, qualidade de vida e satisfação geral das partes interessadas em matéria de conciliação. Permite à organização definir políticas, medidas e ações coerentes que resultem num melhor equilíbrio para os colaboradores e que posteriormente se traduz em maiores níveis de satisfação, adesão e produtividade.

A implementação da norma implica uma análise de contexto e de necessidades das partes interessadas, aderir a um conjunto de princípios, definir uma Política de Conciliação que pode ser parte de uma política de recursos humanos mais alargada, definir objetivos em termos de conciliação, medidas e indicadores, bem como outros aspetos mais relacionados com a implementação de um sistema de gestão.

Trata-se do Pacto para a Conciliação, projeto-piloto da iniciativa “3 em Linha — Programa para a Conciliação da Vida Profissional” proposta pelo Governo. Organizações públicas e privadas comprometem-se a adotar medidas que facilitem a coordenação entre carreira e vida familiar.

As medidas previstas neste projeto-piloto incluem a possibilidade de trabalhar a partir de casa, sempre que seja possível e necessário, a tarde livre no primeiro dia de aulas dos filhos (que entra já em vigor para a administração pública já em setembro, no início do próximo ano letivo) ou a troca de turnos em caso de necessidade dos colaboradores, entre outras. Para além dos filhos dos colaboradores, preveem também as necessidades de quem tem idosos dependentes a seu cargo.

Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística, 40% dos trabalhadores portugueses dizem não ter condições de trabalho flexíveis e só 30% dos homens partilham licenças parentais, situação que está na origem da desigualdade de género em papéis tradicionais e sobrecargas diferenciadas. A ideia de flexibilidade defendida neste pacto permitirá adaptar as necessidades de pessoas e organizações. Este é um tema enquadrado como prioritário no plano de atividades da Estratégia de Sustentabilidade e cuja implementação terá lugar em 2019.

## INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA

Aferir a qualidade de serviço e a satisfação dos clientes constitui um alinhamento essencial para a gestão de oportunidades e necessidades essenciais a uma eficaz geração de valor e preservação da

relação de confiança a longo prazo. O conhecimento que a CGD obtém junto dos seus clientes, representa um importante contributo para a evolução do banco, ao integrar sugestões e expectativas a montante do seu negócio.

A proximidade com os clientes e o mercado em geral é um atributo valorizado para o desempenho corrente da CGD. Ao garantir a completa acessibilidade dos clientes ao património financeiro, independentemente dos meios, localidades e necessidades, a CGD combina a disponibilidade do seu portefólio de serviços com a inovação tecnológica e multicanal – rede de agências, agência móvel itinerante, caderneta digital, Caixadirecta, APPs, *call center*, etc. - e a inclusão socio financeira de pessoas com necessidades especiais e ou níveis de deficiência dependentes da disponibilização de meios exclusivos de contacto, relação e mobilidade.

Iniciativa pioneira em Portugal, a “Agência Móvel” levou os serviços e a relação com a CGD a regiões penalizadas pela sua interioridade e ou envelhecimento demográfico, disponibilizando operações bancárias e assegurando a literacia financeira e digital inclusivas e complementares das restantes operações bancárias, nomeadamente através caderneta digital e da abertura de conta por videochamada.

A CGD detém a maior quota de adesão aos Serviços Mínimos Bancários (SMB) em Portugal, reforçando-os em alinhamento com a Segurança Social e no aumento de vantagens associadas, contribuindo para uma oferta bancária simplificada e para a inclusão financeira de clientes com baixa renda ou especificidades demográficas. Paralelamente, isentou de despesas clientes com mais de 65 anos que auferam menos de 1,5 do Salário Mínimo Nacional (SMN).

Na CGD "Existe lugar para a diferença", uma iniciativa da OCDE para a empregabilidade de pessoas com deficiência e ou necessidades especiais. Mais de 2% dos colaboradores da CGD apresentam diversidade funcional com 60% de incapacidade ou superior, sendo parte integrante e ativa da comunidade trabalhadora.

## 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.

A CGD integra o grupo de trabalho de Educação Financeira da Associação Portuguesa de Bancos, contribuindo, desta forma, para a familiarização de conceitos sobre educação financeira, gestão responsável do património financeiro e empreendedorismo junto dos jovens.

### **Iniciativas de literacia financeira**

#### **European Money Week**

A European Money Week 2018 é uma iniciativa da European Banking Federation para a promoção da educação financeira, e conta com a participação de mais de 30 países. Em Portugal, a sua organização está a cargo da Associação Portuguesa de Bancos, no âmbito do projeto de Educação Financeira do qual a Caixa faz parte.

O European Money Quiz é um jogo que, pela primeira vez, juntou milhares de alunos de vários países europeus, numa competição única que promoveu e testou a literacia financeira dos jovens entre os 13 e os 15 anos. Em Portugal, a final nacional realizou-se no dia 20 de março, na Escola Padre António Vieira, em Lisboa, e foi disputada por 50 alunos do 7.º ao 9.º ano de escolaridade. Os dois alunos com a melhor classificação representaram Portugal na final europeia, que teve lugar em Bruxelas, no dia 8 de maio.

Os alunos foram recebidos pelo Presidente da Comissão Executiva da CGD, num pequeno-almoço de boas vindas, e visitaram as instalações do Edifício Sede, seguindo-se uma apresentação sobre o Programa de Estágios da CGD e o programa de Literacia Financeira.

Um dos objetivos deste projeto foi destacar a importância de uma maior e mais abrangente educação financeira em Portugal, sensibilizando a comunidade para a relevância da adoção de comportamentos ajustados, mais informados e esclarecidos, no âmbito das suas escolhas financeiras, atuais e futuras.

## Saldo Positivo

O Saldo Positivo manteve-se *online* em 2018 – com os mesmos conteúdos que o marcaram em 2017. Em finais de 2018 foi retomada a sua atualização com a produção de novos conteúdos que pretendiam dar início a uma nova fase do projeto. Paralelamente, e ainda 2018, foi lançado um concurso público para identificação de um fornecedor de conteúdos que permita estabilizar de maneira definitiva o seu refrescamento e assim consiga dar sustentabilidade a um projeto em que a CGD aposta e quer dar seguimento – no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade.

O Saldo Positivo continua 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.

## CULTURA E PATRIMÓNIO HISTÓRICO

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, bem como a prossecução de uma estratégia de divulgação de todo o acervo sob sua responsabilidade e a supervisão e apoio técnico à Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono.

O espólio é constituído por arquivos em papel, fotografias, bibliografias, estudos económicos, relatórios diversos, mapas, plantas e coleções diversas que permitem conhecer o que foi a CGD, como evoluiu e como interveio na economia nacional.

Este património, que permite reconstruir a sua cultura e a sua evolução, é rico em elementos que acrescentam valor ao conhecimento que as pessoas em geral têm da atividade bancária e sua evolução. À distância de 100 anos, os processos de então são hoje considerados pré-históricos. Daí a preocupação em tratá-los, para poder divulgá-los e assim contribuir não só para memória futura, mas também para o enriquecimento do conhecimento das novas gerações.

Relativamente ao Museu e Colecionismo, destacam-se a inventariação de cerca de 3.000 peças do espólio da CGD e a disponibilização de algumas notas das ex-colónias à empresa Atlântico Press, para a edição da “História das ex-Colónias de Portugal em Selos e Notas”.

A Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono aumentou para 10 o número de espaços e estruturas próprias, com a inauguração de uma nova estrutura na Ilha de Moçambique, contribuindo para valorizar a Lusofonia, o desenvolvimento social e humano das populações dos países onde está presente, proporcionando aos utentes o acesso à informação e ao conhecimento. Importa referir que o objetivo que norteou esta Rede interage com a abertura do mercado às unidades de negócio, pela via da responsabilidade social.

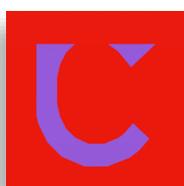
Em articulação com o Museu Nacional do Azulejo, a CGD organizou uma exposição alusiva aos “25 Anos do Edifício Sede”, que esteve patente no átrio central em Lisboa.

Ao longo de 2018 foram desenvolvidos vários textos, de temas diversificados: sinopse da Exposição “25 anos do Edifício Sede”, bem como todos os conteúdos disponíveis para consulta no *site* da CGD. Entre as várias atividades desenvolvidas, destacam-se:

- Arquivo Histórico – Centralizar, inventariar, descrever de acordo com as normas arquivísticas e preservar em boas condições técnicas e ambientais, todo o espólio considerado historicamente relevante, bem como divulgá-lo por diversos meios.
- Museu e Colecionismo – Procedeu-se à inventariação do acervo decorativo do Edifício Sede, do mobiliário existente na Administração, Redecoração de 3 salas da Administração e tratamento, identificação e inserção, na base de dados MUSARQ, de 2919 peças do espólio CGD.
- Rede de Mediatecas – Deu-se início à digitalização das capas dos livros que estão na base de dados, para posterior inserção nos respetivos registos. Foram adquiridos cerca de 40 livros para cada Mediateca e mobiliário necessário para abertura da Mediateca da Ilha de Moçambique.
- Exposição “25 Anos do Edifício Sede” da CGD, patente de julho a novembro.
- Publicações e artigos:

- Sinopse da Exposição “25 anos do Edifício Sede”.
- História sobre o Edifício Sede no Somos Caixa e *site* da CGD.
- Primeira exposição no Espaço Arte.
- Artigo para o *Bulletin Architecture & Finance* da EABH, com o título “Caixa Geral de Depósitos in Brazil – Agência Financial in Rio de Janeiro”.
- Artigo “Caixa Geral de Depósitos, a Arquitetura das Filiais” para a publicação semestral “O Ideário Patrimonial” do Centro de Documentação, Arquivo e Biblioteca.
- Artigo sobre “A Evolução da Caderneta CGD” por ocasião do lançamento da Caderneta Digital, no II Encontro da Caixa Fora da Caixa.
- Artigo “Sede CGD, um Marco Arquitetónico de Lisboa” para a revista *Marketeer*.
- Apoio a invisuais, no âmbito do protocolo entre a CGD e a FLUL, com a digitalização para sistema áudio de 36 livros, num total de 18.135 páginas.

### Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest



A Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest é uma instituição privada que tem por finalidade o desenvolvimento de atividades culturais, artísticas e científicas. A Fundação pode desenvolver as suas atividades tanto no país como no estrangeiro devendo, neste último caso, privilegiar os países de língua oficial portuguesa.

A responsabilidade social é um elemento central à identidade da Culturgest, determinante aquando da sua criação pela CGD. Nos seus contributos para os relatórios da CGD nesta matéria, e em resposta à tipificação a que os mesmos obedecem, a Culturgest tem vindo a destacar um conjunto de programas através dos quais desenvolve a sua atividade de responsabilidade social. Os objetivos destes programas incluem, em particular, a promoção do acesso à Arte e à Cultura, da inclusão social no domínio artístico e cultural, a formação e participação artística e cultural a nível geral e, mais especificamente, no contexto escolar.

As iniciativas e ações desenvolvidas na prossecução destes objetivos sustentam uma política permanente de preços acessíveis, o desenvolvimento de atividades artísticas dirigidas ou com funcionalidades específicas para pessoas com deficiência intelectual, sensorial ou de comunicação, o desenvolvimento de atividades dirigidas à formação artística e cultural e à participação dos membros da comunidade na vida artística e cultural e o desenvolvimento de atividades que visam a aprendizagem artística e cultural de alunos e o fornecimento de ferramentas específicas para os professores. Estas iniciativas e ações encontram-se no programa anual de 2018, desenvolvendo-se de forma regular como atividades pontuais, programas continuados, ou políticas e orientações permanentes.

Na prossecução dos fins referidos, a Fundação CGD - Culturgest desenvolve, entre outras, as seguintes atividades: a) produção e apresentação de exposições de artes plásticas e visuais ou de arquitetura, de artistas portugueses e estrangeiros; b) produção e apresentação de espetáculos de dança, teatro, multidisciplinares ou transdisciplinares; c) produção e apresentação de óperas, concertos e espetáculos de música; d) produção e apresentação de sessões de cinema, vídeo e outros suportes digitais; e) produção e apresentação de conferências, seminários, ateliers, workshops, mesas-redondas, colóquios, seminários e outras manifestações similares, em todos os domínios do conhecimento e em todas as disciplinas artísticas; f) produção e apresentação de atividades dirigidas a públicos específicos, em especial o público escolar, no sentido de lhes desenvolver a prática, o gosto e o conhecimento pelas artes e pela cultura em geral; g) produção, edição ou coedição de obras bibliográficas ou fonográficas, filmes, vídeos, CD-ROM e outros bens de consumo relacionados direta ou indiretamente com as atividades referidas nas alíneas anteriores; h) promoção e apoio de iniciativas destinadas à difusão da cultura e da língua portuguesas.

A Culturgest tem um Serviço Educativo que compreende a realização de Oficinas de Verão, visitas escolares, encontros, etc., destinados aos públicos que compõem a comunidade educativa. No desempenho desta missão apresenta uma vasta programação de espetáculos de artes performativas (dança, teatro, música, novo circo, espetáculos multidisciplinares), festivais de cinema, conferências,

*workshops* e debates, exposições e uma multiplicidade de eventos. Os eventos são, por regra, realizados nos espaços da Culturgest, no Edifício Sede da CGD em Lisboa, designadamente nos auditórios e galerias, e no edifício da CGD na Av. dos Aliados no Porto. A Culturgest realiza também eventos “fora de portas” com destaque para exposições de obras da Coleção CGD, sob a sua gestão, que são exibidas em várias cidades do país.

A diversidade da agenda cultural da Fundação CGD - Culturgest reitera o seu simbolismo e a sua capacidade de intervir e moldar públicos e perceções quanto ao que de mais inovador se faz em Portugal e a nível internacional, sob um acervo significativo de eventos, com essências, dimensões e temporalidades multifacetadas. Em 2018 a Culturgest realizou 61 espetáculos e conferências, que se traduziram em 281 sessões (28 de dança, 26 de música, 29 de teatro, 160 de cinema, 38 de conferências e outros), a que acrescem 508 sessões de eventos específicos do Serviço Educativo, e organizou 9 exposições (5 em Lisboa, 3 no Porto e uma no exterior, em Ponte de Sor).

**Fundação CGD Culturgest – Eventos da Agenda 2018: Orquestra Geração, INDIE, Oficinas de Verão e DocLisboa.**



O público – incluindo sob esta designação os espetadores de toda a gama de espetáculos disponibilizada, os visitantes das exposições e os participantes nos variados eventos do Serviço Educativo – que participou nas atividades da Culturgest em 2018 atingiu cerca de 76.000 pessoas. Nas artes performativas o número de espetadores foi de 15.124 pessoas (5.366 na dança, 3.090 no teatro 6.668 na música), nas conferências a assistência foi de 2.069 pessoas, no cinema 25.944 espetadores, nos eventos do Serviço Educativo 10.154 participantes e as exposições com 22.494 visitantes (17.022 em Lisboa, 4.035 no Porto e 1.437 na exposição realizada em Ponte de Sor).

No domínio da gestão ambiental, a Fundação CGD - Culturgest prosseguiu uma gestão responsável e ambiciosa, face às especificidades que caracterizam o espaço cultural e respetivos meios em causa, integrada no Sistema de Gestão Ambiental do Edifício Sede da CGD, contribuindo para o cumprimento da Norma ISO 14001:2015, de forma coordenada com diversas Direções e Unidades da CGD, na procura da redução de consumos de energia, água e outros consumíveis, na gestão de resíduos, e na adoção e implementação de políticas ambientais definidas pela CGD.

A gestão de consumos, assim como a gestão dos resíduos dos espaços de escritório e espaços públicos da Culturgest, são feitas sob coordenação direta de Direções e Unidades da CGD. Já a gestão de resíduos resultantes da atividade nos auditórios, galerias de exposições e Serviço Educativo é feita pela Culturgest. A Culturgest faz a triagem sistemática destes resíduos e encaminha para o sistema interno de gestão de resíduos os que se revelam comuns à atividade do edifício (papel, plásticos e indiferenciados), embora, e devido à especificidade de alguns consumíveis usados em concordância com o plano de gestão de resíduos do SGA, a Fundação mantenha um sistema complementar ao da CGD, preenchendo dois Mapas Integrados de Registo de Resíduos (MIRR), um para as instalações de Lisboa e outro para as instalações do Porto.

### **Responsabilidade Social das Estruturas Internacionais da CGD**

As estruturas internacionais do Grupo CGD de seis países desenvolveram iniciativas de responsabilidade social com impacto nos mercados e sociedades que integram, destacando-se:

#### **Banco Caixa Geral Angola**

Mantendo a premissa do reforço de relação entre o banco, os seus clientes e parceiros, o Banco Caixa Geral realizou em 2018 os seguintes eventos:

- Exposição Coletiva “**A Arte que fica na História**”, alusiva aos seus 25 Anos e sob a marca Caixa Artes, esteve patente no Palácio de Ferrode 11 a 28 de julho de 2018. Uma exposição de 17 obras do espólio da coleção de obras do Banco, representativas dos 25 anos de existência e dos mais variados estilos e conceitos de arte, associado ao Projecto 25 subordinado ao tema “Em 7 tons” (diferentes expressões artísticas) e que contou com a participação dos seguintes artistas: Thó Simões | Nelo Teixeira | Osmar Edgar | Tucunaré Lopez | Yoleni Perez | Gretel Marin.
- **Caminhada Caixa Angola** – Atividade de sensibilização e promoção de uma vida mais saudável e menos sedentária dirigida aos colaboradores do banco mas também aberta à sociedade civil, nomeadamente às famílias e amigos dos colaboradores, realizada a 23 de setembro de 2018.
- **Festival Caixa Fado’18** - A quarta edição do Festival Caixa Fado reforçou o compromisso do Caixa Artes em contribuir para a agenda cultural de Angola. Com um cartaz de qualidade reconhecida, o Festival Caixa Fado’18 reuniu em palco artistas portugueses e angolanos de estilos diferentes, apresentando um espetáculo único, inovador e cativante. Fizeram parte deste cartaz os fadistas de renome internacional Carminho, Marco Rodrigues, Paulo Bragança e Paulo de Carvalho e os músicos angolanos C4 Pedro, Anabela Aya e Afrikkanitha.

#### **Banco Comercial e de Investimentos** - Moçambique (BCI)

No âmbito da Cultura destacam-se os seguintes projetos: Promoção da 8.ª Edição do Prémio BCI Literatura, Promoção de 25 exposições de Artes Plásticas no Espaço Joaquim Chissano, na sede do BCI, Parceria Companhia Nacional de Canto e Dança; Patrocínio e lançamento de 14 obras literárias, e a iniciativa de Literacia Financeira desenvolvida nas Comemorações do Dia Mundial da Poupança.

No que concerne a ações de promoção do empreendedorismo, o BCI desenvolveu em 2018 o Patrocínio da 7.ª edição do Prémio "100 Melhores PME", promovido pelo Ministério da Indústria e Comércio e pela Sociedade Independente de Comunicação – SOICO, Super Mentores - Proposta de Participação e Patrocínio da Plataforma de Apoio à Empreendedores e Micro Empresas, Cimeira das Mulheres Líderes de Moçambique 2018 e BCI Negócios Mulher Empreendedora - Patrocínio e Participação em eventos para promover o empreendedorismo feminino.

No âmbito das ações de Promoção do Conhecimento, o acolhimento de 43.936 utentes nas Mediatecas de Maputo, Beira, Nampula e Ilha de Moçambique, que beneficiaram dos serviços de Biblioteca e acesso à *Internet* e o Patrocínio Simpósio de Biodiversidade e Desenvolvimento (UEM/BIOFUND).

Banco Comercial do Atlântico - Cabo Verde (BCA)

No âmbito da cultura destaca-se o Prémio Corsino Fortes/Prémio BCA de Literatura 2018, promovido pelo BCA em parceria com a Academia Cabo-verdiana de Letras. De referir, também, a associação à Presidência da República com a Campanha de Prevenção de Consumo Abusivo de Bebidas Alcoólicas.

#### **Banco Interatlântico, S.A.** - Cabo Verde (BI)

No sentido de promover o acesso à literacia financeira, o BI patrocinou a Exposição “Numismática & Notafilia: A História e Cultura de Cabo Verde”, do Arquivo Nacional de Cabo Verde. Este projeto, que teve a duração de dois anos (2017-2018), divulgou em Cabo Verde e na diáspora o percurso das notas e moedas do arquipélago, desde o tempo das Descobertas até à atualidade.

Na Educação, o BI associou-se à Fundação Cabo-verdiana de Acção Social Escolar (FICASE) e distribuiu *kits* escolares para ano lectivo 2018/2019 tendo apoiado, também, a comunidade local, através do Projeto Social Aldeias Infantis SOS.

#### **Banco Nacional Ultramarino** - Macau (BNU)

Na promoção da cultura destacam-se as iniciativas: *Consulate General of Portugal in Macau and Hong Kong - Day of Portugal* e Instituto Português do Oriente - *Promotion of Portuguese Language and Culture in the East*. Ao nível da promoção do empreendedorismo, destaca-se o apoio concedido ao *The Industry and Commerce Association of Macau* e *SME Campus Workshop - Young Entrepreneur Activity*.

Banco Caixa Geral Brasil (BCGB)

Uma aposta clara na promoção e inclusão cultural através da Lei de Incentivo à Cultura – FUMCAD, Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil - SP - Patrocínio pacote Mantenedor Bronze.

## 8. O Nosso Valor Ambiental

Terceiro vetor essencial da Estratégia de Sustentabilidade representa o compromisso com a redução do impacto das atividades do banco no ambiente e nas comunidades circundantes, através da Política de Ambiente e do Programa de Baixo Carbono; a mitigação do desperdício e a otimização dos recursos materiais, naturais e energéticos afetos ao dia a dia, através do Sistema de Gestão Ambiental (SGA); a ecoeficiência dos meios e estruturas; a preservação do património natural e dos ecossistemas de Portugal e a instituição de parcerias para a Sustentabilidade.



### Valor Ambiental

#### GESTÃO E DESEMPENHO

- Sistema de Gestão Ambiental manteve Certificação ISO 14001:2015
- Liderança (A-) no *Climate Change 2018* do Carbon Disclosure Project

#### PEGADA AMBIENTAL

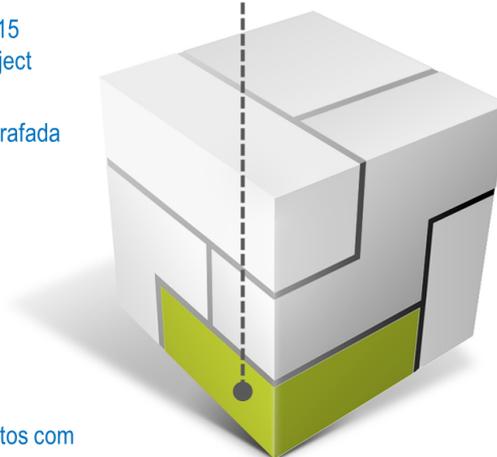
- Projeto Água da Torneira – Eliminação do consumo de água engarrafada e redução do plástico
- 2,1 toneladas de cartões bancários reciclados

#### Reduções CGD, face a 2017

- 43% nas emissões de Gases com Efeito de Estufa
- 11% no consumo de energia
- 12% no consumo de água
- 24% no consumo de papel de fotocópia

#### CADEIA DE FORNECIMENTO

- Inclusão de cláusulas ambientais gerais em todos os novos contratos com fornecedores e nas renovações



### PROGRAMA DE BAIXO CARBONO

O Programa de Baixo Carbono materializa a estratégia de adaptação da CGD para as alterações climáticas, visando a redução do impacto ambiental das suas atividades, a promoção do desenvolvimento sustentável e a disseminação de boas práticas junto dos seus *stakeholders*.

Em 2018 foi efetuada uma revisão dos objetivos e vetores de atuação do Programa de Baixo Carbono com o objetivo de garantir uma maior adequação às tendências e recomendações internacionais, assim como um maior alinhamento com os seus pares, expectativas dos *stakeholders* e investidores.

Trata-se de um programa transversal, estruturado em torno de 4 vetores de atuação:

1. **Financiamento da Economia de Baixo Carbono:** Disponibilização de soluções financeiras que contribuam para a Economia de Baixo Carbono;
2. **Redução de Emissões de Gases com Efeito de Estufa:** Aplicação de medidas com vista à redução dos consumos energéticos e respetivas emissões;
3. **Mitigação do Risco Ambiental:** Implementação de medidas com vista à redução dos riscos ambientais com capacidade de afetar as atividades da CGD;
4. **Transparência e Sensibilização:** Transparência no reporte de informação e sensibilização dos *stakeholders* para a adoção de boas práticas ambientais.

A revisão efetuada ao Programa de Baixo Carbono pretendeu também estabelecer metas ambientais mais exigentes, nomeadamente a definição de um novo objetivo de redução de Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE), substituindo o atualmente em vigor. Para o processo de definição de um novo objetivo de redução de GEE, foi analisada uma das principais tendências internacionais neste âmbito, a *Science Based Targets initiative (SBTi)*. Como tal, foi efetuada uma simulação tendo por base a metodologia SBTi de descarbonização sectorial “*Service Buildings*”, como sendo uma das metodologias disponíveis mais adequadas dada a natureza das atividades desenvolvidas.

De acordo com a simulação da ferramenta SBTi, a CGD S.A. teria que reduzir 38% do total de emissões GEE (âmbito 1 e 2) até 2021, face a 2015. A Instituição ambiciona uma posição de liderança em matéria de ação climática no sistema financeiro definindo, para o efeito, um objetivo de redução mais ambicioso do que o apresentado pela ferramenta referida, de modo a impulsionar o desenvolvimento de projetos que visem a redução das emissões de GEE. Desta forma, assumiu-se um patamar de cinco pontos percentuais superior ao valor simulado pela ferramenta SBTi, correspondendo a um objetivo de redução de 43% do total de emissões GEE da CGD S.A. (âmbito 1 e 2) até 2021, face a 2015.

Ao nível do Financiamento da Economia de Baixo Carbono, destaca-se o Programa Casa Eficiente, enquanto solução de financiamento que visa promover a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos.

A CGD baseou-se também nas orientações da *Task-force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) para identificar alguns Riscos e Oportunidades ambientais e respetivas ações de mitigação.

**Tabela TCFD adaptada à CGD**

RISCOS ASSOCIADOS AO CLIMA (não exaustivo)	AÇÕES DE MITIGAÇÃO (não exaustivo)
<p><b>POLÍTICO E LEGAL</b> (Risco de Transição)</p> <p>Políticas e tendências nacionais e internacionais de transição para uma Economia de Baixo Carbono (p. e. ODS; Recomendações da TCFD; Plano de Ação “Financiar um Crescimento Sustentável” da CE; Roteiro Nacional de Baixo Carbono 2050, entre outras).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição da Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2018-2020, com objetivos para a Ecoeficiência e a Adaptação às Alterações Climáticas.</li> <li>- Revisão do Programa de Baixo Carbono, que engloba o Financiamento da Economia de Baixo Carbono enquanto vetor de atuação.</li> <li>- Presença da CGD em diversos grupos de trabalho que facilitam a integração de tendências e políticas internacionais (p. e. Grupo de <i>Sustainable Finance</i> da European Banking Federation; Grupo de Neutralidade Carbónica do BCSD Portugal; Grupo de Trabalho de Financiamento Sustentável da Associação Portuguesa de Bancos).</li> </ul>
<p><b>MERCADO</b> (Risco de Transição)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudança no comportamento dos consumidores (geração <i>Millennium</i>);</li> <li>- Aumento do preço médio da energia (Combustíveis e Eletricidade).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lançamento de Produtos e Serviços adaptados a um novo contexto de mercado (Programa Casa Eficiente; Linha de Crédito Viaturas Híbridas e Elétricas; App Caixa Easy; App Caderneta; Nova App Caixadirecta; Abertura de Conta à Distância, entre outros).</li> <li>- Aplicação de medidas de eficiência energética (p. e. substituição da iluminação fluorescente por lâmpadas LED, substituição por equipamentos de climatização mais eficientes e a redução do horário e níveis de iluminância).</li> <li>- Reestruturação da frota automóvel, com menor impacto ambiental, e utilização dos canais internos na sensibilização dos colaboradores para a utilização de transportes públicos.</li> </ul>
<p><b>REPUTACIONAL</b> (Risco de Transição)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nível de satisfação dos <i>stakeholders</i> - passível de ser influenciado pela forma como a CGD gere os impactos ambientais, diretos e indiretos, decorrentes da sua atividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção de princípios de Sustentabilidade na cadeia de Fornecedores, através da implementação de cláusulas ambientais e sociais (princípios éticos e boas práticas empresariais).</li> <li>- Avaliação periódica da comunicação e imagem da marca CGD, incluindo a avaliação de atributos sobre responsabilidade ambiental.</li> <li>- Resposta a índices ambientais de referência, como o <i>Carbon Disclosure Project</i>.</li> <li>- Relatório de Sustentabilidade auditado por entidade externa.</li> </ul>

<b>RISCOS ASSOCIADOS AO CLIMA</b> (não exaustivo)	<b>AÇÕES DE MITIGAÇÃO</b> (não exaustivo)
<p><b>AGUDOS</b> (Riscos Físicos)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos climatéricos extremos (catástrofes naturais: inundações, tsunamis, incêndios, furacões, entre outros.)</li> </ul> <p><b>CRÓNICOS</b> (Riscos Físicos)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variações climatéricas (alterações na precipitação, ondas de calor, entre outros.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, certificado pela norma ISO 14001:2015.</li> <li>- Realização de simulacros anuais, testando-se a capacidade de adaptação a cenários catastróficos como sismos ou <i>tsunamis</i>.</li> <li>- Existência de um Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio, que visa assegurar a continuidade do negócio em caso de ocorrência de eventos anómalos que possam comprometer o funcionamento normal da atividade da CGD.</li> <li>- Princípios CGD de Exclusão e Limitação Setorial subjacentes a atividades e projetos que são excluídos, ou restringidos sob determinadas condições, da sua política de crédito, tendo em conta o potencial de risco socio ambiental.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES ASSOCIADAS AO CLIMA</b> (não exaustivo)	<b>AÇÕES DE MITIGAÇÃO</b> (não exaustivo)
<p><b>EFICIÊNCIA DE RECURSOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamização de um modelo de gestão mais ecoeficiente, minimizando o impacte ambiental associado às atividades da CGD.</li> </ul> <p><b>FONTES DE ENERGIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumo de Energia Renovável, promovendo assim um consumo energético menos poluente;</li> <li>- Redução da dependência dos combustíveis fósseis, reduzindo o impacto ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otimização das instalações próprias da CGD, centralizando diversas estruturas no seu Edifício Sede, enquanto Edifício Eficiente de Classe energética “A”.</li> <li>- Desenvolvimento de uma parceria com a EPAL, promovendo o consumo de água da torneira e evitando desta forma a utilização de garrafas de plástico nas instalações da CGD.</li> <li>- Implementação de uma gestão mais eficiente dos resíduos produzidos, difundindo práticas de reciclagem através da colocação de ecopontos partilhados no Edifício Sede da CGD e de campanhas internas de comunicação.</li> <li>- Programa de Transformação Digital da CGD, estimulando o desenvolvimento de projetos digitais e com menor recurso a papel.</li> <li>- Aquecimento de água e climatização através da Central Solar Térmica (implementada no Edifício Sede).</li> <li>- Produção de eletricidade através de Painéis fotovoltaicos (Micro Geração Rede Comercial).</li> </ul>
<p><b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Novo perfil de consumidor cada vez mais interessado na sustentabilidade das empresas e produtos que escolhe;</li> <li>- Desenvolvimento de soluções financeiras que contribuam para o processo de descarbonização da economia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lançamento de Produtos e Serviços adaptados a um novo contexto de mercado (Programa Casa Eficiente; Linha de Crédito Viaturas Híbridas e Elétricas; App Caixa Easy; App Caderneta; Nova App Caixadirecta; Abertura de Conta à Distância entre outros).</li> </ul>
<p><b>MERCADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potencial das oportunidades económicas e de geração de emprego associadas ao crescimento verde, materializado em diversos documentos do Estado Português (p.e. Compromisso para o Crescimento Verde).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lançamento de linhas de crédito protocoladas que contribuam de uma forma efetiva para a transição de uma Economia de Baixo Carbono (p. ex. Eficiência energética).</li> <li>- Presença da CGD em diversos grupos de trabalho que facilitam a identificação de tendências de mercado para o setor financeiro (p. e. Grupo de <i>Sustainable Finance</i> da European Banking Federation).</li> </ul>

**OPORTUNIDADES ASSOCIADAS AO CLIMA** (não exaustivo)

**AÇÕES DE MITIGAÇÃO** (não exaustivo)

**RESILIÊNCIA**

- Utilização de tecnologias mais eficientes nas infraestruturas CGD, promovendo maior resiliência operacional.

- Aplicação de medidas de eficiência energética (p. ex. substituição da iluminação fluorescente por lâmpadas LED, substituição por equipamentos de climatização mais eficientes, entre outras.)

A CGD pretende, ao longo dos próximos anos, aumentar gradualmente o nível de precisão dos riscos e oportunidades identificados.

A CGD participa regularmente em diversos índices externos de sustentabilidade de forma a avaliar o seu desempenho em matéria de adaptação às alterações climáticas, destacando-se a participação voluntária, desde 2009, no questionário de *Climate Change* do Carbon Disclosure Project (CDP). Em 2018, foi reconhecida pelo CDP quanto ao seu desempenho ao nível da redução de gases com efeito de estufa, mitigação de riscos climáticos e esforços na transição para uma economia de baixo carbono, alcançando uma classificação de liderança “A -”.

**SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL**

Em 2018 a CGD assegurou a manutenção do seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA), no Edifício Sede, de acordo com a norma internacional ISO 14001:2015.



A existência de um SGA contribui para a concretização do objetivo estratégico da Instituição de melhorar a sua eficiência operacional na atividade doméstica, através da redução dos custos operacionais de energia, materiais e na adaptação às exigências e expectativas dos seus *stakeholders*.

Para o sucesso deste sistema tem sido fundamental o envolvimento e a participação dos colaboradores no sentido de promover e integrar, nas suas rotinas diárias, uma gestão ética e responsável dos recursos que a CGD disponibiliza.

Em 2018 foi lançada uma campanha de comunicação interna “Soluções de Poupança do Ambiente” para reforçar a importância das boas práticas ambientais, contando com a participação dos colaboradores como protagonistas da mesma. A campanha destacou a importância da reciclagem ao separar os resíduos de forma correcta.

Também no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental foi atualizada a matriz de gestão interna para a identificação da significância dos aspetos ambientais associados às atividades, produtos e serviços. A Matriz de Avaliação de Aspetos Ambientais permite uma abordagem concertada na identificação e prossecução de iniciativas que visem a redução do impacto ambiental em aspetos como o consumo de energia/electricidade, papel, água, plástico, resíduos, entre outros bens e ou matérias-primas.

**Projeto Água da Torneira**

No âmbito dos objetivos definidos para o SGA, e com vista à redução do consumo de plástico, a CGD substituiu os dispensadores de água engarrafada por dispensadores de água ligados à rede pública de abastecimento, procurando efetivar de forma significativa a redução do consumo plástico.

Esta iniciativa ocorreu em parceria com a Empresa Portuguesa das Águas Livres (EPAL) e assegurou:

- Interrupção do fornecimento de água engarrafada, esgotando o *stock* existente em armazém, e
- Substituição gradual das garrafas de plástico por garrafas de vidro, em salas de reunião e outros espaços identificados no Edifício Sede e nos outros edifícios centrais no país. Esta iniciativa é extensiva à rede de Agências e de Gabinetes Caixa Empresas.

A distribuição das garrafas de vidro, em dezembro de 2018, e o consumo da água da torneira permitiram:

- Reduzir o impacto ambiental, direto e indireto;
- Reduzir o consumo de energia;
- Reduzir as emissões CO<sub>2</sub>e associadas ao transporte, refrigeração e distribuição de água engarrafada;
- Reduzir significativamente os resíduos plásticos (garrações, garrafas e copos), e
- Aumentar o encaminhamento dos resíduos plásticos remanescentes para reciclagem.

### Reciclagem de cartões bancários

Ao nível da gestão do ciclo de vida dos seus produtos e serviços, nomeadamente dos cartões bancários, a CGD manteve o seu Programa de Reciclagem de Cartões Bancários permitindo, dessa forma, que os cartões bancários e outros em PVC - entregues pelos seus clientes e pelo público em geral na rede de Agências - sejam passíveis de serem reutilizados através da reciclagem do plástico e da sua converção em matéria-prima reutilizável para diversos fins.

Em 2018 foram enviadas para reciclagem cerca de 2,2 toneladas de cartões bancários, representando um aumento de 18% face a 2017.

## ECOEFIÊNCIA

A CGD monitoriza diversos indicadores e informação de carácter ambiental, de modo a avaliar a eficácia das medidas implementadas, assim como o impacto ambiental associado às suas atividades.

### Consumo de energia

O consumo de energia da CGD 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 nos edifícios centrais e rede de agências.

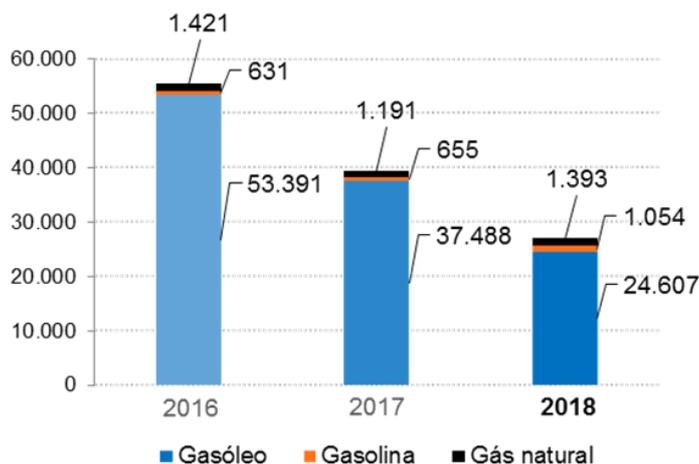
Em 2018 o consumo total de energia foi de 255.545 GJ, revelando uma redução de 11% face a 2017.

O resultado alcançado deve-se, maioritariamente, à redução do número de agências e edifícios centrais da CGD em Portugal, decorrente da implementação do Plano Estratégico 2017-2020, assim como a aplicação de diversas medidas de eficiência energética nas instalações da instituição, destacando-se, em 2018, a substituição das lâmpadas das zonas de circulação e das instalações sanitárias por iluminação LED, a modernização de ventiladores e a substituição das unidades de climatização por outras mais eficientes.

O conjunto das medidas de eficiência energética aplicadas permitiu uma poupança de 1,61 GWh/ano.

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

Âmbito: CGD, S.A., BCA, BI, BCG Brasil



### CONSUMO DE ENERGIA DIRETA TOTAL NOS EDIFÍCIOS E FROTA POR BANCO (em GJ)

Entidade	Consumo (em GJ)
CGD, S.A.	24.269
BCA	2.176
BI	541
BCG Brasil	67



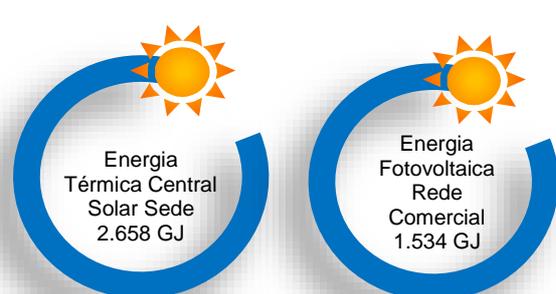
### Intensidade energética



### ENERGIA RENOVÁVEL

A utilização de energias de fonte renovável é uma parte fundamental na minimização da dependência energética nacional e na redução das emissões de carbono. Entre as diversas medidas concretizadas, destaca-se a central solar térmica do Edifício Sede da CGD, a maior do país aplicada num edifício de serviços e a medida mais visível para a redução de emissões de CO<sub>2</sub>.

A produção de energia renovável na central solar do Edifício Sede e de energia elétrica fotovoltaica na rede comercial manteve-se em 2018. No entanto, em ambas as situações assistiu-se a um decréscimo



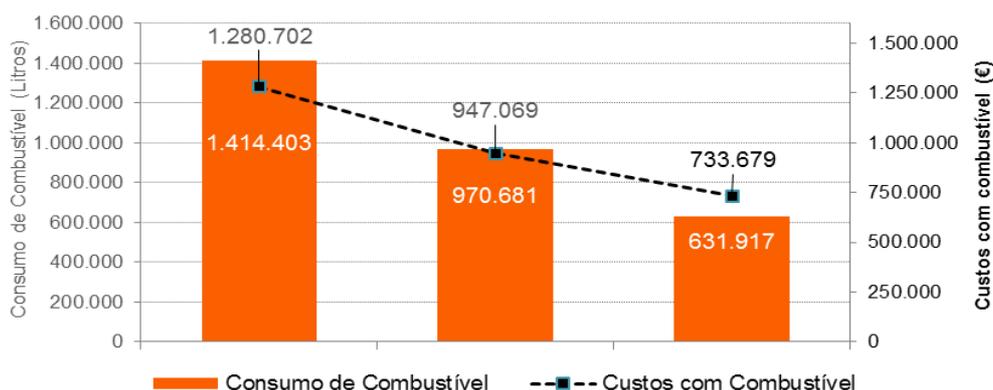
da produção de energia, face a 2017, que, caso da central solar foi de 37%, originado por uma avaria no contador geral, contudo estima-se que nesse período tenham sido produzidos 324 GJ adicionais não contabilizados.

No que concerne à produção de energia fotovoltaica na rede comercial, verificou-se uma redução de 7%. Toda a energia fotovoltaica produzida na rede comercial é vendida à rede elétrica nacional.

### MOBILIDADE EM SERVIÇO

Ao nível da mobilidade em serviço, a CGD tem vindo a reestruturar gradualmente a sua frota automóvel, visando a prossecução dos objetivos do Plano Estratégico 2017-2020 e também no que concerne à redução do seu impacto ambiental. A frota automóvel diminuiu de 755 para 720 veículos em 2018, contribuindo para uma redução significativa no consumo e custos com combustível - 35% e 23%, respetivamente. Por sua vez, as emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis pela frota CGD, S.A. (t CO<sub>2</sub>e) reduziram 35%, face a 2017.

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



A sensibilização dos colaboradores para a utilização de transportes públicos e os meios de comunicação à distância são incentivos à adoção de práticas de deslocação menos poluentes.

No âmbito de iniciativas que contribuem para inovação ao serviço da eficiência e eficácia da Instituição, destaca-se o Programa INOVE, exclusivamente dirigido aos colaboradores, desafiando à participação e contributo para a construção do futuro da CGD, estimulando a criação e apresentação de ideias originais e inovadoras, em áreas de interesse estratégico. Algumas das ideias submetidas incidiram sobre as práticas de mobilidade pendular, nomeadamente a incorporação de veículos elétricos na frota CGD e a dinamização de plataformas internas de *Carpooling*.

A primeira edição, em 2018, teve como mote a “redução de custos”, com prémios associados que representam até 4% do montante referente à redução de custos alcançada.

## CONSUMO DE ÁGUA

Em 2018 o consumo de água do Grupo CGD (considerando a CGD, S.A., BCA, BI e BCG Brasil) foi de 117.970 m<sup>3</sup>, o que corresponde a uma redução de 12% face a 2017.

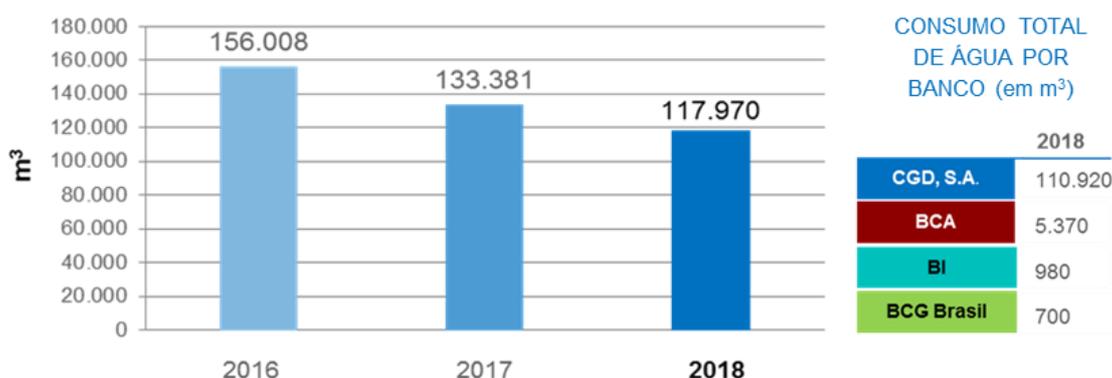
A CGD tem vindo ao longo dos anos a promover um consumo de água mais eficiente nas suas instalações, através de campanhas internas de sensibilização e a implementação de diversas medidas que visam a redução do consumo de água (p.e. instalação de redutores de caudal nas torneiras dos lavatórios dos WC).

Numa ótica de melhoria contínua e com vista à identificação de novos projetos, foi estabelecida uma parceria com o Instituto Superior Técnico (IST) para a elaboração de um plano com vista à sustentabilidade do Edifício Sede, onde se incluem medidas referentes aos recursos hídricos.

Com vista ao aumento da eficiência na utilização de recursos naturais, a CGD procedeu à substituição dos garrafões de plásticos (nos dispensadores de água) por purificadores de água ligados à rede pública de abastecimento, estendendo esta iniciativa à rede comercial, conforme anteriormente referenciado no Projeto Água da Torneira, em parceria com a EPAL.

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

Âmbito: CGD, S.A., BCA, BI, BCG Brasil

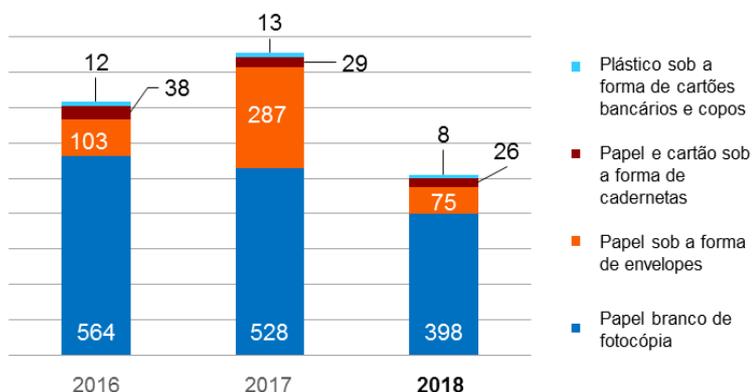


## CONSUMO DE MATERIAIS

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 possui a certificação ecológica Ecolabel, garantindo desta forma a aplicação de rigorosos critérios de desempenho ambiental (p.e. utilização de madeira certificada e de origem controlada e inibição do uso de substâncias nocivas ao meio ambiente e à saúde).

### CONSUMO TOTAL DE MATERIAIS – PAPEL E PLÁSTICO (em toneladas)

Âmbito: CGD, S.A., BCA, BI, BCG Brasil



### CONSUMO TOTAL DE PAPEL DE FOTOCÓPIA POR BANCO (em toneladas)

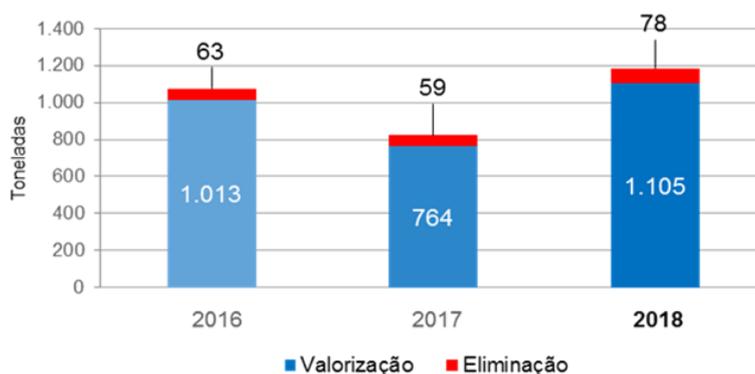


## PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

Em 2018 a CGD S.A. produziu aproximadamente 1.184 toneladas de resíduos, dos quais 99,4% são resíduos não perigosos. A produção total de resíduos da CGD aumentou 44% em relação ao ano anterior devido ao aumento da quantidade de resíduos de madeira, metais e equipamento elétrico e eletrónico fora de uso. De modo a aumentar a quantidade de resíduos enviados para valorização, a CGD tem divulgado nos seus meios internos diversos conteúdos de sensibilização que procurem tornar o processo de reciclagem interno cada vez mais eficiente. A taxa de valorização dos resíduos foi de 93%.

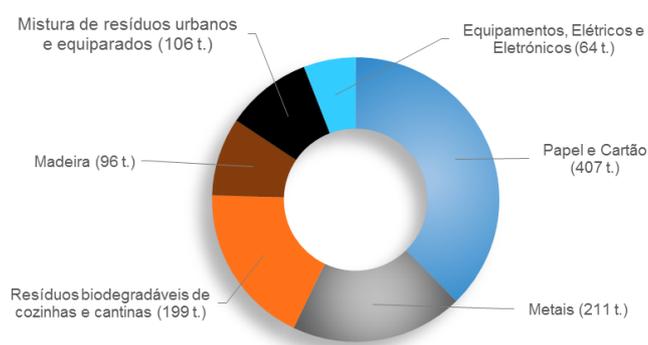
### PRODUÇÃO DE RESÍDUOS POR DESTINO (em toneladas)

Âmbito: CGD, S.A.



### PRINCIPAIS TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS PRODUZIDOS (em toneladas)

Âmbito: CGD, S.A.



## EMIÇÃO DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

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).

As emissões de GEE da CGD subdividem-se em três âmbitos:

- **Âmbito 1:** Emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis nas instalações; Emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis pela frota CGD; Emissões diretas resultantes das fugas de f-gases em equipamentos das instalações CGD.
- **Âmbito 2:** Emissões indiretas resultantes da produção de eletricidade.
- **Âmbito 3:** Deslocações em serviço (avião, comboio, barco); Transporte individual; Tratamento de resíduos produzidos nas instalações.

Em 2018 a CGD efetuou o alargamento das emissões de Âmbito 3 relacionadas com o tratamento de resíduos, passando também a englobar as emissões associadas à reciclagem/valorização energética.

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 avaliar a eficácia das medidas de redução implementadas assim como delinear novas medidas/projetos que visam a redução do impacte ambiental da CGD. As emissões de GEE da CGD, incluindo os bancos afiliados do Grupo, registaram uma redução de 56% face a 2017.

A CGD S.A. regista uma redução de 45% nas emissões totais de GEE face a 2017, registando-se uma redução de 63% das emissões do âmbito 1, uma redução de 44% no âmbito 2, na estimativa pelo método de mercado, devido à alteração do fornecedor de eletricidade, e um aumento de 11% no âmbito 3, o qual é atribuído ao aumento das viagens de avião e também da quantidade de resíduos produzidos.

No que diz respeito às emissões de âmbito 1, a redução de emissões registada deve-se à alteração do cálculo das emissões das fugas f-gases. Quanto às reduções verificadas no âmbito 2, estas estão maioritariamente associadas à alteração do fornecedor de eletricidade, utilizando uma estimativa de emissões pelo método de mercado, às medidas de eficiência energética que a CGD tem vindo a implementar nos seus edifícios, bem como à reestruturação da sua rede de agências e edifícios centrais.

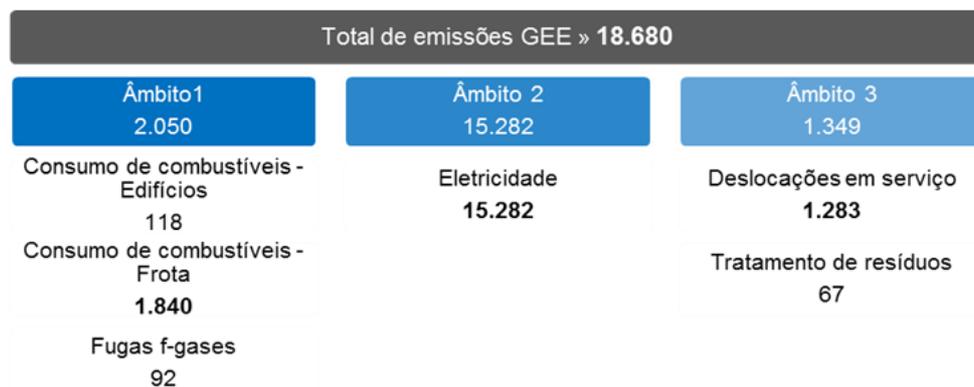
O facto de o BCG Brasil desempenhar a sua atividade num edifício com certificação LEED contribuiu para uma redução significativa de 41% das emissões face a 2017. No BCA registou-se uma diminuição de 8% face a 2017 e no BI uma redução de 7% face a 2017.

A CGD S.A. definiu em 2018 um objetivo para as suas emissões de GEE, nomeadamente o de reduzir 43% do total de emissões GEE (âmbito 1 e 2) até 2021, face a 2015.

Em 2018 registou-se uma redução de 61% face a 2015 nas emissões de GEE de âmbito 1 e 2, o que comprova a eficácia das políticas e medidas implementadas pela CGD a nível ambiental.

### EMIÇÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA, POR ÂMBITO E FONTE

(em toneladas CO<sub>2</sub>e) Âmbito: CGD S.A., BCA, BI, BCG Brasil



## FLORESTA CAIXA

Na sequência dos incêndios de Pedrogão Grande em junho de 2017, a CGD e a Caixagest lançaram uma campanha associando a comercialização do Fundo Caixagest Investimento Socialmente Responsável para apoiar a recuperação florestal de uma área ardida em Pedrogão Grande.

A doação, que contempla a plantação de 30.000 árvores autóctones em área ardida e cuja ação de arranque do projeto “Reflorestar Pedrogão”, inserido no Programa Floresta Caixa, teve início dia 23 de novembro de 2018, Dia da Floresta Autóctone.



Em alusão a esta iniciativa, realizou-se no Auditório Casa Municipal da Cultura, em Pedrogão Grande, um seminário sobre o tema da importância da conservação da floresta enquanto tema principal, assim como uma ação de sensibilização ambiental direcionada para as crianças do 1.º Ciclo das escolas locais.

O Programa Floresta Caixa, com 10 anos de existência, fomenta a preservação do património florestal português valorizando a plantação, a reflorestação e a recuperação de zonas ardidas com espécies autóctones, a par com ações de sensibilização ambiental.

## 9. Anexos

Anexo A – Indicadores de Sustentabilidade

### Indicadores de Sustentabilidade

102-8 NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES, DISCRIMINADOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÉNERO - POR REGIÃO (2018)

(em número)

CGD,S.A. POR REGIÃO E GÉNERO	Masculino	Feminino	Total
Portugal	2945	4416	7361
Alemanha	1	3	4
Angola	3	0	3
Bélgica	1	0	1
Cabo Verde	5	0	5
Canadá	0	1	1
Espanha	2	1	3
França	3	0	3
Inglaterra	2	0	2
Luxemburgo	1	2	3
Macau	1	0	1
Moçambique	2	0	2
São Tomé e Príncipe	2	0	2
Suiça	0	2	2
Timor	5	2	7
Venezuela	1	0	1

## 401-1 - CONTRATAÇÕES E SAÍDAS POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA (2018)

(em percentagem)

	< 30 anos		30 - 50 anos		> 50 anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	2016	2017	2018
<b>CGD, SA</b>											
Taxa de novas contratações	14%	20%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	2%	1%
Taxa de rotatividade	14%	9%	3%	2%	22%	20%	11%	6%	11%	8%	8%
<b>BCA</b>											
Taxa de novas contratações	0%	17%	0%	2%	2%	0%	1%	3%	5%	6%	2%
Taxa de rotatividade	0%	7%	3%	2%	13%	4%	4%	6%	2%	5%	5%
<b>BI</b>											
Taxa de novas contratações	0%	22%	2%	0%	0%	0%	2%	2%	8%	11%	2%
Taxa de rotatividade	0%	1%	5%	10%	0%	0%	5%	11%	5%	5%	7%
<b>Banco Caixa Geral Brasil (BCG)</b>											
Taxa de novas contratações	30%	83%	10%	7%	0%	0%	14%	23%	27%	26%	17%
Taxa de rotatividade	30%	50%	19%	29%	0%	0%	19%	27%	26%	52%	22%
<b>Sucursal BNU Timor</b>											
Taxa de novas contratações	33%	11%	2%	3%	0%	0%	4%	5%	-	8%	4%
Taxa de rotatividade	1%	0%	1%	0%	1%	0%	4%	0%	-	8%	2%
<b>BNU Macau</b>											
Taxa de novas contratações	3,9%	6,0%	1,7%	3,7%	0,6%	0,4%	6,2%	10,1%	-	-	16,3%
Taxa de rotatividade	3,5%	6%	2,9%	4,6%	0,8%	1,2%	7,2%	11,8%	-	-	19%
<b>Caixa Angola</b>											
Taxa de novas contratações	6%	1%	4%	3%	0%	0%	4%	2%	-	-	0%
Taxa de rotatividade	7%	0%	6%	5%	0%	4%	6%	4%	-	-	5%
<b>BCI Moçambique</b>											
Taxa de novas contratações	8%	5%	1%	1%	0%	0%	3%	2%	-	-	2,5%
Taxa de rotatividade	8%	4%	4%	1%	11%	7%	6%	2%	-	-	4%

404-1 - MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÊNERO (2018)  
(em horas/colaborador)

<b>CGD, S.A.</b>	2016	2017	2018
Administração	-	74,00	-
Quadros Superiores	29,05	36,54	33,21
Quadros Médios	26,30	73,97	31,53
Profissionais altamente qualificados e qualificados	15,80	68,38	34,93
Profissionais semi qualificados	1,64	1,82	3,00
Profissionais não qualificados	0,02	0,39	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>21,49</b>	<b>67,25</b>	<b>32,98</b>

<b>CGD, S.A.</b>	2016	2017	2018
Feminino	21,12	46,90	21,36
Masculino	22,02	96,24	50,28
<b>Total</b>	<b>21,49</b>	<b>67,25</b>	<b>32,98</b>

<b>BCA</b>	2016	2017	2018
Administração	2,00	-	0
Direção	12,44	12,30	9,5
Chefia/Gerência	21,92	11,99	19,06
Técnica	14,68	20,57	22,99
Multifunções	17,00	10,02	10,76
Administrativa	16,69	0,85	0,07
Auxiliar	1,38	0,34	1,31
<b>Total</b>	<b>14,29</b>	<b>13,47</b>	<b>16,19</b>

<b>BCA</b>	2016	2017	2018
Feminino	16,76	12,57	16,6
Masculino	9,97	15,06	15,17
<b>Total</b>	<b>14,29</b>	<b>13,47</b>	<b>16,09</b>

<b>BI</b>	2016	2017	2018
Administração	-	-	-
Técnicos	19,17	31,01	10,7
Empregados bancários	4,64	10,41	9,6
Ajudantes de Serviços Gerais	-	-	1
<b>Total</b>	<b>6,57</b>	<b>13,16</b>	<b>21,3</b>

<b>BI</b>	2016	2017	2018
Feminino	5,96	12,53	9,17
Masculino	7,69	14,52	13,77
<b>Total</b>	<b>6,57</b>	<b>13,16</b>	<b>10,69</b>

<b>BCG BRASIL</b>	2016	2017	2018
Diretoria	14,00	30,25	41,5
Executivo	6,60	14,42	17,73
Gerencial	40,24	5,36	28,00
Administrativo	27,71	28,83	18,87
<b>Total</b>	<b>29,94</b>	<b>19,96</b>	<b>21,94</b>

<b>BCG BRASIL</b>	2016	2017	2018
Feminino	37,69	25,13	16,97
Masculino	24,88	16,29	25,43
<b>Total</b>	<b>29,94</b>	<b>19,96</b>	<b>21,94</b>

<b>Sucursal BNU Timor</b>	2018
Direção	-
Chefia/Gerência	9,41
Técnica	40,76
Administrativa	8,83
Auxiliar	1,5
<b>Total</b>	<b>12,18</b>

	2018
Feminino	10,29
Masculino	21,70
<b>Total</b>	<b>11,73</b>

<b>BNU Macau</b>	2018		2018
Comissão Executiva	4,6	Feminino	11,73
Direção	11,02	Masculino	10,72
Gestão	15,53	<b>Total</b>	<b>11,16</b>
Técnica	17,96		
Supervisor	13,83		
Administrativa	5,69		
Auxiliar	1,12		
<b>Total</b>	<b>11,16</b>		

<b>BCI Moçambique</b>	2018		2018
Administração	0,33	Feminino	18,07
Direção	9,57	Masculino	16,04
Chefia/Gerência	4,85	<b>Total</b>	<b>17,00</b>
Técnica	12,00		
Administrativa	12,00		
<b>Total</b>	<b>17,00</b>		

<b>Caixa Angola</b>	2018		2018
Administração	11,5	Feminino	19,9
Direção	26,4	Masculino	27,6
Chefia/Gerência	28,8	<b>Total</b>	<b>23,5</b>
Técnica	29,0		
Multifunções	-		
Administrativa	16,0		
Auxiliar	0,04		
<b>Total</b>	<b>23,5</b>		

## 405-1 - COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA (2018)

(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%	49%	51%	55%	45%	682
Quadros Médios	2%	77%	21%	42%	58%	3.400
Profissionais altamente qualificados e qualificados	3%	62%	35%	36%	64%	3.270
Profissionais semi qualificados	0%	30%	70%	90%	10%	10
Profissionais não qualificados	0%	0%	100%	0%	100%	38

BCA	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	0%	100%	100%	0%	2
Direção	0%	40%	60%	50%	50%	10
Chefia/Gerência	0%	74%	26%	34%	66%	95
Técnica	18%	59%	23%	33%	67%	211
Multifunções	9%	83%	9%	67%	74%	46
Administrativa	0%	38%	62%	58%	42%	26
Auxiliar	2%	44%	54%	54%	46%	63

BI	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Administração	0%	0%	0%	0%	0%	0
Técnicos	0%	89%	11%	26%	74%	19
Empregados Bancários	8%	88%	11%	32%	68%	110
Ajudantes de Serviços Gerais	0%	75%	25%	100%	0%	4

BCG BRASIL	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Diretoria	0%	50%	50%	100%	0%	2
Executivo	0%	57%	43%	100%	0%	7
Gerencial	6%	82%	12%	59%	41%	17
Administrativo	43%	41%	16%	49%	51%	37

Sucursal BNU Timor	< 30 anos	Dos 30 aos 50 anos	> 50 anos	Gênero		Número Total
				M	F	
Direção	0%	50%	50%	100%	0%	2
Chefia/Gerência	9%	61%	30%	63%	37%	27
Técnica	16%	63%	21%	53%	47%	19
Administrativa	28%	69%	3%	44%	56%	75
Auxiliar	0%	33%	67%	100%	0%	6

<b>BNU Macau</b>	Género		Número Total
	M	F	
Comissão Executiva	100%	0%	5
Direção	46,2%	53,8%	26
Gestão	34,5%	65,5%	119
Técnica	75%	25%	28
Supervisor	29,4%	70,6%	136
Administrativa	34,5%	65,6%	189
Auxiliar	25%	75%	4

<b>BCI Moçambique</b>	Total %		Total (Nº)	
	M	F	M	F
< 30 anos	31%	34%	421	518
Dos 30 aos 50 anos	66%	65%	903	989
> 50 anos	3%	1%	45	14

<b>Caixa Angola</b>	Género		Número Total
	M	F	
Direção	50%	50%	36
Chefia/Gerência	45,2%	54,8%	115
Técnica	42,7%	57,3%	192
Administrativa	46,6%	53,4%	176
Auxiliar	66,7%	33,3%	21

#### 405-2 - RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO E REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÉNERO (2018)

(em percentagem)

<b>CGD, SA</b>	RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (F/M)	RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (F/M)
Administração	-	-
Quadros Superiores	89%	86%
Quadros Médios	93%	92%
Profissionais altamente qualificados e qualificados	96%	95%
Profissionais semi qualificados	93%	82%
Profissionais não qualificados	-	-
<b>Total</b>	<b>88%</b>	<b>85%</b>

<b>BI</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (F/M)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (F/M)</b>
Administração	-	-
Técnicos	124%	134%
Empregados bancários	96%	98%
Ajudantes de Serviços Gerais	-	-
<b>Total</b>	<b>112%</b>	<b>111%</b>

<b>BCG BRASIL</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (F/M)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (F/M)</b>
Diretoria	-	-
Executivo	-	-
Gerencial	82,9%	82,9%
Administrativo	103,8%	103,8%
<b>Total</b>	<b>51,1%</b>	<b>51,1%</b>

<b>Sucursal BNU Timor</b>	<b>RÁCIO SALARIAL BASE MÉDIO (F/M)</b>	<b>RÁCIO REMUNERAÇÃO MÉDIA (F/M)</b>
Administração	95%	95%
Direção	-	-
Chefia/Gerência	54%	54%
Técnica	123%	133%
Administrativa	100%	102%
Auxiliar	-	-
<b>Total</b>	<b>54%</b>	<b>136%</b>

## CONSUMO DE ENERGIA POR FONTE E PAÍS (em GJ)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Consumo de energia</b>												
<b>Combustíveis dos edifícios</b>	1.660	1.529	<b>1.649</b>	324	215	<b>214</b>	57	65	<b>63</b>	1	1	<b>1</b>
Gasóleo (GJ)	240	338	<b>256</b>	324	215	<b>214</b>	57	65	<b>63</b>	1	1	<b>1</b>
Gás natural (GJ)	1.421	1.191	<b>1.393</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Combustíveis na frota própria</b>												
Gasolina (GJ)	0	2,8	<b>414</b>	461	483	<b>516</b>	65	63	<b>72</b>	106	116	<b>66</b>
Gasóleo (GJ)	50.715	34.422	<b>22.206</b>	1.589	1.975	<b>1.447</b>	464	473	<b>421</b>	-	-	-
<b>Eletricidade</b>												
Edifícios Centrais (GJ)	108.968	97.643	<b>80.324</b>	7.640	7.671	<b>7.111</b>	1.553	1.762	<b>1.638</b>	1.087	1.070	<b>562</b>
Rede Comercial (GJ)	150.866	136.629	<b>136.198</b>	7.640	7.671	<b>7.111</b>	1.553	1.762	<b>1.638</b>	1.087	1.070	<b>562</b>
<b>Energia primária direta produzida</b>												
Energia Térmica Central Solar Sede CGD (GJ)	3.808	4.207	<b>2.658</b>									
Energia Elétrica Fotovoltaica Rede Comercial (GJ)	1.544	1.645	<b>1.534</b>									
<b>Energia primária direta vendida</b>												
Energia Elétrica Fotovoltaica Rede Comercial (GJ)	1.544	1.645	<b>1.534</b>									
<b>Consumo total de energia (GJ)</b>	<b>316.017</b>	<b>274.432</b>	<b>243.450</b>	<b>10.014</b>	<b>10.344</b>	<b>9.287</b>	<b>2.140</b>	<b>2.373</b>	<b>2.179</b>	<b>1.578</b>	<b>1.194</b>	<b>629</b>

## EMISSÕES DE GEE POR ÂMBITO, FONTE E ESTRUTURA

(em t CO<sub>2</sub>e)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Emissões de GEE</b>												
<b>Âmbito 1</b>	4.199	4.838	<b>1.813</b>	307	214	<b>181</b>	43	45	<b>40</b>	18	18	<b>15</b>
Emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis nas instalações (t CO <sub>2</sub> e)	98	92	<b>97</b>	24	16	<b>16</b>	4	5	<b>5</b>	0	0	<b>0</b>
Emissões diretas resultantes do consumo de combustíveis pela frota CGD (t CO <sub>2</sub> e)	3.758	2.551	<b>1.656</b>	151	181	<b>144</b>	39	40	<b>35</b>	7	7	<b>4,6</b>
Emissões diretas resultantes das fugas de f-gases em equipamento das instalações (t CO <sub>2</sub> e)	343	2.195	<b>59</b>	132	17	<b>22</b>	-	-	-	10	10	<b>10</b>
<b>Âmbito 2</b>	27.541	25.289	<b>14.133</b>	1.118	997	924			<b>213</b>	25	28	<b>12</b>
Emissões indiretas resultantes da produção de eletricidade (t CO <sub>2</sub> e)	27.541	25.289	<b>14.133</b>	1.118	997	924	227	229	<b>213</b>	25	28	<b>12</b>
<b>Âmbito 3</b>	1.271	1.121	<b>1.256</b>	24	20	<b>30</b>	45	39	<b>39</b>	77	40	<b>25</b>
Deslocações em serviço (t CO <sub>2</sub> e)												
Avião	1.107	985	<b>1.094</b>	24	20	<b>30</b>	45	39	<b>39</b>	73	38	<b>24</b>
Comboio	28	20	<b>8</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Barco	-	-	-	0	0	<b>0</b>	-	-	-	-	-	-
Transporte individual	112	83	<b>87</b>	-	-	-	-	-	-	4	2	<b>1</b>
Tratamento de resíduos produzidos nas instalações	46	48	<b>67</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total (t CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>33.032</b>	<b>31.263</b>	<b>17.202</b>	<b>1.450</b>	<b>1.231</b>	<b>1.136</b>	<b>316</b>	<b>312</b>	<b>292</b>	<b>109</b>	<b>86</b>	<b>50</b>

**Nota:** 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. Em 2018, foi possível obter as fugas reais através dos relatórios de manutenção dos prestadores de serviço para todo o universo de instalações da CGD,SA, em Portugal. Também na CGD, SA, as emissões relativas ao ano 2016, associadas às deslocações de comboio foram corrigidas. Foi alargado o âmbito das emissões associadas ao tratamento de resíduos produzidos nas instalações da CGD,SA aos resíduos enviados para reciclagem/valorização.

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

(em km)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Deslocações em serviço (km)</b>												
Avião	7.398.144	5.383.977	<b>5.756.352</b>	214.481	202.322	<b>340.794</b>	485.224	432.553	<b>436.270</b>	733.869	362.786	<b>222.049</b>
Comboio	1.033.276	745.240	<b>244.444</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Barco	-	-	-	1.082	1.230	<b>430</b>	-	-	-	-	-	-
Transporte individual	656.709	471.527	<b>700.932</b>	-	-	-	-	-	-	21.569	13.221	<b>4.299</b>

#### CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE E PAÍS

(em m<sup>3</sup>)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Abastecimento municipal ou outras	149.577	125.261	<b>110.920</b>	4.240	5.389	<b>5.370</b>	1.216	1.179	<b>980</b>	267	435	<b>500</b>
Volume total consumido proveniente de água da chuva										708	1.117	<b>200</b>

#### CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO PAÍS

(em t)

	CGD, SA			BCA			BI			BCG Brasil		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Papel branco de fotocópia	537	502	<b>375</b>	12	9	<b>14</b>	11	13	<b>10</b>	4	4	<b>3</b>
Papel sobre a forma de envelopes	102	286	<b>74</b>	1	0	<b>0,7</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
Papel e cartão sobre a forma de cadernetas	38	29	<b>26</b>	-	0	-	-	-	-	-	-	-
Plástico sob a forma de cartões bancários	8	9	<b>8</b>	-	-	-	0	-	<b>0</b>	-	-	-
Copos de plástico	4	4	<b>0</b>	-	-	<b>0</b>	0	-	-	0	0	<b>0</b>
Material publicitário: - Cartazes e folhetos	0	0	<b>7</b>	0	0	<b>0,2</b>	0	-	-	-	-	-
Brochuras outros	12	21	<b>0</b>	3	0	<b>0</b>	-	-	-	-	-	-
Papel Pré-Impresso	28	16	<b>29</b>	12	-	-	-	-	-	-	-	-

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

TABELA GLOBAL REPORTING INITIATIVE <sup>3</sup> (GRI)

INDICADOR GRI		LOCALIZAÇÃO	ODS
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
102-14	Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 – pág. 6, 756</a> A mensagem do presente Relatório é do Presidente da Comissão Executiva.	-
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 93-111, 829-831</a>	-
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
102-1	Nome da organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 – pág. 13, 757</a>	-
102-2	Principais produtos e serviços	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 – pág. 67-71, 776-785</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.	-
102-3	Localização da sede da organização	Avenida João XXI, 63, 1000-300 Lisboa. Portugal	-
102-4	Número e nome dos países nos quais a organização opera, onde as suas principais operações estão localizadas, ou que são relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 20-21</a>	-
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	A CGD é uma Sociedade Anónima (S.A.) detida por acionista único, o Estado Português. O Ministro das Finanças designa o representante do acionista em Assembleia Geral.	-
102-6	Mercados servidos	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 20-21</a>	-
102-7	Dimensão da organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 20-21</a>	-
102-8	Número de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho, género e região.	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 655, 797-798</a> <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018</a> Em 2018, não houve colaboradores subcontratados na <b>CGD S.A.</b> e nas estruturas internacionais de Cabo Verde (BI e BCA), BCG Brasil e Sucursal BNU Timor. Na CGD, 41 colaboradores estiveram em regime de tempo parcial. Do universo de 7.401 colaboradores, 40 com contrato a termo certo. Foram concedidos 251 estágios, dos quais 102 curriculares e 149 profissionais. No <b>BCA</b> foram concedidos 18 estágios. No <b>BI</b> , não houve colaboradores em regime de tempo parcial de trabalho ( <i>part-time</i> ) e foram concedidos 10 estágios. No <b>Caixa Angola</b> , registou-se a subcontratação de um colaborador. ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)	8

<sup>3</sup> A Tabela GRI CGD integra a correspondência com os Princípios do Global Compact (ONU GC) e os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), encontrando-se todas as Omissões descritas na resposta ao indicador respetivo.

102-41	Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	<p>Na <b>CGD,SA</b> todos os colaboradores estão abrangidos por acordos de contratação coletiva, diretamente, por via dos Acordos de Empresa, ou normativo interno que determina a sua aplicação ao restante universo.</p> <p>No <b>BCA e no BI</b> não existiram 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.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b>, a totalidade dos colaboradores encontra-se abrangida por acordos de negociação coletiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	8
102-9	Cadeia de fornecedores da organização *	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 – pág. 168, 676, 794</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-
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	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 8-9</a></p>	-
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 93-97, 663-664</a></p> <p>Na adesão à Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP-FI), em abril de 2009, a CGD assumiu o compromisso de respeitar o Princípio da Precaução. Através da estratégia de adaptação às Alterações Climáticas, a CGD considera variáveis ambientais na gestão do risco, planeamento operacional, desenvolvimento e introdução de produtos e serviços.</p>	-
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 – pág. 698-699</a></p>	-
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	<p><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></p>	-
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 – pág. 23-40, 757</a></p>	-
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspetos	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 8-19, 773-774</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p>	-
102-47	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018, pág. 774</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p>	-
103-1	Limite de cada aspeto material dentro e fora da organização	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p>	-
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	<p>Não existiram reformulações significativas à estrutura do Relatório face aos anos anteriores, com exceção da integração do Relatório de Sustentabilidade no Relatório de Gestão e Contas 2018 do Grupo CGD.</p>	-

102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos Aspetos	Existiram alterações no âmbito geográfico da atividade reportada em matéria de sustentabilidade, nomeadamente com a integração dos bancos BNU Macau, BCI Moçambique e Caixa Angola, e da sucursal BNU Timor.	-
<b>ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS*</b>			
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018, pág. 775</a>	-
102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 657</a>	-
102-43	Abordagem adotada para envolvimento com <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 775</a> No <b>BCA, BI e BCG Brasil</b> satisfação dos clientes é medida através do processo de gestão de reclamações. ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)	-
102-44	Principais questões e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> como resultado do processo de envolvimento e medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018, pág. 765, 773, 787-789</a> <b>No BCA e BI</b> a medição da satisfação dos clientes é realizada através do processo de gestão de reclamações. <b>No BCG Brasil</b> foi implementado um canal de satisfação de clientes, em 2018 (avaliação do atendimento da Ouvidoria), que inicia com o envio de mensagem e no final da resposta da Ouvidoria com indicação de <i>e-mail</i> (satisfacao@bcgbrasil.com.br) para o qual poderá ser enviada a avaliação do cliente e ou utilizador do serviço – este procedimento atende à Carta Circular 3.880/2018 e à Circular 3.881, ambas do Banco Central do Brasil. Estão, também, disponíveis no <i>website</i> do BCG Brasil meios de atendimento ao consumidor e ou cliente (fale conosco, ouvidoria e canal de denúncias). ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)	-
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
102-50	Período coberto pelo relatório	1 janeiro a 31 dezembro de 2018	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2017	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	-
102-53	Contactos para questões sobre o relatório e conteúdos	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 757</a>	-
102-54	Opção “de acordo” e respetivo índice do conteúdo GRI	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 757</a>	-
102-56	Política e práticas correntes da organização para verificação externa do relatório	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 757</a>	-
<b>GOVERNANCE*</b>			
102-18	Estrutura de governo da organização incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 15-18, 769-770</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	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 769-770</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	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671</a>	-
102-21	Processos de consulta utilizados entre <i>stakeholders</i> e Conselho de Administração relativamente a tópicos sociais, económicos e ambientais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018, pág. 769</a>	16
102-22	Composição do Conselho de Administração e das suas comissões	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 803</a>	5, 16
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	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 15-18</a>	16
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	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 18, 653-655</a>	5, 16
102-25	Processos utilizados pelo Conselho de Administração para garantir a prevenção e gestão de conflitos de interesse	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 653-655</a>	16
102-26	Papéis desempenhados pelo Conselho de Administração e executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização de objetivos, missão, visão e valores, definição de estratégias, políticas e metas relacionadas com impactos económicos, ambientais e sociais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 769</a>	-
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do Conselho de Administração sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 770</a>	4
102-28	Processos de avaliação do desempenho do Conselho de Administração, no que diz respeito à gestão de tópicos económicos, ambientais e sociais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</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>	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 767-770</a>	16

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	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</a>	-
102-31	Frequência com que o Conselho de Administração analisa impactos, riscos e oportunidades relacionados com questões económicas, ambientais e sociais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</a>	-
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 do Relatório de Sustentabilidade. A Equipa Coordenadora do Programa Corporativo de Sustentabilidade é responsável por assegurar a elaboração do relatório e respetivos conteúdos que integram o Relatório e Contas.	-
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao Conselho de Administração	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</a>	-
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao Conselho de Administração e mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolver	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</a>	-
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao Conselho de Administração e a executivos seniores	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</a>	-
102-36	Processo adotado para determinar a remuneração	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</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	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 656-671, 769-770</a>	16
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 href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> A remuneração anual total do indivíduo mais bem pago corresponde a 5,56 da remuneração anual média (excluindo o mais bem pago). Âmbito: CGD, S.A. em Portugal	-
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	<a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> O aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago corresponde a 1,97 do aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os colaboradores. Âmbito: CGD,SA	-

ÉTICA E INTEGRIDADE *			
102-16	Valores, princípios e normas associadas ao comportamento da organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 761-763</a>	16
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 791-794, 633-635</a>	16

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	ONU-GC	ODS
INDICADORES ECONÓMICOS			

**ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO\* Formas de Gestão (103)**

103-1 – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Equilíbrio Financeiro” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

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 no Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 765-766.

201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018, pág. 765-766</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A. e bancos afiliados (BI, BCA, BCG Brasil, BNU Timor, BNU Macau, BCI Moçambique, Caixa Angola)	-	2, 5, 8, 9
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às Alterações Climáticas	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018, pág. 829-831</a> A CGD participa anualmente, de forma voluntária, no questionário do do Carbon Disclosure Project (CDP), relatando riscos e oportunidades associados à sua estratégia para a adaptação às Alterações Climáticas em consonância com a sua atividade. <i>Vide sites</i> CGD e CDP, onde se encontram as respostas anuais publicadas. A CGD utilizou a abordagem da <b>Task-force on Climate-related Financial Disclosure</b> (TCFD) para identificar alguns dos riscos e oportunidades a nível ambiental, assim como a identificação das respetivas ações de mitigação. ▪ Âmbito: CGD, S.A.	-	13
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Ponto 2.1 Anexos às Demonstrações Financeiras Individuais – Nota 33, Pensões de Reforma e Outros Benefícios dos Empregados</a> . A partir de 2010, a passou a oferecer o benefício de um plano de previdência privada a seus empregados, contribuindo mensalmente para entidade aberta de previdência privada, com um percentual sobre o salário bruto do empregado, desde que o mesmo contribua com o mesmo percentual. O <b>Banco Interatlântico (BI)</b> não dispõe de um plano de benefícios/ pensões. Todos os colaboradores do BI estão inscritos no sistema de segurança social nacional e as reformas são da responsabilidade total deste organismo. No <b>BCA</b> , existe um Plano de Benefícios definido. O valor das obrigações foi de 2.882.699,88 euros. No <b>BCG Brasil</b> , em complemento aos benefícios de previdência social, existe um plano de previdência privada para colaboradores, estimando-se 5.705,59 euros por mês das obrigações do plano de reforma cobertas por recursos gerais do Banco. ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)	-	-

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO*				
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	<p>De acordo com a legislação em vigor, o artigo que previa a dedução de encargos com a criação líquida de novos postos de trabalho foi revogado. Estatuto dos Benefícios Fiscais (EBF) pela Lei n.º 43/2018, de 9 de agosto, com efeitos a 1 de julho de 2018, sendo que o benefício vigora até essa data - para os exercícios de 2013 a 2018; e o Código do IRC (CIRC) permite a dedução da majoração de donativos e de quotizações. Em 2018, as referidas realidades cifravam-se no montante de 3.051.650,71 euros, as quais aplicando a taxa de IRC de 21% gerariam um valor recuperável de imposto sobre o rendimento de 640.846,65 euros. Contudo, a <b>CGD</b> não irá usufruir destes benefícios dado não ter gerado matéria coletável que o permita.</p> <p>O <b>BCA, o BI e o BCG Brasil</b> não receberam apoios financeiros do Governo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</li> </ul>	-	-
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO				
202-1	Intervalo de variação da proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	<p>Anexo C - Notas Metodológicas 2018</p> <p><b>CGD, S.A.</b> – Género: feminino 190%; masculino: N.A (Ausência na categoria profissional mais baixa que representa os profissionais não qualificados).</p> <p><b>BCA</b> - Género: feminino 246%; masculino 246%. Categoria profissional mais baixa: Auxiliar.</p> <p><b>BI</b> – Género: feminino 243%; masculino 243%. Categoria profissional mais baixa: Ajudante de Serviços Gerais.</p> <p><b>BCG Brasil</b> – Género: feminino 561%; masculino: 874%. Categoria profissional mais baixa: Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</li> </ul>	6	1, 5, 8
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	<p><a href="#">CGD, S.A. - Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 15-18</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>No <b>BI</b> a Alta Gestão (Administração) é nomeada pela Assembleia Geral de acionistas. Até 2015, a maioria dos seus membros não era recrutada no mercado cabo-verdiano. A partir de 2015, com o alargamento do Conselho de Administração do BI, a maioria dos seus membros passaram a ser recrutados no mercado cabo-verdiano. As funções de primeira linha são contratadas localmente.</p> <p>No <b>BCA</b> a composição da Comissão Executiva (CE)/Conselho de Administração é indicada e, posteriormente, aprovada pela Assembleia Geral dos acionistas. As funções de Direção são nomeadas pela CE.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b> os cargos de alta gestão são definidos pela Comissão Executiva da CGD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	6	8
203-1	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 812-815</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. e bancos afiliados (BCA, BI, BCG Brasil, BNU Timor, BNU Macau, BCI Moçambique, Caixa Angola).</li> </ul>	-	2, 5, 7, 9, 11
203-2	Impactes económicos indiretos, incluindo a extensão dos impactes	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 20-21, 794-795</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	-	1, 2, 3, 8, 10, 17

**ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA\* Formas de Gestão (103)**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. “Cadeia de Abastecimento (compras responsáveis)” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta-os publicamente no Relatório de Gestão e Contas 2018.

204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 20-21, 794-795;</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> É habitual a contratação de fornecedores locais/nacionais (CGD, SA). As proporções de despesas com fornecedores locais são: CGD, S.A.: 90%; BCG Brasil: 100%, BI Cabo Verde: 72%; BCA Cabo Verde:93% ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)	-	12
-------	---	--	---	----

## 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 “Combate à fraude e evasão fiscal”, associado a este aspeto, foi considerado um tema de prioridade elevada (Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774).

103-2 e 103-3 – A CGD tem várias iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta-os publicamente no Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 789-793

205-1	Operações alvo de análise de risco de corrupção	<p>Foram efetuadas pela Direção de Auditoria Interna as seguintes ações:</p> <p>A – Estruturas Comerciais (presencial): Modelo Universal - 9 Regiões de Particulares e 95 Agências; 3 Gabinetes de Empresas;</p> <p>B - Estruturas Centrais e Processos: 48 ações Regulamentares; 11 ações de Processos; 7 ações de SGA;</p> <p>C - Sistemas de Informação: 11 ações de auditoria;</p> <p>D - Entidades do Grupo: Sucursais, Filiais e Escr. Representação - 14 ações de auditoria; Prestação de Serviços à Função AI - 17 ações; Acompanhamento Corporativo - 6 ações;</p> <p>E - Monitorização Contínua: 74 alertas e 4 reportes;</p> <p>F - Auditoria de Seguimento de Recomendações: i) Estruturas Comerciais: Modelo Universal - 49 Agências; Risco de crédito - Clientes - 4; ii) Processos - 21 Ações de Auditoria; iii) Sucursais, Filiais e Escritórios de Representação - 14 ações de auditoria, e iv) Suporte à Função AI (CLF e CGA) - 1 Ação de auditoria;</p> <p>H - Processos de Inspeção: 238 processos concluídos.</p> <p><b>No BCA</b>, não houve operação alvo de análise de risco de corrupção.</p> <p><b>No BI</b> o Gabinete de Auditoria Interna efetuou: 10 Ações de auditoria, 6 Processos de averiguações e 1 Processo de fraude.</p> <p>Quatro operações com avaliação de riscos de corrupção:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Falsificação assinaturas: Foram pagos cheques sem conferência das assinaturas. A situação resultou em prejuízo para o BI.</li><li>2. Operação de crédito – Conflito de interesses: suspeita de intervenção de colaborador no processo de decisão de uma operação em que o próprio estava interessado. Concluiu-se que não houve conflito de interesses.</li><li>3. Denúncia anónima sobre a não independência entre os interesses pessoais do colaborador, do BI e dos clientes. Não houve informações suficientes para uma conclusão.</li><li>4. OPE fraudulenta - Foi endereçada ao BI uma ordem de pagamento sobre o estrangeiro, através do <i>e-mail</i> do cliente que foi "hackeado". O cliente foi ressarcido, resultando em prejuízo para o BI. A % de operações com avaliação de riscos de corrupção totalizou 24%.</li></ol> <p><b>O BCG Brasil</b> avalia a totalidade das suas operações sob o aspeto de anticorrupção, com ferramentas de consulta e informações de mídia e processos judiciais, para que qualquer cliente ou contraparte, para o qual seja identificado risco de corrupção, seja submetido à Diretoria Executiva e, se aprovado, incluído em <i>watch list</i> de Compliance, com monitorização periódica. O BCGB utiliza esta ferramenta para verificar o risco de clientes (KYC), empregados (KYE) e fornecedores (KYS).</p> <p>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</p>	10	16
-------	---	--	----	----

205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<p>A <b>CGD S.A.</b>, através do <i>site</i>, disponibiliza informação relacionada com o Código de Conduta, nomeadamente a missão e valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional. Em alguns contratos com fornecedores são igualmente incluídos os Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais para Fornecedores com conteúdos anticorrupção. Em 2018, 9% dos 7.401 colaboradores receberam formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção.</p> <p>O <b>BI</b> distribuiu o Manual de Conduta a cada colaborador admitido, que refere no Art.º 31º - CORRUPÇÃO: “1- O BI rejeita ativamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus colaboradores envolverem-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno”. Para além desta prática a novos colaboradores, o Manual de Conduta do BI está disponível no <i>site</i>. Desta forma, todos os colaboradores e demais partes interessadas têm acesso a esta informação. Todos os colaboradores admitidos tiveram formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção. Foram ministradas 12 ações de formação sobre o Código de Conduta, os incumprimentos de obrigações, regras e deveres e a comunicação de práticas irregulares a 118 colaboradores.</p> <p>No <b>BCA</b>, a comunicação sobre políticas e procedimentos anticorrupção é feita a todos os colaboradores, através de Ordem de Serviço e da <i>intranet</i>. Em 2018, 61,4% dos colaboradores receberam formação sobre anticorrupção.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b>, todos os 63 colaboradores receberam formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	10	16
205-3	Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	<p>Na <b>CGD, S.A.</b> não se verificou a existência de qualquer processo passível de resposta a este indicador.</p> <p>O <b>BI</b> não tem registo de incidentes confirmados de corrupção. O normativo corporativo sobre a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas foi transposto e aguarda verificação do GFC da CGD para posterior aprovação e aplicação no BI. Há um reforço das competências em matéria de ações de formação em PLC/CFT, destacando-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 colaboradores na Formação Profissional para Empresas – Ciclo Internacional da Banca 3.ª Edição: Compliance, Fraude, Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo;</li> <li>- 1 colaborador – 5.ª Edição do <i>Workshop</i> para os <i>Compliance Officers</i> de Entidades CGD</li> <li>- 2 colaboradores no Seminário – Prevenção da Lavagem de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo promovida pela ATTF/BCV;</li> <li>- 91 colaboradores – Formação interna sobre a Prevenção da Lavagem de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo ministrada pela GFC</li> </ul> <p>No <b>BCA</b> não se verificou a existência de qualquer processo passível de resposta a este indicador.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b>, não há registo de incidentes internos relativos à corrupção. Em relação a operações, destaca-se que 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	10	16

**ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL**

206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti trust</i> e monopólio e os resultados	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. ▪ Âmbito: CGD, S.A.	-	16
-------	---	---	---	----

**INDICADORES AMBIENTAIS****ASPECTO: MATERIAIS\* Formas de Gestão (103)**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Gestão Eficiente dos Recursos”, onde se inclui o consumo de materiais, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem vindo a desenvolver iniciativas relacionadas com o aspeto materiais (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 767, 833-837).

103-3) – A CGD monitoriza diversos indicadores ambientais reportando-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 767, 833-837).

301-1	Consumo total de materiais por peso ou volume	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 836</a> <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018; Anexo C- Notas Metodológicas 2018</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)	7, 8	8, 12
301-2	Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 836</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.	8	
301-3	Produtos e embalagens recuperados	A atividade da CGD não permite a recuperação de produtos e ou embalagens. No entanto, a CGD aposta na valorização de resíduos, como p.e. a reciclagem dos cartões bancários inutilizados. <i>Vide</i> indicador 306-2. ▪ Âmbito: CGD, S.A.	8	

**ASPECTO: ENERGIA\* Formas de Gestão (103)**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Alterações Climáticas e Transição Energética” onde se inclui o aspeto energia foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem vindo a desenvolver iniciativas relacionadas com o aspeto energia (Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 831-832, 833-834)

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 833-834)

302-1	Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 831-832, 833-834</a> <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)	7, 8	7, 8, 12, 13
-------	--	---	------	--------------

302-2	Consumo de energia fora da organização	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 831-832, 833-834, 837-838</a> 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 consumo de energia associado. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	8	
302-3	Intensidade energética	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 834</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	8	
302-4	Redução do consumo de energia	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 831-832, 833-834</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	8, 9	
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 829, 831</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	8, 9	

**ASPECTO: ÁGUA\* Formas de Gestão (103):**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Gestão Eficiente dos Recursos”, onde se inclui o aspeto água, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem vindo a desenvolver iniciativas relacionadas com o aspeto água (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 832, 835-836).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 832, 835-836).

303-1	Total de captações de água discriminado por fonte	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 832, 835-836</a> <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018; Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	7, 8	6
303-2	Fontes hídricas afetadas significativamente pela captação de água	Não aplicável à CGD, S.A. porque a maioria das atividades são abastecidas pela rede pública pelo que a CGD não tem controlo sobre a captação de água.		-
303-3	% e volume total de água reciclada e reutilizada	As instalações da <b>CGD, S.A., do BCA e do BI</b> não possuem sistema de recuperação de água.  Em 2018, o <b>BCG Brasil</b> consumiu 200 m <sup>3</sup> provenientes de água da chuva, representando uma redução de 80% face a 2017. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	8	6, 8, 12

**ASPECTO: BIODIVERSIDADE\* Formas de Gestão (103):**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Alterações Climáticas e transição energética”, onde se inclui o aspeto Biodiversidade, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem vindo a desenvolver iniciativas relacionadas com o aspeto Biodiversidade (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 838).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 838).

304-1	Localização em áreas protegidas ou adjacentes	<p>Este indicador não relevante para a CGD, uma vez que a sua atividade é desenvolvida em áreas urbanas.</p> <p>O risco de estar localizado em áreas protegidas ou de interesse para a biodiversidade, ou áreas adjacentes, é nulo. De referir que a CGD desenvolve iniciativas relacionadas com a proteção da biodiversidade através do Programa Floresta Caixa e que contribui para minimizar o impacto ambiental da sua atividade e induzir boas práticas ambientais junto dos seus colaboradores, clientes e sociedade em geral, numa visão de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	8	6, 14, 15
304-2	Descrição dos principais impactes das atividades, produtos e serviços da organização sobre a biodiversidade em áreas protegidas e ricas em biodiversidade	<p>Este indicador não relevante para a CGD (<i>vide</i> 304-1).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		
304-3	<i>Habitats</i> protegidos e ou restaurados	<p>Este indicador não relevante para a CGD (<i>vide</i> 304-1).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		
304-4	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas pelas operações	<p>Este indicador não relevante para a CGD (<i>vide</i> 304-1).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		
INDICADOR		LOCALIZAÇÃO	ONU GC	ODS

## INDICADORES AMBIENTAIS

### ASPECTO: EMISSÕES Formas de Gestão (103):

103-1) – A matriz de materialidade CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Gestão da Pegada Ambiental e metas de redução de GEE”, onde se inclui o aspeto Emissões, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem vindo a desenvolver iniciativas relacionadas com o aspeto Emissões (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 828-829, 831-832, 837-838).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 831-832, 837-838).

305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 837-838</a>  <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018; Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 837-838</a>  <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018; Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>		

305-3	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 837-838</a> <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018; Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>																				
305-4	Intensidade carbónica	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2018</th> <th>tco<sub>2</sub>/milhares €</th> <th>tco<sub>2</sub>/FTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CGD Global</td> <td>0,014</td> <td>2,32</td> </tr> <tr> <td>CGD S.A.</td> <td>0,013</td> <td>2,32</td> </tr> <tr> <td>BI</td> <td>0,030</td> <td>2,19</td> </tr> <tr> <td>BCA</td> <td>0,040</td> <td>2,51</td> </tr> <tr> <td>BCG</td> <td>0,007</td> <td>0,63</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	2018	tco <sub>2</sub> /milhares €	tco <sub>2</sub> /FTE	CGD Global	0,014	2,32	CGD S.A.	0,013	2,32	BI	0,030	2,19	BCA	0,040	2,51	BCG	0,007	0,63	8	13, 14, 15
2018	tco <sub>2</sub> /milhares €	tco <sub>2</sub> /FTE																				
CGD Global	0,014	2,32																				
CGD S.A.	0,013	2,32																				
BI	0,030	2,19																				
BCA	0,040	2,51																				
BCG	0,007	0,63																				
305-5	Redução de emissões de GEE	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 837-838</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	8, 9																			
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	<p>De acordo com as <i>guidelines</i> GRI, as substâncias destruidoras da camada do ozono contidas em produtos ou equipamentos derivados do uso ou deposição não são abrangidas por este indicador, não sendo aplicáveis à CGD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		3, 12																		
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas	<a href="#">Notas Metodológicas 2018</a> <p>As emissões deste tipo de substâncias podem decorrer da utilização dos geradores de emergência e da frota automóvel. No caso da CGD, estas emissões são pouco significativas.</p> <p>Total de emissões NOx: 18,2 t  Total de emissões SO2: 4,7 t</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	7, 8	3, 12, 14, 15																		

**ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS\* Formas de Gestão (103):**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Gestão Eficiente dos Recursos”, onde se inclui a gestão de efluentes e resíduos, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem vindo a desenvolver iniciativas relacionadas com o aspeto Efluentes e Resíduos (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 831-832, 836-837).

103-3) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 836-837).

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		3, 6, 12, 14
306-2	Peso de resíduos produzidos, por tipo e por método de tratamento	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 837</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> <p>O BI, o BCA e o BCG Brasil não compilam a informação relativa à produção de resíduos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	8	3, 6, 12

306-3	Ocorrência de derrames	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 possíveis derrames. Anualmente são efetuados simulacros onde são testados os procedimentos de resposta a situações de emergência, incluindo as que possam ter impacto ambiental significativo. No âmbito das auditorias do Sistema de Gestão Ambiental, certificado com a ISO 14001:2015, são avaliados os procedimentos de resposta a emergência, incluindo a realização de simulacros. ▪ Âmbito: CGD, S.A.	8	3, 6, 12, 14, 15
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, 12
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, S.A.	8	6, 14, 15
<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	<a href="#">Notas Metodológicas 2018</a> No âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, a CGD efetua anualmente a Avaliação da Conformidade Legal, que tem como objetivo avaliar a situação legal ambiental da organização. Existem 2 processos relativos a desmatamentos intentados pelas Câmaras Municipais de Elvas e Alenquer, com um valor total de coimas aplicado de 3.250€. ▪ Âmbito: CGD, S.A.	8	16
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES* - Formas de Gestão (103) - pág. 11 (Práticas de Compras)</b>				
308-1	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 668, 795</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.	8	-
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Durante 2018, 3 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. No que respeita aos potenciais fornecedores e prestadores de serviços, a CGD avalia-os quanto aos diversos riscos enumerados na Política de Subcontratação do Grupo CGD, entre os quais figuram o risco de compliance e o risco reputacional, sendo que este último risco pode incorporar práticas de corrupção. Não foram identificadas situações que tenham afetado a cadeia de fornecimento. <a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 668, 795</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.	8	-

## INDICADORES SOCIAIS

### ASPECTO: EMPREGO\* Formas de Gestão (103):

A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Paridade Salarial, Equidade de género e diversidade”, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 664-666, 799, 802-803).

401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 799</a>  <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018; Anexo B - Notas Metodológicas 2018</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil, BNU Timor, BNU Macau,BCI Moçambique)</li> </ul>	-	5, 8
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial*	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 663, 804-808</a></p> <p>A atribuição de benefícios na <b>CGD S.A</b> não depende do regime de trabalho, integral ou parcial.</p> <p><b>No BI</b>, os benefícios não 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, a par com as progressões na carreira conforme Estatuto do Pessoal em vigor. Não existe outro benefício que os colaboradores a tempo integral usufruam e que não seja atribuído aos a tempo parcial.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b> os benefícios concedidos 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.</p> <p>No <b>BCA</b> os benefícios são atribuídos aos colaboradores, a tempo inteiro ou em horário reduzido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA. BI, BCG Brasil)</li> </ul>	-	8

401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p><b>CGD, S.A.:</b> Colaboradores com direito a licença parental:  - Masculino: 2974; Feminino: 4427  Colaboradores que gozaram licença parental, por género:  - Masculino: 161; Feminino: 283  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por género: Masculino: 158; Feminino: 281  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que estão empregados 12 meses após o seu regresso, por género: Masculino: 120 Feminino: 269  Retorno ao trabalho: Masculino: 98% Feminino:99%; Total: 99%  Taxa de retenção: Masculino: 97%; Feminino: 100%; Total: 99%</p> <p><b>BI:</b> Colaboradores com licença parental: Masculino: 44; Feminino: 89  Colaboradores que usaram licença parental, por género: Masculino: 3; Feminino: 6  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por género: Masculino: 3; Feminino: 5  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que estão empregados 12 meses após o seu regresso, por género: Masculino: 2; Feminino: 5  Retorno ao trabalho: Masculino:100%; Feminino: 83%; Total: 89%  Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino: 71%; Total: 78%</p> <p><b>BCG Brasil:</b> Colaboradores com direito a licença parental:  - Masculino: 38; Feminino:26  Colaboradores que gozaram de licença parental, por género:  - Masculino: 3; Feminino: 0  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental, por género: Masculino: 3; Feminino: 0  Colaboradores que regressaram ao trabalho após o final da licença parental e que estão empregados 12 meses após o seu regresso, por género: Masculino: 1; Feminino: 1  Retorno ao trabalho: Masculino:100%;Feminino:0%;Total: 100%  Taxa de retenção: Masculino: 100%; Feminino: 0%; Total: 50%</p> <p>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI e BCG Brasil)</p>	3	5, 8
402-1	Prazos Mínimos de aviso prévio em caso de alterações operacionais 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, a par com situações específicas previstas nos Acordos de Empresa. Para as situações abaixo existem 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</li> </ul>	4	8

		<p>de se tratar de horário fixado há mais de 10 anos (cláusula 36º nºs 2 e 3 do AE CGD) 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 estipulado para o contrato (art. 344º, nº 1 Código Trabalho)</li> <li>- 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)</li> <li>- 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 espaço similar ou em empresas jurídica ou financeiramente associadas ou economicamente interdependentes. Se a nova colocação for inviável é que a empresa poderá avançar para o processo legal de despedimento coletivo (<i>vide</i> cláusula 30ª do AE).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		
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, Meios e Sistemas da CGD trata o tema de segurança e saúde ocupacional, entre outros temas, que abrangem todos os colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	8

403-2	<p>Rácios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região e género</p>	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Taxa de frequência de acidentes de trabalho:  CGD,SA: Masc: 2,06; Fem: 6,59; Portugal: 4,65  BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Taxa de gravidade de acidentes de trabalho:  CGD, SA: Masc: 77,07 Fem: 155,27; Portugal: 121,74  BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Taxa de frequência de doenças profissionais:  CGD, SA: Masc: 0; Fem: 0,13; Portugal: 0,7  BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BI: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <p>Taxa de absentismo:  CGD,SA: Masc: 2,35%; Fem: 4,44% Portugal: 3,54%  BCG Brasil: ND</p> <p>Número de óbitos relacionados com o trabalho:  CGD, SA: Masc: 0; Fem:0; Portugal: 0  BCA: Masc: 0; Fem: 0; Cabo Verde: 0  BI: Masc: 0; Fem:0; Cabo Verde: 0  BCG Brasil: Masc: 0; Fem: 0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</li> </ul>	-	3, 8
403-3	<p>Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves</p>	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Na CGD não existem colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais com elevada incidência/risco de doenças específicas/graves.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		

403-4	Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos	<p>A CGD celebrou Acordos de Empresa com todos os sindicatos com representatividade na Instituição (taxa de 100%). Quanto à saúde e segurança, estes Acordos consagram, nas suas cláusulas 95ª e 96ª, um conjunto de obrigações para a CGD ao nível da saúde (Medicina do Trabalho) e higiene e segurança nos locais de trabalho. Relativamente à saúde (cláusula 95ª), para além dos exames regulares legalmente obrigatórios, o serviço de Medicina do Trabalho está obrigado a pôr em prática as medidas necessárias à profilaxia das doenças infectocontagiosas e, bem assim, a realizar rastreios oftalmológicos anuais.</p> <p>Em caso de acidente de trabalho ou doença súbita no local de trabalho, a empresa está obrigada a assegurar os imediatos socorros médicos e farmacêuticos, bem como o transporte para unidades hospitalares.</p> <p>Ao nível da higiene e segurança nos locais de trabalho (clª 96ª), 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 colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	8
-------	--	--	---	---

#### ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO\* Formas de Gestão (103):

A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Atração e retenção de talento”, foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 663, 666, 699, 799-802).

404-1	Média de horas de formação anual por colaborador, género e categoria profissional	<p>Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	-	4, 5, 8
404-2	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua*	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 799-801</a></p> <p>Em termos efetivos, em 2018, a CGD realizou junto de colaboradores e Empresas do Grupo (perímetro doméstico) um total de 244.100 horas de formação, com uma média de 32,98 horas por colaborador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	8

404-3	<p>Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional</p>	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 802</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Em 2018, 100% dos colaboradores da <b>CGD, S.A.</b>, ao serviço, tiveram avaliação de desempenho.</p> <p>No <b>BI</b>, o programa de avaliação de desempenho é anual e a percentagem de colaboradores avaliados é de 94%.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b>, o processo de avaliação de desempenho aplica-se a todos os colaboradores, excluindo-se os temporários e prestadores de serviço.</p> <p>No <b>BCA</b>, a avaliação de desempenho é feita anualmente e aplica-se a todos os colaboradores (com exceção do CA), independentemente do vínculo contratual. É dever do BCA, 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 reuniram este requisito foram avaliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil)</li> </ul>	6	5, 8
-------	---	--	---	------

**ASPECTOS: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES – IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES \* Formas de Gestão (103):**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Atração e retenção de talento” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

405-1	<p>Mão-de-obra por categoria profissional, género, faixa etária e minoria e outros indicadores de diversidade</p>	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 802</a> <a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Número de colaboradores portadores de deficiência física na <b>CGD</b>: 42 colaboradores do género masculino e 110 do género feminino.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI, BCG Brasil, BNU Timor, BNU Macau, BCI Moçambique e Caixa Angola)</li> </ul>	6	5, 8
405-2	<p>Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem, por localização de operação significativa*</p>	<p><a href="#">Anexo A - Indicadores de Sustentabilidade 2018</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCG Brasil e BNU Timor)</li> </ul>		5, 8, 10

**ASPECTO: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS\***

**Formas de Gestão (103):**

A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Direitos Humanos” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 803, 804)

412-1	Operações sujeitas a avaliações de Direitos Humanos	<p>No <b>BI e no BCA</b> não houve registo de operações sujeitas a avaliações sobre Direitos Humanos. No entanto, no processo de análise de crédito estas avaliações são tidas em conta.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b> não existiu registo de operações internas sujeitas a avaliações sobre Direitos Humanos. No entanto, no que respeita aos produtos/ serviços, todas as operações com clientes estão sujeitas a avaliações de Direitos Humanos durante o processo de <i>Know Your Customer</i> (KYC), que inclui, entre outras informações, consultas de Mídias, processos ou indícios de incumprimentos de legislação, regulamentação e boas práticas no âmbito de Direitos Humanos (em especial aspetos trabalhistas). Caso as avaliações apontem para essa necessidade, no processo de análise de crédito são tidas em conta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	1	
412-2	Formação dos colaboradores quanto a Direitos Humanos	<p>Em 2018, não foram ministradas na <b>CGD S.A.</b> ações de formação a colaboradores sobre políticas de Direitos Humanos ou procedimentos relacionados, relevantes para as operações.</p> <p>Em 2018, não houve formação em Direitos Humanos, no <b>BI, BCA e BCG Brasil</b>. Neste último Banco, destaca-se, no entanto, que os colaboradores são orientados através do Código de Ética do BCG Brasil, que aborda esses aspetos. Além da disponibilização do referido Código na contratação do colaborador, também é aplicado treinamento periódico (<i>e-learning</i>) a todos os colaboradores ativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>		-
412-3	Acordos de investimento e contratos com cláusulas sobre Direitos Humanos	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 803,804</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>A salvaguarda de Direitos Humanos é um pressuposto da legislação dos países onde o Grupo CGD atua, sendo obrigatório o seu cumprimento pelos respetivos agentes económicos. Nas 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.</p> <p>No <b>BI e no BCA</b> não existiram contratos com cláusulas de Direitos Humanos.</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 Direitos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	2	

**ASPETO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO\* Formas de Gestão (103):**

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Condições de trabalho e bem-estar dos Colaboradores” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 804-811).

406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<p>Nos Bancos afiliados não foram registados casos de discriminação.</p> <p>Relativamente à CGD, S.A. não ocorreram casos de discriminação com trabalhadores. Registou-se uma queixa de discriminação apresentada por um cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	6	5, 8, 16
<b>ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA* - Formas de Gestão (103) - pág. 697-703 (Avaliação de Direitos Humanos)</b>				
407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas	<p>Na <b>CGD S.A.</b> não há conhecimento de situações desta natureza em 2018. Não estão implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de ocorrências.</p> <p>No <b>BI</b> não existe impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e à realização de acordos de contratação coletiva. Também não foi identificado qualquer fornecedor com este risco.</p> <p>No <b>BCA</b> não foi identificada qualquer operação com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b> não foi identificada qualquer operação com risco de trabalho infantil, 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 qualquer fornecedor com este tipo de risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	3	8
<b>ASPECTO: TRABALHO INFANTIL* - Formas de Gestão (103) - pág. 697-703 (Avaliação de Direitos Humanos)</b>				
408-1	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas	<p>Na <b>CGD S.A.</b> não há conhecimento de situações desta natureza em 2018.</p> <p>No <b>BI</b> não foi identificada qualquer operação com risco de trabalho infantil.</p> <p>No <b>BCA</b> não foi identificada qualquer operação com risco de trabalho infantil.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b> não foi identificada qualquer operação com risco de trabalho infantil, ou 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 qualquer fornecedor com este tipo de risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	5	8, 16
<b>ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO* - Formas de Gestão (103) - pág. 697-703 (Avaliação de Direitos Humanos)</b>				
409-1	Operações e fornecedores identificados com risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas*	<p>Na <b>CGD S.A.</b> não há conhecimento de situações desta natureza em 2018. Não estão implementados procedimentos específicos para identificação deste tipo de ocorrências.</p> <p>No <b>BI</b> e no <b>BCA</b> não foram identificadas operações com risco de trabalho forçado.</p> <p>No <b>BCG Brasil</b> não foi identificada qualquer operação com risco de trabalho infantil, ou 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 qualquer fornecedor com este tipo de risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	4	8

ASPECTO: PRÁTICAS DE SECURITY* - Formas de Gestão (103) - pág. 697-703 (Avaliação de Direitos Humanos)				
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 <i>Advisor Committee da UNICRI</i> - Laboratório de Segurança de Governação e Resposta ao Terrorismo e, nesse contexto, desenvolveu esforços no sentido da CGD pertencer ao 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. A mesma portaria regula também a formação necessária para obtenção do cartão profissional; Art.º 9, nº 2, alínea b), (Anexo III – Módulo de formação base), no que concerne à promoção de direitos, liberdades e garantias. A atribuição de cartões e/ou guias de substituição com data anterior à referida portaria, estava regulada pela Portaria n.º 1325/2001; nº 3, alínea a), quanto à formação sobre direitos, liberdades e garantias.</p> <p>O conteúdo formativo sobre a matéria em questão assenta fundamentalmente na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Para a CGD, a verificação do cumprimento da Lei assenta na confirmação da autenticidade e validade do cartão profissional de cada vigilante durante o processo de acreditação no GPS. Em 2018, 5 vigilantes da CGD realizaram formação sobre Direitos Humanos, para a renovação do cartão profissional de segurança. A renovação é feita de 5 em 5 anos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	1	16
ASPECTO: DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS* - Formas de Gestão (103) - pág. 632-633, 703 (Avaliação de Direitos Humanos)				
411-1	Número total de casos de violação aos direitos dos povos indígenas, e medidas tomadas	<p>Não se verificaram casos de violação de direitos dos povos indígenas no âmbito das atividades da CGD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	1	2
ASPECTO: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES* - Formas de Gestão (103) - pág. 651, 659, 660, 668 (Práticas de Compras)				
414-1	Novos fornecedores avaliados com critérios sociais	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 795</a> <a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>No <b>BCA</b>, os fornecedores não foram avaliados com critérios de Direitos Humanos.</p> <p>No <b>BI</b>, não houve uma prática sistemática de avaliação de fornecedores em matéria de Direitos Humanos e laborais.</p> <p>O <b>BCG Brasil</b> avalia os seus fornecedores no sentido de observar o cumprimento de normas trabalhistas, eventuais processos/ condenações judiciais ou administrativos, e consulta os media sobre o Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.+ Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	2	-

414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	<p>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 <b>CGD</b> se podem enquadrar no âmbito da gestão do risco operacional. O impacto deste tipo de situações coloca-se essencialmente ao nível do risco reputacional.</p> <p>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 um evento.</p> <p>No <b>BI</b> não houve prática sistemática de avaliação de fornecedores em matéria de Direitos Humanos e laborais.</p> <p>No <b>BCA</b> não foram avaliados os impactes negativos em termos de Direitos Humanos, na cadeia de abastecimento.</p> <p>O <b>BCG Brasil</b> 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	2	-
-------	---	--	---	---

## INDICADORES DE SOCIEDADE

### ASPETO: COMUNIDADES LOCAIS\* Formas de Gestão (103):

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Investimento na Comunidade e Filantropia” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 812-815).

413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 812-827</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	1	-
413-2	Operações com impactos negativos nas comunidades locais	<p>Em 2018 não existiram operações de financiamento com impactos negativos nas comunidades locais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		1, 2

## INDICADORES DE SOCIEDADE

### ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS\* Formas de Gestão (103):

103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários *stakeholders*, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Comate à fraude e evasão fiscal” foi um dos temas ambientais identificados (Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774).

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2018-2020 – Relatório e Contas 2018), 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	<p>No cumprimento da sua missão e valores fundamentais e posicionando-se como banco de referência em Portugal, a <b>CGD</b> 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>. Acresce que contribuições políticas por empresas não são permitidas pela lei portuguesa n.º 19/2003 de 20 de junho (art.º8).</p> <p>O <b>BI, BCA e BCG Brasil</b> não realizam este tipo de contribuições, pautando a sua conduta por princípios de transparência, não segregação e princípios éticos e deontológicos reconhecidos por todos os <i>stakeholders</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	10	-
-------	--	--	----	---

## ASPECTO: CONFORMIDADE SOCIOECONÓMICA

419-1	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Na <b>CGD</b> verificou-se a existência de 4 ocorrências.</p> <p>No <b>BI e BCA em Cabo Verde e BCG no Brasil</b> não foram registadas sanções / multas significativas durante 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	-	16
-------	--	--	---	----

### ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE\* Formas de Gestão (103):

103-2) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O “Equilíbrio Financeiro” foi um dos temas ambientais identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 793, 794)

## INDICADORES DE RESPONSABILIDADE DE PRODUTO

416-1	Avaliação dos impactes dos produtos na saúde e segurança	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 809-811</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	-
416-2	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços	<p>Identificaram-se 6 Notificações da Autoridade para as Condições do Trabalho para apresentação de documentos relacionados com a segurança e saúde no trabalho: SSCGD Porto-Centro Clínico (2), 0633-Ponte da Barca, 2038-Largo João de Almeida-Guarda, 0751-São Vicente-Viana do Castelo, 0435-Manteigas e 0923-Vilar Formoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	16

### ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS\* Formas de Gestão (103):

103-1) – A 103-1) – A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. “Combate à fraude e evasão fiscal” e “Comunicação acessível, rigorosa e transparente” foram temas identificados. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.

103-2) – A CGD tem iniciativas relacionadas com este tema (Estratégia de Sustentabilidade 2018-2020 – Relatório e Contas 2018), 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.

417-1	Tipo de informação dos produtos exigida pelos procedimentos de rotulagem, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a essas exigências	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 635, 636, 639.</a></p> <p>Na <b>CGD</b> estiveram sujeitos ao “Processo de Aprovação de Produtos” 77 produtos e serviços e 1 produto foi submetido à aprovação prévia pela entidade de supervisão competente, com validação da conformidade legal e regulamentar em 100% desses produtos.</p> <p>O <b>BI</b> acompanha e adapta a sua atividade à publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como às 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 seu Código de Conduta. Salienta-se a adequação da atividade aos seguintes normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orçamento de Estado 2018 (Lei nº20/IX/2017, de 30 de dezembro) trouxe alterações às legislações a nível fiscal e incentivos.</li> <li>- Preçário (Aviso nº2/2018, de 09 de Março - Altera o Aviso nº 1/2013) - estabelece um conjunto de regras sobre</li> </ul>	-	12
-------	--	---	---	----

		<p>a divulgação do preçário, os deveres de informação e de assistência aos clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regime jurídico das operações económicas e financeiras com o exterior e das operações cambiais (Decreto – Legislativo nº3/2018, de 22 de Junho): O presente diploma regula regime jurídico das operações económicas e financeiras com o exterior e das operações cambiais no território nacional.</li> <li>- Cláusulas contratuais gerais (Lei nº 33/IX/2018, de 28 de Junho): Este dispositivo geral rege as cláusulas contratuais gerais.</li> <li>- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) (UE 2016/679): É um regulamento do direito europeu sobre privacidade e proteção de dados pessoais, aplicável a todos os indivíduos na União Europeia e Espaço Económico Europeu.</li> </ul> <p>O <b>BCA</b> acompanha e adapta a sua atividade à publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como às 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 com os valores e princípios consagrados no seu Código de Conduta. Quanto à publicidade de produtos e serviços do <b>BCA</b> – 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 sobre produtos e serviços financeiros comercializados. Estabelece, ainda, regras em função do meio de difusão utilizado, as expressões obrigatórias e de uso restrito. O BCA segue 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 <b>BCG Brasil</b> possui como suporte aos produtos e serviços oferecidos: (i) ficha produto para apreciação interna das áreas, de modo que possam conhecer os aspetos de cada produto oferecido pelo Banco; (ii) apresentação da Tesouraria sobre Derivativos (NDF, Swap, Opções) (iii) divulgação no <i>site</i> do BCG Brasil dos Termos e Condições dos produtos de LCI, LCA, CDB, LF, Operações Compromissadas e DPGE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BCA, BI e BCG Brasil)</li> </ul>		
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><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>A <b>CGD, S.A.</b> registou 10 não-conformidades com os procedimentos de rotulagem de produtos e serviços, relacionados com deveres de informação, incluindo informação pré-contratual e contratual. Uma destas não-conformidades resultou em multa ou penalidade e as 9 restantes em aviso por parte do Banco de Portugal.</p> <p>O <b>BCA, BI e BCG Brasil</b> não registaram não-conformidades com os procedimentos de rotulagem de produtos e serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>	-	16
417-3	Total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por resultado	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Em 2018, a CGD,SA registou 1 não conformidade neste âmbito, a qual resultou num aviso do Banco de Portugal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>		

**ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE**

418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	<p><a href="#">Anexo C - Notas Metodológicas 2018</a></p> <p>Na <b>CGD</b> as 10 situações de reclamação identificadas decorrem de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Envio de convite a Cliente para evento sem seu consentimento para o efeito</li> <li>-Correspondência entregue fora da caixa de correio do seu destinatário</li> <li>-Carta enviada pela CGD foi recebida aberta</li> <li>-Divulgação de dados pessoais de Cliente a terceiro, através de SMS e de envio de extrato global</li> <li>-Perda potencial de dados - extravio de extrato</li> <li>-Envio de comunicação de marketing após cessão de relação contratual com a CGD.</li> </ul> <p>O <b>BCA</b> recebeu 7 reclamações, sendo uma sobre sigilo bancário e sobre violação de privacidade, especificamente relacionadas com fuga, roubo ou perda de dados sobre clientes, tendo sido imputadas 5 reclamações a responsabilidade ao próprio cliente reclamante, estando um ainda em análise.</p> <p>O <b>BI e o BCG Brasil</b> não receberam reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul>		
-------	--	---	--	--

**INDICADORES DE SUPLEMENTO FINANCEIRO**

**ASPECTO: PORTOFÓLIO DE PRODUTOS\* Formas de Gestão:**

- 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. “Oferta orientada à economia circular e de Baixo carbono ” e “Sustainable Finance” foram considerados temas de prioridade média e elevada. Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774.
- b) A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Relatório e Contas 2018 – Pág. 777, 778, 828, 829)
- c) A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório e Contas 2018 – Pág. 777, 778, 828, 829)

Formas de Gestão	<p>Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio*</p> <p>Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio</p> <p>Processos para desenvolver competências dos Colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio</p>	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. Pág. 777, 778, 828, 829</a></p> <p><b>CGD, S.A.</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>O <b>BI</b> definiu e implementou uma política de sustentabilidade e uma política de risco ambiental e social, disponível no <i>website</i>: <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 <i>link</i> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA e BCG Brasil)</li> </ul> <p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 100-104</a></p> <p>No <b>BCG Brasil, BI e BCA</b> não houve atualizações de procedimentos para avaliar os riscos ambientais e/ou sociais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul> <p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 100-104</a></p> <p>No <b>BI, BCA e BCG Brasil</b> não houve desenvolvimento de competências nestas matérias junto dos colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>		16
------------------	--	--	--	----

	<p>Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos</p>	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 100-104</a></p> <p>Na <b>CGD</b>, 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.</p> <p>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 Acompanhamento de Particulares (DAP), as quais procedem ao acompanhamento de clientes em dificuldades financeiras no segmento negocial e de contencioso.</p> <p>Ao abrigo de um financiamento em regime de <i>project finance</i>, 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	16
	<p>Interação com os Clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais*</p>	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 100-104</a></p> <p>A <b>CGD</b> 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 <b>BI</b> desenvolveu um conjunto de ações direcionadas para os seus colaboradores e restantes grupos de <i>stakeholders</i>, com o objetivo de manter uma boa relação, considerada um elemento importante para o sucesso da atividade do Banco. Por sua vez permite uma continuidade da sustentabilidade ao mesmo tempo que cria um impacto na prosperidade do negócio. Neste âmbito foram desenvolvidas as seguintes ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Combate à corrupção e branqueamento de capitais cuja resposta foi dada através da formação interna contínua, do sistema de normas e procedimentos internos e da atuação do Gabinete de Função Compliance;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil, BNU Timor)</li> </ul>	-	
FS6	<p>Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão</p>	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 55,56, 489-490</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: Atividade consolidada (Grupo CGD)</li> </ul>	-	1, 8

FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 778-780</a></p> <p>Em 2018 não houve valores a reportar no âmbito deste indicador no <b>BCG Brasil</b>. A proporção de produtos com benefício social sobre o total de produtos oferecidos nos segmentos Particulares e Empresas (excluindo Fundos) é de 4% e 3%, respetivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	-	1, 8, 9, 10, 11
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	<p><a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 777-778</a></p> <p>A proporção de produtos com benefício ambiental sobre o total de produtos oferecidos nos segmentos Particulares e Empresas (excluindo Fundos) é de 0,1%, <i>ex aequo</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil)</li> </ul>	-	

#### ASPECTO: AUDITORIA\* Formas de Gestão (103):

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 “Integração de fatores sociais, ambientais e de governance na análise de crédito” foi considerado relevante (Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774).

b) – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema (Relatório e Contas 2018 – Pág. 770, 771, 789, 790, 791)

c) – A CGD monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os publicamente (Relatório e Contas 2018 – Pág. 770, 771, 789, 790, 791)

Formas de Gestão	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	<p>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 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A.</li> </ul>	-	10
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais	<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 do BNU Timor são empresas integrantes do Programa Corporativo de Sustentabilidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âmbito: CGD, S.A. e Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil e BNU Timor).</li> </ul>		

INDICADORES DE SUPLEMENTO FINANCEIRO				
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Fundo de Investimento Alternativo Aberto Caixagest Energias Renováveis: No final de 2018 registaram-se 8,3 milhões de euros sob gestão. Representava 0,22% do volume total de fundos mobiliários geridos pela Caixagest. Caixagest Investimento Socialmente Responsável (ISR): No final de 2018 registaram-se 87,3 milhões de euros sob gestão. Representava 2,33% do volume total de fundos mobiliários geridos pela Caixagest. ▪ Âmbito: CGD, S.A. (Caixagest)		10
Formas de Gestão	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão de voto	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. ▪ Âmbito: CGD, S.A.	-	-
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas*	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 20</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.		1, 10
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas*	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - Pág. 660, 661</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.		

**ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS\* Formas de Gestão:**

A matriz de materialidade da CGD incorpora os vetores considerados mais importantes para o seu contínuo contributo para o desenvolvimento sustentável, acompanhando os desafios colocados ao setor que integra por parte dos vários stakeholders, nomeadamente os com maior poder de influência e transformação. O tema “Literacia Financeira e digital” foi um dos temas ambientais identificados (Matriz de Materialidade – Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 774).

103-2 e 103-3 – A CGD tem um conjunto de iniciativas relacionadas com este tema, monitoriza indicadores associados e reporta-os publicamente (Relatório de Gestão e Contas 2018 – Pág. 780-782, 822-823)

Fornas de Gestão	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros*	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 636</a> ▪ Âmbito: CGD, S.A.		10
	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário*	<a href="#">Relatório de Gestão e Contas 2018 - pág. 822-823</a> ▪ Âmbito: CGD,S.A. + Bancos Afiliados (BI, BCA, BCG Brasil e BNU Timor)		1, 8, 10

\* Tema relevante / material

## Notas Metodológicas 2018

**102-8**

Em 2018 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 2018.

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, as 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 2018, incluindo o Relatório de Sustentabilidade 2018, 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	Límite 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 - Portofólio de Produtos e Auditoria	
Governance e Reputação	Interno	(102-18 a 102-39)	
Equilíbrio Financeiro	Interno	201-1 a 201-4	
Critérios de seleção e satisfação dos clientes	Interno/Externo	102-43, 102-44	
Combate à fraude e evasão fiscal	Interno/Externo	205-1 – 205-3	Este tema encontra-se reportado apenas no Relatório e Contas 2018
Atração e retenção de talento	Interno	401-1 a 401-3, 405-1	
Aconselhamento para adesão a oferta sustentável	Interno/Externo	FS6 a FS8, FS11, - FS13 e FS14	
Oferta orientada à economia circular e baixo carbono	Interno/Externo	FS6 a FS8, FS11, FS13 e FS14)	
Gestão de carreiras, remuneração e incentivos	Interno	401-2, 404-1 a 404-3, 405-2	
<i>Accountability</i> e Transparência	Interno/Externo	417-1 a 419-1 DMA FS Rotulagem de produtos e serviços	
Alterações Climáticas e transição energética	Interno/Externo	DMA FS Portofólio de Produtos	
Inclusão e progressão socio económica e digital	Interno/Externo	FS7, FS13, FS14	
<i>Governance</i> e reputação	Interno/Externo	417-1, 102-43 - 102-44 e FS15	Este tema encontra-se reportado apenas no Relatório e Contas 2018 – pág. XX
Código de Conduta	Interno/Externo	102-16 a 102-17	
Alterações Climáticas e transição energética	Interno/Externo	302-1 a 302-5; 305-1 a 305-7	
Estratégia de Sustentabilidade, ações e objetivos	Interno/Externo	102-14 a 102-15	
Envolvimento regular com Stakeholders essenciais	Interno/Externo	102-40 a 102-44	
Inovação e evolução digital	-	-	

Tendências regulatórias, nacionais e europeias	-	-	
Práticas de literacia financeira e digital e Voluntariado	Interno/Externo	FS Rotulagem de produtos e serviços FS16, 203-1	
Privacidades e Segurança da Informação	-	-	
Integração de fatores sociais, ambientais e de <i>governance</i> na análise de crédito	Interno/Externo	FS - Portofólio de Produtos	
Gestão Eficiente de Recursos (SGA)	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	
Condições de trabalho e bem-estar dos colaboradores	Interno	401-2, 403-1 a 403-4	
Investimento na Comunidade e Filantropia	Interno/Externo	203-1, FS16	
Cadeia de abastecimento (Compras responsáveis)	Interno/Externo	102-9, 204-1, 308-1 a 308-2, 407-1 a 409-1, 414-1 a 414-2	
Acessibilidade física, tecnológica e digital	Interno/Externo	FS14	
Paridade Salarial, equidade de género e diversidade	Interno	401-3, 405-1, 405-2, 406-1	
Aconselhamento para adesão a oferta sustentável	Interno/Externo	DMA FS Portofólio de Produtos	
Direitos Humanos	Interno/Externo	412-3 a 414-2, 103-2	
Gestão da Pegada Ambiental e metas de redução de GEE	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 apenas o valor gasto em "Mecenato" pela CGD em 2018.

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.

#### 202-2

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

#### 203-1

No BI, todos os investimentos efetuados foram ao abrigo da Lei do Mecenato.

#### 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

A CGD S.A. monitoriza a quantidade de envelopes provenientes de reciclagem, contabilizando 4,18 toneladas, o que corresponde a uma percentagem de utilização de 5% para este tipo de material.

### 302-1

CGD, S.A: Os valores apresentados para o consumo de eletricidade nos edifícios centrais da CGD S.A, dizem respeito aos seguintes edifícios: Av. João XXI - Lisboa (Sede); 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; Rua Eduardo neves (Edifício Pinta) – Porto. Em 2018, considerou-se os consumos associados às instalações da rede comercial da CGD, S.A. em Portugal Continental e 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 2018, o Banco dispunha de quatro viaturas).

BI: 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
<b>Eletricidade</b>		kWh/GJ	0,0036	Agência Internacional de Energia
<b>CGD, S.A</b>				
<b>Gasóleo</b>	PCI	GJ/ton	42,60	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016
	Densidade	kg/l	0,8325	Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro
<b>Gasolina</b>	PCI	GJ/ton	44,00	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016
	Densidade	kg/l	0,7475	Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro
<b>Gás natural</b>	PCI	GJ/((N)m <sup>3</sup> x 10 <sup>3</sup> )	38,44	"Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE)
<b>BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil</b>				
<b>Gasóleo</b>	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	
<b>Gasolina</b>	PCI	GJ/t	44,3	
	Densidade	kg/l	0,74	

Em 2018, a EDP foi o fornecedor de energia elétrica da CGD.SA. 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:

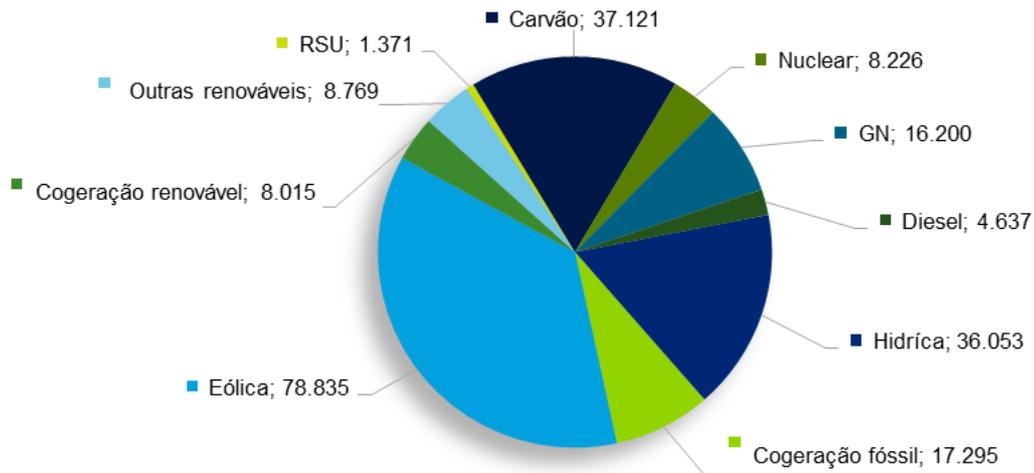
Mix EDP Comercial 2018 (total EDP Comercial) - disponível no site <https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total%20EDP%20Comercial&year=-1&period=-1>

Mix EDA 2018 - disponível no site <http://www.eda.pt/Regulacao/Rotulagem>. Uma vez que na altura do cálculo da pegada de carbono da CGD. SA. não estava atualizado o fator de emissão da EDA, utilizou-se o valor de 2017.

Mix EEM 2018 - disponível no site [http://www.eem.pt/media/384452/evol\\_mad\\_2018.pdf](http://www.eem.pt/media/384452/evol_mad_2018.pdf)

Relativamente ao Papel Branco de Fotocópia é utilizado 100% de papel certificado mas não reciclado.

## Mix energético associado ao consumo de eletricidade 2018 - CGD S.A



### 302-3 e 305-4

As intensidades energéticas 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. Aliados - Porto (Praça D. João I); Av. França- Porto; Praça da Liberdade – Porto; Rua 31 Janeiro – Porto; Sapadores – Lisboa; Cabo Ruivo – 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. Desde o final de 2015, o BCG Brasil tem a sua sede num 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	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016 (p. 189)	
	kg CH <sub>4</sub> /GJ	0,001		
	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		
BI Cabo Verde, BCA Cabo Verde e BCG Brasil				
Gasóleo	kg CO <sub>2</sub> /TJ	74.100		GHG Protocol (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		
Fatores de oxidação	Unidade	Valor	Fonte	
Gás natural	-	1	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016 (pg. 189 Tabela )	
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. Em 2018, as fugas de todos os equipamentos da rede comercial e edifícios centrais em Portugal foram contabilizadas na sede, pelo que não se recorreu a estimativas de perdas anuais de f-gases como em anos anteriores.

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.

Desde o final de 2015 o BCG Brasil tem as suas instalações num edifício, passando a ter um equipamento, desde 2016, elegível ao cálculo das emissões (R410A).

CGD		
Gás	Valor	Fonte
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	
R27A	2.138	
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 2018	Fonte
Eletricidade (EDP)	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,22896	<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)
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	0,427	<a href="http://www.eem.pt/media/323353/evol_mad_11_2018.pdf">http://www.eem.pt/media/323353/evol_mad_11_2018.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	0,0740	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.

Fatores de emissão	CGD, S.A, BI Cabo Verde e BCA Cabo Verde, BCG Brasil		
	Unidade	Valor	Fonte
Avião - Doméstico (<463 km)	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,156	2018 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00012	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00148	
Avião - Short Haul (> 463km e < 3700 km)	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,085	
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00080	
Avião - Long Haul (≥3700 km)	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,111	
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/pkm	0,00105	
Comboio	kg CO <sub>2</sub> /pkm	0,033	Comboios de Portugal - RS 2017 (pág. 86)
Taxi	kg CO <sub>2</sub> /vkm	0,152	2018 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/vkm	0,00132	
Automóvel (combustível desconhecido)	kg CO <sub>2</sub> /km	0,119	2018 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00033	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00038	
Barco	kg CO <sub>2</sub> /km	0,018	
	CH4 kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00001	
	N <sub>2</sub> O kg CO <sub>2</sub> e/km	0,00025	

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	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). Em 2018, foram consideradas pela primeira vez, as emissões associadas à reciclagem e à valorização energética, utilizando o fator de emissão da Defra relativo a Reciclagem (open-loop) e combustão, tendo sido efetuado o cálculo de histórico a três anos (2016-2018). Adicionalmente, 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	586,5	2018 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
Open Loop recycling - Municipal Waste	kg CO <sub>2</sub> /t RSU	21,4	
Combustion - Municipal Waste	kg CO <sub>2</sub> /t RSU	21,4	

### 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
<b>Gasóleo</b>	kg NO <sub>x</sub> /GJ	0,8	IPCC 2006
	kg SO <sub>2</sub> /GJ	0,21	
<b>Gasolina</b>	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 2018 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 áreas de negociação do Sogruppo Compras e Serviços Partilhados (SCS), estrutura que contrata diretamente os 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.º de saídas durante o período de reporte / N.º total de trabalhadores no final do período de reporte) x 100, por faixa etária e género
- Taxa de novas contratações = (N.º de novas contratações / N.º total de trabalhadores) x 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 = (Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental / Número total de colaboradores que gozaram de licença parental) \* 100, por género
- Taxa de retenção = (Número total de colaboradores retidos 12 meses após o regresso ao trabalho seguido de gozo de licença parental / Número total de colaboradores que regressaram de licença parental no período de reporte anterior) \*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 2018.

#### 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 31/12/2018 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 da CGD 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 2018.

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, 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”



Ernst & Young  
Audit & Associados - SROC, S.A.  
Avenida da República, 90-6º  
1600-206 Lisboa  
Portugal

Tel: +351 217 912 000  
Fax: +351 217 957 586  
www.ey.com

*Handwritten signature*

## Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade divulgada no Relatório de Gestão e Contas 2018

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 de sustentabilidade incluída no "Relatório de Gestão e Contas 2018", adiante designada por "Reporte de Sustentabilidade 2018", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

### Responsabilidades

2. É da responsabilidade da Comissão Executiva a preparação do "Reporte de Sustentabilidade 2018" 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 2018;
  - ▶ 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 "Reporte de Sustentabilidade 2018" 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 e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) e no artigo 245-A, al. r) do Código dos Valores Mobiliários (divulgação da política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização).

## 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 "Reporte de Sustentabilidade 2018" 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 "Reporte de Sustentabilidade 2018" não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo Abrangente" tal como definido pelas normas *GRI Standards 2016* e pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais e artigo 245-A al.r) do Código dos Valores Mobiliários.

Lisboa, 30 de abril de 2019

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas  
Representada por:



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

