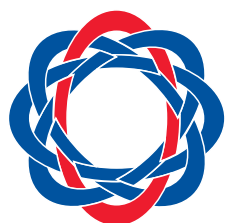


Carta para o Negócio Responsável

Bruxelas, Maio de 2008



WSBI



ESBG

Carta para o Negócio Responsável

Preâmbulo

Os bancos membros do WSBI-ESBG, na Europa e em todo o mundo, usufruem de um longo historial de serviços bancários socialmente responsáveis. Apesar de a sua estrutura organizativa divergir de país para país, partilham importantes valores na sua política empresarial, que estão expressos nos três «R»:

- **Retalho:** disponibilização activa de serviços financeiros de retalho para consumidores individuais, famílias, pequenas e médias empresas;
- **Regional:** ampla rede de distribuição descentralizada, que presta serviços locais e regionais;
- **Responsável:** abordagem socialmente responsável e com retorno para a sociedade.

Os bancos membros do WSBI-ESBG têm um forte compromisso para com o desenvolvimento sustentável e tratam a responsabilidade social da empresa (RSE) como uma parte integrante do seu negócio. Por conseguinte, o WSBI-ESBG recomenda um compromisso para com os seguintes princípios de responsabilidade:

Uma relação adequada e transparente com os clientes

Para construir e manter uma relação de confiança a longo prazo com os clientes, os bancos membros do WSBI-ESBG:

- Fornecem informações claras e honestas sobre os produtos e serviços e outros termos e condições de utilização;
- Anunciam de forma responsável e garantem a visibilidade das informações sobre os produtos e serviços nas sucursais e na Internet;
- Dão conselhos que vão ao encontro das necessidades dos clientes e promovem produtos e serviços que são adequados às suas circunstâncias pessoais e perfis de risco;
- Consideram todos os casos de dificuldade financeira de forma compreensiva;
- Informam e comunicam com os clientes e lidam com as reclamações rapidamente e de forma eficiente.

Promoção da acessibilidade e inclusão financeira

Como parceiros justos para com todos os segmentos da sociedade, os bancos membros do WSBI-ESBG:

- Servem todos os segmentos da população sem qualquer discriminação relativamente à idade, sexo, ou origem étnica, de modo a garantir a inclusão financeira na sociedade;
- Promovem poupanças e facilitam o acesso a produtos e serviços financeiros modernos que são adaptados ao perfil financeiro da pessoa em causa, inclusivamente para as pessoas com rendimentos mais baixos ou com poucos recursos;
- Garantem a acessibilidade e a proximidade bancária, através de uma densa rede de sucursais por todo o país, incluindo áreas com pouca população e economicamente desfavorecidas, bem como de uma gama bem desenvolvida de canais de acesso electrónico;
- Criam sucursais e canais de acesso acessíveis a pessoas com incapacidades físicas ou deficiências.

Negócios amigos do ambiente

Os bancos membros do WSBI-ESBG reconhecem que os problemas ambientais estão a tornar-se um dos principais perigos colectivos até hoje vividos pelo mundo. Como parte do seu forte compromisso para com a responsabilidade social da empresa (RSE), o WSBI-ESBG e os seus membros desejam contribuir para melhorar o planeta e estão conscientes da necessidade de:

- Reconhecer as oportunidades e os riscos relacionados com questões ambientais;
- Considerar o impacto da empresa no ambiente, quer em termos directos de funcionamento próprio quer indirecto em termos de clientes e fornecedores;
- Prestar atenção ao impacto da empresa nas alterações climáticas e no aquecimento global e na forma como os mesmos influenciam a empresa;
- Incorporar a dimensão ambiental em ofertas, movimentos e processos bancários, bem como nas relações com fornecedores, conforme o caso;
- Promover produtos e serviços que respeitem os critérios de desenvolvimento sustentável, ambiental e social.

Contribuir de forma responsável para a comunidade

Faz parte do papel e identidade dos bancos membros do WSBI-ESBG:

- Ligar os seus objectivos empresariais e o seu sucesso às necessidades das comunidades locais e da sociedade onde trabalham, para além dos seus clientes;
- Fornecer serviços financeiros em todo o país e contribuir para o desenvolvimento social e económico em todas as regiões onde trabalham;
- Potenciar o dinamismo económico local através do financiamento de projectos de desenvolvimento económico, incluindo projectos de micro e pequenas empresas, com a finalidade de criar empregos e reduzir a exclusão social;
- Apoiar o compromisso cívico local e contribuir para o bem-estar social através de donativos e programas comunitários de parceria em áreas como a cultura, a pesquisa e o desenvolvimento, a educação, o bem-estar social e a preservação do património histórico e natural.

Empregadores responsáveis

Enquanto empregadores responsáveis e como parte da sua filosofia, os bancos membros do WSBI-ESBG:

- São empregadores que dão oportunidade a todos e não praticam discriminação de qualquer tipo;
- Fornecem empregos de elevada qualidade e boas condições de trabalho para os seus empregados em todas as regiões onde possuem sucursais;
- Promovem uma cultura empresarial de identificação do pessoal com o empregador e uma forte orientação de valor do papel de responsabilidade das caixas de depósito em cada região;
- Dão aos empregados a oportunidade de alcançar um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;
- Promovem formações e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para facilitar a progressão na carreira;
- Seguem uma política de deslocalização e redundância responsável para com os empregados, no caso de reorganização ou reestruturação.

Comunicação

A transparência é a chave. A comunicação de actividades e políticas tem um papel importante para uma empresa responsável. Assim, o WSBI-ESBG irá:

- Publicar a Carta e a lista dos assinantes;
- Convidar os assinantes a comunicar publicamente a implementação dos princípios da Carta;
- Reunir dados e comunicar publicamente a implementação da Carta a nível europeu. Esta informação será actualizada regularmente.

WSBI-ESBG : A voz global da banca de depósito e retalho

WSBI (World Savings Banks Institute) é uma das maiores associações bancárias internacionais e a única representante global da banca de depósitos e de retalho.

Fundado em 1924, representa a banca de depósito e de retalho, bem como associações em 90 países de todo o mundo (Ásia - Pacífico, Américas, África e Europa, através do ESBG (European Savings Banks Group).

Trabalha em estreita colaboração com instituições financeiras internacionais e agências doadoras e promove o acesso a serviços financeiros em todo o mundo, seja em regiões desenvolvidas ou em desenvolvimento. No início de 2009, os activos dos bancos membros aumentaram mais de 9000 milhares de milhão de euros, com operações em mais de 160 000 sucursais e balcões.

O ESBG (European Savings Banks Group) é uma associação bancária internacional que representa uma das maiores redes bancárias de retalho europeias, compreendendo cerca de um terço do mercado bancário de retalho na Europa, com um total de activos de 6000 milhares de milhão de euros (1 de Janeiro de 2009). Representa os interesses dos seus membros no que toca às Instituições na UE e cria, facilita e gere projectos bancários transfronteiriços de elevada qualidade.

Os membros do WSBI e do ESBG são normalmente bancos de depósitos e de retalho ou associações do mesmo género. São organizados, geralmente, em redes descentralizadas e oferecem os seus serviços na s suas regiões. Os bancos membros do WSBI e do ESBG reinvestiram de forma responsável nas suas regiões durante várias décadas e são uma referência para as actividades de responsabilidade social empresarial por toda a Europa e por todo o mundo.



WSBI-ESBG

World Savings Banks Institute aisbl - European Savings Banks Group aisbl

Rue Marie-Thérèse, 11 ■ B-1000 Brussels ■ Tel: +32 2 211 11 11 ■ Fax: +32 2 211 11 99

info@savings-banks.com ■ www.savings-banks.com