Política de Diversidade, Equidade e Inclusão do Grupo Crédito Agrícola

Aprovado em	15/10/2026
Divulgado em	03/11/2026
Entrada em vigor em	04/11/2026

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 3

1.1. Enquadramento 3
1.1.1 Enquadramento do Grupo Crédito Agrícola: visão, missão e valores 3
1.1.2 Enquadramento legal e estratégico da Política 4
1.2. Articulação com normativo interno 5
1.3. Objetivos 5
1.4. Âmbito de aplicação 6
1.4.1 Âmbito subjetivo 6
1.4.2 Âmbito material 6
1.5. Glossário 6

2. PILARES ESTRATÉGICOS EM MATÉRIA DE DEI 8

3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES 9

4. MODELO ESTRATÉGICO DE DEI 11

4.1. Marcadores e tópicos materiais 11
4.2. Compromissos de atuação por dimensão 11
4.2.1 Pessoas colaboradoras 12
4.2.2 Clientes 13
4.2.3 Fornecedores e parceiros 13
4.2.4 Comunidades e territórios 14
4.2.5 Comunicação institucional 14
4.3. Metas estratégicas e KPI 15

5. MODELO DE GOVERNAÇÃO 15

5.1. Subcomité DEI 15
5.2. Gabinete de Sustentabilidade 16
5.3. Direção Central de Recursos Humanos 16
5.4. Outras estruturas da Caixa Central 17

6. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA 18

6.1. Canais para participação de inconformidades 18
6.2. Tramitação das participações endereçadas ao Gabinete de Sustentabilidade 18
6.3. Tramitação das participações ao Canal de ética existente para o efeito 19
6.4. Proteção do participante 19
6.5. Consequências do não cumprimento 19

7. GOVERNAÇÃO DA POLÍTICA E SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 20

7.1. Revisão da Política 20
7.2. Divulgação, Publicação e Entrada em Vigor da Política 20
7.3. Responsabilidade pela aplicação 20
7.4. Fiscalização e Sistema de Controlo Interno 21

8. CONTROLO DE VERSÕES 21

1. INTRODUÇÃO

1.1. Enquadramento

1.1.1 Enquadramento do Grupo Crédito Agrícola: visão, missão e valores

1. O Grupo Crédito Agrícola (doravante "GCA") é um grupo financeiro de génese cooperativa constituído pela Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo CRL (Caixa Central), pelas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM), e empresas dedicadas à atividade seguradora e outras atividades especializadas (CA Vida, CA Seguros, CA Gest, CA Imóveis, CA Serviços, CA Seguros e Pensões, CA Informática, CA SGPS e CCCAM GI). Faz ainda parte do Grupo, a FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

2. O Grupo tem como visão tornar-se uma referência de inclusão, sustentabilidade e inovação, mantendo o reconhecimento como Grupo Financeiro de confiança dos portugueses. Para alcançar este reconhecimento, foi definida a missão de contribuir para o progresso económico-social das regiões, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável. Esta relação é estabelecida com base nos valores cooperativos do Crédito Agrícola: solidez, proximidade, confiança e simplicidade.

3. O Grupo Crédito Agrícola é uma instituição cooperativa cuja identidade se constrói, desde a sua origem, na proximidade às pessoas, às comunidades e aos territórios que serve. A inclusão é, por isso, não um compromisso acessório, mas uma expressão direta da missão cooperativa do Grupo: criar condições para que mais pessoas (pessoas colaboradoras, clientes, fornecedores e comunidades) participem plenamente na vida económica, social e institucional, em condições de equidade.

4. O Grupo CA assume os seus compromissos de inclusão, também, através da participação em iniciativas multilaterais, designadamente:

    - **BCSD Portugal** — Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável;
    - **GRACE** — Empresas Responsáveis;
    - Principles for Responsible Banking da **UNEP-FI**;

1.1.2 Enquadramento legal e estratégico da Política

5. A presente Política consolida a posição do Grupo em matéria de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI), alinhando-a com:

    - A Constituição da República Portuguesa, em particular o princípio da igualdade (art. 13.º);
    - O Código do Trabalho, nomeadamente os regimes de não discriminação (art. 23.º a 28.º) e de assédio (art. 29.º);
    - A Diretiva (UE) 2019/882 (*European Accessibility Act*), transposta para a ordem jurídica nacional;
    - A Diretiva (UE) 2023/970 relativa à transparência salarial;
    - Os *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), em particular ESRS S1 (Trabalhadores próprios) e ESRS S4 (Consumidores e utilizadores finais);
    - Os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos;
    - Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, designadamente:
        - ODS 4 — Educação de Qualidade, através de programas de literacia financeira e capacitação;
        - ODS 5 — Igualdade de Género, através de equidade salarial, representatividade em cargos de liderança e prevenção de assédio;
        - ODS 8 — Trabalho Digno e Crescimento Económico, através de práticas laborais justas e inclusivas;
        - ODS 10 — Reduzir as Desigualdades, através da inclusão financeira e da remoção de barreiras de acesso;
        - ODS 17 — Parcerias para a Implementação, através da participação em pactos e organizações setoriais.
    - A Estratégia de Sustentabilidade do Grupo CA 2026-2028, em particular o *Eixo Temático "Incluir e envolver – Comunidades mais diversas, participativas e inovadoras";*
    - A Estratégia de Diversidade, Equidade e Inclusão 2026-2028.

6. Esta Política é uma peça constitutiva da implementação do Eixo Temático "Incluir e envolver – Comunidades mais diversas, participativas e inovadoras" da Estratégia de Sustentabilidade do Grupo CA, e articula-se com os restantes eixos temáticos sempre que as agendas se intersetam (designadamente nas dimensões de transição justa, financiamento sustentável e relacionamento com clientes).

1.2. Articulação com normativo interno

7. A presente Política integra o corpo normativo do Grupo em matéria de Sustentabilidade e de Conduta, e articula-se nomeadamente com:

    - Política de Sustentabilidade do Grupo CA;
    - Código de Ética e de Conduta;
    - Política de Gestão Integrada de Recursos Humanos;
    - Estatuto Remuneratório do SICAM;
    - Política de Remuneração de Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola SGPS;
    - Código de Conduta Sustentável para Fornecedores;
    - Norma de Concessão de Crédito, e respetivo anexo de princípios de exclusão e restrição.

1.3. Objetivos

8. A presente Política tem por objetivos:

    - Definir os princípios e compromissos comuns às várias entidades do Grupo CA em matéria de DEI e de inclusão financeira, alavancando os objetivos estratégicos definidos no ponto 2;
    - Garantir o alinhamento interno entre entidades, áreas e funções na atuação em matéria de inclusão;
    - Assegurar a divulgação pública dos princípios orientadores do Grupo, reforçando junto do mercado, dos reguladores e das partes interessadas que o posicionamento do Grupo como agente ativo na promoção da inclusão;
    - Servir como documento orientador e de consulta sempre que o Grupo CA define iniciativas, desenha produtos e serviços, define processos de gestão de pessoas, ou se relaciona com pessoas colaboradoras, clientes, fornecedores e comunidades;
    - Estabelecer a articulação com as restantes políticas do Grupo, com a Estratégia de Sustentabilidade e com os compromissos externos assumidos.

1.4. Âmbito de aplicação

1.4.1 Âmbito subjetivo

9. Esta Política aplica-se à Caixa Central (Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo), às Caixas Agrícolas (CCAM) associadas, e às demais entidades do Grupo (CA Vida, CA Seguros, CA Gest, CA Serviços, CA Imóveis, e outras participadas relevantes).

1.4.2 Âmbito material

10. A presente Política aplica-se à atuação interna e externa das entidades do Grupo, nomeadamente:

- À gestão de pessoas (recrutamento, integração, formação e desenvolvimento, avaliação do desempenho, remuneração, promoção, mobilidade, desvinculação laboral);
- Ao relacionamento com clientes (conceção de produtos, canais, comunicação, atendimento, gestão de reclamações, situações de vulnerabilidade);
- Ao relacionamento com fornecedores e parceiros (seleção, contratação, monitorização);
- Ao envolvimento com comunidades e territórios (mecenato, programas de educação financeira, parcerias institucionais);
- À comunicação institucional.

1.5. Glossário

11. As expressões infra, sempre que utilizadas na presente Política, terão os significados que a seguir se indicam:

a) **Acessibilidade:** Conjunto de condições (físicas, digitais, comunicacionais, processuais) que permitem que pessoas com diferentes capacidades acedam, em condições de autonomia e segurança, aos espaços, produtos, serviços e informações disponibilizados pela organização.

b) **Assédio:** Comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado quando do acesso ao emprego, no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante e humilhante. Inclui assédio moral e assédio sexual.

c) **Discriminação direta:** Tratamento menos favorável de uma pessoa em razão de uma determinada característica.

d) **Discriminação indireta:** Situação em que uma disposição, critério ou prática aparentemente neutra coloca, em desvantagem, pessoas com determinada característica, salvo se objetivamente justificada por um fim legítimo e os meios para o atingir forem adequados e necessários.

e) **Diversidade:** Conjunto das características que distinguem as pessoas entre si, incluindo, entre outras, género, idade, origem étnica ou racial, nacionalidade, condição de deficiência, orientação sexual, identidade de género, religião ou convicções, estado civil e situação familiar, origem socioeconómica, formação académica e percurso profissional.

f) ***Diversity-washing*:** Prática de comunicar ou promover externamente um compromisso com a diversidade, equidade e inclusão que excede, ou não corresponde, à atuação real da organização. Inclui a sobre representação da diversidade em materiais de comunicação sem correspondência na composição interna ou nas práticas, e a invocação de iniciativas pontuais como se fossem políticas estruturais. O Grupo CA assume o compromisso de alinhar a sua comunicação com a sua prática efetiva, evitando esta dissonância.

g) **Equidade:** Princípio segundo o qual o tratamento justo das pessoas pode exigir respostas diferenciadas em função das suas circunstâncias e barreiras concretas. Distingue-se de igualdade formal: enquanto a igualdade trata todos da mesma forma, a equidade procura garantir que todos têm acesso real às mesmas oportunidades, removendo obstáculos desproporcionais.

h) **Inclusão financeira:** Acesso efetivo, por parte de pessoas e entidades, a um conjunto adequado de produtos e serviços financeiros (pagamentos, poupança, crédito, seguros) em condições de transparência, custo razoável e proteção, com a literacia necessária para os utilizar de forma informada.

i) **Inclusão:** Estado em que todas as pessoas, independentemente das suas características, são valorizadas, ouvidas, podem participar plenamente e sentem que pertencem. Distingue-se da diversidade por medir a experiência das pessoas e não a composição estatística de um grupo.

j) **Interseccionalidade:** Reconhecimento de que as pessoas combinam múltiplas características e que a sobreposição destas pode produzir formas específicas de barreira ou desvantagem que não são captadas se cada característica for analisada isoladamente.

k) **Microagressões:** Comentários, gestos ou comportamentos quotidianos, frequentemente involuntários, que comunicam mensagens depreciativas, estereotipadas ou de exclusão a pessoas em razão de uma característica protegida.

l) **Representatividade:** Medida em que a composição de uma organização, em particular nos seus diferentes níveis hierárquicos e funcionais, reflete a diversidade da população que a integra ou que serve.

m) **Viés algorítmico:** Padrão sistemático de erro ou tratamento desigual produzido por um sistema de decisão automatizada, em razão de características dos dados de treino, do desenho do modelo, ou do contexto de aplicação, que pode resultar em discriminação direta ou indireta sobre pessoas em razão de uma determinada característica.

n) **Vieses inconscientes:** Associações automáticas que influenciam decisões e julgamentos sem que a pessoa decisora deles tenha plena consciência, podendo conduzir a tratamento desigual em processos como recrutamento, avaliação ou promoção.

o) **Vulnerabilidade financeira:** Situação em que pessoas, em razão de circunstâncias temporárias ou prolongadas (rendimento, idade, saúde, situação familiar, capacidade digital, isolamento territorial), enfrentam barreiras desproporcionais no acesso e utilização de serviços financeiros, exigindo respostas adaptadas.

2. PILARES ESTRATÉGICOS EM MATÉRIA DE DEI

12. O Grupo CA estabelece três pilares estratégicos em matéria de Diversidade, Equidade e Inclusão para o triénio 2026-2028, dos quais decorrem os princípios e compromissos definidos nesta Política:

- **Cultura acolhedora e inclusiva:** Garantir uma cultura organizacional inclusiva e psicologicamente segura, em que todas as pessoas colaboradoras sejam respeitadas, ouvidas

e valorizadas, e em que comportamentos discriminatórios, de assédio, de violência ou de retaliação não sejam admitidos. Esta cultura é a condição necessária para que o Grupo prospere, retenha talento e cumpra a sua missão.

- **Representatividade e equidade de oportunidades:** Promover a representatividade em todos os níveis hierárquicos e em todas as áreas funcionais, reforçando a diversidade de pessoas, percursos e formas de pensar como vetor de inovação, de qualidade da decisão e de melhor compreensão de uma base de clientes igualmente diversa. A representatividade é assegurada através de práticas equitativas que removem barreiras desproporcionalmente sentidas por determinados grupos, não através de sistemas rígidos de quotas, mas da garantia de processos justos de recrutamento, avaliação, e promoção, e da diversificação ativa da base de talento.

- **Inclusão centrada no cliente:** Reforçar o papel do Grupo na inclusão financeira, expandindo-o para além da já consolidada inclusão territorial. Isto implica a remoção de barreiras físicas, digitais, de literacia e de acesso a serviços e produtos financeiros, permitindo ao CA chegar a mais pessoas e comunidades, e simultaneamente alargar o seu potencial de negócio.

3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

13. A atuação do Grupo CA em matéria de inclusão rege-se pelos seguintes princípios:

I. **Dignidade e não discriminação -** O respeito pela dignidade de cada pessoa é um limite absoluto da atuação do Grupo. Nenhuma pessoa pode ser tratada de forma desfavorável em razão de uma determinada característica.

II. **Equidade de oportunidades -** O Grupo procura garantir que as pessoas têm acesso real às mesmas oportunidades, removendo barreiras desproporcionais e adaptando processos quando necessário, sem prejuízo do mérito como critério orientador.

III. **Mérito e objetividade -** As decisões em matéria de pessoas (recrutamento, avaliação, promoção, remuneração) assentam em critérios objetivos, transparentes e auditáveis, desenhados para mitigar vieses inconscientes.

IV. **Acessibilidade universal -** O Grupo assume a acessibilidade como condição estrutural dos seus produtos, serviços, canais e instalações, em alinhamento com a Diretiva (UE) 2019/882 e demais regulamentação aplicável.

V. **Inclusão financeira como missão cooperativa -** O Grupo assume a inclusão financeira como expressão direta da sua identidade cooperativa, comprometendo-se a desenhar produtos, canais e iniciativas adequados a diferentes níveis de rendimento, literacia e capacidade digital.

VI. **Tolerância zero face à discriminação, assédio e retaliação -** O Grupo não admite qualquer forma de discriminação, assédio ou retaliação contra quem reporte tais comportamentos, assegurando mecanismos efetivos de denúncia, investigação e remediação.

VII. **Confidencialidade e proteção de denunciantes -** Os mecanismos de denúncia asseguram a confidencialidade da identidade do denunciante e a proteção contra retaliação, em alinhamento com o regime nacional de proteção de denunciantes (Lei n.º 93/2021).

VIII. **Diálogo e escuta ativa -** O Grupo mantém diálogo com pessoas colaboradoras, clientes e comunidades, de forma a garantir que as suas necessidades reais são escutadas e respondidas ativamente..

IX. **Responsabilidade e prestação de contas -** A liderança do Grupo, a todos os níveis, é responsável pela implementação desta Política. Os progressos e desafios são objeto de prestação de contas regular, interna e externa.

X. **Transparência -** O Grupo divulga publicamente os seus compromissos, métricas e progressos em matéria de DEI e de inclusão financeira, no relatório de sustentabilidade e nos demais canais aplicáveis.

XI. **Uso responsável e não enviesado de sistemas de Inteligência Artificial -** O Grupo CA reconhece que os sistemas de Inteligência Artificial e de decisão automatizada, aplicados a colaboradores, candidatos, clientes ou comunidades, podem perpetuar ou amplificar padrões de discriminação e exclusão. O Grupo compromete-se a desenhar, validar e monitorizar estes sistemas em alinhamento com o Regulamento (UE) 2024/1689 (AI Act) e com os princípios desta Política, assegurando avaliação de impacto, mitigação de vieses, supervisão humana em decisões materialmente relevantes, explicabilidade adequada à finalidade e mecanismos de contestação acessíveis a quem seja por eles afetado.

4. MODELO ESTRATÉGICO DE DEI

4.1. Marcadores e tópicos materiais

14. São considerados marcadores prioritários da atuação do Grupo:
    - Género;
    - Idade (incluindo gestão da relação intergeracional);
    - Condição de desabilitação física/psicológica e capacidades funcionais (incluindo neurodivergência);
    - Naturalidade e território de origem;
    - Origem socioeconómica.

15. O Grupo reconhece que estes marcadores se podem sobrepor numa mesma pessoa, numa lógica de interseccionalidade, podendo essa sobreposição gerar barreiras específicas que são consideradas na atuação do Grupo.

16. São considerados tópicos materiais transversais:
    - Prevenção e gestão de discriminação, assédio e microagressões;
    - Representatividade na base de talento e nos cargos de liderança;
    - Equidade salarial e transparência remuneratória;
    - Conciliação entre vida profissional, pessoal e familiar;
    - Acessibilidade dos canais físicos e digitais;
    - Inclusão financeira e literacia financeira;
    - Transição digital e climática justa e equitativa.

17. A lista de marcadores e tópicos é revista periodicamente, em função da evolução do contexto legal, social e de negócio, sob proposta do Gabinete de Sustentabilidade e aprovada pelo Subcomité DEI.

4.2. Compromissos de atuação por dimensão

18. Os princípios orientadores definidos no capítulo 2 traduzem-se em compromissos concretos por dimensão de atuação.

4.2.1 Pessoas colaboradoras

a) Assegurar processos de recrutamento e seleção desenhados para diversificar a base de talento e mitigar vieses, nomeadamente através de capacitação das pessoas envolvidas em processos de recrutamento *[Impacta: Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio III – Mérito e objetividade];*

b) Promover, sempre que possível, a adoção de sistemas de IA ou de decisão automatizada aplicados a processos de gestão de pessoas que sejam passíveis de avaliação prévia de impacto, mitigação documentada de vieses algorítmicos, e supervisão humana em decisões materialmente relevantes *[Impacta: Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio III – Mérito e objetividade; Princípio XI – Uso responsável e não enviesado de IA]*;

c) Garantir o princípio de igualdade salarial para trabalho igual ou de igual valor, monitorizando regularmente o *gap* salarial não ajustado e ajustado, em alinhamento com a Diretiva (UE) 2023/970 sobre transparência salarial *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio III – Mérito e objetividade; Princípio X - Transparência]*;

d) Assegurar oportunidades equitativas de desenvolvimento, formação e progressão de carreira *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio III – Mérito e objetividade]*;

e) Tornar os processos de mobilidade interna mais seguros, nomeadamente ao promover, sempre que possível, a confidencialidade na fase inicial de candidatura *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio VI - Tolerância zero face à discriminação, assédio e retaliação]*;

f) Promover a boa e eficaz integração das novas pessoas colaboradoras *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio II – Equidade de Oportunidades; Impacta: Princípio VIII – Diálogo e escuta ativa]*;

g) Disponibilizar mecanismos de prevenção, deteção e resposta ao assédio e à discriminação, incluindo canal ético acessível, confidencial e independente *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação*; *Princípio VI - Tolerância zero face à discriminação, assédio e retaliação; Princípio VII – Confidencialidade e proteção de denunciantes; Princípio X - Transparência]*

h) Promover a conciliação entre vida profissional, pessoal e familiar *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio VIII – Diálogo e escuta ativa]*;

i) Adotar boas práticas de adaptação razoável para pessoas colaboradoras com deficiência ou em situações específicas *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio II – Equidade de Oportunidades; Princípio III – Mérito e objetividade; Princípio IV – Acessibilidade Universal]* ;

j) Promover formação regular em DEI, com particular incidência na liderança *[Impacta: Princípio VIII – Diálogo e escuta ativa; Princípio X – Transparência]*;

4.2.2 Clientes

a) Garantir o cumprimento da Diretiva (UE) 2019/882 nos canais físicos e digitais nos prazos aplicáveis *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio IV – Acessibilidade universal; Princípio V. Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

b) Aderir e implementar protocolos nacionais que favoreçam a autonomia financeira de pessoas em situação de vulnerabilidade financeira *[Impacta: Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

c) Desenhar produtos e ofertas adequados a diferentes níveis de rendimento e a diferentes perfis de cliente, em particular em segmentos sub-bancarizados, *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

d) Adaptar a comunicação e o atendimento a diferentes níveis de literacia, idade e capacidade digital *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa; Princípio VIII – Diálogo e escuta ativa]*;

e) Promover programas estruturados de literacia financeira, em articulação com parceiros institucionais *[Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

f) Promover a transição climática, aplicando uma lente de vulnerabilidade social e económica *[Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

g) Garantir, sempre que possível, que os sistemas de IA ou de decisão automatizada aplicados a decisões com impacto direto em clientes (concessão de crédito, scoring, deteção de fraude, personalização de oferta) cumprem requisitos de não discriminação direta e indireta, asseguram supervisão humana, explicabilidade proporcional à finalidade, e canais de reclamação adequados *[Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio XI - Uso responsável e não enviesado de sistemas de Inteligência Artificial]*;

h) Tratar reclamações e situações de vulnerabilidade em conformidade com os princípios desta Política *[Princípio VII – Confidencialidade e proteção de denunciantes; Princípio VIII – Diálogo e escuta ativa]*.

4.2.3 Fornecedores e parceiros

a) Incluir, de forma proporcional, critérios de DEI e de respeito por direitos humanos nos processos de seleção e contratação relevantes *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio VI - Tolerância zero face à discriminação, assédio e retaliação]*;

b) Sinalizar aos fornecedores os princípios desta Política e os compromissos do Grupo, através do Código de Conduta de Fornecedores e demais instrumentos aplicáveis *[Impacta: Princípio IX – Responsabilidade e prestação de contas; Princípio X - Transparência]*.

4.2.4 Comunidades e territórios

a) Reforçar o papel e o posicionamento do Grupo na inclusão e coesão territorial, com particular atenção a concelhos do interior e zonas com menor cobertura bancária *[Impacta: Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

b) Apoiar, através de mecenato, parcerias e programas próprios, iniciativas de educação financeira, inclusão social e capacitação de comunidades vulneráveis *[Impacta: Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

c) Assegurar o alinhamento do impacto local das CCAM com programas nacionais e territorialmente transversais em matéria de inclusão *[Impacta: Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa; Princípio VIII – Diálogo e escuta ativa]*.

4.2.5 Comunicação institucional

a) Assegurar que a comunicação institucional do Grupo representa a diversidade da sociedade e da base de clientes, evitando estereótipos e representações que reforcem preconceitos em razão de género, idade, deficiência, origem ou qualquer outra característica *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

b) Adotar linguagem inclusiva e acessível nos suportes de comunicação, interna e externa, em conformidade com os princípios desta Política e com os requisitos de acessibilidade aplicáveis *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio IV – Acessibilidade Universal; Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

c) Garantir que materiais de comunicação digital (website, redes sociais, comunicações comerciais, conteúdos audiovisuais) cumprem requisitos de acessibilidade, designadamente legendagem, descrições alternativas de imagens e contraste adequado *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio IV – Acessibilidade Universal; Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

d) Assegurar que campanhas e iniciativas de marketing dirigidas a segmentos específicos (jovens, seniores, comunidades migrantes, pessoas em situação de vulnerabilidade) são desenhadas com sensibilidade às suas necessidades e sem práticas que possam configurar exploração de vulnerabilidades *[Impacta: Princípio I – Dignidade e não discriminação; Princípio V - Inclusão financeira como missão cooperativa]*;

e) Promover, na comunicação externa, a visibilidade do compromisso do Grupo com a inclusão, de forma consistente com a atuação real e evitando práticas de *diversity-washing*. *[Impacta Princípio IX – Responsabilidade e prestação de contas; Princípio X - Transparência]*.

4.3. Metas estratégicas e KPI

19. A presente Política é operacionalizada através de um conjunto de metas e indicadores aprovados e revistos anualmente pelo Subcomité DEI e reportado nos canais institucionais aplicáveis.

20. São áreas mínimas de monitorização:

- Representatividade de género em cargos de liderança (Direção, Coordenação, Comités de gestão);
- Composição dos órgãos sociais das CCAM, da Caixa Central e das restantes empresas do Grupo, por género e faixa etária;
- *Gap* salarial não ajustado e ajustado;
- Diversidade de origens na base de recrutamento, nomeadamente por marcador material, que possam ser legitimamente recolhidas e tratadas, de acordo com o enquadramento legal aplicável;
- Cobertura WCAG 2.1 AA dos canais digitais;
- Percentagem de balcões que cumprem integralmente os requisitos de acessibilidade legais;
- Número de contas de serviços mínimos bancários ou serviços semelhantes;
- Diversidade da base de clientes, nomeadamente por marcador material;
- Cobertura territorial em concelhos de baixa densidade;
- Número de denúncias rececionadas no canal ético, taxa de resolução e tempo médio de resposta.

5. MODELO DE GOVERNAÇÃO

5.1. Subcomité DEI

21. O Subcomité DEI, no âmbito do Comité de Sustentabilidade, é responsável por:

- Promover a implementação efetiva da presente Política nas entidades do Grupo;
- Definir, monitorizar e rever KPI;
- Articular as várias áreas funcionais (Sustentabilidade, Recursos Humanos, Negócio, Canais, Risco, Compliance, Comunicação) na execução dos compromissos;
- Reportar regularmente ao Conselho de Administração Executivo, e demais órgãos da CCCAM;
- Propor a revisão da Política sempre que necessário;

- Definir a materialidade da presente Política em articulação com as áreas funcionais relevantes e com a análise de dupla materialidade da Política de Sustentabilidade;
- Avaliar a adesão a novos pactos.

5.2. Gabinete de Sustentabilidade

22. O Gabinete de Sustentabilidade é responsável por:

- Rever e atualizar a Política DEI do GCA;
- Gerir a dinamização e monitorizar a adoção e aplicação dos princípios expressos na Política DEI do GCA;
- Planear, elaborar e coordenar a implementação de iniciativas DEI, que assegurem a implementação da Estratégia DEI e dos princípios e compromissos assumidos nesta Política;
- Elaborar o reporte de Sustentabilidade, incluindo indicadores DEI;
- Propor a participação do GCA em Grupos de Trabalho externos dedicados ao tema DEI;
- Acompanhar tendências e o quadro regulamentar em matéria DEI;
- Representar ou assessorar as representações do GCA em fóruns externos dedicados a temas DEI;
- Convocar reuniões de Subcomités DEI.

5.3. Direção Central de Recursos Humanos

23. A Direção Central de Recursos Humanos é responsável por:

- Apresentar, sempre que considere necessário, ao Gabinete de Sustentabilidade propostas de atualização da Política DEI do GCA, nomeadamente em matérias relacionadas com a gestão de Recursos Humanos;
- Assegurar e monitorizar a adoção dos princípios e compromissos da Política DEI na gestão de Recursos Humanos, sobretudo ao nível da promoção e integração dos princípios de DEI nos normativos, processos, instrumentos e sistemas de gestão de Recursos Humanos, designadamente em matéria de recrutamento e seleção, acolhimento e integração, formação e desenvolvimento, avaliação de desempenho, remuneração, gestão de carreiras, mobilidade e cessação da relação laboral;
- Planear, elaborar e implementar iniciativas DEI, que contribuam para a implementação da Estratégia DEI e dos princípios e compromissos assumidos nesta Política, em particular em matéria de Recursos Humanos;

- Acompanhar e reportar indicadores de Recursos Humanos relacionados com Diversidade, Equidade e Inclusão;
- Promover, em articulação com o Gabinete de Sustentabilidade, ações de sensibilização, formação e capacitação em matéria de Diversidade, Equidade e Inclusão, dirigidas a pessoas colaboradoras, dirigentes e demais públicos internos relevantes, visando reforçar uma cultura organizacional inclusiva e alinhada com os princípios da presente Política;
- Sugerir a participação em Pactos e Grupos de trabalho relevantes para a dimensão laboral e de gestão de pessoas;
- Representar ou assessorar as representações do GCA em fóruns externos dedicados a temas DEI na componente de RH;
- Acompanhar tendências e o quadro regulamentar em matéria DEI, relacionada com RH;
- Participar nas reuniões do Subcomité DEI.

5.4. Outras estruturas da Caixa Central

24. Outras estruturas da Caixa Central assumem igualmente responsabilidades inerentes à boa aplicação desta Política, no que respeita às suas áreas funcionais, nomeadamente:

- Direção de Negócio Retalho – oferta inclusiva para clientes-particulares;
- Direção de Omnicanal – acessibilidade dos canais;
- Direção de Logística, Suporte e Compras – acessibilidade de edifícios e avaliação de fornecedores;
- Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais – comunicação externa;
- Direção de Dados e Inteligência – aplicação de algoritmos e recolha e estruturação de indicadores.

6. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA

6.1. Canais para participação de inconformidades

25. Em função da natureza da inconformidade relacionada com o não cumprimento da Política, encontram-se previstos dois canais distintos para realização de participações:

    a) Casos de discriminação, assédio, retaliação ou outros comportamentos com expressão pessoal direta sobre uma ou mais pessoas devem ser reportados através do Canal da Comissão de Ética apropriado para o efeito (etica@creditoagricola.pt), que assegura confidencialidade, proteção contra retaliação e tramitação independente. As pessoas colaboradoras podem, em alternativa ou em complemento, reportar através do canal de participação de irregularidades.

    b) Outras inconformidades com princípios e compromissos desta Política, designadamente em processos, produtos, canais, comunicação ou práticas que não cumpram os princípios estabelecidos, devem ser participadas ao Gabinete de Sustentabilidade, através do email sustentabilidade@creditoagricola.pt, que reencaminhará as mesmas paras áreas funcionais responsáveis;

    c) A Direção de Compliance e a Direção de Auditoria serão envolvidas sempre que as situações o exigirem, nomeadamente se houver suspeita de implicações legais ou reputacionais.

6.2. Tramitação das participações endereçadas ao Gabinete de Sustentabilidade

26. Rececionada uma participação ao abrigo da alínea b) do ponto anterior:

    - O Gabinete de Sustentabilidade acusa a receção da participação ao Participante no prazo de 10 dias úteis, informando-o do prazo previsto de comunicação das medidas de resolução;
    - O Gabinete de Sustentabilidade avalia o âmbito em que a participação se insere e elabora relatório circunstanciado dos factos participados, podendo, para o efeito, recorrer ao apoio de outras estruturas internas (designadamente Recursos Humanos, Compliance, Jurídico, Negócio, Canais);
    - O relatório é submetido ao Subcomité DEI e, em função da matéria e da gravidade, escalado ao Conselho de Administração Executivo, com propostas de resolução;
    - O Participante é informado das medidas decididas;
    - A tramitação decorre no prazo máximo de 60 dias, salvo em casos de excecional complexidade,

em que o prazo pode ser estendido até 90 dias.

6.3. Tramitação das participações ao Canal de ética existente para o efeito

27. As participações endereçadas ao Canal de Ética seguem os termos do respetivo regulamento interno e do regime nacional de proteção de denunciantes (Lei n.º 93/2021), com prazos próprios e garantias específicas de confidencialidade e independência da tramitação.

6.4. Proteção do participante

28. Em qualquer dos canais previstos, o Grupo CA assegura a confidencialidade da identidade do Participante, a proteção do Participante e de pessoas relacionadas contra qualquer forma de retaliação, e a isenção da tramitação, com afastamento de pessoas com conflito de interesses face aos factos reportados.

29. Atos de retaliação contra Participantes, testemunhas ou pessoas colaboradoras envolvidas no apuramento dos factos constituem, eles próprios, incumprimento desta Política e ficam sujeitos às consequências previstas no subcapítulo seguinte.

6.5. Consequências do não cumprimento

30. O não cumprimento desta Política, designadamente atos de discriminação, assédio, retaliação ou violação grave dos princípios e compromissos aqui estabelecidos, pode determinar, em função da gravidade dos factos e do enquadramento legal aplicável:

    - A aplicação de medidas disciplinares, ao abrigo do Código do Trabalho e do instrumento de regulamentação coletiva aplicável, nos termos e nas medidas que a situação em causa exija;
    - No caso de fornecedores e parceiros, a ativação dos mecanismos contratuais previstos, incluindo cessação contratual em situações de violação grave;
    - A comunicação às autoridades competentes nos termos legalmente exigíveis, designadamente à Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), à Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) ou ao Ministério Público;

- A aplicação destas consequências respeita o devido processo, com garantia de audiência e contraditório.

7. GOVERNAÇÃO DA POLÍTICA e SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

7.1. Revisão da Política

31. Compete ao Gabinete de Sustentabilidade, efetuar a revisão pelo menos trienal desta Política, submetendo ao CAE as propostas de alterações necessárias, nos termos definidos na Norma de Gestão do Quadro Normativo.

32. É da exclusiva competência do CAE a definição, aprovação, alteração e revogação da presente Política, apreciando, designadamente as propostas visando a sua alteração que lhe sejam apresentadas nos termos do número anterior.

7.2. Divulgação, Publicação e Entrada em Vigor da Política

33. A divulgação desta Política é efetuada nos termos definidos na Norma de Gestão do Quadro Normativo.

34. O Gabinete de Sustentabilidade promoverá a divulgação e publicação da Política, no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da sua comunicação a que se refere o número anterior, no sítio de Internet do GCA, acedível em www.creditoagricola.pt.

7.3. Responsabilidade pela aplicação

35. Cabe a todas pessoas colaboradoras, em todas as funções e níveis, assegurar o cumprimento desta Política nas atividades sob a sua responsabilidade. Cabe especificamente aos Órgãos Sociais, às lideranças de estruturas principiais e intermédias e ao Subcomité DEI assegurar a implementação efetiva da Política e a sua articulação com os processos da organização.

7.4. Fiscalização e Sistema de Controlo Interno

36. Os princípios, orientações e mecanismos de governação do sistema de controlo interno do SICAM encontram-se descritos e regulamentados na norma SCI - Sistema de Controlo Interno.

8. CONTROLO DE VERSÕES

Versão	Autor	Alterações
01/2026	GS	Versão inicial