



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



# Índice

Mensagem.....	3
Enquadramento Macroeconómico .....	4
O Grupo Crédito Agrícola .....	7
<i>Stakeholders</i> e Análise de Materialidade.....	10
<b>BANCA DE CONFIANÇA</b>	
Segurança dos Depósitos .....	14
Desempenho Económico .....	17
Confiança e Satisfação dos Clientes .....	19
Transparência da Informação .....	23
Gestão de Risco de Crédito .....	25
<b>PRONÚNCIA LOCAL</b>	
Apoio às Comunidades Locais .....	28
Apoio à Economia Local .....	33
<b>RELAÇÕES FORTES</b>	
Caracterização dos Colaboradores.....	36
Formação dos Colaboradores .....	40
Benefícios para os Colaboradores .....	43
Ambiente – Consumo de Recursos .....	45
<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	
Sobre o Relatório.....	48
Glossário.....	49
Índice GRI .....	51

## Mensagem



A sustentabilidade definida como satisfação de necessidades presentes sem comprometer as necessidades de gerações futuras, determina um vínculo de longo prazo.

Esta definição para o caso da Banca, impele os gestores bancários a tomar decisões ponderadas segundo parâmetros prudenciais conscientes de que o bem gerido não é seu mas sim de um conjunto alargado de pessoas que lhes confiaram as suas poupanças e têm expectativas de as vir a receber com acréscimo de valor.

As decisões na actividade bancária vão muito para além de decisões racionais e aconselham a mitigação de riscos que criem condições às instituições para assegurarem a responsabilidade social.

Na Banca Cooperativa, esta responsabilidade é ainda mais acentuada se tivermos em conta que esta se insere no âmbito da economia social.

As Caixas Agrícolas sendo instituições de cariz social e local desempenham um papel impar na sociedade portuguesa e constituem-se como o elemento catalisador ao crescimento económico das regiões. São elas que contribuem fortemente para a redução das assimetrias regionais e criam emprego directo e indirecto ao mesmo tempo que apoiam iniciativas locais de desenvolvimento social.

O Crédito Agrícola, através das suas Caixas Agrícolas apresentam-se ao mercado como instituições sustentáveis da economia local e regional, praticando Banca de proximidade na perspectiva de retirar rentabilidade no mercado e devolvê-la ao mesmo quer pela concessão de crédito quer pelos apoios sociais.

A missão de sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola determina decisões actuais com garantia de futuro.

Licínio Pina

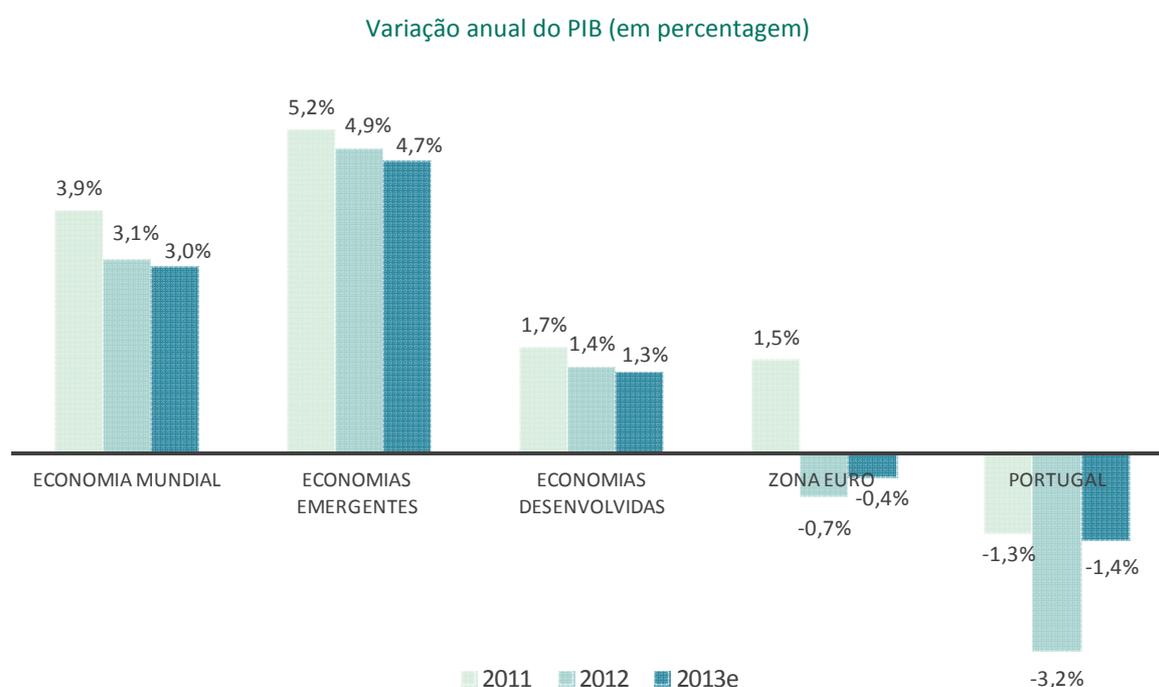
Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central do Crédito Agrícola

## Enquadramento Macroeconómico

De acordo com os dados do FMI, publicados no *update* de Janeiro de 2014, o crescimento da economia mundial em 2013 manteve a tendência de abrandamento dos últimos anos, ficando-se pelos 3,0%.

As projecções apontam ainda para que o PIB, no conjunto das economias avançadas, tenha crescido 1,3% em 2013, menos uma décima que no período anterior.

Para este abrandamento da economia mundial contribuíram quer as economias desenvolvidas, em particular a zona euro com crescimento negativo pelo segundo ano consecutivo, quer as economias emergentes, onde a Rússia terá registado a maior contração do crescimento face a 2012, apesar das melhorias verificadas no crescimento de países como a Índia e o Brasil.



A combinação da ligeira redução do ritmo de crescimento das economias emergentes com o aumento do ritmo das economias mais fortes poderá no entanto abrir caminho a um crescimento mais sincronizado da economia mundial.

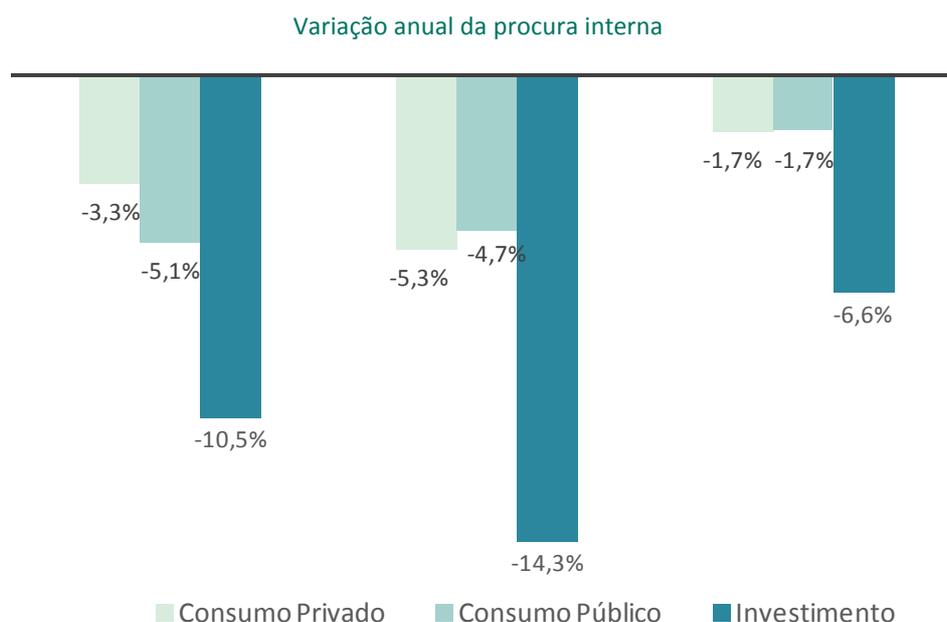
No entanto, nos últimos meses de 2013, foram detectados modestos sinais de recuperação económica generalizada na zona euro, com uma retracção nos níveis de desemprego e um reforço do sentimento económico, levando a acreditar que a região conseguiu sair da maior recessão da sua história.

As economias mais desenvolvidas do mundo começaram assim a obter resultados das políticas económicas implementadas desde o início da crise de 2008.

Em síntese, os últimos meses de 2013 reforçaram a expectativa de um maior crescimento económico para 2014 e 2015 nas economias mais desenvolvidas por via do aumento da procura interna de bens, e para os países emergentes em consequência do aumento das exportações. Na zona euro perspectiva-se finalmente a viragem da recessão para um crescimento ligeiro, apesar de subsistirem dúvidas quanto à capacidade dos países do sul de honrarem os compromissos (dívida pública e privada) através de crescimento económico.

No que diz respeito à economia portuguesa, registou-se uma contracção da ordem de 1,4% em 2013, o que se traduz numa contracção acumulada de cerca de 6% no período 2011-2013, num contexto marcado pelo processo de correcção dos desequilíbrios macroeconómicos acumulados ao longo das últimas décadas.

Depois de um longo período de decréscimo continuado do PIB, nos três últimos trimestres de 2013 observaram-se variações positivas em cadeia que contribuíram para reduzir o ritmo de abrandamento da economia.



As exportações têm desempenhado um papel crucial no ajustamento da economia portuguesa, com um crescimento de 6,1% em 2013, apesar do crescimento relativamente limitado da actividade económica mundial observado no período 2011-2013.

O dinamismo das exportações nos anos mais recentes tem-se traduzido em ganhos de quota de mercado significativos, parcialmente associados a uma diversificação dos mercados de destino, que conduziram, em 2013, a uma quota de mercado das exportações portuguesas superior à existente no início da União Monetária.

As importações, após uma queda acumulada de cerca de 12% em 2011 e 2012, cresceram cerca de 2,8% em 2013, em resultado do aumento da procura sobre bens com elevado conteúdo importado.

### Variação anual do comércio de bens e serviços



Durante o ano de 2013 a actividade do sistema bancário permaneceu muito condicionada pela envolvente macroeconómica e financeira e, em particular, pelo plano de ajustamento da economia portuguesa que afecta de forma transversal todos os agentes económicos, resultando numa significativa contracção do negócio bancário.

Persistiram igualmente algumas das condições adversas que caracterizaram o negócio bancário no ano de 2012, como a manutenção das taxas directoras em níveis historicamente baixos, a crescente acumulação de volumes de crédito vencido difíceis de gerir e a manutenção do amorfismo no mercado imobiliário a impossibilitar a gestão das sobredimensionadas carteiras de imóveis em posse dos bancos, gerando pressões ao nível dos custos de exploração e dos fundos próprios.

Considerando os oito bancos que integram o conjunto das instituições de maior peso a nível nacional, no qual se integra o Crédito Agrícola, em quase todos eles existiram resultados negativos no exercício, totalizando estes cerca de 2.500 milhões de euros, cifra impressionante e que, nalguns casos, equivale à soma das perdas que as instituições já tinham apresentado nos dois exercícios anteriores.

Este nível de prejuízos dá bem a ideia da situação complexa com que se depara a banca nacional, cujas principais instituições, para além das diligências que estão a fazer para a sua capitalização, estão a adoptar medidas para a regeneração dos seus balanços, reorientação dos seus modelos de negócio e racionalização de estruturas operativas, visando regressar aos lucros e dessa forma equilibrar o risco sistémico do sector bancário nacional.

## O Grupo Crédito Agrícola

### AS NOSSAS EMPRESAS

O Grupo Crédito Agrícola é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais – Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) – e por diversas Empresas Participadas (EP), tendo como estruturas centrais a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e a FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

A Caixa Central é uma instituição bancária dotada igualmente de competências de supervisão, orientação e acompanhamento das actividades das Caixas Associadas e a FENACAM, instituição de representação cooperativa.

A FENACAM foi a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola, criada com o objectivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar nos mais diversos níveis. O Grupo Crédito Agrícola é, por via da FENACAM, membro da Associação Europeia de Bancos Cooperativos (Bruxelas), da Confederação Internacional do Crédito Agrícola (Zurique), da União Internacional de Raiffeisen (Bona) e da Aliança Cooperativa Internacional (Genebra), associado da Associação Portuguesa de Bancos e da AEBC – Associação Europeia dos Bancos Cooperativos.



---

A **CA Consult** é uma unidade de banca de negócios, dotada de competências técnicas, conhecimento sectorial e fundos de capital de risco que, em conjunto com os activos tangíveis e intangíveis das Empresas, constituem factores críticos de sucesso para a sua gestão.



---

Orientada para perfis de Clientes, particulares e institucionais, mais vocacionados para soluções de investimento de elevado valor acrescentado, o Grupo conta com a **CA Gest**, que oferece Contas Dinâmicas de Investimento, Fundos Mobiliários e Gestão do Património.



---

A **CA Seguros** é a Seguradora dos Ramos Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, com uma cultura de serviço ao Cliente, numa constante busca de soluções flexíveis e adaptáveis a cada caso. O envolvimento dos Colaboradores com as preocupações dos Clientes é um ponto forte para corresponder a situações imprevistas, propondo soluções inovadoras, com a segurança e tranquilidade necessárias para viver em pleno todos os momentos da vida

---



Posicionada no Ramo Vida, a **CA Vida** está orientada para a protecção e valorização pessoal e patrimonial dos Clientes, através de soluções competitivas para poupança, capitalização e risco. Os Seguros de Vida, Seguros de Capitalização e Fundos de Pensões são três áreas que acompanham o ciclo de vida dos Clientes e a evolução das respectivas necessidades.



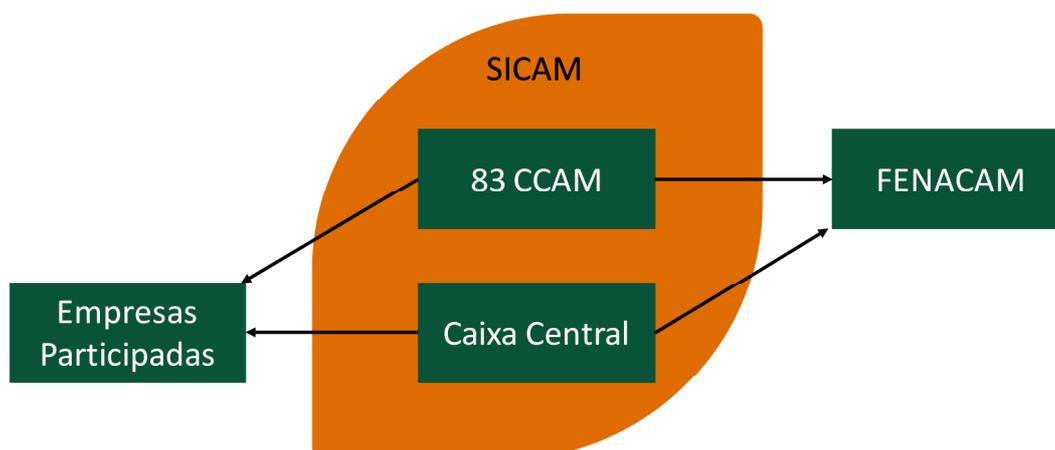
Dada a forte aposta tecnológica do Grupo, a **CA Informática** é a empresa com competências para a prestação de serviços informáticos, incluindo consultoria em matéria de selecção de software e hardware, desenvolvimento e apoio ao desenvolvimento de dados, formação de pessoal e prestação de serviços de consultoria em organização e gestão, bem como a comercialização de equipamentos e produtos informáticos.



A **CA Serviços** tem como finalidade essencial a prestação de serviços partilhados intra-grupo nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, bem como outros serviços especializados.

## ORGANOGRAMA

As competências de gestão e relato da sustentabilidade estão centradas no Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais (GCRI), estrutura da Caixa Central, que sobre esta matéria reporta directamente ao Presidente do Conselho de Administração Executivo. No âmbito destas competências, o GCRI articula-se com as CCAM, EP, FENACAM e restantes estruturas da Caixa Central, de modo a assegurar a implementação de diversas iniciativas e recolher a informação necessária ao Relatório de Sustentabilidade do Grupo.



## PRINCIPAIS INDICADORES



## ÉTICA E INTEGRIDADE

### Missão

O Crédito Agrícola é um grupo financeiro nacional de média dimensão, que se distingue pela relação de proximidade única com as comunidades em que se insere, sendo, por isso, uma força motriz do desenvolvimento local e regional. A nossa missão é oferecer as melhores soluções para satisfazer as necessidades dos Clientes. Neste sentido desenvolvemos as condições para apresentar uma ampla e diversificada oferta de produtos e serviços, adaptados às realidades locais e perfis diferenciados de Clientes, ao mesmo tempo que apoiamos intervenções na esfera social, cultural e desportiva que convergem para o progresso das comunidades locais.

### Código de Conduta

O Código de Conduta do Grupo Crédito Agrícola expressa elevados padrões de ética e deontologia profissional de todos os Colaboradores, visando um cumprimento rigoroso das normas em vigor e a aplicação das melhores práticas, convergindo para a excelência do funcionamento das instituições num ambiente de respeito, cooperação e partilha entre todos os Dirigentes e Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola.

### Objectivos

Banca de Proximidade | Valorização do relacionamento com os Clientes.  
 Banca Inovadora | Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados visando um elevado grau de satisfação.  
 Banca Responsável | Apoio ao desenvolvimento local e regional para contribuir para o aumento do bem-estar das comunidades.  
 Banca para Todos | Acessibilidade dos serviços bancários ao maior número possível de particulares e empresas.

### Valores

O Crédito Agrícola é um Grupo Financeiro com base Cooperativa que lhe confere uma natureza ímpar no Sistema Financeiro Português.

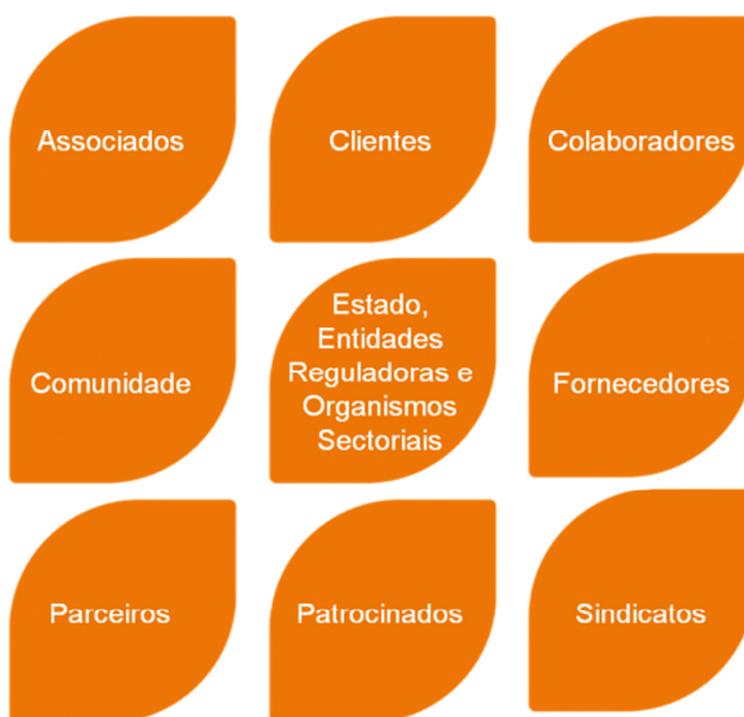
- Solidez
- Confiança
- Proximidade
- Solidariedade
- Segurança
- Ajuda Mútua
- Responsabilidade
- Equidade
- Modernidade
- Democracia

## Stakeholders e Análise de Materialidade

Para o desenvolvimento do Relatório de Sustentabilidade 2013, o Crédito Agrícola adoptou as Directrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na sua mais recente versão, 4.0, lançada em Maio de 2013.

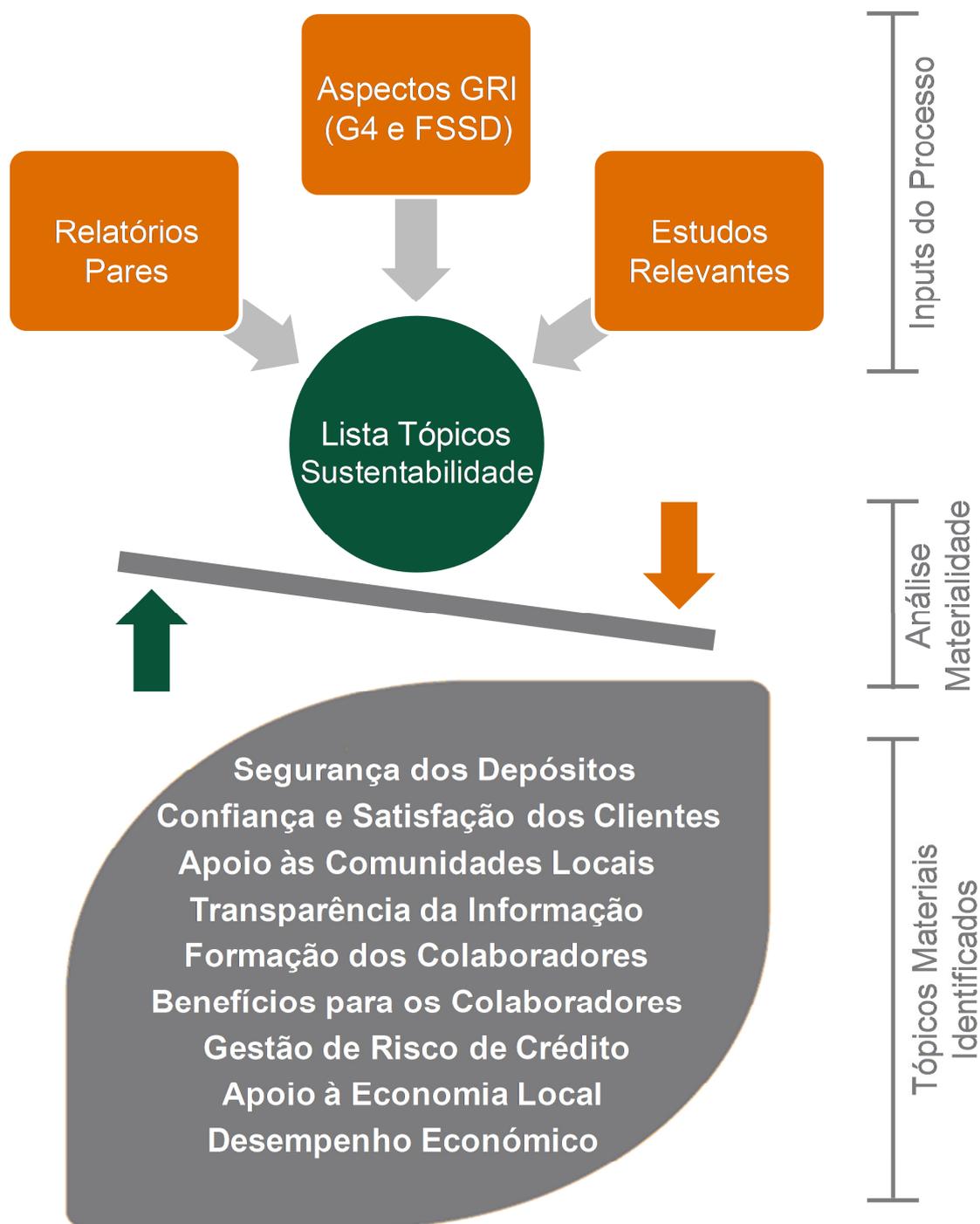
No sentido de responder às novas exigências das directrizes GRI, o Crédito Agrícola realizou uma consulta aos *stakeholders*, internos e externos, tendo por objectivo a identificação dos temas materiais a abordar no presente relatório. O trabalho realizado inclui assim, em primeiro lugar, a revisão dos principais grupos de *stakeholders* do Grupo e a sua priorização, tendo por base critérios definidos na norma AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard).

### Stakeholders do Grupo CA



Os tópicos de sustentabilidade avaliados tiveram por base: critérios internos; a análise de diversos estudos e iniciativas internacionais para o sector financeiro; um *benchmarking* sectorial e *inputs* recebidos através dos diferentes canais de comunicação mantidos pelo Grupo CA.

Com base nos resultados desta consulta foram então identificados os tópicos de sustentabilidade considerados como relevantes, que serviram de base à selecção da informação qualitativa e indicadores GRI a reportar neste relatório.



Os tópicos materiais identificados encontram-se devidamente assinalados com o ícone  e desenvolvidos ao longo do presente relatório sendo, para cada um deles, igualmente identificada o limite<sup>1</sup> da sua aplicação.

De salientar que o consumo de papel, embora não tenha sido considerado materialmente relevante, foi o tópico ambiental mais valorizado na consulta efectuada. Por esta razão o tópico **Ambiente – Consumo de Recursos** será incluída no presente relatório.

---

<sup>1</sup> Para a definição do limite de cada um dos tópicos materiais identificados foi considerado o tipo de intervenção, interna ou externa, que o Grupo CA deverá desenvolver para melhorar o seu desempenho e/ou exercer uma influência positiva no tópico em causa.



**BANCA DE  
CONFIANÇA**



## Segurança dos Depósitos

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 88%	<b>Limite</b>	Interno e externo
<b>Enquadramento</b>	É essencial ao funcionamento do Crédito Agrícola manter a confiança que os Clientes possuem no bom funcionamento da instituição, sabendo que os seus depósitos e aplicações estão seguros.		
<b>Gestão</b>	Prossecução de uma política de gestão conservadora que permita ao Grupo manter um rácio de transformação abaixo da média do sistema financeiro nacional, uma situação de liquidez confortável e rácios de capital sólidos.		
<b>Avaliação</b>	Monitorização de diversos indicadores económicos do Grupo CA, dos quais apenas uma parte é apresentada no presente RS. Para maior pormenor sobre os indicadores económicos monitorizados, poderá consultar o Relatório e Contas 2013 Consolidado do Grupo CA.		

### GARANTIAS

De modo a reforçar a confiança no sistema bancário e, por essa via, salvaguardar a estabilidade do sistema financeiro, foram constituídos o Fundo de Garantia de Crédito Agrícola Mútuo e o Fundo de Garantia de Depósitos, sendo o primeiro aplicável à Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) que fazem parte do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) e o segundo às restantes instituições de crédito com sede em Portugal e que se encontrem autorizadas a receber depósitos.

O Fundo foi criado no dia 21 de Abril de 1987, através do Decreto-Lei n.º 182/87, sendo o primeiro sistema de garantia de depósitos a operar em Portugal. Em termos jurídicos trata-se de uma pessoa colectiva de direito público, dotado de autonomia administrativa e financeira.

Os depositantes têm assim uma garantia de que os seus depósitos serão reembolsados, mesmo no caso de a respectiva instituição de crédito se tornar incapaz de o fazer. O Fundo pode igualmente promover e realizar as acções que considere necessárias para assegurar a solvabilidade e liquidez das referidas instituições, com vista à defesa do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM).

Para maior pormenor sobre o Fundo e o seu funcionamento poderá consultar o site do Fundo de Garantia de Crédito Agrícola Mútuo ([www.fgam.pt](http://www.fgam.pt)) ou o Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal (<http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/DireitosdosClientes/GarantiadeDepositos/Paginas/>).

## EVOLUÇÃO GERAL DA ACTIVIDADE DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

O ambiente de acentuada estagnação económica que caracterizou a situação da economia ao longo de 2013, fez-se sentir de modo muito negativo, tendo impacte no desempenho do sistema financeiro nacional e conduzido a prejuízos de enorme expressão em praticamente todos os grupos bancários de maior relevância no nosso sistema financeiro.

Os resultados do Crédito Agrícola sofreram também uma forte retracção comparativamente com o ano de 2012, mas ao nível do SICAM ainda foi possível apurar um resultado positivo, embora muito modesto, com a Caixa Central a registar um lucro de pouco mais de 1 milhão de euros, e as Caixas um resultado agregado praticamente nulo (de 162 mil euros).

Neste período tão perturbado e complexo, este resultado ainda permite que o Grupo se distinga positivamente no conjunto do sector bancário, excluindo claramente o Crédito Agrícola do panorama geral de resultados profundamente negativos que se verificaram no sistema financeiro nacional.

Mas é ainda de maior significado o facto de, após já praticamente sete anos de crise financeira global e europeia, o Crédito Agrícola continuar a apresentar uma posição de liquidez muito folgada, e rácios de capital de grande conforto, mesmo com os novos conceitos e níveis mais exigentes estabelecidos na nova regulamentação europeia.

### Evolução dos principais indicadores económicos do Grupo Crédito Agrícola

	2011	2012	2013	Δ%
Recursos de Clientes (M€)	9.821	10.113	10.123	0,1%
Créditos sobre Clientes (M€)	7.914	7.660	7.472	-2,5%
Activo Líquido (M€)	14.241	15.113	14.621	-3,3%
Situação Líquida (M€)	1.047	1.100	1.141	3,7%
Produto Bancário (M€)	505	493	486	-1,4
Core Tier 1- GCA	12,5%	11,6%	11,9%	0,3 p.p.
Tier 1 - GCA	12,3%	11,1%	11,4%	0,3 p.p.
Rácio de Solvabilidade - GCA	12,7%	10,9%	10,8%	-0,1 p.p.

*“A confiança das entidades supervisoras no Crédito Agrícola saiu reforçada com o resultado das diversas inspecções transversais que ultimamente têm sido efectuadas à nossa carteira de crédito e aos nossos procedimentos.”*

Licínio Pina  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central do Crédito Agrícola

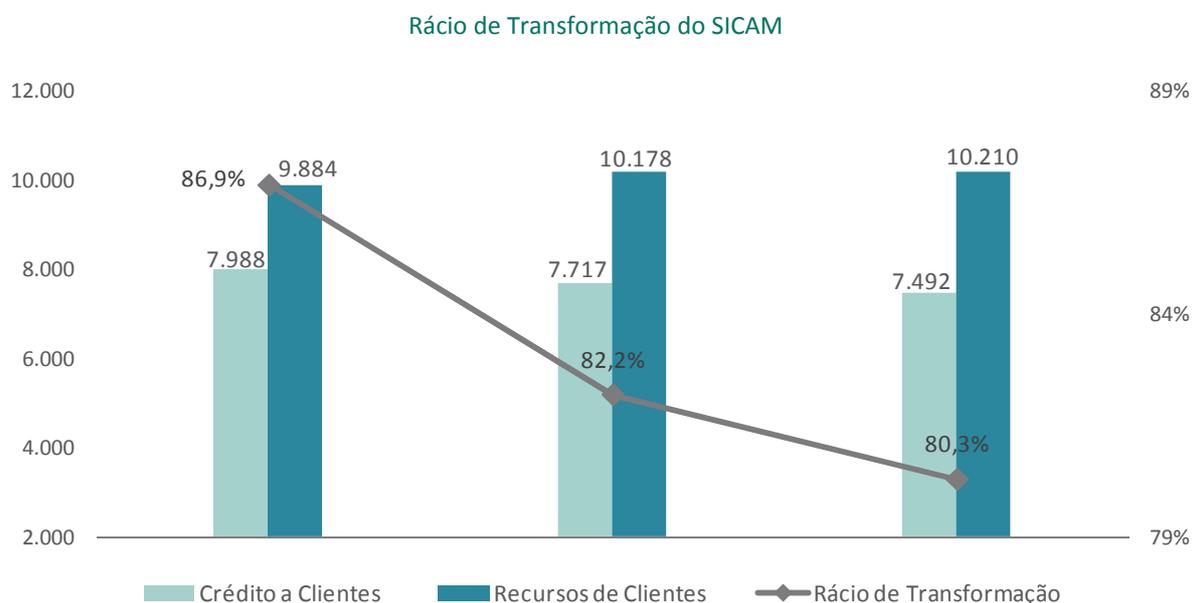
Devido ao Programa de Assistência Económica e Financeira, as exigências ao nível da solvabilidade têm vindo a ser cada vez maiores, passando a ser dada uma maior ênfase ao rácio solvabilidade Core Tier 1, que corresponde à divisão do capital de maior qualidade e mais valorizado nos mercados como indicador da solidez financeira de uma instituição bancária, pelo total de activos ponderados pelo risco.

Ao longo do tempo o Crédito Agrícola tem igualmente evidenciado um rácio de solvabilidade Core Tier 1 confortável, acima dos níveis mínimos de 10%. O rácio de 11,9%, obtido em Dezembro 2013 (contra 11,6% em Dezembro de 2012), é reflexo da estabilidade e robustez dos capitais próprios do Grupo.

Igualmente acima do nível mínimo de 8% definido pelo Banco de Portugal, está o rácio de Solvabilidade Global de 11% registado em Dezembro de 2013.

No que diz respeito aos resultados do SICAM, o decréscimo verificado no crédito a clientes (-2,0%), conjugado com o aumento nos recursos de clientes (+0,3%), conduziu a uma redução no rácio de transformação, de 82,2% em 2012 para 80,3% em 2013.

Refira-se que o rácio de transformação do SICAM nos últimos seis anos oscilou entre os 82% e os 88%, sempre muito aquém do limite prudencial de referência estabelecido no âmbito do programa de assistência financeira a Portugal (120%).



O valor dos depósitos continua a exceder largamente o crédito concedido, conservando o SICAM uma forte posição de liquidez no seu balanço. Esta situação coloca no entanto pressão sobre a rentabilidade do Grupo, dado que as condições de remuneração dos excedentes de liquidez nos mercados financeiros se apresentam muito desfavoráveis.

## Desempenho Económico

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 74%	<b>Limite</b>	Interno e externo
<b>Enquadramento</b>	É essencial ao funcionamento do Crédito Agrícola a capacidade de manter um desempenho económico positivo, garantindo assim a possibilidade de distribuir valor pelos seus <i>stakeholders</i> .		
<b>Gestão</b>	Implementação do Programa de Transformação do Grupo, tendo por objectivo melhorar o desempenho em termos comerciais, de eficiência operativa e ao nível da gestão do risco de crédito.		
<b>Avaliação</b>	G4-EC1   Valor económico directo gerado e distribuído.		

No decorrer do exercício de 2013 assistiu-se a um forte crescimento do crédito vencido, levando à necessidade de importantes reforços de provisões. A situação recessiva levou igualmente à deterioração do valor de activos imobiliários, prejudicando o valor das garantias hipotecárias, e forçando o reconhecimento de imparidades, por vezes muito significativas, nos imóveis adquiridos em recuperação de crédito.

Num contexto em que a margem financeira das instituições também registou evolução negativa e em que, do lado do crédito, escasseiam as oportunidades para a geração de negócio novo, a pressão das provisões e do valor das imparidades, bem como dos abates ao activo, conduziram a prejuízos de enorme expressão em praticamente todos os grupos bancários de maior relevância no nosso sistema financeiro.

A gestão conservadora que o Grupo por tradição tem, fez com que dispusesse de uma posição sólida e confortável quando a crise se desencadeou. Esta situação, juntamente com algumas outras especificidades do Grupo, tem permitido que o impacto quantitativo do actual ambiente de negócio, embora também muito penalizante para as CCAM, não se tenha manifestado no Crédito Agrícola, de forma tão expressiva como noutros grupos bancários.

*“O lucro não é uma obsessão, é uma consequência.”*

Carlos Courelas  
Presidente do Conselho Geral e de Supervisão da Caixa Central do Crédito Agrícola

## Evolução do Valor Económico Gerado, Distribuído e Retido pelo Grupo CA

	2011	2012	2013	Δ%
<b>Valor Económico Gerado (M€)</b>	<b>508,0</b>	<b>495,1</b>	<b>487,9</b>	<b>-1,5%</b>
Produto Bancário	505,0	493,2	486,0	-1,5%
Resultados de participações em associadas	3,0	1,9	1,9	0,0%
<b>Valor Económico Distribuído (M€)</b>	<b>453,0</b>	<b>450,3</b>	<b>490,8</b>	<b>9,0%</b>
Salários e benefícios de Colaboradores (M€)	189,2	190,4	190,6	0,2%
Gastos gerais administrativos	109,4	108,6	110,0	1,3%
Amortizações	31,7	31,7	31,0	-2,2%
Provisões e imparidades	117,9	117,1	137,1	17,0%
Pagamentos ao Estado (M€)	4,7	2,4	22,0	799,8%
Interesses minoritários	0,1	0,1	0,1	-20,5%
<b>Valor Económico Retido (M€)</b>	<b>55,0</b>	<b>44,7</b>	<b>-2,9</b>	<b>-106,6%</b>
Resultado Líquido	55,0	44,7	-2,9	-106,6%

No seu conjunto, os resultados do Grupo Crédito Agrícola (incluindo igualmente fundos de investimento que entram no perímetro de consolidação do Grupo) acabam por evidenciar um pequeno prejuízo de 2,9 milhões de euros. Este resultado deve-se essencialmente ao impacto da depreciação de imóveis e evolução do valor de determinados fundos imobiliários, que anularam os resultados bastante positivos, tendo em conta a conjuntura, alcançados na área seguradora e na gestão de activos e de fundos de investimento mobiliário.

## FORNECEDORES

Os serviços mais relevantes, quer pela sua importância para o funcionamento das CCAM, quer pelos montantes envolvidos, têm vindo a ser fornecidos por Empresas Participadas do Grupo. A Caixa Central e a FENACAM têm procurado igualmente desenvolver protocolos com fornecedores de outros bens e serviços necessários ao grupo. Esta forma de actuação tem permitido economias de escala significativas, assim como um controlo mais rigoroso da qualidade dos bens e serviços prestados ao Grupo.

A aquisição de produtos e serviços a fornecedores locais representa assim uma pequena percentagem do montante total, sendo essencialmente composta por produtos e serviços de limpeza, serviços postais e outros de menor importância.

## Confiança e Satisfação dos Clientes

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 85%	<b>Limite</b>	Interno
<b>Enquadramento</b>	A confiança e satisfação são factores fundamentais para a permanência dos actuais clientes, bem como para a atracção de novos clientes.		
<b>Gestão</b>	Implementação de procedimentos de avaliação de satisfação dos clientes em todas as entidades do Grupo CA.		
<b>Avaliação</b>	G4-PR5   Resultados de avaliação de satisfação de clientes. Monitorização do número e teor das reclamações recebidas, comparando-os com os resultados da restante banca nacional.		

### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

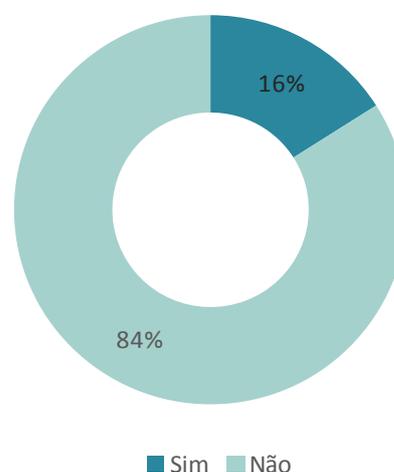
A prática de avaliação de satisfação dos clientes ainda não se encontra generalizada, verificando-se que apenas 16% das entidades que compõem o Grupo CA afirmou possuir procedimentos de avaliação de satisfação.

A periodicidade desta avaliação é, na maior parte dos casos, anual (cerca de 43% das respostas) e efectuada por amostragem (cerca de 86% das respostas).

Alguns exemplos devem no entanto ser destacados, constituindo-se como exemplos das práticas que deverão ser implementadas, de forma transversal, no Grupo.

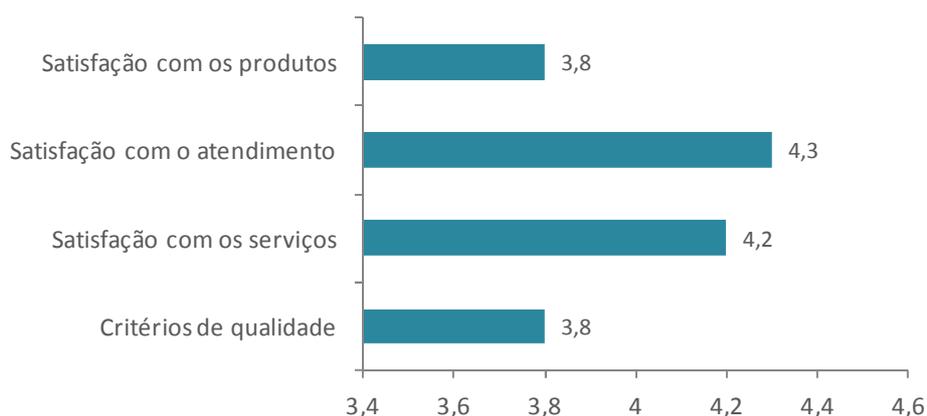
A CCAM de Bragança e Alto Douro, por exemplo, recorre a uma plataforma informática, desenvolvida para a gestão do processo de Avaliação da Satisfação dos Clientes, sendo os inquéritos realizados por telefone, pelos respectivos Coordenadores das Agências, de forma aleatória, a clientes que tenham sido atendidos ao balcão. Em 2013 foram realizados 596 inquéritos por parte desta CCAM.

Práticas de avaliação de satisfação do Grupo CA



Outro exemplo a destacar é o da CA Seguros, empresa que avalia anualmente a satisfação dos seus Clientes. Em 2013 a empresa alcançou um nível geral de satisfação 4 (escala de 1 a 5), decomposto de acordo com as dimensões de avaliação patentes no gráfico infra. Cada uma das dimensões identificadas possui ainda diversas subcategorias, permitindo aferir de forma mais minuciosa as oportunidades de melhoria existentes.

#### Resultados dos questionários de satisfação dos Clientes CA Seguros



De salientar ainda que, de acordo com a avaliação efectuada, 90% dos Clientes recomenda os serviços da CA Seguros.

## PROVEDOR DO CLIENTE

No âmbito do Sistema do Tratamento de Reclamações, cabe ao Provedor do Cliente do Crédito Agrícola assegurar a fluidez e regularidade das relações dos Clientes com a Instituição, baseando a sua actuação na equidade e transparência.

De acordo com o Relatório de Supervisão Comportamental 2013, elaborado pelo Banco de Portugal, o Crédito Agrícola mantém o nível de reclamações abaixo da média do sistema, sendo uma das instituições financeiras que, desde 2008, apresenta menos reclamações em todas as rúbricas.

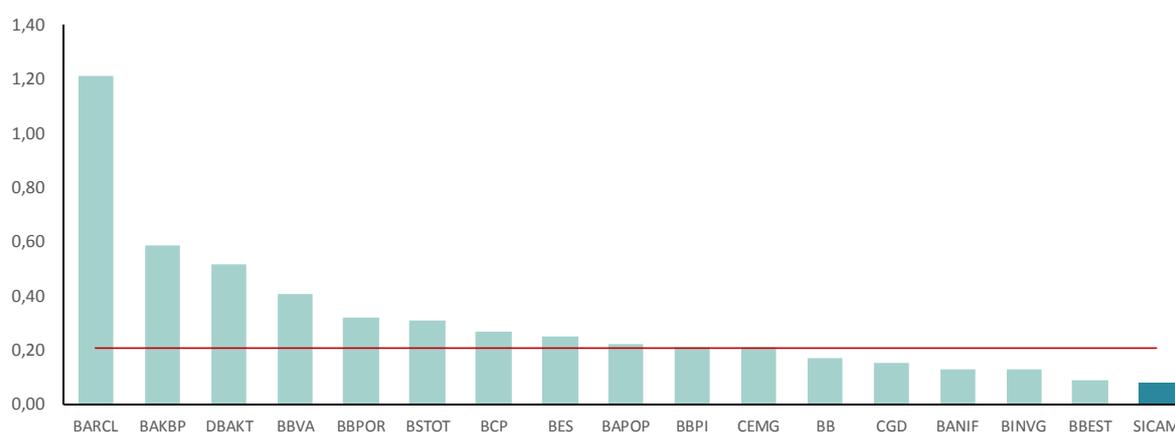
*“Na nossa actividade é fundamental trabalhar com o maior profissionalismo que estas actividades exigem. Só assim é possível a manutenção da confiança e da satisfação dos clientes.”*

Eduardo Augusto Pombo Martins  
Presidente do Conselho de Administração da CA Gest

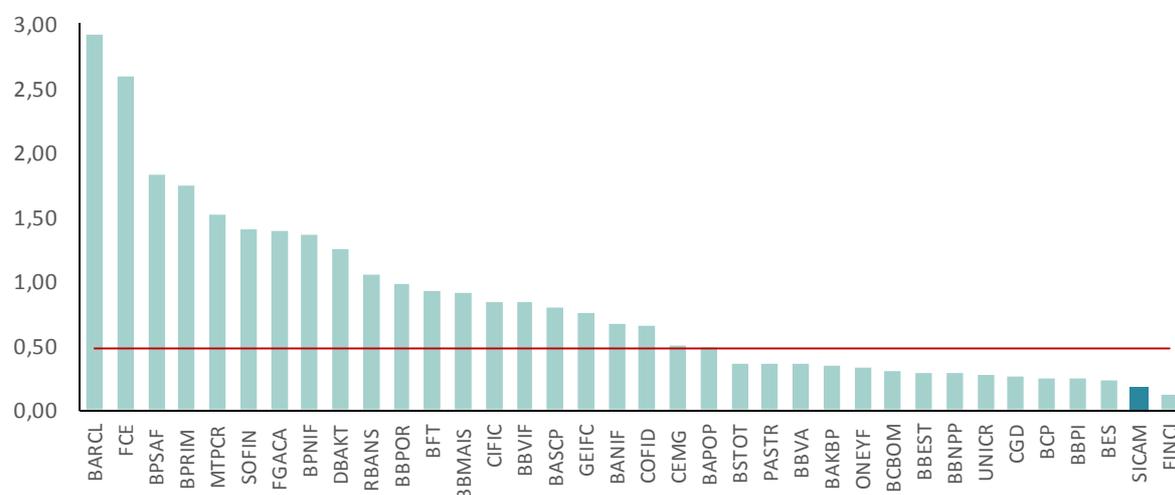
Relativamente aos quatro tipos de reclamações analisados pela entidade reguladora portuguesa, o Grupo Crédito Agrícola obteve os seguintes resultados:

- Menor número de reclamações relativas a contas de depósito à ordem (0,08 reclamações em cada 1.000 contas, face a uma média de 0,21);
- Segundo menor número de reclamações relativas a contratos de crédito aos consumidores (0,17 reclamações por cada 1.000 contratos, face a uma média do sistema de 0,48);
- Terceiro menor número de reclamações relativas a contratos de crédito à habitação (0,72 reclamações em cada 1.000 contratos, face a uma média de 1,01);
- Quinto menor número de reclamações relativas a contratos de crédito em incumprimento, (0,11 reclamações por cada 1.00 contrato, face a uma média de 0,24).

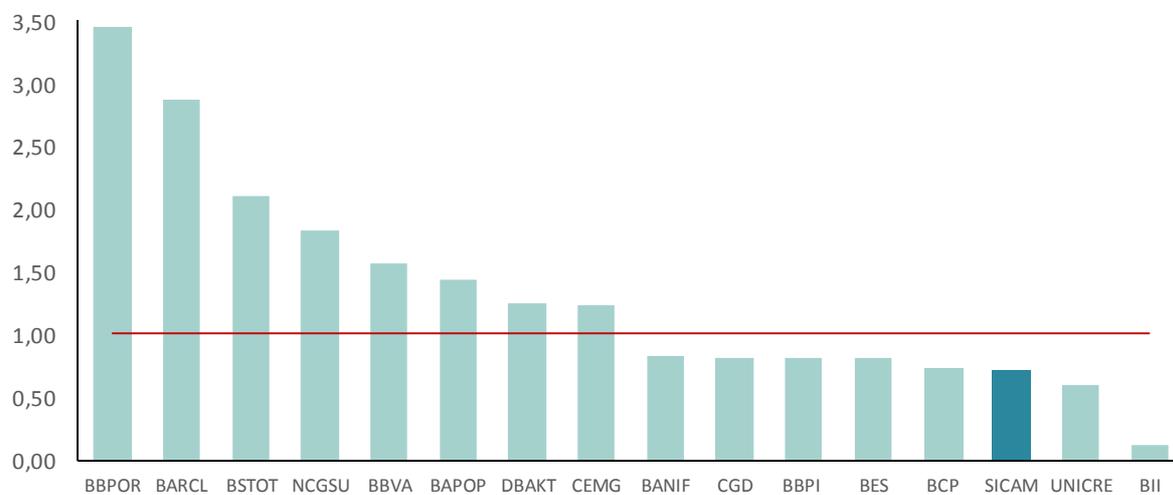
Número de Reclamações por 1.000 contas de depósito à ordem



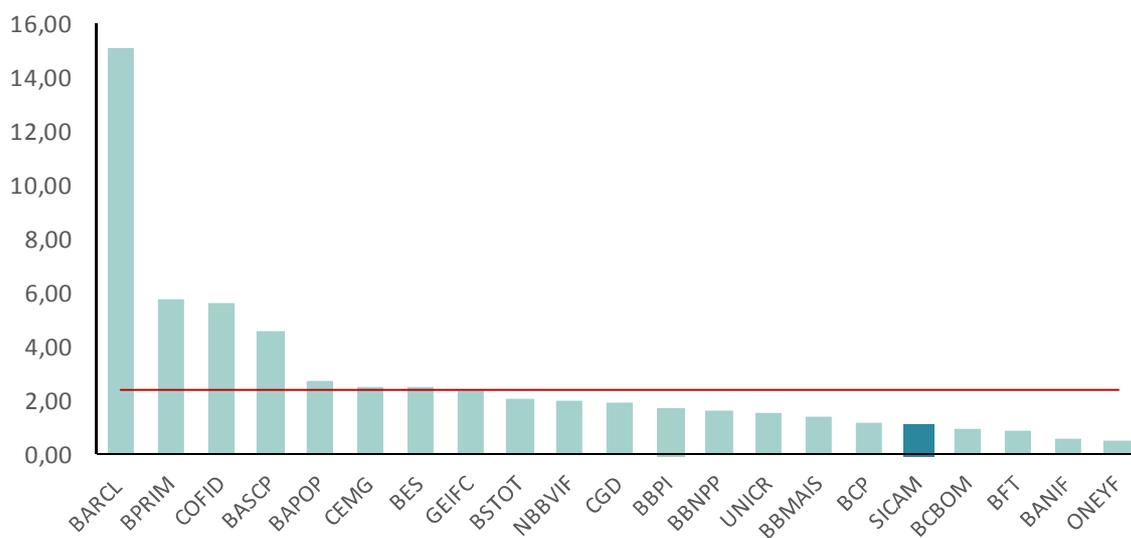
Número de reclamações por 1.000 contratos de crédito aos consumidores



Número de reclamações por 1.000 contractos de crédito à habitação



Número de reclamações por 1.000 contractos de crédito em incumprimento



## Transparência da Informação

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 80%	<b>Limite</b>	Interno
<b>Enquadramento</b>	A transparência da informação permite aos clientes fazer bom uso do portfólio de produtos do Grupo, assim como tomar decisões informadas relativamente aos seus investimentos e poupanças. A transparência da informação é igualmente importante na medida em que reduz riscos reputacionais e jurídicos para o Grupo CA.		
<b>Gestão</b>	Avaliação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os clientes.		
<b>Avaliação</b>	G4-FS16   Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. G4-PR7   Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado.		

### COMPLIANCE

Os princípios e valores que suportam a actuação do Grupo CA assentam no cumprimento dos mais elevados standards de conduta e dos normativos legais aplicáveis à sua actividade, assim como no rigor ético no relacionamento com todos os seus *stakeholders*. Este quadro de valores e princípios assume-se como fundamental para uma permanência sólida e de longo prazo no mercado, fortalecendo as relações de confiança que o Grupo CA soube conquistar ao longo dos anos.

A interiorização da cultura de *compliance* por todos os Colaboradores do Grupo permite um controlo de procedimentos generalizado, promovendo a salvaguarda dos interesses e direitos dos Clientes. A transparência e rigor da informação pré-contratual e constante dos preçários é assim fundamental para que os clientes possam fazer uma correcta avaliação do custo e/ou remuneração e dos riscos associados a cada produto ou serviço.

Neste contexto, durante o ano de 2013, a Direcção de *Compliance* promoveu o acompanhamento das obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os seus clientes, em conjunto com as recomendações, *guidelines* ou boas práticas divulgadas pelas entidades de supervisão e outras internacionalmente reconhecidas.

*“Os seguros do Crédito Agrícola são completos, eficazes e não ‘enganam’. A proximidade e confiança são valores fundamentais e por isso as pessoas são acompanhadas e assistidas para não trair essa confiança, porque isso também acentua a credibilidade do CA enquanto Grupo.”*

João Pedro Borges  
Presidente do Conselho de Adm. Executivo da CA Seguros

## LITERACIA FINANCEIRA

Para além da transparência da informação sobre produtos e serviços, é essencial que os Clientes possuam conhecimentos básicos sobre o funcionamento da actividade bancária nas suas múltiplas vertentes: depósitos, aplicações, cartões de crédito, taxas de juros, entre outros temas.

Inquiridas sobre esta temática, 84% das CCAM e EP consideraram ser importante realizar acções de Literacia Financeira, embora apenas 6% afirme fazê-lo numa base regular.

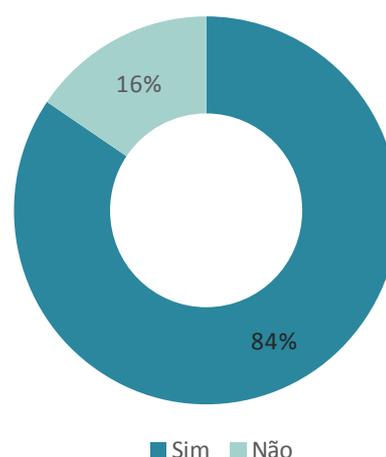
A título de exemplo, referimos o Seminário “Apoio ao Rendimento”, co-organizado pela CCAM de Albufeira e onde estiveram presentes cerca de 50 participantes.

Para possibilitar o desenvolvimento deste tipo de acções por parte de um maior número de CCAM e uniformizar o seu conteúdo, o Crédito Agrícola iniciou em 2013 o desenvolvimento de *kits* de literacia financeira adequados a cada um dos níveis de ensino.

Os *kits* deverão ser disponibilizados às CCAM durante o ano de 2014, de modo a que estas os possam usar junto das escolas da sua área de influência.

Um outro nível de actuação possível que se tem vindo a explorar é o formato televisivo, nomeadamente através do programa “1 Minuto de Economia”. Este programa de actualidade financeira, transmitido na SIC, possui um formato diferenciador, permitindo passar conceitos e dicas úteis à sociedade.

Importância de realizar acções de Literacia Financeira



## Gestão de Risco de Crédito

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 78%	<b>Limite</b>	Interno
<b>Enquadramento</b>	A análise de risco de crédito é essencial na medida em que visa minimizar a exposição do Grupo CA a crédito problemático e garantir o seu bom desempenho futuro.		
<b>Gestão</b>	Identificação, gestão e acompanhamento dos créditos problemáticos, bem como os mecanismos aplicados nos processos de recuperação.		
<b>Avaliação</b>	Monitorização das acções de gestão de risco realizadas.		

Após praticamente sete anos de crise financeira global e europeia e apesar do Crédito Agrícola continuar a apresentar uma posição de liquidez muito folgada e rácios de capital de grande conforto, tornou-se necessário implementar medidas que pudessem garantir o bom desempenho futuro do Grupo. Essas medidas passaram por melhorar o desempenho na frente comercial, bem como a sua eficiência operativa e, sobretudo, por aprimorar de forma decisiva a gestão do risco de crédito em todas as suas vertentes – análise, contratação e concessão, acompanhamento e recuperação.

A gestão do risco de crédito, alinhada com as melhores práticas de mercado, compreende um conjunto significativo de iniciativas com uma significativa vertente tecnológica e que simultaneamente exigem o desenvolvimento de competências internas específicas.

As actividades e projectos desenvolvidos permaneceram no entanto amplamente condicionados pela necessária afectação de recursos, tecnológicos e humanos, ao seguimento dos trabalhos de avaliação das carteiras de crédito relativas aos processos de gestão de créditos problemáticos. Esta avaliação desenvolveu-se no âmbito do Programa Especial de Inspeções do sistema financeiro nacional, no contexto do Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal.

O referido programa de assistência avaliou as estratégias, políticas e procedimentos implementados para gerir créditos problemáticos, incluindo a estrutura organizacional adoptada para o efeito, a adequação em número, capacidade e experiência dos recursos afectos a esta estrutura, os processos, sistemas e ferramentas utilizados para identificar, gerir e acompanhar os créditos problemáticos, bem como os mecanismos de controlo interno e de garantia de qualidade e os sistemas de incentivos aplicados nos processos de recuperação.

Os resultados alcançados permitiram concluir que o Grupo CA utiliza, na generalidade dos aspectos analisados, as metodologias adequadas à sua dimensão e perfil de risco. Foi no entanto detectada a necessidade de promover melhorias em áreas pontuais, para as quais se iniciou a pronta adopção das adequadas medidas correctivas.

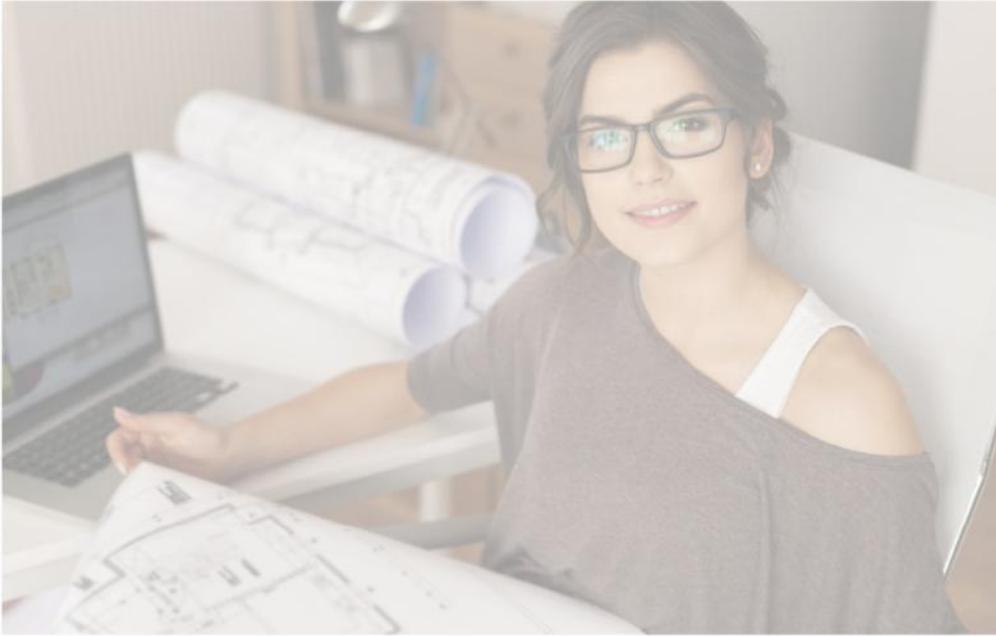
### Acções de gestão de risco realizadas

Ferramenta de Gestão de Garantias  
Central de Balanços  
Sistema de Gestão de Limites de Crédito  
Solução de Propostas e *Credit Scoring*  
Modelo de *Scoring* Comportamental de Cartões de Crédito  
Infra-Estrutura de Suporte ao Risco (*Datamart* de imparidade e de capital)  
*Framework* Corep / Finrep  
Imparidades de Crédito  
Modelo de Rating para Empresas  
Plano de Financiamento e de Capital  
Testes de Esforço  
Sistema de Controlo Interno  
Risco de Concentração  
Processo de auto-avaliação da adequação do Capital Interno  
Planos de Recuperação

Para maior pormenor sobre as acções mencionadas, deverá ser consultado o Relatório e Contas 2013 Consolidado do Grupo Crédito Agrícola.

*“Os nossos Clientes são maioritariamente pequenos e médios investidores e o papel das instituições financeiras é proteger os interesses patrimoniais dessas pessoas. Temos uma unidade de gestão de activos financeiros muito especializada e é essencial distinguirmo-nos pela nossa competência e eficiência.”*

Eduardo Augusto Pombo Martins  
Presidente do Conselho de Administração da CA Gest



# PRONÚNCIA LOCAL



## Apoio às Comunidades Locais

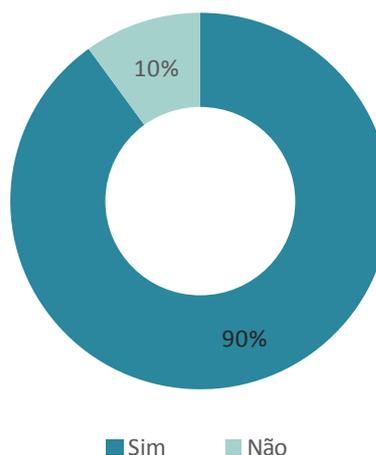
<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 83%	<b>Limite</b>	Externo
<b>Enquadramento</b>	O apoio a iniciativas de cariz desportivo, cultural e social é um factor diferenciador do Grupo CA na medida em que é, simultaneamente, reflexo e garante da forte ligação entre as CCAM e as comunidades em que se inserem.		
<b>Gestão</b>	Avaliação dos pedidos de apoio recebidos e alocação dos recursos disponíveis de acordo com o mérito dos projectos e iniciativas.		
<b>Avaliação</b>	<p>Monitorização dos montantes concedidos por tipologia de entidade beneficiária.</p> <p>G4-FS13   Pontos de acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por tipo.</p> <p>G4-FS14   Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.</p>		

A responsabilidade para com a Comunidade é, e sempre foi, um imperativo da conduta do Crédito Agrícola, cuja criação teve como propósito fazer face às necessidades dos agricultores, contribuindo assim para o desenvolvimento das comunidades locais.

Numa altura de crise económica como a que o país atravessa, o apoio que o Grupo mantém, não só no sector agrícola, mas também a projectos e iniciativas de Instituições Sociais, de Corporações de Bombeiros, ou à Educação, assume uma importância ainda maior.

Em 2013 a esmagadora maioria das entidades que compõem o Grupo Crédito Agrícola concedeu apoios sob a forma de patrocínios e donativos, apoios esses que abrangeram mais de 3.000 entidades, num montante total superior a 2,5 milhões de euros.

Entidades que concederam apoios



*“Os auditórios estão sempre disponíveis para formações, apoiando a dinâmica local. Contribuir para a comunidade faz parte dos nossos objectivos.”*

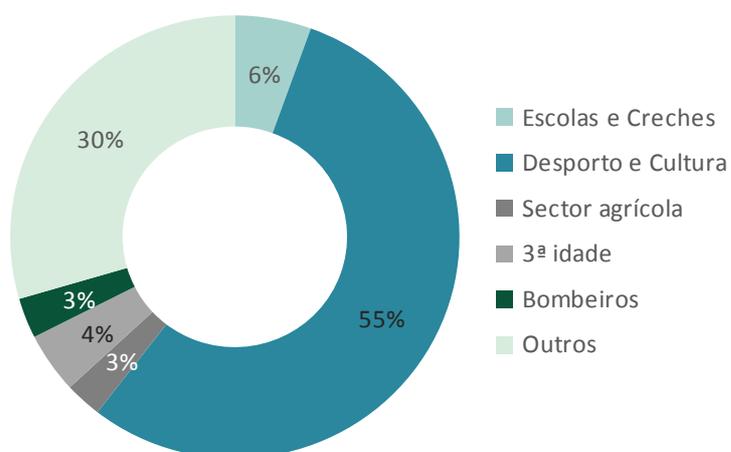
Carlos Courelas  
Presidente do Conselho Geral e de Supervisão da Caixa Central do Crédito Agrícola

Pese embora a dificuldade em estabelecer uma comparação rigorosa com valores anteriormente reportados, os 2,5 milhões de euros apurados representam um acréscimo de aproximadamente 39% relativamente ao ano de 2012.

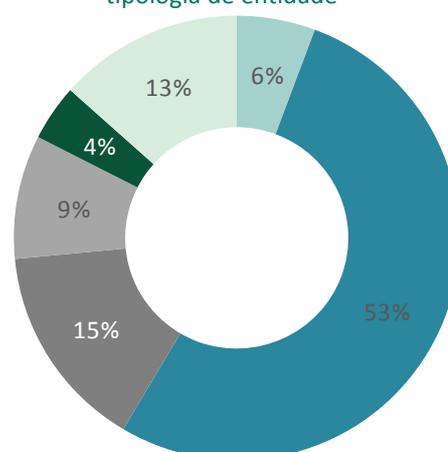
**2,5 milhões de euros de apoio às comunidades locais**

Os apoios concedidos assumiram tanto a forma monetária, como a de donativos em género (material escolar e desportivo, equipamento informático, etc.), tendo sido aplicados na construção, conservação e reparação de equipamentos sociais fundamentais, creches e escolas, centros de dia, lares e quartéis de bombeiros, bem como em iniciativas de dinamização cultural, valorização do património e qualificação de pessoas.

Tipologia das entidades apoiadas



Distribuição do montante concedido por tipologia de entidade



## ECONOMIA SOCIAL

A economia social representa em Portugal 2,8% da economia nacional e 5,5% do emprego, envolvendo mais de 55 mil entidades, entre as quais 2.260 cooperativas. Neste particular, o Crédito Agrícola contribui com um registo bastante relevante, representando 30% do VAB (Valor Acrescentado Bruto).

Estes dados, apresentados em 2013, foram apurados no âmbito da Conta Satélite da Economia Social e reportam-se ao ano de 2010, num projecto-piloto coordenado pelo INE e pela CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social.

## Alguns exemplos dos apoios concedidos pelo Crédito Agrícola nas comunidades locais onde se insere

**Fundação Caixa Agrícola do Noroeste**  
Atribuição de 5 Bolsas de Estudo, por Mérito e Carência Económica, no valor de 1.000€ cada.

**CCAM Coimbra**  
Apoio de 1.500€ à Fundação ADPF - Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional de Miranda do Corvo, entidade que assume a prestação de serviços muito relevantes à comunidade local, com particular incidência sobre a população mais desprotegida, nomeadamente pessoas portadoras de dificuldades mentais e motoras, idosos, desempregados e crianças. A fundação tem ainda uma biblioteca itinerante e um Parque Biológico

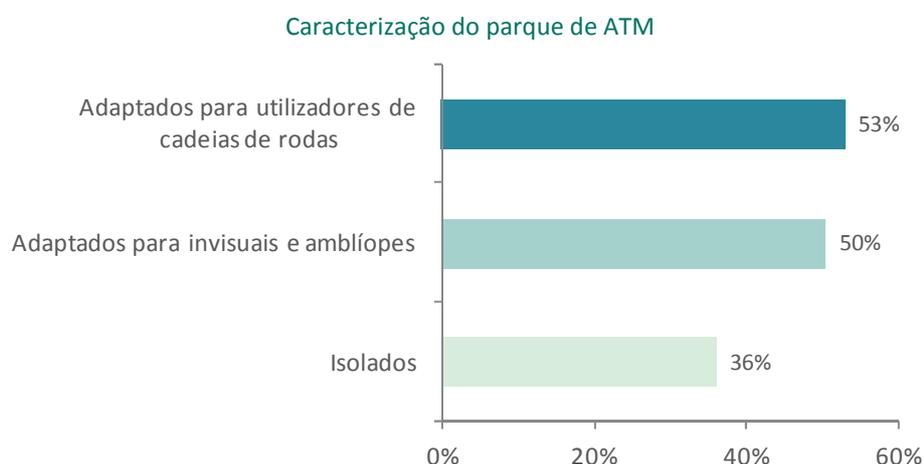
**CCAM Bragança e Alto Douro**  
Relançamento do Programa de Incentivos às Instituições Particulares de Solidariedade Social das dioceses Bragança-Miranda e Vila Real, com a atribuição anual de 25 mil euros. Todas as candidaturas são avaliadas por um júri independente, constituído para o efeito.  
No decurso dos 9 edições já realizadas foram distribuídos cerca de 300 mil euros, repartidos por 40 instituições.

**CCAM Costa Azul**  
Apoio de 10.000€ para as obras de melhoria e restauro integral da Capela Mortuária de Santiago do Cacém, permitindo agora o acolhimento condigno das pessoas.

## PROXIMIDADE

Apesar de marcar presença em todo o território de Portugal Continental e Região Autónoma dos Açores, é fora das duas maiores áreas metropolitanas que o Crédito Agrícola tem uma presença mais forte, com uma quota de mercado que em algumas zonas do país é superior a 15%. Em alguns casos a única ligação da economia local ao sistema financeiro é feita através da Rede do Crédito Agrícola, ou através de equipamentos – ATM, Balcões Automáticos e POS – instalados pelas Caixas Agrícolas.

Em 2013 o número de ATM geridos pelo Crédito Agrícola registou um aumento de 1,3% passando para um total de 1.442, o que representa um reforço da quota de mercado de 0,5 p.p.. Igualmente de destacar é o facto de mais de um terço dos nossos ATM se encontrar ao serviço de povoações isoladas.



Por outro lado, o isolamento dos ATM levanta alguns problemas de segurança, pelo que foi desenhada uma estrutura-tipo, em betão armado, para equipamentos instalados fora de ambiente bancário. Durante o ano de 2013 este tipo de estrutura foi já implementado em 6 equipamentos.

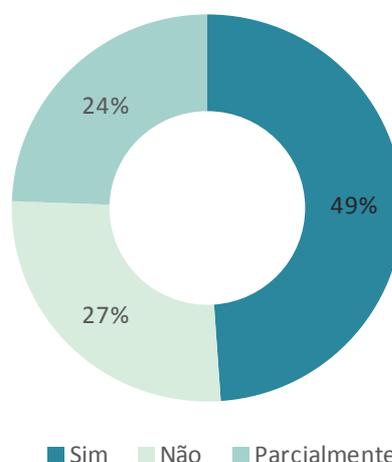
*“Há cerca de 250 agências do Crédito Agrícola onde mais nenhum outro banco quer estar. Há 400 ATM em locais isolados, inseridos nas Juntas de Freguesia. Há agências com 1 ou 2 pessoas, não dão lucro, não dão prejuízo, o espírito é servir a comunidade.”*

Carlos Courelas  
Presidente do Conselho Geral e de Supervisão da Caixa Central do Crédito Agrícola

Contando com uma rede de 683 agências, a acessibilidade das instalações é um factor importante para o Crédito Agrícola.

No final de 2013 cerca de 50% das instalações já contavam com acessos adequados para pessoas com mobilidade reduzida, havendo a preocupação de melhorar esta situação em todas as intervenções que são efectuadas nas agências ou edifícios sob a responsabilidade do Grupo.

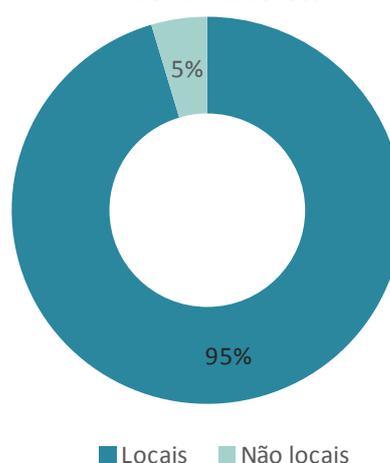
Agências e edifícios com acessos para pessoas com mobilidade reduzida



Outro aspecto relevante da proximidade das Caixas de Crédito Agrícola às comunidades em que se inserem é não só a contratação de Colaboradores a nível local, como também a propriedade e a gestão das Caixas ser feita quase exclusivamente por elementos pertencentes à comunidade local.

Entendendo por pertença à comunidade local o facto de ser natural do concelho e/ou nele residir à data da sua contratação, verificamos que a quase totalidade dos administradores, cerca de 95%, se enquadra neste critério.

Administradores pertencentes à comunidade local



## Apoio à Economia Local

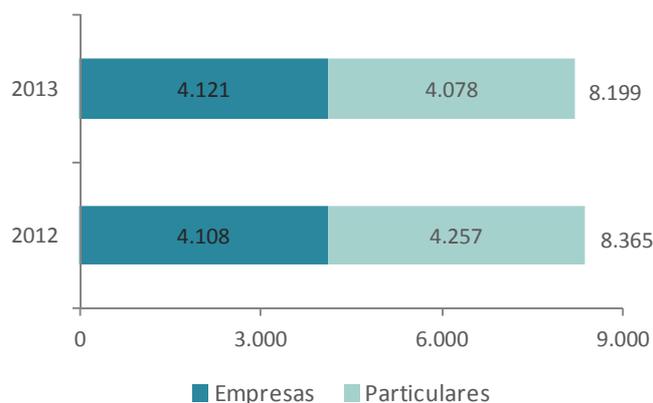
<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 76%	<b>Limite</b>	Interno
<b>Enquadramento</b>	O apoio à economia local é um factor diferenciador do Grupo CA na medida em que é, simultaneamente, reflexo e garante da forte ligação entre as CCAM e os agentes económicos das comunidades em que se inserem.		
<b>Gestão</b>	Desenvolvimento de soluções de financiamento competitivas que permitam o reforço do posicionamento do Grupo CA no apoio a projectos de investimento no sector primário.		
<b>Avaliação</b>	Monitorização da evolução da carteira de crédito do SICAM.		

A carteira de crédito do SICAM registou um decréscimo de -2,0%, tendo passado de 8.365 milhões de euros em 2012 para 8.199 milhões em 2013.

Esta quebra ficou a dever-se ao crédito a particulares, o qual registou uma redução de 4,2%, em consequência do ambiente recessivo da economia, com o aumento do desemprego, a diminuição do poder de compra e o aumento dos factores de incerteza.

Em sentido contrário esteve o crédito a empresas que, apesar da quebra generalizada no sector bancário, aumentou 0,3% no SICAM. Este crescimento, embora reduzido, deve-se sobretudo a um aumento dos financiamentos, nomeadamente do papel comercial, fruto do trabalho comercial efectuado por parte da Caixa Central.

Evolução do crédito a Empresas e Particulares (M€)



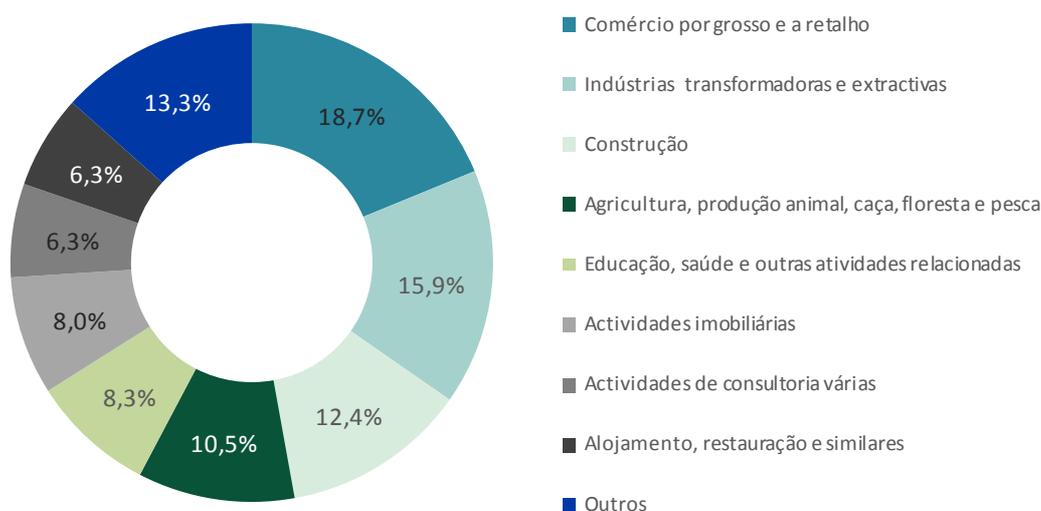
*“A percepção nos centros urbanos é que o Crédito Agrícola é um banco rural, que é um banco de agricultores. A sua génese é a agricultura mas estamos presentes e empenhados no desenvolvimento de todas as regiões, sejam rurais ou urbanas.*

*Somos um banco universal, para o desenvolvimento sustentável de todas as comunidades onde nos inserimos.”*

Licínio Pina  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central do Crédito Agrícola

O sector de actividade com maior peso na carteira de crédito do SICAM, representando quase um quinto do total, é o comércio por grosso e a retalho, o qual inclui igualmente a reparação de veículos automóveis e motociclos. Igualmente relevantes são os sectores das indústrias transformadoras e extractivas, da construção e da agricultura.

Distribuição da carteira de crédito por sector de actividade

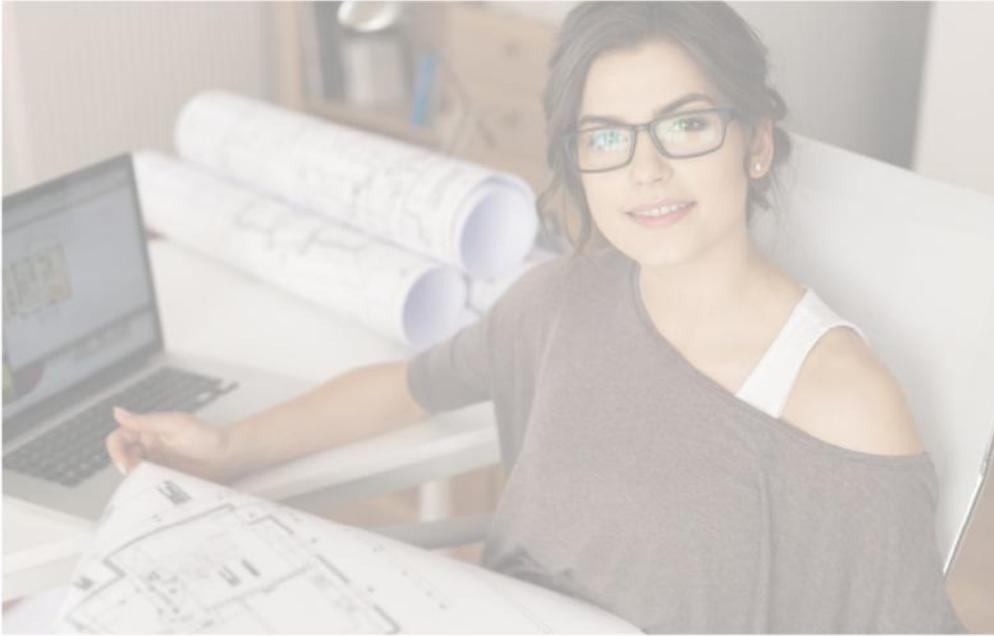


A aposta do Crédito Agrícola no sector primário deve ser realçada, uma vez que representa mais de 10% do total, comparando com uma média de apenas 2% de peso na restante banca nacional. Por outro lado, a menor concentração de crédito no sector da construção e das actividades imobiliárias, face ao resto da banca, deve igualmente ser realçada, uma vez que este sector registou um aumento significativo no crédito vencido devido à actual crise financeira.

Para maior pormenor sobre a evolução do crédito poderá consultar o Relatório e Contas 2013 Consolidado do Grupo Crédito Agrícola.

*“Pelo posicionamento do Crédito Agrícola no meio rural, próximo das pequenas e médias empresas, pela distribuição territorial que tem, é inquestionável que do ponto de vista da sustentabilidade já tem uma função no desenvolvimento económico e social muito relevante.”*

Luís Mira  
Presidente da INOVISA



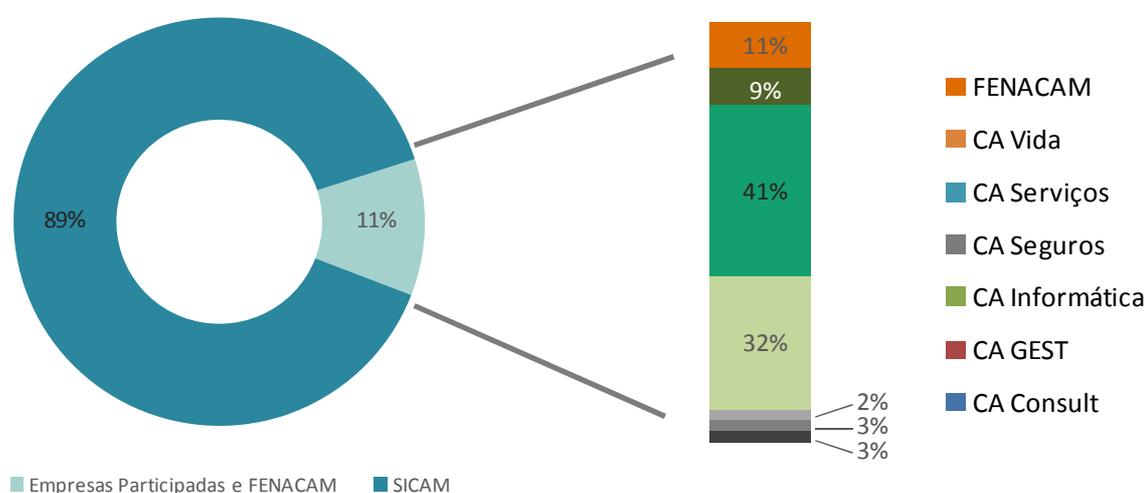
# RELAÇÕES FORTES



## Caracterização dos Colaboradores

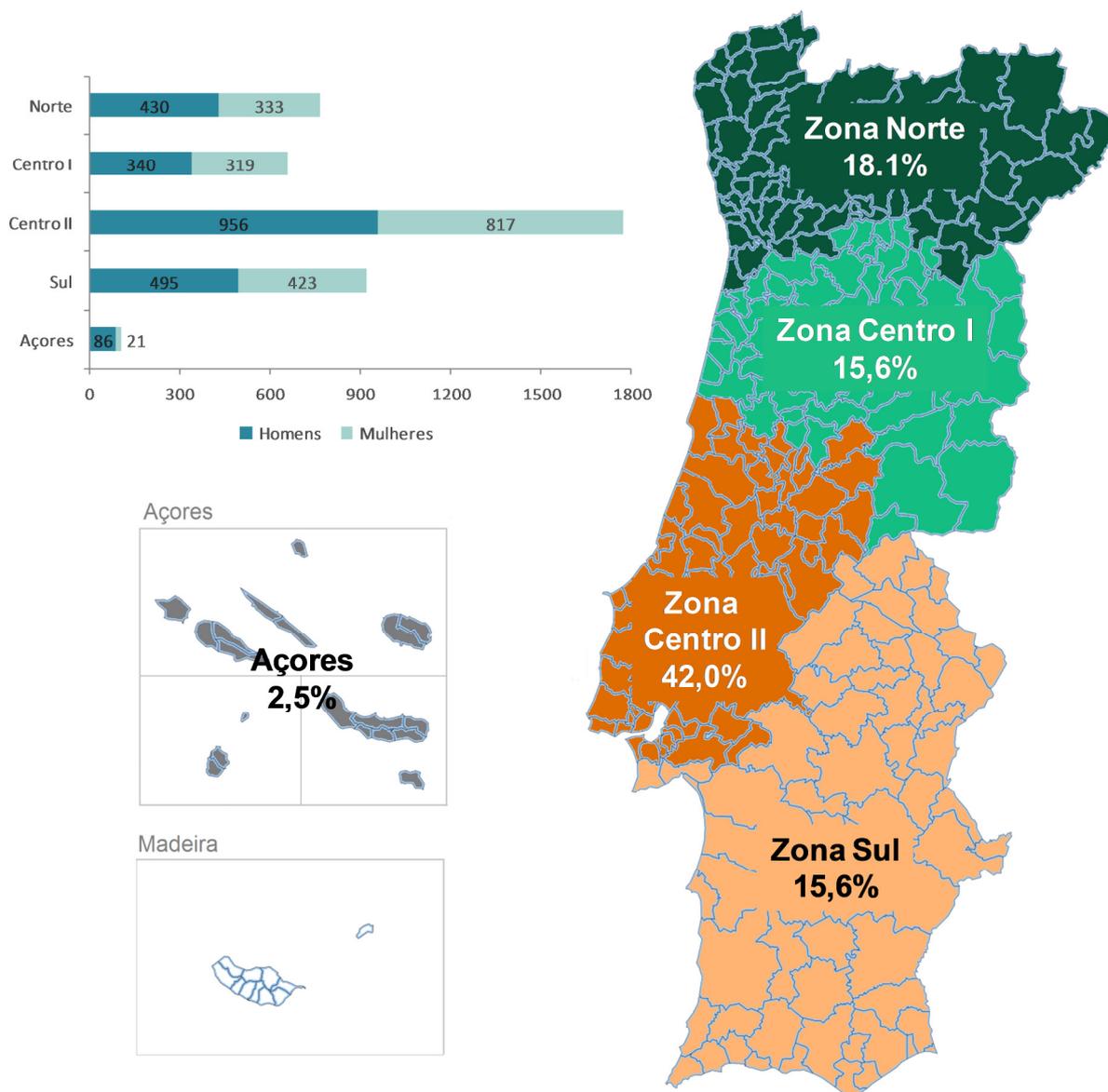
No final de 2013, o Grupo Crédito Agrícola contava com 4.220 Colaboradores, estando a maior parte dos mesmos, 3.764 mais precisamente, afectos à Caixa Central e Caixas Associadas (SICAM). Os restantes 456 Colaboradores encontravam-se afectos às 6 Empresas Participadas do Grupo e à FENACAM.

Distribuição dos Colaboradores pelo SICAM, Empresas Participadas e FENACAM



O Grupo encontra-se presente em todo o território de Portugal Continental e Açores, assegurando uma presença efectiva e de proximidade às populações locais. Na Zona Centro II, a qual inclui a Grande Lisboa, encontram-se cerca de 42% do total de Colaboradores do Grupo. Esta concentração de trabalhadores deve-se, em grande parte, à elevada densidade populacional de muitos dos Municípios abrangidos, assim como ao facto de os serviços da Caixa Central, das sedes das Empresas Participadas e FENACAM se localizarem em Lisboa.

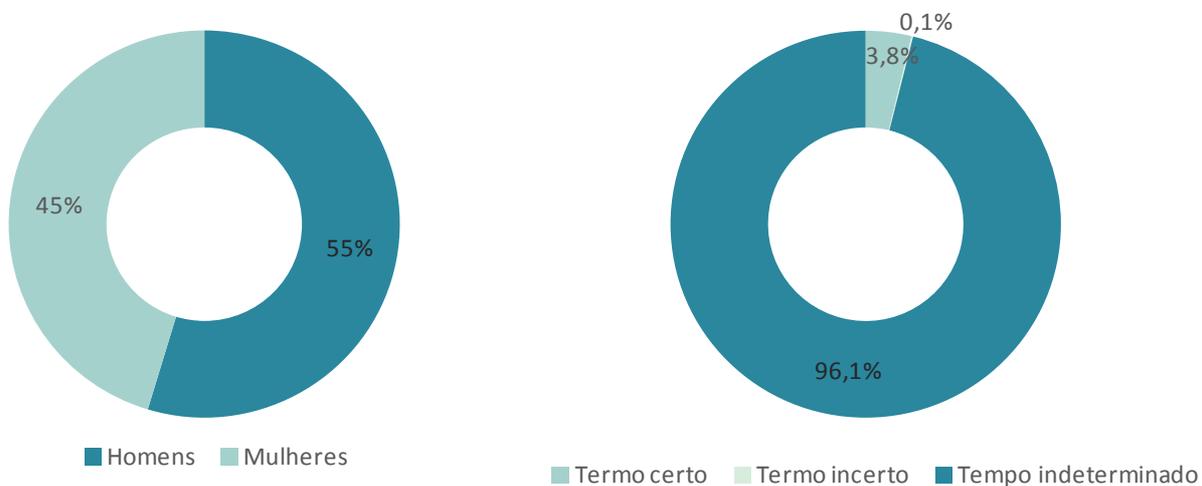
Distribuição geográfica e por género dos Colaboradores



A maioria dos Colaboradores do Grupo, cerca de 55%, pertence ao sexo masculino, embora se possa afirmar que existe equilíbrio na sua distribuição por género.

No que diz respeito ao contrato de trabalho, verifica-se que a quase totalidade dos Colaboradores, mais de 96%, possui um vínculo por tempo indeterminado ao Grupo. Este factor contribui, de forma decisiva, para uma maior estabilidade do Grupo e para um sentimento de pertença e segurança dos Colaboradores, com evidente reflexo no seu compromisso para com a organização.

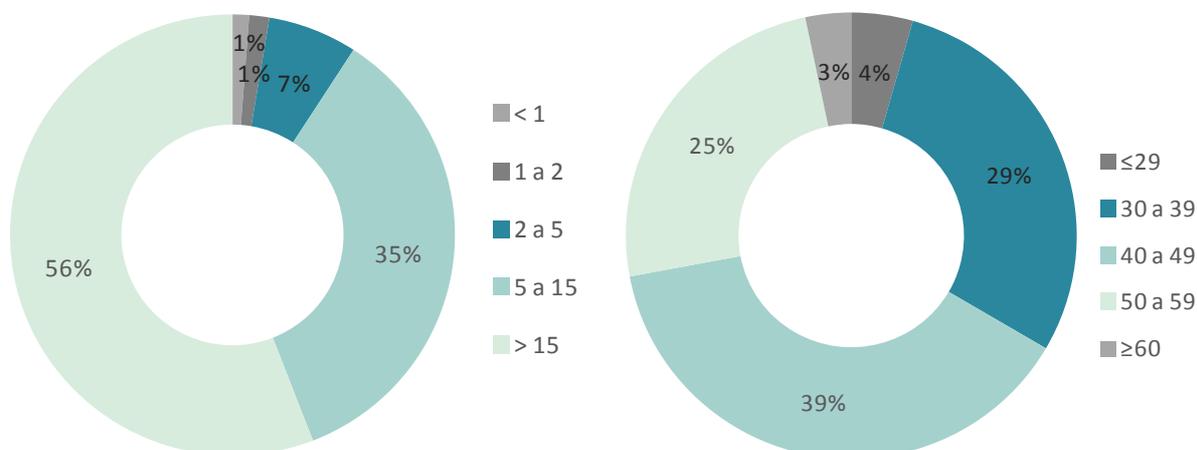
Caracterização do efectivo de acordo com o género e contrato de trabalho



Reflexo da já mencionada estabilidade que o Grupo Crédito Agrícola apresenta, verifica-se que a maioria dos Colaboradores, cerca de 56%, possui mais de 15 anos de antiguidade no Grupo.

Embora exista alguma predominância da faixa etária 40 a 49 anos, com cerca de 39% dos Colaboradores, existe um relativo equilíbrio entre a juventude e a experiência dentro do Grupo. Apenas as faixas etárias que representam os extremos, ou seja, o grupo com menos de 29 anos e o grupo com mais de 60 anos, apresentam uma percentagem relativamente baixa, 4 e 3 pontos percentuais, respectivamente.

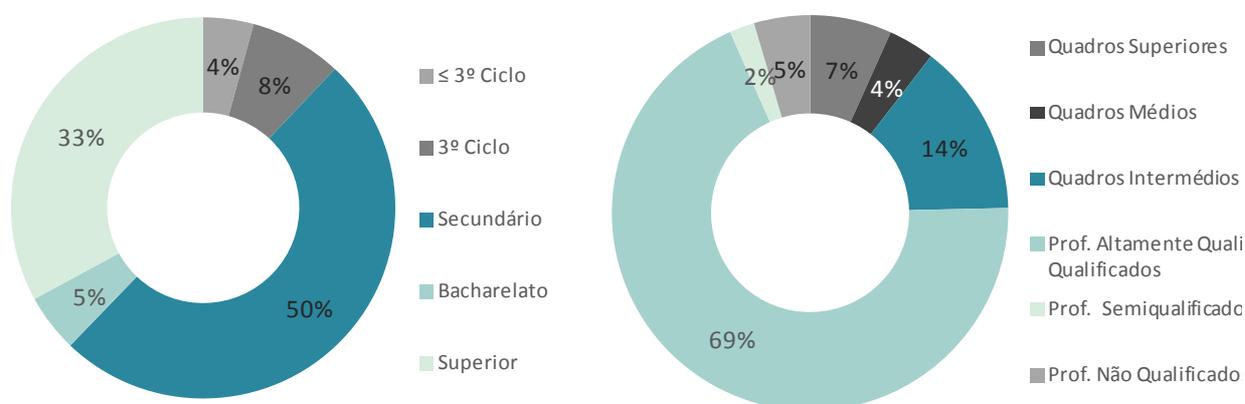
Caracterização do efectivo de acordo com a sua antiguidade no Grupo e faixa etária



Ao nível das habilitações literárias, verifica-se que o Ensino Secundário e o Ensino Superior são os níveis onde se encontram a grande maioria dos Colaboradores do Grupo, representando 50 e 33% do total, respectivamente.

No que diz respeito à distribuição funcional, uma grande maioria dos Colaboradores encontra-se no nível de Profissionais Altamente Qualificados e Qualificados, representando cerca de 69% do total do Grupo.

Caracterização do efectivo de acordo com as suas habilitações literárias e distribuição funcional



*“Criou-se um ambiente de trabalho confortável que faz com que não se esteja a olhar para o relógio sempre à espera da hora de saída.”*

António Castanho  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da CA Vida

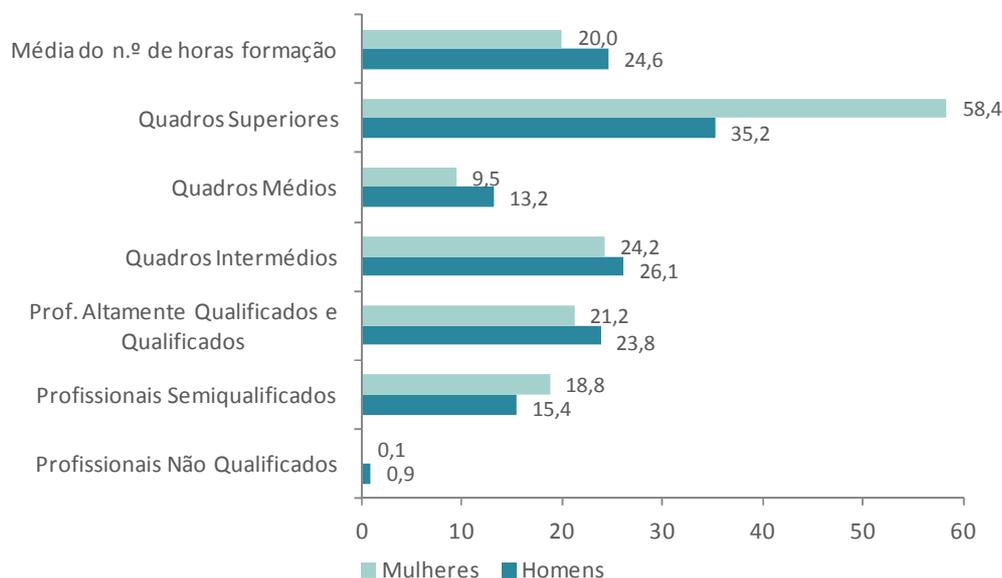
## Formação dos Colaboradores

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 80%	<b>Limite</b>	Interno
<b>Enquadramento</b>	A dimensão e descentralização do Grupo Crédito Agrícola coloca grandes desafios no que diz respeito à gestão dos seus recursos humanos. Este é, no entanto, um desafio fundamental para o sucesso e modernização do Grupo.		
<b>Gestão</b>	Desenvolvimento de planos de formação personalizados, de acordo com a avaliação de desempenho efectuada, distribuição funcional e responsabilidades directas de cada Colaborador.		
<b>Avaliação</b>	G4-LA9   Média de horas de formação anual por colaborador, género e categoria profissional. G4-LA11   Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional.		

O Crédito Agrícola continua a apostar no crescimento profissional dos seus Colaboradores, preparando-os para os desafios que o processo de modernização em curso coloca ao Grupo, tendo criado para o efeito 3 programas formativos:

- FORBASIC | Destinados a novos Colaboradores;
- FORCOORD | Destinado a Colaboradores com funções de coordenação;
- Saberes + | Destinado a Colaboradores com antiguidade superior a 3 anos.

Número médio de horas de formação por distribuição profissional e género



Durante o ano de 2013 foram realizadas aproximadamente 95.000 horas de formação, o que corresponde a uma média de 22,5 horas por Colaborador.

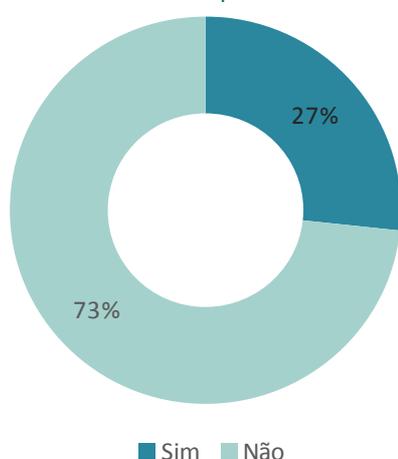
Os principais beneficiários da formação realizada foram Quadros Superiores do Grupo, mas mesmo dentro desta categoria é necessário destacar as mulheres, uma vez que o seu número de horas de formação excedeu em mais de 60% o dos seus colegas homens.

Por outro lado o número de horas de formação realizadas pela categoria Profissionais Não Qualificados ficou abaixo de 1 hora de formação.

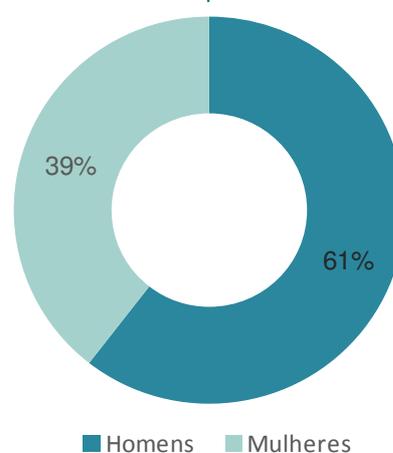
As duas categorias supramencionadas representam no entanto apenas 12% do total dos Colaboradores, sendo a média de horas de formação do Grupo essencialmente determinada pelos valores registados nos Profissionais Altamente Qualificados e Qualificados, os quais representam aproximadamente 69% do total de Colaboradores.

De destacar ainda o facto de 27% das entidades que compõem o Grupo Crédito Agrícola terem apoiado financeiramente a realização de estudos Superiores aos seus Colaboradores, 76 no total, tendo esses apoios recaído maioritariamente sobre Colaboradores homens.

Entidades que apoiaram a realização de estudos superiores



Género dos Colaboradores que beneficiaram dos apoios



O Grupo concede ainda incentivos à formação de especialização (Licenciaturas, Pós-Graduações e Mestrados), bem como incentivos à empregabilidade, concretamente através do apoio ao desenvolvimento de competências complementares. O investimento total realizado pelo Grupo em formação ultrapassou os 500 mil euros.

*“A empresa promove um ambiente positivo e participativo, procurando que haja fluidez de informação e de comunicação, e pode reconhecer-se que temos algum sucesso nisso dentro do grupo.”*

João Pedro Borges  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da CA Seguros

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho tem o importante objectivo de dar a conhecer ao Colaborador, de forma directa e objectiva, quais as áreas do seu desempenho que são mais valorizadas ou que, pelo contrário, têm demonstrado algumas insuficiências.

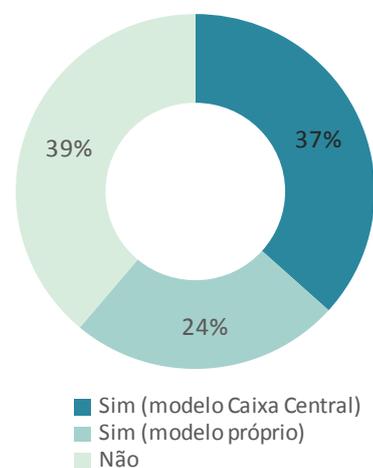
A avaliação acaba igualmente por ser uma dimensão importante da formação, na medida em que permite identificar necessidades formativas dos Colaboradores.

Embora a maioria das entidades que compõem o Grupo já avalie, de forma regular, os seus Colaboradores, o mesmo não se verifica em 39% dos casos.

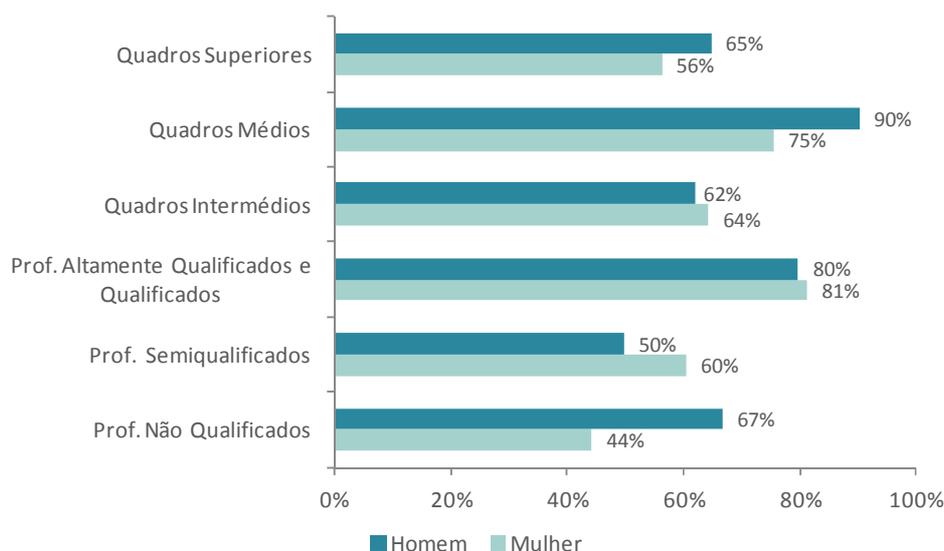
De entre as entidades que procedem à avaliação, a maioria decidiu adoptar o modelo definido e divulgado pela Caixa Central.

De entre as entidades que efectuaram a avaliação de desempenho dos seus Colaboradores, verifica-se que a mesma incidiu sobretudo nas categorias de Quadros Médios e Profissionais Altamente Qualificados e Qualificados, embora a generalidade dos resultados se situe acima dos 50% para todas as categorias.

Práticas de avaliação dos colaboradores



Práticas de avaliação de desempenho por distribuição funcional e género



*“Há uma lógica de co-responsabilização dos trabalhadores e ao mesmo tempo reconhecimento e valorização das pessoas.”*

António Castanho  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da CA Vida

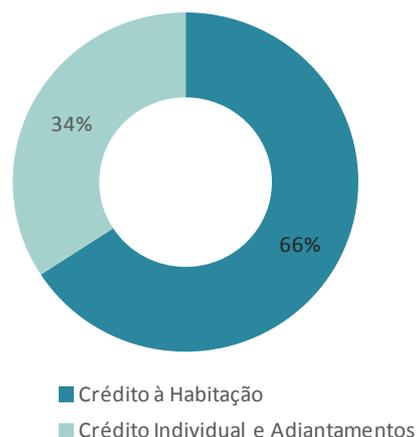
## Benefícios para os Colaboradores

<b>Importância</b>	Essencial • Facilitador • Diferenciador Avaliação dos <i>stakeholders</i> : 80%	<b>Limite</b>	Interno
<b>Enquadramento</b>	Os benefícios concedidos constituem um elemento facilitador na medida em que contribuem para a sua satisfação e bem-estar dos Colaboradores, factores fundamentais para a sua produtividade.		
<b>Gestão</b>	Identificação dos produtos e serviços financeiros nos quais possam ser atribuídas condições especiais aos Colaboradores, bem como estabelecimento de protocolos com entidades terceiras.		
<b>Avaliação</b>	Monitorização dos benefícios concedidos e montantes envolvidos.		

Os Colaboradores do Crédito Agrícola beneficiam de condições especiais em vários produtos e serviços financeiros, nomeadamente:

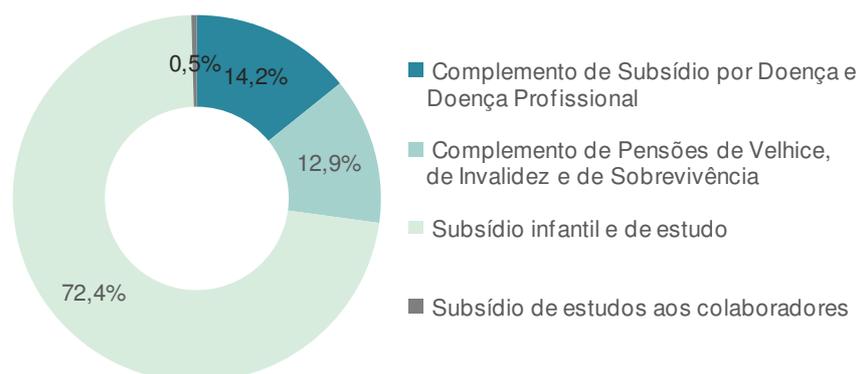
- No recurso ao crédito à habitação;
- Na contratualização de vários seguros;
- Na redução de despesas de manutenção na anuidade dos cartões de crédito e de débito;
- Na redução de despesas de manutenção na emissão de cheques;
- Na isenção de despesas de comissão de manutenção nos depósitos à ordem.

Crédito Concedido a Colaboradores



Em 2013 o crédito total concedido aos Colaboradores do SICAM ultrapassou os 21,4 milhões de euros. O SICAM suportou ainda um conjunto de outras despesas relacionadas com os Benefícios Sociais concedidos aos Colaboradores e às suas famílias, despesas essas que ascenderam a mais de 1,1 milhões de euros.

Repartição das despesas em Benefícios Sociais



### Outros Benefícios Sociais dos Colaboradores do Grupo CA

- Assistência Médica Complementar (SAMS) e cuidados de saúde adicionais.
- Possibilidade de associação ao Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola Mútuo (CCDCAM), o qual proporciona condições preferenciais e descontos em inúmeras instituições e espaços comerciais.
- Acesso a informação jurídico-laboral e filiação sindical.
- Área Social.
- Protocolos na área de benefícios sociais.
- Prémio de antiguidade para os Colaboradores que completem quinze, vinte e cinco e trinta anos de serviço.
- Festa e presente de Natal.

O SICAM subscreveu o Acordo Colectivo de Trabalho Vertical (ACTV) para o Crédito Agrícola (denominado por Acordo Colectivo de Trabalho das Instituições de Crédito Agrícola Mútuo) pelo que os seus empregados ou as suas famílias têm direito a pensões de reforma, invalidez e sobrevivência. No entanto, uma vez que os empregados estão inscritos na Segurança Social, as responsabilidades do SICAM com pensões relativamente aos seus Colaboradores consistem no pagamento de complementos face aos níveis previstos no ACTV.

Para cobertura das suas responsabilidades o SICAM dispõe de um Fundo de Pensões do Grupo Crédito Agrícola, o qual se destina a financiar os complementos de pensões de reforma por velhice ou invalidez e pensões de viuvez e orfandade efectuadas pela Segurança Social.

*“É uma empresa ‘amiga da família’ havendo uma postura amigável em relação a ter filhos. Sendo uma equipa de Colaboradores jovens, têm acontecido muitos nascimentos. Além disso há poucas pessoas a deixar a empresa, o que é um bom indicador do seu bem-estar.”*

João Pedro Borges  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da CA Seguros

## Ambiente – Consumo de Recursos

Uma correcta e eficaz gestão ambiental permite reduzir impactes ambientais, reduzir custos operacionais e dar um exemplo positivo a todos os nossos Colaboradores, Clientes, Parceiros e demais *stakeholders*. É com este racional em mente que o Grupo Crédito Agrícola tem vindo a apostar na gestão ambiental, identificando boas práticas internas e externas e difundindo-as por todas as CCAM e Empresas Participadas.

Uma das temáticas ambientais a que o Crédito Agrícola tem dado especial atenção é o consumo de papel, tendo já desenvolvido uma série de medidas que permitam a sua efectiva redução. Só no ano de 2013 foram consumidas 342,2 toneladas de papel, do qual apenas 1% foi papel reciclado.

Nas reuniões do Conselho de Administração da Caixa Central, por exemplo, o papel foi completamente eliminado. Anteriormente os processos eram organizados em dossiês de informação, de modo a chegarem tão completos quanto possível e permitir o debate dos temas com base em toda a informação necessária. Agora a totalidade do processo encontra-se desmaterializada, sendo suportada por uma solução de Board Meeting a que foi dado o nome de Portal dos Conselhos.

Para além dos ganhos ambientais e económicos óbvios, foram ainda alcançados outros ganhos com este importante passo tecnológico, tais como:

- Transferir o "workflow" de aprovação de novos produtos para o Portal dos Conselhos, algo que trouxe rapidez à preparação de propostas e melhorou o "time-to-market" no lançamento de novos produtos.
- Nas compras centralizadas a informação das propostas passou a estar num mesmo local, acessível para contributos e modificações quase em tempo real, a tempo de garantir melhores negócios.
- A aplicação é "compliant", ou seja, é um sistema auditável que permite facilmente aos accionistas perceberem toda uma lógica de gestão, de forma transparente.

Esta solução tecnológica poderá agora passar para as CCAM, permitindo desta forma reduções substanciais no consumo de papel do Grupo.

Igualmente de destacar em termos ambientais é a certificação de acordo com a Norma NP EN ISO 14001:2012 alcançada pela CA Seguros. As potencialidades das novas instalações, para as quais a empresa se mudou em 2012, foram o elemento catalisador para a implementação e certificação de um Sistema de Gestão Ambiental.

De salientar que em 2011 a CA Seguros já tinha certificado o Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008.



#### Dados relativos à certificação ambiental da CA Seguros

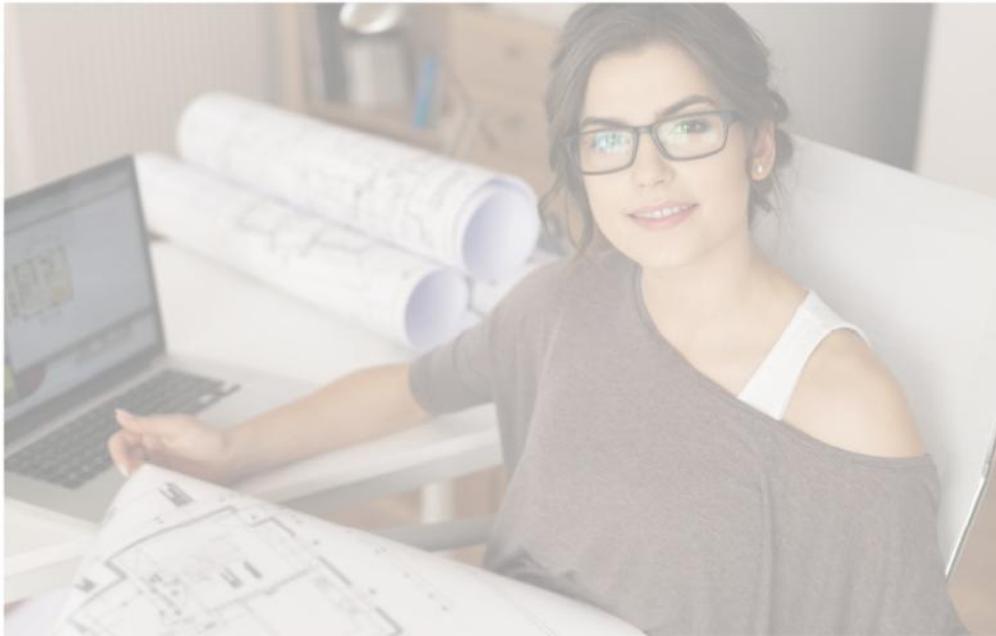
As impressoras foram configuradas para imprimirem, por defeito, em frente e verso.

As instalações detêm a classificação A relativamente ao seu desempenho energético.

A desmaterialização das condições gerais das apólices evitou o consumo de mais de 2.000 resmas de papel A4.

*“Já passou o tempo em que as indústrias poluíam e que ninguém se importava nem preocupava. Nós, apesar de não sermos uma indústria, podemos contribuir para a redução da pegada de carbono a nível nacional. O Crédito Agrícola tem levado a sério a sustentabilidade, implementando práticas de protecção ambiental na sua actividade tendo, por exemplo, conseguido reduzir fortemente o seu consumo de papel.”*

Licínio Pina  
Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central do Crédito Agrícola



## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES



## Sobre o Relatório

O presente documento corresponde ao 5º Relatório de Sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola, publicado de forma anual e referente ao período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2013.

No processo de preparação do relatório foram seguidas as directrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4, para a opção de “*in accordance – Core*”. Foi igualmente considerado o Suplemento Sectorial para o Sector Financeiro (FSSS) da GRI.

No âmbito do relatório foram consideradas as seguintes entidades:

- Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), sistema financeiro privado, de natureza cooperativa, constituído por 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) e pela Caixa Central (a listagem completa das CCAM pode ser consultada no Relatório e Contas do Grupo CA);
- As principais Empresas Participadas (CA Consult, CA Gest, CA Informática, CA Seguros, CA Serviços e CA Vida);
- FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

As demonstrações financeiras consolidadas do Grupo CA incluem ainda outras entidades, podendo este comparativo ser feito com recurso ao Relatório e Contas.

A actuação do Grupo Crédito Agrícola abrange o território de Portugal Continental e a Região Autónoma dos Açores, tendo centralizadas na Caixa Central, sediada em Lisboa, as funções de liderança em matéria de orientação e representação financeira do Grupo Crédito Agrícola.

De salientar que este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo CA onde foi efetivamente possível apresentar a informação da totalidade das CCAM. Por esta razão optou-se, na maior parte dos casos, por não apresentar informação referente a anos anteriores.

Procurou-se não duplicar a informação disponibilizada noutros suportes de comunicação do Grupo Crédito Agrícola, pelo que a leitura deste Relatório de Sustentabilidade deverá ser complementada com a leitura do Relatório e Contas e com a consulta do site [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt).

### Sede

Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L.  
Rua Castilho, 233 - 233 A  
1099-004 LISBOA  
Tel.: 213 809 900 | Fax: 213 855 861

### Questões

Gabinete de Comunicação e Relações  
Institucionais  
[sustentabilidade@creditoagricola.pt](mailto:sustentabilidade@creditoagricola.pt)

## Glossário

**Associados** | Para ser Associado do Crédito Agrícola, é necessário subscrever um mínimo de 100 Títulos de Capital Social, na Agência do Crédito Agrícola do concelho onde se reside ou se tem actividade económica, exceptuando as Agências da Caixa Central, beneficiando de vantagens exclusivas.

**ATM** | Automated Teller Machine (caixa multibanco, terminal bancário). Terminal que permite consultar e movimentar contas bancárias por via electrónica, através de cartão bancário sem a necessidade de um funcionário do banco.

**CCAM** | Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

**Compliance** | Nos âmbitos institucional e corporativo, Compliance é o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as directrizes estabelecidas para o negócio e para as actividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer.

**FENACAM** | Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. A FENACAM é a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola a ser criada com o objectivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar nos mais diversos níveis. É, por excelência, o Órgão de representação política e institucional do Crédito Agrícola, no âmbito nacional e internacional, sendo membro da Associação Europeia de Bancos Cooperativos (Bruxelas), da Confederação Internacional do Crédito Agrícola (Zurique), da União Internacional de Raiffeisen (Bona) e da Aliança Cooperativa Internacional (Genebra).

**PIB** | Produto Interno Bruto, representa a soma (em valores monetários) de todos os bens e serviços finais produzidos numa determinada região (quer sejam países, estados ou cidades), durante um período determinado. O PIB é um dos indicadores mais utilizados na macroeconomia com o objectivo de medir a actividade económica de uma região.

**Rácio Core Tier 1** | Traduz o rácio entre os capitais próprios core do banco (capitais próprios, reservas, acções preferenciais não resgatáveis, etc.) e os activos ponderados pelo risco de crédito. O valor mínimo exigido para este rácio, a atingir pelos Bancos Portugueses e Europeus foi de 9% até Junho de 2012

**Rácio Tier 1** | Traduz o rácio entre o capital do banco e os seus activos ponderados pelo risco. Corresponde aos elementos de capital de maior qualidade, os quais são totalmente absorventes de perdas e precisam de estar sempre disponíveis.

**Rácio Transformação** | Traduz o rácio de créditos sobre os depósitos, o qual espelha o peso do crédito concedido pelas instituições financeiras em função dos seus Depósitos Totais. Os bancos portugueses terão de reduzir o seu rácio de transformação para 120% até 2014.

**SAMS** | Serviço de Assistência Médico Social. São beneficiários do SAMS as pessoas abrangidas pelo IRCT (Instrumentos de Regulamentação Colectiva de Trabalho) do sector bancário.

**SICAM** | Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo. Conjunto das CCAM e da Caixa Central.

**Solvabilidade** | Determina a capacidade da empresa de fazer face aos seus compromissos a médio longo prazo, reflectindo o risco que os seus credores correm, através da comparação dos níveis de Capitais Próprios investidos pelos accionistas, com os níveis de Capitais Alheios aplicados pelos credores.

**Stakeholder** | Qualquer entidade que afecta e/ou é afectada pela actividade de uma organização.

# Índice GRI

## CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

INDICADOR		LOCALIZAÇÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<b>Estratégia e Análise</b>			
G4-1	Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	Pág. 3	Não
<b>Perfil Organizacional</b>			
G4-3	Nome da organização	Pág. 48	Não
G4-4	Principais produtos e serviços	Págs. 7 e 8 Soluções para particulares em: <a href="http://www.creditoagricola.pt/CAI/">http://www.creditoagricola.pt/CAI/</a> Soluções para empresas em: <a href="http://www.creditoagricola.pt/CAI/Empr esas">http://www.creditoagricola.pt/CAI/Empr esas</a>	Não
G4-5	Localização da sede da organização	Pág. 48	Não
G4-6	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	Pág. 48	Não
G4-7	Tipo e natureza legal de propriedade	Pág. 48	Não
G4-8	Mercados servidos	Págs. 33 e 34	Não
G4-9	Dimensão da organização	Págs. 9, 18 e 33	Não
G4-10	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género	Págs. 36 a 38	Não
G4-11	Porcentagem de colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva	Pág. 44	Não
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização	Pág. 18	Não
G4-13	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação accionista ou cadeia de fornecedores da organização	Fusão entre a CCAM de Oliveira de Azeméis e a CCAM de Estarreja, da qual resultou a CCAM Oliveira de Azeméis e Estarreja, C.R.L.	Não
G4-14	Abordagem ao princípio da precaução	Págs. 25 e 26	Não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	As referidas no âmbito do Código de Conduta, disponível em: <a href="http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/">http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/</a>	Não
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	Pág. 7	Não
<b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>			
G4-17	Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas que não se encontrem abrangidas pelo presente relatório	Ver Relatório e Contas, pág. 17 para lista das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas. Pág. 48	Não
G4-18	Processo adoptado para definição do conteúdo do relatório e limites dos Aspectos	Págs. 10 a 12	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Pág. 11	Não
G4-20	Limite de cada Aspecto material dentro da organização	Págs. 14, 17, 19, 23, 25, 28, 33, 40 e 43	Não
G4-21	Limite de cada Aspecto material fora da organização	Págs. 14, 17, 19, 23, 25, 28, 33, 40 e 43	Não
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Pág. 48	Não
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos Aspectos	As decorrentes da transição para as directrizes G4 da GRI.	Não

Envolvimento com <i>Stakeholders</i>			
G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	Pág. 10	Não
G4-25	Base para identificação e selecção de <i>stakeholders</i>	Pág. 10	Não
G4-26	Abordagem adoptada para envolvimento com <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	Págs. 10 a 12	Não
G4-27	Principais questões e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> como resultado do processo de envolvimento e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas	Págs. 11 e 12	Não
Perfil do Relatório			
G4-28	Período coberto pelo relatório	Pág. 48	Não
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	Relatório de Sustentabilidade 2012	Não
G4-30	Ciclo de publicação de relatórios	Pág. 48	Não
G4-31	Contactos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	Pág. 48	Não
G4-32	Opção “de acordo” escolhida pela organização e respectivo índice do conteúdo da GRI	Pág. 48 Presente tabela	Não
G4-33	Política e práticas correntes adoptadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Não foi solicitada a verificação externa do relatório.	Não
Governance			
G4-34	Estrutura de governo da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado	Pág. 8	Não
Ética e Integridade			
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Pág. 9	Não

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

INDICADOR	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Indicadores de Desempenho Económico			
Aspecto: Portfólio de Produtos			
Formas de Gestão			
G4-F56	Porcentagem do portfólio por linhas de negócio, região, dimensão e sector	Págs. 33 e 34	Não
Aspecto: Desempenho Económico			
Formas de Gestão			
G4-EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	Págs. 17 e 18	Não
Aspecto: Presença no Mercado			
Formas de Gestão			
G4-EC6	Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes	Pág. 32	Não
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos			
Formas de Gestão			
G4-EC7	Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infra-estruturas e serviços apoiados	Págs. 28 a 30	Não

<b>Indicadores de Desempenho Ambiental</b>				
<b>Aspecto: Materiais</b>				
G4-EN1	Consumo total de materiais por peso ou volume	Pág. 44		Não
G4-EN2	Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	Pág. 44		Não
<b>Indicadores de Desempenho Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno</b>				
<b>Aspecto: Emprego</b>				
Formas de Gestão		Pág. 43		Não
G4-LA2	Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	Pág. 43 e 44		Não
<b>Aspecto: Formação e Educação</b>				
Formas de Gestão		Pág. 40		Não
G4-LA9	Média de horas de formação anual por colaborador, género e categoria profissional	Pág. 40 e 41		Não
G4-LA11	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional	Pág. 42		Não
<b>Indicadores de Desempenho Social – Sociedade</b>				
<b>Aspecto: Comunidade</b>				
Formas de Gestão		Pág. 28		Não
G4-SO2	Operações com impactes negativos nas comunidades locais	Não foram identificadas operações de financiamento com impactes negativos nas comunidades locais.		Não
G4-FS13	Pontos de acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por tipo	Pág. 31		Não
G4-FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	Pág. 32		Não
<b>Indicadores de Desempenho Social - Responsabilidade pelo Produto</b>				
<b>Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços</b>				
Formas de Gestão		Pág. 19		Não
G4-PR5	Resultados de avaliação de satisfação de clientes	Págs. 19 e 20		Não
G4-FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	Pág. 24		Não
<b>Aspecto: Comunicação de Marketing</b>				
Formas de Gestão		23		Não
G4-PR7	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado	Não se registaram não-conformidades.		Não

**FICHA TÉCNICA**

**Propriedade:** Grupo Crédito Agrícola

**Direcção:** Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

**Consultores:** BSD Consulting Portugal