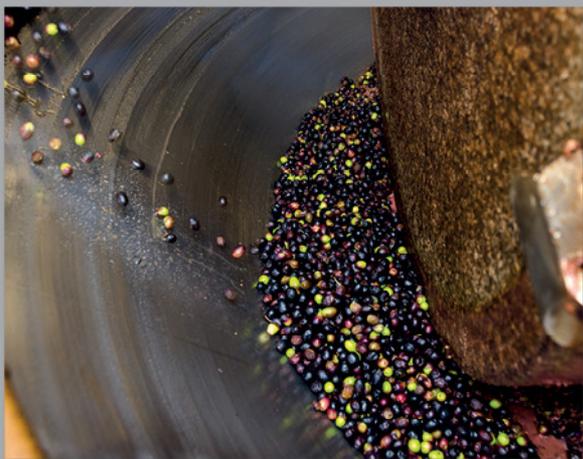




RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



2014



Crédito Agrícola

O Banco nacional
com pronúncia local

Desde 1911

ÍNDICE

1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central de Crédito Agrícola	
2. Valores que nos Diferenciam	
2.1 O Grupo CA (Empresas Missão Valores Onde Estamos).....	5
2.2 Iniciativas em Destaque.....	9
3. Banca Responsável	
3.1 Solidez Económica.....	12
3.1.1. Enquadramento Macroeconómico	
3.1.2. Evolução Geral da Actividade do Grupo de Crédito Agrícola	
3.2 Democracia no Modelo de Governo.....	18
3.2.1. O Crédito Agrícola e o Cooperativismo	
3.2.2. Modelo de Governo	
3.3 Segurança na Nossa Actuação.....	21
3.3.1. Modelo de Compliance	
3.3.2. Gestão de Risco	
4. Banca Inovadora e Universal	
4.1 Relações de Confiança com os Nossos Cliente.....	25
4.1.1. Avaliação da Satisfação	
4.1.2. Provedor do Cliente	
4.2 Modernidade e Inovação nos Produtos que Oferecemos.....	28
4.2.1. Evolução dos Principais Produtos e Soluções	
4.2.2. Produtos com Benefícios Sociais e Ambientais	
5. Banca de Proximidade	
5.1 Proximidade da Economia Real.....	35
5.1.1. Mapa de Agências e Parque ATM	
5.1.2. Empregabilidade Local	
5.1.3. Compras Locais	

5.2 Ajuda Mútua no Desenvolvimento	37
5.2.1. Seminários e Prémio Inovação CA	
5.2.2. Concurso de Vinhos	
5.2.3. Patrocínios e Feiras	
5.3 Solidariedade para com as Comunidades Locais e para com os Colaboradores	42
5.3.1. Principais Áreas Apoiadas e Tipologias de Apoio	
5.3.2. Literacia Financeira	
5.4 Responsabilidade Social Interna	49
5.5 Equidade na Gestão do Capital Humano	51
5.5.1 Equipa Grupo CA	
5.5.2 Formação	
5.5.3 Avaliação de Desempenho	
5.5.4 Benefícios	
5.5.5 Encontro Anual	

6. Sobre o Relatório

6.1 Temas Materiais	59
6.2 Tabela GRI	62
6.3 Glossário	67

Nota Prévia

O 6.º relatório de sustentabilidade do Grupo CA (em seguida denominado Grupo CA) constitui um exercício de transparência para com o mercado sobre as iniciativas voluntárias de sustentabilidade que desenvolve e respectivo desempenho.

Dado que as iniciativas de sustentabilidade do Grupo CA emergem da sua identidade cooperativista, e dos valores que daí decorrem, o relatório, com a informação associada a cada dimensão que a sustentabilidade comporta, encontra-se estruturado segundo os valores do Grupo CA. Ao longo de mais de 100 anos, têm sido eles o fundamento das soluções financeiras que disponibilizamos, do nosso posicionamento como parceiro próximo e conhecedor da comunidade local, e parte interessada na promoção do desenvolvimento da economia local e do bem-estar social. São os nossos valores que ditam também a nossa dimensão de empresa-cidadã, e a responsabilidade com que actuamos no nosso negócio perante todas as partes interessadas.

CAPÍTULO 01

Mensagem

O Crédito Agrícola é o único Banco Cooperativo Nacional e preserva muito os seus princípios de solidariedade, proximidade, confiança e responsabilidade social.

É com esta matriz que o grupo se orienta na atividade bancária e promove o desenvolvimento sustentável das regiões onde opera.

Nesta perspetiva o Grupo CA deu continuidade em 2014 à sua actuação de agente económico que pratica banca responsável, inovadora e universal. Esta atitude permitiu apresentar um resultado positivo de 27 milhões de euros que, compara bem, no mercado em contexto de crise económica e financeira em que o País mergulhou nos últimos anos.

O modelo de governo do grupo é descentralizado, autónomo e solidário. O princípio da solidariedade entre as unidades de negócio do grupo permite que um seja responsável por todos e todos por um, fazendo deste princípio o “cimento” do grupo e o seu valor mais intrínseco.

Os produtos financeiros disponíveis junto da nossa rede de mais de 600 balcões respondem por uma matriz comum de confiança, garantindo aos nossos cliente a valorização dos seus ativos e as melhores ofertas para as suas necessidades. É com esta valorização que garantimos a prática de uma banca de confiança e solidária.

A actuação do grupo CA faz-se em nicho de mercado e vemos oportunidades onde outros encontram dificuldades. Esta diferenciação permite ao Grupo CA gerar dinâmicas de crescimento económico das localidades onde em muitos casos temos estabelecimentos que são o único ponto de contacto bancário para as pessoas que por dificuldade de mobilidade não teriam essa facilidade, face também à sua pouca aptidão para utilização de serviços disponibilizados por via remota, mas que o Crédito Agrícola, também oferece com um elevado índice de qualidade.

A banca de proximidade praticada pelo Crédito Agrícola, vista no conceito não de estar perto mas de captar e distribuir riqueza pela comunidade que lha retorna, permite às comunidades manterem vivas associações de apoio social que de outro modo não poderiam deter.

A estratégia do Grupo CA está alicerçada numa equipa de profissionais competentes que, bem conhecedores da estratégia e valores do Grupo colocam o seu melhor saber ao serviço das pessoas.

A sustentabilidade do Grupo CA está assim fundada na sua missão, nos seus princípios e valores executada por pessoas para pessoas.

Licínio Pina

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

CAPÍTULO 02

Valores que nos Diferenciam

A nossa missão não é exclusivamente empresarial, mas fortemente social. Temos orgulho em que a actividade bancária desenvolvida não vise exclusivamente o lucro, e que tenha uma dimensão social relevante de serviço à comunidade.

2.1. O Grupo CA

O Grupo CA é um Grupo Financeiro moderno que proporciona aos seus Associados e Clientes uma gama diversificada de serviços financeiros, nas áreas bancária e de seguros para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

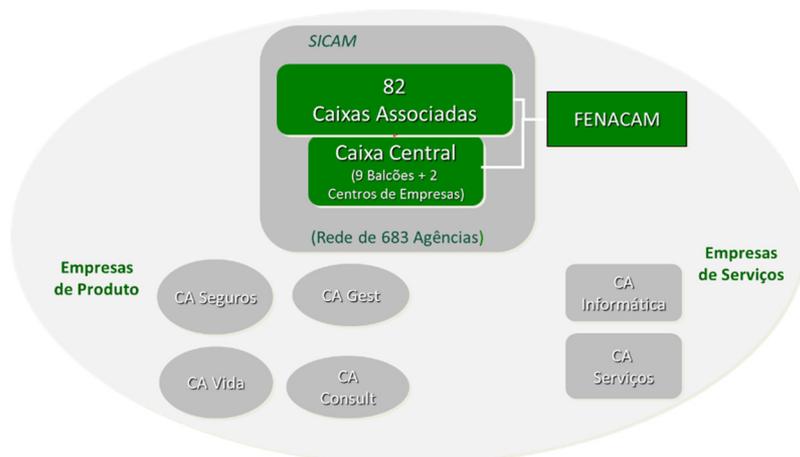
Distingue-se por ser uma instituição cooperativa centenária, composta por uma rede de bancos locais – 82 Caixas Associadas (CCAM) que se estendem por todo o país. Por ter um conhecimento profundo do tecido económico, dos desafios de cada região e da sua dinâmica social, cada um dos bancos locais e o Grupo, no seu todo, dão um contributo único e efectivo ao desenvolvimento económico e social de cada região de Portugal.

Grupo CA em 2014

Dimensões				
Financeira	Organizacional	Comercial	Acessibilidade	Cidadania
27 <i>Milhões de Euros de Resultado</i>	82 <i>CCAM</i>	+ 400.000 <i>Associados</i>	275 <i>N.º de localidades onde só existe agência bancária do Crédito Agrícola</i>	2,7 <i>Milhões de euros investidos na comunidade em acções de responsabilidade social</i>
550 <i>Milhões de euros distribuídos por stakeholders financeiros</i>	4.150 <i>Colaboradores</i>	+ 1.200.000 <i>Clientes</i>	805 <i>N.º de ATM do Crédito Agrícola adaptadas para cidadãos com mobilidade reduzida</i>	2943 <i>Instituições apoiadas</i>
577 <i>Milhões de euros: valor económico gerado</i>	89.364 <i>Horas de formação em 2014</i>	6,5 % <i>Quota de mercado nacional</i>	683 <i>Agências</i>	810.000 <i>Apoio à Cultura</i>

Para além dos 82 Bancos locais, integram o Grupo diversas Empresas Participadas (EP), com áreas de actividade específica. Tem 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.



	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>A CA Seguros é a Seguradora dos Ramos Não Vida do Grupo Crédito Agrícola. Garante a segurança e protecção aos seus Associados e Clientes, disponibilizando soluções de Qualidade adequadas às suas necessidades e exigências.</p>
	<p>Posicionada no Ramo Vida, a CA Vida esta 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.</p>
	<p>Tem como finalidade principal a prestação de serviços partilhados intra-Grupo nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, bem como outros serviços especializados.</p>
	<p>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.</p>

Mais informação em <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/>

Missão e Valores do Grupo CA

Ao longo de mais de 100 anos, a nossa actividade tem sido orientada pelos valores essenciais que estão na génese das Caixas Agrícolas, que implicam a preservação de uma relação de proximidade com os seus Associados e Clientes, e o acompanhamento atento da dinâmica social e económica das comunidades locais, de que as Caixas fazem parte, e de que são um importante parceiro de desenvolvimento.

A nossa missão não é exclusivamente empresarial, mas fortemente social. Orgulhamo-nos que a actividade bancária desenvolvida não vise exclusivamente o lucro, e que tenha uma dimensão social relevante de serviço à comunidade.

Missão do Crédito Agrícola

O Grupo Crédito Agrícola, grupo financeiro de âmbito nacional, é um motor de desenvolvimento local. Conhecedor profundo do tecido empresarial das várias regiões onde actua, tem por missão oferecer as melhores soluções para as expectativas e necessidades dos seus Clientes, apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

No quadro dos seus compromissos, destaca-se simultaneamente a missão de contribuir em diversos níveis – económico, social, cultural e desportivo – para o progresso das comunidades locais em que é instituição de referência.

Valores do Crédito Agrícola

Os valores do Grupo CA reflectem a identidade cooperativa que atravessa a cultura da organização na relação com os Clientes e restantes partes interessadas. A matriz cooperativa confere ao Grupo CA uma natureza ímpar no sistema financeiro português, porque permite uma relação próxima e sólida com as comunidades locais, alicerçada em valores fulcrais como a solidez, ética, solidariedade e modernidade.

Valores: Solidez | Confiança | Proximidade | Segurança

Valores Cooperativos: Ajuda Mútua | Esforço Próprio | Responsabilidade | Democracia | Equidade | Solidariedade | Igualdade

Código de Conduta

O Código de Conduta do Grupo CA expressa elevados padrões de ética e deontologia profissional, 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.

Em termos complementares, o quadro normativo internamente vigente por iniciativa própria do Grupo CA abrange o Regulamento Interno de Conduta da Actividade de Intermediação Financeira, em que se estabelecem os princípios e regras a observar no exercício da actividade de intermediação financeira, envolvendo os serviços de investimento, os serviços auxiliares dos serviços de investimento e as funções de depositário dos valores mobiliários que integram o património de outras instituições de Crédito.

Estes valores, bem como os comportamentos prescritos pelo código de conduta, traduzem-se em soluções capazes de satisfazer necessidades e expectativas das famílias, empresários, associações e demais agentes económicos e sociais, e numa postura de relacionamento e interação de cada Colaborador do Grupo CA com os diversos *stakeholders* com quem se relacionam no desempenho da sua actividade profissional.

Principais Associações

O Grupo CA é membro da Associação Europeia de Bancos Cooperativos (Bruxelas), da Confederação Internacional do Crédito Agrícola (Zurique), da União Internacional de Raiffeisen (Bona), da Aliança Cooperativa Internacional (Genebra), e da Associação Portuguesa de Bancos.

O Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central de Crédito Agrícola, Licínio Pina, passou a integrar o Conselho Nacional de Economia Social (CNES), órgão de acompanhamento e consulta do Governo no domínio das Estratégias e Políticas Públicas para esta vertente económica.

2.2. Iniciativas em Destaque

Dezembro

- ✓ Realização do projecto CA Solidário, com entrega Cabazes de Natal a Instituições de Solidariedade Social em vários pontos do país
- ✓ CA apoia o lançamento do portal Agronegócios
- ✓ CA promove Workshop em Alcobaca sobre inovação no sector agrícola

Novembro

- ✓ CA patrocina Mercado de Natal, no Campo Pequeno
- ✓ CA realiza Concurso de Vinhos
- ✓ CA patrocina Portugal Agro

Outubro

- ✓ CA patrocina Portugal Fresh na *Fruit Attraction* em Madrid
- ✓ CA promove imóveis no SIL
- ✓ Solução CA Família: Protecção, Reforma e Crédito ao Consumo

Setembro

- ✓ CA marca presença na AGROGLOBAL 2014

Agosto

- ✓ CA patrocina 35.ª edição da FATACIL

Julho

- ✓ CA patrocina Viagem Medieval em Santa Maria da Feira
- ✓ CA patrocina EXPOFACIC
- ✓ CA com oferta especial para jovens

Junho

- ✓ CA homenageia PME Líder e PME Excelência 2013

Maio

- ✓ Santiago do Cacém recebe seminário “Inovação na Agricultura, Agroindústria e Floresta”
- ✓ CA patrocinador oficial da Feira Nacional de Agricultura há mais de 25 anos
- ✓ Albufeira e Açores debatem “Inovação na Agricultura, Agroindústria e Floresta”

Abril

- ✓ CA patrocinador oficial da OVIBEJA

Março

- ✓ CA promove Seminário em Alcobaça sobre “Inovação na Agricultura, Agroindústria e Floresta”
- ✓ CA promove Seminário em Seia sobre “Inovação na Agricultura, Agroindústria e Floresta”
- ✓ 47.ª Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação
- ✓ CA apoia luta contra o cancro da mama

Fevereiro

- ✓ CA apoia Mercado Gourmet e Português no Campo Pequeno, com produtos portugueses do sector primário
- ✓ CA patrocina o SISAB 2014
- ✓ CA patrocina Portugal Fresh na Fruit Logística em Berlim

Janeiro

- ✓ CA promove exposição do piloto Mário Patrão

CCAM e Pessoas em destaque

CCAM:

- CA Beira Douro, pelos 60 anos de actividade, festejados pelos 25 colaboradores e com alguns dos 4.000 associados e 11.500 Clientes;
- CA Paredes pelos 25 anos de actividade. A cerimónia incluiu uma homenagem aos 15 sócios fundadores e aos 3 colaboradores mais antigos;

Pessoas:

- Homenagem feita pelo CA a José Duarte Albino, pelos seus 50 anos de ligação ao CA de Aljustrel e Almodôvar

CAPÍTULO 03

Banca Responsável

Somos um grupo sólido, alicerçado num modelo cooperativo descentralizado, que nos torna num parceiro financeiro conhecedor das necessidades da economia real e das famílias portuguesas. A democracia do nosso modelo de governo dá-nos a capacidade de ser o verdadeiro parceiro de cada região de Portugal pela capacidade que temos de adaptar as nossas soluções às necessidades e características do mercado local.

3.1. Solidez Económica

3.1.1. Enquadramento Macroeconómico

Segundo as últimas previsões do Fundo Monetário Internacional (FMI), publicadas no *update do World Economic Outlook* de Janeiro de 2015, o crescimento da economia mundial em 2014 manteve a tendência de abrandamento dos últimos anos, fixando-se nos 3,3%. As projecções apontam ainda para que o PIB, no conjunto das economias desenvolvidas tenha crescido 1,8% em 2014, apesar do incipiente crescimento do Japão (0,1%). A zona Euro registou um ligeiro crescimento do PIB da ordem dos 0,8% em 2014.

Como um todo, o FMI estima que a economia mundial cresça 3,5% em 2015, um aumento face aos 3,3% estimados para 2014, e volte a crescer 3,7% em 2016, valores que foram revistos em baixa desde o *update* de Outubro de 2014. As sucessivas previsões incorporam a materialização de vários riscos, com destaque para o abrandamento das economias emergentes (caso de China, Brasil e Rússia), e para a acentuação das tensões geopolíticas. Nas economias mais avançadas, a recuperação assenta na consolidação dos Estados Unidos, no forte desempenho do Reino Unido e na ténue retoma da zona Euro.

O crescimento mundial previsto poderá ser catalisado pela redução dos preços do petróleo¹, mas será certamente atenuado pela reduzida propensão ao investimento resultante das fracas expectativas quanto ao crescimento a médio prazo, em muitas das economias emergentes e desenvolvidas.



A zona Euro terminou 2014 em ritmo de abrandamento económico, traduzindo a debilidade das economias alemã, francesa e italiana, e um desempenho do investimento e das exportações abaixo das expectativas, resultando num crescimento do PIB global da zona Euro da ordem dos 0,8%.

Economia Portuguesa

Após uma estabilização do nível de actividade nos três primeiros trimestres de 2014, as projecções mais actuais apontam para uma trajectória de recuperação gradual iniciada em 2013. O produto interno bruto registou um crescimento da ordem dos 0,9% em 2014, e perspectiva-se um crescimento de 1,7% para 2015, e de 1,9% para 2016, o que se traduz numa expectativa de evolução ligeiramente mais favorável que a do conjunto da zona Euro.

A dinâmica da economia portuguesa deverá continuar a ser assegurada pelo comportamento das exportações e pela recuperação da procura interna que, a concretizarem-se, permitirão manter os excedentes da balança corrente e de capital. Muito embora tenha vindo a ser efectuada uma afectação de recursos aos sectores transaccionáveis e produtivos, a redução da alavancagem dos sectores público e privado, a evolução demográfica no país, aliada aos movimentos de emigração de mão-de-obra qualificada, os limitados níveis de produtividade por trabalhador, e o reduzido dinamismo dos principais parceiros comerciais na Europa (e.g. França) e dos PALOP (e.g. Angola) continuarão a condicionar o crescimento da economia portuguesa no futuro.

Em 2014, o consumo privado e a FBCF² registaram um crescimento da ordem dos 2,1% e 2,3%, respectivamente, embora a sua evolução permaneça condicionada pelos elevados níveis de endividamento das famílias e das empresas. A procura interna total registou um crescimento de 2,0%, no mesmo período. Observou-se uma menor redução do investimento em habitação que, no entanto, ainda representa cerca de 30% do valor registado no ano 2000.

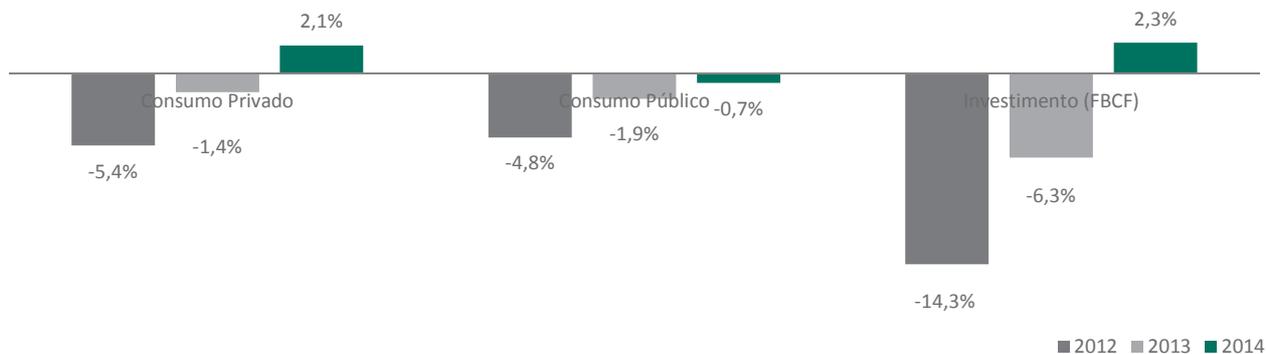
¹ De Setembro de 2014 a Janeiro de 2015, os preços do petróleo em dólares americanos reduziram 55%. Esta quebra justifica-se não apenas pela redução da procura (especialmente dos países emergentes), mas essencialmente pela decisão da OPEP em manter os níveis de produção apesar do consistente aumento de produção de produtores que não fazem parte da OPEP (em particular, os E.U.A.). Espera-se que esta queda de preços venha a ter impacto negativo nos investimentos e na capacidade futura de produção do sector petrolífero.

² Formação Bruta de Capital Fixo

A formação bruta de capital fixo interrompeu, em meados de 2013, a trajetória de redução registada desde 2009 que implicou uma contração deste agregado em cerca de 30%. Em 2014, a diminuição do investimento em construção terá sido mais do que compensada por um crescimento assinalável das componentes relativas ao material de transporte e as máquinas e equipamentos, à semelhança do que vinha sendo observado desde o final de 2013.

Varição anual da procura interna

(em percentagem)

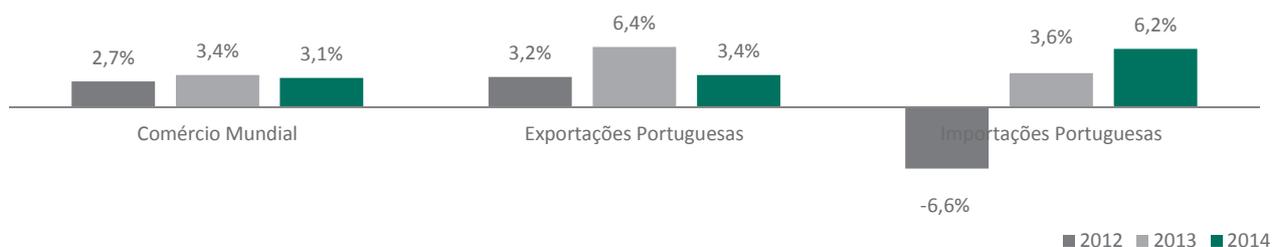


O investimento público, após uma queda acumulada de 60%, no período de 2011 a 2013, registou um aumento de 5,6% em 2014, embora permaneça condicionado pelas necessidades de consolidação orçamental. O crescimento das importações reflectiu a evolução das rubricas da procura global com maior conteúdo importado, nomeadamente a FBCF em material de transporte e em máquinas e bens de equipamento e o consumo de bens duradouros.

Este crescimento resulta do facto de a economia portuguesa ter entrado num processo de reorientação para os sectores transaccionáveis, incluindo investimento em bens com elevado conteúdo importado, refletindo-se na variação de existências e no investimento empresarial cujo crescimento é habitualmente mais elevado num contexto de recuperação da actividade, dada a necessidade de repor níveis médios de *stocks*, após períodos de redução ou de menor manutenção dos bens de capital sujeitos a depreciação.

Varição anual do comércio de bens e serviços

(em percentagem)



Em 2014, as importações de bens e serviços deverão ter apresentado um crescimento de 6,2%, o que traduz um aumento da penetração de importações idêntico ao registado em 2013, resultando numa relativa estabilidade deste indicador no período 2011-2014. Excluindo os bens energéticos, os preços das importações diminuíram em 2013 e 2014.

Comparativamente a 2013 a evolução das exportações baixou 3 p.p, no entanto, e ainda assim, manteve-se a tendência de crescimento que se situou nos 3,4%, reflectindo contributos semelhantes entre a componente de bens e a de serviços e reflectindo um menor contributo para o crescimento do PIB comparativamente com a realidade dos últimos anos.

3.1.2. Evolução Geral da Actividade do Grupo CA

O Grupo CA destacou-se pela positiva no seio do sistema bancário nacional, mostrando ser uma das suas instituições mais resilientes e que melhor tem resistido às difíceis condições de exploração que os bancos continuam a enfrentar neste enquadramento de crise económica e financeira que perdura há vários anos. No exercício de 2014, a generalidade das instituições financeiras nacionais voltaram a apresentar prejuízos perfazendo, algumas delas, quatro anos consecutivos com perdas muito elevadas. Entre os maiores bancos nacionais, só o Crédito Agrícola e outra instituição conseguiram realizar lucros em 2014.

É de registar que, em 2014, um número significativo de Caixas conseguiram, apesar do ambiente de negócio marcadamente difícil, resultados bastante satisfatórios. No entanto, algumas Caixas apresentaram um resultado negativo. Os prejuízos devem-se, em alguns casos, a circunstâncias conjunturais, sendo de esperar que as Caixas em causa possam regressar em breve aos lucros. Neste sentido, foram lançados planos específicos de recuperação para estas Caixas, que serão monitorizados pela Caixa Central.

A Caixa Central, que em 2013 lançou um vasto plano de reorganização e racionalização abrangendo todas as áreas de actividade e funções, registou em 2014 um resultado expressivo da ordem de 37 milhões de euros, o que traduz uma significativa melhoria sobre 2013. Para os resultados positivos contribuiu a gestão dinâmica da tesouraria. Tal permitiu, igualmente, manter a remuneração dos depósitos das Caixas num nível comparativamente favorável para as actuais condições dos mercados financeiros, e ainda proceder perto do final do ano a uma majoração especial da remuneração desses depósitos.

3.1.3. Principais Indicadores Económicos do Grupo Crédito Agrícola

O Grupo CAobteve em 2014 um resultado de cerca de 27 milhões de euros, com contributos positivos da área seguradora (CA Vida e CA Seguros) e da gestão de activos e de fundos de investimento mobiliário. O valor económico distribuído evoluiu positivamente 12%, tendo os pagamentos ao Estado e as provisões e imparidades conhecido as maiores variações face a 2013, com 75,5% e 30,8%, respectivamente. Os salários e benefícios dos Colaboradores, mantiveram-se estáveis em 2014. Os gastos gerais administrativos conheceram uma redução de 2,5% face a 2013. De registar o aumento significativo do valor económico retido.

Evolução do valor económico gerado, distribuído e retido pelo Grupo CA

	2011	2012	2013	2014	Δ%
Valor económico gerado (M€)	508	495,1	487,9	576,9	18,2%
Produto Bancário	505	493,2	486	577	18,7%
Resultados de participações em associadas	3	1,9	1,9	-0,1	-105,3%
Valor económico distribuído (M€)	453	450,3	490,8	549,5	12,0%
Salários e benefícios de Colaboradores	189,2	190,4	190,6	192,1	0,8%
Gastos gerais administrativos	109,4	108,6	110	107,3	-2,5%
Amortizações	31,7	31,7	31	32,1	3,5%
Provisões e imparidades	117,9	117,1	137,1	179,3	30,8%
Pagamentos ao estado (M€)	4,7	2,4	22	38,6	75,5%
Interesses minoritários	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Valor económico retido (M€)	55	44,7	-2,9	26,8	1024,1%
Resultado líquido	55	44,7	-2,9	26,8	1024,1%

O activo total consolidado do Grupo Crédito Agrícola, que integra, para além do SICAM, as Empresas do Grupo (instrumentais e de negócio), fundos de investimento (FEIIA CA Imobiliário, FII ImoValor CA, FII CA Arrendamento Habitacional), a FENACAM e outras participações de menor expressão (consolidadas pelo método de equivalência patrimonial ou pelo método integral), registou, em 2014, um valor de 15.051 milhões de euros, representando um aumento de 2,9% face aos 14.621 milhões de euros alcançados em 2013. O acréscimo verificado no activo consolidado foi mais acentuado do que no SICAM (2,9% vs. 2,3%) uma vez que o maior crescimento dos activos financeiros (15,3% no Grupo vs. 9,4% no SICAM), compensou a maior queda no Crédito líquido (-2,8% no Grupo vs. -2,4% no SICAM). O passivo total consolidado sofreu

um aumento de 2,7%, passando de 13.480 milhões de euros em 2013, para 13.840 milhões de euros em 2014.

Ao nível do capital próprio consolidado do Grupo Crédito Agrícola, assistiu-se a um aumento de 70 milhões de euros (+6,1%), totalizando 1.211 milhões de euros em 2014, o que compara com o crescimento mais moderado do SICAM de 62 milhões de euros (+5,6%).

Os fundos próprios do Grupo CA ascenderam, em Dezembro de 2014, a 1.049 milhões de euros (+136 milhões de euros em relação ao período homólogo). Os requisitos de fundos próprios para cobertura dos riscos de crédito (que incluem requisitos de fundos próprios para risco de ajustamento da avaliação de Crédito) e operacional diminuíram globalmente 6,0%, relativamente a Dezembro de 2013. Os rácios *common equity tier 1* e solvabilidade total, calculados com a aplicação das disposições transitórias (*phased-in*) e aplicação integral (*fully implemented*) das regras previstas no Regulamento (UE) 575/2013, fixaram-se em 13,1%.

Evolução dos principais indicadores económicos do Grupo Crédito Agrícola

	2011	2012	2013	2014	Δ%
Recursos de Clientes (M€)	9 821	10 113	10 123	10 537	4,1%
Créditos sobre Clientes (M€)	7 914	7 660	7 472	7 261	-2,8%
Activo Líquido (M€)	14 241	15 113	14 621	15 051	2,9%
Situação Líquida (M€)	1 047	1 100	1 141	1 211	6,1%
Produto Bancário (M€)	505	493	486	577	18,7%
Tier 1- GCA	12.3%	11.1%	11,40%	13,10%	1,7 p.p.
Rácio de Solvabilidade GCA	12,70%	10,90%	10,80%	13,10%	2,3 p.p.

3.2. Democracia no Modelo de Governo

3.2.1. O Crédito Agrícola e o Cooperativismo

As organizações cooperativas adoptam, geralmente, modelos de negócio baseados na proximidade às comunidades locais e em relações duradouras com Associados e Clientes. A especialização, a gestão a médio e longo prazo e um sistema de solidariedade, promotor do desenvolvimento e bem-estar das comunidades onde se insere, são também características das organizações cooperativas.

A nível mundial, os princípios do cooperativismo são partilhados por mais de mil milhões de cidadãos no mundo, i.e., em média um em cada 7 cidadãos é membro de uma cooperativa. No total, o sector é responsável por 100 milhões de postos de trabalho. O peso do sector cooperativo é também expressivo no continente europeu, onde existem 250 mil organizações cooperativas. Estas são responsáveis pela criação de 5,4 milhões postos de trabalho, e contam com um total de 163 milhões de membros.

Em Portugal estima-se que o emprego cooperativo pese 1,3% da população empregada, num total de 51.368 postos de trabalho, e que 18,9% da população seja membro de uma cooperativa. Estima-se ainda que o volume de negócios do sector represente 4,8% do PIB.

Relevância do cooperativismo

Mundo

- **Mais de mil milhões de pessoas** são membros de cooperativas, ou seja, em média **1 em cada 7 cidadãos** é membro de uma cooperativa;
- **Mais de 3 mil milhões de pessoas** está dependente da actividade cooperativa e esta responsabiliza-se por **mais de 100 milhões de postos de trabalho**.

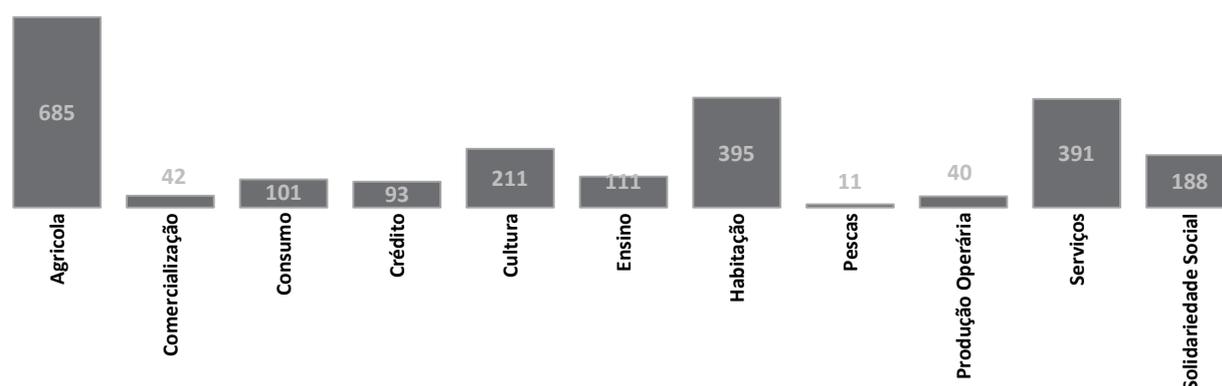
Europa

- **Na Europa, existem cerca de 250 mil organizações cooperativas**, com 163 milhões de membros e 5,4 milhões de postos de trabalho;
- Na Irlanda, Finlândia e Áustria, em média, **1 em 2 cidadãos** é membro de uma cooperativa. Na Alemanha **1 em cada 4 cidadãos** integra uma cooperativa.

Portugal

- Estima-se que...
- em média, **1 em cada 6 cidadãos seja membro de uma cooperativa** (18,9% da população);
 - o **emprego cooperativo represente** 51.368 postos de trabalho (1,3%);
 - o **volume de negócio seja de 7.920M€** (4,8% do PIB nacional).

Número de empresas cooperativas em Portugal por sector



Em Portugal o sector agrícola é o que apresenta um maior peso em termos do número de empresas cooperativas por sector de actividade, seguido do sector dos serviços, habitação, cultura e solidariedade social. Relativamente ao número de Colaboradores po sector, a agricultura apresenta o valor mais elevado, com 14 mil postos de trabalho, seguido pelo sector do ensino, serviços e solidariedade social, com 12 mil e 5,8 mil Colaboradores respectivamente.

Banca Cooperativa

A banca cooperativa apresenta um conjunto de características diferenciadoras da banca tradicional, nomeadamente a autonomia de decisão em em matérias de *pricing* e risco, sob a orientação de estruturas centrais que acompanham e apoiam os bancos locais. Este factor, aliado à forte capacidade de conhecimento que as agências possuem das comunidades, transformam a banca cooperativa num dos seus principais agentes do desenvolvimento económico e social. Fazem ainda parte da identidade distintiva da banca cooperativa a política de não-distribuição de dividendos, com acumulação de resultados como forma de antecipar necessidades de capital, e uma abordagem conservadora e de aversão ao risco, nomeadamente no que respeita ao grau de alavancagem e à exposição a activos de natureza especulativa.

Banca Cooperativa na Europa³

205 Milhões	<i>Clientes</i>
78 Milhões	<i>Associados</i>
68.000	<i>Agências</i>
680.000	<i>Colaboradores</i>
4.200	<i>Bancos</i>
7.190 Mil Milhões Euros	<i>Activos</i>
3.650 Mil Milhões Euros	<i>Depósitos</i>
3.935 Mil Milhões Euros	<i>Crédito</i>

³ Dados relativos ao ano de 2013 segundo a Associação Europeia de Bancos Cooperativos

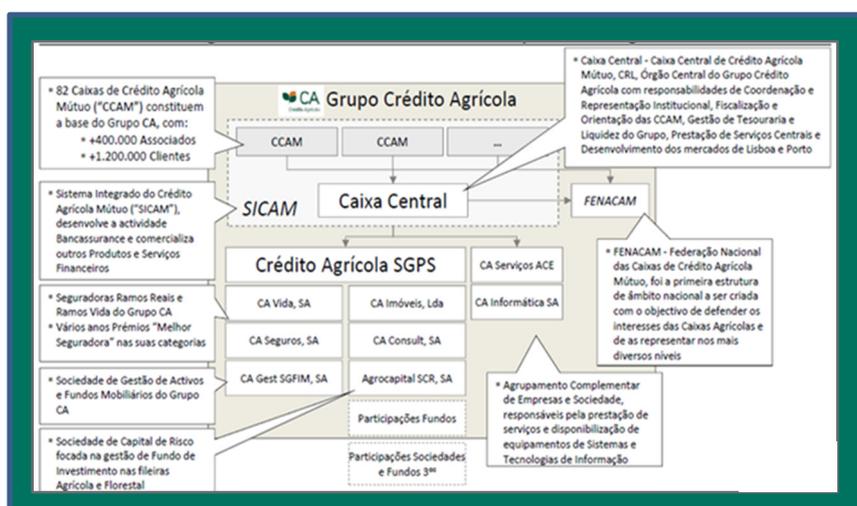
Na Europa, a banca cooperativa representa quotas de mercado significativas, liderada pela França, onde o crédito do sector representa 59,2%. No caso da Finlândia, Itália e Áustria o peso do crédito cooperativo ascende a 35%, 33,5% e 31,4% do crédito total de cada um destes países, respectivamente⁴.

No decurso da crise financeira que assolou a Europa, os bancos cooperativos viram reforçado o seu papel enquanto parceiros no desenvolvimento económico e social das comunidades locais, alavancando vantagens competitivas como a proximidade, a autonomia e a capitalização.

3.2.2. Modelo de Governo

Organização Societária do Grupo CA

A estrutura do Grupo de Crédito Agrícola integra, para além de 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM), um conjunto de empresas participadas, bem como as estruturas centrais - a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e a FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, que em início de 2014 viu tomar posse os seus novos órgãos sociais, eleitos para o triénio 2014-2017.



Modelo de Governação

O Grupo CA possui um modelo de governação democrático – que preserva os princípios cooperativos e permite articular a autonomia das Caixas Associadas, com a centralização da gestão e orientação globais do Grupo. Nas sociedades que compõem o Grupo CA subsistem os dois modelos de governança: latino e anglo-saxónico. A maioria das CCAM adotou o modelo anglo-saxónico. Os órgãos sociais das diversas estruturas

⁴ Dados relativos ao ano de 2013 segundo a Associação Europeia de Bancos Cooperativos

do Grupo CA podem ser consultados no Relatório de Contas Consolidado de 2014 do CA e nos websites de cada entidade.

Gestão da Sustentabilidade

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.

3.3. Segurança na Nossa Actuação

3.3.1 *Compliance*

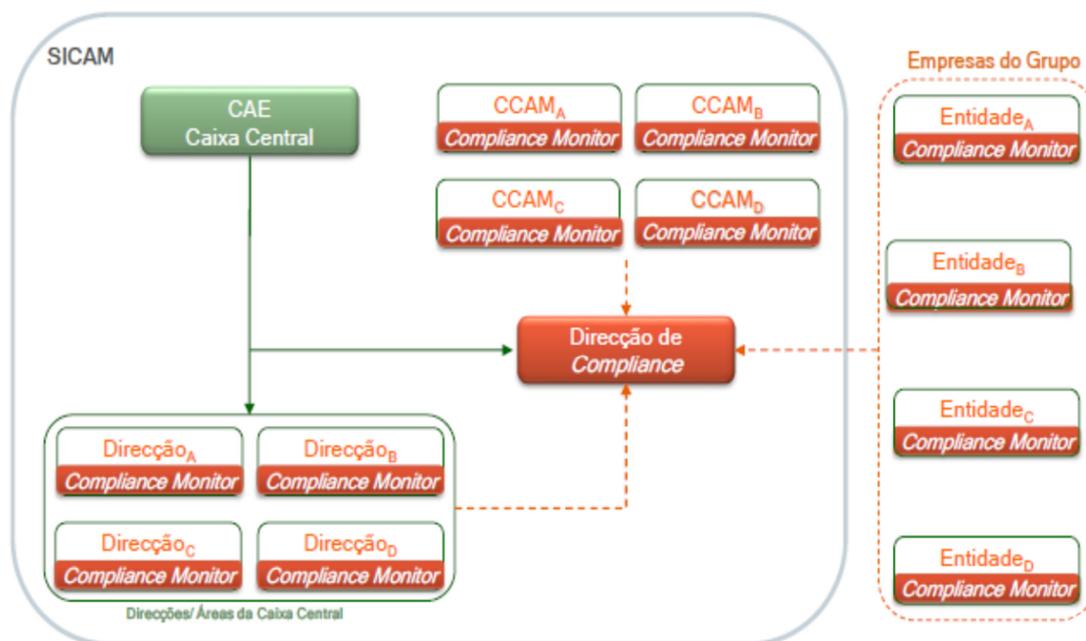
Os princípios e valores que suportam a actuação do Grupo CA assentam no cumprimento dos mais elevados *standards* de conduta e dos normativos legais aplicáveis à sua actividade, no rigor ético no relacionamento com os Clientes e, de um modo geral, com todos os Colaboradores e entidades com as quais o Grupo CA se relaciona. Este quadro de valores e princípios assume-se como fundamental para uma permanência sólida e de longo prazo no mercado, fortalecendo a relação de confiança com todos os *stakeholders*. Neste contexto, o Crédito Agrícola privilegia também uma relação de cooperação com as Autoridades de Supervisão.

A visão de *compliance* do Grupo CA centra-se, por isso, na promoção de uma cultura orientada para garantir o cumprimento dos *standards* de conduta e normativos aplicáveis, nas diversas dimensões da sua actividade, incluindo a governação corporativa, procurando os mais elevados níveis de transparência, quer nos processos de decisão, quer em todos os aspectos da governação. A interiorização da cultura de *compliance* por todos os Colaboradores do Grupo permite um controlo de procedimentos generalizado, garantindo o respeito pelos direitos humanos e direitos dos trabalhadores, prevenindo conflitos de interesses e promovendo a salvaguarda dos interesses e direitos dos Clientes, designadamente no que respeita a informação.

Modelo de *Compliance*

O modelo organizativo definido para esta função assentou numa lógica corporativa em que a Caixa Central presta serviços de *compliance* a todos os membros do Grupo, existindo em cada entidade organizacional ou unidade de negócio, um *Compliance Monitor* que tem como missão, em articulação com a área de *compliance* da Caixa Central, garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares na respectiva entidade ou unidade.

O ano de 2009 marcou o arranque efectivo da actividade da Função *compliance* no Crédito Agrícola com a sua expansão a todas as unidades de negócio do Grupo de Crédito Agrícola. Hoje é uma Direcção – Direcção de *Compliance* (DC), autónoma e independente, com reporte directo ao Conselho de Administração Executivo (CAE), a responsável pela gestão, controlo e supervisão do risco de *compliance* na Caixa Central.



A Caixa Central presta os seguintes serviços de *compliance* a todos os membros do SICAM, substituindo a necessidade de existência de um órgão autónomo em cada uma das Caixas Associadas:

- Acompanhamento e divulgação da evolução do enquadramento legal;
- Promoção dos desenvolvimentos tecnológicos, operacionais e procedimentos necessários à salvaguarda do risco de *compliance*;
- Elaboração de recomendações para garantir a adequação da organização aos requisitos legais e regulamentares;
- Aconselhamento das CCAM em matéria de *compliance*;
- Acções de formação aos Colaboradores em aspectos legais ou regulamentares;
- Reuniões / Contactos com os *compliance monitor*;

Aos *compliance monitor* cabem as seguintes responsabilidades:

- Apoiar o CA em matéria de *compliance*;
- Difundir informação relevante aos órgãos de estrutura;
- Prestar esclarecimentos em matéria de *compliance* e promover a implementação de recomendações nesta área;
- Servir de ligação entre a Caixa Central e a sua estrutura articulando na gestão do risco de *compliance*;
- Assegurar o relacionamento com entidades reguladoras sempre que necessário;
- Acompanhar as actividades da sua estrutura promovendo o cumprimento das obrigações legais e regulamentares
- Garantir e acompanhar a execução das actividades de monitorização de *compliance* na respectiva Caixa;
- Elaborar um relatório anual de avaliação do nível de *compliance* da Caixa;

Para o cumprimento destas atribuições dispõe de um *framework* composto pelos seguintes componentes:



3.3.2. Gestão de Risco

A gestão de risco no Grupo CA caracteriza-se pelo conjunto de actividades que visam avaliar de forma rigorosa os riscos da actividade desenvolvida e adequar a estratégia, os processos e os meios técnicos e humanos de forma a assegurar a minimização de perdas e otimizar o binómio rentabilidade/risco. Alinhada com as directrizes estabelecidas pelo Aviso nº 5/2008 do Banco de Portugal – *Better Regulation* em matéria de Controlo Interno, a função de risco no Grupo CA visa:

- Assegurar o necessário enquadramento com os desafios regulamentares e habilitar o Grupo para uma gestão do risco alinhada com as melhores práticas de mercado, através de um conjunto de iniciativas complementares, que compreendem uma forte articulação com a vertente tecnológica e exigem o desenvolvimento de competências internas específicas;
- Garantir a consistência, a integração e a consolidação dos riscos numa visão de portfólio;
- Assegurar que a organização gere globalmente os riscos dentro dos limites e regras estabelecidas. Como abordagem à incerteza constitui um importante factor de estabilidade e eixo prioritário de actuação do Grupo Crédito Agrícola, pois permite reconhecer os desvios negativos – fragilidades e ameaças – e positivos – capacidades e oportunidades – e o seu impacto decisivo na criação de valor.

Modelo de gestão de risco no Grupo CA

O Grupo CA apresenta algumas particularidades inerentes ao seu modelo de banca de base cooperativa, com fortes relações de proximidade com os seus Clientes, assente em valores sólidos – ajuda mútua, solidariedade e responsabilidade – e com uma situação confortável de solidez e de confiança. Nesse sentido, o seu modelo de negócio assenta nos seguintes vectores fundamentais:

- Actuação conservadora com reduzida apetência ao risco;
- Enfoque no apoio aos seus Clientes enquanto agentes na economia local;
- Investimento em relações de longo prazo;
- Vocação de negócio centrado na actividade doméstica;
- Sólida base de capital;
- Elevada autonomia das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

A actividade do Grupo CA tem como base de sustentação as Caixas de Crédito Agrícola – entidades dinamizadoras das economias locais – que, com a sua autonomia e integração nas respectivas regiões, conhecem em profundidade a realidade do respectivo tecido empresarial e económico, e os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local.

A organização padrão das Caixas Associadas assenta num modelo de identificação, avaliação, reporte e controlo dos riscos, com o objectivo de minimização do risco da sua actividade. Este modelo de organização estabelece critérios e procedimentos objectivos e sistematizados, com vista à avaliação da magnitude dos riscos subjacentes à actividade desenvolvida, bem como da qualidade e solidez dos dispositivos de governo interno das Caixas Associadas, da adequação das posições de solvabilidade e de liquidez e dos respectivos processos de gestão. A gestão executiva assegura o envolvimento na definição e implementação dos modelos de risco, a definição das políticas e objectivos da CCAM em termos comerciais, de risco de crédito, de recursos humanos e financeiros, de acordo com as orientações da Caixa Central e a monitorização do cumprimento das orientações e dos objectivos.

Cultura de gestão de risco

Constitui objectivo do Grupo continuar a desenvolver as condições necessárias para a afirmação de uma verdadeira cultura de risco assente em valores éticos e de elevado rigor profissional, disseminada por toda a organização, e visando, deste modo:

- Desenvolver uma cultura baseada na compreensão dos riscos da actividade e nas melhores práticas da gestão face aos objectivos de tolerância/apetite ao risco definidos;
- Manter uma cultura de risco desenvolvida através de políticas formalizadas, estratégias de comunicação e formação dos colaboradores, adequadas às suas responsabilidades, em matéria de gestão dos riscos, em estreita coordenação com o papel relevante que a Instituição assume ao nível da responsabilidade social e enquanto banco de base cooperativa;
- Garantir que cada colaborador tenha a consciência e a competência necessárias ao desempenho do seu papel na gestão dos riscos da actividade e a noção clara de que esta responsabilidade não está confinada a especialistas ou a funções de controlo, mas antes que tem início na actividade diária;
- Ter uma visão global e integrada de todos os tipos de risco a que pode estar exposta e da relevância económica relativa de cada risco.

Perspetivando-se que o futuro do CA passará pela continuidade da aposta nos sectores agrícola, indústria transformadora, saúde e sector social, a prossecução dos seus objectivos estratégicos exigirá reforçar os princípios fundamentais que têm norteado o Grupo CA nos últimos anos, nomeadamente a:

- Preservação da base cooperativa;
- Defesa da autonomia das Caixas Associadas;
- Integração operacional e técnica do Grupo.

Neste âmbito o CA continuará a promover e manter um diálogo permanente, em particular entre os responsáveis pelas áreas de gestão de risco, *compliance* e auditoria interna, para assegurar o conhecimento e proporcionar uma mútua compreensão das questões de interesse comum, visando o reforço da situação patrimonial e reputacional do Grupo CA.

CAPÍTULO 04

Banca Inovadora e Universal

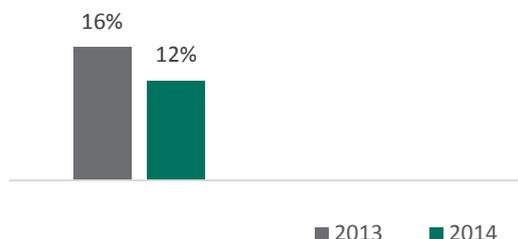
Pretendemos satisfazer as necessidades e aspirações financeiras e de protecção dos nossos Clientes, desempenhando a nossa actividade com base numa oferta de soluções inovadoras e em relações de confiança e longo prazo.

4.1. Relações de Confiança com os Nossos Clientes

4.1.1. Avaliação da Satisfação

Em 2014, 12% das entidades que integram o Grupo CA avaliaram a satisfação dos seus Clientes. A média da satisfação dos Clientes foi de 84%.

Práticas de avaliação de satisfação de Clientes do Grupo CA



O investimento na criação de relações de proximidade e de confiança tem tido repercussão em estudos que avaliam e hierarquizam as marcas. Em 2014, o Crédito Agrícola foi considerada a segunda instituição financeira em que os portugueses mais confiam, de acordo com uma sondagem realizada pela Aximage realizada para o Jornal de Negócios e Correio da Manhã. O único Banco Cooperativo português foi considerado uma das instituições financeiras em que os portugueses mais confiam.

Certificação da Qualidade no CA

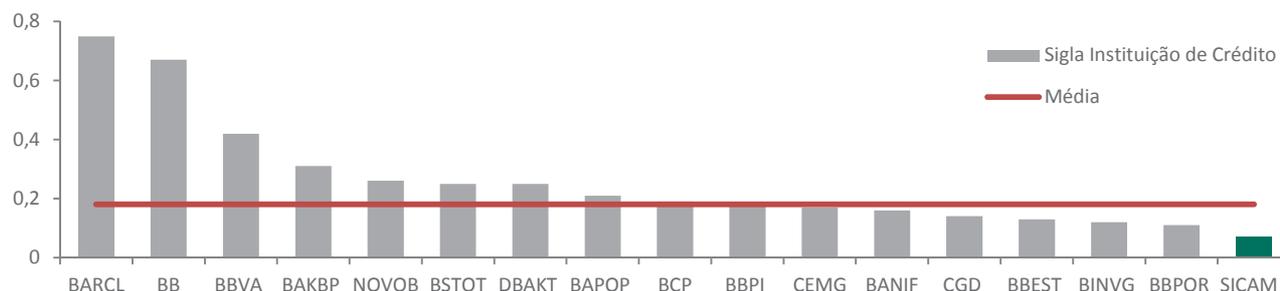
CA de S. Bartolomeu de Messines e S. Marcos da Serra obtém certificação ISO

A satisfação do Cliente é potenciada através de procedimentos e sistemas de gestão adoptados pelas CCAM. Em 2014 o CA de S. Bartolomeu de Messines e S. Marcos da Serra obteve a certificação de qualidade da norma ISO 9001. A sessão de entrega do certificado contou com o presidente da Câmara Municipal de Silves e dos presidentes das Juntas de Freguesia de São Bartolomeu de Messines e de São Marcos da Serra.

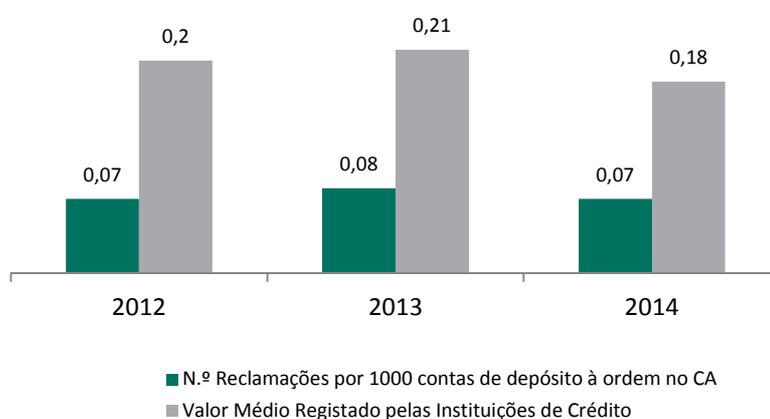
4.1.1. Provedor do Cliente

O relatório de supervisão comportamental de 2014, efectuado pelo Banco Portugal, evidencia o desempenho excelente do SICAM que, em matéria de número de Reclamações por 1.000 contas de depósito à ordem, apresenta a melhor *performance* das instituições de crédito a operarem em Portugal. A análise à evolução entre os anos 2012 e 2014 evidencia que o desempenho de liderança do SICAM se tem mantido ao longo dos últimos 3 anos, tendo sido a instituição com menor número de reclamações por 1.000 contas de depósito à ordem (ver gráficos seguintes).

Número de Reclamações por 1.000 Contas de Depósito à Ordem

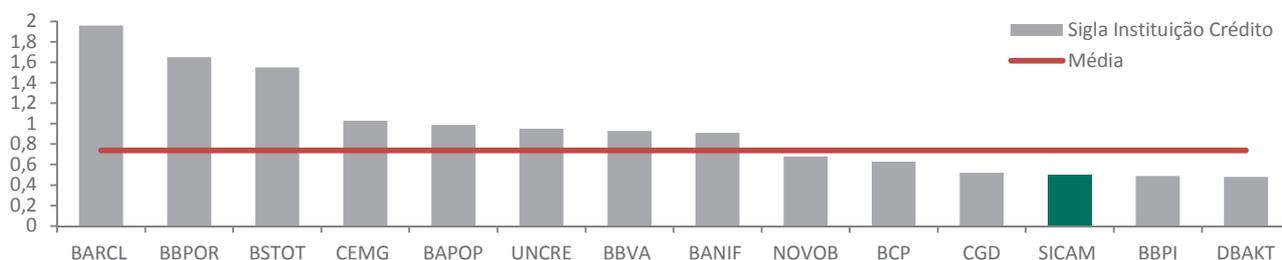


Evolução do SICAM



No que se refere ao número de reclamações por 1.000 contratos de crédito à habitação, o SICAM apresenta a terceira melhor *performance* das instituições de crédito.

Número de Reclamações por 1.000 Contratos de Crédito à Habitação



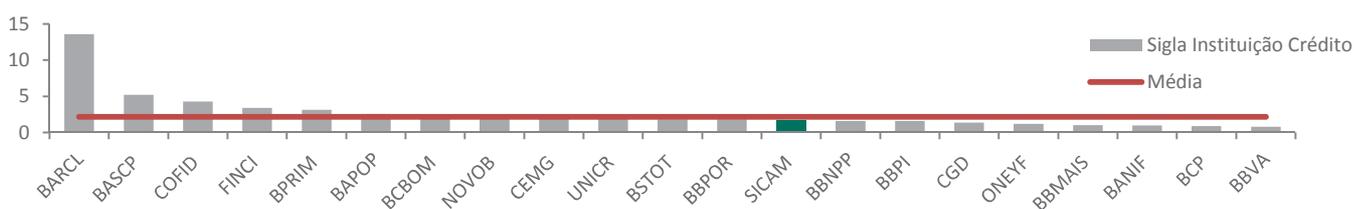
A evolução do SICAM neste indicador no período entre 2012 e 2014 evidencia também o desempenho bastante abaixo da média das instituições de crédito a operarem em Portugal.

Evolução do SICAM

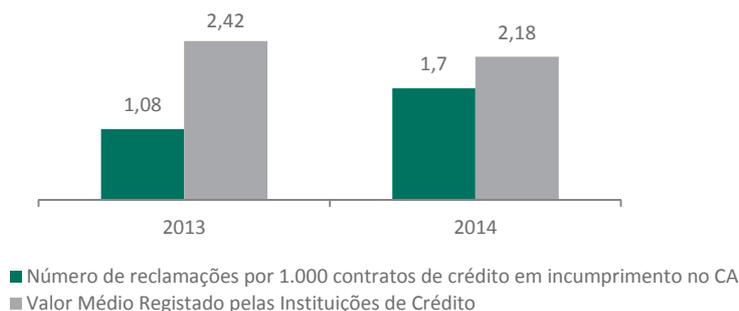


No que se refere ao número de reclamações por 1.000 contratos de crédito em incumprimento o SICAM apresenta o melhor 9.º resultado das instituições de crédito. A sua evolução neste indicador mostra que se encontra abaixo da média das instituições.

Número de Reclamações por 1.000 Contratos de Crédito em Incumprimento



Evolução do SICAM



4.2. Modernidade e Inovação nos Produtos que Oferecemos

4.2.1. Evolução dos Principais Produtos e Soluções

Segmento Empresas

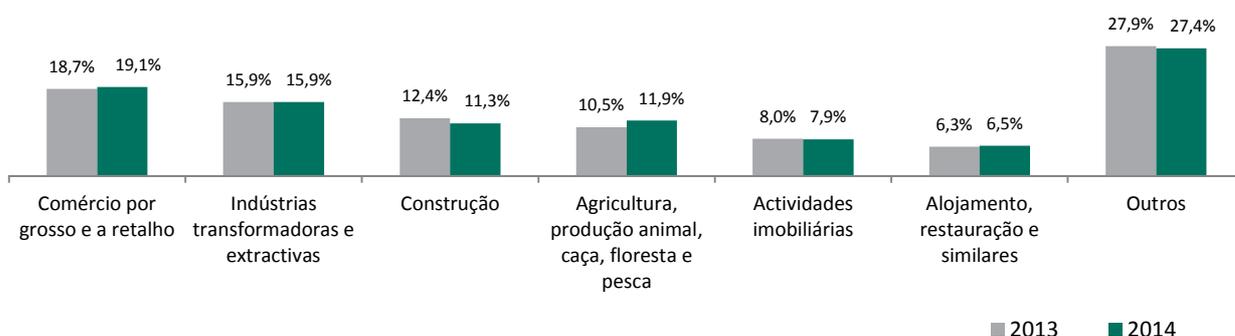
Em 2014 o negócio bancário do Grupo CA manteve a sua orientação de financiamento da economia portuguesa, tendo reforçado a sua quota de mercado no segmento empresas. O crédito concedido a empresas foi de 4.079 milhões de euros, tendo-se verificado um decréscimo quase nulo do crédito contratado, em contraciclo com o verificado no sector.

Relativamente aos sectores de actividade, quase um quinto do crédito concedido pelo SICAM em 2104 está concentrado no comércio por grosso e a retalho. A indústria transformadora e extractiva e o sector primário representam, no seu conjunto, 28% do crédito concedido. É de realçar que, comparando com o sector, o SICAM aposta bastante no sector primário, que representa cerca de 12% do total do crédito concedido (vs. apenas 2% de peso na banca nacional). De destacar que no sector das indústrias transformadoras, que representa 16%, uma parte relevante está relacionada com o sector agroindustrial.

Por outro lado, o SICAM tem um peso mais baixo nos sectores da construção e das actividades imobiliárias face ao resto da banca, sectores que registaram um aumento significativo no crédito vencido com a actual crise.

Evolução da distribuição da Carteira de Crédito por Sector de Actividade

(em Milhões de Euros)



Soluções

A oferta do Grupo CA dirigida a empresas está estruturada em soluções customizadas para segmentos de Clientes e sectores económicos estratégicos para o desenvolvimento da economia portuguesa. De destacar as soluções dirigidas a PME, que constituem mais de 90% do tecido empresarial português; as soluções CA Agricultura e CA Jovens Agricultores, um sector apoiado pelo CA desde a sua génese.

Solução CA	Descrição da Solução
 CA ENL Micro e Pequenas Empresas	Apoio à competitividade e desenvolvimento de micro e pequenas empresas
 CA Agricultura	Apoia o desenvolvimento e inovação no sector agrícola
 CA Jovens Agricultores	Criação de novos negócios no sector agrícola
 CA Empreendedores	Desenvolvimento do tecido empresarial português, apoiando empreendedores
 CA Internacional	Apoio à exportação, com soluções para quem pretende fazer crescer negócio em novos mercados
 CA Comércio e Serviços	Apoio ao comércio e serviços

Segmento Particulares

A evolução do crédito a particulares diminui 1,1% em 2014 face ao ano anterior. O total de crédito concedido a particulares foram 4.068 milhões de euros.

Solução CA	Descrição da Solução
	Soluções financeiras para os mais novos, potenciadoras de hábitos de poupança e investimento responsáveis
	Soluções para Clientes entre os 13 e os 17 anos
	Soluções para Clientes entre os 18 e os 30 anos
	Soluções para Clientes entre os 31 e os 54 anos
	Soluções para Clientes com mais de 31 anos e património superior a 30.000 euros
	Soluções para Clientes com mais de 55 anos
	Soluções para portugueses que vivem no estrangeiro
	Soluções para mulheres
	Soluções para o sector agrícola

4.2.2. Produtos com Benefícios Sociais e Ambientais

O compromisso com a sustentabilidade no Grupo CA passa também pela integração de aspetos socio-ambientais na oferta de serviços que disponibiliza, e que é geradora de benefícios sociais e ambientais.

Empresas

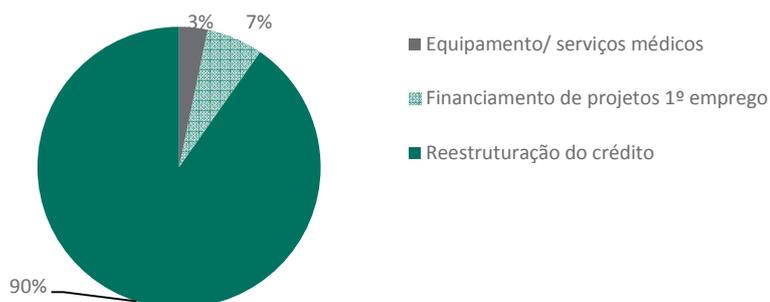
Em 2014 o Crédito Agrícola continuou a apostar no crescimento económico das Empresas apoiando o desenvolvimento da sua actividade e dos seus projectos de investimento. Materializam essa aposta os seguintes financiamentos realizados em 2014, e que são o contributo do CA para o desenvolvimento do tecido empresarial português e, conseqüentemente, da empregabilidade.

Oferta Sustentável CA para Clientes Empresariais	O que fizemos em 2014
Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas	<p>Financiamento em 2014 através das linhas PRODER e PROMAR, uma Linha de Crédito para apoiar os bons projectos do Sector Agrícola e Pescas.</p> <p>Financiamento a PME em 2014 através do programa PME Lider, PME Investe e PME crescimento.</p> <p>Financiamento a empresas através da Linha de Crédito Investe QREN, destinada a apoiar empresas privadas e entidades públicas com projectos de investimento aprovados no âmbito dos vários Sistema de Incentivos do QREN.</p>
Microcrédito	<p>Apoio a projectos de microcrédito, através da linha Microinvest.</p>
Inovação	<p>Financiamento, através da linha de crédito comércio investe, destinada a apoiar projectos de investimento para a inovação das Micro e Pequenas Empresas inseridas no sector do comércio.</p>
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa	<p>Financiamento ao turismo, um dos sectores estratégicos da economia portuguesa, através da linha de apoio à qualificação da oferta para o financiamento de projectos de criação e/ou requalificação de empreendimentos turísticos, actividades de animação ou estabelecimentos de restauração.</p> <p>Financiamento ao sector agrícola, para investimento na área da manutenção e recuperação de equipamentos agrícolas, aquisição de máquinas e equipamentos e/ou investimento fundiário agrícola.</p>

Medidas implementadas para apoiar os Clientes face à crise económica

Face ao contexto económico do país e das dificuldades sentidas pelos seus Clientes, o CA implementou iniciativas para os apoiar. A reestruturação de crédito foi a medida implementada por 90% das CCAM que desenvolveram iniciativas de combate à crise, seguida pelo financiamento de projectos do 1.º emprego e do apoio com equipamentos / serviços médicos, com peso de 7% e 3% respectivamente.

Principais iniciativas das CCAM para apoiar os Clientes em dificuldade



Medidas implementadas para fomentar a competitividade e empreendedorismo

No actual contexto económico o papel do Grupo CA é ainda mais relevante como agente dinamizador do sector privado. Em 2014 o Grupo desenvolveu diversas iniciativas para fomentar a competitividade e o empreendedorismo na área do microcrédito e empreendedorismo. São de destacar, pelo papel que representam à várias épocas, os protocolos com associações empresariais, nomeadamente as dos principais sectores económicos que estruturam a nossa carteira de crédito.

Microcrédito : uma aposta do CA Vale de Távora e Douro

Em parceria com a Associação Nacional de Direito ao Crédito, o CA Vale de Távora e Douro apostou no Microcrédito para concessão de créditos bancários até 10 mil euros, fomentando a criação de pequenos negócios e a criação de emprego na região. Para promover o serviço promoveu sessões de esclarecimento onde participaram cerca de 350 pessoas.

Clientes CA distinguidas como PME Líder e PME Excelência

30 Empresas Clientes do CA destacaram-se pelo desempenho alcançado em 2013, tendo sido distinguidas com os estatutos PME Líder e PME Excelência, atribuídos pelo IAPMEI. Para prestar reconhecimento a estas empresas suas Clientes, o Grupo CA promoveu uma gala de homenagem onde os empresários tiveram oportunidade de dar a conhecer a actividade da sua empresa e o contributo que estas têm dado ao crescimento e competitividade da economia.

Linha Aberta à Economia Local

CA de Alcobaça e a Associação Comercial de Serviços e Industrial de Alcobaça e Região de Leiria firmaram um protocolo para acesso a linha de crédito pelas associadas desta associação.

Unidade intermunicipal de Empreendedorismo

Num fórum de debate promovido pelo CA do Douro e Côa foi estabelecido o compromisso de constituir uma unidade orgânica de empreendedorismo como iniciativa conjunta de várias instituições públicas e privadas locais, com o apoio do CA. O objectivo é que esta unidade possa ser o eixo do movimento em torno de diversas temáticas: organização eficiente de produção, transformação e comercialização dos principais produtos endógenos, reabilitação de culturas em estado de abandono e produtoras de bens de consumo imediato e recuperação e fomento de actividades tradicionais com valor acrescentado, entre outras.

Colóquio PAC 2014/2020

O CA de Vale do Dão e Alto Vouga promoveu o colóquio “A Política Agrícola Comum 2014/2020 – Implicações para a Região”, um encontro que juntou responsáveis políticos e profissionais num importante momento de debate sobre as oportunidades futuras do sector.

Protocolos com Associações

Em 2014 o CA continuou a investir no estabelecimento de protocolos com associações empresariais relacionadas com os sectores estratégicos futuros. Para além do reforço da parceria com a Associação Portugal Fresh, que tem como objectivo promover a hortofrutícola nacional, estabeleceu ainda um protocolo para melhorar as condições comerciais dos produtos financeiros da CA aos associados da AJAP, a Associação dos Jovens Agricultores de Portugal. Foi ainda assinado um protocolo de parceria com a CONFAGRI, que visa proporcionar condições especiais na subscrição de um conjunto de produtos e serviços financeiros do CA a entidades, empresas associadas ou membros da CONFAGRI.

Particulares

Na área de particulares, a oferta sustentável promove a inclusão financeira, o ecocrédito, o apoio ao ensino e à saúde. O CA tem ainda soluções para potenciar junto das famílias a criação de hábitos de poupança, numa ótica de gestão financeira responsável.

Oferta Sustentável CA para Clientes Particulares	O que fizemos em 2014
Inclusão Financeira	<p>Novas adesões à conta serviços mínimos bancários, que dá acesso a um conjunto essencial de produtos e serviços bancários a custos reduzidos. É destinada a Clientes particulares que não sejam titulares de nenhuma conta de depósitos à ordem em todo o sistema bancário, ou a Clientes particulares titulares de uma conta que possa ser convertida numa conta de serviços mínimos bancários.</p> <p>Novas adesões na conta base. Dirigida a maiores de idade, dá acesso a um conjunto alargado de produtos e serviços bancários a custos reduzidos.</p>
Ecocrédito	Solução ecocrédito, que oferece condições especiais de financiamento para investimento em bens que utilizem energias renováveis.
Apoio ao Ensino	Solução Crédito Ensino, destinado à realização de cursos médios e superiores.
Micro Finanças	Solução de contas poupanças.

CAPÍTULO 05

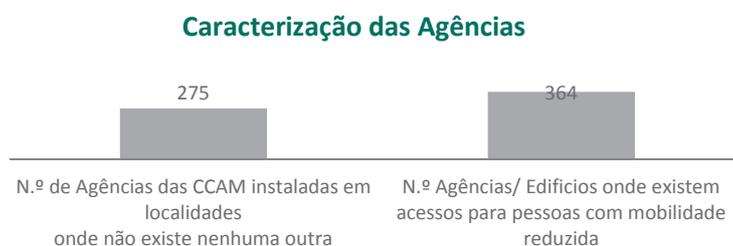
Banca de Proximidade

A proximidade a cada localidade, a ajuda mútua ao desenvolvimento da economia real e do bem-estar de cada região de Portugal define o modelo de actuação e a identidade do Grupo CA. A solidariedade que cada uma das nossas agências coloca em prática de forma a contribuir para as soluções sociais de cada comunidade onde está implantada é também expressão dos laços de cidadania que definem a forma de estar do CA.

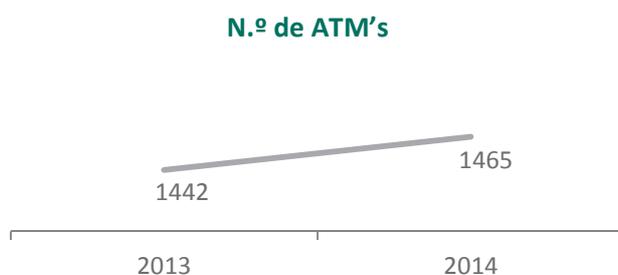
5.1. Proximidade da Economia Real

5.1.1. Mapa de Agências e Parque ATM

Em 2014 o CA contava com uma rede de 683 agências, refletindo a capilaridade e interioridade da rede, e a preocupação do CA em disponibilizar serviços financeiros em localidades do interior, e de menor densidade populacional. Foi o único banco a operar no mercado português que não fechou uma única agência. Em 275 localidades, o CA é a única agência bancária existente. Este número registou um aumento de 30% face ao ano anterior (212 agências). O CA procura garantir a acessibilidade das suas agências a todos os cidadãos, tendo actualmente 364 agências e edifícios com acessos específicos para pessoas com mobilidade reduzida.



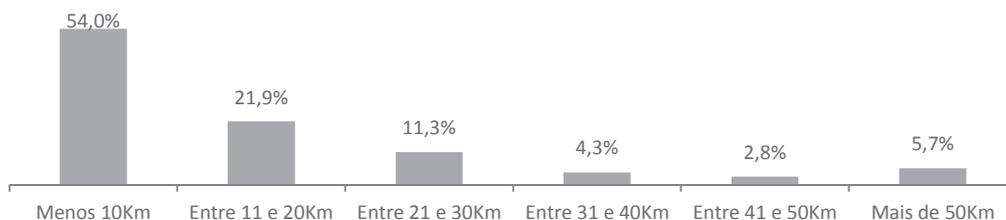
Em 2014 o parque de ATM aumentou para 1465 unidades, mais 0,4 p.p. que no ano anterior (1442). Do total de ATM, 596 situam-se em localidades onde não existe nenhuma outra.



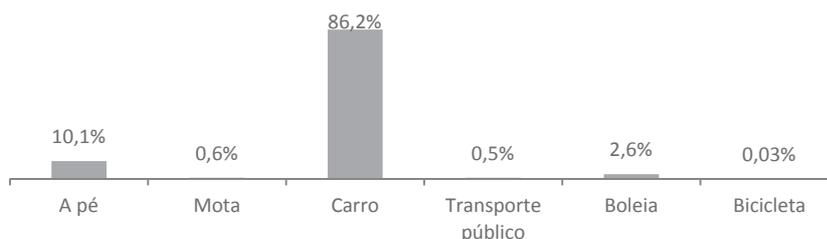
5.1.2. Empregabilidade Local

Um dos impactos da estrutura organizativa e da rede de agências do CA é a criação de emprego directo, sobretudo no interior e em zonas rurais do país. Do total de Colaboradores das CCAM, 54% habita a menos de 10 km da agência onde trabalha. 10% dos Colaboradores faz o seu percurso casa-trabalho a pé.

Distância casa-trabalho-casa percorrida pelos Colaboradores das CCAM⁵



Meio de transporte utilizado pelos Colaboradores das CCAM⁶



5.1.3. Compras Locais

A aquisição de produtos e serviços a fornecedores locais é um indicador relevante da integração dos princípios da sustentabilidade na operação de uma empresa. Através das compras locais a empresa está a promover o desenvolvimento da economia local e a criação de emprego na região. Simultaneamente, e nos casos em que os produtos são ainda produzidos localmente, a empresa está também a contribuir para que existam menores impactos ambientais e menos custos energéticos. Associados ao transporte dos produtos. Em 2014, 53% dos contratos foram realizados com fornecedores locais. 40% do valor das compras realizadas em 2014 foram adquiridas a fornecedores locais⁷.

⁵ Esta informação tem como âmbito os Colaboradores das CCAM;

⁶ Esta informação tem como âmbito os Colaboradores das CCAM;

⁷ A informação relativa às compras locais abrange apenas 32% das entidades do Grupo CA que constituem o âmbito deste relatório para os seguintes indicadores: n.º de contratos, valor das aquisições e valor compras a fornecedores locais;

A sustentabilidade das compras está ainda presente no Grupo CA pela existência de contratos plurianuais com os seus fornecedores, dado que promovem a estabilidade financeira da empresa. Em 2014, o grupo CA tinha 311 contratos plurianuais, no valor de 11 milhões de euros⁸.

5.2. Ajuda Mútua no Desenvolvimento

Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, o CA continuou a investir durante 2014 num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e da dinamização dos sectores económicos estratégicos para a sua actividade financeira e economia do país. Para além de viabilizar, com o seu apoio/patrocínio, a ocorrência de feiras e seminários, que desempenham um papel importante na disseminação de inovações, no debate das oportunidades futuras e na promoção do *network* entre os principais *players*, 2014 fica marcado pela institucionalização de três iniciativas chave: o Prémio Inovação CA acompanhado de um ciclo de seminários nacionais sobre inovação na “Agricultura, Agro-Indústria e Floresta”, e o “I Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola”. No seu conjunto estas iniciativas materializam a Política de Sustentabilidade do CA em matéria de ajuda mútua ao desenvolvimento.

5.2.1. Seminários e Prémio Inovação CA

Aliado natural no financiamento dos sectores da agricultura e da agro-indústria, o CA promoveu, em 2014, diversas iniciativas nacionais e regionais para promover a inovação e a competitividade destes sectores: o Prémio Inovação Crédito Agrícola e o Ciclo de Seminários Inovação na “Agricultura, Agro-Indústria e Floresta”

Ciclo de Seminários Inovação na “Agricultura, Agro-Indústria e Floresta”

Em parceria com a Inovisa, entidade coordenadora da rede Inovar, o CA organizou um ciclo de seminários, para promover a cultura de inovação na agricultura, agroindústria e floresta de Portugal. Dirigidos a empresários, agricultores, produtores e entidades ligadas ao sector primário, pretenderam debater as oportunidades futuras destes sectores, e sensibilizar os participantes sobre as medidas de apoio ao investimento no âmbito do 8.º quadro comunitário.

Indicadores Ciclo de seminários	
9	Seminários realizados em 2014, 7 dos quais fora de Lisboa e Porto
1.800	Participantes
8	Parceiros
22	Prestadores de Serviços
77	Oradores
15	Casos de estudo apresentados

⁸ A informação relativa n.º e valor dos contratos plurianuais do Grupo CA apenas abrange 20,5% das entidades que constituem o âmbito deste relatório.

Os seminários contaram com a presença no programa de representantes políticos nacionais e locais, para além de especialistas nos diversos sectores económicos abrangidos por esta iniciativa. Um dos pontos fortes dos programas foi a inclusão de casos de estudo demonstrativos do papel da inovação para a criação de valor para um negócio e principais *stakeholders*.

Prémio Inovação Crédito Agrícola – Agricultura, Agro-Indústria e Floresta

O Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola tem por objectivo reconhecer o **mérito** e a **excelência**, contribuindo de forma efectiva, para a disseminação de uma cultura de empreendedorismo e inovação nos sectores agrícola, agro-industrial e florestal. O concurso teve como objectivo seleccionar, divulgar e premiar ideias, projectos e empresas inovadoras em 5 grandes categorias. Na edição de 2014 foram vencedores os seguintes projectos, que poderão ser conhecidos com maior detalhe em <http://www.premioinovacao.pt/vencedores/>

1. Inovação Empresarial - Projecto “CleanBiomass”
2. Investigação e Inovação Tecnológica - Projecto “Desenvolvimento de Processos Sustentáveis para a Produção Ecológica de Fibras Têxteis a partir de Recursos Agro-Florestais”
3. Empreendedorismo e Inovação Social - Projecto “Cooperativa de Consumo Fruta Feia CRL”
4. Agricultura Familiar e Micro Empresas - Projecto “Produção de Forragem Verde Hidropónica”
5. Projecto de elevado potencial promovido por Associado do Crédito Agrícola
Projecto “Máquina Autónoma de Classificação de Fruta com Colheita Automática”

Aos projectos vencedores de cada categoria foi atribuído um prémio monetário no valor de € 5.000,00, e condições preferenciais em linhas de financiamento e outros produtos/serviços financeiros do Crédito Agrícola. As menções honrosas têm um prémio de € 2.500,00 e condições especiais nos serviços da CA. O processo de selecção do projecto ou empresa vencedora passa pela avaliação de critérios como o grau de inovação, relevância, viabilidade técnica e económica, potencial de mercado e sustentabilidade.

Indicadores Prémio Inovação Crédito Agrícola – Agricultura, Agro-Indústria e Floresta	
133	Candidaturas recebidas
5	Prémios
25.000	Euros de investimento nos prémios atribuídos
5	Financiamentos com condições vantajosas aos projectos vencedores

Veja o testemunho dos vencedores em <http://www.premioinovacao.pt/vencedores/>

5.2.2. Concurso de Vinhos

Em 2014 o CA lançou, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal o “I Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola”, destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País. Com esta iniciativa o CA pretende apoiar o sector e o desenvolvimento local das regiões onde estes são produzidos e promover o desenvolvimento das cooperativas e produtores. Foram distinguidos um total de 74 vinhos brancos e tintos, oriundos das regiões vitivinícolas dos Vinhos Verdes, Trás-os-Montes, Douro, Beiras, Dão, Bairrada, Tejo, Lisboa, Península de Setúbal e Alentejo.

A disputar os galardões estiveram 280 vinhos, inscritos por 175 produtores, avaliados durante as provas cegas levadas a cabo por um conjunto de enólogos, escanções, jornalistas, *bloggers* especializados e Colaboradores do Crédito Agrícola.

5.2.3. Patrocínios e Feiras

Em 2014 o Crédito Agrícola voltou a ser parceiro de um conjunto de iniciativas, viabilizando, através de patrocínios, apoios e parcerias, a sua realização. Merecem especial destaque os patrocínios e presenças em feiras relacionadas com as fileiras do sector primário da economia portuguesa, que continuámos a apoiar. Os apoios concedidos pelo CA são sobretudo importantes no actual momento económico vivido em Portugal, onde a viabilização destas iniciativas apoiadas desempenha um papel importante na dinamização da economia, revitalizando actividades económicas e promovendo o empreendedorismo em sectores chave para a economia e sociedade portuguesa.

7.º Colóquio Nacional do Milho

Patrocínio dado ao evento que agrega toda a fileira do milho contou com cerca de 450 participantes. Em debate estiveram as condicionantes técnicas da produção do milho em Portugal, os novos mercados mundiais e o impacto da nova PAC na sua produção.

Mercado Gourmet “made in” Portugal

O CA foi patrocinador oficial do Mercado Gourmet do Campo Pequeno, onde estiveram à venda produtos tradicionais portugueses ou produzidos no nosso país, com destaque para os produtos do sector primário.

AgroNegócios

O Crédito Agrícola apoiou a plataforma digital AgroNegócios, www.agronegocios.eu, um agregador de informação e troca de conhecimentos, destinado a profissionais dos sectores Agrícola e Agro-industrial. O site, que resulta de uma parceria com a Agropress, tem por objectivo facilitar a partilha de informação e potenciar a divulgação de notícias e conteúdos técnicos relevantes em áreas como viticultura, cerealicultura, agropecuária, agricultura biológica, política agrícola, tecnologia, entre outras. Integrada no segmento de negócios CA Agricultura, o apoio a esta plataforma digital vem reforçar o posicionamento do Crédito Agrícola como instituição inovadora no mercado bancário e segurador, diferenciando-se da concorrência perante Clientes e Não Clientes dos sectores Agrícola e Agro-industrial.

Feira Nacional de Agricultura

O CA foi o patrocinador oficial da 51.ª edição da Feira Nacional de Agricultura. Para agentes do sector primário e público em geral, o certame apresentou uma grande variedade de actividades, desde debates relacionados com o sector primário, exposições de maquinaria, gado, flores e produtos alimentares, para além de concertos, zonas gastronómicas e de artesanato. O patrocínio do Crédito Agrícola à maior feira do sector primário em Portugal é uma tradição. O único banco cooperativo em Portugal apoia a Feira Nacional da Agricultura há mais de 25 anos, como forma de dinamizar e promover o sector primário nacional.

Ovibeja

O Crédito Agrícola patrocinou a 31.ª edição da Ovibeja, a maior feira do sector primário do Alentejo. O programa, bastante diversificado, contemplou concursos, colóquios, leilões e espetáculos. O patrocínio do Crédito Agrícola a este evento de referência nacional é revelador do investimento constante que tem vindo a realizar na dinamização e promoção do sector primário nacional. Para além de divulgar junto do público a sua oferta de produtos financeiros, foi também dada a oportunidade aos visitantes de verem a moto do piloto Mário Patrão e o carro de João Ruivo, ambos patrocinados pelo Crédito Agrícola. Para além do patrocínio ao evento, o Crédito Agrícola é o *main sponsor* da área lúdica nocturna do certame designado “Espaço Crédito Agrícola”

Mercado de Vinhos

O CA foi patrocinador oficial do Mercado de Vinhos, que decorreu no Campo Pequeno. O mercado reuniu 115 produtores de vinho nacionais, com especial enfoque nas empresas vinícolas de pequena e média dimensão. Através desta iniciativa, cujo objetivo é estimular relações comerciais e sensibilizar o público para aquisição de produtos portugueses, o Crédito Agrícola reforça a sua política de apoio à economia nacional, que tem nestas empresas de menor dimensão grande motor de desenvolvimento. A iniciativa recria os antigos mercados onde a compra era feita directamente ao produtor, com a particularidade de disponibilizar apenas vinhos que não são comercializados nas grandes superfícies comerciais.

Fruit Logística

Participação do CA em parceria com a Portugal Fresh no Fruit logística, em Berlim, uma feira onde marcaram presença os principais *players* deste sector. No total participaram mais de 2.000 empresas, 30 das quais portuguesas, e 56 mil visitantes. Com este mesmo parceiro organizou no MARL um fórum que debateu o futuro da internacionalização do sector das frutas, legumes e flores.

SISAB

Presença do CA no Salão Internacional do Sector Alimentar e de Bebidas, a maior plataforma internacional de negócios para a exportação dos sectores agroalimentar e bebidas de Portugal. Estiveram presentes 1.600 compradores internacionais, provenientes de mais de 100 países.

AGRO – Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação

O Crédito Agrícola renovou o patrocínio à AGRO, um dos principais certames nacionais do sector primário, com representação na União das Feiras Internacionais e no Comité Europeu de Sociedades Agrícolas e Organizadores de Feiras. Sob o tema “A agricultura é o caminho”, em que o sector leiteiro foi a grande

aposta, e promoveu, pela primeira vez, o concurso de raça frísia. À semelhança dos anos anteriores realizaram-se os concursos de raça barrosã, arouquesa, minhota e maronesa.

Agroglobal

O Crédito Agrícola patrocinou a edição de 2014 da Agroglobal, que se realiza em Valada do Ribatejo, concelho do Cartaxo, e que se destina aos profissionais do sector agrícola. A Agroglobal contou com a presença das principais empresas que operam no negócio agrícola em Portugal. Esta expuseram as mais modernas soluções de mecanização e toda a gama de produtos e serviços disponíveis para o sector. Num espaço com cerca de 170 hectares este evento reuniu perto de 200 expositores, desde produtores a empresas a operar nos sectores das sementes, fito fármacos, fertilizantes, sistema de rega, veículos, combustíveis, entre outros.

Portugal Agro

O CA foi patrocinador oficial da Portugal Agro. A primeira edição desta nova mostra de promoção da agricultura portuguesa, o certame privilegiou o debate de ideias, a apresentação de novas tecnologias, equipamentos e soluções de negócio, para além das marcas e produtos.

Neste evento decorreu o lançamento da nova plataforma digital de informação e transferência de conhecimento para o sector agrícola e agro-industrial: o Portal Agronegócios, que conta com o apoio do CA. O novo portal é o canal digital de informação para o sector agrícola e agroindustrial da AgroPress. Tem como objectivo promover o tráfego de informação digital daqueles sectores para técnicos e profissionais.

FATACIL - Feira de Artesanato, Turismo, Agricultura, Comércio e Indústria de Lagoa

O Crédito Agrícola renovou o patrocínio à FATACIL, a maior feira generalista do sul do país. Na sua 35.ª edição apresenta, além de uma diversidade de expositores das mais variadas áreas de atividade – turismo, agricultura, artesanato, comércio e indústria –, animações de rua, exposições equestres, concurso de vinhos, concertos diários com artistas bastante conhecidos do público português, mas também artistas da região.

Fruit Attraction

O Grupo Crédito Agrícola, em parceria com a Associação Portugal Fresh, participou na Fruit Attraction a maior feira de comércio ibérica para o sector hortofrutícola. Para além de pequenos e médios fornecedores a Feira contou com a presença dos principais players mundiais do sector. Das 700 empresas presentes 30 eram portuguesas.

Feira Nacional do Porco

O CA foi o patrocinador oficial da Feira Nacional do Porco, organizada pela Federação Portuguesa de Associações de Suinicultores. Realizada no Montijo, a feira contou com cerca de 25.000 visitantes.

5.3. Solidariedade para com as Comunidades Locais

A proximidade, um dos valores e traços distintivos da cultura e modelo de actuação do CA tem também reflexo na forma como a instituição operacionaliza a sua estratégia de solidariedade para com as comunidades locais. As iniciativas nacionais, focadas num determinado tema, são complementadas pela actuação cirúrgica de cada CCAM em resposta às principais problemáticas e desafios que cada comunidade local apresenta. Este modelo garante, assim, que o CA seja um agente que contribui para o efectivo bem-estar e desenvolvimento da comunidade local.

Indicadores de Responsabilidade Social para com a Comunidade Local em 2014	
2,7	Milhões de euros investidos na comunidade em acções de responsabilidade social
2.943	Instituições apoiadas
30%	Peso do valor total do investimento na área cultural
3	Número de fundações criadas para serem utilizadas como instituição veículo dos apoios à comunidade

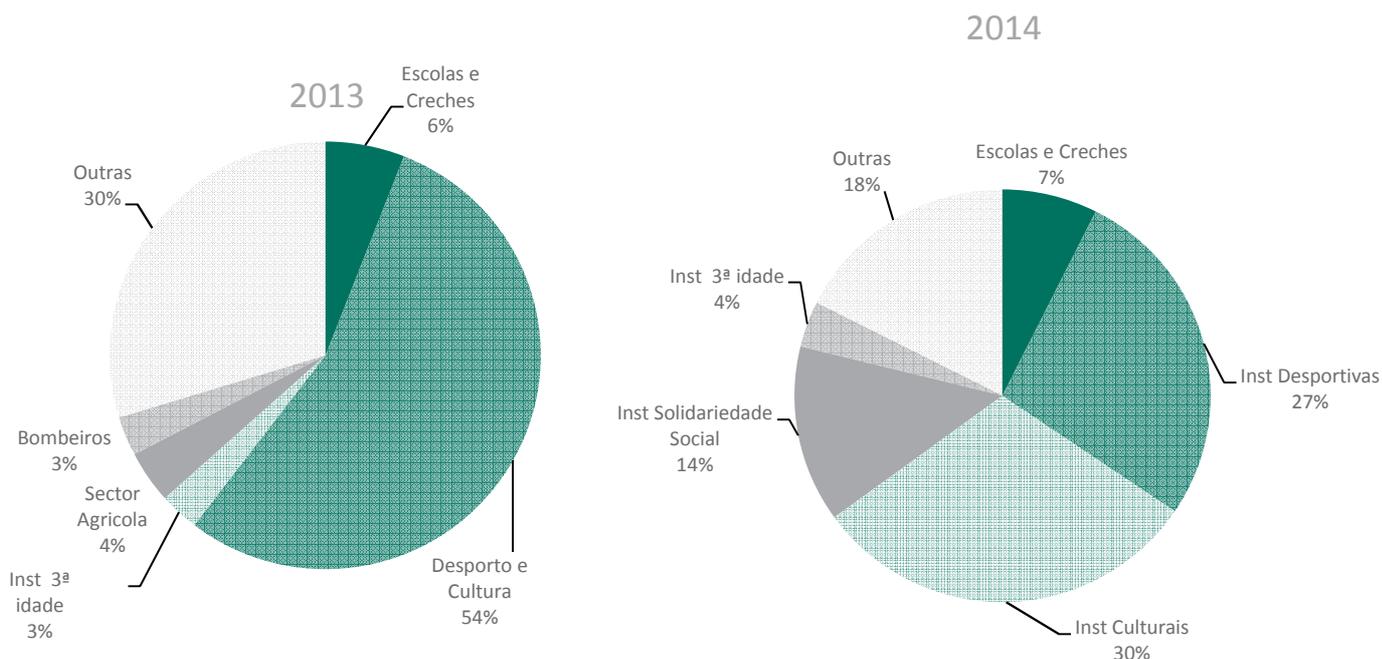
5.3.1. Principais áreas apoiadas e tipologias de apoio

A responsabilidade social do CA está focalizada no apoio a iniciativas e instituições que desenvolvem a sua actividade em 5 áreas: cultura; desporto; solidariedade social, seniores e educação. Relativamente às tipologias dos apoios concedidos estão segmentadas em donativo monetário, patrocínios e/ou donativos em bens.

ÁREAS E TIPOLOGIAS DE APOIO DO GRUPO CA
ÁREAS
Cultura Desporto Solidariedade Social Seniores Educação Outras
TIPOLOGIAS
Apoio Financeiro Doação de bens e serviços

Em 2014, 89% das entidades do Grupo CA implementaram iniciativas de apoio à comunidade. Verificou-se um aumento de 8% no apoio dado à comunidade de 2,5 para 2,7 milhões de euros em 2014. O aumento do apoio social, que já se havia verificado entre 2012 e 2013 é significativo tendo em consideração o momento de dificuldade económica sentido por muitos portugueses. Na tipologia de apoios concedidos em 2014 denota-se que o maior peso dos apoios continua a ser para a área desportiva e cultural, com um peso de 57%, mais 3 p.p. que em 2013.

Áreas apoiadas em 2013 e 2014



Cultura

Ecletismo no apoio cultural

CA apoia manifestações culturais em diversas áreas artísticas e lúdicas

Das iniciativas culturais apoiadas em 2014 fazem parte:

- Patrocínio à Viagem Medieval. A iniciativa, que decorre em Santa Maria da Feira, é a maior recriação medieval da Europa, segundo a entidade organizadora.
- Apoio e presença na Festa da Rádio Alfa, um evento promovido anualmente para a comunidade portuguesa em França.
- Apoio dado pelo CA Silves à ante-estreia do filme “O Sonho Certo – Uma História do Algarve”, produzido por Clientes da CCAM.
- Apoio dado à estreia do filme “Famel – Top Secret”, exibido no Meo Arena.
- Apoio à realização do Festival do Crato pelo CA Norte Alentejano.

Educação

Prémios para excelência e mérito escolar

Por todo o país, CA premeia os alunos com melhor desempenho escolar

O CA tem desempenhado um papel importante na atribuição de prémios aos alunos com melhor desempenho escolar. Estas iniciativas, que decorrem por todo o país, são relevantes dado que estimulam a adesão, junto dos mais jovens, de valores que irão determinar a qualidade e bem-estar da sua vida futura e da comunidade onde estão inseridos.

- O CA de Silves realizou a 1.ª gala de entrega de prémios de mérito aos alunos do agrupamento de escolas Silves Sul. Realizado no teatro local Mascarenhas Gregório, a iniciativa envolveu para além dos alunos os seus familiares, amigos, representantes da comunidade escolar, do município e juntas de freguesia.
- O CA de Vagos, no âmbito do acordo com o agrupamento escolar desta região, voltou a premiar os alunos do quadro de mérito e excelência com contas poupanças futuro no valor de 250 euros.
- CA do Vale do Dão e Alto Vouga entregou os prémios Alunos Excelência Crédito Agrícola, que distingue os 3 melhores alunos de cada agrupamento escolar.
- O CA atribuiu um prémio ao melhor aluno/projecto final de curso da Pós-Graduação em Agri-Business do ISEG.

Desporto

CA patrocina atletas e instituições desportivas, promovendo vida e valores desportivos

O apoio dos valores desportivos e do bem-estar que a estes estão associados têm sido um dos traços da cultura de responsabilidade do CA. Neste âmbito o Grupo tem possibilitado que diversas instituições desportivas cumpram com a sua missão, estimulando milhares de jovens para a prática desportiva.

Em 2014 manteve a sua política de continuidade de patrocínios nas seguintes áreas: motociclismo – todo-o-terreno, automobilismo – rali, ciclismo em várias classes, entre outros. Esta política de proximidade que caracteriza o Grupo foi também, e como não podia deixar de ser, aplicada ao nível dos patrocínios e apoios concedidos a nível nacional, incidindo nos sectores desportivos e sócio/culturais.

Motociclismo

Em destaque esteve o nosso piloto de motociclismo – Mário Patrão – que conseguiu o seu sétimo título consecutivo de campeão nacional de Todo-o-Terreno e vice-campeão de enduro. Refira-se que este piloto é apoiado pelo Grupo CA desde 2004, afirmando-se como um dos pilotos com maior número de títulos nacionais em diferentes disciplinas de motociclismo. O piloto fez também a sua terceira participação na prova rainha de todo o terreno do motociclismo mundial, o Dakar, mais uma vez realizado na Améria do Sul, percorrendo 9.000 Kms por 3 países, Argentina, Chile e Bolívia.

Automobilismo

O piloto apoiado pelo Grupo CA desde 2004, João Ruivo, tem conseguido grande destaque nos media pelos seus resultados. Em 2014 o piloto participou no Campeonato de Promoção 2RM tendo sido vice-campeão na Categoria I (duas rodas motrizes). No Campeonato Nacional de Montanha, Rui Ramalho a fazer equipa com o seu irmão Paulo Ramalho conseguiu, na sua estreia neste campeonato, averbar a excelente posição de Vice-Campeão Nacional.

No Campeonato Nacional de Sport Protótipos C3, o jovem piloto de 16 anos Rafael Lobato, brilhante na sua época de estreia, que culminou com o título de Campeão Nacional na categoria C3.

Ciclismo

No Ciclismo, referência também ao “Alcobaça Clube de Ciclismo”, patrocinado pelo Grupo desde 2003, e que está sempre na conquista de inúmeras provas nacionais, entre as quais: Taça de Portugal e Volta a Portugal de juniores, por equipas – Taça de Portugal e Campeonato Nacional de Estrada, Juniores, individual e Campeonato Nacional de Paraciclismo.

O CA foi mais uma vez patrocinador da 32ª edição da Volta ao Alentejo em Bicicleta, prova de referência em Portugal e no estrangeiro, tendo contado com todas as principais equipas portuguesas e algumas várias equipas estrangeiras.

Foram ainda apoiados eventos como o Torneio internacional de basquete em cadeira de rodas, e outras modalidades, como o Triatlo, Atletismo, Karting, Natação e Hóquei.

Solidariedade Social

CA distinguido pela cidadania

Dirigentes do CA homenageados pelo contributo para o desenvolvimento da comunidade local

Em muitas localidades de Portugal, sobretudo as de menor dimensão e do interior do país, o CA desempenha um papel relevante na dinamização da economia e bem-estar da comunidade local. O apoio à dinamização da economia local é realizado pelas parcerias comerciais com empresas locais, com uma política que descentralizada e adaptada às características e necessidades da economia real de cada região.

- Avelino Meira do Poço, presidente do Conselho Geral e de Supervisão do Crédito Agrícola do Noroeste foi distinguido pela Câmara Municipal de Viana do Castelo com o título honorífico de Cidadão de Mérito pelo testemunho de cidadania e papel relevante no apoio à economia vianense. A distinção foi atribuída no âmbito do das comemorações dos 166 anos da cidade.
- Jorge Nunes, presidente do Conselho de Administração da CA Costa Azul e presidente do Conselho Geral e de Supervisão da CA Vida foi condecorado pelo Presidente da República com a Ordem de Mérito – grau de oficial. Para além de ter sido uma das figuras que impulsionou o CA nos anos que se seguiram à revolução de 1974, e de ter desempenhado diversos cargos no Grupo, é provedor da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, desenvolvendo ainda actividade como voluntário.

Fundações reforçam responsabilidade social

CA de Bragança e Alto Douro concretizam compromisso de responsabilidade social com formalização de Fundação

Depois de ter sido aprovada em 2012, a CA de Bragança e Alto Douro instituíram formalmente a Fundação Caixa CA em 2014. A Fundação pretende ser o principal veículo de responsabilidade social da CCAM, orientado para concretizar o apoio social no território de acção da sua Caixa fundadora. Dando continuidade ao apoio social prestado pela instituição fundadora, a Fundação dará continuidade ao programa anual de apoio a IPSS, procurando ainda ser uma referência na promoção do mutualismo, da economia social e de todas as manifestações de solidariedade social ou de carácter cultural, educativo, artístico ou filantrópico.

Fundação CA do Vale do Távora e Douro

Numa parceria com a H. Sarah Trading, Juntas de Freguesia e autarquias de Tabuaço e Armamar, a Fundação CA do Vale do Távora e Douro distribuiu equipamentos em várias localidades para recolha de roupas, brinquedos e materiais escolares. O sucesso da iniciativa influenciou já a Fundação a querer replicar a iniciativa noutros locais.

Apoio à trissomia 21 e multideficiência

CA Pombal associa-se a palestra da Fundação Beatriz dos Santos, que inicia novas valências no apoio a pessoas com trissomia 21 e multideficiência.

Contributo do CA para a empregabilidade local

O CA da Beira Douro assumiu o papel de polo de formação de referência na região Douro Sul, e contribui para a empregabilidade local, disponibilizando o seu auditório para a realização de seminários e diversas acções formativas.

5.3.2. Literacia Financeira

No âmbito da sua ligação secular com as comunidades locais, do seu posicionamento como parceiro financeiro de proximidade e, mais recentemente, da sua política de responsabilidade social, o Grupo CA tem vindo a investir de forma crescente na área da literacia financeira. As iniciativas implementadas dividem-se entre iniciativas locais e nacionais. No que se refere a iniciativas locais, em 2014 16% das entidades que integram o Grupo CA desenvolveram campanhas de literacia financeira para as comunidades que se encontram dentro da sua zona geográfica de influência. As escolas e a comunidade foram os públicos-alvo principais das campanhas realizadas, seguidas dos Clientes. Nas campanhas dirigidas às escolas, 50% dirigiram-se ao ensino secundário, 35% ao 1.º ciclo e 15% ao 2.º e 3.º ciclo. Em 2014 merece

destaque a iniciativa de literacia financeira desenvolvida em parceria com a EPIS- Empresários para a Inclusão Social, da qual o CA é membro.

Iniciativa nacional de literacia financeira

O Grupo CA entende que a educação financeira é uma ferramenta importante para a formação de cidadãos responsáveis e esclarecidos na gestão e administração do seu património financeiro. Sabendo que os mais novos estão receptivos a aprender sobre conceitos financeiros, mas precisam de um estímulo visual que os impacte e seja gerador de interesse, foi criada em 2014 a Mascote Cristas, que apresenta o Crédito Agrícola como um Banco que promove uma atitude de poupança, de forma divertida. O Cristas ganhou vida nos Kits de Literacia Financeira, que serviram de suporte à acção de literacia financeira desenvolvida para os 1º e 2º ciclos de escolaridade.



Projecto de formação escolar



Em 2014 o Crédito Agrícola iniciou um projecto-piloto de formação escolar junto da rede de escolas apoiadas pela Associação EPIS – Empresários para a Inclusão Social, tendo sido seleccionadas para escolas piloto alguns agrupamentos pertencentes ao concelho da Amadora. A iniciativa teve como objectivo motivar e dotar a população escolar com os conceitos financeiros básicos e as competências essenciais que lhes permitam, no futuro, realizar escolhas financeiras adequadas e conscientes. Na primeira fase do projecto foram realizadas 10 sessões de formação junto do 3º ciclo de escolaridade, com a participação de cerca de 350 alunos. As sessões, ministradas por Colaboradores do Grupo CA, utilizam como suporte materiais adequados à realização desta iniciativa. Para além de integrarem os conceitos fundamentais para a constituição de cidadãos financeiramente responsáveis, é ainda veiculada informação sobre a evolução e formas que o dinheiro assumiu ao longo do tempo. São promovidos ainda pequenos debates e, no final, é realizado um jogo para consolidação de conhecimentos. Será dada continuidade às sessões em 2015 pelos Colaboradores das CCAM. Para o futuro existe ainda a ambição de alargar o projecto a todas as escolas de intervenção EPIS distribuídas pelos vários concelhos do País.

Temas abordados com alunos do 1º e 2º ciclo de escolaridade	Temas abordados com alunos do 3º ciclo de escolaridade e do Ensino Secundário
<ul style="list-style-type: none"> • A moeda • O euro • O banco • Contas bancárias e meios de pagamento • Crédito, juros e taxas de juros • Orçamento pessoal • Seguros • Direitos e Deveres 	<ul style="list-style-type: none"> • A moeda; O euro • Estabilidade de preços e inflação • Banco • Contas bancárias e meios de pagamento; • Crédito, juro e taxas de juro • Orçamento pessoal • Seguros • Bolsa de valores • Direitos e deveres

"O Crédito Agrícola do Norte Alentejano ensina-te a poupar"

Iniciativa de literacia financeira do CA Norte Alentejano

Tendo por base os Kits de Literacia Financeira fornecidos pelo GCRI da Caixa Central, o Crédito Agrícola do Norte Alentejano promoveu a acção "O Crédito Agrícola do Norte Alentejano ensina-te a poupar". A acção dirigiu-se a todos os alunos dos 3 níveis do Ensino Básico dos seus concelhos de implantação (Fronteira, Crato, Gavião, Marvão, Nisa e Castelo de Vide), abrangendo um total de 1.500 alunos. Neste âmbito foram lançados 3 concursos:

- 1º Concurso de Desenhos de Natal "O Natal do Cristas", para os alunos do 1º Ciclo do Ensino Básico (800 alunos). Este concurso decorreu entre Novembro e Dezembro de 2014 e consistiu na realização de desenhos de Natal com o tema "O Natal do Cristas". Os desenhos vencedores serviram de base a uma colecção de Postais de Natal do CA Norte Alentejano. O lançamento do concurso junto dos alunos aconteceu na sequência das apresentações do Kit de Literacia Financeira (1º ciclo) que tiveram uma excelente aceitação junto da Comunidade Educativa. Com este concurso, o CA Norte Alentejano abriu 135 novas contas Poupança Cristas. Os desenhos vencedores foram divulgados na TV Cooperativa, o que agradou bastante aos Clientes, familiares e amigos dos alunos vencedores (11 prémios atribuídos: abertura de uma conta Poupança Cristas no valor de 50,00€ e uma colecção de moedas comemorativas).*
- 2º Concurso "Eu aprendi a Poupar" (gestão de um orçamento familiar), para os alunos do 2º Ciclo do Ensino Básico (já em 2015)*
- 3º Concurso "Eu inovo +" (concurso de ideias inovadoras/responsabilidade social), para os alunos do 3º Ciclo do Ensino Básico (já em 2015)*

O papel dos bancários

CA de Silves promove sessão informativa para crianças sobre o papel profissional dos bancários

Crianças de Silves aprendem o que fazem os bancários numa visita ao CA de Silves. A sessão foi animada com uma história sobre poupança. No final os pequenos participantes receberam um mealheiro e a possibilidade de abrirem uma conta.

5.4 Responsabilidade Social Interna

A par do apoio e relacionamento com a comunidade, a responsabilidade social interna representa uma dimensão importante da Política de Sustentabilidade do Grupo CA. Neste âmbito são implementadas iniciativas dirigidas aos cerca de 4.000 colaboradores do Grupo, que nalguns casos se estendem aos seus familiares. Para além de actividades da área da cultura, desporto e bem-estar, merecem destaque em 2014 o “CA Ideias”, uma iniciativa que possibilita a todos os colaboradores participarem num processo de inovação do Grupo, e o Encontro Anual, o grande momento anual de reunião de todos os colaboradores e das suas famílias.

Cultura, Desporto e Bem-estar

O Centro de Cultura e Desporto do Grupo CA tem tido um papel relevante no âmbito da responsabilidade social para os trabalhadores do GCA e em concreto na organização de actividades lúdicas, tais como:

- Viagens, rally paper, peddy paper e visitas guiadas;
- Organização de actividades culturais: exposições de pintura na Caixa Central, livros e outras obras de Colaboradores e externos; descontos para espectáculos, e em bilheteira para diversas instituições culturais;
- Núcleos organizados de Bilhar, BTT, Golf, Motard e Pesca Desportiva;
- Estabelecimento de parcerias que permitem a obtenção de descontos em viagens, aquisição de produtos de saúde, estética, restauração e escolas;
- Protocolo com Inatel para férias dos Colaboradores;
- Descontos combustíveis: Galpfrota e BP; Protocolo que permite a obtenção de desconto em parque de estacionamento para os Colaboradores CCCAM;
- Protocolo com empresa de comunicações;
- Portal de anúncios para apoiar empregados na divulgação e oferta de bens e serviços;
- Serviço local de Sapateiro, Cafeteria, Refeições e Entrega de Medicamentos.

Concurso de Ideias

Com o objectivo de fortalecer a história, as actividades e os valores do Grupo CA, foi implementada uma acção de comunicação dirigida ao público interno designada por “Ideias CA”. Baseado na abordagem “Somos maiores que a soma das partes” e que todos juntos fazemos do CA o melhor Banco em cada região, o Programa “Ideias CA” convidou cada colaborador a dar o seu contributo nessa direcção. Este concurso tinha como objectivo criar uma ferramenta que envolvesse os colaboradores, com as suas competências, o seu mérito e esforço para conquistar o reconhecimento do CA como o melhor banco.

Mecânica do Ideias CA



O Programa “Ideias CA” teve uma duração de cerca de 6 meses, numa primeira fase, tendo ficado hospedado num Microsite externo com acesso através da Intranet (CAIS). O Programa “Ideias CA” pediu a todos os Colaboradores sugestões válidas em 2 áreas estratégicas:

- Crescimento do Negócio/Actividade Comercial (Banca e Seguros)
- Sustentabilidade

As ideias foram avaliadas por um júri constituído por 6 elementos: Direcção de Empresas, Direcção de Retalho, Direcção de Produtos, Direcção de Marketing Estratégico, Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais e Direcção de Dinamização do Negócio.

O júri seleccionou as 10 melhores sugestões de cada Área Estratégica mas só foi atribuído um prémio monetário por área estratégica:

A melhor sugestão no âmbito do Crescimento do Negócio/Actividade Comercial (Banca e Seguros) ganhou um prémio monetário no valor de € 1.000; A melhor sugestão no âmbito da Sustentabilidade ganhou um prémio monetário no valor de € 750; As 10 melhores sugestões de cada área estratégica ganharam uma ilustração/serigrafia com o seu retrato e ideia.

Encontro Anual do Grupo CA

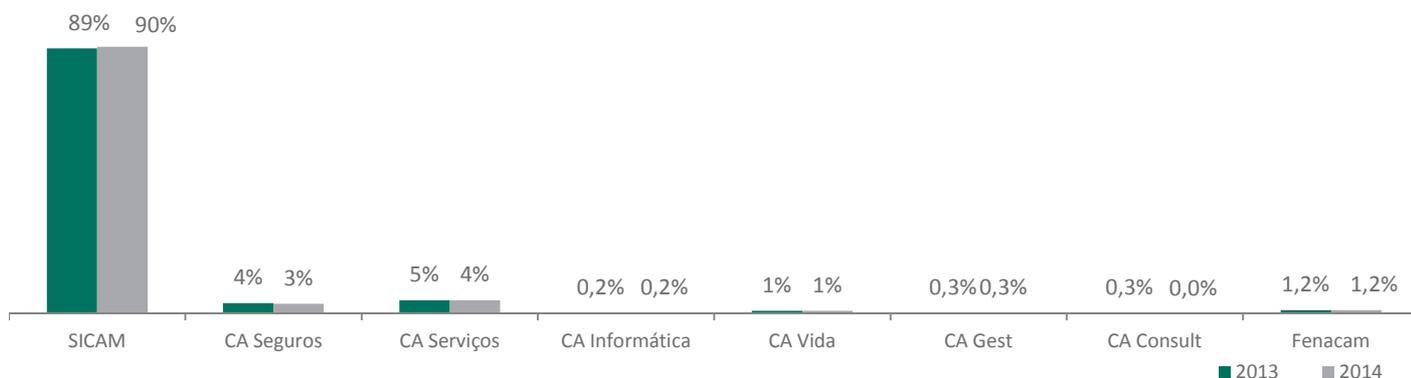
O Encontro Anual do Grupo CA é uma iniciativa desenvolvida para todos os Colaboradores e para as suas famílias. O evento é sobretudo um momento promotor de actividades lúdicas entre a “família” alargada do CA, integrando ainda iniciativas de team building. A realização do evento é da responsabilidade de uma Caixa. Em 2014 o Encontro Anual realizou-se na Praia dos Pescadores. A anfitriã foi o CA de Albufeira, e contou com a presença de 1.100 pessoas, entre Colaboradores e os seus familiares.

5.5. Equidade na Gestão do Capital Humano

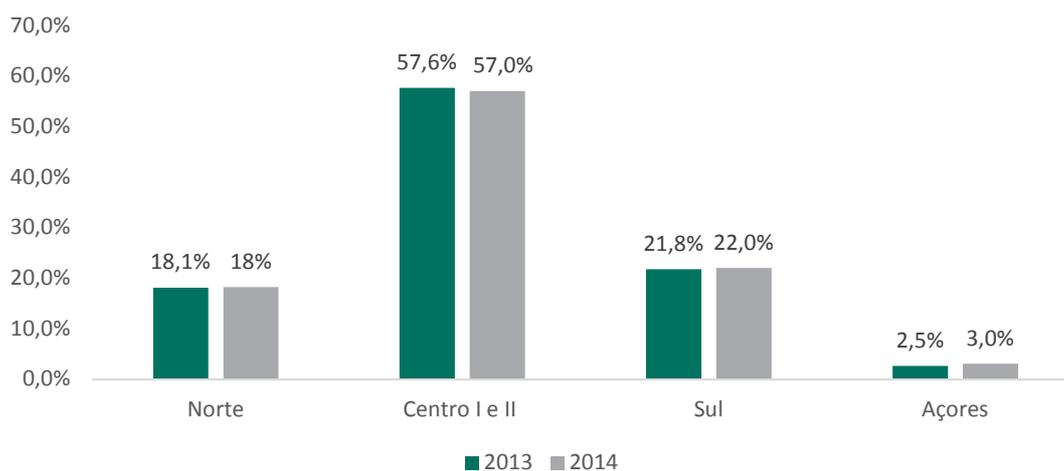
5.5.1. Equipa Grupo CA

Em 2014 a equipa de Colaboradores do Grupo CA contava com 4150 Colaboradores. Em 2014 a distribuição do n.º de Colaboradores pelas diferentes empresas do Grupo, bem como a sua distribuição geográfica, mantiveram-se homólogas ao ano anterior, com a seguinte distribuição:

Distribuição dos Colaboradores pelo SICAM, Empresas Participadas e FENACAM

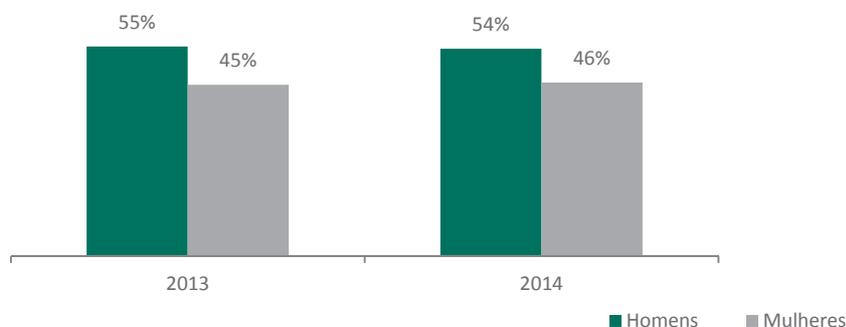


Distribuição geográfica dos Colaboradores

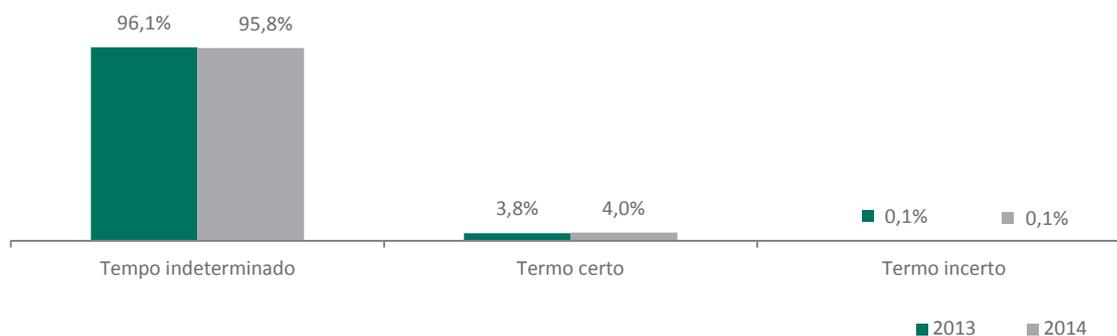


A equipa de Colaboradores regista um equilíbrio relativamente ao género, dado que 54% dos Colaboradores são homens e 46% mulheres. Cerca de 96% dos Colaboradores possuem contrato por tempo indeterminado. A estrutura etária da equipa apresenta um padrão semelhante a 2013, com a faixa etária dos 40 aos 49% a representar cerca de 38% dos Colaboradores, e a faixa etária anterior e posterior a esta 27%.

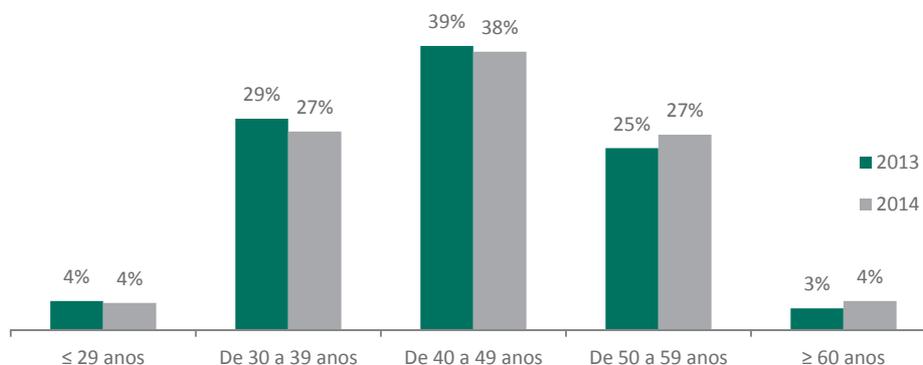
Distribuição equipa por género



Caracterização do efectivo por tipo de contrato de trabalho

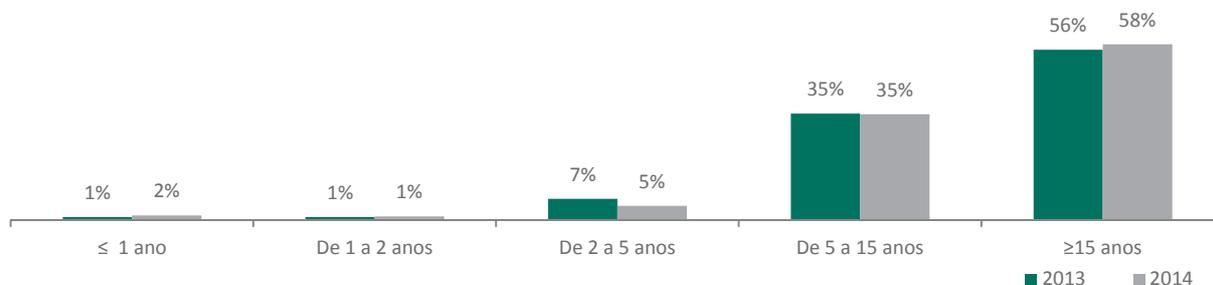


Caracterização do efectivo por faixa etária

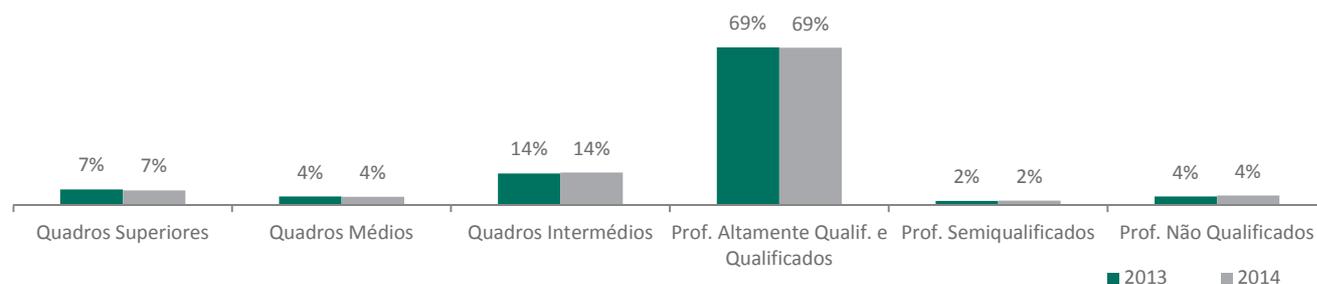


O Grupo CA revela uma forte capacidade de retenção dos seus Colaboradores, expressa na antiguidade da equipa: 58% dos Colaboradores estão no Grupo há mais de 15 anos. Relativamente à distribuição funcional, 69% dos Colaboradores estão integrados na categoria profissionais altamente qualificados e qualificados. 14% são quadros intermédios, 7% quadros superiores e 4% quadros médios. A habilitação literária com maior peso é o ensino secundário, que 49% dos Colaboradores possuem, e o ensino superior, com um peso de 34%.

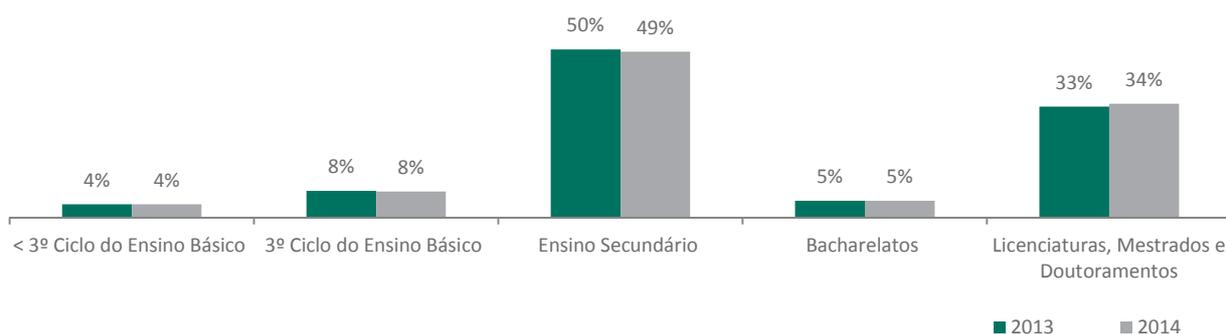
Caracterização do efectivo por antiguidade



Caracterização do efectivo por distribuição funcional



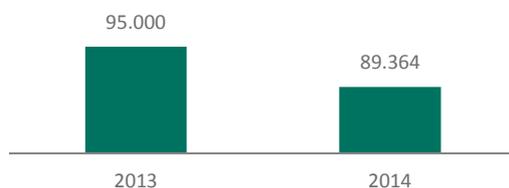
Caracterização do efectivo por habilitações literárias



5.5.2. Formação

Em 2014 o número de horas de formação do Grupo CA⁹ diminuiu 6% face a 2013, assim como o número de horas de formação por Colaborador, que decresceu 4% face a 2013. No total, as acções de formação realizadas tiveram 12.876 participantes.

Número de horas de formação



Média de horas de formação por trabalhador



CA recebe Prémio “Melhor Programa de Formação”

O CA foi reconhecido com o Prémio “Melhor Programa de Formação” atribuído pela consultora PWC à iniciativa formativa do CA “Abordagem e Contacto Comercial com Empresas”.

⁹ Os dados de formação apresentados neste relatório não incluem informação da CA Consult

5.5.3. Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é um dos eixos de actuação da política de recursos humanos do CA. Em 2014 o modelo SAGE, que suporta a avaliação de desempenho concebida pela Direcção de Recursos Humanos da Caixa Central, foi utilizado por 65 entidades do Grupo CA; mais 10% que no ano anterior. Abrangeu mais 5% de Colaboradores em 2014 face a 2013, num total de 1.865.

Modelo SAGE

O modelo SAGE de avaliação de desempenho adoptado pelo CA pretende dar resposta aos desafios de qualidade impostos, mas sempre em consonância com as especificidades funcionais e organizacionais do Grupo CA. É um instrumento flexível, que possibilita uma permanente apreciação e optimização.

5.5.4. Benefícios

Os benefícios atribuídos aos Colaboradores estão segmentados nas seguintes 3 áreas, sendo ainda referenciado no final deste subcapítulo os encargos de protecção social assumidos pelo CA:

- Benefícios relacionados com a saúde, formação e família
- Crédito
- Cultura, Desporto e Bem-estar

Saúde, formação e família

Em 2014 o Grupo CA atribuiu ainda aos Colaboradores os benefícios em seguida referidos, para além dos que são regulamentados pela legislação bancária:

- Serviço Médico semanal nas instalações da CCCAM;
- Financiamento e apoio no incremento da formação académica e especializada dos Colaboradores, o que em 2014 se materializou num investimento de € 15.000;
- Investimento no desenvolvimento de competências dos Colaboradores, num total de € 40.549,92;
- Colaboração com o IFB na qualificação de alunos com o 12º ano, através de acolhimento para realização de estágios em regime de alternância e comparticipação de € 9.000,00;
- Concursos Internos de Desenho, Poesia, Prosa e implementação do Programa “ideias de CA”;

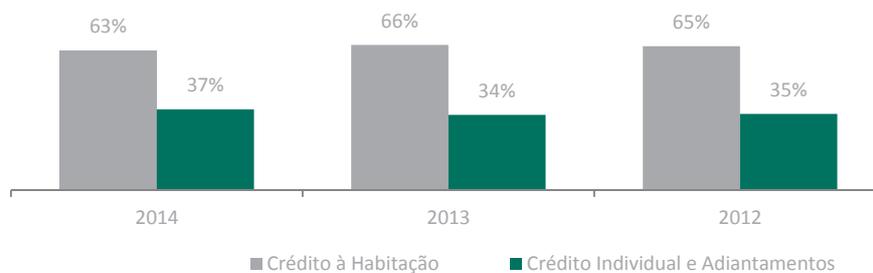
Crédito

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

- No recurso ao crédito a 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 a ordem;
- Créditos para despesas pessoais a taxas simbólicas;

Do crédito concedido aos Colaboradores 63% foi crédito à habitação, e 37% crédito individual e adiantamentos, tendo o crédito à habitação diminuído o peso em relação a 2013, e o crédito individual aumentado em 2014 3 p.p. face ao ano anterior.

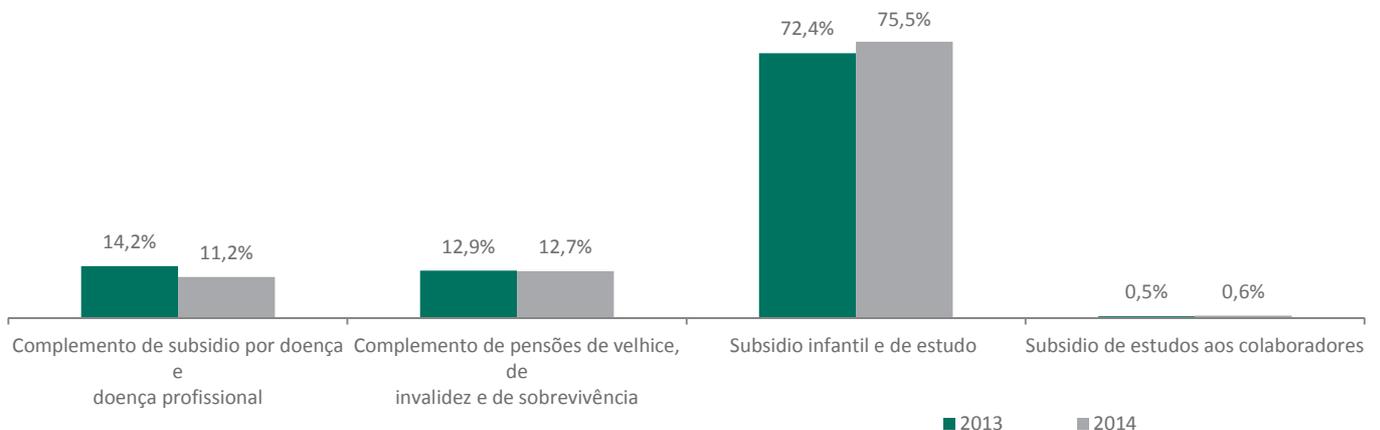
Crédito concedido aos Colaboradores



Protecção Social

Dos encargos de protecção social directamente suportados pela empresa, o subsídio infantil e de estudo assume um peso de 75,5% em valor investido, tendo aumentado o peso em 3 p.p. face a 2013.

Encargos de protecção social directamente suportados pela empresa



CAPÍTULO 06

Sobre o Relatório

Este é o 6.º Relatório de Sustentabilidade do Grupo CA referente ao período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2014. O CA divulga anualmente o seu relatório de sustentabilidade. Este relatório pode ser consultado *online*.

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. A informação incluída neste relatório tem em consideração a análise de materialidade realizada em 2014 pelo CA, mantendo os mesmos temas e indicadores materiais presentes no relatório de sustentabilidade de 2013. Foi também considerada a identificação de *stakeholders* feita com base na AA 1000SES.

Stakeholders do Grupo CA

Associados	Clientes	Colaboradores
Comunidade	Estado, Entidades Reguladoras e Organismos Sectoriais	Fornecedores
Parceiros	Patrocinadores	Sindicatos

No processo de recolha de informação foram, no entanto, recolhidos novos indicadores com o objetivo de melhorar o nível de transparência. Por este facto, alguns dos indicadores podem não apresentar comparação com anos anteriores. Os temas materiais, com as respetivas abordagens de gestão e indicadores de desempenho a que este relatório responde estão assinalados no ponto 6.1. deste relatório.

Âmbito da Informação divulgada neste Relatório

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 (EP);
- 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, estando centralizadas na Caixa Central, sediada em Lisboa, as funções de liderança em matéria de orientação e representação financeira do Grupo CA.

Procurou-se não duplicar a informação disponibilizada noutros suportes de comunicação do Grupo CA, 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.

De salientar que este relatório apresenta a informação da totalidade das CCAM. Sempre que possível é apresentada a comparação com anos anteriores. Os indicadores de desempenho divulgados neste relatório não apresentam o mesmo âmbito, em virtude da especificidade da actividade das CCAM, EP e FENACAM. Sempre que o âmbito não é total está referenciado no corpo de texto ou em nota de rodapé. Os dados dos recursos humanos, nomeadamente os que se relacionam com o perfil da equipa, foram construídos através da consolidação dos Balanços Sociais de cada sociedade. Estão excluídos os colaboradores da CA Consult.

A sua opinião é importante. Dirija as suas questões e comentários para um dos seguintes contactos:

Sede

Caixa Central de Credito Agrícola Mutuo, 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

6.1. Temas Materiais

Os temas materiais foram aferidos numa análise efectuada em 2014, documentada no relatório de sustentabilidade do CA de 2013, da qual publicamos uma síntese em seguida. 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.

Processo de aferição dos temas materiais



Os temas identificados como materiais foram considerados na determinação dos conteúdos do relatório de sustentabilidade de 2013. O presente relatório integra os mesmos temas e correspondentes abordagens de gestão e indicadores de desempenho, conforme é explicitado na tabela seguinte:

Tema Material	Importância	Limite: Interno (I) e Externo (E)	Capítulo do Relatório onde se encontra a Informação	Enquadramento, Gestão e Avaliação
Segurança dos depósitos	Essencial Avaliação de stakeholders: 88%	I+E	Capítulo 3: Banca Responsável, devendo ser complementado com informação presente no Relatório de Contas Consolidado do CA disponível em http://www.creditagricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira/RelatorioContasConsolidado/	Enquadramento: É essencial ao funcionamento do Credito Agrícola manter a confiança que os Clientes possuem no bom funcionamento da instituição, sabendo que os seus depósitos e aplicações estão seguros. Gestão: Prossecução de uma política de gestão conservadora que permita ao Grupo manter um rácio de transformação abaixo da <i>media</i> do sistema financeiro nacional, uma situação de liquidez confortável e rácios de capital sólidos. Avaliação: 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 2014 Consolidado do Grupo CA.
Confiança e Satisfação dos Clientes	Essencial Avaliação de stakeholders: 85%	I	Capítulo 4: Banca Inovadora e Universal, nomeadamente no subcapítulo 4.1: Relações de Confiança com os nossos Clientes	Enquadramento: A confiança e satisfação são factores fundamentais para a permanência dos actuais Clientes, bem como para a atracção de novos clientes. Gestão: Em termos de gestão, o CA implementa procedimentos de avaliação de satisfação dos Clientes em todas as entidades do Grupo CA. Avaliação: 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.

<p>Apoio às Comunidades Locais</p>	<p>Essencial</p> <p>Avaliação dos stakeholders: 83%</p>	<p>E</p>	<p>Capítulo 5: Banca de Proximidade, sobretudo nos subcapítulos 5.2 e 5.3.</p>	<p>Enquadramento: 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.</p> <p>Gestão: Avaliação dos pedidos de apoio recebidos e alocação dos recursos disponíveis de acordo com o mérito dos projectos e iniciativas</p> <p>Avaliação: Monitorização dos montantes concedidos por tipologia de entidade beneficiária. G4-FS13: Pontos de acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por tipo. G4-FS14: Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.</p>
<p>Transparência da Informação</p>	<p>Essencial</p> <p>Avaliação dos stakeholders: 80%</p>	<p>I</p>	<p>Capítulo 3: Banca Responsável, sobretudo nos pontos 3.3 e Capítulo 5: Banca de Proximidade, sobretudo no ponto 5.3.2: Literacia Financeira</p>	<p>Enquadramento: A transparência da informação permite aos Clientes fazer bom uso do <i>portfolio</i> de produtos do Grupo, assim como tomar decisões informadas relativamente aos seus investimentos e poupanças. A transparência da informação e igualmente importante na medida em que reduz riscos reputacionais e jurídicos para o Grupo CA.</p> <p>Gestão: Avaliação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os Clientes.</p> <p>Avaliação: G4-FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. G4-PR7 Numero total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado.</p>
<p>Formação dos Colaboradores</p>	<p>Essencial</p> <p>Avaliação dos stakeholders: 80%</p>	<p>I</p>	<p>Ponto 5.4.2: Formação</p>	<p>Enquadramento: A dimensão e descentralização do Grupo Credito Agrícola coloca grandes desafios no que diz respeito à gestão dos seus recursos humanos.</p> <p>Gestão: Desenvolvimento de planos de formação personalizados, de acordo com a avaliação de desempenho efectuada, distribuição funcional e responsabilidades directas de cada Colaborador.</p> <p>Avaliação: G4-LA9 Média de horas de formação anual por colaborador. G4-LA11 Percentagem de colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional.</p>

<p>Gestão de Risco de Crédito</p>	<p>Essencial</p> <p>Avaliação dos <i>stakeholders</i>: 78%</p>		<p>Subcapítulo 3.3. Responsabilidade e segurança na Nossa Actuação</p>	<p>Enquadramento: 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 bom desempenho futuro.</p> <p>Gestão: 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 bom desempenho futuro.</p> <p>Avaliação: Identificação, gestão e acompanhamento dos créditos problemáticos, bem como os mecanismos aplicados nos processos de recuperação.</p>
<p>Apoio à Economia Local</p>	<p>Essencial</p> <p>Avaliação dos <i>stakeholders</i>: 76%</p>	<p>I</p>	<p>Capítulo 5: Banca de Proximidade, sobretudo nos pontos 5.1. Proximidade da Economia Real e 5.2 Ajuda mútua no desenvolvimento</p>	<p>Enquadramento: 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.</p> <p>Gestão: Desenvolvimento de soluções de financiamento competitivas que permitam o reforço do posicionamento do Grupo CA no apoio a projectos de investimento no sector primário.</p> <p>Avaliação: Monitorização da evolução da carteira de crédito do SICAM.</p>
<p>Desempenho Económico</p>	<p>Essencial</p> <p>Avaliação dos <i>stakeholders</i>: 74%</p>	<p>I+E</p>	<p>Capítulo 3: Banca Responsável</p>	<p>Enquadramento: É essencial ao funcionamento do Credito Agrícola a capacidade de manter um desempenho económico positivo, garantindo assim a possibilidade de distribuir valor pelos seus <i>stakeholders</i>.</p> <p>Gestão: 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.</p> <p>Avaliação: G4-EC1 Valor económico directo gerado e distribuído</p>

6.2. Tabela GRI

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1 Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	4	Não
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3 Nome da organização	58	Não
G4-4 Principais produtos e serviços	6,28-31	Não
G4-5 Localização da sede da organização.	58	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	O âmbito deste relatório é a actividade do Grupo CA em Portugal. As representações internacionais estão disponíveis em http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/OndeEstamos/RepresentacoesExteriores/	Não
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	58	Não
G4-8 Mercados servidos	5,6,12 a 17	Não
G4-9 Dimensão da organização	5,6,12 a 17	Não
G4-10 Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género	52	Não
G4-11 Porcentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva.	99,26%	Não
G4-12 Cadeia de fornecedores da organização	Os serviços mais relevantes são fornecidos pelas	Não

	empresas participadas do Grupo CA.	
<u>G4-13</u> Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação accionista ou cadeia de fornecedores da organização	A reformulação existente levou a uma redução das CCAM de 83 para 82 em 2014 face ao ano anterior.	Não
<u>G4-14</u> Adopção do princípio da precaução	23,24	Não
<u>G4-15</u> Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/	Não
<u>G4-16</u> Lista de associações onde a organização: a) tem assento no conselho de governança; b) participa em Projectos ou comissões; c) Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como	8	Não
IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES		
<u>G4-17</u> Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	A página 12 do Relatório de Contas de 2014 apresenta o organograma do Grupo CA, que não coincide com o âmbito do RS, conforme é explicitado nas no capítulo 6, na secção “Sobre o Relatório”	Não
<u>G4-18</u> Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos, nomeadamente, a aplicação dos princípios para a definição do conteúdo do relatório	59-61	Não
<u>G4-19</u> Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	59-61	Não
<u>G4-20</u> Limite de cada aspecto material, dentro da organização	59-61	Não
<u>G4-21</u> Limite de cada aspecto material, fora da organização	59-61	Não
<u>G4-22</u> Efeito de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, e razões para essas reformulações	57,58	Não
<u>G4-23</u> Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e limites do aspecto.	Não existiram alterações significativas	Não

ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS		
<u>G4-24</u> Lista de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	57	Não
<u>G4-25</u> Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para envolvimento	57	Não
<u>G4-26</u> Abordagem adoptada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência, discriminada por tipo e grupo, com indicação se algum envolvimento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	42,50,55,57	Não
<u>G4-27</u> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de <i>stakeholders</i> , e medidas adoptadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las.	59-61	Não
PERFIL DO RELATÓRIO		
<u>G4-28</u> Período coberto pelo relatório	O relatório refere-se ao ano de 2014	Não
<u>G4-29</u> Data do relatório anterior mais recente	O relatório de sustentabilidade mais recente do CA refere-se ao ano de 2013	Não
<u>G4-30</u> Ciclo de publicação de relatórios	O Grupo CA publica o relatório de sustentabilidade anualmente	Não
<u>G4-31</u> Contactos para perguntas sobre o relatório ou o seu conteúdo	58	Não
<u>G4-32</u> Opção “de acordo” escolhida pela organização e tabela GRI	57	Não
<u>G4-33</u> Política e prática corrente adoptada pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	O relatório não foi auditado por uma entidade externa.	Não

GOVERNANCE		
<u>G4-34</u> Estrutura de governo da organização	18-21	Não
ÉTICA E INTEGRIDADE		
<u>G4-56</u> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	7,8	Não
CATEGORIA: ECONÓMICA		
Aspecto: Desempenho Económico		
Forma de Gestão	59-61	Não
<u>G4-EC1</u> Valor económico direto gerado e distribuído	15-17	Não
Aspecto: Presença no Mercado		
Forma de Gestão	59-61	Não
<u>G4-EC6</u> Proporção de membros da alta direcção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Os órgãos sociais da Caixa Central e das CCAM são constituídos 100% por cidadãos portugueses	Não
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos		
Forma de Gestão	59-61	Não
<u>G4-EC7</u> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	37-48	Não
CATEGORIA: SOCIAL SUBCATEGORIA: PRÁTICAS LABORAIS		
Aspecto: Emprego		
Forma de Gestão	59-61	Não
<u>G4-LA2</u> Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	55,56	Não
Aspecto: Formação e Educação		
Forma de Gestão	59-61	Não
<u>G4-LA9</u> Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	54	Não
<u>G4-LA11</u> Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por género e categoria funcional	55	Não

CATEGORIA: SOCIAL | SUBCATEGORIA: SOCIEDADE**Aspecto Comunidade**

Forma de gestão	59-61	Não
G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Não foram identificadas operações de financiamento com impactes negativos nas comunidades locais.	Não

CATEGORIA: SOCIAL | SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**Aspeto: Rotulagem produtos e serviços**

Forma de gestão	59-61	Não
G4- PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	26,27	Não

Aspeto: Comunicação de Marketing

Forma de gestão	59-61	Não
G4- PR7 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não se registaram não-conformidades	Não

Suplemento Sectorial Financeiro**Aspeto: Portfolio de Produtos**

Forma de gestão	59-61	Não
G4-FS6 Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	28-34	Não

Aspeto: Comunidade

FS13 Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	35	Não
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	31-34	Não
Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços		
Forma de gestão	59-61	Não
FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	46-48	Não

6.3. Glossário

Associados | Para ser Associado do Crédito Agrícola, é necessário subscrever um mínimo de 100 Títulos de Capital Social, na Agência 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 eletrónica, através de cartão bancário sem a necessidade de um funcionário do banco.

CCAM | Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

Compliance | No âmbito 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 Grupo CA, no âmbito nacional e internacional.

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.

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.

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.

Agradecimento

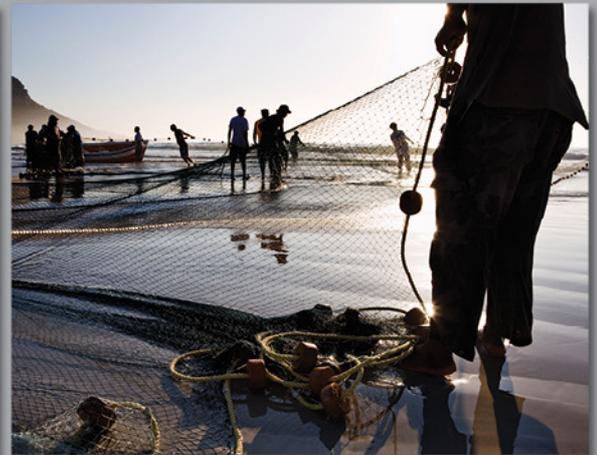
A elaboração deste relatório contou com o apoio das CCAM e de várias Direções da Caixa Central. A todos os que colaboraram nesta edição, o nosso agradecimento.

FICHA TECNICA

Propriedade: Grupo Credito Agrícola

Direcção: Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

Consultoria: Sustentare Think | Walk | Talk



Crédito Agrícola

O Banco nacional
com pronúncia local

Desde 1911