



**Grupo Crédito Agrícola**

"juntos somos mais que a soma das partes"



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA 2016

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1 - CRÉDITO AGRÍCOLA: IDENTIDADE DO GRUPO FINANCEIRO COOPERATIVO**

1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO DA CAIXA CENTRAL DE CRÉDITO AGRÍCOLA .....	6
1.2. O GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA.....	8
1.2.1. VISÃO, MISSÃO E VALORES DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA .....	9
1.2.2. SUSTENTABILIDADE NO ADN DE UM GRUPO COOPERATIVO .....	10
1.2.3. EM DESTAQUE .....	12

## **CAPÍTULO 2 - SUSTENTABILIDADE NA ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO DO CRÉDITO AGRÍCOLA**

2.1. SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E ASPIRAÇÕES FINANCEIRAS DOS CLIENTES.....	16
2.1.1 EVOLUÇÃO GERAL DA ACTIVIDADE DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA.....	16
2.2. OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO COM PERSPECTIVAS DE RETORNO CONTINUADO DE RENTABILIDADE E DE REFORÇO DOS VALORES COOPERATIVOS.....	19
2.2.1. PRINCIPAIS PRODUTOS E SOLUÇÕES.....	19
2.2.2 AJUDA MÚTUA AO DESENVOLVIMENTO: MEDIDAS PARA FOMENTAR A COMPETITIVIDADE E O EMPREENDEDORISMO .....	21
2.3. PROMOÇÃO DO INVESTIMENTO EM PROJECTOS SUSTENTÁVEIS.....	27
2.3.1. PRODUTOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS .....	27
2.4. RELAÇÃO COM OS CLIENTES ATRAVÉS DE PROCESSOS ÁGEIS E DA EXCELÊNCIA NO SERVIÇO .....	29
2.4.1. MAPA DE AGÊNCIAS E PARQUE ATM .....	29
2.4.2. RECLAMAÇÕES: POSICIONAMENTO DO CRÉDITO AGRÍCOLA NO SECTOR.....	30
2.4.3. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....	31
2.5. PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES LOCAIS .....	33
2.5.1. ÁREAS ESTRATÉGICAS E PRINCIPAIS INDICADORES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	33

2.5.2. PROJECTOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: CULTURA, EDUCAÇÃO, DESPORTO E SOLIDARIEDADE SOCIAL .....	35
2.5.3. LITERACIA FINANCEIRA .....	38
2.5.4. EMPREGABILIDADE E COMPRAS LOCAIS .....	39
<b>CAPÍTULO 3 - GESTÃO DO CAPITAL HUMANO</b>	
3.1. PERFIL DA EQUIPA DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA.....	42
3.2. FORMAÇÃO.....	45
3.3. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS .....	46
3.4. ENCONTROS ANUAIS .....	49
<b>CAPÍTULO 4 - MODELO DE GOVERNANCE E DE CONTROLO INTERNO DO GRUPO CA</b>	
4.1. ESTRUTURA SOCIETÁRIA .....	51
4.2. MODELO COOPERATIVO DO CRÉDITO AGRÍCOLA .....	53
4.3. GOVERNANCE DO CRÉDITO AGRÍCOLA .....	54
4.4. MODELO DE CONTROLO INTERNO .....	57
4.4.1. COMPLIANCE .....	57
4.4.2. GESTÃO DE RISCO .....	58
4.4.3. AUDITORIA INTERNA .....	60
4.4.4. FISCALIZAÇÃO, ORIENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS CAIXAS ASSOCIADAS.....	60
<b>CAPÍTULO 5 - SOBRE O RELATÓRIO</b>	
5.1. TEMAS MATERIAIS.....	65
5.2. TABELA GLOBAL REPORTING INITIATIVE .....	68
5.3. GLOSSÁRIO .....	76

## Nota Prévia

*O 8.º relatório de sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola (em seguida denominado Grupo CA, ou CA) constitui um exercício de transparência para com o mercado sobre as iniciativas voluntárias de sustentabilidade que desenvolve e respectivo desempenho.*

*Enquanto Banco cooperativo, o CA possui um modelo de actuação distinto da banca tradicional. A actuação sustentável do CA está vinculada à sua identidade cooperativa e a uma missão empresarial que ambiciona o desenvolvimento da economia e o bem-estar social das regiões onde actuam cada uma das 82 Caixas de Crédito Agrícola. Neste relatório apresentamos o desempenho de sustentabilidade do CA, estando nele refletidos os indicadores de 100% das CCAM, da Caixa Central e das Empresas Participadas. Nas notas metodológicas poderá encontrar menção aos indicadores apresentados com um âmbito diferente.*

*A estrutura de conteúdos deste relatório está fundamentada no processo de auscultação de stakeholders, realizado anteriormente. Os temas materiais então aferidos, e que se encontram detalhados secção notas metodológicas, foram incluídos num índice de conteúdos organizado em torno dos 5 objectivos estratégicos da estratégia do CA:*

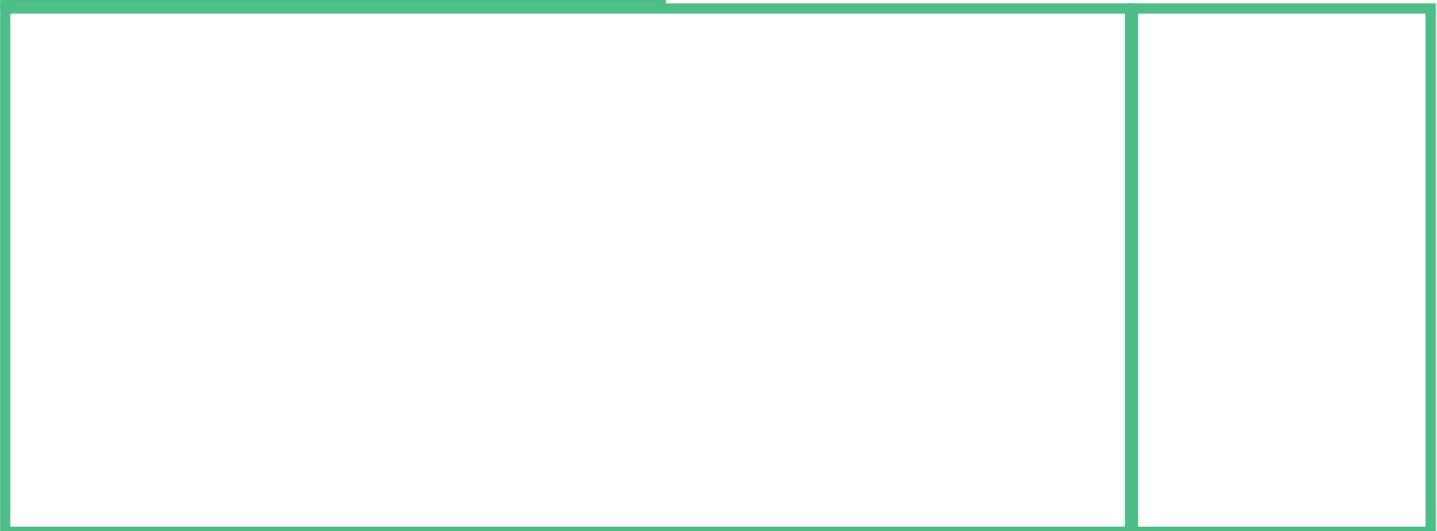
- 1. Satisfazer as necessidades e aspirações financeiras dos clientes*
- 2. Promover o desenvolvimento das comunidades locais*
- 3. Promover o investimento em projectos sustentáveis*
- 4. Melhorar a relação com os clientes através de processos ágeis e da excelência no serviço*
- 5. Abordar oportunidades de negócio que apresentem perspectivas de retorno continuado de rentabilidade e de reforço dos valores cooperativos*

*Concebemos a estrutura deste relatório em torno destes 5 objetivos com o intuito de demonstrar o contributo e relação da sustentabilidade com a estratégia de desenvolvimento do Grupo Crédito Agrícola, sobretudo em dois desses objetivos: a promoção do investimento em projectos sustentáveis e a promoção do desenvolvimento das comunidades locais.*



> **CAPÍTULO 1**

**CRÉDITO AGRÍCOLA: IDENTIDADE DO  
GRUPO FINANCEIRO COOPERATIVO**



## 1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO DA CAIXA CENTRAL DE CRÉDITO AGRÍCOLA

---

Caro Leitor,

O Crédito Agrícola, único Banco Cooperativo Nacional, apresenta-se ao mercado com um modelo de negócio diferenciador dos restantes, privilegiando valores como a confiança, a simplicidade e a proximidade.

A leitura deste documento permite-lhe perceber estes valores e características deste Banco que privilegia o desenvolvimento local e regional e o faz de uma forma peculiar.

É com satisfação que neste relatório de sustentabilidade apresentamos os resultados de sustentabilidade do Crédito Agrícola, e o seu contributo para os 5 objectivos estratégicos que definimos para o futuro do nosso Grupo:

1. Satisfazer as necessidades e aspirações financeiras dos Clientes
2. Promover o desenvolvimento das Comunidades Locais
3. Promover o investimento em projectos sustentáveis
4. Melhorar a relação com os Clientes através de processos ágeis e da excelência no serviço
5. Abordar oportunidades de negócio que apresentem perspectivas de retorno continuado de rentabilidade e de reforço dos valores cooperativos

A satisfação das necessidades e aspirações financeiras dos Clientes, as oportunidades de negócio com perspectivas de retorno continuado de rentabilidade e reforço dos valores cooperativos, e a promoção do investimento em projectos sustentáveis apresentaram, em 2016, resultados bastante positivos. Com mais de 1,2 Milhões de Clientes e mais de 400 Mil Associados, financiámos 979 Milhões de euros a micro e pequenas empresas, e 450 Milhões de euros a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa. De sublinhar, ainda, os 17 protocolos que temos estabelecidos com associações empresariais, e que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus associados/membros. A nossa atenção ao investimento em iniciativas promotoras da sustentabilidade resultou no financiamento de 242 Mil euros em projectos nas áreas de energias renováveis e em 720 Mil euros de projectos de microcrédito. No segmento particulares, destaque para os 735 Mil euros de crédito facultado na área de apoio ao Ensino e os 94 Mil euros de ecocrédito, facultando aos nossos Clientes a opção de um consumo ambientalmente mais consciente. Destaque ainda para as 329 Contas de serviços mínimos bancários, que promovem a inclusão de todos os cidadãos no sector financeiro.

A criação de relação com os Clientes através de processos ágeis e da excelência no serviço, um dos nossos 5 objectivos estratégicos, apresenta uma evolução favorável nos indicadores que medem este objectivo: em 2016 obtivemos o melhor desempenho do sector com 0,02 reclamações por 1000 depósitos à ordem, e 0,14 reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário. Estes resultados evidenciam o investimento que fazemos na nossa rede de Agências, caracterizada pela sua elevada capilaridade, e pela presença que temos nas regiões do

interior do país. Em 2016 o Crédito Agrícola tem um total de 673 Agências, e, em 821 localidades, é a única instituição a ter uma agência bancária e/ou um ATM.

A nossa história, modelo de governo e matriz cooperativa, que nos tornam um Banco único no país levaram-nos a assumir como um dos nossos objectivos estratégicos a promoção do Desenvolvimento das Comunidades Locais.

Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, o CA continuou a investir num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e da dinamização dos sectores económicos estratégicos para a economia do país. Nesta dimensão são de destacar os projectos de ajuda mútua ao desenvolvimento, como o Prémio Inovação CA, que este ano premiou 10 Projectos inovadores em áreas que consideramos estratégicas para o futuro da economia Portuguesa. Destaque ainda para os 6 seminários sobre inovação na “Agricultura, Agroindústria, Floresta e Mar”, organizados em diferentes cidades do país, e onde 1100 participantes tiveram oportunidade de participar em debates e partilhas de experiências nestes sectores. Uma nota ainda para o apoio dado em 2016 ao sector vitivinícola, com a distinção de 62 vinhos no 3.º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País, Clientes ou Associados do Banco.

A solidariedade com as Comunidades Locais expressa ainda a materialização do nosso objectivo estratégico de desenvolver as comunidades locais. Nesta área, a actuação do Crédito Agrícola caracteriza-se por uma intervenção cirúrgica, que dá resposta às necessidades específicas das regiões onde estamos presentes com a nossa actividade financeira. No total, investimos 2,5 Milhões de euros em responsabilidade social na comunidade, tendo apoiado mais 15% de instituições face ao ano anterior.

A nossa actuação sustentável está também relacionada com a estrutura organizativa e da rede de Agências do Crédito Agrícola e a criação de emprego directo, sobretudo no interior e em zonas rurais do país, e os menores impactos ambientais que lhe estão associados. Em 2016, 50% dos Colaboradores das CCAM habitava a menos de 10 km da agência onde trabalha, e 8.8% fazia percurso casa-trabalho a pé.

Termino agradecendo aos mais de 4000 Colaboradores o empenho e dedicação à prossecução destes 5 objectivos estratégicos do Crédito Agrícola.

Acredito que o nosso modelo de negócio de proximidade junto das comunidades locais, transformando os depósitos captados localmente em financiamento local, continuará a contribuir para a sustentabilidade das populações. Enquanto instituição financeira, será sempre esta a nossa maior expressão e contributo para o desenvolvimento sustentável.

Licínio Pina

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

## 1.2. O GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

O Crédito Agrícola é um grupo financeiro cooperativo, com uma oferta universal, nas áreas bancária e de seguros para todos os segmentos. Distingue-se pela estratégia de reinvestimento dos seus resultados nas regiões onde opera, e pela aplicação dos depósitos captados no financiamento de projectos da região dos depositantes, decorrente de um modelo de tomada de decisão de financiamento descentralizada, cumpridos os limites de exposição e as políticas do Grupo em vigor.

Distingue-se por ser uma instituição cooperativa centenária, composta por uma rede de Bancos locais – 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) distribuídas 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. Sendo um Grupo de cariz cooperativo e centenário, e não estando sujeito aos regulamentos e à pressão dos mercados de capitais, o Crédito Agrícola aposta numa estratégia de reinvestimento dos resultados gerados e de maximização do valor a longo prazo.

### Indicadores Grupo CA 2016

	58 Milhões de euros de resultado líquido consolidado		1,2 Milhões de Clientes
	673 Agências (SICAM)		Presença internacional em 8 países
	14.060 Milhões de euros de recursos de Clientes		4.054 Colaboradores <small>Os valores referem-se a colaboradores com contrato sem termo/por tempo indeterminado e com contrato a termo certo/incerto, sobre posições de final de ano.</small>
	467 Milhões de euros de Produto Bancário		408 Milhões de euros distribuídos por <i>stakeholders</i> financeiros
	979 Milhões de euros de financiamento à competitividade de pequenas e médias empresas		450 Milhões de euros de financiamento a empresas dos sectores estratégicos portugueses
	2,5 Milhões de euros investidos no desenvolvimento das comunidades locais		Mais de 400 mil associados

### 1.2.1. VISÃO, MISSÃO E VALORES DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA.

**Visão** Ser reconhecido como o “Melhor Grupo Financeiro” nos mercados em que opera.



**Missão** Ser o motor de desenvolvimento das comunidades locais através da relação de proximidade com os clientes, contribuindo para dar resposta às suas ambições e projectos financeiros.



Conhecedor profundo do tecido empresarial das várias regiões onde actua, e das necessidades dos Clientes Particulares, 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 um Grupo Financeiro de referência.

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 do Grupo Crédito Agrícola



## 1.2.2. SUSTENTABILIDADE NO ADN DE UM GRUPO COOPERATIVO

Da matriz cooperativa do Grupo Crédito Agrícola decorre uma forma de actuação diferenciada das outras instituições financeiras, relacionada com os princípios da sustentabilidade, uma vez que:

- Contribui para o desenvolvimento de todas as regiões de Portugal, ao dar resposta às ambições e projectos de empreendedores das localidades onde as 82 CCAM desenvolvem a sua actividade;
- Promove o tecido económico local, ao aplicar os depósitos captados no financiamento de projectos da região dos depositantes;
- Reinveste o lucro gerado por cada Caixa Associada na própria região, potenciando o seu desenvolvimento contínuo e o bem-estar da sua comunidade;
- Contribui para a redução dos níveis de desemprego das regiões onde actua, através de uma estratégia de recrutamento local dos seus Colaboradores;
- Tem descentralizada a tomada de decisão de financiamento, dentro dos limites de exposição e das políticas do Grupo em vigor;
- Promove o bem-estar das comunidades onde está situado, através de uma estratégia de responsabilidade social que alia, a iniciativas nacionais, projectos de âmbito local, que respondem de forma efectiva às necessidades nas áreas da cultura, desporto, educação e social;

### A sustentabilidade na estratégia de desenvolvimento do CA

#### Objectivos Estratégicos:

Satisfação das necessidades e aspirações financeiras dos clientes

Oportunidades de negócio com perspectivas de retorno continuado de rentabilidade e reforço dos valores cooperativos

Promoção do investimento em projectos sustentáveis

#### Dimensão da Sustentabilidade

Confiança dos Clientes	Oferta Sustentável para segmento empresas	Oferta Sustentável para segmento particulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ Mais de 400 Mil Associados</li> <li>↗ 1,2 Milhões de Clientes</li> <li>↗ Presença Multicanal com 58 mil empresas e 257 mil particulares activas no CA Online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 979 Milhões de euros em financiamento para micro e pequenas empresas</li> <li>↗ 450 Milhões de euros financiados a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa</li> <li>↗ 242 Mil euros financiados para projectos nas áreas de energias renováveis</li> <li>↗ 720 Mil euros financiaram projectos de microcrédito</li> <li>↗ 17 Protocolos com associações empresariais, que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus associados/membros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 329 Contas de serviços mínimos bancários, que visam a inclusão de todos os cidadãos no sector financeiro</li> <li>↗ 94 Mil euros de ecocrédito, facultando aos nossos Clientes a opção de um consumo ambientalmente mais consciente</li> <li>↗ 735 Mil euros de crédito facultado na área de apoio ao ensino</li> </ul>

## A sustentabilidade na estratégia de desenvolvimento do CA

**Objectivo Estratégico: Relação com os Clientes através de processos ágeis e da excelência no serviço**

### Dimensão da Sustentabilidade

Rede de Agências e Parque ATM	Reclamações: Posicionamento do CA no sector	Gestão das Reclamações
<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 673 Agências</li> <li>↗ 821 N.º de localidades onde só existe agência bancária do CA e/ou um ATM do CA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 0,02 Número de reclamações por 1000 depósitos à ordem, o melhor desempenho do sector</li> <li>↗ 0,14 Número de reclamações por 1000 contractos de crédito hipotecário, o melhor desempenho do sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ Menos 4% no número de reclamações recebidas face a 2015</li> </ul>

**Objectivo Estratégico: Promover o Desenvolvimento das Comunidades Locais**

### Dimensão da Sustentabilidade

Empregabilidade e Compras. Locais	Ajuda Mútua ao Desenvolvimento	Solidariedade com as Comunidades Locais
<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 50% dos Colaboradores das CCAM habita a menos de 10 km da agência onde trabalha</li> <li>↗ 8,8% dos Colaboradores das CCAM faz o percurso casa-trabalho a pé</li> <li>↗ 55% dos contractos plurianuais foram contratualizados com fornecedores locais, estando excluídos deste número os fornecedores de electricidade, água e gás</li> <li>↗ 24% dos valores dos contractos foram contratualizados com fornecedores locais(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 10 Projectos premiados no âmbito do Prémio Inovação CA</li> <li>↗ Investimento total de 40.500 euros nos projectos vencedores do Prémio Inovação CA</li> <li>↗ 1.100 Participantes no ciclo de 6 seminários sobre inovação na "Agricultura, Agroindústria, Floresta e Mar"</li> <li>↗ 62 Vinhos distinguidos com a Tambuladeira dos Escanções de Portugal no "III Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 2,5 Milhões de investimento em iniciativas de responsabilidade social na comunidade</li> <li>↗ Mais 15% de instituições apoiadas em 2016 face ao ano anterior</li> <li>↗ 29% do Investimento de responsabilidade social na comunidade é dirigido ao desporto</li> <li>↗ 19% do Investimento de responsabilidade social na comunidade promove a cultura</li> </ul>

<sup>1</sup> A informação relativa às compras locais abrange 76% das CCAM para o número de contractos locais plurianuais e 66% das CCAM para o indicador valor das aquisições a fornecedores locais;

### 1.2.3. EM DESTAQUE

---

#### Janeiro

- Crédito Agrícola vence o Prémio Cinco Estrelas, na categoria “Banca - Atendimento ao Cliente”, pelo 2º ano consecutivo.

#### Fevereiro

- Crédito Agrícola lança campanha para o sector primário e agro-industrial, com um conjunto de soluções para a gestão do dia-a-dia, financiamento a médio e longo prazo, e várias opções de protecção para empresas, e para os seus gestores e colaboradores.
- Representação do Crédito Agrícola na 21ª edição do SISAB – Salão Internacional do Sector Alimentar e Bebidas, através de um stand para apresentação dos seus produtos e serviços dirigidos às empresas que pretendem internacionalizar-se ou que já estão a exportar.
- Crédito Agrícola, em parceria com a Associação Portugal Fresh, participa, pelo terceiro ano consecutivo, na “Fruit Logística”, a maior feira de comércio do mundo para o sector hortofrutícola, que se realiza em Berlim.
- Patrocínio oficial da 5.ª edição do “Mercado Gourmet” que apresenta a melhor oferta nacional de produtos gastronómicos e vinícolas de origem portuguesa e é realizado no Campo Pequeno, Lisboa.

#### Março

- Crédito Agrícola lança, em parceria com a INOVISA, a terceira edição do Prémio Empreendedorismo e Inovação, uma iniciativa que pretende promover o empreendedorismo e a inovação nos sectores da agricultura, agro-indústria, floresta e mar, premiando quem investe nestes sectores, com a atribuição total de 40 mil euros.
- Crédito Agrícola é, pelo 6º ano, o patrocinador oficial da AGRO – 49.ª Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação.
- Realização da Cerimónia de Entrega de Prémios PME Líder e PME Excelência 2015 no Campo Pequeno em Lisboa.
- Crédito Agrícola aposta na valorização do país e das suas tradições, lançando um novo cartão de débito VISA Electron com uma nova imagem inspirada na azulejaria nacional.

#### Abril

- Crédito Agrícola é patrocinador oficial da 33.ª edição da Ovibeja, a maior feira do sector primário a sul do país, que decorre em Beja.
- Patrocínio exclusivo do Crédito Agrícola ao 6.º Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra - Prémio CA Ovibeja, que elegeu 10 azeites portugueses como os melhores do Mundo.
- Realização de três seminários do ciclo “Empreendedorismo e Inovação na Agricultura, Agro-Indústria, Floresta e Mar”, no âmbito da 3ª Edição do Prémio Empreendedorismo e Inovação do Crédito Agrícola, em Vila Nova de Gaia, Bragança e Castelo Branco.

#### Maiο

- Realização do 1º Encontro de Administrações do Grupo Crédito Agrícola, realizada no Centro Cultural de Belém, em Lisboa.
- Crédito Agrícola patrocina a 54.ª edição da Feira Nacional de Agricultura, que decorre anualmente em Santarém.

- Realização, em Portalegre, do 4.º seminário do ciclo “Empreendedorismo e Inovação na Agricultura, Agro-Indústria, Floresta e Mar”, no âmbito da 3ª Edição do Prémio Empreendedorismo e Inovação do Crédito Agrícola.

#### Junho

- Crédito Agrícola e a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC) assinam protocolo com o objectivo de criar condições de acesso ao microcrédito a quem deseja iniciar um pequeno negócio, uma microempresa ou criar o seu próprio emprego, e que não reúne as condições de acesso ao crédito bancário comercial.
- Crédito Agrícola organiza em Tavira, em parceria com a Inovisa, o quinto seminário do ciclo “Empreendedorismo e Inovação na Agricultura, Agro-Indústria, Floresta e Mar” onde promove a participação no “Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola”.

#### Julho

- Crédito Agrícola lança a 3.ª edição do Concurso de Vinhos CA destinado a produtores e cooperativas, seus Associados ou Clientes, provenientes de todas as regiões vitivinícolas do país.

#### Agosto

- Crédito Agrícola renova o seu apoio à FATACIL, certame de Artesanato, Turismo, Agricultura, Comércio e Indústria, que decorreu no Parque Municipal de Feiras e Exposições de Lagoa, no Algarve.

#### Setembro

- Crédito Agrícola lança o “3º Concurso de Vinhos” destinado a Produtores e Cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do país, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal.
- Crédito Agrícola apresenta soluções de apoio ao empreendedorismo, onde se inclui o financiamento a projectos de investimento no âmbito do aproveitamento de fontes de energia renováveis.
- Crédito Agrícola estabelece protocolo com a Associação de Criadores de Bovinos Mertolengos (ACBM) para a disponibilização de condições preferenciais de financiamento e protecção aos criadores da raça mertolenga.

#### Outubro

- Crédito Agrícola passa a estar representado na Região Autónoma da Madeira, com a inauguração de uma Agência no Funchal, passando a ter actividade em todo o território nacional.
- Reconhecimento do Crédito Agrícola como a instituição financeira, entre os principais Bancos a actuar em Portugal, que registou menos reclamações dos seus clientes, durante o primeiro semestre de 2016, segundo o Relatório de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal.
- Reconhecimento do Crédito Agrícola enquanto o banco que, em 2015 e na primeira vaga de 2016, segundo o estudo do BASEF, obteve as pontuações mais altas do mercado em: (i) satisfação global com a instituição, (ii) satisfação com o atendimento que é prestado, (iii) satisfação com a qualidade dos produtos e (iv) recomendação (disponibilidade dos clientes para recomendarem o seu banco a outros).
- Crédito Agrícola premeia 120 alunos do 7.º ao 12.º ano de escolaridade pelos resultados escolares alcançados em 2015, anunciando que o Programa CA Nota 20 irá continuar no ano lectivo 2016-2017.
- Crédito Agrícola patrocina a edição de 2016 da Agroglobal – “Feira das Grandes Culturas”, que se realizou em Valada do Ribatejo, no concelho do Cartaxo

- Crédito Agrícola participa na Fruit Attraction, em Madrid, a maior feira internacional destinada aos profissionais do setor hortofrutícola.
- Crédito Agrícola estabelece protocolo de parceria com o Agroportal para apoiar a dinamização deste espaço virtual de referência para os agricultores nacionais.
- Crédito Agrícola volta a ser patrocinador oficial do Mercado de Vinhos, iniciativa promovida pelo Campo Pequeno e pela House of Wines, que decorreu na Praça do Campo Pequeno, Lisboa.
- Crédito Agrícola associa-se, pelo terceiro ano consecutivo, à Portugal Agro – Feira das Regiões de Portugal. Durante o evento promoveu a realização das provas cegas do “3.º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola”, e patrocinou a Gala Equestre Lusitanus Show.

### Novembro

- CA Seguros, seguradora Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, é eleita, pela sexta vez, Melhor Seguradora Não Vida do seu segmento.
- Crédito Agrícola promove o workshop “Cooperar para Exportar”, em Sines.
- Crédito Agrícola é o Banco oficial da Agrimilk show, a primeira feira dedicada ao setor do leite, no Porto.
- Crédito Agrícola patrocina mais uma edição do “Mercado de Natal” do Campo Pequeno, em Lisboa.
- Crédito Agrícola revela, em cerimónia realizada na Estufa Fria, em Lisboa, os vencedores do 3.º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, uma iniciativa dinamizada em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal.

### Dezembro

- O Crédito Agrícola lança uma campanha destinada às crianças até aos 12 anos e, simultaneamente, o Clube do Cristas, para estimular o hábito de poupança entre os mais novos.



## CAPÍTULO 2

### SUSTENTABILIDADE NA ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO DO CRÉDITO AGRÍCOLA

## 2.1. SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E ASPIRAÇÕES FINANCEIRAS DOS CLIENTES

### 2.1.1 EVOLUÇÃO GERAL DA ACTIVIDADE DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

O Crédito Agrícola voltou em 2016 a registar resultados positivos, destacando-se, pela sua resiliência, no seio do sector financeiro nacional, num contexto ainda adverso para a actividade bancária, com a política monetária a induzir níveis de taxas de juro muito baixos que penalizam a remuneração do crédito, principal fonte de proveitos operacionais das instituições.

#### Evolução dos principais indicadores económicos

As contas consolidadas do Grupo Crédito Agrícola reflectem a situação patrimonial do SICAM (Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo), conjunto formado pela Caixa Central e Caixas Associadas, que, com as restantes empresas filiais e associadas formam o Grupo Financeiro do Crédito Agrícola Mútuo.

O Grupo Crédito Agrícola apresentou em 2016 um resultado líquido no valor de 58,3 milhões de euros. A contribuir para este desempenho esteve, essencialmente, o resultado do negócio bancário que apresentou um crescimento na ordem dos 28% face a 2015, bem como a actividade seguradora cuja margem técnica representou um contributo positivo de 14 milhões de euros.

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

Valores em milhões de euros / %	2014	2015	2016
Recursos de Clientes ( <i>on e off balance</i> )	12.655	13.212	14.060
Crédito a Clientes (Bruto)	8.099	8.373	8.651
Activo Líquido	15.051	14.936	16.699
Resultado Líquido	27	54	58
Produto Bancário	577	515	467
Common Equity Tier 1	13,1%	13,0%	13,6%
Rácio de Solvabilidade Total - GCA	13,1%	13,5%	14,4%

A carteira de crédito bruto a clientes ascendeu a 8,7 mil milhões de euros, traduzindo um aumento de 3,3% face a 2015, em contraciclo com o mercado que, de forma global, registou uma quebra de 3,2%<sup>2</sup>, o que consubstancia um reforço de quota de mercado do Grupo Crédito Agrícola para 4,5% do crédito concedido em Portugal.

<sup>2</sup> Fonte: Boletim Estatístico do 4º trimestre de 2016 – Empréstimos e Depósitos Bancários (BdP/BCE).

O crédito a empresas e sector público administrativo apresenta um peso relativo superior a 50% na carteira de crédito, tendo registado um crescimento de 3,8% face a 2015. Os recursos totais de clientes totalizaram 14,1 mil milhões de euros e traduzem um crescimento homólogo de 6,4% (repartido pelos depósitos que aumentaram 7,5% e pelos fundos de investimento e seguros de capitalização que aumentaram 1,4%) face aos valores registados em final de 2015.

O produto bancário reduziu 9,4% para os 467 milhões de euros, devido à quebra dos resultados de operações financeiras (-65,5 milhões de euros), na medida em que a margem financeira apresentou um desempenho positivo (+17,7 milhões de euros). As comissões líquidas registaram uma quebra ligeira de 7,0% tendo-se fixado nos 105,1 milhões de euros.

### Valor Económico Gerado, Distribuído e Retido

O valor económico gerado em 2016 pelo Grupo Crédito Agrícola foi de 467 milhões de euros, menos 9,3% que em 2015. O valor económico distribuído em 2016 foi de 408 milhões de euros, 49% dos quais para realizar pagamentos de salários e benefícios aos colaboradores do Grupo, num total de 201 milhões de euros, mais 4% que no ano anterior. A maior variação positiva verifica-se no pagamento ao Estado, em 94,2%, com o pagamento de 36 milhões pagos em 2016.

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

(milhares de euros)	2014	2015	2016
<b>Valor económico gerado</b>	576 459	514 985	467 203
Produto Bancário	576 559	515 212	466 899
Resultados de participações em associadas (equivalência patrimonial)	-100	-227	304
<b>Valor económico distribuído</b>	549 386	460 353	408 645
Salários e benefícios de colaboradores	192 135	193 296	201 091
Gastos gerais administrativos	107 300	108 147	112 685
Amortizações	32 144	27 473	27 567
Provisões e imparidades	179 320	112 942	30 999
Pagamentos ao estado	38 582	18 755	36 420
Interesses minoritários	-95	-260	-117
<b>Valor económico retido</b>	26 883	54 112	58 325
Resultado Líquido	26 883	54 112	58 325

## 2.1.2. PRÉMIOS

Em 2016 o Crédito Agrícola foi vencedor do Prémio Cinco Estrelas, na categoria “Banca - Atendimento ao Cliente”, pelo 2º ano consecutivo. O CA foi classificado pelos portugueses como “muito bom” no atendimento ao Cliente. O estudo conclui que os consumidores estão muito satisfeitos com o CA e que recomendam e confiam na marca. Este prémio reflecte a cultura de proximidade do Crédito Agrícola às



comunidades onde se insere, um dos factores distintivos da instituição financeira e que visa potenciar o desenvolvimento sócio-económico das regiões.

A satisfação dos Clientes do CA foi também evidenciada no estudo da Marktest, do primeiro quadrimestre do ano, em que o Crédito Agrícola apresentou um índice de satisfação com o atendimento de 89,7, face a uma média do sector de 83,6 pontos. O CA registou um índice de satisfação com a qualidade dos seus produtos financeiros de 81,7 pontos, face à média do sector, com 74. O índice de satisfação global foi de 85,8 pontos, mais 7,5 do que a média do sector. O estudo aponta que o nível de recomendação do CA é de 85,6 pontos, acima da média do sector, com 77,2.

Em 2016, o CA Vida ganhou o Prémio de Melhor Grande Seguradora do Ramo Vida, num estudo elaborado pela EY e a Ignios. A CA Seguros, seguradora Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, foi eleita, pela sexta vez, Melhor Seguradora Não Vida do seu segmento. A distinção foi atribuída pelos prémios Banca & Seguros, que avaliam o desempenho económico e a solidez financeira das empresas.

Os Fundos de Investimento Mobiliário (FIM) CA Monetário e CA Rendimento do Grupo Crédito Agrícola, foram distinguidos pela Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP), em parceria com o Jornal de



Negócios, com o prémio “Gestão Nacional de Organismos de Investimento Colectivo em Valores Mobiliários”, nas categorias de “Fundos do Mercado Monetário” e de “Fundos de Obrigações de Taxa Indexada”, respectivamente, por terem obtido a mais elevada rentabilidade ajustada pelo risco nos últimos três anos terminados em 2015, entre os fundos nacionais das respectivas categorias.

Foi ainda distinguido pela Câmara de Comércio e Indústria Franco Portuguesa (CCIFP) como “Membro do Ano 2016”, pela proactividade do Banco e empenho na detecção de oportunidades para a internacionalização dos clientes nacionais.

## 2.2. OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO COM PERSPECTIVAS DE RETORNO CONTINUADO DE RENTABILIDADE E DE REFORÇO DOS VALORES COOPERATIVOS

---

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.

Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, o CA continuou a investir durante 2016 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*, 2016 fica marcado pela realização de três iniciativas chave: a 3.ª edição do Prémio Empreendedorismo e Inovação CA, acompanhado de um novo ciclo de seminários dedicado aos sectores agrícola, agro-Industrial, florestal e mar, e o “III 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.

### 2.2.1. PRINCIPAIS PRODUTOS E SOLUÇÕES

---

#### Soluções para Empresas

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

### Soluções para Particulares

Solução CA	Descrição da Solução	Solução CA	Descrição da Solução
	CA Juniores: Soluções financeiras dos 0 aos 12 anos, potenciadoras de hábitos de poupança e investimento responsáveis		CA Jovens: Soluções para Clientes entre os 13 e os 17 anos
	Ca Jovens Adultos: Soluções para Clientes entre os 18 e os 30 anos		CA Vida Activa: Soluções para Clientes entre os 31 e os 54 anos
	Ca 55+: Soluções para Clientes com mais de 55 anos		CA Dedicado: Soluções para Clientes com mais de 31 anos e património superior a 30.000 euros

	CA Portugueses no Mundo: Soluções para portugueses que vivem no estrangeiro		CA Mulher: Soluções para mulheres
	Ca Residentes não Habituais: Soluções para residentes não habituais		

## 2.2.2 Ajuda Mútua ao Desenvolvimento: Medidas para fomentar a competitividade e o empreendedorismo

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

Em parceria com a Inovisa, entidade coordenadora da rede Inovar, o CA continuou a promover, em 2016 este ciclo de seminários, promotores do debate e partilha de conhecimento sobre a cultura de inovação em sectores estratégicos da economia portuguesa: agricultura, agroindústria, floresta e mar. Dirigidos a empresários, agricultores, produtores, estruturas associativas e entidades do sistema científico e tecnológico, os 6 debates realizados em 2016 constituíram-se como espaço de partilha e oportunidades futuras destes sectores, promovendo o empreendedorismo baseado na inovação.

Ciclo de seminários Inovação na “Agricultura, Agro-Indústria, Floresta e Mar”		
Indicadores	2015	2016
N.º de seminários realizados	6	6
N.º de seminários realizados fora de Lisboa e do Porto	4	4
Participantes	1042	1100
Oradores	70	53
Casos de sucesso/ empresas participantes	7	16
Sessões de trabalho com empreendedores	7	n.a.

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, florestal e mar.

O prémio, público e de inscrição gratuita, distingue os projectos inovadores sobre produtos, processos ou serviços que se relacionem directa ou indirectamente com estes sectores, em 6 grandes categorias. Os projectos vencedores da edição de 2016 podem ser conhecidos com maior detalhe em <http://www.premioinovacao.ptt/vencedores/>

<b>Prémio Inovação Crédito Agrícola – Agricultura, Agro-Indústria, Floresta e Mar</b>	
<b>Categorias</b>	<b>Projectos Vencedores em 2016</b>
Produção e Transformação	Black Bock, sistema solar híbrido para secagem de ervas aromáticas, fruta, cogumelos e cortiça.
Comercialização e Internacionalização	Lotes Reserva, projecto do Cantinho das Aromáticas, desenvolvido em parceria com a Faculdade de Ciências da Universidade do Porto. Consiste na colheita selectiva das partes terminais de diversas plantas para infusões.
Investigação e Desenvolvimento Tecnológico	Biosubstratpot, um meio de cultura /substrato de plantação 100% biodegradável que permite substituir a utilização de vasos plásticos na produção de plantas.
Desenvolvimento Rural	Porta do Mezio, projecto turístico que promove o Parque Nacional da Peneda Gerês, permitindo a organização de actividades e programas turísticos em colaboração com empresas deste sector.
Jovem Empresário Rural	Quinta da Fornalha
Projecto de Elevado Potencial, promovidos por associados do CA	Projecto vinícola da Ervideira, Vinho da Água

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.

Às 4 menções honrosas foi atribuído um prémio de € 2.500,00 e condições especiais nos serviços do 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.

<b>Prémio Inovação Crédito Agrícola – Agricultura, Agro-Indústria , Floresta e Mar</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Candidaturas recebidas	102	72
Elementos	15	14
Prémios	8	10
Investimento nos prémios atribuídos (Euros)	32.500	40.000
Financiamentos com condições vantajosas aos projectos vencedores	5	10

### **Concurso de Vinhos**

O CA promoveu, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal, a 3.ª edição do “Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola”. Com este concurso, que coloca à prova a qualidade dos vinhos nacionais, o Crédito Agrícola pretende apoiar o sector vitivinícola e o desenvolvimento das economias locais. Dos mais de 200 vinhos brancos, tintos e espumantes colocados à prova por 121 produtores nacionais das várias regiões vitivinícolas do país, o júri distinguiu, 62 vinhos com a Tambuladeira dos Escanções de Portugal, 27 com medalhas de ouro e 35 com medalhas de prata.

### **Promoção da competitividade e empreendedorismo**

Em 2016 o Crédito Agrícola deu continuidade à promoção de um conjunto de iniciativas para fomentar a competitividade e o empreendedorismo. São de destacar, pelo papel que representam na história do Grupo, os protocolos com associações empresariais, nomeadamente as dos principais sectores económicos que estruturam a carteira de crédito do CA, que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus Associados/membros.

### Protocolo com ANDC para promover inclusão financeira

O Crédito Agrícola e a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC) assinaram em 2016 um protocolo que teve como objectivo a criação de condições para o acesso ao microcrédito por parte de quem deseja iniciar um pequeno negócio, uma microempresa ou criar o seu próprio emprego, mas que não reúne as condições de acesso ao crédito bancário comercial. Trata-se de um microcrédito isento de comissões bancárias e que não exige garantias reais, com um montante de financiamento disponível entre os €1.000 e €15.000, incluindo um período inicial até 3 meses de utilização do crédito e/ou carência de capital. Pensado para apoiar projectos de natureza económica de pequena dimensão, este financiamento é destinado a cidadãos com dificuldades económicas ou necessidades de integração ou valorização social, designadamente em situação de desemprego, ou sem emprego e sem capacidade para recorrer a crédito bancário de tipo convencional, que não dispõem de garantias reais, mas com capacidade activa para criar e/ou promover pequenos negócios e o seu próprio emprego ou actividade comercial.

Em 2016 o CA aumentou o número de novos protocolos face ao ano anterior, para um total de 5, tendo ainda renovado 12 protocolos com instituições de diversos sectores económicos.

Protocolos com Associações Empresariais	N.º de Protocolos em 2015	N.º de Protocolos em 2016
Novos Protocolos	4	5
Renovação de protocolos	5	12

### Parcerias promotoras do empreendedorismo e competitividade

#### Renovações de Parcerias em 2016

Academia do Centro de Frutologia Compal

ADRAL | Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo

AJAP | Associação dos Jovens Agricultores de Portugal

Associação Portuguesa de Imprensa

CAP | Confederação dos Agricultores de Portugal

CONFAGRI | Confederação Nacional das Cooperativas Agrícolas e do Crédito Agrícola de Portugal, C.C.R.L.

CPCCRD | Confederação Portuguesa das Colectividades de Cultura, Recreio e Desporto

ENERGIE

FREZITE

FPAS | Federação Portuguesa das Associações de Suinicultores

Os Mosqueteiros

Portugal Fresh

## Novas Parcerias estabelecidas em 2016 promotoras do empreendedorismo e competitividade

Minha Terra - Federação Portuguesa de Associações de Desenvolvimento Local

CPPME | Confederação Portuguesa das Pequenas e Médias Empresas

ANDC | Associação Nacional de Direito ao Crédito

ARAN | Associação Nacional do Ramo Automóvel

ACBM | Associação de Criadores de Bovinos Mertolengos

### Patrocínios e Apoios a Feiras

Em 2016 o Crédito Agrícola voltou a ser parceiro de um conjunto de eventos que desempenham um papel relevante na dinamização das fileiras do sector primário, e na promoção do empreendedorismo. A relevância do apoio dado pelo Crédito Agrícola é ainda justificada pelas parcerias que tem vindo a estabelecer nestes eventos ao longo dos últimos anos. Em 2016 merecem destaque os patrocínios e apoios dados aos eventos em seguida descritos.

Principais Patrocínios e Apoios a Feiras		
<p><b>AgroNegócios</b></p> <p>O Crédito Agrícola voltou a apoiar a plataforma digital AgroNegócios, um agregador de conteúdos com informação técnica para profissionais do sector primário.</p>	<p><b>Feira Nacional de Agricultura</b></p> <p>Patrocínio à 53.ª edição da Feira Nacional da Agricultura. O apoio do CA a esta iniciativa conta com quase 30 anos, o que reflecte o apoio dado ao sector primário pelo Banco.</p>	<p><b>Ovibeja</b></p> <p>O Crédito Agrícola foi patrocinador oficial da 33.ª edição da OVIBEJA, uma das maiores feiras do sector primário do País.</p>
<p><b>Mercados Campo Pequeno</b></p> <p>(Natal, Gourmet e Vinhos)</p> <p>O CA patrocinou os Mercados do Campo Pequeno, onde estiveram à venda produtos tradicionais portugueses ou produzidos no nosso país, com destaque para os produtos do sector primário.</p>	<p><b>Concursos de Azeites</b></p> <p>O Crédito Agrícola foi, pela segunda vez, patrocinador exclusivo do Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra, que visa distinguir os melhores azeites nesta categoria e promover a cultura e a imagem deste produto.</p>	<p><b>AGRO</b></p> <p>Apoio à 49.ª edição da AGRO, Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação.</p>
<p><b>Portugal Agro</b></p> <p>Apoio à 4.ª edição da feira, um projecto transversal a toda a fileira agro-alimentar.</p>	<p><b>SISAB</b></p> <p>Apoio ao SISAB, a maior plataforma do mundo de negócios na fileira agroalimentar, sendo um espaço onde as empresas nacionais encontram os mais importantes importadores da indústria agroalimentar dos cinco continentes. O evento é uma oportunidade para iniciar ou reforçar a vertente exportadora das empresas.</p>	<p><b>Fruit Attraction e Fruit logistic</b></p> <p>O Grupo CA, em parceria com a Associação Portugal Fresh, participou na Fruit Attraction, a maior feira de comércio ibérica para o sector hortofrutícola. As empresas portuguesas procuraram consolidar a sua presença com as parcerias existentes e diversificar o seu leque de contactos, dando a conhecer o que se produz em Portugal na área das frutas e legumes.</p>

### **Cerimónia de Homenagem às PME Líder e Excelência 2016**

O Crédito Agrícola distinguiu as 221 pequenas e médias empresas empresariais que, no ano de 2016, receberam o estatuto PME Líder e PME Excelência, um selo de qualidade atribuído pelo IAPMEI e pelo Turismo de Portugal às empresas que mais contribuíram para a competitividade e desenvolvimento da economia nacional em diferentes sectores e em diferentes zonas do país.

O Grupo Crédito Agrícola, que ao longo dos anos tem vindo a reforçar o apoio ao tecido empresarial português – quer através do lançamento de produtos e serviços que respondam às suas necessidades, quer pela criação de iniciativas que visem o desenvolvimento das empresas –, vê crescer o número de PME suas clientes distinguidas. Entre 2015 e 2016 o número de empresas com estatuto aumentou 36% (em 2015 contou com 163 distinções e em 2016 o número subiu para 221), o que denota o cuidado e a proximidade do único banco cooperativo aos seus clientes.

## 2.3. PROMOÇÃO DO INVESTIMENTO EM PROJECTOS SUSTENTÁVEIS

O compromisso com a sustentabilidade no Grupo CA traduz-se na disponibilização de uma oferta de serviços financeiros, indutores de um conjunto de benefícios sociais e ambientais. Em 2016 o CA promoveu a competitividade das micro e pequenas empresas financiando 979 milhões de euros. Teve ainda um papel relevante no apoio a empresas dos sectores estratégicos portugueses, com um financiamento de 450 milhões de euros.

### 2.3.1. PRODUTOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

No decorrer de 2016 o CA promoveu a sustentabilidade da economia e sociedade portuguesa através do exercício da sua actividade financeira. Continuou a disponibilizar, aos segmentos empresas e particulares, um leque de produtos alinhados com os princípios da sustentabilidade.

A oferta sustentável para Clientes empresariais, promotora do desenvolvimento do tecido empresarial português e, conseqüentemente, da empregabilidade incluiu, em 2016; linhas de financiamento para micro e pequenas empresas, para empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa e apoio a projectos de microcrédito. Engloba ainda financiamento a projectos de energias renováveis, nomeadamente parques eólicos e fotovoltaicos.

Oferta Sustentável CA para Clientes Empresariais	Benefícios que promove	Valor do financiamento em 2015	Valor do financiamento em 2016
Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas (milhões de euros)	Linhas que promovem o desenvolvimento da economia real, nomeadamente o crescimento das micro e pequenas empresas, a tipologia empresarial mais relevante em Portugal	903	979
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões de euros)	Promove o desenvolvimento dos sectores estratégicos da economia portuguesa	443	450
Microcrédito (mil euros)	Apoio destinado a pessoas que, não tendo acesso ao crédito bancário normal, têm um negócio que pretendem concretizar e para o qual reúnem condições e capacidades. Fomenta o empreendedorismo, a autonomia individual e a inserção social	888	720
Crédito a Energias Renováveis (mil euros)	Promotor da economia verde	164	242

No segmento de Clientes particulares, a oferta de produtos disponibilizados pelo CA promove a inclusão financeira, o ecocrédito e o apoio ao ensino. O CA tem ainda soluções para potenciar junto das famílias a criação de hábitos de poupança, numa óptica de gestão financeira responsável.

<b>Oferta Sustentável CA para Clientes Particulares</b>	<b>Benefícios que promove</b>	<b>Valor em 2015</b>	<b>Valor em 2016</b>
<b>Inclusão Financeira -N.º de contas serviços mínimos bancários</b>	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.	321	329
<b>Ecocrédito (mil euros)</b>	Oferece condições especiais de financiamento para investimento em bens que utilizem energias renováveis	73	94
<b>Apoio ao Ensino (mil euros)</b>	Destinado a realização de cursos médios e superiores	1.828	735

#### Campanha de Adesão ao Serviço Internet Banking

O Crédito Agrícola lançou, em 2016, uma campanha que premiou os Clientes particulares que aderiram ao serviço de internet banking com documentação digital, através de um sorteio semanal de um iPhone 6s e da oferta da primeira anuidade do seguro CA Responsabilidade Civil Familiar. Esta campanha promoveu a redução do consumo de papel e os custos associados a este recurso, contribuindo, simultaneamente, para a preservação do ambiente.

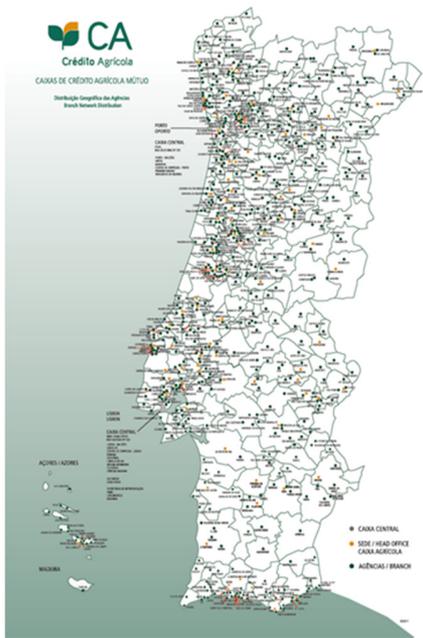
## 2.4. RELAÇÃO COM OS CLIENTES ATRAVÉS DE PROCESSOS ÁGEIS E DA EXCELÊNCIA NO SERVIÇO

A proximidade que caracteriza a actuação do Crédito Agrícola expressa-se no investimento que faz para tornar os serviços financeiros acessíveis a todos os cidadãos portugueses, contando em 2016 com a maior rede de agências, num total de 673. O parque de ATM e Agências em localidades onde não existe nenhuma outra situou-se nas 821 unidades.

A excelência no serviço que presta é também manifestada pelo número reduzido de reclamações dos seus clientes. Em 2016 o Crédito Agrícola manteve um posicionamento de excelência no sector, continuando a ser uma das Instituições de Crédito em Portugal menos reclamada. Em matéria de reclamações directas em 2016 registou-se um decréscimo de 4% face ao ano anterior, verificando-se uma continuidade do decréscimo do número total das reclamações desde 2012.

### 2.4.1. Mapa de Agências e Parque ATM

Uma rede de agências marcada pela elevada capilaridade e presença no interior do país tem impacto na empregabilidade e contribui para o desenvolvimento da economia regional. Traduz-se, ainda, num conhecimento profundo da comunidade local, e na construção de um relacionamento de confiança e duradouro com os Clientes. Em 2016 o CA disponibilizou aos seus Clientes uma rede 673 Agências, a maior rede de Agências no mercado português.



**Crédito Agrícola: Um Banco Privado com Funções Públicas**

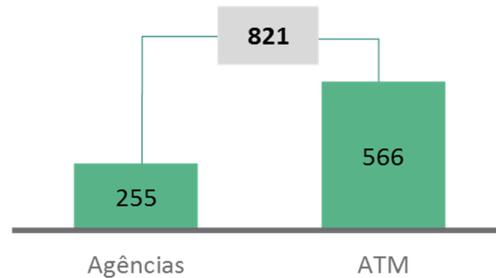
Com a maior rede de agências do país, marcada pela elevada capilaridade e interioridade, o Crédito Agrícola continuou, em 2016, a garantir a acessibilidade aos serviços financeiros em localidades economicamente mais desfavorecidas e com menor densidade populacional.

O objectivo tem sido o de manter o máximo número de agências abertas, (ainda que com ajustes pontuais e encerrando agências não rentáveis), mas abrindo em novas localidades em que o Crédito Agrícola não está presente e que em alguns casos são abandonadas por outras instituições concorrentes.

Como exemplo, em Outubro de 2016, foi inaugurada uma nova agência no Funchal que pretende primordialmente promover o crescimento económico da Região Autónoma da Madeira e contribuir para o bem-estar das suas populações.

Em 2016, o parque de ATM e Agências em localidades onde não existe nenhuma outra situou-se nas 821 unidades.

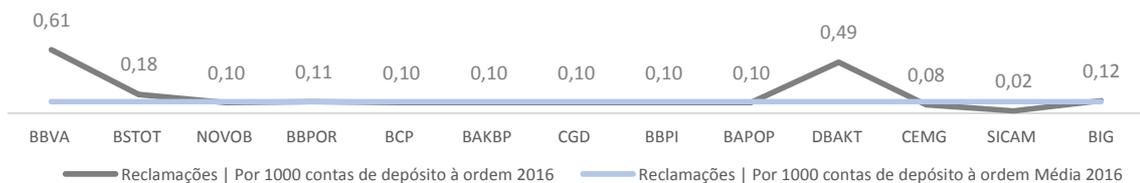
### Mapa de Agências e ATM em localidades onde não existe nenhuma outra



## 2.4.2. RECLAMAÇÕES: POSICIONAMENTO DO CRÉDITO AGRÍCOLA NO SECTOR

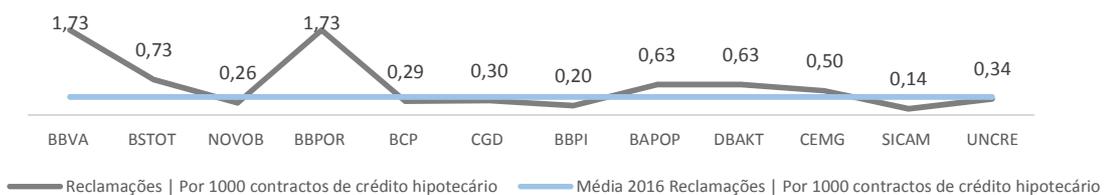
Analisando os dados do sector financeiro, integrados no Relatório de Supervisão Comportamental, referentes ao 1.º semestre de 2016, e publicados pelo Banco de Portugal, o Crédito Agrícola (Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo - SICAM) é a instituição menos reclamada ao Banco de Portugal no que se refere a contas de depósito à ordem, registando um valor de 0,02 por 1000 contas de depósito à ordem, valor bastante inferior à média do sector, de 0,11.

### N.º de Reclamações por 1000 contas de depósito à ordem



O desempenho do Crédito Agrícola é também o melhor do seu sector no que se refere ao número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário recebidas, em 2016, pelo Banco de Portugal, onde tem um desempenho de 0,14, inferior à média de 0,38.

### N.º de Reclamações por 1000 contractos de crédito hipotecário



### 2.4.3. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

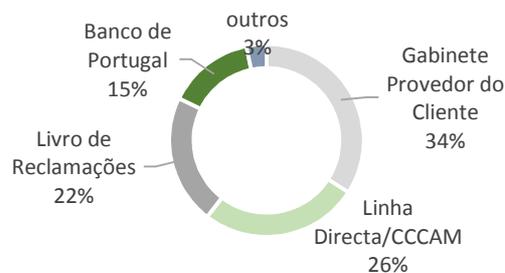
No ano de 2016 registaram-se 746 reclamações, o que representa um decréscimo de 4% face ao ano anterior. Verifica-se, por isso, a continuidade do decréscimo do número total das reclamações desde 2012.

**Evolução do n.º de reclamações**



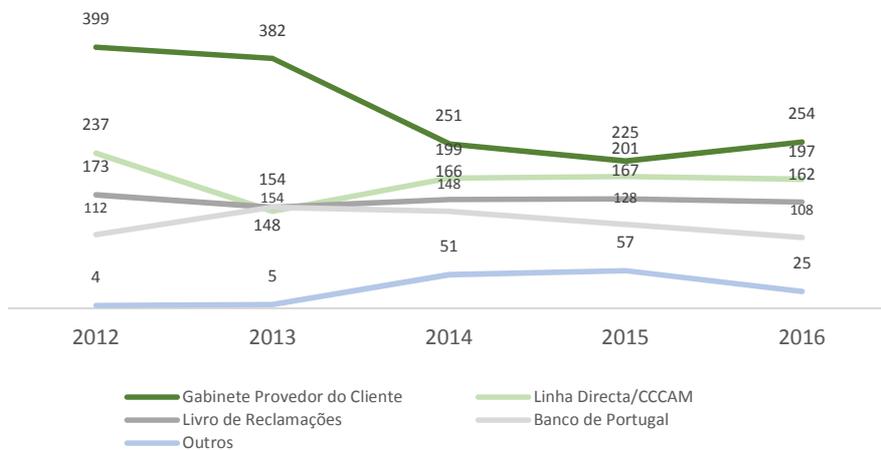
Em 2016 o canal de gestão de reclamações com maior peso foi o Gabinete do Provedor do Cliente, com 34%, seguida da Linha Directa da CCCAM, com 26%.

**Origem das Reclamações em 2016**



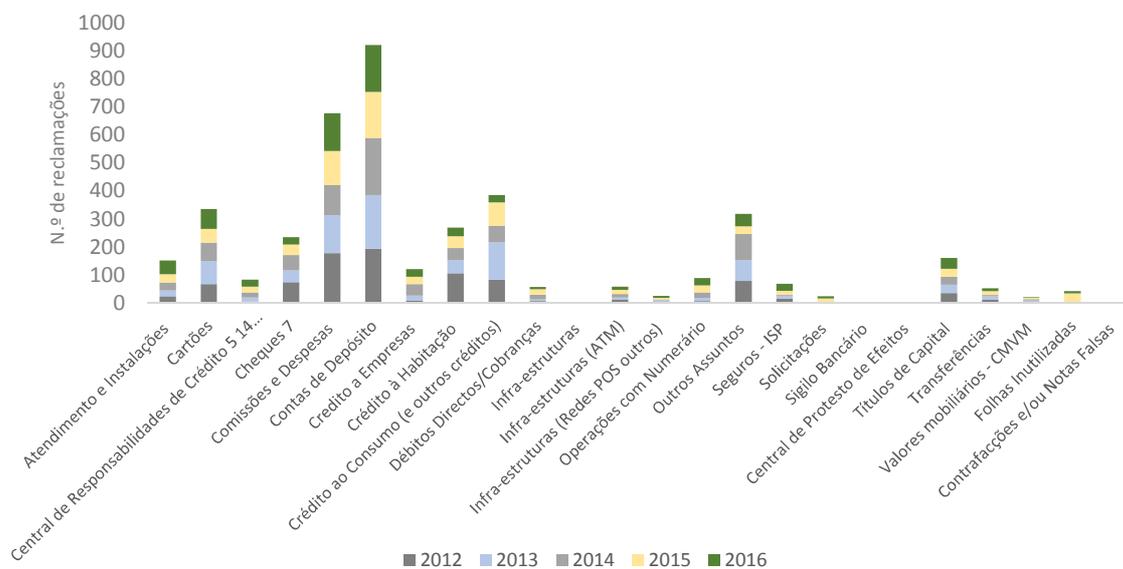
No que respeita à distribuição das reclamações por canal de entrada, o Gabinete do Provedor do Cliente continua a ser o canal mais utilizado, seguido da Linha Directa da CCCAM.

**Evolução da Origem das Reclamações**



A análise à distribuição dos temas das reclamações evidencia que, em 2016, se mantém o padrão dos anos anteriores, verificando-se que “comissões e despesas” e “contas de depósito” são os temas prioritários, com um peso de 18% e 22% do total de reclamações recebidas.

### Assuntos das Reclamações



## 2.5. PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES LOCAIS

---

O modelo de cidadania do CA caracteriza-se pela actuação cirúrgica de cada CCAM em resposta às principais problemáticas e desafios que cada comunidade local apresenta. Este modelo garante uma forma de intervenção diferenciada de formatos mais uniformizados, garantindo que o CA seja um agente que contribui para a resolução de problemas e necessidades concretas da comunidade local onde desenvolve a sua actividade, em articulação com as principais instituições do tecido social local.

### 2.5.1. Áreas estratégicas e principais indicadores de responsabilidade social

---

No âmbito da responsabilidade social o CA apoia iniciativas e instituições que desenvolvem a sua actividade em 5 áreas: cultura; desporto; solidariedade social, seniores e educação. Dada a intervenção local da responsabilidade do CA, é identificada ainda uma 6.ª categoria, denominada “outras” que, em 2016, foi a mais relevante em termos do número de instituições apoiadas. Relativamente às tipologias dos apoios concedidos estão segmentadas em donativo monetário, e/ou donativos em bens e equipamentos.

Indicador de Responsabilidade Social para com a Comunidade Local em 2016	
2,5	Milhões de euros investidos na comunidade em acções de responsabilidade social
31%	Variação do valor dos programas de responsabilidade social em 2016, face ao ano anterior
15%	Variação do número de instituições apoiadas em 2016 face ao ano anterior
29%	Peso do valor total do investimento na área desportiva
19%	Peso do valor total do investimento na área cultural
15%	Peso do valor total do investimento na área de solidariedade social
16%	Evolução do número de instituições apoiadas pelo CA em solidariedade social, em 2016 face ao ano anterior

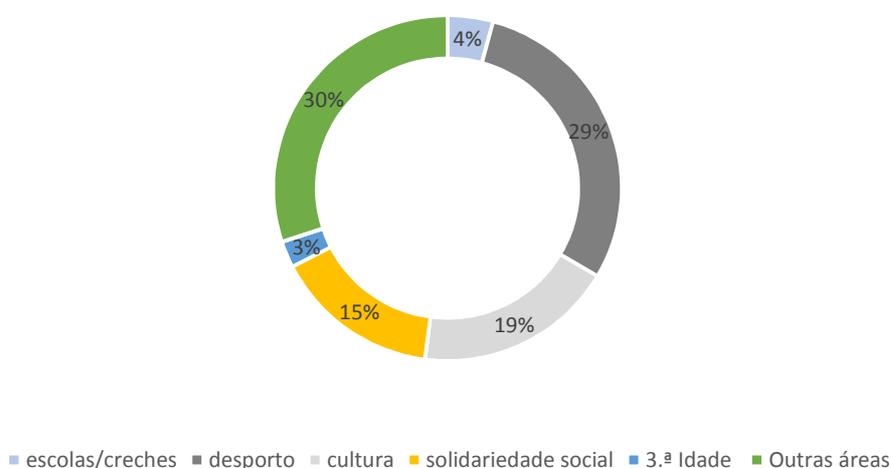
O investimento em responsabilidade social em 2016 foi de 2,5 milhões de euros, mais 31% que em 2015. Neste valor estão contemplados donativos e patrocínios realizados.

#### Investimento em responsabilidade social em 2015 e 2016 (milhões de euros)



A distribuição do investimento em responsabilidade social do CA em 2016 mantém-se análoga ao ano anterior com as áreas do desporto e cultura a representarem pesos de 29% e 19% do valor total. Não menos importante é o peso da categoria “outras”, que representa 30% do valor total do investimento social, por traduzir um investimento social em causas e necessidades específicas de cada localidade.

#### Distribuição do investimento em responsabilidade social em 2016 em %

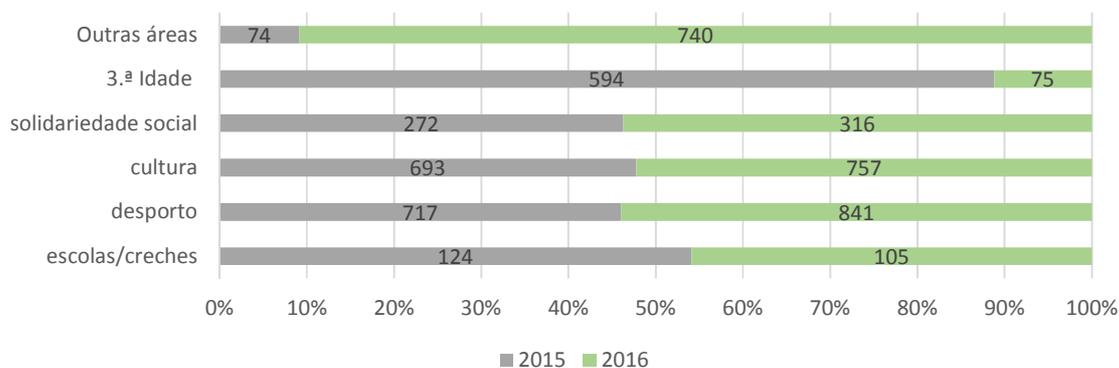


Em 2016 foram apoiadas um total de 2.834 instituições, mais 15% que 2015. Nas áreas de cidadania estratégicas, o maior aumento do número de instituições apoiadas verificou-se nas áreas desportiva e da solidariedade social, com mais 17% e 16%, respectivamente.

Verificou-se ainda uma maior dispersão nas instituições apoiadas (categoria “outras áreas”), traduzindo a matriz de apoio social do CA que pauta a sua actuação social por respostas às necessidades específicas de cada comunidade. Neste campo de investimento estão incluídos apoios e patrocínios a corporações de bombeiros,

escuteiros, juntos de freguesia, casas do povo, associações de agricultores, associações de festas, bandas de música, ranchos folclóricos, entre muitos outros.

### Número de instituições apoiadas em 2015 e 2016



## 2.5.2. Projectos de Responsabilidade Social: Cultura, Educação, Desporto e Solidariedade Social

### Apoio à cultura

O Grupo CA apoia manifestações culturais em diversas áreas artísticas e lúdicas. Das iniciativas culturais apoiadas em 2016 seleccionámos alguns exemplos, que apresentamos em seguida:

- Patrocínio do CA do Norte Alentejano, pelo 3.º ano consecutivo ao Festival de Artesanato e Gastronomia do Crato
- Patrocínio da edição de 2016 da Festa da Rádio Alfa
- Apoio à realização do Festival do Crato pelo CA Norte Alentejano
- O CA de Trás os Montes e Alto Douro apoiou os melhores alunos do conservatório de Música de Vila Real, com o objectivo directo apoiar a cultura local. Os prémios são atribuídos a jovens entre os 6 e os 18 anos. O formato do apoio foram poupanças com cativo do valor pelo prazo de 2 anos.

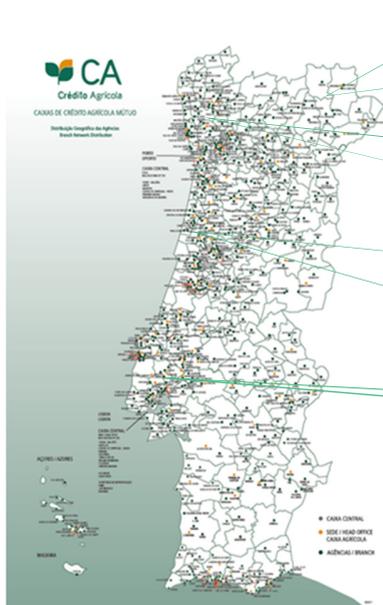
## Promoção da educação

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.

No âmbito do Programa Nota 20 o CA premiou 120 alunos, do 7.º ao 12.º, pelos resultados escolares alcançados. Esta iniciativa atribui aos 20 melhores alunos de cada ano de escolaridade prémios monetários entre os 100 e os 1.000 euros, num total de 25 mil euros, para depósito nas contas poupança.

- O CA de Moravis patrocinou o 6.º Prémio Fluviário – Jovem Cientista do Ano, que distinguiu o investigador Rui Rivaes. O prémio foi atribuído no âmbito do 9.º aniversário do Fluviário de Mora, o primeiro grande aquário de água doce da Europa.
- O CA de São Bartolomeu de Messines e São Marcos da Serra promoveu Prémios de Excelência aos alunos do Quadro de Excelência da Escola.
- O CA de Lafões premiou os melhores alunos das escolas da região onde desenvolve a sua actividade.
- O CA de Silves realizou acções de sensibilização para a necessidade de aforro nas escolas Silves e Silves Sul (3º ciclo), no âmbito da campanha CA Jovens e Programa CA Nota 20. Atribuiu ainda prémios de meritocracia a alunos do Agrupamento de Escolas Silves Sul, em noite de Gala realizada no teatro Mascarenhas Gregório.
- O CA do Cartaxo apoiou os Prémios de mérito da escola secundária do Cartaxo, com a entrega de cheques aos melhores alunos do 11º e 12º Ano.
- O CA de Beja e Mértola promoveram os prémios de mérito escolar, dando donativos financeiros aos melhores alunos das escolas de Beja e da escola de Mértola. Em parceria com a Câmara Municipal de Mértola esta CCAM faz ainda donativos em dinheiro pelo nascimento de cada criança residente no concelho de Mértola.

**Iniciativas em destaque**



O CA Vale do Dão e Alto Vouga atribuiu o prémio “Aluno de Excelência CA” ao melhor aluno do ensino profissional, do Agrupamento de escolas de Mangualde. Distinguiu ainda praticantes do desporto adaptado.

Pelo 4.º ano consecutivo a Fundação Caixa Agrícola do Noroeste atribuiu 5 bolsas de estudo por mérito e carência económica, no valor de 1000 euros cada, a alunos do distrito de Viana do Castelo e do Concelho de Barcelos.

O CA de Coimbra entregou prémios aos 20 alunos que mais se destacaram no projecto Mentres Brilhantes. O projecto, implementado no âmbito do protocolo com a Fundação para Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional visa possibilitar à comunidade escolar o acesso a programas de estudos avançados, para incentivar o desenvolvimento intelectual das crianças.

O CA de Salvaterra de Magos premiou os melhores alunos dos cursos científico-humanísticos e dos cursos profissionais.

## Promoção do desporto

O apoio dos valores desportivos e do bem-estar que a estes estão associados tem 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 2016 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 aplicada ao nível dos patrocínios e apoios concedidos a nível nacional, incidindo nos sectores desportivos e sócio/culturais.

Para além dos apoios concedidos pelo Grupo, a nível nacional, existem um conjunto de apoios promovidos pelas CCAM a estruturas e clubes desportivos locais, contribuindo para aumentar o número de praticantes e da promoção de estilos de vida mais saudável junto daqueles. É de destacar a organização da 1ª Minimaratona Solidária CCAM Norte Alentejano, pela CCAM desta região, e o apoio ao Velo Clube de Mortágua, pela CCAM da Bairrada e Agueira, cuja equipa é a única da região que compete a nível nacional e internacional na modalidade de estrada e nas categorias Elite/Sub-23, Juniores e Cadetes.

<b>Principais atletas/eventos/modalidades desportivas apoiadas</b>	
<b>Motociclismo</b>	Mário Patrão
<b>Automobilismo</b>	João Ruivo, Paulo Ramalho, Rui Ramalho e Rafael Lobato
<b>Ciclismo</b>	34.ª Volta ao Alentejo em Bicicleta, Alcobaça Clube de Ciclismo, Velo Clube Mortágua
<b>Surf e Bodyboard</b>	Teresa Almeida, Kathleen Barrigão, Crédito Agrícola Júnior Cup
<b>Outras modalidades apoiadas</b>	Triatlo, Kart, Atletismo, Natação, Hóquei

## Solidariedade Social

O apoio do Crédito Agrícola a iniciativas de carácter social é evidente na amostra abaixo, no entanto são inúmeras as iniciativas deste âmbito promovidas pela totalidade das Caixas dada a sua génese e posicionamento de proximidade com as populações.

- Donativo por ocasião do centenário da CCAM Alcácer do Sal e Montemor-o-Novo, a duas corporações de Bombeiros, no valor de 5.000€ cada.
- Apoio aos Bombeiros Voluntários de Mêda. Apoio para aquisição de uma ambulância, para fazer face a necessidades de ajuda comunitária pelo CA Douro e Coa.

- Aquisição de ambulância para Associação Humanitária Bombeiros Voluntários de Pernes, pelo CA de Pernes.
- Donativo para uma nova Ambulância da Delegação de Estremoz da Cruz Vermelha Portuguesa pelo CA de Estremoz, Monforte e Arronches.
- Donativo aos bombeiros locais pelo CA de Albufeira.
- Doação de 12.000 garrafas de água aos bombeiros locais, pelo CA da Região do Fundão e Sabugal.
- Donativo pela CCAM de Albufeira aos Bombeiros Voluntários Albufeira.

## Outros Apoios e Reconhecimentos

### CA condecorada pelos bombeiros de Bucelas

O CA foi condecorado pela Associação dos Bombeiros Voluntários de Bucelas com a medalha dos serviços distintos, Grau de Prata, da Liga dos Bombeiros Portugueses. A distinção foi atribuída como forma de agradecimento pela colaboração da Caixa Central, através da cedência temporária de um armazém em Bucelas, de que é proprietária, enquanto decorreram as obras de remodelação do quartel-sede daquela corporação de bombeiros.

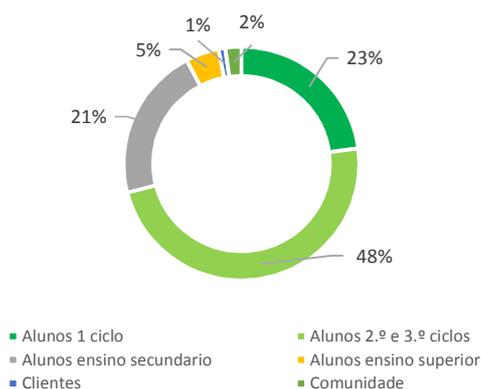
### CA dá asas

A Fundação do CCAM do Vale do Távora, em parceria com a autarquia de Moimenta da Beira e com o Centro Comunitário de Alvite, financiou a primeira viagem de avião a um grupo de idosos.

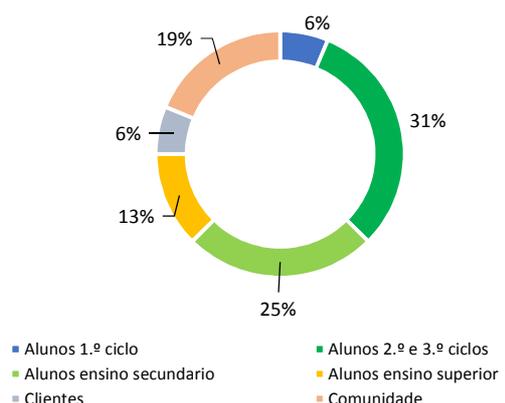
## 2.5.3. Literacia Financeira

No âmbito da sua ligação secular com as comunidades locais, do seu posicionamento como parceiro financeiro de proximidade e 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, 11% das CCAM desenvolveram campanhas de literacia financeira em 2016 para as comunidades que se encontram dentro da sua zona geográfica de influência. No total foram desenvolvidas 16 acções de literacia financeira, com um total de 1090 participantes.

Peso dos participantes em acções de literacia financeira



N.º de acções realizadas por público-alvo



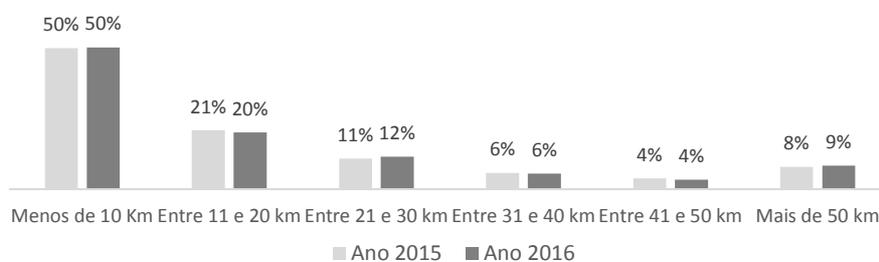
#### Literacia financeira CCAM de Trás-os-Montes e Alto Douro

A CCAM de Trás-os-Montes e Alto Douro promoveu uma acção de literacia financeira que consistiu numa abordagem por etapas, centrada na abordagem a várias temáticas: formas de dinheiro (mostra de exemplos) e meios de pagamento. Posteriormente seguiu-se um teatro de vendas com o objectivo de sensibilizar os participantes para a diferença entre “necessidade” e “desejo”, e os conceitos - percepção de rendimento e despesa. A acção terminou com a sensibilização para o conceito “poupar”, e de como devemos definir objectivos para a poupança. No final foi sorteado um mealheiro cristas, para ajudar a promover a poupança em casa por parte dos mais novos. O publico idoso foi integrado nesta acção, tendo respondido a perguntas cuja resposta era do conhecimento dos idosos.

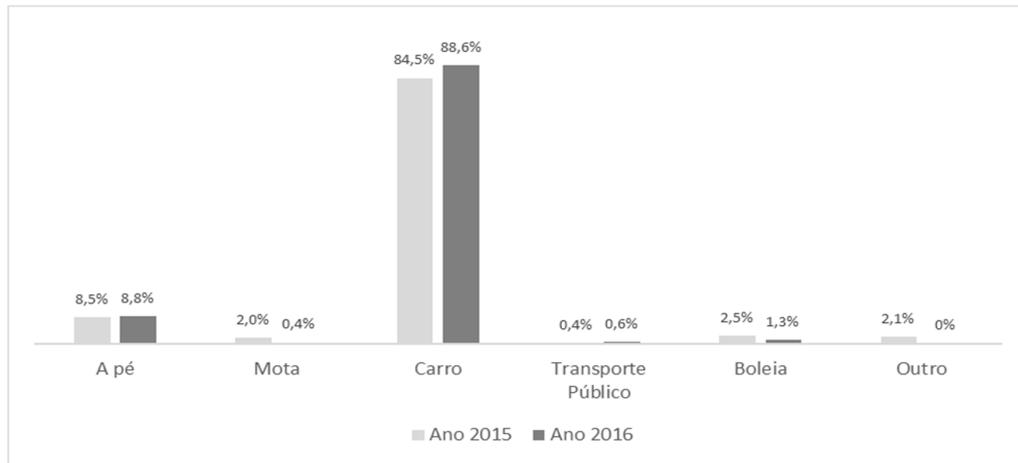
#### 2.5.4. Empregabilidade e Compras Locais

Um dos impactos do modelo organizacional do CA é a criação de emprego directo, sobretudo no interior e em zonas rurais do país. Do total de Colaboradores das CCAM, 50% habita a menos de 10 km da agência onde trabalha. 8,8% dos Colaboradores faz o seu percurso casa-trabalho a pé.

**Distância casa-trabalho-casa percorrida pelos Colaboradores das CCAM**



### Meio de transporte utilizado pelos Colaboradores das CCAM



### Compras Locais

A aquisição de produtos e serviços a fornecedores locais é um indicador relevante de sustentabilidade. Não apenas porque reduz os impactos ambientais, nomeadamente os custos energéticos, associados ao transporte de bens ou pessoas, mas também pelo estímulo que dá à economia local, com a criação de emprego, e, conseqüentemente, ao bem-estar da comunidade de cada região. Em 2016, 55% dos contratos plurianuais das CCAM foram realizados com fornecedores locais, estando excluídos deste número os fornecedores de electricidade, água e gás. 24% do valor das compras realizadas em 2016 pelas CCAM foram feitas a fornecedores locais<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> A informação relativa às compras locais abrange 76% das CCAM para o número de contratos locais plurianuais e 66% das CCAM para o indicador valor das aquisições a fornecedores locais;



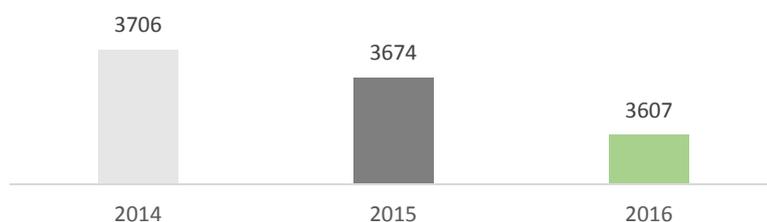
## CAPÍTULO 3

### GESTÃO DO CAPITAL HUMANO

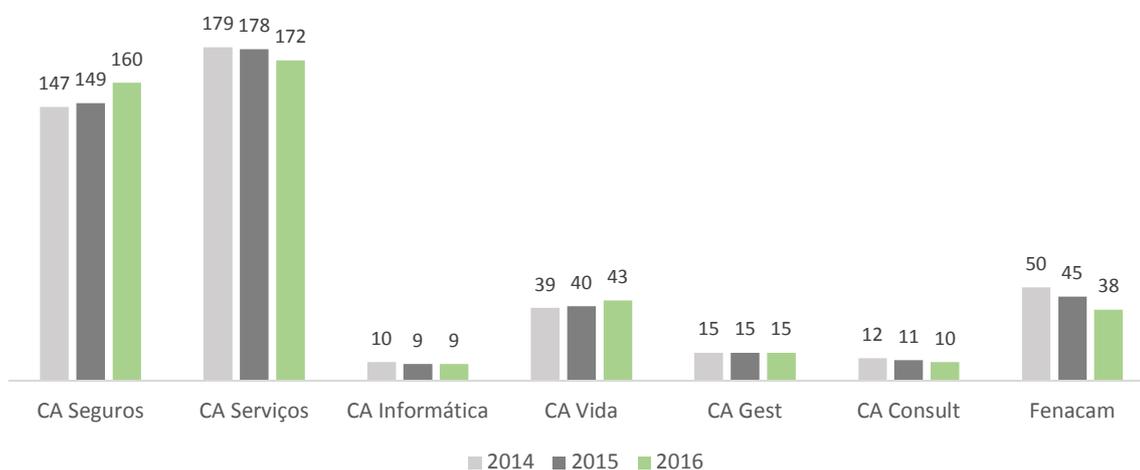
### 3.1. PERFIL DA EQUIPA DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

Em 2016 a equipa de Colaboradores do Grupo CA apresentou uma distribuição análoga aos anos anteriores entre as diferentes empresas do Grupo, com um total de 4.054 Colaboradores. Os Colaboradores do SICAM representam 88,9% do Grupo CA, tendo-se registado em 2016 uma diminuição de 67 Colaboradores. A CA Serviços diminuiu a sua equipa em 6 colaboradores, tendo, a 31 de Dezembro de 2016, um total de 172 Colaboradores. A CA Seguros aumentou a sua equipa em 7% em 2016 face ao ano anterior. A distribuição geográfica dos Colaboradores em 2016 mantém-se semelhante ao ano anterior, sendo de destacar o aumento de 21% para 23% dos Colaboradores que trabalham na região sul.

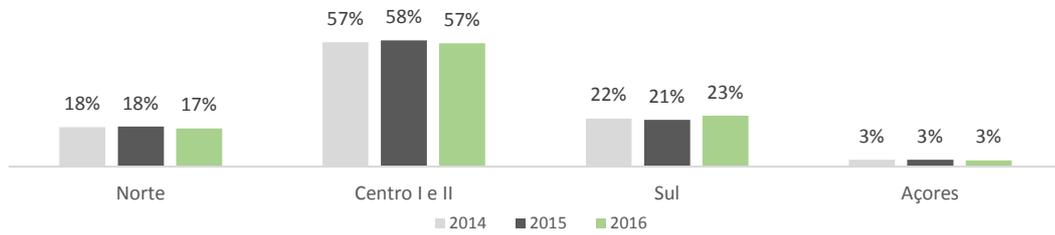
#### Evolução do número de Colaboradores do SICAM



#### Evolução do número de Colaboradores das Empresas Participadas e Fenacam

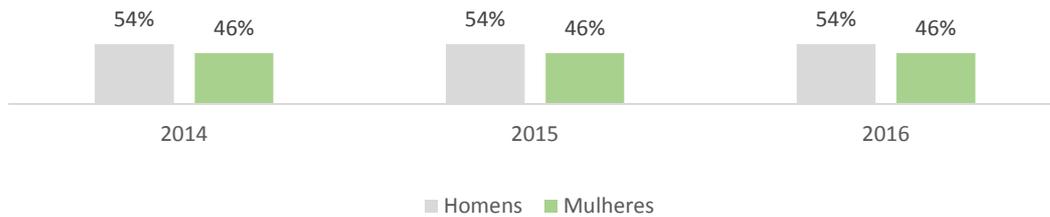


### Distribuição geográfica dos Colaboradores

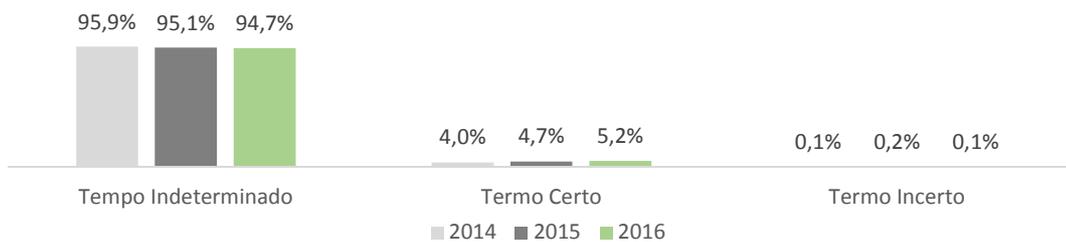


A equipa de Colaboradores regista um equilíbrio relativamente ao género, dado que 54% dos Colaboradores são homens e 46% mulheres. 94,7% dos Colaboradores possuem contrato por tempo indeterminado. A estrutura etária da equipa apresenta um padrão semelhante a 2015, com a faixa etária dos 40 aos 49 a representar 38% dos Colaboradores.

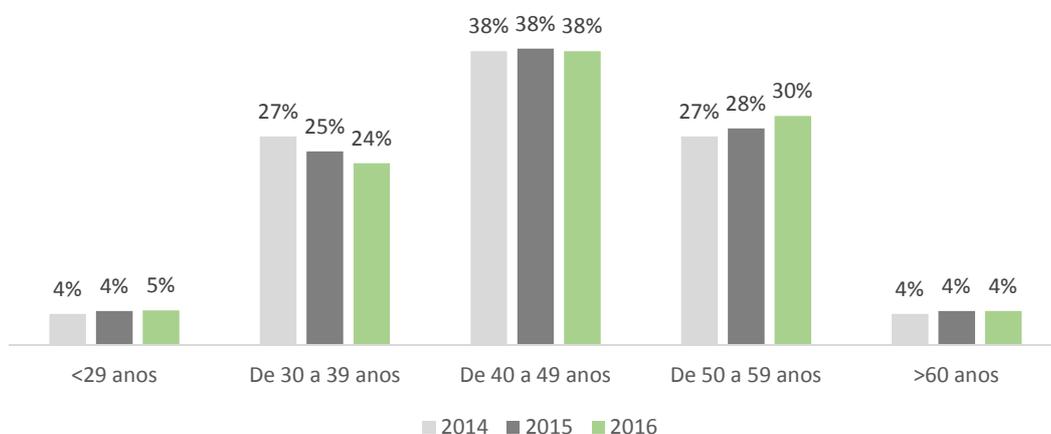
### Distribuição equipa por género



### Caracterização do efectivo por tipo de contracto de trabalho

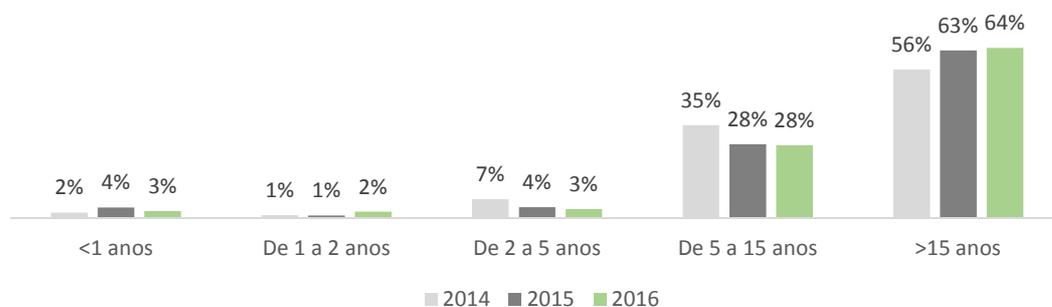


### Caracterização do efectivo por faixa etária

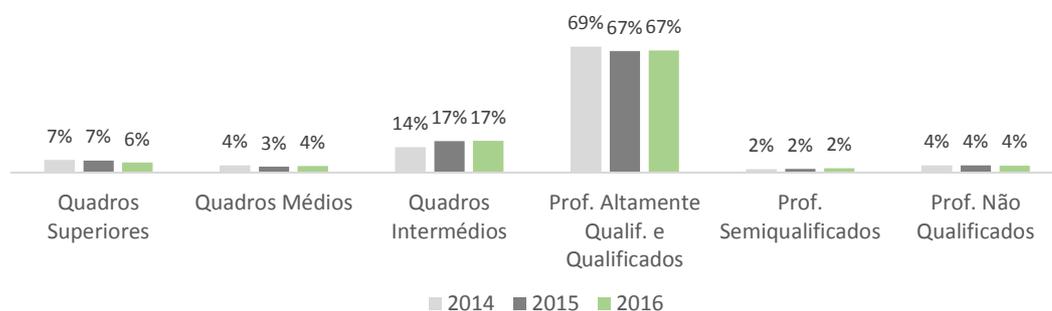


O Grupo CA revela uma forte capacidade de retenção dos seus Colaboradores, expressa na antiguidade da equipa: 64% dos Colaboradores estão no Grupo há mais de 15 anos. Relativamente à distribuição funcional, 67% dos Colaboradores estão integrados na categoria “profissionais altamente qualificados e qualificados”, e 17% são quadros intermédios. Relativamente às habilitações académicas 48% tem o ensino secundário e 37% possui um grau académico do ensino superior.

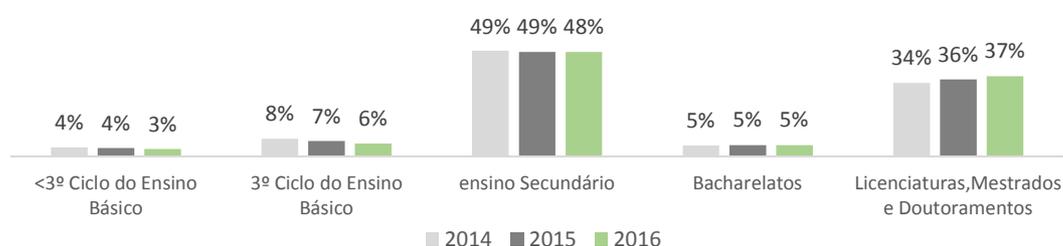
### Caracterização do efectivo por antiguidade



### Caracterização do efectivo por distribuição funcional



### Caracterização do efectivo por habilitações literárias



## 3.2. FORMAÇÃO

Em 2016 foram ministradas um total de 232 248 horas de formação, menos 23% que em 2015. No total, as acções de formação realizadas em 2016 contaram com 9606 participantes. O número de participantes registou uma diminuição na formação presencial e *e-learning*, em 39,6% e 12,2%, respectivamente. Verificou-se um aumento do número de participantes em 204% na formação à distância. O número de horas de formação presencial aumentou em 73,3%, tendo diminuído no registo de *e-learning* em 46,4%.

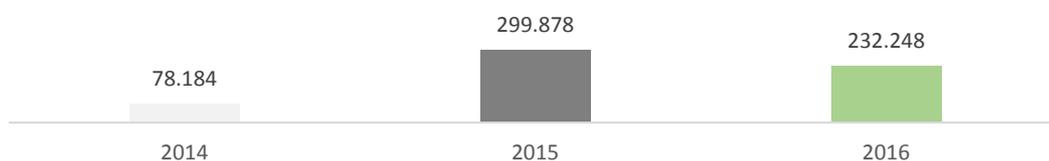
NÚMERO DE PARTICIPANTES (1)	2016	2015	VAR.%
Presencial	5959	9862	-39,6%
E-learning	3571	4067	-12,2%
À distância	76	25	204,0%

NÚMERO DE HORAS	2016	2015	VAR.%
Presencial	84898	49002	73,3%
E-learning	132073	246531	-46,4%
À distância	15277	4345	251,6%

1 – O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações

### Número de horas de formação



### Média de horas de formação por trabalhador



## 3.3. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

---

Com vista a efectuar um controlo de custos mais eficaz ao nível de todo o SICAM, no 3º trimestre de 2016 foi aprovado o Estatuto Remuneratório do Crédito Agrícola, o qual, enquanto primeiro normativo de natureza vinculativa e aplicável transversalmente a todo o SICAM, entrou em vigor em Outubro de 2016, estabelecendo regras uniformes de remuneração quer para os Colaboradores, quer para os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, estabelecendo, no que a estes últimos diz respeito, escalões remunerativos que têm em consideração a regra da proporcionalidade/dimensão, medida em função do activo líquido e dos fundos próprios de cada uma das Instituições. Ainda durante 2016 e numa perspectiva de agilização e incremento dos processos de mobilidade interna, foram desenhadas as linhas gerais do Modelo de Referência para o Grupo CA no que respeita a esta matéria.

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

Para além dos benefícios que são regulamentados pela legislação bancária, em 2016 o Grupo CA atribuiu aos Colaboradores:

- Financiamento e apoio no incremento da formação académica e especializada dos Colaboradores, o que, em 2016, se materializou num investimento de 172 mil euros;
- Investimento no desenvolvimento de competências dos Colaboradores, num total de 695 mil euros;
- 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 17 mil euros;

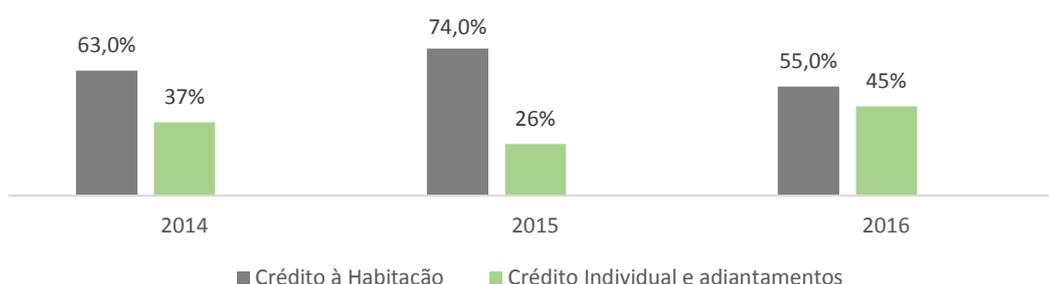
## Crédito

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;
- No crédito para despesas pessoais a taxas simbólicas;

Do crédito concedido aos Colaboradores em 2016, 55% foi crédito à habitação, e 45% crédito individual e adiantamentos, tendo o crédito à habitação diminuído o peso em relação a 2015, e o crédito individual aumentado em 2016 face ao ano anterior.

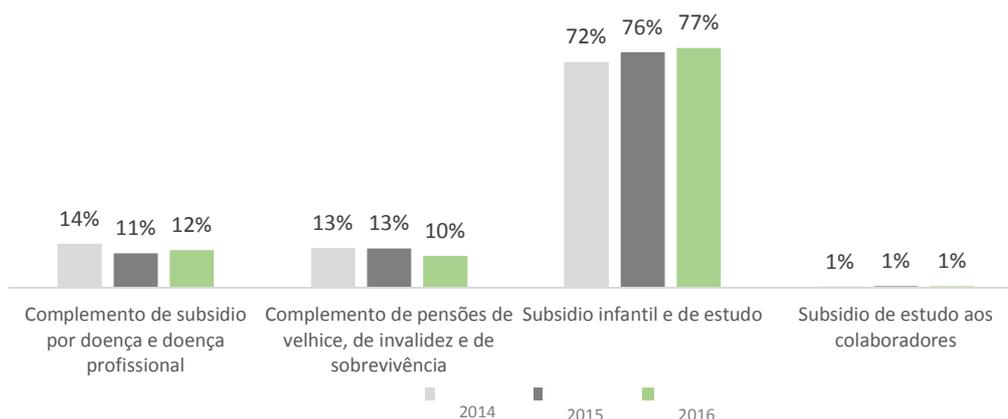
### Crédito concedido aos Colaboradores



## Protecção Social

Dos encargos de protecção social directamente suportados pela empresa, o subsídio infantil e de estudo assume um peso de 77% em valor investido, tendo aumentado o peso em 2 p.p. face a 2015.

### Encargos de protecção social directamente suportados pela empresa



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 Colaboradores do Grupo, que nalguns casos se estendem aos seus familiares. Para além de actividades da área da cultura, desporto e bem-estar, merece destaque o Encontro Anual, o grande momento anual de reunião de todos os colaboradores e das suas famílias.

### Cultura, Desporto e Bem-estar

A responsabilidade social integra os valores e o posicionamento do Crédito Agrícola, o que se reflecte não só ao nível da comunidade, mas também num vasto conjunto de iniciativas dirigidas aos Colaboradores do Grupo, sendo de destacar a acção do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola (CCDCAM).

O CCDCAM nasceu do intuito de promover o desenvolvimento cultural, intelectual, físico e cívico dos colaboradores do Crédito Agrícola Mútuo, visando promover o bem-estar e o relacionamento interpessoal.

Esta associação tem vindo, ano após ano, a recolher uma crescente adesão a iniciativas de âmbito diversificado e oportunidades sociais, empenhando-se em corresponder aos interesses dos associados e às suas expectativas, para o que foi desenvolvido um novo site institucional de forma a promover uma melhor comunicação e divulgação das diferentes iniciativas, nomeadamente no âmbito:

- Dos Núcleos de actividades desportivas: Motard, Atletismo, Pesca desportiva, Ciclismo, Golfe e Bilhar;

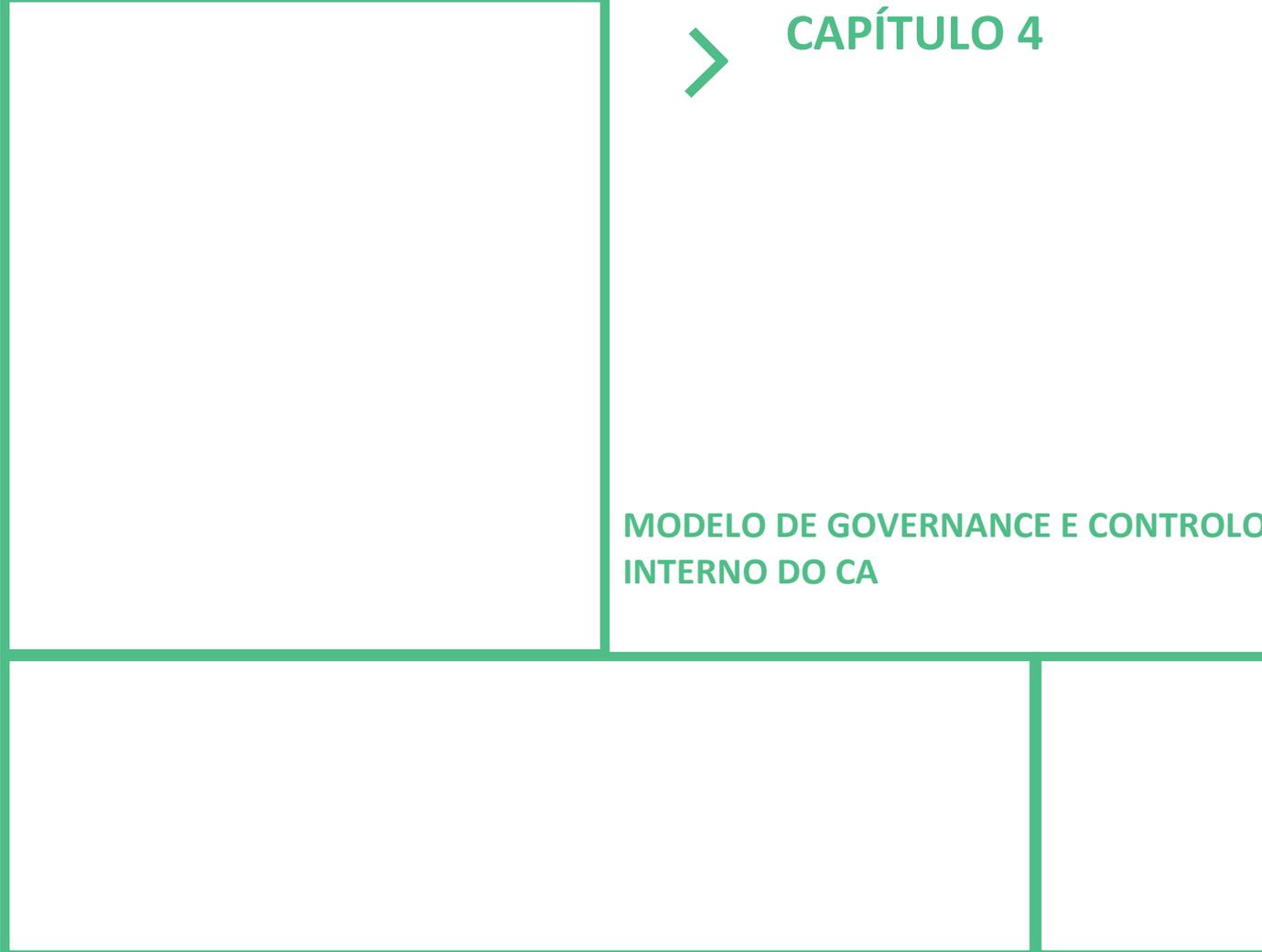
- De actividades culturais: realização de protocolos com descontos para aquisição de Bilhetes para o jardim zoológico, espectáculos, exposições e diversas instituições de cariz cultural;
- Promoção de trabalhos realizados pelos colaboradores, nomeadamente de pintura, livros e artesanato;
- Organização de passeios, viagens e visitas a diversificados locais de interesse nacionais e internacionais, e, uma competição anual de Rally Paper;
- Biblioteca com um diversificado leque de obras, visando a promoção da leitura no seio dos trabalhadores do GCA;
- Realização de protocolos com diferentes entidades tendo em vista a obtenção de descontos e prestação de serviços, em áreas como a saúde, a estética, a restauração, o ensino, o estacionamento, combustíveis, comunicações;

É ainda de destacar a acção anual de Solidariedade Social promovida pelo Núcleo Motard do CCDCAM, como é exemplo a caravana de Pais Natal *motards* tendo em vista a entrega de medicamentos e bens de primeira necessidade, entre os quais 1.500 litros de leite, na Casa do Gaiato, angariados em campanha de solidariedade entre os seus membros e com a colaboração da Lactaçoeres.

### **3.4. ENCONTROS ANUAIS**

---

É promovida a realização anual do encontro de colaboradores, tendo em vista, entre outros, o convívio, a proximidade, a partilha de experiências e a coesão. É de destacar neste âmbito, a festa de Natal e o encontro anual de colaboradores que por regra registam uma grande afluência de pessoas (cerca de 1.000), entre Colaboradores e seus familiares.



> **CAPÍTULO 4**

**MODELO DE GOVERNANCE E CONTROLO  
INTERNO DO CA**

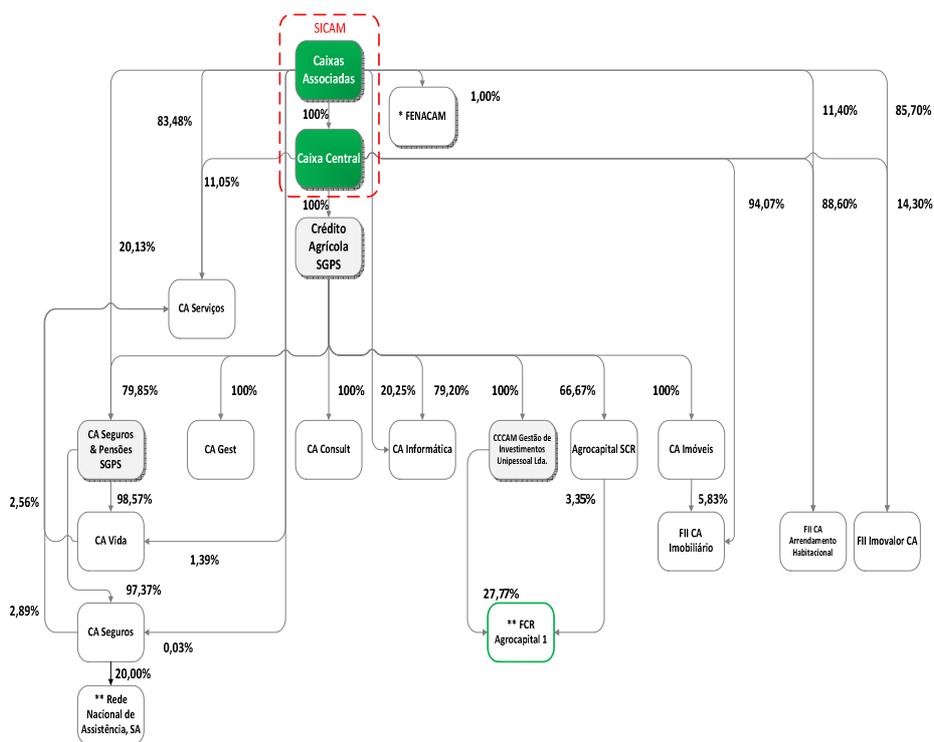
## 4.1. Estrutura Societária

O Grupo Crédito Agrícola integra a Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., as 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas, e as Empresas Participadas. Estas são detidas directamente pela Caixa Central e/ou Caixas Associadas, ou indirectamente pela Crédito Agrícola SGPS (holding detida a 100% pela Caixa Central).

A Caixa Central é uma instituição de Crédito sob a forma de cooperativa, a qual constitui, em conjunto com as 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas, o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM).

A Caixa Central é o organismo central do SICAM, tendo os poderes de intervenção e de fiscalização das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas nos aspectos administrativo, técnico e financeiro e da sua organização e gestão.

O Grupo Crédito Agrícola detinha, em 2016, a seguinte estrutura societária:



(\*) A FENACAM detém 98,98% do seu próprio capital.  
 (\*\*) Consolidação por método de equivalência Patrimonial.

Para além das 82 Caixas Associadas, integram o Grupo diversas Empresas Participadas (EP), com áreas de actividade específica. As empresas do Grupo são detidas, directamente, pela Caixa Central e/ou Caixas Associadas ou, indirectamente, pela Crédito Agrícola SGPS (holding detida a 100% pela Caixa Central).

 <p>CA Seguros Seguramente ao seu lado.</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>CA Vida Quem lhe quer bem</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>CAGest Grupo Crédito Agrícola</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>CAConsult Grupo Crédito Agrícola</p>	<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>CA Imóveis Grupo Crédito Agrícola</p>	<p>A CA Imóveis tem como objectivos a concretização da estratégia imobiliária definida pelo Grupo CA; a gestão, nas suas diferentes dimensões, dessa tipologia de activos e a centralização do conhecimento sobre a classe de activos “imobiliário”; a coordenação e acompanhamento das Entidades Gestoras de Fundos Imobiliários com património oriundo de entidades do Grupo</p>
 <p>CAServiços Grupo Crédito Agrícola</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>CA Informática Grupo Crédito Agrícola</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>

## 4.2. MODELO COOPERATIVO DO CRÉDITO AGRÍCOLA

---

O Crédito Agrícola é um Grupo Cooperativo, regulado por um regime jurídico específico, o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola (RJCAM) e, paralelamente, pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

### Estrutura do mecanismo Jurídico

A origem dos princípios de solidariedade e responsabilidade social do Grupo Crédito Agrícola, que norteiam a sua missão e valores, remontam ao século XV, aquando da fundação das Santas Casas da Misericórdia em Portugal. Estas entidades foram pioneiras na concessão de crédito aos agricultores, a partir de meados do século XVIII, lançando as bases para a criação das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. Ao longo dos séculos este sistema foi evoluindo, tornando-se cada vez mais relevante no contexto social e económico do país, o que conduziu ao seu actual enquadramento legal e prudencial e ao progresso registado em matéria de modelo de governo corporativo e de integração.

O Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) é o conjunto formado pela Caixa Central e pelas Caixas Agrícolas suas associadas. A Caixa Central actua como organismo central, sendo responsável pela coordenação e planeamento, fiscalização, orientação e intervenção nas Caixas Associadas, reporte às entidades de supervisão, gestão integrada da liquidez, monitorização e controlo global dos riscos e definição e acompanhamento das principais políticas e normas do Grupo, incluindo, entre outras, as relacionadas com recursos humanos, sistemas de informação e *marketing*.

O princípio cooperativo do SICAM assenta num mecanismo de solidariedade que, quando é accionado, por um eventual desequilíbrio financeiro numa das Caixas Associadas, garante que primeiro responda a Caixa Central e, depois, as restantes Caixas Associadas. Por seu lado, a Caixa Central, numa situação de desequilíbrio financeiro, vê garantido o recurso às suas Associadas para reforço dos seus fundos próprios. Este mecanismo é vinculado juridicamente pelo RJCAM.

De acordo com o RJCAM, este sistema de solidariedade é um mecanismo formal de garantias cruzadas em que: (i) a Caixa Central garante integralmente as obrigações assumidas pelas Caixas Associadas, nos termos em que o fiador garante as obrigações do afiançado, e (ii) as Caixas Associadas, sempre que para tal solicitadas, subscrevem e realizam aumentos do capital social no montante necessário para corrigir eventuais desequilíbrios financeiros da Caixa Central, que se traduzam na redução dos fundos próprios a um nível inferior ao mínimo legal ou na inobservância dos rácios e limites prudenciais aplicáveis.

### **Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo**

O GCA dispõe de um reforço do mecanismo de solidariedade assegurado através do Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM). Este fundo não garante apenas as responsabilidades perante os depositantes do GCA, mas também suporta o sistema na sua solvabilidade e liquidez, através de empréstimos às Caixas Associadas, designados por Contractos de Assistência Financeira.

O Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo é uma pessoa colectiva de direito público, dotado de autonomia administrativa e financeira, que funciona junto do Banco de Portugal, e totalmente independente do Fundo de Garantia de Depósitos para o sector bancário português. Este fundo é dirigido por uma Comissão Directiva, tem como Presidente um Administrador do Banco de Portugal e dois Vogais nomeados, um em representação do Ministério das Finanças e outro em representação da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo. As funções de fiscalização são da competência do Conselho de Auditoria do Banco de Portugal.

O mecanismo de garantia dos depósitos é análogo ao que rege o Fundo de Garantia de Depósitos, aplicável à banca em geral, considerando as especificidades das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo pertencentes ao SICAM. Assim, o FGCAM garante até 100 mil euros, por depositante e por instituição, o reembolso dos depósitos constituídos na Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e nas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas associadas. Este Fundo nunca foi accionado no âmbito da garantia de depósitos.

Com referência a 31 de Dezembro de 2016 o FGCAM apresenta um valor de recursos próprios de 346,9 milhões de euros, dos quais 199,8 milhões de euros correspondiam exclusivamente a aplicações destinadas a garantir os depósitos constituídos no SICAM.

Em conformidade com o disposto no Regime Jurídico que regula a sua actividade, o FGCAM aplica os recursos disponíveis em aplicações financeiras, mediante o plano de aplicações definido pela Comissão Directiva, sendo que 30% do seu activo deve ser aplicado em depósitos imediatamente disponíveis e em instrumentos financeiros de elevada liquidez. À data de 31 de Dezembro de 2016, as aplicações financeiras totais ascendiam a 261,4 milhões de euros.

### **4.3. Governance do Crédito Agrícola**

---

A Caixa Central, enquanto Cooperativa, mas que, nos termos do determinado no Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo, pode dispor em sede de governação de um dos modelos estabelecidos para as sociedades anónimas no Código das Sociedades Comerciais, adopta o modelo germânico. Dispõe de um Conselho Geral e de Supervisão, de um Revisor Oficial de Contas (ROC) e de um Conselho de Administração Executivo, para além de uma Mesa de Assembleia Geral e de um Conselho Consultivo, este último órgão de cariz consultivo e não executivo.

A Mesa da Assembleia Geral, o Conselho Geral e de Supervisão e o Conselho Consultivo são integrados exclusivamente por Associadas da Caixa Central – as actuais 82 Caixas Agrícolas que designam pessoa singular que exerce o cargo em nome próprio – eleitas em Assembleia Geral, sendo que cada Caixa Agrícola Associada só pode pertencer a um órgão social através dos seus representantes, não podendo, portanto, acumular o exercício de funções em mais do que um órgão.

#### **Novos órgãos de administração e fiscalização**

O ano de 2016 foi marcado também pela eleição dos novos órgãos de gestão na generalidade das Caixas Associadas, já segundo as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 157/2014, no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) que levou à revisão global das práticas em vigor no SICAM quanto à Política de Avaliação e Adequação e Selecção de Órgãos de Administração e Fiscalização. Tais alterações tiveram origem no aumento global de exigência no sector bancário e financeiro relativamente aos responsáveis pela administração e fiscalização das instituições, estabelecendo um conjunto de exigências e requisitos em matéria de idoneidade, qualificação, experiência profissional, independência e disponibilidade relativamente à adequação dos titulares de cargos com funções de administração e fiscalização.

Em complemento, decorreu o processo de avaliação dos titulares de funções essenciais (*compliance*, auditoria interna e gestão de riscos) com vista a conferir eficácia ao 1º nível de actuação em matéria de governo interno, num estágio antecedente e preventivo da actuação das entidades de supervisão (2º nível).

<b>Órgão de Governo</b>	<b>Constituição</b>
<b>Mesa da Assembleia Geral</b>	Presidente - Nuno Carlos Ferreira Carrilho, CCAM de Terras de Viriato Vice-Presidente - Josué Cândido Ferreira dos Santos, CCAM de Ferreira do Alentejo Secretário - Carlos Alberto Samora Bitoque Vargas Mogo, CCAM de São Bartolomeu de Messines e São Marcos da Serra
<b>Conselho Consultivo</b>	Hélio José de Lemos Rosa, CCAM de Alenquer Normando António Gil Xarepe, CCAM de Estremoz, Monforte e Arronches António Francisco Coelho Pinheiro, CCAM de Paredes José Luís Tirapicos Nunes, CCAM de Alentejo Central António Germano Fernandes de Sá e Abreu, CCAM do Médio Ave José Lopes Gonçalves Barbosa, CCAM do Alto Cávado e Basto João Nascimento Canas Guerra, CCAM do Nordeste Alentejano José Manuel Guerreiro Estiveira Gonçalves, CCAM de Silves Francisco Eduardo das Neves Rebelo, CCAM do Vale do Távora e Douro Adriano Augusto Diegues, por inerência nos termos do n.º 2 do artigo 35.º dos estatutos da Caixa Central

<b>Conselho Geral e de Supervisão</b>	Presidente - Carlos Alberto Courelas, CCAM de Pombal Vogal - Francisco Amâncio de Oliveira Macedo, CCAM dos Açores Vogal - Afonso de Sousa Marto, CCAM da Batalha Vogal - Artur Teixeira de Faria, CCAM de Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega Vogal - Orlando José Matos Felicíssimo, CCAM de Aljustrel e Almodôvar Vogal - Alcino Pinto dos Santos Sanfins, CCAM do Douro, Corgo e Tâmega Vogal - Magda Cristina Batista Antunes Santolini, CCAM da Zona do Pinhal Vogal - António João Mota Cachulo da Trindade, CCAM do Baixo Mondego Vogal - José Gonçalves Correia da Silva, CCAM do Noroeste
<b>Conselho de Administração Executivo</b>	Presidente - Licínio Manuel Prata Pina Vogal - Renato Manuel Ferreira Feitor Vogal - José Fernando Maia Alexandre Vogal - Ana Paula Raposo Ramos Freitas Vogal - Sérgio Manuel Raposo Frade
<b>Revisor Oficial de Contas</b>	PriceWaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. representada pelo Sr. Dr. Aurélio Adriano Rangel Amado ou pelo Sr. Dr. José Manuel Henriques Bernardo

Para além dos Órgãos Sociais da Caixa Central, a governação do Grupo Crédito Agrícola é ainda complementada por fóruns constituídos por membros representantes das Caixas Associadas e de empresas do Grupo.

<b>Fóruns Executivos do Grupo</b>		<b>Fóruns Não Executivos (não exaustivo)</b>	
Assembleia-Geral do Grupo CA	min. >= 2 x ano	Conselho Estratégico	mensal
Comités de Gestão de Programa	mensal	Comité Comercial & de Marketing	trimestral
Comités de Activos e Passivos (ALCO)	mensal	Comité de Recuperação de Crédito	trimestral
Comités de SI/TI (Negócio & TI)	mensal	Comité de Gestão de Risco	trimestral
Conselhos de Crédito	semanal	Comité de Custos e Eficiência	trimestral
Conselhos de Recuperação	semanal	Comité de RH	trimestral
Conselho Administração Executivo	semanal	Comité de SI/TI	trimestral
		Comité Plano Continuidade Negócio	semestral
		Comité Controlo Interno	semestral
		Comissão Técnica de Auditoria	trimestral

## 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.

## 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 dessa actividade, 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.

## 4.4. MODELO DE CONTROLO INTERNO

---

O Grupo CA possui 4 funções de controlo interno. Para além do *Compliance*, gestão de risco, auditoria interna possui, no âmbito do RJCAM, processos de fiscalização, orientação e acompanhamento das Caixas Associadas. No seu conjunto estas 4 funções e os processos que lhe estão associados contribuem para a segurança da actuação do Grupo.

Ao longo de 2016, é de assinalar que a Caixa Central foi acompanhando as Caixas Agrícolas no que se refere à nomeação dos responsáveis pelas funções de controlo, seja em sede de prestação de esclarecimentos, seja na identificação de situações geradoras de potenciais conflitos de interesse à luz da política definida e aprovada. Em reforço desse acompanhamento, a Caixa Central divulgou orientações às 82 Caixas Associadas com o intuito de clarificar o enquadramento e desempenho das actividades de controlo e de promover a correcção de situações em que não esteja garantida a sua independência face às áreas funcionais sujeitas a avaliação ou em que subsista a acumulação indevida de funções de controlo. De acordo com o ajustado e acertado com o Supervisor, o SICAM vai iniciar, no ano de 2017, a avaliação regular da adequação dos Titulares de Funções Essenciais, de acordo com um Modelo Único de Avaliação (MUA) transversal a todo o Grupo Crédito Agrícola e que será igualmente adoptado para as selecções e recrutamentos de novos titulares das funções essenciais.

### 4.4.1. COMPLIANCE

---

A Função *Compliance*, enquanto parte integrante do Sistema de Controlo Interno e responsável pela Gestão do Risco de *Compliance*, tem como missão assegurar, em conjunto com as demais áreas de controlo, a adequação, fortalecimento e funcionamento do Sistema de Controlo Interno, procurando mitigar os riscos de acordo com a complexidade dos seus negócios, bem como disseminar a cultura de controlos para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes, visando a minimização do risco de incorrer em sanções legais ou regulamentares, financeiras e reputacionais.

O modelo organizativo definido para esta função no Grupo Crédito Agrícola (GCA) assenta numa lógica corporativa em que a Caixa Central assume a liderança e a direcção de *Compliance* do Grupo. Neste modelo a Caixa Central assume e centraliza uma parte significativa das actividades (no que diz respeito ao SICAM), cabendo aos restantes

membros do Grupo assegurar actividades específicas, com o apoio do órgão de estrutura especializado criado na Caixa Central.

Esta estrutura articula as tarefas que lhes estão cometidas, na perspectiva da gestão e controlo do risco de *Compliance* no Grupo, com os interlocutores de *compliance – Compliance Monitors* – das Caixas de Crédito Agrícola e empresas do Grupo, elos essenciais no desenvolvimento da cultura de *compliance* e na melhoria do Sistema de Controlo Interno. Esta articulação e organização permitem a adopção de práticas uniformes no que respeita à identificação, interpretação e implementação dos requisitos legais e regulamentares bem como um adequado acompanhamento e monitorização dos riscos identificados.

#### **4.4.2. GESTÃO DE RISCO**

---

A gestão de riscos pretende desenvolver e apoiar, de modo global e integrado, a definição da estratégia e das políticas de gestão de risco e capital do Grupo Crédito Agrícola, assegurando o seu cumprimento e adequada capacitação organizacional através da implementação de metodologias, procedimentos e ferramentas que assegurem a determinação e planeamento de capital e a identificação, mensuração e controlo dos diversos riscos, enquadrando a actividade desenvolvida neste domínio enquanto função de controlo interno e articulando as matérias visadas com as diferentes unidades orgânicas especializadas, em particular, os riscos de crédito, liquidez, taxa de juro, mercado e operacional e, ainda, promover a relação com as entidades reguladoras.

Reconhecendo que a gestão do risco se traduz num importante factor de estabilidade, o Grupo vem desenvolvendo continuamente, em todas as áreas, um significativo número de iniciativas visando a sua capacitação para os desafios emergentes de um quadro regulamentar cuja frequência de actualização tem sido particularmente acentuada no passado recente, ao que acresce, o esforço exigido ao sistema bancário pelos requisitos de planeamento e controlo dos níveis de liquidez, solvabilidade e fundos próprios e pela necessidade de assegurar, de forma permanente, a conformidade com os limites ou as orientações regulamentares de natureza prudencial e comportamental emanadas pelo Banco de Portugal. Em paralelo, constitui objectivo da Caixa Central e do Grupo continuar a desenvolver as condições necessárias para a afirmação e consolidação de uma cultura de risco assente em valores éticos e de elevado rigor profissional.

Num contexto em que o quadro económico e regulamentar em matéria de gestão de riscos e de capital tem permanecido particularmente exigente, com uma frequência de actualização normativa acentuada, as actividades desenvolvidas neste âmbito visaram assegurar o necessário enquadramento com os mencionados desafios e habilitar a Caixa Central e o Grupo Crédito Agrícola para uma gestão dos diferentes riscos alinhada com as melhores práticas de mercado, através de um conjunto significativo de iniciativas que compreendem uma forte articulação com a vertente tecnológica e exigem o desenvolvimento de competências internas e capacidades específicas.

As actividades e as medidas associadas à gestão de riscos mantiveram-se amplamente direccionadas para as acções relacionadas com os reportes de natureza contabilística e prudencial no âmbito dos modelos de informação que permitiram harmonizar e garantir a comparabilidade de informação no contexto europeu sobre a situação patrimonial e de risco das Instituições Financeiras, bem como para os trabalhos associados ao alinhamento com as Normas Internacionais de Contabilidade (NIC) no âmbito da publicação do Aviso nº 5/2015 do Banco de Portugal.

No âmbito da gestão de riscos do Grupo, foi definido em 2016 o modelo global para a gestão do risco operacional, englobando diversos aspectos como a definição das políticas e processos, comunicação e formação, auto-avaliação, captura de eventos ou monitorização e reporte. No final do 1º semestre de 2016 foi concluída e proposta a revisão do Normativo Interno da Área de Acompanhamento – Processos e Procedimentos Internos, cuja metodologia de controlo passou a considerar como indicadores para aferir a qualidade da gestão, e a necessidade de medidas de: (i) risco de capital; (ii) risco de rendibilidade; e (iii) risco de crédito das CCAM.

Com o objectivo de melhorar a qualidade da carteira de crédito do SICAM e particularmente minimizar as probabilidades de incumprimento dos potenciais devedores, ao longo dos anos mais recentes tem-se verificado uma grande aposta na disponibilização de ferramentas de automatização de processos ao longo do ciclo de concessão de crédito, acompanhamento de crédito (PARI, PERSI, Instrução 32), recuperação de crédito e desinvestimento de imóveis em dação por incumprimento.

Exemplos disso são a aposta e a adesão generalizada do SICAM a: (i) modelos de *pré-rating* e *rating*, respectivamente para não-clientes e clientes do segmento empresas, (ii) modelos de propensão de risco de operações para clientes particulares e ENI (*scoring* comportamental), (iii) *workflow* de concessão de crédito (concessão, renovação, prorrogação e reestruturação), (iv) *workflow* de acompanhamento de crédito (“*collections box*”), (v) ferramenta de apoio à recuperação de crédito por via judicial e extrajudicial, (vi) ferramenta de suporte às actividades de gestão, reporte prudencial e comercialização de imóveis por recuperação de crédito do SICAM (“DFOA Online”) e (v) ferramenta de informação de negócio relacionada com o acompanhamento, a qualidade, a concentração e a recuperação da carteira de crédito do SICAM (PIN). Não obstante, estes são efectivamente processos e ferramentas com oportunidades de melhoria contínua.

Tem vindo a ser desenvolvido o projecto Função Risco no SICAM com o objectivo de implementar, em suporte tecnológico, reportes (e métricas) a disponibilizar junto do SICAM, estando prevista a realização de acções de formação tendentes a capacitar os colaboradores com funções de gestão de riscos e a enquadrar os novos rácios normativos.

#### 4.4.3. AUDITORIA INTERNA

---

As competências atribuídas pelo Banco de Portugal à Caixa Central conferem à área de auditoria interna, enquanto 3ª linha de defesa no âmbito do controlo interno, a responsabilidade de coordenar e controlar as actividades de auditoria realizadas pelas Caixas Associadas, atentos os procedimentos, as metodologias de trabalho e os critérios de avaliação comuns divulgados centralmente para o exercício da função. As acções de partilha do conhecimento e o programa de formação e enquadramento de Auditores fortaleceram as metodologias de trabalho e garantiram a adopção de procedimentos homogéneos, mecanismos que abonam a consolidação da Função Auditoria Interna e coerência do sistema de controlo interno no SICAM.

#### 4.4.4. FISCALIZAÇÃO, ORIENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS CAIXAS ASSOCIADAS

---

O RJCAM prevê que, em caso de desequilíbrio financeiro de uma Caixa Associada, seja accionado o mecanismo de solidariedade do Grupo, o qual, entre outros aspectos, prevê que a Caixa Central assuma a gestão da Caixa e as responsabilidades perante terceiros. Não obstante, as estruturas do centro corporativo da Caixa Central exercem funções de controlo sobre as Caixas Associadas de modo a evitar desequilíbrios irreversíveis que levam à activação do mecanismo de solidariedade. Neste contexto, a actividade de fiscalização, orientação e acompanhamento inclui:

- Disponibilização de instrumentos de monitorização regular do desempenho da gestão que permita às Caixas Associadas estar devidamente suportadas na tomada de decisão e no controlo de riscos de negócio;
- Análise económico-financeira mensal das contas das Caixas Associadas, incluindo o controlo do cumprimento de rácios normativos definidos pela Caixa Central e a emissão de alertas preventivos;
- Fiscalização de que as metodologias que consubstanciam a correcta aferição da realidade económico-financeira estão, a todo o momento, a ser cumpridas pelas Caixas Associadas, garantido um alinhamento entre o desenvolvimento do negócio e as orientações da Caixa Central;
- Acompanhamento e orientação das Caixas Associadas quanto à política de assunção de riscos, de recuperação de créditos vencidos e de desinvestimento imobiliário;
- Análise de relatórios de auditoria e, em caso de situações anómalas, reporte ao Banco de Portugal, bem como o acompanhamento da implementação das medidas de resolução e/ou mitigação.

Em 2016, a prioridade da actividade de supervisão consistiu no acompanhamento de forma oportuna e sistemática da evolução das Caixas Agrícolas, permitindo garantir um adequado e eficaz nível de controlo, procedimentos que salvaguardam a detecção atempada de eventuais insuficiências e possibilitam uma rápida intervenção na adopção das iniciativas necessárias para as normalizar.

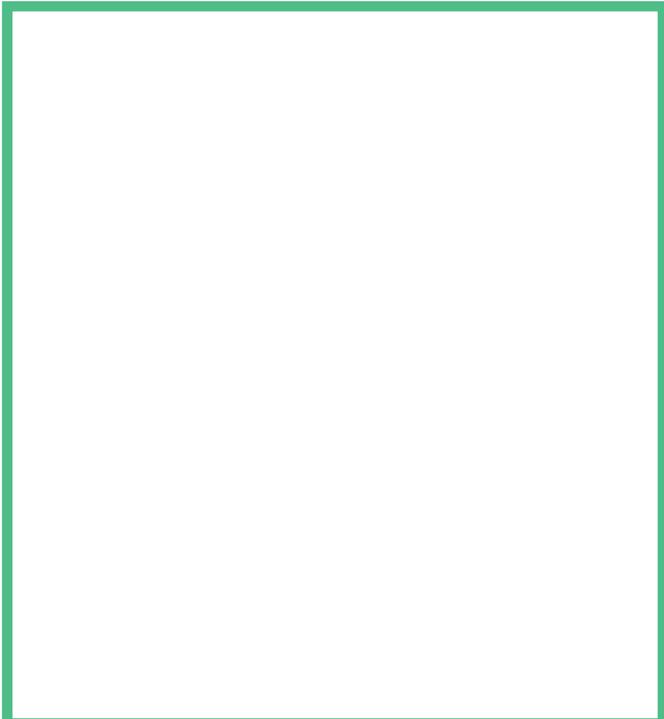
Para além dos trabalhos regulares previstos nos Programas de Trabalho, que envolveram o tratamento dos alertas originados da Aplicação SIGA, a análise mensal às anulações de provisões concretizadas pelas CCAM, a elaboração

de Relatórios de Intervenção, Acompanhamento e de Controlo à Distância Detalhados, bem como a emissão de pareceres diversos solicitados pelas Caixas Agrícolas, foi ainda monitorizada a implementação de 16 Planos de Recuperação, visando o restabelecimento de condições de exploração positiva e em base sustentável.

Ainda no quadro da supervisão e apoio às Caixas Associadas, foi dado todo o suporte necessário à preparação dos actos de fusão das CCAM de Alcobaça e do Cartaxo, bem como das CCAM de Pernes e Alcanhões. Este apoio às 4 CCAM que integraram estes processos de fusão, cujas propostas já foram deliberadas nas respectivas Assembleias Gerais, envolveram a preparação dos projectos especiais para registo nas conservatórias, bem como os projectos de alterações estatutárias e redefinição de novas estruturas organizativas.

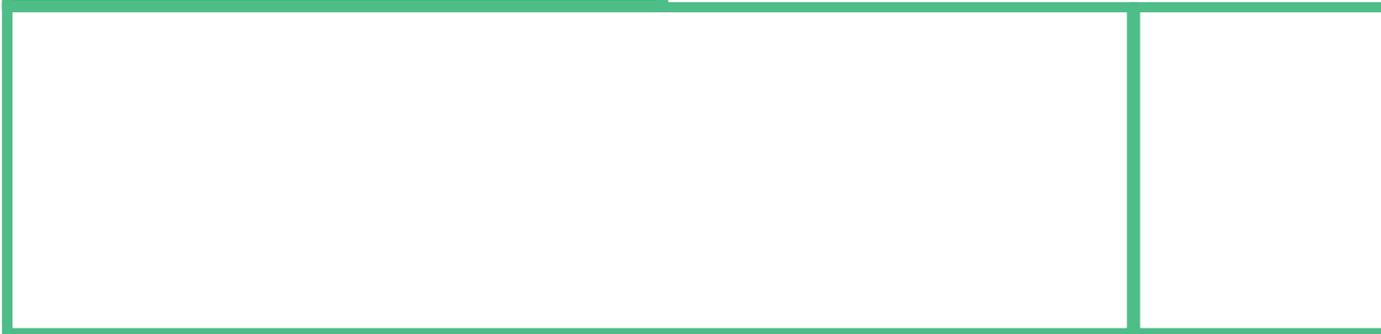
As alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 157/2014, no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) provocaram uma revisão global das práticas em vigor no SICAM quanto à Política de Avaliação e Adequação e Selecção de Órgãos de Administração e Fiscalização. Tais alterações tiveram origem no aumento global de exigência no sector bancário e financeiro relativamente aos responsáveis pela administração e fiscalização das instituições, estabelecendo um conjunto de exigências e requisitos em matéria de idoneidade, qualificação, experiência profissional, independência e disponibilidade relativamente à adequação dos titulares de cargos com funções de administração e fiscalização.

Tendo presente o fim dos mandatos dos membros dos Órgãos Sociais da generalidade das CCAM no final do ano de 2015, foi criado um grupo de trabalho constituído com valências nas áreas jurídicas e de RH, tendo sido estabelecida e aprovada em Assembleia-geral uma política interna de selecção e avaliação da adequação dos membros dos órgãos de administração e fiscalização (PISAA) e um Modelo Único de Avaliação de Adequação para todo o SICAM.



## CAPÍTULO 5

SOBRE O RELATÓRIO



Este é o 8.º Relatório de Sustentabilidade do Grupo CA referente ao período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2016. O CA divulga anualmente o seu relatório de sustentabilidade. Este relatório pode ser consultado *online*, em <http://www.creditoagricola.pt/>.

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 na análise atrás referida.

### Stakeholders do Grupo CA

Associados	Colaboradores	Cientes
Comunidade	Estado, Entidades Reguladoras e Organismos Sectoriais	Fornecedores
Parceiros	Sindicatos	Patrocinados

No processo de recolha de informação foram, no entanto, recolhidos novos indicadores com o objectivo de melhorar o nível de transparência. Os temas materiais, com as respectivas abordagens de gestão e indicadores de desempenho a que este relatório responde estão assinalados no ponto 5.1. 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

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 Consolidado do Grupo Crédito Agrícola, e com a consulta do site [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt).

De salientar que este relatório apresenta a informação da totalidade das CCAM. 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 entidade.

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

#### **Sede**

Caixa Central de Credito Agrícola Mútuo, C.R.L.

Rua Castilho, 233 - 233 A

1099-004 LISBOA

Tel.: 213 809 900 | Fax: 213 855 861

#### **Questões**

Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

[sustentabilidade@creditoagricola.pt](mailto:sustentabilidade@creditoagricola.pt)

## 5.1. 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 4, devendo ser complementado com informação presente no Relatório de Contas Consolidado do CA disponível em <a href="http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira/RelatorioContasConsolidado/2016/">http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira/RelatorioContasConsolidado/2016/</a>	<p><b>Enquadramento:</b> É essencial ao funcionamento do Crédito Agrícola manter a confiança que os Clientes possuem no bom funcionamento da instituição, sabendo que os seus depósitos e aplicações estão seguros.</p> <p><b>Gestão:</b> Prossecução de uma política de gestão conservadora que permita ao Grupo manter um rácio de transformação abaixo da média do sistema financeiro nacional, uma situação de liquidez confortável e rácios de capital sólidos.</p> <p><b>Avaliação:</b> Monitorização de diversos indicadores económicos do Grupo CA, dos quais apenas uma parte é apresentada no presente RS. Para maior pormenor sobre os indicadores económicos</p>

				monitorizados poderá consultar o Relatório e Contas 2015 Consolidado do Grupo CA.
Confiança e Satisfação dos Clientes	Essencial  Avaliação de stakeholders: 85%	I	Capítulo 2, nomeadamente nos subcapítulos 2.1.e 2.4.	<p><b>Enquadramento:</b> A confiança e satisfação são factores fundamentais para a permanência dos actuais Clientes, bem como para a atracção de novos Clientes.</p> <p><b>Gestão:</b> Em termos de gestão, o CA implementa procedimentos de avaliação de satisfação dos Clientes em todas as entidades do Grupo CA.</p> <p><b>Avaliação:</b> Monitorização do número e teor das reclamações recebidas, comparando-os com os resultados da restante banca nacional.</p>
Apoio às Comunidades Locais	Essencial  Avaliação dos stakeholders: 83%	E	Capítulo 2, nomeadamente no subcapítulo 2.5	<p><b>Enquadramento:</b> O apoio a iniciativas de cariz desportivo, cultural e social é um factor diferenciador do Grupo CA na medida em que é, simultaneamente, reflexo e garante da forte ligação entre as CCAM e as comunidades em que se inserem.</p> <p><b>Gestão:</b> Avaliação dos pedidos de apoio recebidos e alocação dos recursos disponíveis de acordo com o mérito dos projectos e iniciativas.</p> <p><b>Avaliação:</b> 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>
Transparência da Informação	Essencial  Avaliação dos stakeholders: 80%	I	Capítulo 4, nomeadamente nos subcapítulos 4.2, 4.3 e 4.4	<p><b>Enquadramento:</b> A transparência da informação permite aos Clientes fazer bom uso do portfolio de produtos do Grupo, assim como tomar decisões informadas relativamente aos seus investimentos e poupanças. A transparência da informação é igualmente importante na medida em que reduz riscos reputacionais e jurídicos para o Grupo CA.</p> <p><b>Gestão:</b> Avaliação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os Clientes.</p> <p><b>Avaliação:</b> G4-FS16   Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.   G4-PR7   Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado.</p>
Formação dos Colaboradores	Essencial  Avaliação dos stakeholders: 80%	I	Capítulo 3, nomeadamente no subcapítulo 3.2	<p><b>Enquadramento:</b> A dimensão e descentralização do Grupo Crédito Agrícola coloca grandes desafios no que diz respeito à gestão dos seus recursos humanos.</p>

				<p><b>Gestão:</b> Desenvolvimento de planos de formação personalizados, de acordo com a avaliação de desempenho efectuada, distribuição funcional e responsabilidades directas de cada Colaborador.</p> <p><b>Avaliação:</b> G4-LA9   Média de horas de formação anual por colaborador.</p>
Gestão de Risco de Crédito	Essencial Avaliação dos stakeholders: 78%		Capítulo 4, nomeadamente no subcapítulo 4.4	<p><b>Enquadramento:</b> A análise de risco de crédito é essencial na medida em que visa minimizar a exposição do Grupo CA a crédito problemático e garantir o bom desempenho futuro.</p> <p><b>Gestão:</b> A análise de risco de crédito é essencial na medida em que visa minimizar a exposição do Grupo CA a crédito problemático e garantir o bom desempenho futuro.</p> <p><b>Avaliação:</b> Identificação, gestão e acompanhamento dos créditos problemáticos, bem como os mecanismos aplicados nos processos de recuperação.</p>
Apoio à Economia Local	Essencial Avaliação dos stakeholders: 76%	I	Capítulo 2, nomeadamente no subcapítulo 2.2	<p><b>Enquadramento:</b> O apoio à economia local é um factor diferenciador do Grupo CA na medida em que é, simultaneamente, reflexo e garante da forte ligação entre as CCAM e os agentes económicos das comunidades em que se inserem.</p> <p><b>Gestão:</b> Desenvolvimento de soluções de financiamento competitivas que permitam o reforço do posicionamento do Grupo CA no apoio a projectos de investimento no sector primário.</p> <p><b>Avaliação:</b> Monitorização da evolução da carteira de crédito do SICAM.</p>
Desempenho Económico	Essencial Avaliação dos stakeholders: 74%	I+E	Capítulo 2, nomeadamente no subcapítulo 2.1	<p><b>Enquadramento:</b> É essencial ao funcionamento do Crédito Agrícola a capacidade de manter um desempenho económico positivo, garantindo assim a possibilidade de distribuir valor pelos seus <i>stakeholders</i>.</p> <p><b>Gestão:</b> Implementação do Programa de Transformação do Grupo, tendo por objectivo melhorar o desempenho em termos comerciais, de eficiência operativa e ao nível da gestão do risco de crédito.</p> <p><b>Avaliação:</b> G4-EC1   Valor económico directo gerado e distribuído</p>

## 5.2. Tabela *Global Reporting Initiative*

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
G4-1 Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	6	Não
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
<u>G4-3</u> Nome da organização	4	Não
<u>G4-4</u> Principais produtos e serviços	19,20	Não
<u>G4-5</u> Localização da sede da organização	64	Não
<u>G4-6</u> 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 <a href="http://www.creditoagricola.pt">http://www.creditoagricola.pt</a>	Não
<u>G4-7</u> Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	51	Não
<u>G4-8</u> Mercados servidos	8,19,20	Não
<u>G4-9</u> Dimensão da organização	8, 16, 17, 42	Não

<u>G4-10</u> Número total de Colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género	42,43	Não
<u>G4-11</u> Percentagem do total de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva.	O ACT do Crédito Agrícola abrange todos os colaboradores do SICAM, CA Serviços, CA Informática e FENACM. Todos os colaboradores da CA Seguros e CA Vida estão abrangidos por um ACT específico para o setor dos seguros. Os colaboradores da CA Gest e da CA Consult não estão abrangidos por qualquer acordo colectivo de trabalho.	Não
<u>G4-12</u> Cadeia de fornecedores da organização	Os serviços mais relevantes são fornecidos pelas empresas participadas do Grupo CA.	Não
<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	As alterações de estrutura podem ser consultadas no Relatório de Contas Consolidado do Grupo CA em <a href="http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanciera/RelatorioContasConsolidado/2016/">http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanciera/RelatorioContasConsolidado/2016/</a>	Não
<u>G4-14</u> Adopção do princípio da precaução	57-60	Não
<u>G4-15</u> Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	<a href="http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/">www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/</a>	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 organização associada; d) considera estratégica a sua participação	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, integra o Conselho Nacional de Economia Social (CNES), órgão de acompanhamento e	Não

	consulta do Governo no domínio das Estratégias e Políticas Públicas para esta vertente económica.	
<b>IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES</b>		
<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.	O Relatório de Contas de 2016 apresenta o organograma do Grupo CA, que não coincide com o âmbito do RS, conforme é explicitado nas no capítulo 5, na secção “Sobre o Relatório”	Não
<u>G4-18</u> Processo adoptado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos, nomeadamente, a aplicação dos princípios para a definição do conteúdo do relatório	64 a 67	Não
<u>G4-19</u> Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	64 a 67	Não
<u>G4-20</u> Limite de cada aspecto material, dentro da organização	64 a 67	Não
<u>G4-21</u> Limite de cada aspecto material, fora da organização	64 a 67	Não
<u>G4-22</u> Efeito de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, e razões para essas reformulações	Não se verificaram reformulações face ao relatório de sustentabilidade anterior	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

<b>ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS</b>		
<u>G4-24</u> Lista de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	63	Não
<u>G4-25</u> Base usada para a identificação e selecção de <i>stakeholders</i> para envolvimento	63	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	63,65 a 67	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.	65 a 67	Não
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>		
<u>G4-28</u> Período coberto pelo relatório	O relatório refere-se ao ano de 2016	Não
<u>G4-29</u> Data do relatório anterior mais recente	O relatório de sustentabilidade mais recente do CA refere-se ao ano de 2015	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	64	Não

<u>G4-32</u> Opção “de acordo” escolhida pela organização e tabela GRI	63	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

<b>GOVERNANCE</b>		
<u>G4-34</u> Estrutura de governo da organização	54 a 56	Não
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
<u>G4-56</u> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	9	Não
<b>CATEGORIA: ECONÓMICA</b>		
<b>Aspecto: Desempenho Económico</b>		
Forma de Gestão	53 a 61	Não
<u>G4-EC1</u> Valor económico directo gerado e distribuído	17	Não

<b>Aspecto: Presença no Mercado</b>		
Forma de Gestão	8,53,54	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
<b>Aspecto: Impactos Económicos Indirectos</b>		
Forma de Gestão	34 a 36	Não
<u>G4-EC7</u> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	34 a 39	Não

**CATEGORIA: SOCIAL | SUBCATEGORIA: PRÁTICAS LABORAIS**

**Aspecto: Emprego**

Forma de Gestão	46 a 49	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	46 a 49	Não

**Aspecto: Formação e Educação**

Forma de Gestão	45, 46	Não
<u>G4-LA9</u> Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	45, 46	Não

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

Forma de gestão	34 a 39	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****Aspecto: Rotulagem produtos e serviços**

Forma de gestão	57	Não
G4- PR4 Número total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informação e rotulagem de produtos e serviços	Não se verificaram não conformidades	Não

**Aspecto: Comunicação de Marketing**

Forma de gestão	66	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

### Aspecto: Portfolio de Produtos

Forma de gestão	27	Não
G4-FS6 Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	27,28	Não

### Aspecto: Comunidade

FS13 Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	29	Não
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	28	Não
FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	38	Não

### 5.3. 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. Ser Associado do Crédito Agrícola equivale a ser membro do banco da própria terra, é participar no desenvolvimento, pertencer a uma organização em que vigora o princípio democrático cooperativo – “cada sócio um voto”, além de beneficiar de condições vantajosas nos produtos e serviços financeiros, e condições para ser membro do órgão social que dirige a Instituição. O Grupo CA tem mais de 400 mil Associados. Informação mais pormenorizada em <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Associados>

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

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

**Compliance** | 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, Empresas Participadas e de várias Estruturas e Direcções da Caixa Central. A todos os que colaboraram nesta edição, o nosso obrigado.

FICHA TÉCNICA

Propriedade: Grupo Crédito Agrícola

Direcção: Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

Consultoria: Sustentare Think | Walk | Talk