

Relatório de Sustentabilidade

2019



Índice

Mensagem do Presidente	3
1. O Contexto Internacional e Nacional	4
2. Os impactes do Grupo	5
3. Plano de Sustentabilidade no Grupo	8
4. Os Compromissos com os nossos Parceiros	10
5. Grupo Crédito Agrícola	12
5.1 Valor Económico Gerado.....	12
5.2 Investimento nas Comunidades.....	15
5.3 Os serviços aos nossos Clientes	18
5.4 A importância dos nossos fornecedores	21
5.5 A nossa equipa	22
5.6 O Nosso Impacte Ambiental.....	29
6. Caixa Central	33
6.1 Valor Económico Gerado.....	33
6.2 Investimento nas Comunidades.....	34
6.3 Os serviços aos nossos Clientes	35
6.4 A importância dos nossos fornecedores	37
6.5 A nossa equipa	38
6.6 O Nosso Impacte Ambiental.....	44
7. Próximos Desafios.....	47

Mensagem do Presidente

O Grupo CA (“O Grupo”) é o único grupo financeiro de base cooperativa, português, constituído por Caixas de Crédito Agrícola, associadas na Caixa Central que é o seu organismo central e também cooperativo. O seu âmbito é nacional, actualmente com mais de 400.000 Associados, 1.500.000 Clientes, e com uma rede de 649 Agências em todo o território nacional.

Fundado em 1911, o Crédito Agrícola teve como missão inicial o apoio ao financiamento de agricultores em Portugal tendo, ao longo dos anos, expandido o âmbito para outros sectores de actividade e para outras áreas de actuação. O Grupo é composto actualmente, para além das Caixas Agrícolas e da Caixa Central, por empresas dedicadas à actividade seguradora e gestão de activos. A promoção e desenvolvimento cooperativo, cabe à Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM) que também integra o grupo. O modelo de negócio cooperativo, está assente nas Caixas existentes em todo o território nacional, e que desempenham um importante papel como motor de desenvolvimento das comunidades locais, através da relação de proximidade com os Clientes.

Os temas da sustentabilidade são hoje fundamentais para assegurar um desenvolvimento próspero e o bem-estar das populações, e no futuro e para o Grupo significa promover o desenvolvimento sustentável das comunidades locais, através de um conjunto de produtos financeiros que criam os incentivos ou ajudam os Clientes a diminuir os seus impactes ambientais, sociais e de governação negativos, e a identificarem novas oportunidades de negócio mais amigas do ambiente, com os princípios da economia circular, e mais respeitadores da dignidade humana.

É neste contexto que em 2019 o Grupo definiu o seu plano de Sustentabilidade para o triénio 2019-2021, e cujas acções se iniciam em 2020. Este é um plano ambicioso, pretende envolver todas as áreas do Grupo criando uma Política de Sustentabilidade, a incorporar nos vários normativos internos que orientam a actividade do Grupo

O presente relatório de informação não financeira apresenta um conjunto de compromissos já assumidos para com a sustentabilidade, nomeadamente a nossa subscrição da Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal, Carta de Princípios do BCSD Portugal, do Pacto de Mobilidade para a cidade de Lisboa e do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020. Assumir os compromissos subjacentes a estas iniciativas, implica a identificação de um conjunto de objetivos internos em várias áreas, e que serão, no âmbito do Plano de Sustentabilidade, mais desenvolvidos no curto prazo.

Apresentamos também um conjunto de informação relacionada com os nossos ODS com compromissos, ambientais, sociais e relativos aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno.

O Grupo já tem vindo a divulgar informação sobre as suas práticas ambientais e sociais desde 2010, sendo que este ano, apresenta um documento específico com o relatório de informação não financeira para o Grupo Crédito Agrícola e para a Caixa Central, cumprindo o definido no Decreto-Lei n.º 89/2017, sobre a divulgação de informações não financeiras.

Estamos numa fase de mudança quanto à forma como pensamos, trabalhamos e percebemos o mundo. O Grupo Crédito Agrícola quer fazer parte deste processo de mudança pelo qual o sector financeiro passará. Queremos liderar esta mudança em Portugal.

Licínio Pina
Presidente do Grupo Crédito Agrícola

1. O Contexto Internacional e Nacional

O tema da sustentabilidade no sector financeiro tem ganho muita importância a nível internacional europeu e nacional, principalmente desde 2018 quando a Comissão Europeia publicou o Plano de Acção para Financiar o Crescimento Sustentável.

De acordo com a Comissão Europeia, “... a expressão «financiamento sustentável» designa, em geral, um processo pelo qual se integram devidamente as considerações ambientais e sociais na tomada de decisões de investimento, conduzindo a um maior investimento em actividades sustentáveis e de longo prazo. Mais especificamente, as questões ambientais estão relacionadas com a atenuação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas, bem como com o ambiente em termos mais alargados e com os riscos relacionados (p. ex.: catástrofes naturais). A expressão «considerações sociais» abrange as questões ligadas à desigualdade, ao carácter inclusivo, às relações laborais, ao investimento em capital humano e às comunidades. As considerações sociais e ambientais estão muitas vezes interligadas, uma vez que as alterações climáticas, em especial, podem exacerbar sistemas existentes e que promovem a desigualdade. A governação das instituições públicas e privadas, incluindo questões como as respectivas estruturas de gestão, as relações laborais ou a remuneração dos executivos, terá um papel fundamental a desempenhar para garantir a inclusão das considerações sociais e ambientais no processo de tomada de decisões”¹.

Apesar do tema do financiamento sustentável estar na agenda internacional desde 1992, quando as Nações Unidas criaram a UNEP FI – A Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – foi apenas em 2018, que este passou a ser alvo de um Plano específico da Comissão Europeia. O lançamento deste Plano de Acção para Financiar o Crescimento Sustentável, também conhecido como o Plano para o Financiamento Sustentável, veio colocar o tema na agenda do sector financeiro a nível europeu e mundial, uma vez que os seus objectivos são:

1. Reorientar os fluxos de capitais para investimentos sustentáveis, a fim de assegurar um crescimento sustentável e inclusivo;
2. Gerir os riscos financeiros decorrentes das alterações climáticas, do esgotamento dos recursos, da degradação do ambiente e das questões sociais; e ainda
3. Promover a transparência e a visão a longo prazo nas actividades económicas e financeiras.

É importante também referir que existem várias outras iniciativas desta natureza em outras regiões do mundo como na China, Índia, Nigéria, e América Latina. Os Estados Unidos da América, por exemplo, têm vários bancos verdes, que apenas concedem financiamento a projectos que contribuam para a melhoria ambiental. Em Outubro de 2019, foi também lançada a Plataforma Internacional para o Financiamento Sustentável composta pela Argentina, Canadá, Chile, China, Índia, Quênia, Marrocos e a União Europeia, representando quase metade das emissões de gases com efeitos de estufa, evidenciando assim a força que o tema do financiamento sustentável está a ganhar no mundo.

De forma a implementar o Plano de Acção para o Financiamento Sustentável, a Comissão Europeia identificou dez acções a desenvolver, algumas delas já desenvolvidas em 2019, das quais destacamos:

- A criação de um sistema de classificação das actividades ambientalmente sustentáveis, a chamada Taxonomia;
- Criação de normas e rótulos para produtos financeiros sustentáveis;

¹ Comissão Europeia (2018). Plano de Acção: Financiar um crescimento sustentável, página 2

- Desenvolver referenciais de sustentabilidade, nomeadamente o *Benchmark* de empresas alinhadas com o Acordo de Paris, e o *Benchmark* de empresas em transição;
- Incorporar a sustentabilidade na prestação de aconselhamento financeiro.

Este Plano afirma também a possibilidade de incorporar a sustentabilidade nos requisitos prudenciais de Bancos e Seguradoras. Esta ideia foi reforçada em 2019, quando a rede de Bancos centrais denominada “*Network for Greening the Financial System*” publicou o relatório “*A call for action Climate change as a source of financial risk*” onde se lê que “*os riscos relacionados ao clima são uma fonte de risco financeiro e, portanto, caem directamente dentro dos mandatos dos Bancos centrais e dos supervisores para garantirem que o sistema financeiro seja resiliente a esses riscos.*”

Em Portugal, o Ministério do Ambiente em parceria com o Ministério das Finanças e o Ministério da Economia, criou, em 2019, o Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável, constituído por 20 instituições portuguesas, na qual se inclui o Grupo Crédito Agrícola. No âmbito deste Grupo de Reflexão foi criada a Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal, que foi subscrita pelo Crédito Agrícola conjuntamente com as restantes instituições deste Grupo.

Assim, é fundamental que o Grupo Crédito Agrícola, se adapte a esta mudança cultural que se pede ao sistema financeiro. Tendo em conta as origens do Grupo, provindas do mundo cooperativo, e tendo nascido com o objetivo de ajudar a comunidade agrícola a desenvolver as suas plantações e os seus negócios, esta adaptação será mais natural para o Grupo, e constitui uma oportunidade para valorizar a sua filosofia de gestão e aprofundar a sua atuação diferenciadora no mercado.

Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal – Compromissos assumidos pelo Grupo

- Promover o debate sobre a sustentabilidade e sobre os riscos e as oportunidades ambientais, sociais e de governação ao nível dos Conselhos de Administração das instituições financeiras, tendo em vista que esses riscos e oportunidades sejam considerados na definição das respectivas estratégias;
- Promover a formação em financiamento sustentável dirigida aos seus colaboradores nos diversos níveis da organização (incluindo o Conselho de Administração), com enfoque para a área de análise de risco de crédito, produtos financeiros, comercial e/ou produção;
- Acompanhar a revisão dos critérios da PME Líder e PME Excelência, de forma a incorporar, gradualmente, os temas da sustentabilidade nesses critérios e aceitar a possibilidade de se criar uma categoria de PME Verde ou PME Sustentável;
- Promover a gradual integração dos critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento;
- Acompanhar e participar nos trabalhos futuros decorrentes do Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável.

2. Os impactes do Grupo

Como instituição financeira que somos, o Grupo reconhece que a sua actividade gera um conjunto de impactes a nível ambiental, social e de governação (usualmente chamados impactes ESG²).

² ESG – *Environmental, Social and Governance*. Em português: ambientais, sociais e de governação

Muitos dos nossos impactes positivos estão relacionados com o facto de termos Agências de atendimento em zonas mais desfavorecidas e desertificadas; de termos uma relação muito forte com o sector agrícola, tendo vários produtos financeiros específicos para este sector; apoiarmos com investimento e financiamentos instituições de carácter social; garantirmos o acesso aos serviços mínimos bancários a um conjunto significativo de cidadãos, e de sermos um agente promotor do desenvolvimento local das populações. Este desenvolvimento dá-se quer pelo financiamento concedido às empresas locais, quer pela compra de produtos e serviços vários necessários à actividade das empresas do Grupo, existindo um enfoque nos fornecedores locais. Ao nível do emprego directo, temos também mantido o número de colaboradores ao longo dos anos, evidenciando assim uma equipa sólida e estável.

No entanto, reconhecemos que a nossa actividade tem também um conjunto de impactes negativos, nomeadamente: os impactes ambientais, em particular as emissões de CO₂, decorrentes dos empréstimos que concedemos, quer a empresas quer a particulares; os impactes sociais, associados às práticas laborais implementadas pelos nossos fornecedores e Clientes; e os impactes de governação associados aos temas do combate à corrupção e tentativas de suborno. A conformidade legal e a conduta ética relativamente ao combate à corrupção e às tentativas de suborno são temas centrais em qualquer instituição financeira. No Grupo existem várias políticas e normas internas no âmbito da Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, nomeadamente: Política de Gestão de Risco de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e a Política de Aceitação de Clientes. Existem também normas internas para as várias áreas de actividade não bancária do Grupo, sobre como estas políticas devem ser aplicadas.

Como agentes financeiros intermediários que somos, temos consciência de que os verdadeiros impactes ESG estão associados aos investimentos que realizamos, aos financiamentos que aprovamos, às compras que realizamos e, por fim, às nossas práticas diárias de gestão da nossa frota e edifícios.

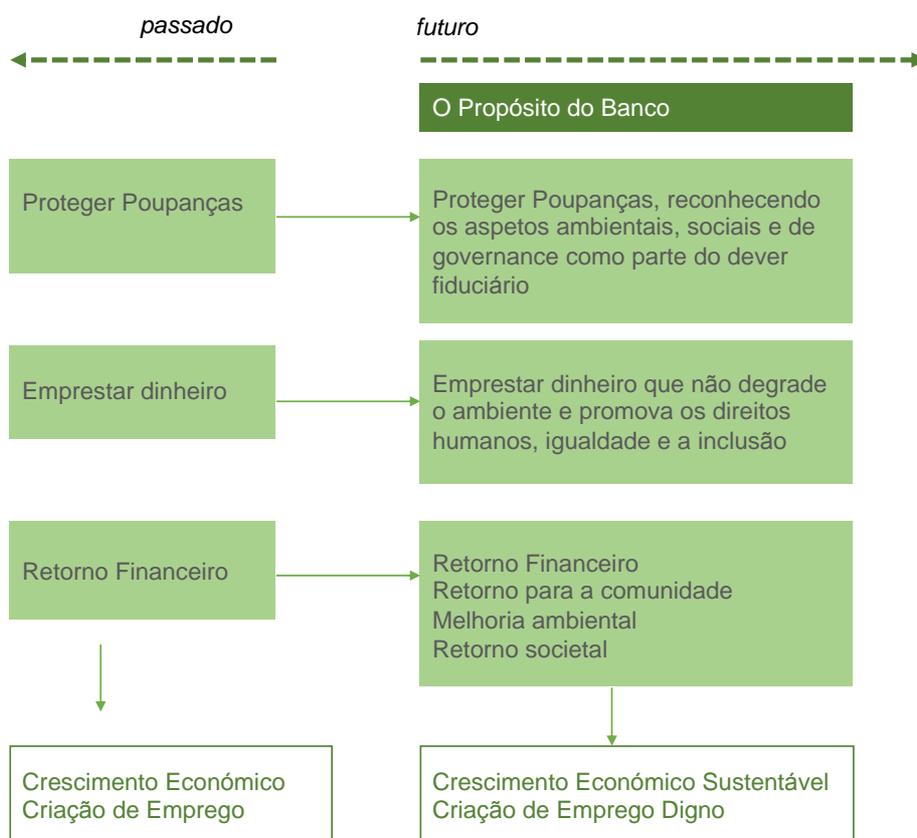
Neste sentido, e de forma a expressar o nosso compromisso em melhorar o nosso impacte na sociedade, o Grupo subscreveu em 2017 a Carta de Princípios do BCSD Portugal, comprometendo-se assim a implementar os 6 princípios da Carta, bem como promover a divulgação da mesma junto dos seus fornecedores e parceiros. Os 6 princípios de Carta de Princípios do BCSD Portugal são:

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Conformidade Legal & Conduta Ética | 4. Prevenção, Saúde e Segurança |
| 2. Direitos Humanos | 5. Ambiente |
| 3. Direitos Laborais | 6. Gestão |

A assinatura desta Carta expressa assim o compromisso do Grupo para com as questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno. Este compromisso foi, em 2019, consubstanciado na elaboração do Plano de Sustentabilidade do Grupo, composto por várias acções que pretendem minimizar os impactes ESG negativos e maximizar os impactes ESG positivos do Grupo.

3. Plano de Sustentabilidade no Grupo

O Grupo reconhece que o sistema financeiro está a passar por uma fase de transição, para um novo propósito, e quer ser o exemplo desse novo propósito. O Banco do futuro próximo, é um banco que protege as poupanças, reconhecendo os aspetos ESG como parte integrante do seu dever fiduciário; é um banco que empresta dinheiro mas que não degrada o ambiente e promove os direitos humanos, a igualdade e a inclusão; é um banco que devolve um retorno financeiro, devolvendo também um retorno à comunidade, contribui para a melhoria do ambiente e promove um retorno social. Um banco do futuro é um banco que ambiciona promover o crescimento económico sustentável e a criação de emprego digno. É este o banco que o Crédito Agrícola quer ser, e é esta a filosofia que o Grupo quer generalizar para as suas empresas.



Neste contexto, o Grupo definiu, em 2019, um Plano de Sustentabilidade para o triénio 2019 – 2021. Este plano, cujas acções se iniciam em 2020, ambiciona fortalecer o Grupo com competências para responder aos desafios que são colocados pela Comissão Europeia, e com novos produtos financeiros sustentáveis que possam contribuir para os objectivos internacionais e nacionais ao nível do Acordo de Paris e dos Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável.

Sendo o Grupo uma entidade Cooperativa, e como tal com uma forte missão social e de promoção do desenvolvimento regional, este novo contexto vem colocar o desafio ao Grupo de também assumir uma missão ambiental de forma a ajudar as localidades a alcançar um desenvolvimento sustentável. Para tal, o Grupo deverá ajudar as famílias a implementarem boas práticas de consumo sustentável, e as empresas a desenvolverem produtos e serviços com menor impacto ambiental. Ou seja, o Grupo irá promover a prosperidade económica e social, canalizando os seus investimentos e financiamentos para actividades que promovam uma economia verde, circular, neutra em carbono e inclusiva. Para tal várias políticas internas serão desenvolvidas em 2020, várias dinâmicas serão também realizadas em 2020 com todos os colaboradores e com os parceiros.

O ano de 2019 foi assim caracterizado por uma reflexão estratégica sobre como a Sustentabilidade constitui uma peça fundamental para a continuidade do Grupo, reconhecendo-se também que os seus princípios já se encontram incorporados na génese das entidades financeiras corporativas, e, consequentemente no Grupo Crédito Agrícola.

O ano de 2019 foi marcado também pela subscrição de várias “Cartas de Compromisso” relacionadas com a Sustentabilidade, reforçando assim o compromisso do Conselho de Administração com a incorporação do tema das actividades diárias do Grupo a vários níveis.

Cartas Subscritas pelo Grupo no âmbito da Sustentabilidade:

- “Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”;
- “Pacto de Mobilidade Empresarial para a cidade de Lisboa”;
- “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”;
- “Carta de Princípios do BCSD Portugal”.

Grupos de Trabalho em Financiamento Sustentável a que o Grupo pertence:

- Grupo Técnico de Reflexão sob a égide do Ministério do Ambiente e Transição Energética;
- Grupo de trabalho para a sustentabilidade financeira do BCSD Portugal.

Membro da Associação Europeia para os Bancos Cooperativos (EACB).

4. Os Compromissos com os nossos Parceiros

Atingir um desenvolvimento sustentável é um desafio imenso. Como tal o Grupo tem subscrito um conjunto de cartas e compromissos voluntários de forma a também conseguir transportar os princípios da sustentabilidade para os vários parceiros de negócio.



Carta de Princípios do BCS D Portugal

O Grupo Crédito Agrícola subscreveu a Carta de Princípios do BCS D Portugal, onde se estabelecem as normas que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial. Através deste documento, as empresas subscritoras adotam para si próprios princípios fundamentais de sustentabilidade e procuram, adicionalmente, estender à sua cadeia de valor e restantes parceiros.



Compromisso Lisboa Capital Verde

Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se:

- Promover a aquisição de materiais e produtos sustentáveis certificados, e, sempre que possível, de origem local;
- Aumentar a taxa de reciclagem dos resíduos, num total de 50% em 2030, face a 2020.

Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa

Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se:



- Aumentar a promoção de veículos elétricos em frotas de veículos de uso privado e em frotas operacionais;
- Aumentar o número de carregadores nos parques de estacionamento dos seus edifícios;
- Prestar informações dentro do edifício sobre o horário agendado / real do transporte coletivo (por exemplo, próximo autocarro, comboio, barco);
- Garantir o espaço disponível e incentivar reuniões à distância.

Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal:

Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se:



- Promover o debate do tema ao nível do seu Conselho de Administração;
- Promover a formação em financiamento sustentável, com enfoque na análise de risco de crédito, produtos financeiros e área comercial;
- Acompanhar os critérios de revisão de PME Líder e PME Excelência;
- Promover a gradual integração dos critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento
- Continuar a participar no Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável coordenado pelo Ministério do Ambiente e da Acção Climática.

5. Grupo Crédito Agrícola

5.1 Valor Económico Gerado

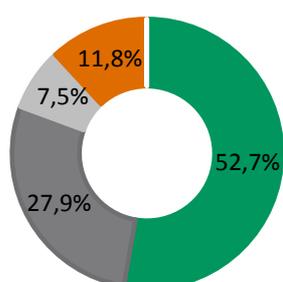
Como Grupo Financeiro corporativo, o Grupo Crédito Agrícola tem um propósito social e de desenvolvimento das comunidades locais, tendo um enfoque especial nas pessoas. Quer sejam Clientes, colaboradores ou parceiros. Assim, o valor económico gerado é fundamental na perspetiva de que ele é distribuído pelos vários parceiros de negócio do Grupo, garantindo assim a existência contínua da cooperativa.

Valor Económico Gerado  +6%

75,7% do Valor Económico Gerado foi distribuído pelas várias partes interessadas

O Valor Económico Retido aumentou **16,8%**

Valor económico distribuído em 2019



- Salários e benefícios de colaboradores
- Gastos gerais administrativos
- Amortizações, provisões e imparidades
- Pagamentos ao estado

Matriz cooperativa e sustentabilidade

(milhares de euros)	2016	2017	2018	2019	
Valor económico gerado	467203	562423	511235	541986	 +6%
Produto Bancário	466899	562111	510784	541493	
Resultados de participações em associadas (equivalência patrimonial)	304	312	451	493	
Valor económico distribuído	408645	410278	398716	410552	 +3%
Salários e benefícios de colaboradores	201091	203328	210851	216458	
Gastos gerais administrativos	112685	109893	113302	114660	
Amortizações	27567	26184	25347	31494	
Provisões e imparidades	30999	8091	5763	-768	
Pagamentos ao estado	36420	62723	43383	48530	
Interesses minoritários	-117	59	70	148	
Valor económico retido	58325	152145	112519	131464	 +16,8%
Resultado Líquido	58325	152145	112519	131464	

Promoção da dinâmica económica regional e sectorial

O Grupo CA tem como cultura o desenvolvimento de parcerias e a dinamização de actividades em conjunto com outras organizações, com a finalidade de promover o surgimento de novas oportunidades de negócio para os Clientes e sociedade em geral. De seguida, apresentam-se alguns desses projetos desenvolvidos em 2019.

Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola



O Grupo Crédito Agrícola, a INOVISA e a Rede Rural Nacional uma vez mais implementaram o Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola, já na sua 6ª edição, que pretendeu premiar o que de melhor se faz no sector agrícola, agro-industrial e florestal em Portugal.

As candidaturas elegíveis a concurso incidiram sobre as áreas de inovação: produtos, serviços, métodos organizacionais e de marketing inovadores. Existiram 200 candidaturas, um aumento substancial face às 86 existentes em 2018, tendo existido 3 vencedores e duas distinções de reconhecimento especial designadas de “Inovação em Parceria: Grupos Operacionais” e “Projecto de Elevado Potencial promovido por Associado Crédito Agrícola”.

Categorias	Projectos vencedores em 2019
Produção, Transformação e Comercialização	<u>ChestWine</u> : Uso da flor de castanheiro como conservante natural isento de toxicidade para o vinho.
Desenvolvimento Rural	<u>Forest Supervisor</u> : Sistema de deteção de fogos florestais que analisam diversos factores. (Recebeu também a distinção BFK Awards – Agência Nacional de Inovação).
Jovem Empresário Rural	<u>Phytoalgae</u> : Reaproveitamento dos resíduos agroindustriais para a produção biológica de microalgas endémicas da Região Autónoma da Madeira.
Inovação em Parceria: Grupos Operacionais	<u>Waste2Value</u> : Valorização de subprodutos da actividade agrícola.
Associado Crédito Agrícola	<u>Arouca Agrícola</u> : Melhoria das práticas agrícolas no território do município.

Mais informação em <http://www.premioinovacao.pt/>

Os principais critérios de avaliação dos projectos candidatos basearam-se no grau de inovação, no potencial de mercado e na sustentabilidade económica, social e ambiental dos trabalhos. Cada vencedor foi premiado com um valor de 5.000 euros, o que fez um total de prémios no valor de 25.000 euros, e adicionalmente, a promoção dos projectos em vídeo nas redes sociais e site do CA, bem como na imprensa nacional.

Concurso de Vinhos

O 6º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a Produtores e Cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do país, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal, distinguiu 76 vinhos nacionais.

No total, 244 vinhos brancos, tintos e espumantes foram colocados à prova por 145 produtores nacionais das várias regiões vitivinícolas do país, o júri distinguiu 3 vinhos com a Grande Medalha de Ouro, 35 com medalhas de ouro e 38 com medalhas de prata.



De sublinhar que no total das seis edições, o Concurso de Vinhos registou a inscrição de mais de 1.300 vinhos e premiou com Ouro, Prata e Bronze mais de três centenas de vinhos brancos, tintos e espumantes oriundos das regiões vitivinícolas dos Vinhos Verdes, Trás-os-Montes, Douro, Beiras, Dão, Bairrada, Tejo, Lisboa, Península de Setúbal, Alentejo e Algarve.

Concurso de Azeites



O 9º Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra - Prémio Crédito Agrícola/Ovibeja, constituído por um painel de peritos provenientes de 11 países, avaliou cerca de 150 amostras de azeites concorrentes.

Em cada uma das 4 categorias – Frutado Maduro, Frutado Verde Ligeiro, Frutado Verde Médio e Frutado Verde Intenso – foram distinguidos 6 azeites, com 3 prémios (Ouro, Prata e Bronze) seguidos de 3 Menções Honrosas, ou seja, foram distinguidos no total 24 azeites, dos quais 9 portugueses.

Protocolos Empresariais

Os protocolos com associações empresariais, nomeadamente as dos principais sectores económicos que estruturam a carteira de crédito do Grupo Crédito Agrícola, e que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus Associados/membros, são de destacar pelo papel que representam na história do Grupo Crédito Agrícola. Em 2019, foram celebrados 3 novos protocolos com entidades promotoras do empreendedorismo e competitividade, tendo renovado ainda 17 protocolos com associações empresariais.

	em 2016	em 2017	em 2018	em 2019
Novos protocolos	5	4	2	3
Renovação de protocolos	12	14	15	17

Novas parcerias estabelecidas em 2019 com entidades promotoras do empreendedorismo e competitividade
AGROINSIDER
PorBatata – Associação da Batata de Portugal
FarmControl

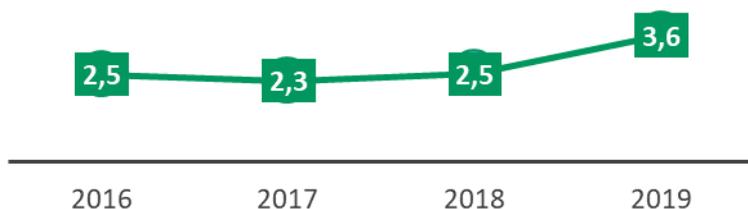
Renovações de parcerias em 2019 com outras Associações empresariais
ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel
APImpresa - Associação Portuguesa de Imprensa
CPCCRD - Confederação das Colectividades, Cultura, Recreio e Desporto
ACISTDS - Associação do comércio, indústria, serviços e turismo do distrito de setúbal
DST SOLAR

5.2 Investimento nas Comunidades

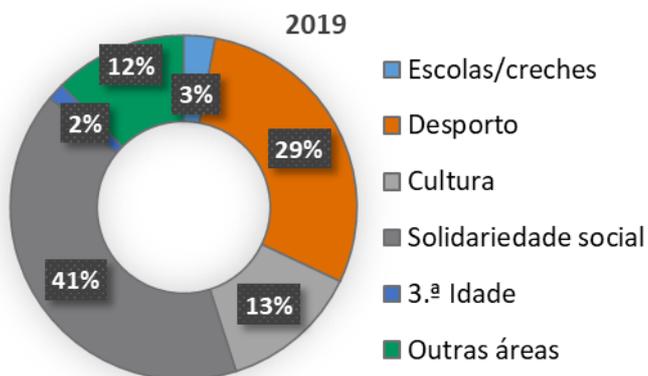
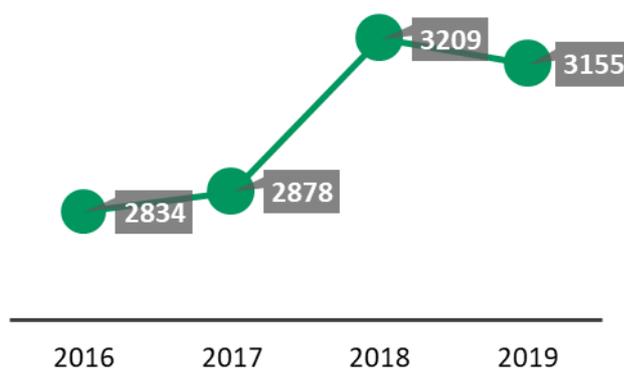
3,6 Milhões de euros, foi o valor investido nas comunidades em 2019.

A ligação com as comunidades locais é um aspecto essencial da Cultura do Grupo, sendo esses apoios realizados, essencialmente, pelas Caixas Associadas e pelas 4 Fundações, estando focados nas áreas da educação; desporto; cultura; solidariedade social e seniores.

Investimento em responsabilidade social (milhões de euros)



Número de instituições apoiadas



Em 2019, o Grupo apoiou 3155 organizações através de apoio monetário no valor de 3,6 milhões de euros.

Deste valor, 64% foi partilhado através de donativos, e 36% através de Patrocínios.

32% deste apoio foi destinado a Instituições de Solidariedade Social seguindo-se as organizações Culturais e de Desporto.

Para além dos apoios em donativos e patrocínios, existem outros que são feitos através de voluntariado ou doação de bens. Em 2019, entre as instituições apoiadas estavam bombeiros, hospitais e centros sociais.

Apoio à solidariedade social



Crédito Agrícola apoia Centro Hospitalar de Lisboa Central

O Núcleo Motard do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola entregou às unidades de Vértebro-Medular (paraplegia/tetraplegia) e de Fraturas do Hospital de S. José vários bens necessários à recuperação dos utentes, como cadeiras de rodas e televisões. A doação é resultado de uma campanha de angariação de fundos, que reuniu cerca de € 3.800 entre Membros do Núcleo Motard e Colaboradores do CA. A Lactaço, no âmbito da parceria informal que tem com o Núcleo Motard, doou também 750 litros de leite ao Centro Hospitalar Universitário de Lisboa. Esta campanha contribuiu de forma activa para o melhoramento das condições de internamento dos doentes nas unidades em questão.

Apoio à educação

Programa Crédito Agrícola Nota 20

Através deste programa, foi possível, pela 5ª edição, premiar 120 alunos de todo o país, do 7º ao 12º ano de escolaridade pelos resultados obtidos no ano letivo 2018/2019. Os prémios monetários variaram entre os 100€ e os 1.000€, num total de 25 mil euros distribuídos, e serviram como forma de reconhecimento do desempenho escolar, incentivando os jovens a poupar e a obter boas classificações.

Apoio à cultura

Caixa Associada de Albergaria e Sever atribuiu bolsas de estudo em Artes Performativas



prosseguir os seus estudos.

Em parceria com o Conservatório de Música da Jobra e a ART'J – Escola Profissional de Artes Performativas da Jobra, a Caixa Associada de Albergaria e Sever atribuiu 4 bolsas de estudo, 3 bolsas para alunos do Ensino Profissional de Música, Dança e Teatro e 1 bolsa para alunos do Ensino Artístico Especializado. A atribuição destas Bolsas de Estudo visou contribuir para que alunos com mérito escolar, com potencial e motivação para a aprendizagem das artes performativas pudessem

Apoio ao desporto

Fundação da Caixa Associada do Alto Douro promove prática desportiva de jovens carenciados

Resultante de um protocolo com a Escola de Futsal Arnaldo Pereira, a Fundação da Caixa Associada do Alto Douro patrocinou a compra de kits de treino e de outros custos associados à prática desportiva de cinco jovens carenciados de Bragança. Foi também patrocinada a realização do Torneio Internacional Arnaldo Pereira, promovendo assim a prática desportiva e os benefícios que advêm da mesma.

Apoio à poupança e literacia financeira

CA Seguros participa em projecto “O Risco e Eu”

Em 2019, a CA Seguros participou, em conjunto com a Associação Portuguesa de Seguradores e a Junior Achievement Portugal, no projecto “O Risco e Eu” que pretendeu consciencializar os jovens para a importância de gerirem os seus comportamentos e emoções face a situações de risco, ao mesmo tempo que descobrem e exploram ferramentas e recursos para a sua prevenção como, por exemplo, a poupança ou a mutualização. Alguns colaboradores fizeram parte da equipa de voluntários, participando na iniciativa, apoiando uma turma de 10º ano (cerca de 25 alunos) da Escola Padre António Vieira em Lisboa.



CA Vida inaugura espaço na KidZania onde crianças aprendem a ser técnicos de seguros

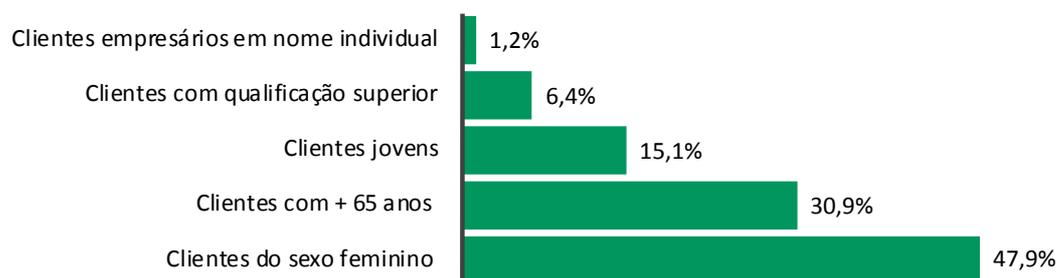
No âmbito da aproximação ao público mais jovem desencadeada pelo lançamento do novo seguro CA Vida Educação, a CA Vida inaugurou um espaço na KidZania, assumindo-se como a seguradora oficial do parque temático e a primeira KidZania na Europa a representar a actividade e a profissão. Neste projecto, desenvolvido também num âmbito pedagógico, foram desenhados jogos didácticos que exploram a sensibilidade das crianças em relação à utilidade dos seguros. Pretende-se que as crianças possam aprender o que é ser técnico de seguro, como profissão, mas também a importância dos seguros ao longo da vida. Desde a abertura do espaço e até ao fecho de 2019, 4.135 as crianças visitaram o espaço da CA Vida e realizaram a sua actividade.

5.3 Os serviços aos nossos Clientes

Caracterização dos Clientes

O Grupo tem como 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. Como tal, o relacionamento com o Cliente constitui uma componente central na nossa Cultura e Estratégia.

Caracterização dos Clientes, 2019



O número de contas associadas com os serviços mínimos bancários aumentaram 50% entre 2018 e 2019, evidenciando assim o papel do Crédito Agrícola na inclusão social.

Oferta CA para Clientes Particulares	2016	2017	2018	2019
Total de crédito concedido (mil euros)	345	323	292	247
Crédito à habitação concedido (mil euros)	7,1	7,9	6,3	4,7
Inclusão financeira N.º de contas de serviços mínimos bancários	329	352	480	967,0
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (mil euros)	Não disponível	Não disponível	Não disponível	27,8
Eco crédito (mil euros)	94	113	156	53,0
Apoio ao ensino (mil euros)	735	911	960	899,7

Ao nível das empresas, a oferta do Crédito Agrícola seguiu a tendência verificada em anos anteriores, com excepção do microcrédito.

Oferta CA para Clientes Empresariais	2016	2017	2018	2019
Total de crédito concedido (mil euros)	1 854	2 053	2 170	2 237
Apoio à competitividade das micro e pequenas empresas (milhões euros)	979	1 092	1 209	1 319
Apoio a ENI's (milhões euros)	Não disponível	Não disponível	135	90,8
Microcrédito (mil euros)	720	526	954	0 *
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (mil euros)	41,7	60,5	62,4	64,3
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões euros)	450	527	460	432,7
Crédito a Energias Renováveis (mil euros)	242	198	498	270,9

* Neste caso, em 2019 não ocorreu qualquer valor de microcrédito, dado que a Associação Nacional de Direito de Crédito cessou a sua actividade. O Crédito Agrícola continuou a ter disponível na sua oferta soluções de financiamento de apoio a projectos, criação de emprego, e investimentos em pequenos negócios para jovens e desempregados.

Acessibilidade

A acessibilidade das nossas agências e ATM a todos os cidadãos é fundamental para garantir o acesso democrático aos nossos serviços, tendo o Grupo estado a trabalhar de forma contínua nesta matéria aos longo dos anos.

Em 2019:



- 73%** do total das agências são adaptadas a mobilidade reduzida
- 62,9%** das ATMs são adaptadas a Clientes com cadeiras de rodas
- 46,9%** das ATMs encontram-se em localidades onde não existe mais nenhum ATM
- 25,3%** é o aumento que ocorreu no número de ATMs adaptados a mobilidade reduzida desde 2016
- 4,5%** de aumento de pontos de contacto exclusivos (agências e ATMs isolados) em relação a 2019

Garantir o acesso aos serviços financeiros é uma das preocupações do Grupo Crédito Agrícola e por essa razão é necessário garantir que as agências e ATMs estão disponíveis ao maior número de pessoas da população portuguesa.

Reclamações

Grupo Crédito Agrícola é o Banco com menos reclamações em Portugal.

As reclamações são uma informação essencial para analisar a qualidade do nosso serviço e a forma como o Grupo Crédito Agrícola é percecionado pelos seus Clientes. Analisando os dados do sector financeiro³, publicados pelo Banco de Portugal, todos os bancos têm sofrido um aumento no número de reclamações, o que não é excepção em relação ao Grupo Crédito Agrícola, que sofreu um aumento de 22.1% face a 2018. No entanto, o Grupo Crédito Agrícola tem um número de reclamações muito abaixo da média de todas as instituições financeiras.

Número de reclamações no Crédito Agrícola



2016 2017 2018 2019

Satisfação

Estudos de satisfação de Cliente 2019

1º semestre: 81,2% | 2º semestre: 82,9%

Número de reclamações no Sector financeiro português em 2019

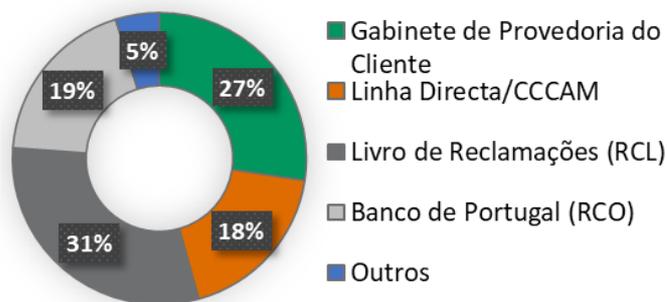
↓ **0,14:** Média de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem

0,03: Grupo Crédito Agrícola

↓ **0,18:** Média de reclamações por 1000 contractos de crédito

0,08: Grupo Crédito Agrícola

Evolução da origem das reclamações, 2019



Assunto das reclamações em 2019:

21,9% Contas de Depósito
15,4% Comissões e Despesas
10,2% Atendimento/ Instalações
8,2% Cartões
6,2% Central de Responsabilidade de Crédito

³ Fonte: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/sinopse_de_actividades_de_supervisao_comportamental_2019.pdf

5.4 A importância dos nossos fornecedores

O Grupo Crédito Agrícola tem como um dos seus objetivos o reforço do desenvolvimento das comunidades locais, tendo por isso uma preocupação em assegurar que uma grande parte das suas compras são realizadas a fornecedores locais. Para isto, são necessárias, por um lado, uma forte política de fornecedores locais, por outro, uma relação próxima com as entidades dinamizadoras das economias locais, resultando no progresso económico e social a nível local.

Devido à dispersão das CCAM pelo território, a grande maioria das compras são efetivamente realizadas a nível local, existindo alguns serviços mais especializados que serão realizados a empresas em Lisboa e/ou Porto.

Em 2019	55% de todas as compras são realizadas localmente
2 629 Fornecedores locais*	97 milhões de euros em compras a fornecedores locais

	2017	2018	2019
% do número de fornecedores locais *	51%	48%	55%
% do valor das compras locais *	59%	49%	65%

* por “locais” entende-se fornecedores com localização no mesmo Concelho onde a CCAM se localiza, com exceção da Caixa Central e da CA Serviços, onde se considerou local os fornecedores que se localizam nos distritos onde estas empresas se encontram, ou seja, Distrito de Lisboa e Distrito do Porto.

5.5 A nossa equipa

A equipa do Grupo Crédito Agrícola é fundamental para garantir a qualidade do serviço que prestamos às comunidades. Por isso, zelar por respeitar os direitos laborais, promover a igualdade de oportunidades e funções profissionais, bem como assegurar todas as condições para um ambiente de trabalho livre de discriminação e de qualquer forma de assédio e agressões, ao mesmo tempo que proporciona conhecimento e valoriza as capacidades de cada colaborador, é algo intrínseco à Cultura do Grupo.

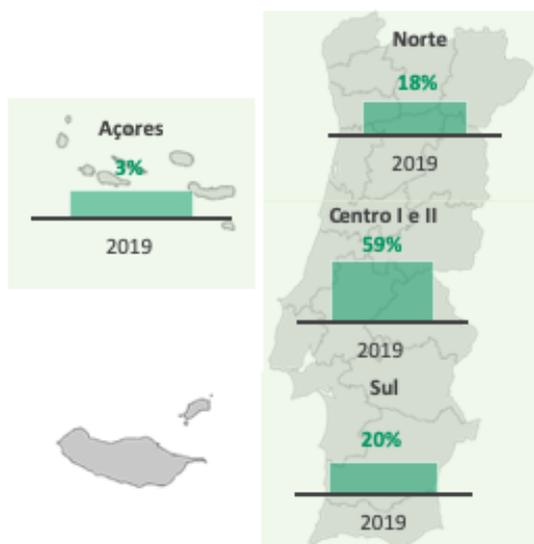
Grandes números em 2019:

- 4 145 colaboradores, mais 2% que em 2018
- 52% dos colaboradores são Homens e 48% são Mulheres
- 64% dos cargos de chefia são ocupados por Homens, e 36% são ocupados por Mulheres
- 94% dos colaboradores com contrato com termo indeterminado
- 64% dos colaboradores fazem parte do Grupo há mais de 15 anos
- 71% estão enquadrados na categoria altamente qualificados e qualificados
- 68% dos colaboradores têm entre 40 e 59 anos
- 14% dos lugares de chefia são ocupados por jovens (até 40 anos de idade)
- 94% dos colaboradores são sindicalizados
- 31% da formação recai sobre o tema do “Crédito”
- 58% da formação é realizada nas áreas de Marketing, Produtos e Técnicas Bancárias

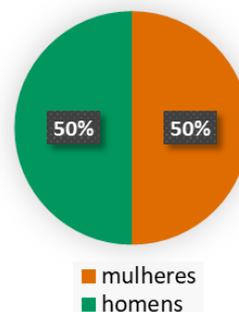
Distribuição dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola

	2016	2017	2018	2019
SICAM (Caixa Central e Caixas Associadas)	3607	3618	3645	3688
CA Seguros	160	175	165	172
CA Serviços	172	176	168	189
CA Informática	9	9	6	7
CA Vida	43	43	40	46
CA Gest	15	10	10	10
Ca Consult	10	2	0	0
FENACAM	38	35	34	33
Total	4054	4068	4068	4145

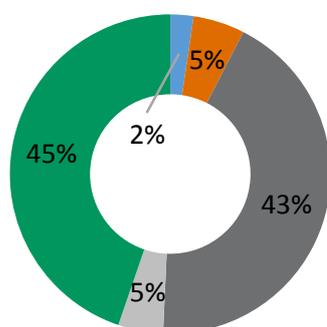
Distribuição geográfica dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola, 2019



% de Colaboradores com alguma incapacidade, 2019

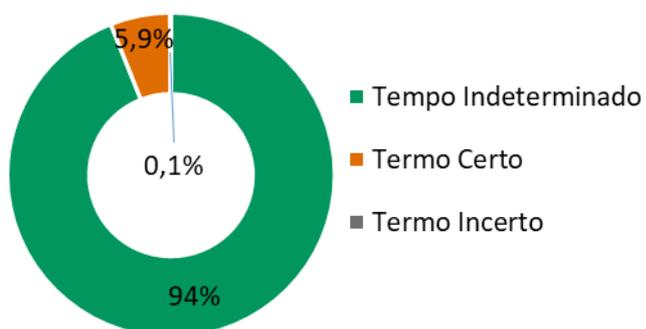


Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2019

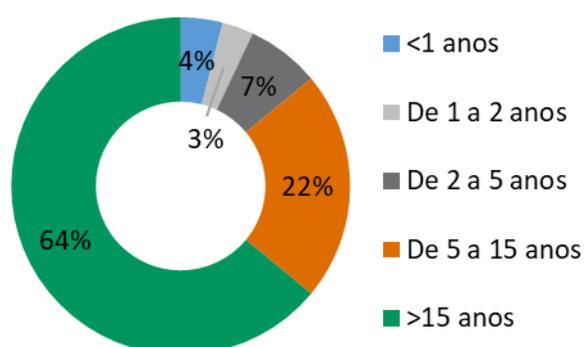


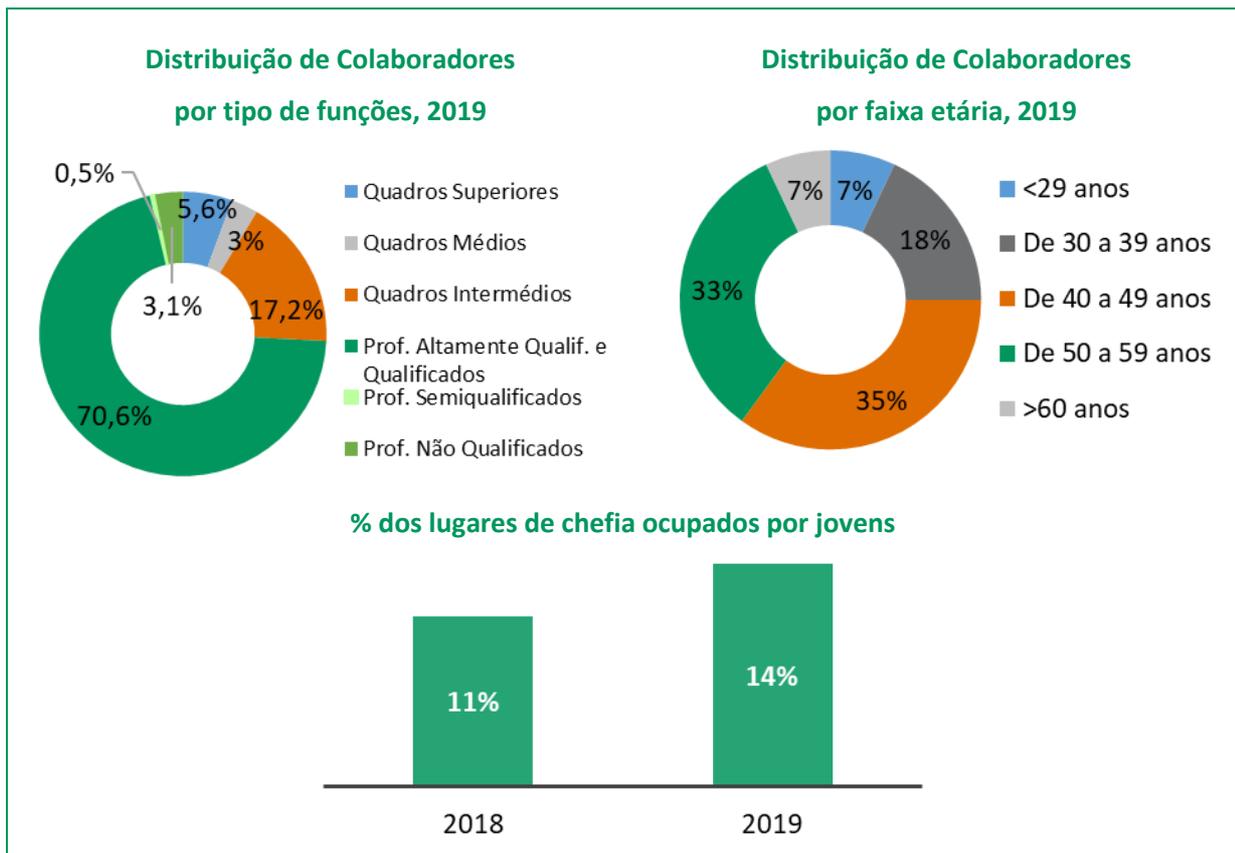
- <3º Ciclo do Ensino Básico
- 3º Ciclo do Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelatos
- Licenciaturas, Mestrados e Doutoramentos

Distribuição de Colaboradores por tipo de contrato, 2019



Distribuição de Colaboradores por antiguidade, 2019





31 de Dezembro de 2019, 94% dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola eram sindicalizados:

Sindicato	2016	2017	2018	2019
SBSI	1427	1408	1394	1387
SBC	426	410	401	394
SBN	367	352	303	313
SNQTB	1105	1184	1288	1337
SIB	433	426	418	436
STAS	10	10	10	10

Absentismo e acidentes de trabalho

Em 2019, a taxa de absentismo teve uma ligeira diminuição, sendo de 5.6%, enquanto que no ano anterior foi de 6.2%, no entanto o número total de horas de ausência ao trabalho aumentou 10%. Em relação a 2018, o número total de acidentes de trabalho diminuiu 50%. A causa mais frequente do absentismo no ano 2019, foi a doença, representando 46.3% do total.



Formação

Visando o desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores e o alinhamento das competências com a estratégia global e estratégias sectoriais da Empresa, o Grupo Crédito Agrícola aposta na formação profissional através do seu Centro de Formação. Em 2019, o número de horas de formação aumentou 3.9% em relação ao ano anterior, o que significou uma média de 57.4 horas por colaborador, ou seja, cerca de uma semana de formação por colaborador. Cerca de 86% das horas de formação foram em formato e-learning.

Nº horas de formação

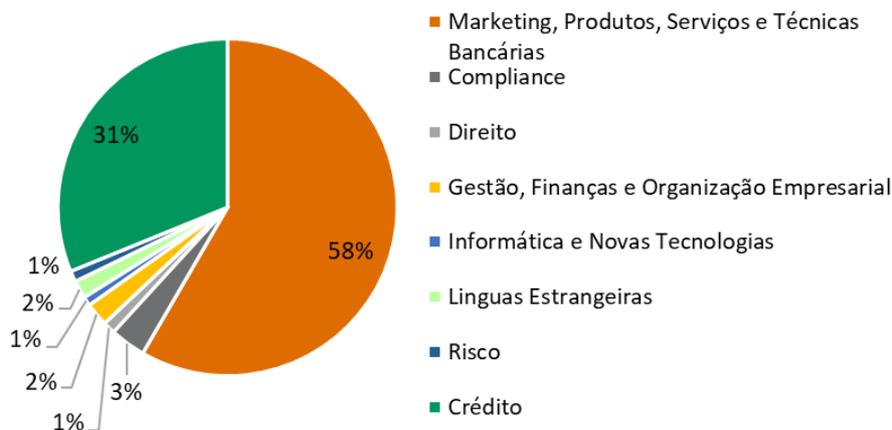


2016 2017 2018 2019

Nº participantes e horas de formação por tipologia

Nº participantes	2016	2017	2018	2019
Presencial	5959	7710	5811	4212
E-learning	3571	3192	13258	9600
À distância	76	0	0	0
Nº horas				
Presencial	84898	105145	47121	30434
E-learning	132073	27452	162166	186975
À distância	15277	0	0	0

Horas de formação por área, 2019



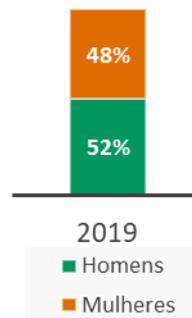
A Plataforma de E-Learning do Grupo Crédito Agrícola permite o acesso a formação a partir do posto de trabalho, tornando mais rápido o acesso a acções de formação, assim como alcançar um número mais elevado e diversificado de formandos, tornando o processo formativo e de aprendizagem mais flexível e adaptado às necessidades do colaborador.

Alinhada com a preocupação do Grupo Crédito Agrícola nos seus colaboradores, existe um Modelo de Gestão de Competências, no âmbito do qual se:

- Identificam os requisitos de cada função;
- Caracterizam os perfis de competências dominantes em cada colaborador;
- Avalia o desempenho através de um sistema objectivo;
- Caracterizam os níveis de liderança e do funcionamento das equipas;
- Promove uma gestão integrada de Recursos Humanos;
- Integram expectativas, desempenhos e incentivos.

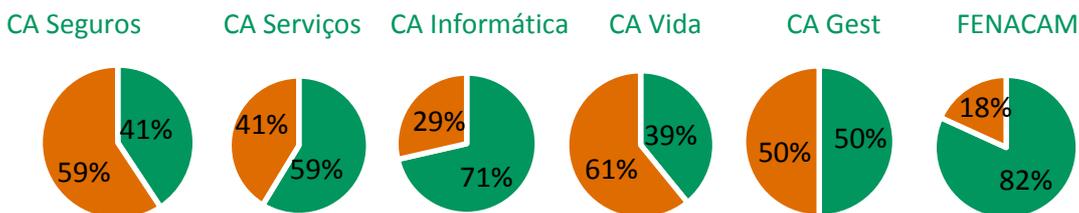
Igualdade de género

- 52% dos colaboradores são Homens e 48% são Mulheres
- 64% dos colaboradores masculinos e 77% dos colaboradores femininos são profissionais altamente qualificados e qualificados
- 59,3% das promoções realizadas aos Homens são por mérito, e nas mulheres esse valor atinge os 48%

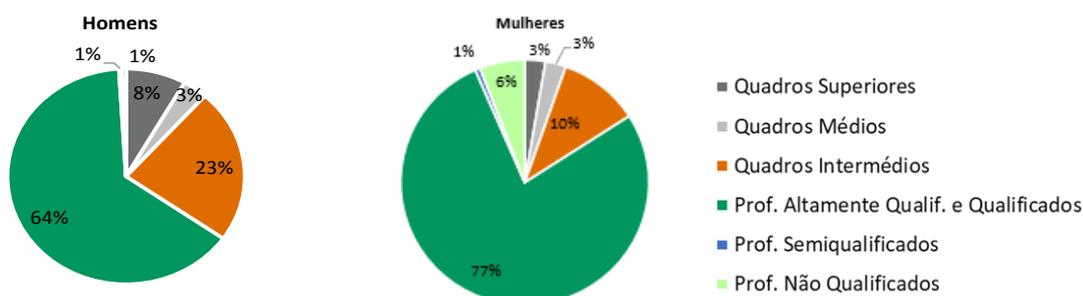


Rácio de género dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola, 2019

Legenda: H ■ M ■



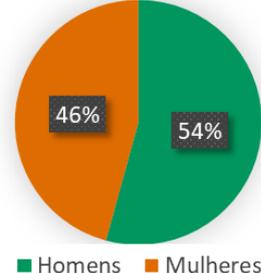
Colaboradores por distribuição funcional por género, 2019



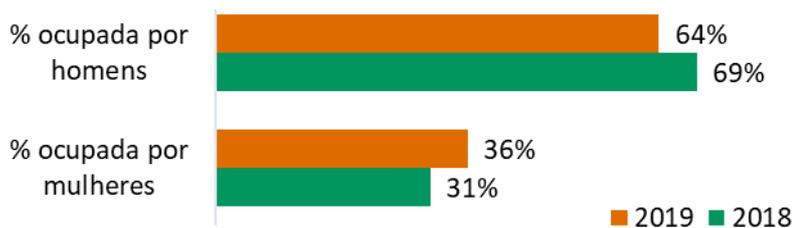
Total de promoções por género, 2019

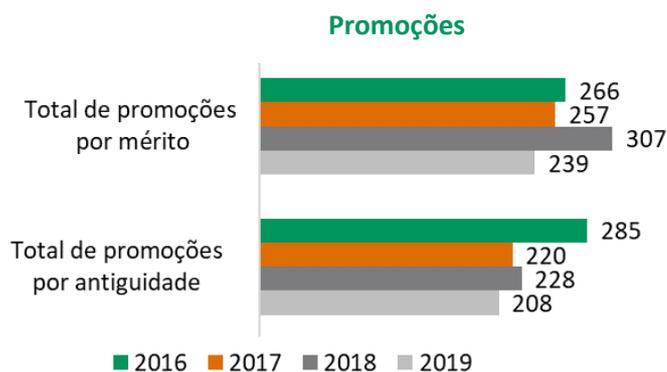


% de horas de formação por género, 2019

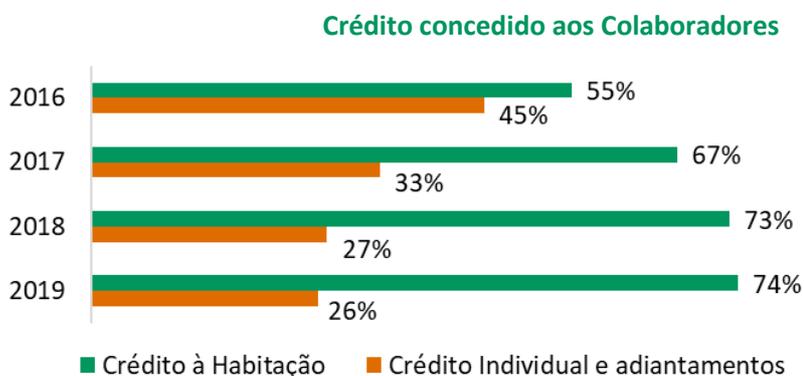


% dos Cargos de Chefia ocupados por Mulheres e por Homens



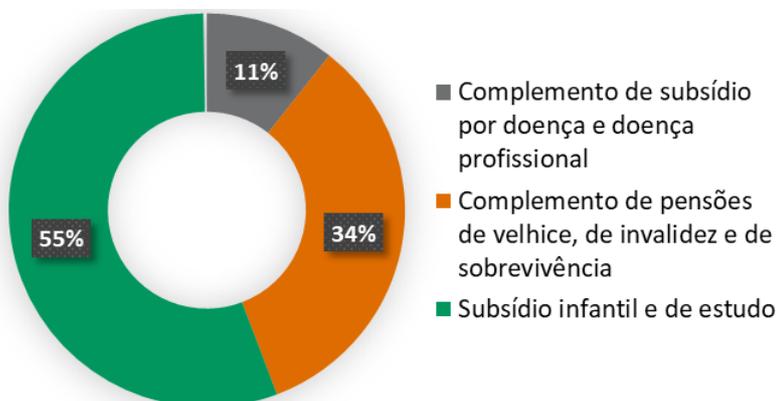


Entre 2018 e 2019 existiu uma diminuição de 22.1% no número de promoções, uma vez que em 2018 elas tinham sofrido um aumento.



Em 2019, cerca de 74% dos colaboradores tinham um crédito à habitação no Crédito Agrícola.

Encargos de protecção social directamente suportados pelo CA, 2019



55% dos encargos de protecção social suportados pelo Grupo Crédito Agrícola **são subsídios infantis e de estudo.**

34% são complementos de pensões de velhice, de invalidez e de sobrevivência.

Para além dos apoios descritos no gráfico, os colaboradores são apoiados de outras formas:

Apoios e benefícios aos colaboradores		
<p><u>Benefícios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Prémios de dedicação, produtividade e desempenho – Prémios de assiduidade – Atribuição de vestuário – Atribuição de prendas de Natal e Páscoa para colaboradores e filhos – Atribuição de prenda de aniversário e dispensa no dia de aniversário (conforme o que está instituído em cada CCAM, EP e Caixa Central) 	<p><u>Desporto e Cultura:</u></p> <p>Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola que proporciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Viagens a preços especiais para colaboradores e cônjuges – Acesso gratuito a actividades sociais, culturais e desportivas através de cada um dos seus Núcleos – Incentivos à prática desportiva 	<p><u>Benefícios ligados às actividades Crédito Agrícola:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Isenção de anuidades – Isenção de comissões – Requisição de cheques gratuitos e substituição de cartões – Descontos sobre o preçário – Seguro de vida (Crédito Agrícola Empresa Viva)
<p><u>Dia-a-dia dos colaboradores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Comparticipação na aquisição de telemóveis, <i>tablets</i>, <i>smartphones</i> – Acesso a pacotes de comunicação em condições especiais – Acesso a máquina de <i> vending</i>, café gratuito e apoio no refeitório – Acesso a medicina curativa – Inúmeros protocolos e parcerias, com farmácias, gasoleiras e ginásios, entre outros, e que podem ser consultados em www.ccdcam.pt 		

O acesso a todos os apoios e benefícios identificados acima poderá ser diferente para cada uma das organizações que compõe o Grupo.

5.6 O Nosso Impacte Ambiental

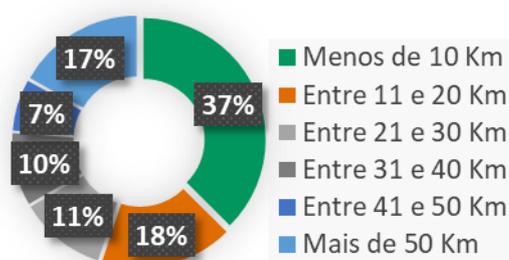
O impacte ambiental das nossas actividades directas é evidente ao nível das emissões de CO₂ que originamos, decorrentes das nossas viagens e do consumo de energia nos nossos edifícios. Assim, e de forma a gradualmente conseguirmos minimizar este impacte, estamos a proceder à recolha de alguma informação que nos permita, posteriormente, assumir alguns compromissos e implementar algumas acções.

Mobilidade dos nossos colaboradores

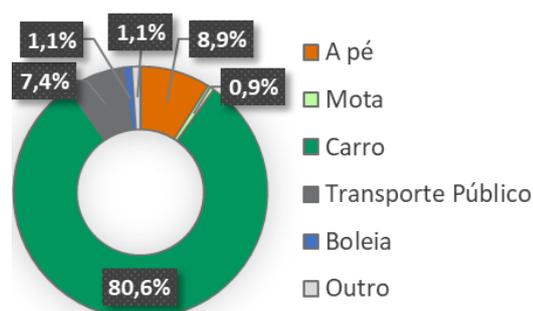
55% dos colaboradores percorrem até 20 Km de casa ao seu local de trabalho.

80,6% dos colaboradores usam o carro como transporte principal, o que está relacionado com o facto de o Grupo ter muitas agências em áreas desertificadas, onde o principal meio de transporte é o veículo individual.

Distância de casa ao trabalho, 2019⁴

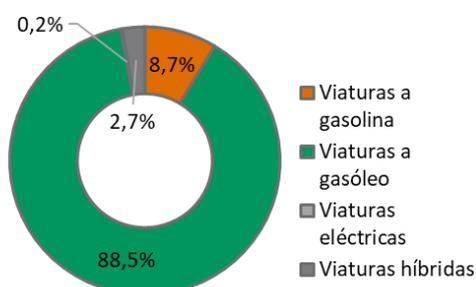


Meio de transporte utilizado, 2019⁵



Relativamente ao número de quilómetros percorridos em 2019, no total 14 milhões de quilómetros, existiu um aumento de 3,4%. O número de viaturas também aumentou, passando de 960, em 2018, para 1050 em 2019.

Frota de viaturas, 2019⁶



A grande maioria da frota é ainda a combustíveis fósseis, sendo fundamental conseguir mudar gradualmente para uma frota híbrida e eléctrica

Entre 2018 e 2019, existiu um aumento de 11 veículos híbridos, e 2 eléctricos.

⁴ Distância de casa ao trabalho: Estes indicadores foram calculados com base numa amostra de 1836 respostas do inquérito de mobilidade.

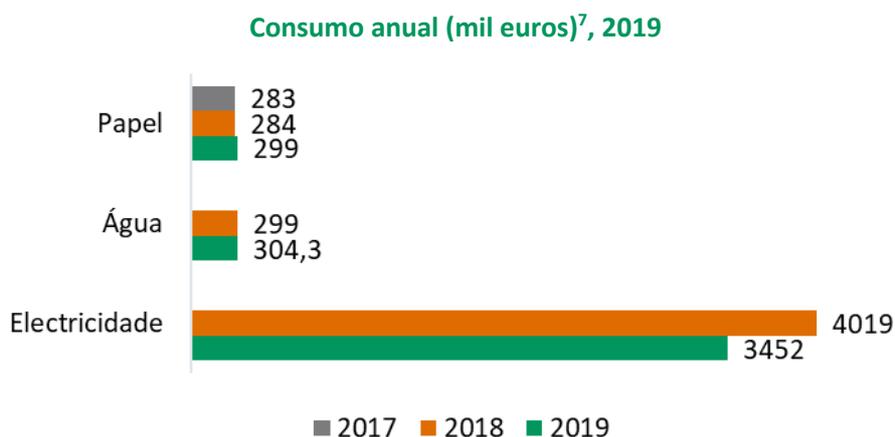
⁵ Valores calculados com base em 86 respostas (80 Caixas Associadas, Caixa Central, FENACAM e 4 Empresas Participadas).

⁶ Indicadores calculados com base em 86 respostas.

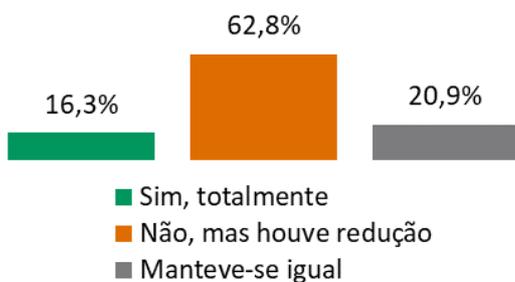
Consumos

Os principais consumos associados à actividade física do Grupo são: consumos de energia, combustíveis, água, papel e plástico.

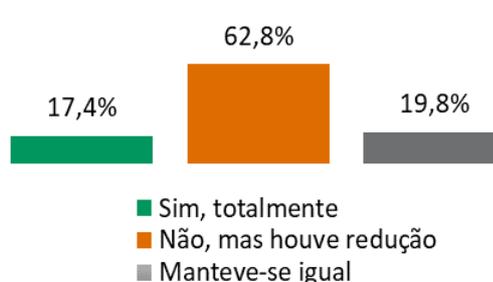
Em 2019, existiram menos edifícios em funcionamento, e, portanto, o valor pago em electricidade diminuiu. O consumo de água aumentou ligeiramente em 2019 e o consumo de papel tem sido constante ao longo dos últimos anos.



Já eliminou o uso de consumíveis de plástico descartáveis (copos, garrafas e talheres) nas suas instalações?



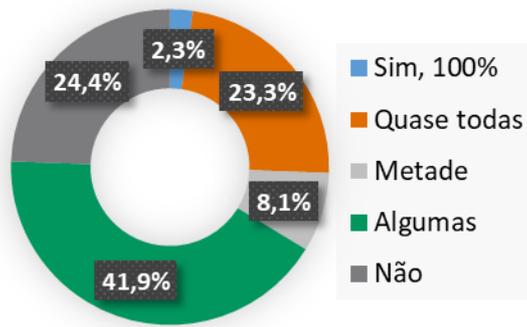
Já eliminou as encomendas de consumíveis de plástico descartáveis (copos, garrafas e colheres) nas suas instalações?



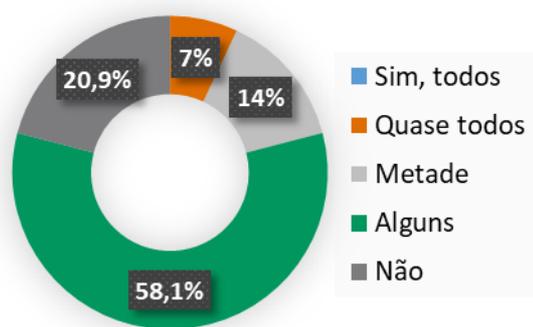
Relativamente à aquisição de brindes, uma área em que o Grupo tem uma actividade significativa, devido à sua participação activa em eventos e feiras, é necessário introduzir a abolição do uso dos plásticos, com a maior brevidade possível. Como se pode ver, ainda há um grande esforço que tem de ser feito pelo Grupo.

⁷ Valores do consumo de água e electricidade de 2018, correspondem a um universo de 88 respostas, e os consumos de 2019 correspondem a um universo de 86 respostas. Valores do consumo de papel correspondem a um universo de 86 respostas.

Já eliminou a aquisição de brindes feitos de plástico?



Adquiriram brindes de materiais sustentáveis?

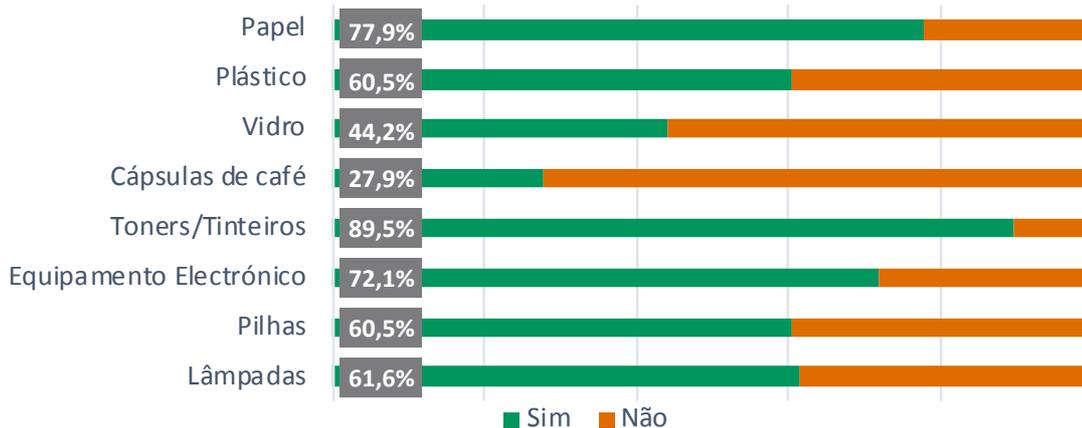


Práticas

Reciclagem

As práticas de reciclagem já estão integradas na gestão do Grupo, sendo, no entanto, necessário melhorar ainda em alguns dos resíduos.

Reciclagem, 2019



Edifícios

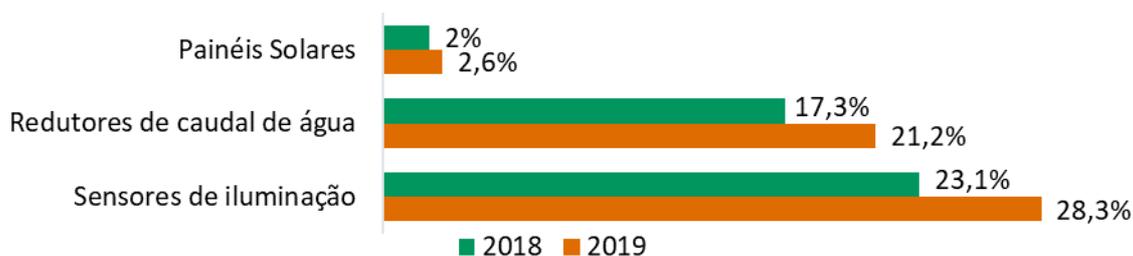
Num universo de 80 Caixas Associadas, Caixa Central, FENACAM e 4 empresas participadas, cerca de 90% já possui nos edifícios algumas soluções ambientais:

- 54% têm sensores de iluminação
- 22% têm redutores de caudal
- 14% têm painéis solares

Relativamente aos painéis solares, 41.7% são utilizados para aquecimento de água, 58.3% é utilizado para injectar electricidade na rede.

Relativamente ao universo do número de edifícios, 2.6% têm painéis solares, enquanto que 28.3% apresentam sensores de iluminação, tendo existido um aumento destas soluções de 2018 para 2019.

Edifício com as soluções ambientais⁸, 2019



Iniciativas de âmbito ambiental

Para melhorar o nosso desempenho ambiental é fundamental desenvolver várias iniciativas de divulgação e consciencialização sobre a necessidade de mudar os hábitos de consumo e as práticas. Assim, o Grupo tem vindo a implementar algumas campanhas de informação e alerta para a necessidade de todos cuidarmos com mais cuidado do ambiente.

Avaliação do impacte ambiental dos patrocínios

Em 2019, foi desenvolvido um método para se incorporar na análise aos patrocínios a conceder, o impacte ambiental associado às emissões de CO₂ decorrentes da actividade a patrocinar. Essa ferramenta será testada, aperfeiçoada e implementada durante o ano de 2020.

Núcleo Motard fez uma acção de reflorestação plantando mais de 1500 árvores

E com o objetivo de alertar para a necessidade promover a neutralidade carbónica, o Núcleo Motard do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola realizou numa acção de



reflorestação no Pinhal de Leiria, de forma a tentar compensar as emissões produzidas pelas mais variadas atividades que promove ao longo do ano. Esta acção foi organizada pela Associação Ambientalista Zero e contribuiu para a plantação de mais de 1.500 árvores autóctones numa área de 1,5 hectares, incluindo carvalhos, pinheiros, sobreiros, medronheiros e diversos arbustos.

Criação do movimento #Diz SIM ao teu Planeta! na CA Vida

Este movimento pretendeu desencadear uma série de mudanças comportamentais por parte dos colaboradores, sendo também os Clientes uma parte integrante deste movimento. A primeira mudança traduziu-se na reutilização e eliminação do consumo de plásticos, nomeadamente de copos e garrafas de água. Em paralelo, os caixotes de lixo individuais deixaram de existir, promovendo-se uma reciclagem mais eficaz por parte de cada colaborador. Foram também colocados papelões em cada piso e substituídos os copos de plástico para consumo de água de visitantes, por outros de papel. O papel timbrado não utilizado e com o logótipo antigo da empresa foi reaproveitado para criar blocos A5, os quais estão disponíveis, tanto para utilização interna, como para eventos/formações.

⁸ Indicadores calculados com base em 705 edifícios em 2018 e com base em 702 edifícios em 2019.

6. Caixa Central

6.1 Valor Económico Gerado

A Caixa Central é uma das empresas do Grupo Crédito Agrícola e em 2019 o número de colaboradores ultrapassou os 500. Como tal, e de forma a responder às exigências do Decreto-Lei n.º 89/2017 sobre a divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade por grandes empresas e grupos, transpondo a Diretiva 2014/95/UE, este ano passamos a apresentar também uma seção específica para a Caixa Central. Tal como o Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central pretende impactar positivamente a comunidade onde se insere, seja através dos Clientes, colaboradores ou parceiros. O valor económico gerado permite a criação e distribuição de riqueza pelas diferentes partes interessadas.



Valor económico distribuído em 2019



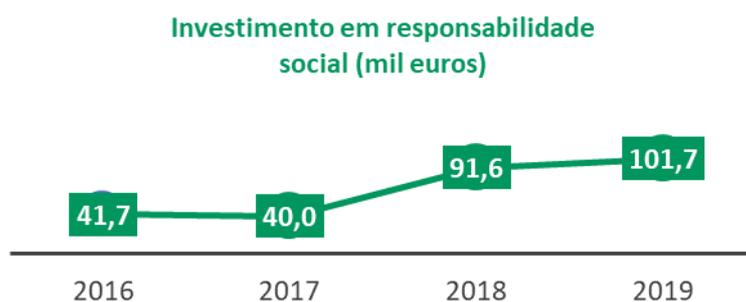
Matriz cooperativa e sustentabilidade (milhares de euros)

	2016	2017	2018	2019	
Valor económico gerado	78474	134269	67264	72885	 + 8,4%
Produto Bancário	78474	134269	67264	72885	
Resultados de participações em associadas (equivalência patrimonial)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
Valor económico distribuído	87752,21	79041	53265	52333	 - 1,7%
Salários e benefícios de colaboradores	25838,44	26660	25869	21500	
Gastos gerais administrativos	21055,97	20258	20471	21324	
Amortizações	871,452	797	665	3168	
Provisões e imparidades	37235,17	7687	127	-1638	
Pagamentos ao estado	2751,177	23639	6133	7979	
Interesses minoritários	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
Valor económico retido	-9278,21	55228	13998	20552	 + 46,8%
Resultado Líquido	-9278,21	55228	13998	20552	

6.2 Investimento nas Comunidades

Em 2019, foram investidos na comunidade cerca de 102 mil euros pela Caixa Central.

A Caixa Central, ao longo dos últimos 4 anos, tem vindo a apoiar diversas entidades que trabalham no seu dia-a-dia com a comunidade, permitindo assim o seu desenvolvimento, em áreas como desporto, cultura e apoio a seniores.



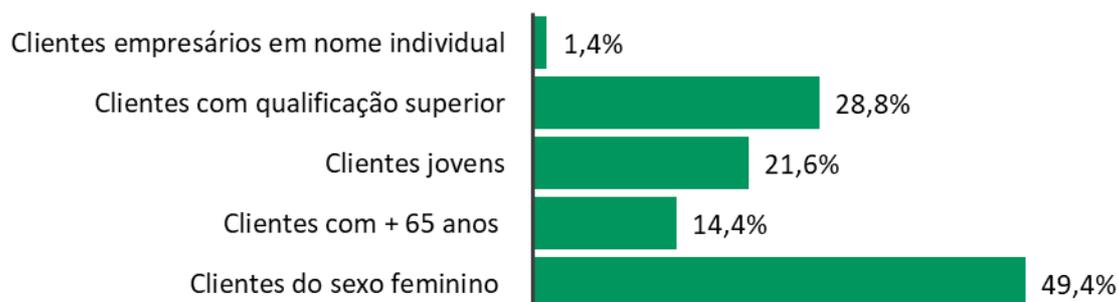
Em 2019, a Caixa Central apoiou várias organizações através de patrocínios e donativos no valor monetário de 102 mil euros.

Deste valor, quase a totalidade, 99.8% foi destinado a apoiar Instituições de Desporto, enquanto que o restante foi para apoiar Instituições Culturais.

6.3 Os serviços aos nossos Clientes

Caracterização dos Clientes

Caracterização dos Clientes, 2019



No que se refere aos produtos financeiros disponibilizados, o produto associado com o “apoio ao ensino” aumentou mais do dobro entre 2018 e 2019, evidenciando assim o papel da Caixa Central no apoio ao desenvolvimento da comunidade e inclusão social, concedendo desta forma também um apoio às famílias. O número de contas de serviços mínimos bancários também duplicou, o que, mais uma vez reforça a presença da Caixa Central junto do tecido social mais fragilizado.

Oferta CA para Clientes Particulares	2016	2017	2018	2019
Total de crédito concedido (milhões euros)	4,2	5,4	4,5	4,8
Crédito à habitação concedido (mil euros)	633,4	910,3	808,4	529
Inclusão financeira N.º de contas de serviços mínimos bancários	4	6	7	14
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (mil euros)	0	0	0	0
Eco crédito (mil euros)	3,62	0	0	0
Apoio ao ensino (mil euros)	35,9	0	53,5	109,5

Em relação aos clientes empresariais, a Caixa Central aumentou em 68% o apoio concedido à competitividade das micro e pequenas empresas, em 2019. No que toca ao crédito concedido ao sector da saúde e apoio social, este aumentou 370% em relação a 2018.

Oferta CA para Clientes Empresariais	2016	2017	2018	2019
Total de crédito concedido (milhões euros)	242,5	340,1	335,3	404,5
Apoio à competitividade das micro e pequenas empresas (milhões euros)	136,3	162,2	134,8	225,8
Apoio a ENI's (mil euros)	351,5	393,5	285	153
Microcrédito (mil euros)	330	345	0	0*
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões euros)	0,2	3,2	0,8	3,8
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões euros)	16,5	54,5	18,7	17,3
Crédito a Energias Renováveis (mil euros)	3,62	0	0	0

* Neste caso, em 2019 não ocorreu qualquer valor de microcrédito, dado que a Associação Nacional de Direito de Crédito cessou a sua actividade. O Crédito Agrícola continuou a ter disponível na sua oferta soluções de financiamento de apoio a projectos, criação de emprego, e investimentos em pequenos negócios para jovens e desempregados.

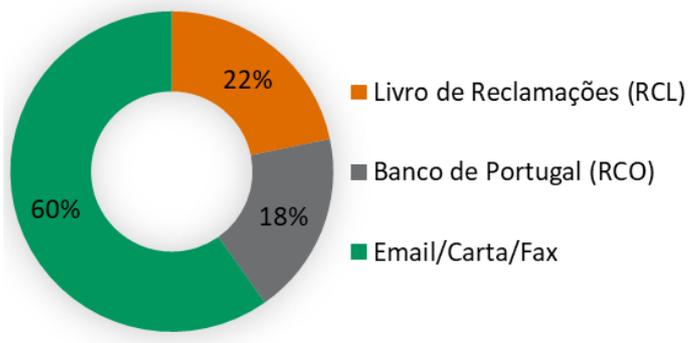
Reclamações

Evolução no número de reclamações



Como referido anteriormente, o número de reclamações no ano de 2019 subiu em relação ao ano de 2018, tendo este aumento sido sentido em todo o sector financeiro. A Caixa Central teve um aumento de 80% em 2019, recebendo um total de 92 reclamações.

Canal de entrada das reclamações, 2019



As reclamações têm várias origens, mas a maior parte chegam através de emails, cartas e fax, enquanto que nenhuma reclamação foi feita de forma presencial.

6.4 A importância dos nossos fornecedores

Uma das formas mais directas de impactar positivamente a comunidade local é através da implementação de uma política de compras assente nos fornecedores locais, sempre que tal seja possível.

Tal como acontece a nível do Grupo, também a Caixa Central tem uma grande percentagem de fornecedores locais, o que, neste caso também se justifica pelo facto desta se localizar em duas regiões com forte atividade económica, como o Distrito de Lisboa e Distrito do Porto.

508 Fornecedores locais	56% das compras são realizadas localmente
	24 milhões de euros em compras a fornecedores locais

	2017	2018	2019
% do número de fornecedores locais *	53%	54%	56%
% do valor das compras locais *	84%	84%	85%

* por "locais" entende-se fornecedores que se localizam no Distrito de Lisboa, local onde a Caixa Central está localizada.

6.5 A nossa equipa

Da mesma forma que é importante para o Grupo Crédito Agrícola zelar pelos direitos dos Colaboradores, a Caixa Central assume esse compromisso da mesma forma, trabalhando de forma a reduzir desigualdades, melhorar condições de trabalho, promover a formação e respeito dos direitos laborais. Todos estes fatores são essenciais para que os seus colaboradores possam prestar um serviço de qualidade e de proximidade às comunidades.

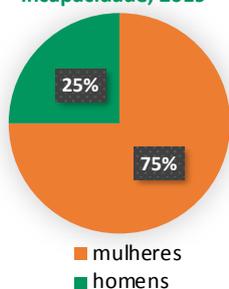
Grandes números em 2019:

- 521 colaboradores, mais 9% que em 2018
- 51% dos colaboradores são Homens e 49% são Mulheres
- 65% dos cargos de chefia são ocupados por Homens, e 35% são ocupados por Mulheres
- 97% dos colaboradores com contrato com termo indeterminado
- 58% dos colaboradores fazem parte do Grupo há mais de 15 anos
- 67% estão enquadrados na categoria altamente qualificados e qualificado
- 69% dos colaboradores têm entre 40 e 59 anos
- 16% dos lugares de chefia são ocupados por jovens (até 40 anos de idade)
- 98% dos colaboradores são sindicalizados
- 38% da formação recai sobre o tema do “Marketing, Produtos, Serviços e Técnicas Bancárias”

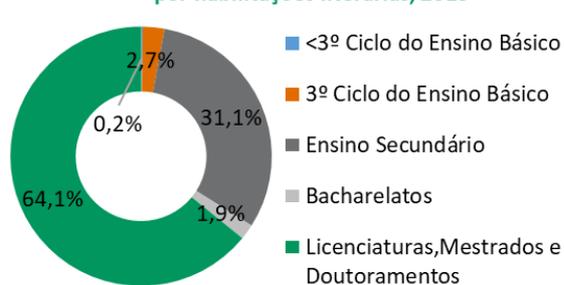
Distribuição dos Colaboradores da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

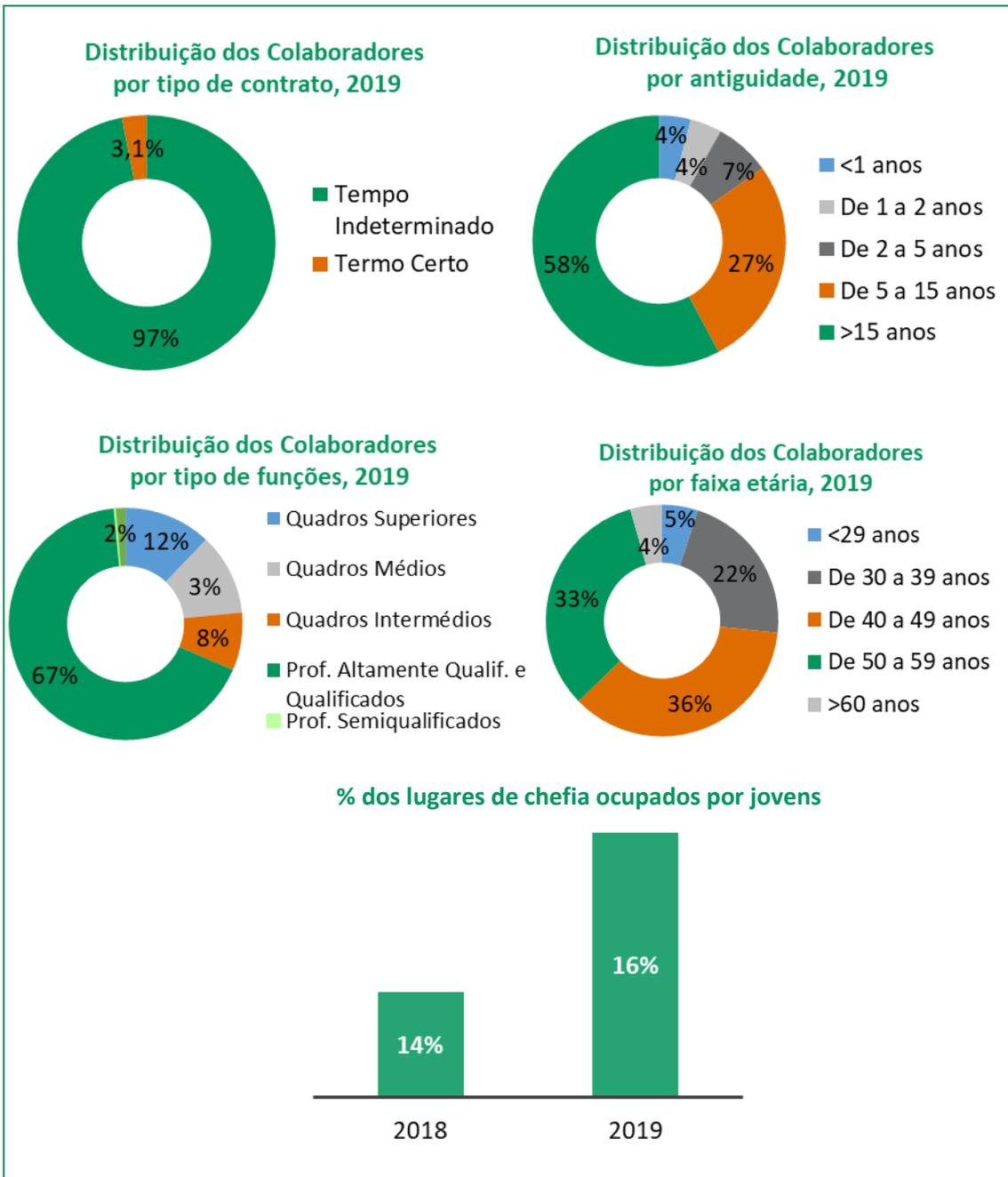
	2016	2017	2018	2019
Caixa Central	412	436	478	521

% Colaboradores com alguma incapacidade, 2019



Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2019



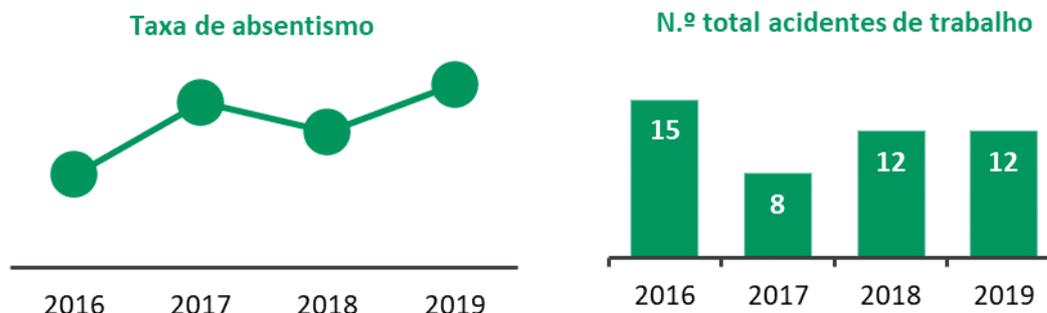


A 31 de Dezembro de 2019, 98% dos colaboradores da Caixa Central eram sindicalizados:

Sindicato	2016	2017	2018	2019
SBSI	170	169	171	181
SBC	1	1	1	1
SBN	9	9	7	17
SNQTB	203	225	263	274
SIB	27	28	30	36

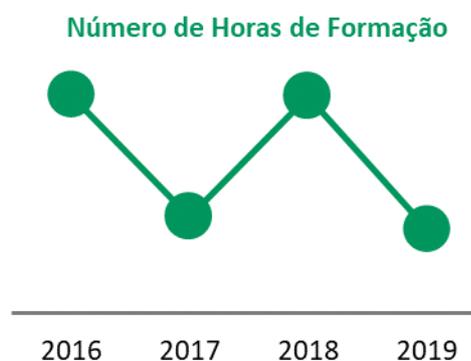
Absentismo e acidentes de trabalho

Em 2019, a taxa de absentismo teve um ligeiro aumento, 4.9% em 2019, enquanto que em 2018 foi de 3.6%, sendo que o número total de horas de ausência ao trabalho foi de 39 mil horas. Em relação a 2018, o número total de acidentes de trabalho manteve-se inalterável em 2019.



Formação

A Caixa Central aposta na formação contínua dos colaboradores, como forma de valorização, estando assim alinhada com a estratégia global do Grupo Crédito Agrícola. Em 2019, o número de horas de formação diminuiu 14%, sendo que a média de horas de formação por colaborador foi de 23,6 horas. 48% das horas de formação foram em formato e-learning.



N.º participantes e horas formação por tipologia, 2019

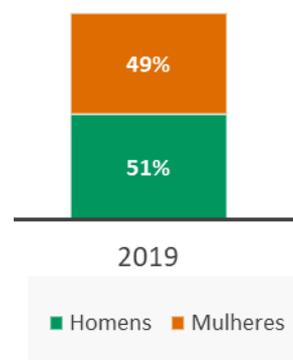
Nº participantes	2016	2017	2018	2019
Presencial	784	1107	482	426
E-learning	81	87	1133	278
B-learning	0	0	0	14
À distância	2	0	0	0
Nº horas	2016	2017	2018	2019
Presencial	11200	10268	5795	6016
E-learning	2783	2183	8484	5912
B-learning	0	0	0	350
À distância	325	0	0	0

Horas de formação por área, 2019



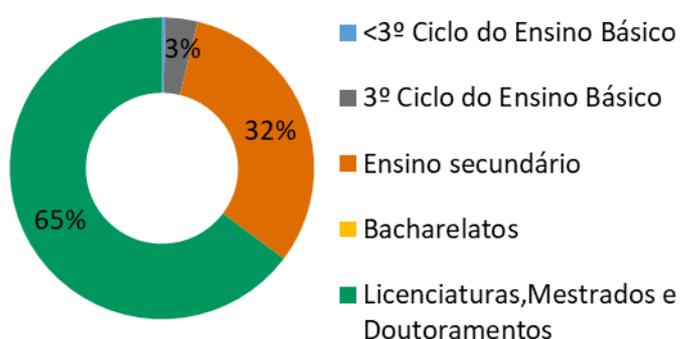
Igualdade de género

- 51% dos colaboradores são Homens e 49% são Mulheres
- 60% dos colaboradores masculinos e 74% dos colaboradores femininos são profissionais altamente qualificados e qualificados
- 45% das promoções realizadas aos Homens são por mérito, e nas mulheres esse valor atinge os 23%
- 5,6% das mulheres ocupam posições de chefia, enquanto que 10,2% é ocupado por homens

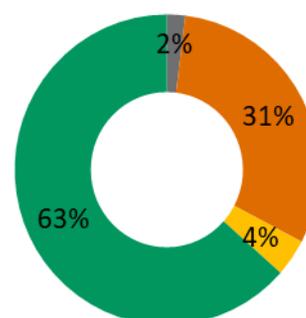


Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2019

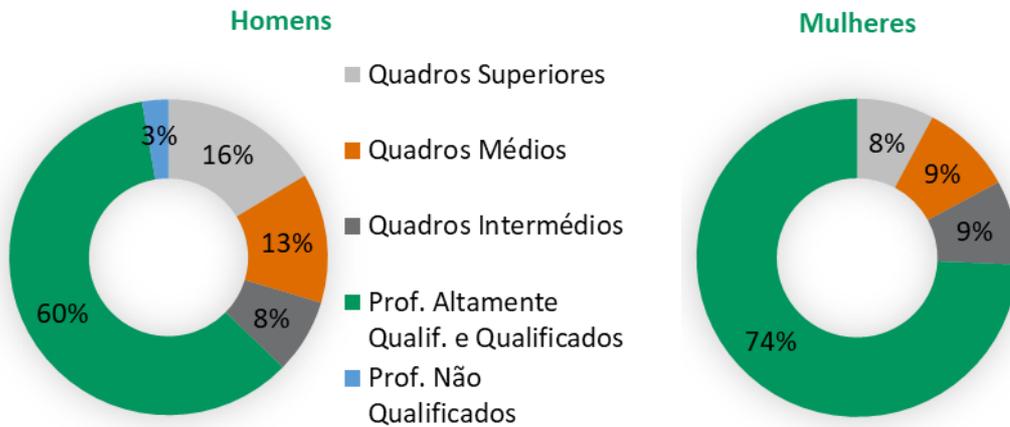
Homens



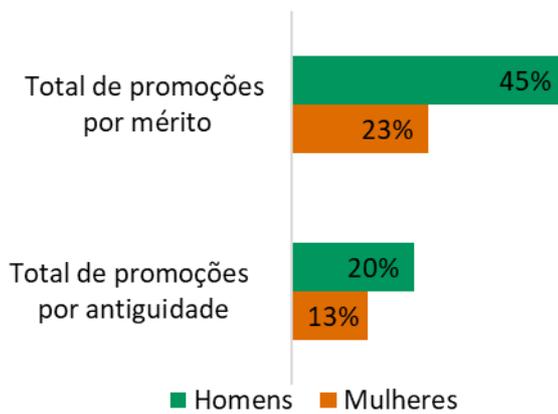
Mulheres



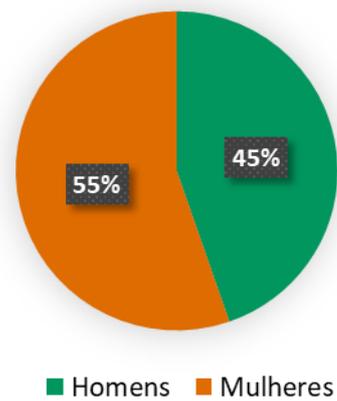
Colaboradores por distribuição funcional por género, 2019



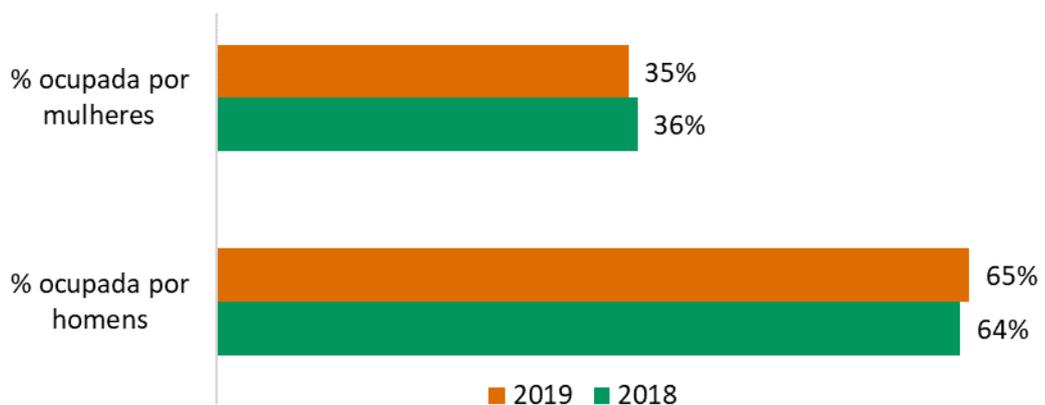
Total de promoções por género, 2019

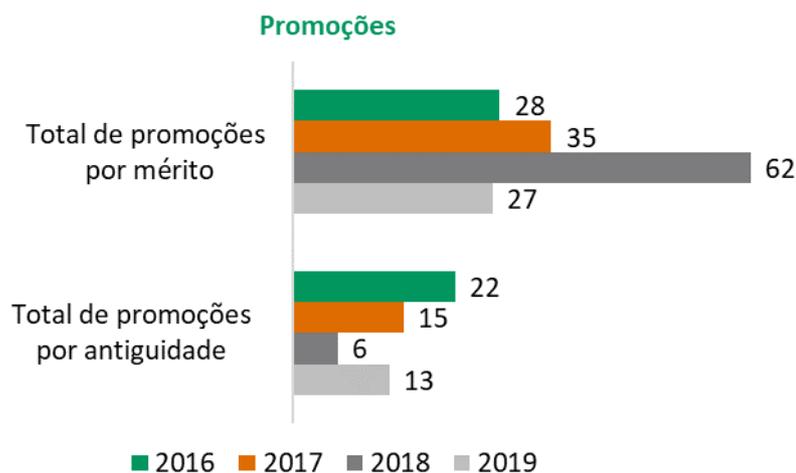


Número de horas de formação, 2019

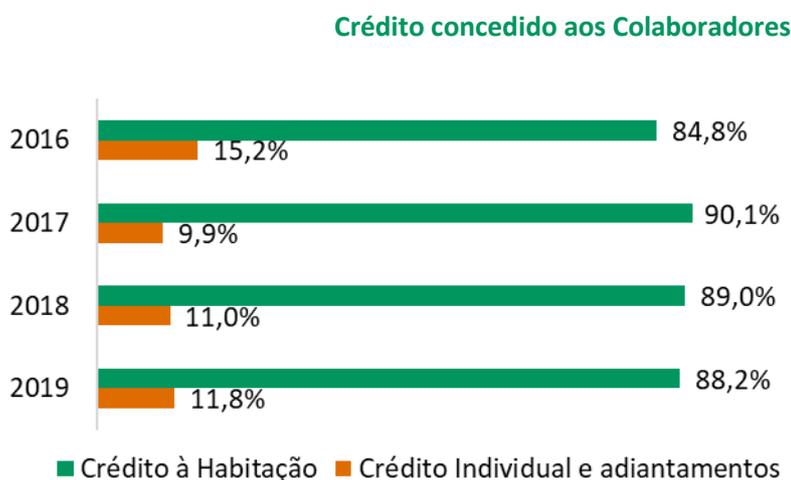


% dos Cargos de Chefia ocupados por Mulheres e por Homens



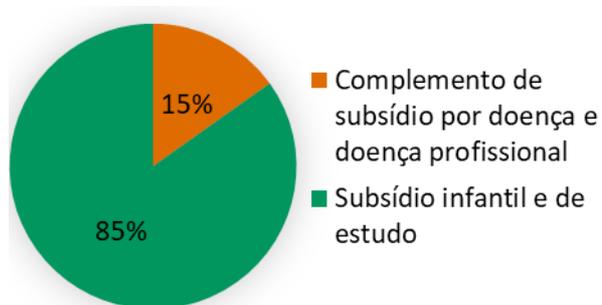


Entre 2018 e 2019 existiu uma diminuição de 41% no número total de promoções, uma vez que em 2018 elas tinham sofrido um aumento. No entanto, as promoções por antiguidade aumentaram mais do dobro do valor em 2018.



Em 2019, 8,2% dos colaboradores tinham um crédito à habitação no Crédito Agrícola, o que significou uma diminuição face ao ano anterior.

Encargos de protecção social directamente suportados pela Caixa Central, 2019



85% dos encargos de protecção social suportados pela Caixa Central são subsídios infantis e de estudo.

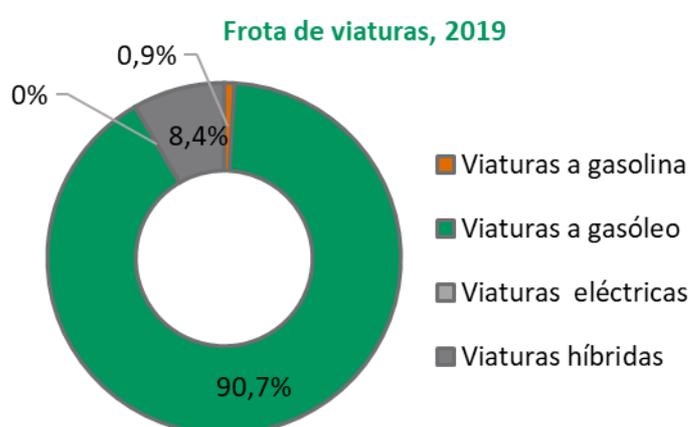
34% são complementos de pensões de velhice, de invalidez e de sobrevivência.

6.6 O Nosso Impacte Ambiental

Tal com o Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central pretende diminuir o seu impacte ambiental que advém das suas atividades, como é o caso das emissões de CO₂ produzidas pela frota ou o consumo de recursos nos seus edifícios, como a água, papel, eletricidade, recursos estes imprescindíveis para o desempenho das actividades laborais.

De seguida apresentamos alguns dos impactes ambientais da Caixa Central bem como algumas iniciativas para diminuir este impacte.

Mobilidade



A quase totalidade da frota é ainda a combustíveis fósseis, sendo fundamental conseguir mudar gradualmente para uma frota híbrida e elétrica.

Entre 2018 e 2019, existiu um aumento de 26 veículos a gasóleo e 6 híbridos.

Relativamente ao número de quilómetros percorridos em 2019, existiu um aumento de 42.7%, passando de 1.4 milhões, em 2018, para 2 milhões de quilómetros em 2019.

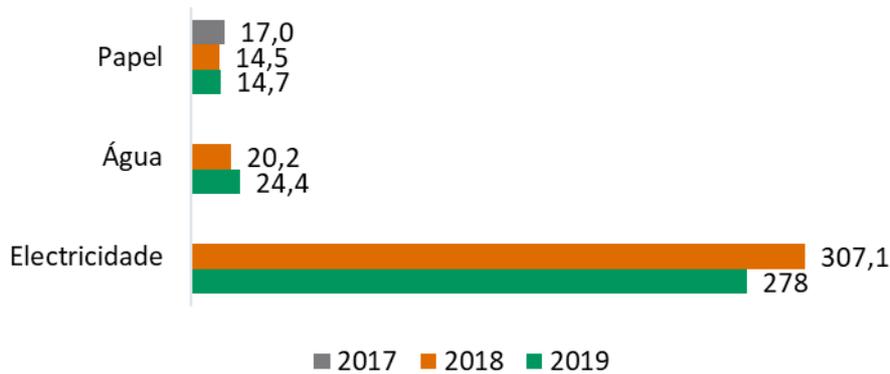
Consumos

O papel, a água, a electricidade, os combustíveis e o plástico são os principais consumos da Caixa Central com impacte no ambiente.

O consumo de papel tem sido muito semelhante nos últimos 3 anos, enquanto que o consumo de água, aumentou de 2018 para 2019. Tal não aconteceu para a electricidade, que diminuiu no ano de 2019, sendo que o número de edifícios da responsabilidade da Caixa Central diminuiu.

No que diz respeito ao consumo de plástico, têm sido feitas diversas ações para diminuir o seu consumo, incluindo a eliminação total do uso de consumíveis de plásticos nas instalações e a redução nas encomendas desses consumíveis, como é o caso de garrafas de água de plástico.

Consumo anual (mil euros)



Uso de plásticos

Já eliminou o uso de consumíveis de plástico descartáveis (copos, garrafas e talheres) nas suas instalações? → Sim, foi totalmente eliminado.

Já eliminou as encomendas de consumíveis de plástico descartáveis (copos, garrafas e colheres) nas suas instalações? → Não, mas foram reduzidas.

Em relação à aquisição de brindes, a Caixa Central pretende caminhar para um cenário onde os brindes adquiridos não são feitos de plástico e alguns são feitos de materiais sustentáveis. Por isso, em 2019, já reduziu a compra de brindes feitos de plástico tendo iniciado a sua substituição por brindes provenientes de fontes sustentáveis.

Aquisição de brindes

Já eliminou a aquisição de brindes feitos de plástico? → Quase todos.

Adquiriram, em 2019, alguns brindes de materiais sustentáveis? → Poucos.

Práticas

Reciclagem

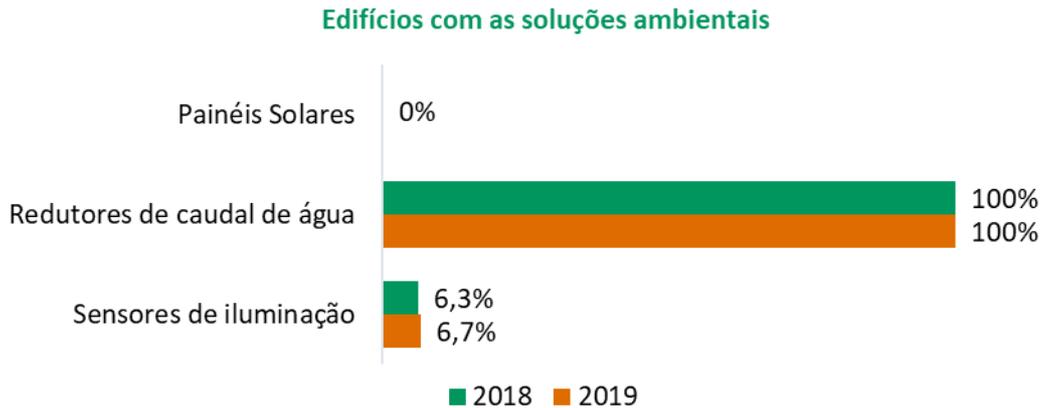
Na Caixa Central, já se encontram implementadas práticas de reciclagem de diversos resíduos, no entanto, existe ainda margem para melhorar na separação de alguns resíduos, cujo mau encaminhamento tem um impacto negativo no meio ambiente.

Papel	Plástico	Vidro	Cápsulas de café	Toners/Tinteiros	Equipamento Electrónico	Pilhas	Lâmpadas
✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓

Edifícios

Em 2019, a Caixa Central diminuiu o número de edifícios que possui, de 16, em 2018, para 15.

Atualmente, 100% dos edifícios têm alguma das seguintes soluções ambientais, incluindo os redutores de caudal de água e sensores de iluminação. Mesmo assim, existe ainda margem para diminuir o impacto dos edifícios no meio ambiente, apostando por exemplo em painéis solares, quer para produção de eletricidade, quer para aquecimento de água.



Iniciativas de âmbito ambiental

Outra forma de melhorar o desempenho ambiental da Caixa Central é o desenvolvimento de projectos e iniciativas que têm impacto positivo no ambiente e na sustentabilidade, como por exemplo iniciativas que sensibilizam Clientes, colaboradores e parceiros para o seu impacto e demonstram formas alternativas de ação, mais benéficas ao ambiente.

Campanha “Zero Plástico”



Tendo como objectivo eliminar o uso de plásticos em 2020, foi entregue a todos os colaboradores da Caixa Central um Kit composto por um saco de tecido; uma chávena de café em cerâmica e uma garrafa para líquidos (quentes os frios). As palhetas de plástico para mexer o café foram também substituídas por palhetas de madeira, e nas

salas de reunião passaram a existir copos e recipiente em vidro para a água. Existe também a indicação expressa do Conselho de Administração para que o plástico seja excluído dos brindes e matérias de comunicação do Grupo.

7. Próximos Desafios

O Grupo Crédito Agrícola ambiciona tornar-se uma referência de inclusão, sustentabilidade e inovação, mantendo o reconhecimento de Grupo Financeiro de confiança dos Portugueses. Para tal, o Grupo vai desenvolver um conjunto de actividades que possam contribuir para o progresso económico-social das regiões, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável. Apesar da cultura do Grupo ter por base os princípios do movimento cooperativo, onde existe um enfoque significativo nas pessoas e na contribuição para o desenvolvimento das regiões, a incorporação dos temas da sustentabilidade em todas as actividades do Grupo vai trazer um conjunto de desafios, fundamentalmente associados a uma mudança de mentalidades, processos e normativos que terá de ocorrer de forma transversal no Grupo.

O Plano de Sustentabilidade definido para 2019 e 2021, mas cuja implementação tem início em 2020, irá contemplar um conjunto de acções concretas, que capacitarão toda a equipa do Grupo a colocar o tema da Sustentabilidade como uma prioridade na sua agenda profissional e pessoal. Serão criados vários grupos de trabalho que irão envolver diferentes áreas do Grupo, estando planeadas acções de formação, quer em formato presencial quer em formato de e-learning, sobre as diferentes áreas temáticas da sustentabilidade e, em particular, sobre o financiamento sustentável.