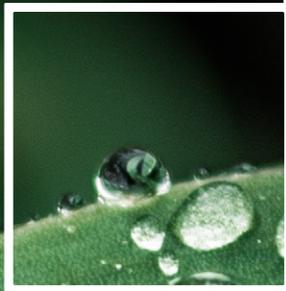


2017

**RELATÓRIO  
DE  
SUSTENTABILIDADE**



## Nota Prévia

*O 9.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 suas Caixas de Crédito Agrícola. Neste relatório apresentamos o desempenho de sustentabilidade do CA, estando nele reflectidos os indicadores de 100% das CCAM, da Caixa Central, das Empresas Participadas e da FENACAM. Em nota de rodapé poderá encontrar menção aos indicadores apresentados com um âmbito diferente, ou apurados com base em estimativas e/ou projecções.*

*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 no último capítulo deste relatório, servem de base aos conteúdos veiculados neste documento.*

*Pretendemos ainda, neste exercício de reporte, dar resposta aos requisitos da Directiva Europeia 2014/95/EU, pelo que introduzimos, no último capítulo, uma tabela de correspondência dos seus requisitos com a informação disponibilizada neste relatório, identificando ainda os aspectos desta Directiva que serão por nós endereçados em 2018.*



# ÍNDICE

## Capítulo 1 – O Grupo Crédito Agrícola

1.1 MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO DA CAIXA CENTRAL DE CRÉDITO AGRÍCOLA .....	8
1.2. PERFIL DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA .....	10
1.2.1. Principais Indicadores Económicos .....	12
1.2.2. Sustentabilidade no ADN de um Grupo Cooperativo.....	13
1.2.3. Em Destaque .....	15
1.2.4. Prémios.....	19
2.1. FINANCIAMENTO A SECTORES ESTRATÉGICOS E PROJECTOS SUSTENTÁVEIS .....	22
2.1.1. Principais Produtos e Soluções .....	22
2.1.2 Financiamento com Benefícios Sociais e Ambientais.....	23
2.2. Ajuda Mútua ao Desenvolvimento: Medidas para fomentar a competitividade e o empreendedorismo em todas as regiões de Portugal .....	25
2.2.1. Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola .....	25
2.2.2. Concurso de Vinhos.....	27
2.2.3. Patrocínios e Apoios a Feiras .....	27
2.2.4. Protocolos Empresariais .....	28
2.3. ACESSIBILIDADE DOS NOSSOS SERVIÇOS E RELAÇÃO COM OS CLIENTES.....	30
2.3.1. Mapa de Agências e Parque ATM .....	30
2.3.2. INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE .....	31
2.4. RESPONSABILIDADE PARA COM AS COMUNIDADES LOCAIS .....	33
2.4.1. Apoio à cultura.....	35
2.4.2. Educação.....	35
2.4.3. Desporto .....	37
2.4.4. Solidariedade Social .....	37
2.4.5. Impacto sobre o desenvolvimento local.....	39
2.5. GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	41
2.5.1. Equipa Grupo CA .....	41
2.5.2. Formação .....	43
2.5.3. Promoções e Benefícios.....	44

2.5.4. Encontros Anuais.....	47
2.5.5. Absentismo e acidentes de trabalho.....	47
2.5.6. Colaboradores sindicalizados.....	48
2.6. ESTRUTURA E MODELO DE GOVERNO DE UM BANCO COOPERATIVO .....	48
2.6.1. Estrutura do mecanismo jurídico.....	48
2.6.2. Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo.....	49
2.6.3. Modelo de Governo .....	50
2.6.4. Funções de controlo interno do Grupo .....	54
3.1. TEMAS MATERIAIS, CUMPRIMENTO DE STANDARDS DE SUSTENTABILIDADE E REGULAÇÃO NÃO FINANCEIRA.....	60
3.1.1. Sobre o Relatório.....	60
3.1.2. Temas materiais .....	62
3.1.3. Tabela Global Reporting Initiative.....	65
3.1.4. Cumprimento com o DL 89/2017.....	70
3.1.5. Glossário .....	71



Grupo Crédito  
Agrícola

**01**

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

Caro Leitor,

O Crédito Agrícola, como único Banco Cooperativo Português, tem perante as pessoas e o mercado uma responsabilidade social que lhe confere actuação única, diferenciada e resiliente.

Os últimos anos do Crédito Agrícola têm sido vividos de forma intensa envolvendo quer os colaboradores, quer todos os que, de alguma forma, se relacionam com o Grupo e com as comunidades locais. Esta relação de parceria tem permitido ao Grupo apresentar sucessivamente resultados extraordinários, alavancados nos princípios dos quais não abdicamos, antes, promovemos, confiança, simplicidade e proximidade.

O Relatório de Sustentabilidade aqui apresentado reflecte os objectivos estratégicos definidos para o futuro do Grupo CA.

- ⇒ Financiamento a sectores estratégicos;
- ⇒ Acessibilidade dos serviços e relações com clientes;
- ⇒ Responsabilidade para com as comunidades locais;
- ⇒ Gestão de Recursos Humanos;

O compromisso com a sustentabilidade no Grupo Crédito Agrícola traduz-se na disponibilidade de uma oferta de serviços financeiros, indutores de benefícios sociais e ambientais. Na qualidade de parceiro do desenvolvimento das economias locais, o Crédito Agrícola continua a investir num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e da dinâmica dos sectores económicos estratégicos para a actividade financeira.

No ano de 2017 o Crédito Agrícola promoveu a sustentabilidade da economia e sociedade Portuguesa através do exercício da sua actividade financeira disponibilizando aos segmentos empresas e particulares, de um leque variado de produtos com princípios de sustentabilidade ambiental.

A proximidade que caracteriza o Crédito Agrícola expressa-se no investimento que facilita o acesso à rede bancária e que faz do Grupo o maior em termos de número de agências com o menor índice de reclamações, indiciando um nível muito elevado de satisfação dos clientes.

O modelo de cidadania do Crédito Agrícola é caracterizado pela actuação de cada uma das Caixas em resposta aos principais desafios que cada comunidade local apresenta. Este modelo garante que o Crédito Agrícola seja um agente que contribui para soluções concretas das populações, articulando-se com as principais instituições do tecido social local.

A gestão dos recursos humanos do Grupo tem por base o fomento do espírito de comunidade e de acção diferenciada tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade às populações.

Agradeço a todos os colaboradores e dirigentes o empenho e dedicação à persecução dos cinco objectivos estratégicos do Grupo.

Obrigado a todos.

Licínio Pina

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

## 1.2. PERFIL DO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

O Crédito Agrícola distingue-se por ser uma instituição cooperativa centenária. É um grupo financeiro com uma oferta universal para todos os segmentos, nas áreas bancária e de seguros. 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. Assenta a sua actuação sobre um modelo de tomada de decisão de financiamento descentralizada, cumpridos os limites de exposição e as políticas do Grupo em vigor.

O Crédito Agrícola é composto por uma rede de Bancos locais – 81 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 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.

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.



Para além das 81 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 está orientada para a protecção e valorização pessoal e patrimonial dos Clientes, através de soluções competitivas para poupança, capitalização e risco. Os Seguros de Vida, Seguros de Capitalização e Fundos de Pensões são três áreas que acompanham o ciclo de vida dos Clientes e a evolução das respectivas necessidades.</p>
 <p>CA Gest 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>CA Consult 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>CA Serviços 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>

### 1.2.1. Principais Indicadores Económicos

---

**O Crédito Agrícola registou, em 2017, os melhores resultados de sempre, obtidos num ambiente de negócio ainda claramente desfavorável, dado que a melhoria dos indicadores da economia nacional foi acompanhada por uma procura de crédito em geral ainda pouco dinâmica, e por níveis de taxas de juro profundamente desfavoráveis para a banca comercial.**

O Grupo Crédito Agrícola apresentou um resultado líquido consolidado de 152,1 milhões de euros no exercício de 2017, evidenciando níveis confortáveis de liquidez e solvabilidade. A contribuir para este resultado recorde do Grupo destaca-se, essencialmente, o negócio bancário que obteve um crescimento na ordem dos 105% face a 2016, bem como as empresas seguradoras e de gestão de activos do Grupo CA com um resultado agregado acima dos 10 milhões de euros.

Os recursos totais de Clientes totalizaram 14,9 mil milhões de euros e traduzem um crescimento homólogo de 5,7% (repartido pelos depósitos que aumentaram 7,3% e pelos fundos de investimento e seguros de capitalização que diminuíram 2,2%) face aos valores registados em final de 2016. A carteira de crédito bruto a Clientes ascendeu a 9,4 mil milhões de euros, traduzindo um crescimento de 8,3% face a 2016. O produto bancário aumentou 20,4% para os 562 milhões de euros, muito por conta do aumento dos resultados de operações financeiras. Os rácios common equity tier 1 (CET1) e solvabilidade total apresentam-se muito acima do mínimo regulamentar exigido pelo Banco de Portugal, com o CET1 a apresentar o valor de 15,2%.

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

<b>Valores em milhões de euros / %</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Recursos de Clientes ( <i>on</i> e <i>off</i> balance)	12.655	13.212	14.060	14.868
Crédito a Clientes (Bruto)	8.099	8.373	8.651	9.373
Activo Líquido	15.051	14.936	16.699	17.988
Resultado Líquido	27	54	58	152
Produto Bancário	577	515	467	562
Common Equity Tier 1	13,1%	13,0%	13,6%	15,2%
Rácio de Solvabilidade Total - GCA	13,1%	13,5%	14,4%	16,0%

#### **Valor Económico Gerado, Distribuído e Retido**

O valor económico gerado em 2017 pelo Grupo Crédito Agrícola foi de 562 milhões de euros, mais 20% que em 2016. O valor económico distribuído foi de 410 milhões de euros, 50% dos quais para realizar pagamentos de salários e benefícios aos colaboradores do Grupo, num total de 203 milhões de euros, mais 1% que no ano anterior. A maior variação positiva verifica-se no resultado líquido, que cresceu 160,9%, face a 2016.

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

(milhares de euros)	2014	2015	2016	2017
<b>Valor económico gerado</b>	576 459	514 985	467 203	562 423
Produto Bancário	576 559	515 212	466 899	562 111
Resultados de participações em associadas (equivalência patrimonial)	-100	-227	304	312
<b>Valor económico distribuído</b>	549 386	460 353	408 645	410 278
Salários e benefícios de colaboradores	192 135	193 296	201 091	203 328
Gastos gerais administrativos	107 300	108 147	112 685	109 893
Amortizações	32 144	27 473	27 567	26 184
Provisões e imparidades	179 320	112 942	30 999	8 091
Pagamentos ao estado	38 582	18 755	36 420	62 723
Interesses minoritários	-95	-260	-117	59
<b>Valor económico retido</b>	26 883	54 112	58 325	152 145
Resultado Líquido	26 883	54 112	58 325	152 145

### 1.2.2. Sustentabilidade no ADN de um Grupo Cooperativo

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. Dessa matriz cooperativa 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 81 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 Empresas	Oferta Sustentável para Particulares
<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ Mais de 400 Mil Associados</li> <li>↗ 1,1 Milhões de Clientes</li> <li>↗ Presença Multicanal com 58 mil empresas activas e 257 mil particulares activos no CA Online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 1092 Milhões de euros de financiamento à competitividade de pequenas e médias empresas</li> <li>↗ 527 Milhões de euros de financiamento a empresas dos sectores estratégicos portugueses</li> <li>↗ 198 Mil euros financiados para projectos nas áreas de energias renováveis</li> <li>↗ 526 Mil euros financiaram projectos de microcrédito</li> <li>↗ 18 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>↗ 352 Contas de serviços mínimos bancários, que visam a inclusão de todos os cidadãos no sector financeiro</li> <li>↗ 113 Mil euros de ecocrédito, facultando aos nossos Clientes a opção de um consumo ambientalmente mais consciente</li> <li>↗ 911 Mil euros de crédito facultado na área de apoio ao ensino</li> </ul>

### 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 no sector	Gestão das Reclamações
<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 669 Agências</li> <li>↗ 697 ATM em localidades onde não existem ATM de outras instituições</li> <li>↗ 305 das suas agências são a única agência de serviços financeiros na localidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 0,04 reclamações por 1000 contas de depósito à ordem, o melhor desempenho do sector</li> <li>↗ 0,19 reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário, o melhor desempenho do sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ Mais 16% de reclamações recebidas face a 2016</li> </ul>

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

#### Dimensão da Sustentabilidade

Empregabilidade e Compras Locais	Ajuda Mútua ao Desenvolvimento	Solidariedade com Comunidades Locais
<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 40,4% dos Colaboradores<sup>1</sup> das CCAM percorreu menos de 10 Km no trajecto trabalho-casa-trabalho</li> <li>↗ 7% dos colaboradores do Grupo CA realiza o percurso casa-trabalho a pé<sup>2</sup></li> <li>↗ 62,5%<sup>3</sup> da aquisição de serviços pelas entidades do CA foi feita localmente (no mesmo concelho da entidade adquirente), estando excluídos os fornecedores de electricidade, água e gás.</li> <li>↗ 23% Peso das compras de serviços a fornecedores locais realizadas pelas CCAM<sup>4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 6 Projectos premiados no âmbito do Prémio Empreendedorismo e Inovação CA</li> <li>↗ Investimento total de 30.000 euros nos projectos vencedores do Prémio Inovação CA</li> <li>↗ 700 Participantes no ciclo de 6 seminários/ateliers de inovação realizados</li> <li>↗ 59 Vinhos distinguidos com a Tambuladeira dos Escanhões de Portugal no “IV Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País</li> <li>↗ 18 Protocolos activos em 2017, cujos associados beneficiam de condições especiais nos serviços do Grupo CA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↗ 2,3 Milhões de investimento em iniciativas de responsabilidade social na comunidade</li> <li>↗ 2883 Instituições apoiadas</li> <li>↗ 26% do Investimento de responsabilidade social na comunidade é dirigido ao desporto</li> <li>↗ 16% do Investimento de responsabilidade social na comunidade promove a cultura</li> </ul>

<sup>1</sup> Resultados extrapolados com base numa amostra de 2404 Colaboradores das CCAM. A quebra de tendência deve-se à alteração da metodologia que em anos anteriores era baseada em respostas das CCAM e que em 2017 passou a considerar respostas individuais dos Colaboradores do Crédito Agrícola.

<sup>2</sup> Estes indicadores foram calculados com base numa extrapolação a partir de uma amostra de 3035 respostas do inquérito de mobilidade

<sup>3</sup> Dada a baixa taxa de resposta obtida em 2016 e 2017 na recolha de informação para cálculo deste indicador, o valor que foi apurado é uma extrapolação feita com base numa amostra de 42 entidades (39 CCAM e 3 empresas participadas) cujo total de aquisições correspondem a mais de 70% do valor global das compras efectuadas em 2017. O indicador contempla apenas as CCAM e Empresas Participadas com respostas dadas em 2016 e 2017. Encontram-se excluídas deste valor a FENACAM e as CCAM com elevadas disparidades de valores entre 2016 e 2017.

<sup>4</sup> O número de CCAM com informação recolhida relativa a aquisição de serviços em 2017 foi de 57 e em 2016 foi de 54; O número de CCAM com informação em ambos os períodos e sem alterações extremas no método de recolha de informação foi de 39.

### 1.2.3. Em Destaque

---

#### Janeiro

---

- O Crédito Agrícola foi distinguido, pelo quarto ano consecutivo, com o Prémio Cinco Estrelas na categoria “Banca - Serviço de Atendimento ao Cliente”.
- A CA Vida foi distinguida com o 1.º lugar no ranking de “Lealdade do Cliente” e no ranking de “Imagem”, duas classificações obtidas no Índice Nacional de Satisfação do Cliente do ECSI Portugal 2017.
- Lançamento de Campanha de adesão ao serviço de Internet Banking com o sorteio semanal de um iPhone 6s e da oferta da primeira anuidade do seguro CA Responsabilidade Civil Familiar.
- O Grupo Crédito Agrícola conseguiu obter a melhor rendibilidade, referente a 2016, em três dos seus Fundos de Investimento Mobiliários nas respectivas categorias (CA Monetário, CA Rendimento e CA Alternativo), sendo que o CA Monetário alcançou esta distinção pelo oitavo ano consecutivo, segundo rendibilidades divulgadas pela Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Património.
- Lançamento de Campanha CA Agricultura destinada ao sector agrícola, florestal, do mar e agro-industrial, da qual fez parte um conjunto de soluções para a gestão do dia-a-dia, financiamento e protecção.

#### Fevereiro

---

- O Grupo Crédito Agrícola, em parceria com a Associação Portugal Fresh, marcou presença, pelo quarto ano consecutivo, na Fruit Logística, a maior feira de comércio do sector hortofrutícola do mundo, em Berlim.
- Patrocínio oficial da 4.ª edição do “Chocolate em Lisboa”, um dos mais emblemáticos eventos do sector do chocolate, que foi realizado no Campo Pequeno.
- O Crédito Agrícola promoveu, em parceria com a Portugal Fresh, o *workshop* “Cooperar para Exportar”, destinado a produtores, empresários e representantes de entidades do sector hortofrutícola.

#### Março

---

- Para assinalar o Dia do Crédito Agrícola, que se celebrou a 1 de Março, a Instituição lançou uma campanha destinada a actuais e potenciais Clientes que abrissem uma conta, subscrevessem/reforçassem produtos e serviços financeiros do Grupo, sendo depois sorteado um automóvel eléctrico.
- O Grupo Crédito Agrícola marcou presença na 22ª 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.
- Patrocínio oficial da 6.ª edição do “Mercado Gourmet” que apresentou a melhor oferta nacional de produtos gastronómicos e vinícolas de origem portuguesa, que foi realizado no Campo Pequeno.
- O Crédito Agrícola, em parceria com a ADRAL – Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo, apresentou o “Concurso de Ideias ADRAL & CA”, com o objectivo de promover projectos que concretizem o conceito “fazer diferente com maior eficiência e viabilidade económica”.

- O Crédito Agrícola foi, pelo 7.º ano, o patrocinador oficial da AGRO – 50.ª Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação. A presença do Grupo foi assinalada também através de um stand, onde os visitantes puderam conhecer a oferta universal de produtos e serviços que o único Grupo cooperativo português disponibiliza.

## **Abril**

---

- Lançamento de uma nova campanha dirigida às empresas, sob o mote “Se a sua empresa precisa, estamos CA”, com o propósito de dar resposta às necessidades dos Clientes empresariais e aos seus exigentes desafios de inovação, de competitividade ou e de internacionalização. A oferta englobou um conjunto de soluções de financiamento, protecção e serviços especializados.
- O Crédito Agrícola patrocinou a Ovibeja, a maior feira do sector primário a sul do país. Além do patrocínio à feira, o Crédito Agrícola foi, também, patrocinador exclusivo do 7º Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra - Prémio CA Ovibeja.

## **Mai**

---

- O Grupo Crédito Agrícola patrocinou a conferência “Melhor Alentejo”, em Beja, uma iniciativa que pretendia valorizar a identidade e autenticidade desta região de grande excelência agrícola, comercial, agroindustrial, turística e cultural.
- O Crédito Agrícola distinguiu os seus 221 Clientes empresariais que, no ano de 2016, receberam o estatuto PME Líder (174 empresas) e PME Excelência (47 empresas), 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.

## **Junho**

---

- O Grupo Crédito Agrícola patrocinou, uma vez mais, a Feira Nacional de Agricultura, que conta já com a sua 54ª edição, em 2017 dedicada ao tema “Cereais de Portugal”. O CA esteve presente com um stand onde apresentou a sua oferta universal de produtos e serviços, tanto para empresários, como para particulares.
- O Crédito Agrícola abriu uma conta de solidariedade para apoiar as vítimas dos incêndios que assolaram a região Centro do País em Junho.

## **Julho**

---

- O Grupo Crédito Agrícola e a Associação Empresarial da Região de Santarém, NERSANT, assinaram um protocolo para a disponibilização de produtos e serviços financeiros aos associados desta entidade.
- O Grupo Crédito Agrícola associou-se ao Movimento pela Utilização Digital Activa (MUDA), uma iniciativa que tem como objectivo fomentar a “educação digital” dos portugueses, contribuindo assim para uma sociedade mais evoluída, inclusiva e participativa, criando desta forma uma economia mais forte e competitiva.
- O Crédito Agrícola renovou o patrocínio à Expofacic - Feira Agrícola, Comercial e Industrial de Cantanhede, a maior feira da região centro e uma das maiores do país, que decorreu em Cantanhede. O Grupo esteve representado através de um stand, onde deu a conhecer a sua oferta universal de produtos e serviços.

## Agosto

---

- O Crédito Agrícola apoiou a 38ª edição da FATACIL, a maior feira de Artesanato, Turismo, Agricultura, Comércio e Indústria do Algarve. A renovação deste patrocínio está alinhada com a filosofia do Banco: estar ao lado do melhor que se produz em Portugal.
- O Crédito Agrícola entregou os donativos recolhidos pela Conta Solidária CA, que reuniu 218 mil euros, à União das Misericórdias Portuguesas, com o objectivo de apoiar as vítimas dos incêndios florestais que assolaram a região centro do país em Junho, e reduzir as drásticas consequências que daí resultaram.
- O Grupo Crédito Agrícola e o Grupo Lusiaves assinaram um protocolo que visa apoiar o projecto “LUSITERRA”. Neste sentido, o Crédito Agrícola pretende ajudar a alavancar a produção dos Associados do Grupo Lusiaves disponibilizando, em condições preferenciais, uma oferta de produtos e serviços financeiros.
- O Crédito Agrícola foi o patrocinador oficial da “Frutos 2017”, Feira Nacional de Hortofruticultura, realizada nas Caldas da Rainha, e da AGRIVAL, Feira Agrícola do Vale do Sousa. O Crédito Agrícola marcou presença nos dois eventos através de um stand onde apresentou a oferta de Produtos e Serviços.
- O Grupo Crédito Agrícola estabeleceu um protocolo com o Governo Regional da Madeira, para a disponibilização de meios financeiros para os produtores de cana-de-açúcar (linha de crédito de 2,3 milhões de euros).

## Setembro

---

- Lançamento de uma campanha destinada aos jovens empreendedores, sob o *claim* “Se tens ideias diferentes, precisas do banco que te acompanha”, que visou proporcionar a oportunidade destes concretizarem os seus projectos através do acesso a linhas de financiamento com bonificação nas taxas de juro e no preçário em vigor.
- O Grupo Crédito Agrícola lançou o “4º Concurso de Vinhos” destinado a Produtores e Cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do país, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal.
- O Crédito Agrícola apresentou uma nova valência no CA Express, um inovador serviço digital que permite a abertura rápida de conta a Clientes Particulares (através da leitura do Cartão de Cidadão), com a atribuição, na hora, do cartão de débito personalizado. Este serviço introduz vantagens ambientais dado que toda a documentação associada é feita em suporte digital.
- O Grupo Crédito Agrícola patrocinou a 1ª edição do Festival Alma do Vinho, em Alenquer, onde estiveram presentes representantes de produtores regionais e nacionais inseridos na Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa.

## Outubro

---

- O Grupo Crédito Agrícola patrocinou a 1ª edição do Mercado “A Cerveja em Lisboa”, no Campo Pequeno, estando presentes produtores das melhores cervejas do mundo.
- No âmbito do Programa CA Nota20, o Crédito Agrícola premiou 120 alunos do 7.º ao 12.º ano de escolaridade, Clientes do Banco, pelos resultados escolares alcançados no ano lectivo de 2016/2017.

- A nova campanha “Faz Takeover Ao Teu Futuro” dirigida ao segmento “CA Jovens”, disponibilizou uma oferta exclusiva de produtos com condições atractivas para jovens dos 13 aos 17 anos promovendo, simultaneamente, a sensibilização desta faixa etária para a importância dos hábitos de poupança.
- O Grupo Crédito Agrícola participou na Fruit Attraction, a maior feira internacional destinada aos profissionais do sector hortofrutícola, em Madrid. A presença do banco, patrocinador da Associação Portugal Fresh, teve como objectivo apoiar os produtores nacionais de frutas e legumes na exportação dos seus produtos.
- O Crédito Agrícola apoiou a produção e divulgação do vinho português; nesse sentido, voltou a patrocinar o “Mercado de Vinhos”, iniciativa promovida pelo Campo Pequeno e a House of Wines que decorreu na Praça do Campo Pequeno. No decorrer do Mercado de Vinhos, realizaram-se as provas cegas dos vinhos inscritos na 4ª edição do Concurso de Vinhos Crédito Agrícola.

## Novembro

---

- A campanha CA Comércio e Serviços, sob o mote “Ambicione Mais Para o Seu Negócio”, disponibilizou um conjunto de produtos para facilitar a gestão financeira das empresas, proteger os empresários, os seus negócios e seus colaboradores do sector do comércio e aos sub-sectores do turismo, alojamento local, restauração e saúde.
- O Crédito Agrícola patrocinou, pelo quinto ano consecutivo, o “Mercado de Natal” do Campo Pequeno, que contou com mais de 100 expositores com produtos e artigos exclusivamente de origem portuguesa ou manufacturados em Portugal.
- Realização da Cerimónia de Entrega de Prémios aos vencedores do 4.º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal, na Estufa Fria, em Lisboa.
- Lançamento da campanha “CA Juniores” destinada às crianças até aos 12 anos, tendo como objectivo ensinar os mais novos a poupar, promover a poupança e a protecção, de forma divertida.

## Dezembro

---

- O Crédito Agrícola assinou um protocolo com o Grupo Agrinda, que permite que os Clientes e fornecedores empresariais da AgriPro e da Agriloja beneficiem de um conjunto de condições financeiras vantajosas disponibilizadas pelo Crédito Agrícola.
- O Crédito Agrícola atribuiu 30 mil euros a 6 entidades e projectos nacionais, distinguidos pela 4ª edição do “Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola”, em resultado da parceria com a INOVISA, numa cerimónia que contou com a presença do Ministro da Agricultura, Luís Capoulas Santos.
- O Crédito Agrícola patrocinou a participação do piloto português Mário Patrão na edição de 2018 do Dakar.

## 1.2.4. Prémios

---

Em 2017 foram atribuídos a diversas empresas do Grupo Crédito Agrícola um conjunto de prémios que reflectem o desempenho positivo da instituição em diversas áreas.

- O Crédito Agrícola foi distinguido, pelo quarto ano consecutivo, com o Prémio Cinco Estrelas na categoria “Banca-Serviço de Atendimento ao Cliente”. O prémio, promovido pela U-Scout com base num estudo de mercado realizado pela Ipsos APEME, distingue os melhores serviços e produtos no mercado nacional, através da avaliação independente de consumidores e segundo indicadores como a satisfação, relação qualidade-preço, intenção de compra, confiança e inovação. De entre vários bancos que foram avaliados neste estudo, o Crédito Agrícola obteve a melhor classificação.
- Pela sétima vez a CA Seguros, seguradora Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, foi eleita Melhor Seguradora Não Vida do seu segmento. A distinção foi atribuída na cerimónia anual de entrega dos Prémios Banca & Seguros organizada pela revista Exame. Os prémios Banca & Seguros avaliam o desempenho económico e a solidez financeira das empresas, sendo as distinções atribuídas com base em estudos anuais realizados pela revista Exame em parceria com a Deloitte e Informa D&B.
- A CA Vida, Seguradora Vida do Grupo Crédito Agrícola, foi eleita Empresa Líder no Índice de Satisfação do Cliente no European Consumer Satisfaction (ECSI) Portugal 2017. Um estudo foi realizado pela Universidade Nova de Lisboa (IMS), em Parceria com o Instituto Português da Qualidade (IPQ) e com a Associação Portuguesa da Qualidade (APQ), que garantem a credibilidade e o rigor, e que fazem deste estudo uma referência nacional e internacional no que concerne à satisfação do Cliente.
- A CA Vida foi distinguida com o 1.º lugar no ranking de Lealdade do Cliente e com o 1.º lugar no ranking de Imagem, no Índice Nacional de Satisfação do Cliente do ECSI Portugal 2017. Segundo este estudo, os Clientes da CA Vida são os mais leais e os que melhor imagem têm da empresa, por comparação com os Clientes das restantes seguradoras deste ramo a operar em território nacional.







**02**

SUSTENTABILIDADE  
NA ESTRATÉGIA DE  
DESENVOLVIMENTO  
DO CRÉDITO  
AGRÍCOLA

## 2.1. FINANCIAMENTO A SECTORES ESTRATÉGICOS E PROJECTOS SUSTENTÁVEIS

O compromisso com a sustentabilidade no Grupo Crédito Agrícola traduz-se na disponibilização de uma oferta de serviços financeiros, indutores de benefícios sociais e ambientais. Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, o CA continuou a investir durante 2017 num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e da dinamização dos sectores económicos estratégicos para a sua actividade financeira e economia do país.

### 2.1.1. 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 às 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: Apoia 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 para Clientes até aos 12 anos.		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: Solução exclusiva para o segmento Mulher
	CA Residentes não Habituais: Soluções para residentes não habituais		

### 2.1.2 Financiamento com Benefícios Sociais e Ambientais

**No decorrer de 2017 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.**

#### Segmento Empresas

A oferta sustentável para Clientes empresariais, promotora do desenvolvimento do tecido empresarial português e, conseqüentemente, da empregabilidade incluiu, em 2017: 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.

O apoio à competitividade das micro e pequenas empresas foi de 1.092 milhões de euros, mais 12% que no ano anterior. É ainda de realçar o crescimento de 17% no apoio concedido pelo Crédito Agrícola a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa, no valor total de 527 milhões de euros.

Pelo contrário, o financiamento a projectos de microcrédito diminuiu em 2017 para 526 mil euros, com uma variação negativa de 27% face a 2016. O crédito a energias renováveis também conheceu uma redução de 18% em 2017 face ao ano anterior.

<b>Oferta Sustentável CA para Clientes Empresariais</b>	<b>Valor do financiamento em 2016</b>	<b>Valor do financiamento em 2017</b>
<b>Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas (milhões de euros)</b>	979	1092
<b>Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões de euros)</b>	450	527
<b>Microcrédito (mil euros)</b>	720	526
<b>Crédito a Energias Renováveis (mil euros)</b>	242	198

### Segmento Particulares

No segmento particulares, a oferta de produtos disponibilizados pelo Crédito Agrícola 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.

Em 2017 o Ecocrédito concedido aumentou 20% face a 2016, evidenciando a atenção crescente dos portugueses pela aquisição de produtos ecológicos. O crédito concedido para apoio ao ensino também registou um aumento de 24% em 2017, face ao ano anterior.

<b>Oferta Sustentável CA para Clientes Particulares</b>	<b>Valor em 2016</b>	<b>Valor em 2017</b>
<b>Inclusão Financeira -N.º de contas serviços mínimos bancários</b>	329	352
<b>Ecocrédito (mil euros)</b>	94	113
<b>Apoio ao Ensino (mil euros)</b>	735	911

## 2.2. Ajuda Mútua ao Desenvolvimento: Medidas para fomentar a competitividade e o empreendedorismo em todas as regiões de Portugal

Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, o Crédito Agrícola continuou a investir, durante 2017, num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e dinamização dos sectores económicos estratégicos para a sua actividade financeira e economia do país.

Em 2017 as iniciativas que materializam a Política de Sustentabilidade do Crédito Agrícola em matéria de ajuda mútua ao desenvolvimento são:

- 4.ª Edição do Prémio Empreendedorismo e Inovação CA, que distingue e premeia os melhores projectos nas categorias Cereais, Floresta, Hortofruticultura, Produção Animal e Inovação em Colaboração.
- Ciclo de ateliers de inovação focados nas fileiras Cereais, Floresta, Hortifruticultura e Produção Animal.
- “IV Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola”.
- Viabilização, através do seu apoio/patrocínio, de um vasto conjunto de feiras e seminários, que desempenham um papel importante na disseminação de inovações, no debate das oportunidades futuras e na promoção da network entre os principais *players*.

### 2.2.1. Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola

O Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola tem por objectivo reconhecer o mérito e a excelência, contribuindo de forma efectiva para a disseminação de uma cultura de empreendedorismo e inovação nos sectores agrícola, agro-industrial e florestal. Focada em fileiras estratégicas para Portugal, esta 4ª edição do Prémio CA identifica, distingue e incentiva empresas e projectos que se destaquem nas seguintes categorias: Cereais, Floresta, Hortofruticultura, Produção Animal e Inovação em Colaboração.

Quatro das categorias – Cereais; Floresta; Hortofruticultura e Produção Animal – destinam-se exclusivamente à participação de entidades/empresas. A categoria “Inovação em Colaboração” foi pensada para projectos de inovação promovidos por mais do que uma entidade e, ao contrário das anteriores, requer a participação nos Ateliers de Inovação, que permitem aos participantes adquirir e praticar ferramentas e boas práticas ao nível da estruturação e implementação dos seus projectos.

Na edição de 2017 foram vencedores os seguintes projectos, que poderão ser conhecidos com maior detalhe em <http://www.premioinovacao.pt/>

Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola	
Categorias	Projectos vencedores em 2017
Cereais	Matter
Floresta	ADAI
Hortofruticultura	Biovivos
Produção animal	ScrofaTech
Inovação em colaboração	GREENTASTE
Projecto de elevado potencial promovido por associado ca	LUSARROZ

Aos projectos vencedores de cada categoria foi atribuído um prémio monetário no valor de 5.000 euros, tendo sido ainda atribuído um prémio de reconhecimento especial para a candidatura promovida por Associado do Crédito Agrícola, no mesmo valor.

<b>Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Candidaturas recebidas	102	72	80
Elementos	15	14	13
Prémios	8	10	6
Euros de investimento nos prémios atribuídos	32.500	40.000	30.000
Financiamentos com condições vantajosas aos projectos vencedores	5	10	6

### Ateliers de Inovação

Em parceria com a Inovisa, entidade coordenadora da rede Inovar, o Crédito Agrícola promoveu em 2017 um conjunto de ateliers de inovação, promotores do debate e partilha de conhecimento sobre a cultura de inovação em sectores estratégicos da economia portuguesa. Dirigidos a empresários, produtores, estruturas associativas e entidades do sistema científico e tecnológico, os debates realizados em 2017 constituíram-se como espaço de partilha e de aferição de oportunidades futuras destes sectores, promovendo o empreendedorismo baseado na inovação. Em 2017 são de destacar o novo formato assumido pelos seminários, transformados em ateliers de inovação das seguintes 4 Fileiras: Cereais, Floresta, Hortifruticultura e Produção Animal.

<b>Ciclo de seminários/ ateliers de Inovação</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
N.º de seminários/ ateliers realizados	6	6	6*
N.º de seminários/ ateliers realizados fora de Lisboa e do Porto	4	4	4*
Participantes	1042	1100	700
Oradores	70	53	26
Casos de sucesso/ empresas participantes	7	16	n.a.
Sessões de trabalho com empreendedores	7	n.a.	4

\*Ateliers de Inovação das 4 Fileiras (Cereais, Floresta, Hortifruticultura e Produção Animal)

### 2.2.2. Concurso de Vinhos

O Crédito Agrícola promoveu, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal, a 4.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, especialmente as Cooperativas e os Produtores.

No total das três edições anteriores o Concurso de Vinhos registou a inscrição de cerca de 650 produtores de vinhos e premiou com Ouro, Prata e Bronze mais de 200 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.

Em 2017 a edição contou com a participação de cerca de 200 vinhos brancos, tintos e espumantes de 120 produtores nacionais das várias regiões vitivinícolas do país. O júri distinguiu 59 vinhos com a Tambuladeira dos Escanções de Portugal, 21 com medalhas de ouro e 38 com medalhas de prata.

Os vinhos distinguidos são oriundos das regiões vitivinícolas dos Vinhos Verdes, Douro, Távora-Varosa, Beiras, Dão, Bairrada, Tejo, Lisboa, Península de Setúbal, Alentejo e Algarve.

### 2.2.3. Patrocínios e Apoios a Feiras

Em 2017 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 2017 merecem destaque os patrocínios e apoios dados aos eventos em seguida descritos.

<b>Principais patrocínios e apoios a Feiras</b>
Festival Alma do Vinho
Agrival
Feira Agrícola do Vale de Sousa
Agronegócios
Feira Nacional de Agricultura
Ovibeja
Mercados do Campo Pequeno (Natal, Gourmet e Vinhos)
Concursos de Azeites
AGRO – Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação
SISAB
Fruit Attraction e Fruit logistic
Expofacil
Fatacil

## 2.2.4. Protocolos Empresariais

O apoio à tesouraria e ao investimento de médio e longo prazo, a gestão do dia-a-dia e a protecção de riscos com os produtos de seguros, com condições especiais, são exemplo de alguns dos benefícios para os associados das instituições com quem o CA estabelece parcerias.

Protocolos com Associações Empresariais	N.º de Protocolos em 2015	N.º de Protocolos em 2016	N.º de Protocolos em 2017
Novos Protocolos	4	5	4
Renovação de protocolos	5	12	14

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, e que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus Associados/membros. Em 2017 o CA celebrou 4 novos protocolos com entidades promotoras do empreendedorismo e competitividade, tendo renovado ainda 14 protocolos com associações empresariais.

Outlook das Parcerias
<b>Renovações de parcerias em 2017 com entidades promotoras do empreendedorismo e competitividade</b>
Portugal Fresh
Minha Terra - Federação Portuguesa de Associações de Desenvolvimento Local
Lusiaves - Projecto Lusiterra
CAP - Confederação dos Agricultores de Portugal
CPPME - Confederação Portuguesa das Pequenas e Médias Empresas
Academia do Centro de Frutologia Compal
ACBM - Associação de Criadores de Bovinos
ADRAL - Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo
AJAP - Associação dos Jovens Agricultores de Portugal
ANDC - Associação Nacional de Direito ao Crédito
<b>Novas parcerias estabelecidas em 2017 com entidades promotoras do empreendedorismo e competitividade</b>
Nersant - Associação Empresarial da Região de Santarém
FPAS - Federação Portuguesa das Associações de Suinicultores
Grupo Agrinda
CONFAGRI - Confederação Nacional das Cooperativas e do Crédito Agrícola de Portugal, C.C.R.L.
<b>Renovações de parcerias com outras associações empresariais</b>
ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel
APImpresa - Associação Portuguesa de Imprensa
CPCCRD - Confederação das Colectividades, Cultura, Recreio e Desporto
ENERGIE

### **Protocolo com Grupo Agrinda**

O apoio à tesouraria, o apoio ao investimento de médio e longo prazo, a gestão do dia-a-dia e a protecção de riscos com os produtos de seguros são algumas das áreas onde os Clientes e fornecedores da AgriPro e da Agriloja vão usufruir de condições especiais no âmbito de um protocolo assinado hoje entre o Crédito Agrícola e o Grupo Agrinda. O protocolo permite que os Clientes e fornecedores empresariais destas empresas beneficiem de um conjunto de condições financeiras vantajosas disponibilizadas pelo Crédito Agrícola.

#### **CA APOIA FILEIRA DA CANA-DE-AÇÚCAR NA 62.ª FEIRA AGROPECUÁRIA DO PORTO MONIZ**

O Grupo Crédito Agrícola estabeleceu, a 29 de Agosto, um protocolo com o Governo Regional da Madeira, através da Secretaria Regional da Agricultura e Pescas, para a disponibilização de meios financeiros aos produtores de cana-de-açúcar. Através deste protocolo o Crédito Agrícola disponibiliza uma linha de crédito bonificado no valor de 2,3 milhões de euros cujo objectivo é ajudar a suprir as necessidades de fundo de maneio e de financiamento para a aquisição da referida matéria-prima, efectuada pelas agroindústrias do fabrico de rum agrícola e do mel de cana-de-açúcar. A cana-de-açúcar é o terceiro produto agrícola mais cultivado na região autónoma e tem por isso um papel fundamental no desenvolvimento socioeconómico da Madeira e do país.

#### **CA PARCEIRO BANCÁRIO OFICIAL DO CONCURSO “IDEIAS DE NEGÓCIO”**

A Biblioteca Municipal de Mangualde foi cenário de apresentação da 2.ª edição do “Concurso de Ideias de Negócio – *Wanted Business Ideas*”, uma iniciativa da Comunidade Intermunicipal Viseu-Dão-Lafões, tendo como parceiro estratégico bancário o Crédito Agrícola de Vale do Dão e Alto Vouga.

#### **CERIMÓNIA DE HOMENAGEM ÀS PME LÍDER E EXCELÊNCIA**

O Crédito Agrícola distinguiu as pequenas e médias empresas empresariais que, no ano de 2017, 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.

## 2.3. ACESSIBILIDADE DOS NOSSOS SERVIÇOS E RELAÇÃO COM OS CLIENTES

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 2017 com a maior rede de agências, num total de 669.

A excelência no serviço que presta é também manifestada pelas reclamações dos seus Clientes. Em 2017 o Crédito Agrícola manteve um posicionamento de excelência no sector, continuando a ser uma das Instituições de Crédito em Portugal menos reclamada.

### 2.3.1. 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.

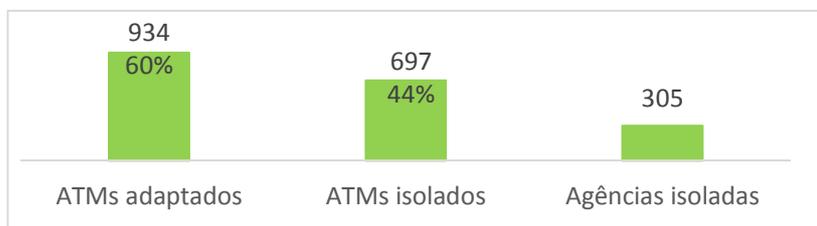
O Crédito Agrícola é detentor da maior rede de agências no mercado português com 669 Agências no final de 2017, garantindo o acesso a serviços financeiros em exclusivo em 1002 pontos de contacto: disponibiliza 697 ATM em localidades onde não existem ATM de outras instituições; 305 das suas agências são a única agência de serviços financeiros na localidade.

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



Com a maior rede de Agências do país, marcada pela elevada capilaridade e presença no interior do país, o Crédito Agrícola continuou, em 2017, a garantir a acessibilidade aos serviços financeiros em localidades do interior, e de menor densidade populacional.

#### ATM adaptados para utilizadores de cadeiras de rodas e ATM e Agências isoladas na localidade em 2017

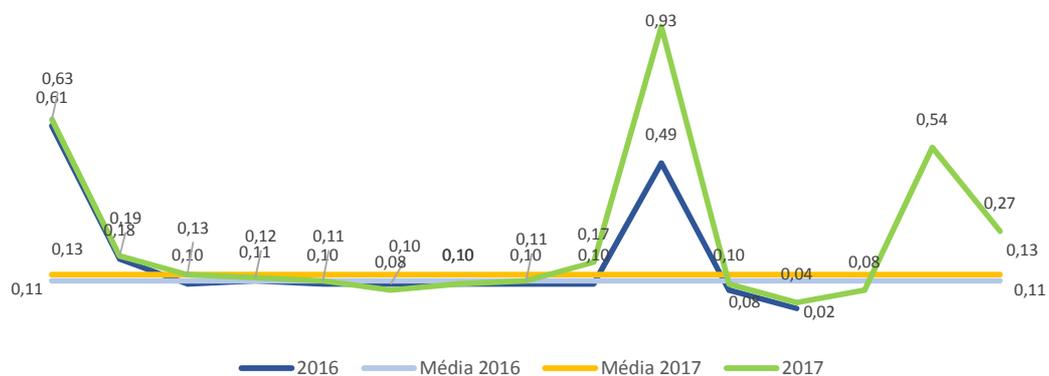


## 2.3.2. INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

### POSICIONAMENTO DO CRÉDITO AGRÍCOLA NO SECTOR

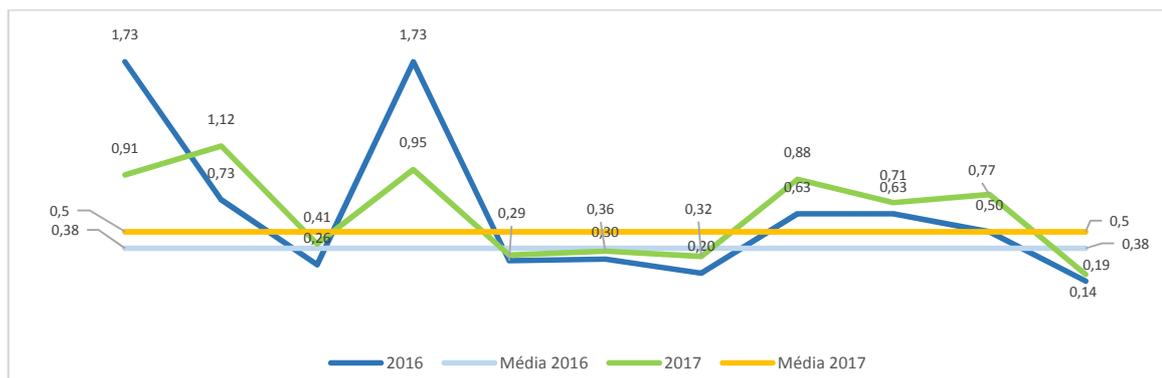
As reclamações dos Clientes são um indicador que expressa a qualidade de serviço e satisfação dos Clientes. Analisando os dados do sector financeiro, integrados no Relatório de Supervisão Comportamental, referentes ao 1.º semestre de 2017, e publicados pelo Banco de Portugal, o Crédito Agrícola (SICAM) é a instituição menos reclamada ao Banco de Portugal no que se refere a contas de depósito à ordem, registando um valor de 0,04 por 1000 contas de depósito à ordem, valor inferior à média do sector, de 0,13.

#### Evolução do número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem<sup>5</sup>



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 recebidos, em 2017, segundo o relatório do Banco de Portugal, onde tem um desempenho de 0,19, inferior à média de 0,5.

#### Evolução do número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário<sup>1</sup>



<sup>5</sup> BBVA - BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.; BSTOT: BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.; NOVOB: NOVO BANCO, S. A.; BBPDR: BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.; BCP: BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.; CGD: CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.; BBPI: BANCO BPI, S. A.; BAPOP: BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.; DBAKT: DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL; CEMG: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL; SICAM: CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM; BBEST: BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL S.A.; BBRAG: BANCO DO BRASIL – SUCURSAL DE PORTUGAL; BANSU: BANKINTER S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL

Internamente, o Grupo CA dispõe de uma provedoria do cliente, que tem, como uma das suas funções, a recepção e tratamento das reclamações recebidas. No ano de 2017 registaram-se 863 reclamações, o que representa um aumento de 16% face ao ano anterior.

### Evolução do n.º de Reclamações



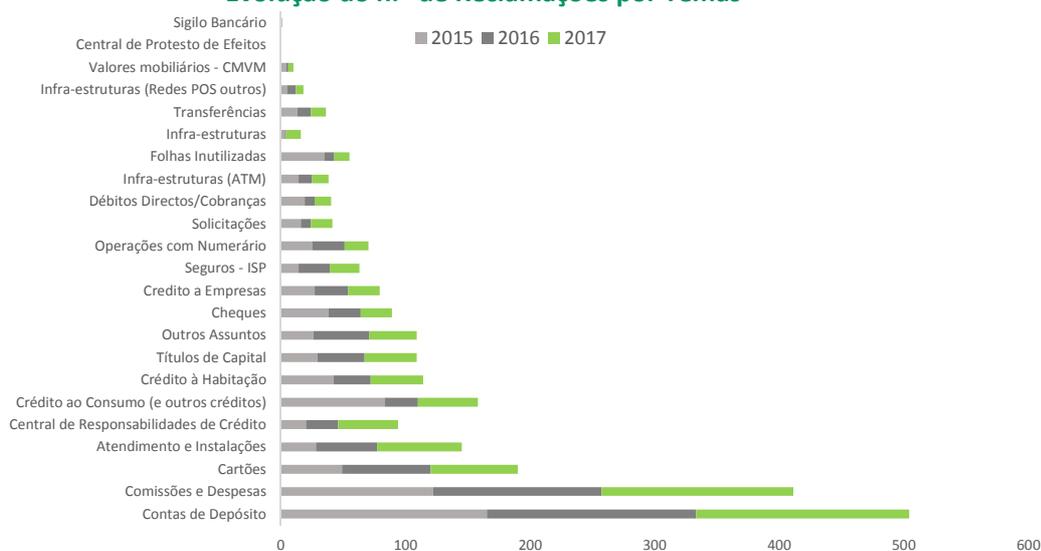
No que respeita à distribuição das reclamações por canal de entrada, o Gabinete do Provedor do Cliente continua a ser o canal com maior peso em 2017, seguido da Linha Directa, com 30% e 24%, respectivamente. Embora o peso de cada canal seja semelhante ao ano anterior, registou-se um aumento de 5 p.p. nas reclamações provenientes do Banco de Portugal.

### Evolução da origem das Reclamações

Origem das Reclamações	2015	Peso	2016	Peso	2017	Peso
Gabinete Provedor do Cliente	225	29%	254	34%	258	30%
Linha Directa/CCCAM	201	26%	197	26%	208	24%
Livro de Reclamações	167	21%	162	22%	191	22%
Banco de Portugal	128	16%	108	14%	161	19%
Outros	57	7%	25	3%	45	5%
<b>Total</b>	<b>778</b>	<b>100%</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>863</b>	<b>100%</b>

A análise à distribuição dos temas das reclamações evidencia que, em 2017, se mantém o padrão dos anos anteriores, verificando-se que “contas de depósito”, “comissões e despesas”, “cartões” e “atendimento e instalações” são os temas prioritários, com um peso agregado de 54% do total de reclamações recebidas. Individualmente estas 4 temáticas apresentam um peso de, respectivamente, 20%, 18%, e os dois últimos temas de 8%. Os maiores aumentos no número de reclamações recebidas em 2017 face a 2016 foram relacionadas com o crédito ao consumo, central de responsabilidades de crédito e atendimento e instalações.

### Evolução do n.º de Reclamações por Temas



## 2.4. RESPONSABILIDADE PARA COM AS COMUNIDADES LOCAIS

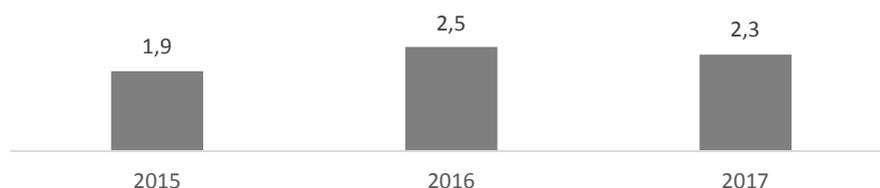
O modelo de cidadania do Crédito Agrícola caracteriza-se pela actuação cirúrgica de cada CCAM em resposta às principais problemáticas e desafios que cada comunidade local apresenta. Este modelo garante uma forma de intervenção diferenciada de formatos mais uniformizados, garantindo que o CA seja um agente 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.

A responsabilidade social do Crédito Agrícola 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 Crédito Agrícola, é identificada ainda uma 6.ª categoria, denominada “outras” que, em 2017, foi a segunda mais relevante em termos do número de instituições apoiadas e a mais relevante em termos do valor total investido. Relativamente às tipologias dos apoios concedidos estão segmentadas em donativo monetário e incluindo patrocínios, e/ou donativos em bens e equipamentos.

Indicador de Responsabilidade Social para com a Comunidade Local em 2017	
2,3	Milhões de euros investidos na comunidade em acções de responsabilidade social
2.883	Instituições apoiadas
16%	Peso do valor total do investimento na área cultural
5	Número de fundações em funcionamento como instituição veículo dos apoios à comunidade

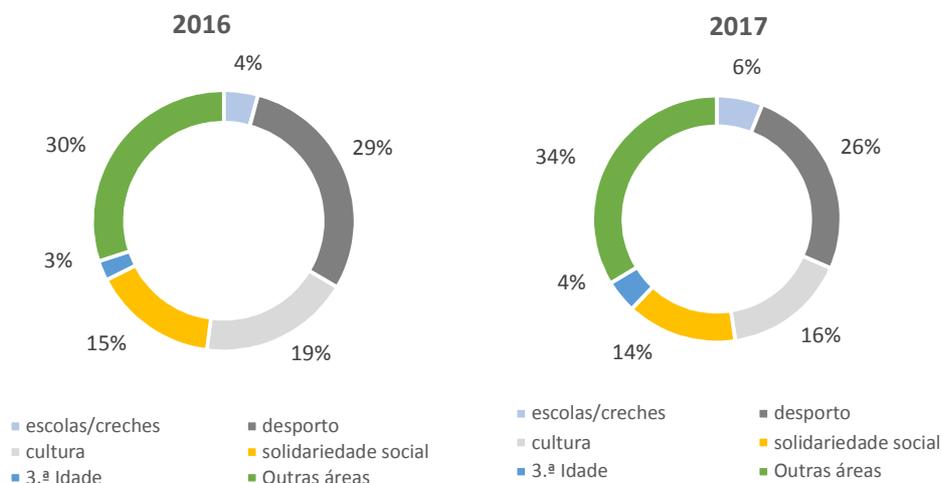
O investimento em responsabilidade social em 2017 foi de 2,3 milhões de euros, descendo cerca de 8% em comparação com 2016. Neste valor estão contemplados donativos e patrocínios realizados.

### Investimento em responsabilidade social em 2015, 2016 e 2017 (milhões de euros)



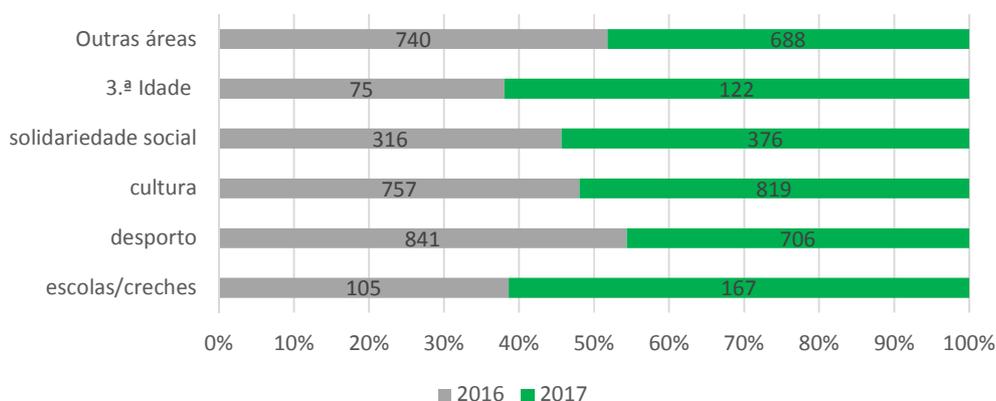
A distribuição do investimento em responsabilidade social do Crédito Agrícola em 2017 continua similar ao período homólogo, tendo havido um aumento da equidade na distribuição de fundos pelas diferentes áreas. Não menos importante é o peso da categoria “outras áreas”, que representa 34% do valor total do investimento social, por traduzir um investimento social em causas e necessidades específicas de cada localidade.

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



Em 2017 foram apoiadas um total de 2.883 instituições, mais 1% que em 2016. Verificou-se ainda uma maior dispersão nas instituições apoiadas (categoria “outras áreas”), traduzindo a matriz de apoio social do Crédito Agrícola, que pauta a sua actuação social por respostas às necessidades específicas de cada comunidade. Nas áreas de cidadania estratégicas, o maior aumento do número de instituições apoiadas verificou-se nas áreas de escolas e creches, e de instituições de apoio à terceira idade, com mais 59% e 63%, respectivamente.

### Número de instituições apoiadas em 2016 e 2017



Uma componente adicional dos apoios concedidos em 2017 foi feita através de compra e doação de equipamentos para bombeiros, hospitais, ente outras instituições. A maior fatia destas contribuições foi, neste ano, para os bombeiros, valorizada em mais de 200 mil euros.

## **Milhares de Clientes do Crédito Agrícola**

### **Ajudam vítimas dos incêndios**

Milhares de portugueses associaram-se à Campanha de Solidariedade CA, criada para apoiar as vítimas dos incêndios em Pedrogão Grande, Figueiró dos Vinhos e Castanheira de Pêra. Os fundos angariados, no valor de 218 mil euros, pelos Clientes do CA, contribuíram para recuperar parte das perdas materiais sofridas por famílias e empresas daquelas localidades.

O Crédito Agrícola entregou os donativos recolhidos pela Conta Solidária CA à União das Misericórdias Portuguesas, cujo apoio directo às vítimas tem sido reconhecido por todos, nomeadamente na reconstrução de habitações permanentes e na recuperação de empresas, tendo criado um grupo de trabalho para fazer um levantamento das necessidades prementes das populações afectadas pelos incêndios. Um trabalho que foi desenvolvido em conjunto com a Segurança Social, a Autoridade Nacional de Protecção Civil e as Câmaras Municipais e Misericórdias de Pedrogão Grande, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Sertã e Penela. Com esta acção o Crédito Agrícola assumiu uma posição activa no desenvolvimento e bem-estar social dos portugueses tendo, para tal, contado com o espírito solidário dos seus Associados, Clientes e Colaboradores.

### **2.4.1. Apoio à cultura**

O Grupo Crédito Agrícola apoia manifestações culturais em diversas áreas artísticas. Das iniciativas culturais apoiadas em 2017 salientamos as seguintes:

- Apoio dado pelo CA Cantanhede e Mira à realização de concertos em diversas localidades no âmbito da comemoração do Centenário da Morte do compositor e músico António de Lima Fragoso (natural da Pocariça, aldeia do Concelho de Cantanhede).
- Apoio à Jobra - Conservatório de Música da Branca, pelo CA Albergaria e Sever.
- Apoio à Expofacic - Exposição/Feira Agrícola, Comercial e Industrial de Cantanhede, evento que reuniu mais de 300 mil participantes e que contou, na sua programação cultural, com a oferta de diversos espectáculos, com nomes emblemáticos da música nacional e internacional.
- A Fundação do CA Vale do Távora apoiou a celebração do Dia Mundial do Teatro, permitindo a exibição da peça “O Rei que comia histórias”, vista por crianças do 1º Ciclo do Agrupamento Escolar da região. O espectáculo teve como principal finalidade alertar as crianças para a importância da leitura e do conhecimento que daí resulta.
- O CA Norte Alentejano voltou a patrocinar, em 2017, o Festival do Crato, evento cultural de referência desta região.
- Apoio à realização do documentário “Nazaré, Uma Onda Para a História”. Integrado no âmbito do SAL – Surf at Lisbon Film Festival, o filme aborda várias temáticas sobre o Surf da Nazaré.

### **2.4.2. Educação**

O Crédito Agrícola 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 promovido para todo o Grupo Crédito Agrícola foram premiados 120 alunos, do 7.º ao 12.º, pelos resultados escolares alcançados no ano lectivo de 2016/2017. Esta iniciativa atribuiu 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. Com esta iniciativa o Crédito Agrícola incentiva e valoriza o empenho escolar dos jovens premiando, por um lado, a cultura de mérito, e, por outro lado, hábitos de poupança junto dos jovens.
- Prémios de Mérito Escolar - foram atribuídos cerca de 11.740 euros em donativos a 44 alunos das Escolas de Beja e Mértola.
- Apoio a uma iniciativa conjunta, com o Município de Ovar - "Mais e Melhores Leitores", com a atribuição de prémios monetários a estudantes entre o 1º e o 9º Ano pelo CA Beira Centro.
- O CA Baixo Mondego premiou os melhores alunos, filhos dos elementos da Corporação da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários da Figueira da Foz.
- No âmbito do protocolo de colaboração entre o CA Coimbra e a Fundação para Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional (ADFP) decorreu mais uma cerimónia de entrega dos prémios 'Mentes Brilhantes'. Com esta iniciativa esta CCAM pretende facilitar à comunidade escolar o acesso a programas de estudos avançados, incentivando e premiando o desenvolvimento de talentos especiais
- O CA Alto Douro iniciou, em 2017, uma parceria com uma docente universitária, autora de livros infantis, para a promoção do gosto pela leitura e pela escrita junto de crianças do 1º ciclo do Ensino Básico. O projecto, designado "Cozinha (com) as tuas palavras", inspirado no programa televisivo *Masterchef Junior*, consiste num concurso cujos destinatários são crianças do 3º e 4º anos do Ensino Básico dos Agrupamentos de Escolas de Bragança, Alijó, Vinhais e Sabrosa. Em 2017 a iniciativa abrangeu um total de cerca de 850 alunos de 6 Agrupamentos de Escolas.
- A Fundação do CA Vale do Távora e Douro atribuiu bolsas de estudo aos jovens carenciados dos concelhos da sua área de acção e premiou ainda o esforço e o bom desempenho escolar dos candidatos que obtiveram resultados excepcionais, mediante a atribuição de bolsas de mérito.

## **EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

### **RENOVAÇÃO DO CLUBE DO CRISTAS**

O Clube do Cristas é uma comunidade infanto/juvenil com diversas actividades lúdicas e pedagógicas, que pretende inculcar nas crianças hábitos de poupança. Em 2017 foi lançada a aplicação deste Clube, disponível para tablet e smartphone, nas versões Android. O Clube apresenta ainda novas funcionalidades: novos jogos, uma agenda cultural e um Banco virtual CA Júnior com a criação de uma poupança virtual.

### **CA EM AULA ABERTA, NO ISCTE**

#### **SOBRE ÉTICA E SUSTENTABILIDADE NA BANCA**

O CA tem um modelo de governança assente num compromisso ético que vincula o Banco em todos os níveis da sua esfera de competências, a começar pelo topo. Esta foi uma das ideias-chave na intervenção do presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central, Licínio Pina, orador convidado na Aula Aberta sobre Ética e Sustentabilidade na Banca, uma iniciativa do ISCTE – Business School.

### **CA DE ALCOBAÇA RECEBE VISITA DE ESTUDO**

O CA de Alcobaça recebeu a visita de um grupo de crianças do Centro de Assistência Paroquial de Pataias. Esta visita foi projectada no âmbito do tema "Profissões" que o Centro desenvolveu durante o ano de 2017.

### **CA DE SALVATERRA DE MAGOS PROMOVE EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

O CA recebeu um grupo de 24 crianças, com idades entre os 4 e os 5 anos, para uma aula de educação financeira. E foi justamente a Agência de Foros de Salvaterra, do CA de Salvaterra de Magos, o cenário da visita de estudo. Uma visita muito divertida, com o filme "O Cristas" a animar o encontro, mascote que depois seguiu para casa dos pequenos ilustres visitantes, sob a forma de mealheiro, num claro incentivo à poupança.

### CA APOIA LITERACIA DIGITAL

O Grupo Crédito Agrícola associou-se ao Movimento pela Utilização Digital Activa, o MUDA. Uma iniciativa que tem como objectivo fomentar a “educação digital” dos portugueses, contribuindo assim para uma sociedade mais evoluída, inclusiva e participativa, criando desta forma uma economia mais forte e competitiva.

A par das várias plataformas de informação já desenvolvidas, o MUDA promove igualmente uma digressão pelos 18 distritos de Portugal que permitirão uma primeira experiência na internet a muitas pessoas e a apresentação de meios sofisticados como a realidade virtual.

Está ainda a ser criada uma rede de espaços constituída pelas muitas lojas e balcões dos parceiros MUDA, onde os cidadãos poderão também desenvolver os seus conhecimentos e ser desafiados para avançar na literacia digital.

### 2.4.3. Desporto

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

Em 2017 manteve a sua política de continuidade de patrocínios nas seguintes áreas: motociclismo – todo-o-terreno, automobilismo – rali, surf, bodyboard, ciclismo em várias classes, entre outros.

Principais atletas/eventos/modalidades desportivas apoiadas	
Motociclismo	Mário Patrão
Automobilismo	Paulo Ramalho, Rui Ramalho e Rafael Lobato
Ciclismo	35.ª Volta ao Alentejo em Bicicleta, Alcobça Clube de Ciclismo
Surf e Bodyboard	Teresa Almeida, Kathleen Barrigão, Crédito Agrícola Júnior Cup
Outras modalidades apoiadas	Triatlo, Kart, Atletismo

### 2.4.4. Solidariedade Social

O apoio do Crédito Agrícola a iniciativas e instituições de solidariedade social é evidenciado, em 2017, pelos seguintes apoios:

- Aquisição de uma viatura para transporte de doentes pelo CA Douro e Coa.
- Para além do donativo através da conta CA Solidária, diversas CCAM realizaram doações às vítimas dos incêndios do Verão de 2017. Foi o caso do CA Beira Centro, que doou €2.500,00 a cada um dos seguintes Municípios: Arganil, Góis, Tábua e Vila Nova de Poiares.
- No dia internacional da criança com cancro, os Colaboradores do CA Vale do Távora e Douro estiveram no Centro Hospitalar de Vila Real. Na companhia dos Doutores Palhaços, o Dr. Boavida e o Dr. Zundapp, os Colaboradores procuraram criar experiências e momentos de alegria às crianças ali hospitalizadas, minimizando o peso que o internamento tem nas suas vidas e na dos familiares.
- Em 2017 a CA Vida celebrou solidariamente o seu 19º aniversário realizando uma acção de recolha de sangue, em parceria com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação. Nesta acção de sensibilização interna, e sob o mote “Unidos pelo Sangue. Juntos pela Vida”, participaram mais de 50

Colaboradores das empresas do Grupo, CA Vida, CA Seguros e CA Gest que, voluntariamente, contribuíram para reforçar as reservas de sangue em Portugal.

- A FENACAM entregou em 2017 ao Instituto Camões 5.481 kits escolares e 917 sacos-mochila, entre outros produtos direccionados a crianças (donativos FENACAM + 70 Caixas Agrícolas, no valor total de 6.852,83 euros), numa campanha direccionada para a sensibilização da importância da educação escolar e para a promoção da língua portuguesa em escolas de Cabo Verde.
- A CA Vida organizou, uma vez mais, em 2017, uma acção de beneficência que teve como objectivo melhorar o dia-a-dia de crianças/jovens carenciadas e suas famílias que diariamente são apoiadas por um centro comunitário. A iniciativa consistiu na doação de produtos através de uma recolha de alimentos, brinquedos e livros junto dos Colaboradores.
- O Escritório de Representação do Crédito Agrícola em Genebra apoiou a realização da Viagem Solidária Vernier-Tondela em Bicicleta, integrada no projecto “Chaîne de l’Espoir”. Com início a 25 de Maio e chegada a 4 de Junho, seis membros da Associação “Amis Cyclistes de Vernier” percorreram de bicicleta os 1.800 km que separam Vernier (Suíça) de Tondela (Portugal), tendo como principal objectivo a angariação de donativos para a “Vários - Cooperativa de Solidariedade Social”. A verba apurada, no valor total de 27 mil euros, foi entregue pelo CA à Associação “Vários” na etapa final desta viagem solidária.
- A Fundação do CA Vale do Távora e Douro esteve, a 19 de Julho, na Agência de Armamar, para proceder à entrega de um computador a um jovem com um grave problema de visão. O jovem só consegue estudar quando apoiado por um computador com ecrã de alta resolução e tendo instalada uma aplicação informática que funciona como lupa electrónica. O equipamento que o jovem vinha utilizando encontrava-se bastante lento e desactualizado, o que inevitavelmente estava a dificultar os seus estudos.
- A mesma Fundação atribuiu ainda, mensalmente, fruta aos alunos do 1.º ciclo do Agrupamento de Escolas parceiras de Aguiar da Beira, Penedono, Armamar, Tabuaço e Trancoso, no âmbito de um projecto que pretende melhorar a educação alimentar e suprir algumas carências alimentares sentidas naquela população escolar. Este projecto veio reforçar a missão do PERA – Programa Escolar de Reforço Alimentar, sob a tutela do Ministério da Educação e da Ciência, que procura garantir que as crianças tenham acesso a uma primeira refeição do dia, e ainda sensibilizar os alunos e as suas famílias para a importância do pequeno-almoço tomado em casa e benefícios da alimentação saudável.

## 2.4.5. Impacto sobre o desenvolvimento local

### Empregabilidade Local

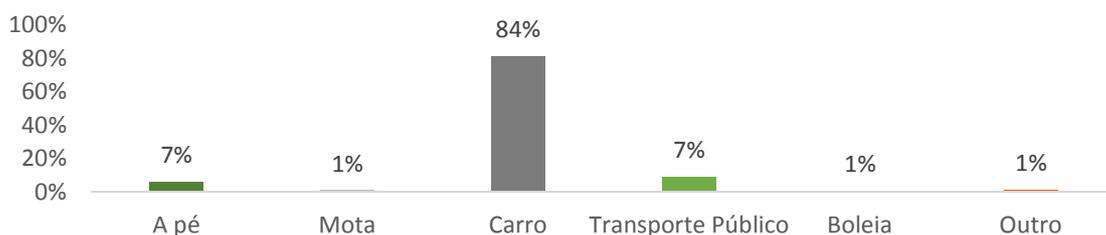
Um dos impactos do modelo organizacional do Crédito Agrícola é a criação de emprego directo, sobretudo no interior e em zonas rurais do país. Em 2017, 40,4% dos Colaboradores<sup>6</sup> das CCAM percorreu menos de 10 Km no trajecto trabalho-casa-trabalho, o que evidencia a forte componente de trabalho local. A redução registada face a 2016 resulta da melhoria do método de recolha de informação para o ano de 2017, onde cada Colaborador foi responsável pelo preenchimento de um questionário específico sobre a sua mobilidade. Assim, e face a 2016, verifica-se que em 2017 se registou uma quebra de tendência na série temporal dos dois gráficos seguintes, especialmente visível nas categorias extremas.

**Distância casa-trabalho-casa percorrida pelos Colaboradores das CCAM: 2015-2017**



O inquérito de mobilidade permitiu ainda aferir o mix de meio de transporte utilizado pelos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola: 84% dos Colaboradores fazem o seu percurso casa-trabalho de carro, 7% de transportes públicos e 7% realiza o percurso a pé<sup>7</sup>.

**Meio de transporte utilizado pelos Colaboradores do Grupo CA em 2017**

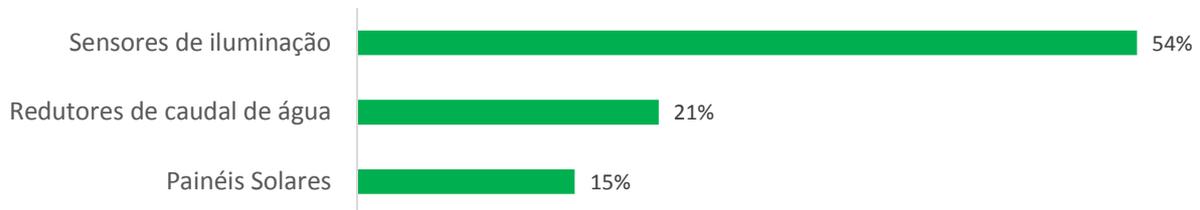


<sup>6</sup> Resultados extrapolados com base numa amostra de 2404 Colaboradores das CCAM. A quebra de tendência deve-se à alteração da metodologia que em anos anteriores era baseada em respostas das CCAM e que em 2017 passou a considerar respostas individuais dos Colaboradores do Crédito Agrícola.

<sup>7</sup> Estes indicadores foram calculados com base numa extrapolação a partir de uma amostra de 3035 respostas do inquérito de mobilidade

Os menores impactos ambientais decorrentes de uma política de empregabilidade local têm sido acompanhados pela adopção de soluções e tecnologias amigas do ambiente no parque de edificado do Grupo Crédito Agrícola, destacando-se as que são geradoras de consumos mais eficientes.

### Boas Práticas Ambientais no parque do edificado do Grupo CA<sup>8</sup>



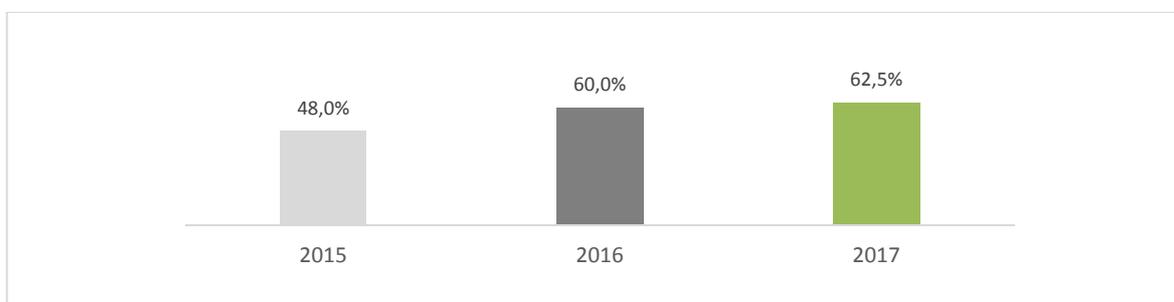
### Compras Locais

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, com o bem-estar da comunidade de cada região.

Em 2017, 62,5% da aquisição de serviços pelas diferentes entidades do Crédito Agrícola foi feita localmente (ou seja, no mesmo concelho da entidade adquirente), estando excluídos deste número os fornecedores de electricidade, água e gás.

### Peso das compras de serviços a fornecedores locais do Grupo Crédito Agrícola:

% do total de compra de serviços exceptuando água, electricidade e gás; 2015-2017<sup>9</sup>



Considerando apenas as compras de serviços a fornecedores locais realizadas pelas CCAM<sup>10</sup>, estas assumem um peso de 23% em comparação com 24% do ano anterior.

<sup>8</sup> Referente a 99% das entidades do Grupo Crédito Agrícola que compõem o âmbito deste relatório

<sup>9</sup> Dada a baixa taxa de resposta obtida em 2016 e 2017 na recolha de informação para cálculo deste indicador, o valor apurado é uma extrapolação feita com base numa amostra de 42 entidades (39 CCAM e 3 empresas participadas) cujo total de aquisições correspondem a mais de 70% do valor global das compras efectuadas em 2017. O indicador contempla apenas as CCAM e Empresas Participadas com respostas dadas em 2016 e 2017. Encontram-se excluídas deste valor a FENACAM e as CCAM com elevadas disparidades de valores entre 2016 e 2017.

<sup>10</sup> O número de CCAM com informação recolhida relativa a aquisição de serviços em 2017 foi de 57 e em 2016 foi de 54; O número de CCAM com informação em ambos os períodos e sem alterações extremas no método de recolha de informação foi de 39.

## 2.5. GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Em 2017 foi definido um modelo de processos orientado à prestação de serviços ao Grupo CA, assente na harmonização dos modelos e políticas que suportam a estratégia de recursos humanos do Grupo, a lançar em 2018. Foi ainda implementada uma nova versão do Portal Corporativo, mais colaborativo, mais inclusivo (pensado e implementado para todos os colaboradores do Grupo), mais orientado à função (eficiência), e mais alinhado com a imagem do Grupo. Em complemento, foi desenvolvida uma *newsletter* digital, com edição mensal, denominada “CA Entre Nós”, para fomentar a cultura de Grupo entre todos os colaboradores e dirigentes do Grupo.

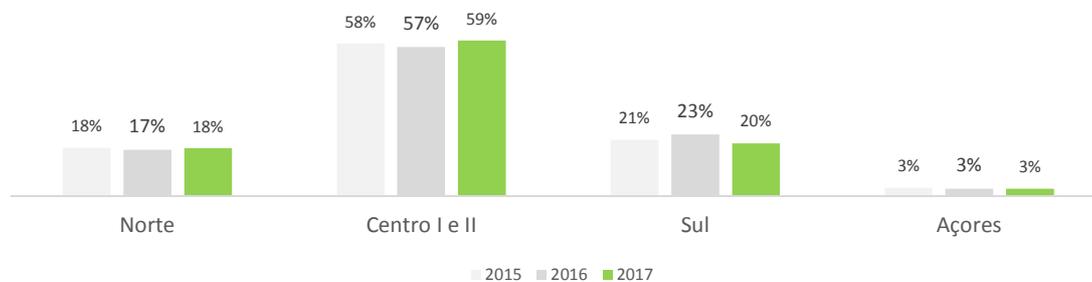
### 2.5.1. Equipa Grupo CA

Em 2017 a equipa de Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola apresentou uma distribuição análoga aos anos anteriores entre as diferentes empresas do Grupo, quer relativamente ao número de Colaboradores por empresa, quer em matéria de distribuição geográfica.

#### Distribuição dos Colaboradores pelas diversas entidades do Grupo

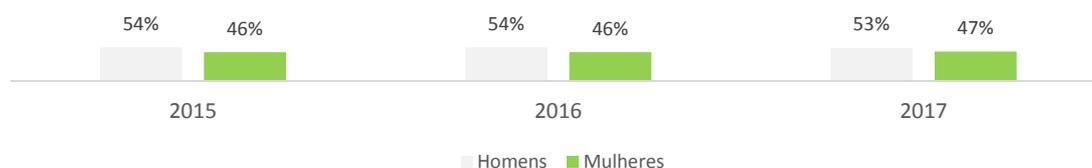


#### Distribuição geográfica dos Colaboradores



A caracterização da equipa por tipo de contrato de trabalho, assim como a relação entre o peso de Colaboradores masculinos e femininos mantém-se homóloga a 2016, embora se verifique um aumento de 1 p.p. nas mulheres.

#### Distribuição equipa por género

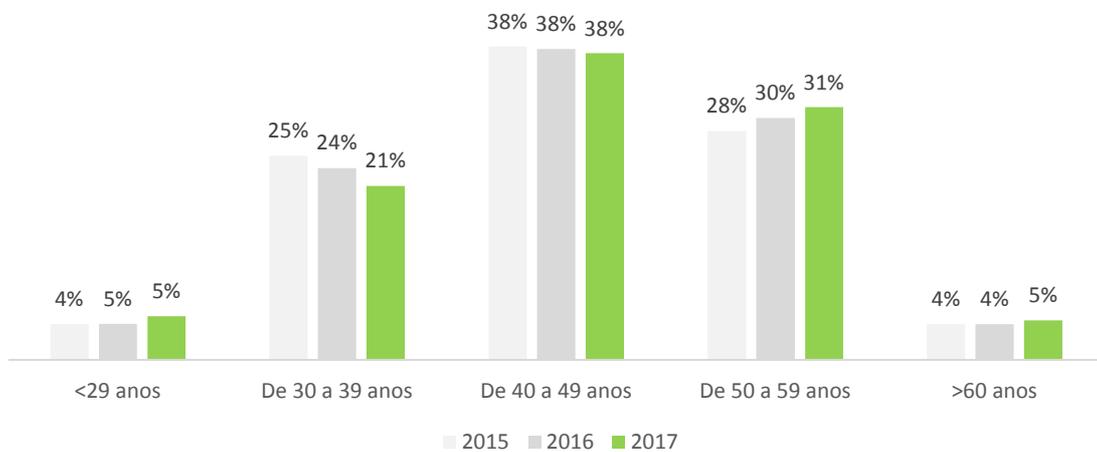


### Caracterização do efectivo por tipo de contrato de trabalho



A caracterização da equipa por faixa etária mantém também uma distribuição semelhante aos anos anteriores, verificando-se uma descida de 3 p.p. na faixa etária dos 30 aos 39 anos.

### Caracterização do efectivo por faixa etária



O Grupo Crédito Agrícola revela uma forte capacidade de retenção dos seus Colaboradores, expressa na antiguidade da equipa: 66% dos Colaboradores estão no Grupo há mais de 15 anos. Relativamente à distribuição funcional, 71% dos Colaboradores estão integrados na categoria profissionais altamente qualificados e qualificados”, mais 4 p.p. que em 2016. Os quadros intermédios conheceram uma redução de 3 p.p.

### Caracterização do efectivo por antiguidade

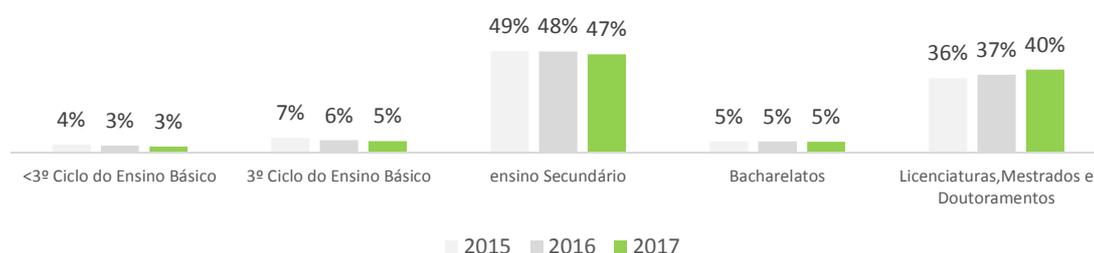


### Caracterização do efectivo por distribuição funcional



Relativamente às habilitações académicas 47% tem o ensino secundário e 40% possui um grau académico do ensino superior.

### Caracterização do efectivo por habilitações literárias

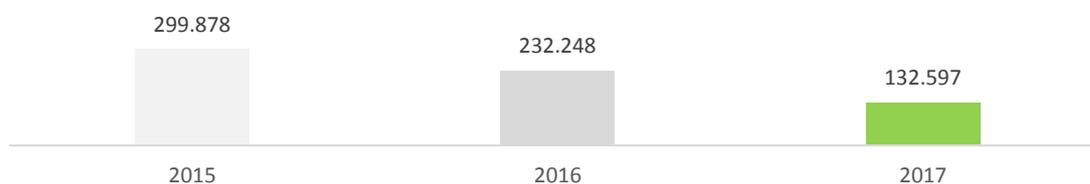


## 2.5.2. Formação

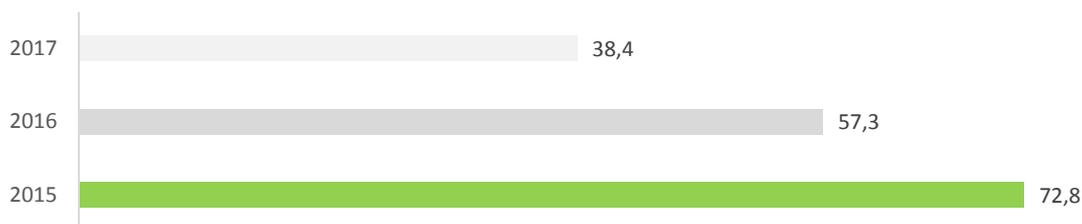
Num contexto em que o autodesenvolvimento assume uma importância fulcral nas instituições que, cada vez mais, se vêem confrontadas com o acelerar da desactualização da informação e do conhecimento, foi desenvolvida uma plataforma de *e-learning* para o Grupo CA que permite a execução de acções de formação simultâneas e envolvendo grupos de formandos diferentes, incluindo a componente de aferição de conhecimentos. O processo formativo e de aprendizagem torna-se, assim, mais flexível e rápido para o colaborador e para a instituição. Neste contexto, é de esperar que o ano de 2018 seja enriquecido com acções de formação à distância e em contexto de mobilidade.

Em 2017 foram ministradas um total de 132.597 horas de formação, menos 43% que em 2016. O número de horas de formação por Colaborador diminuiu 33%, para um total de 38,4 horas.

### Número de horas de formação



### Média de horas de formação por Colaborador



O número de participantes registou, em 2017, um aumento em formação presencial de 29,4%, e uma diminuição na formação *e-learning*, em 12,5%. O número de horas de formação presencial aumentou em 23,8%, tendo diminuído substancialmente no registo de *e-learning*, em 81,4%.

NÚMERO DE PARTICIPANTES (1)	2017	2016	VAR. %'17/'16
Presencial	7.710	5.959	<b>29,4%</b>
E-learning	3.192	3.647	<b>-12,5%</b>
<b>NÚMERO DE HORAS</b>			
Presencial	105.145	84.898	<b>23,8%</b>
E-learning	27.452	147.350	<b>-81,4%</b>

(1) O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações

### 2.5.3. Promoções e Benefícios

Em 2017 registaram-se 495 promoções, menos 14% que no ano anterior. As promoções dadas a mulheres tiveram um peso de 48% face a 52% das promoções efectuadas a homens. 48% das promoções realizadas em 2017 foram por mérito, e 46% por antiguidade.

Promoções		Quadros superiores	Quadros Médios	Quadros Intermédios	Profissionais altamente qualificados	Profissionais semiqualficados	Profissionais não qualificados	Total Ano 2017	Total Ano 2016	Total Ano 2015
Obrigatórias	Homens	0	0	13	89	3	3	108	124	149
	Mulheres	0	0	4	112	1	5	122	169	122
	Total	0	0	17	201	4	8	230	293	271
Por mérito	Homens	8	2	27	95	7	0	139	143	135
	Mulheres	2	0	15	81	3	0	101	120	134
	Total	10	2	42	176	10	0	240	263	269
Outras	Homens	0	1	4	6	1	0	12	11	10
	Mulheres	0	0	1	9	0	3	13	7	9
	Total	0	1	5	15	1	3	25	18	19
Total	Homens	8	3	44	190	11	3	259	278	294
	Mulheres	2	0	20	202	4	8	236	296	265
	Total	10	3	64	392	15	11	495	574	559

## Benefícios

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

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

### Saúde, formação e família

Em 2017, o Grupo Crédito Agrícola participou diversos cursos à distância, licenciaturas, pós-graduações e mestrados num montante total de 1.180 mil euros. Do total deste investimento o Fundo de Formação participou 821 mil euros, dos quais 108 mil euros permitiram a frequência de 91 formandos do curso superior de gestão bancária ministrado pelo IFB.

### Crédito

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

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

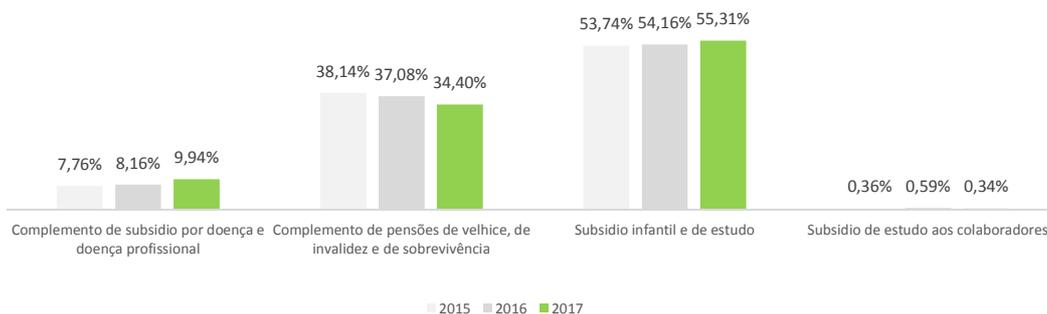
Do crédito concedido aos Colaboradores em 2017, 67% foi crédito à habitação, e 33% crédito individual e adiantamentos, tendo o crédito à habitação aumentado o peso em relação a 2016, e o crédito individual diminuído em 2017 face ao ano anterior.



### Protecção Social

Dos encargos de protecção social directamente suportados pela empresa, o subsídio infantil e de estudo assume um peso de 55% em valor investido. O segundo maior investimento é alocado ao complemento de pensões de velhice, invalidez e sobrevivência, tendo assumido um peso de 34% dos encargos em 2017.

## 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 Credito 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.

O Centro de Cultura e Desporto do CA 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: Atletismo, Ciclismo, Passeios pedestres, Golfe, Bilhar, Motard, Pesca desportiva e Triatlo;
- 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 Grupo Crédito Agrícola;
- 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 duas acções de Solidariedade Social promovida pelo Núcleo de Motards do CCDCAM, a primeira dirigida aos Apicultores de várias zonas abrangidas pelos incêndios, com o donativo de meia tonelada de alimento para abelhas, em colaboração com a CCAM da Serra da Estrela, Município de Seia e o piloto Mário Patrão.

A segunda acção solidária realizou-se juntos das crianças internadas no Hospital de Estefânia em Lisboa, numa oferta presencial de brinquedos a cada uma delas, oferta de um televisor e 3 computadores. Esta acção contou com os donativos dos Membros do Núcleo Motard, Centro de Cultura e Desporto, colegas, familiares e da CA Serviços.

#### 2.5.4. Encontros Anuais

É ainda promovida a realização de encontros de Colaboradores, tendo em vista, entre outros, o convívio, a proximidade, a partilha de experiências e a coesão, envolvendo ou não as suas famílias. É de destacar neste âmbito, a festa de Natal.

Em 2017 o Encontro Nacional do Crédito Agrícola, teve como cenário o Centro Multiusos de Lamego, numa organização do CA da Beira Douro. Contou com a presença de cerca de 1.200 pessoas. Para além de actividades de team building, o evento integrou um almoço com animação musical, com a presença de Pedro Abrunhosa e da banda Comité Caviar.

O DIA DO CA, instituído em 2017, é celebrado anualmente a 1 de Março. A justificação está no Decreto com força de Lei, de 1 de Março de 1911, constitutivo do Crédito Agrícola e que então estabeleceu as bases do Regime Jurídico das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

Neste primeiro ano de celebração da data, o DIA DO CA foi criativamente assinalado pelas CCAM, com a implementação de diversas acções em todo o território nacional.

No âmbito do concurso publicitário “Dia do CA”, o Crédito Agrícola sorteou um automóvel da marca Renault Zoe, uma viatura eléctrica. José João Barbosa Pereira, residente na freguesia de Bico – Paredes de Coura, Cliente do CA do Noroeste, foi o vencedor, sendo que além da viatura teve ainda a oferta do aluguer da bateria pelo período de dois anos.

#### 2.5.5. Absentismo e acidentes de trabalho

Em 2017 o absentismo conheceu um aumento de 3% face a 2016, tendo um peso mais elevado nas mulheres do que nos homens. O maior peso foi o absentismo por doença, representando 51% das ausências em 2017.

Ausências em hora / Género	
Homens	42%
Mulheres	58%

Os maiores crescimentos em número de horas verificaram-se na ausência por outras causas e por doença, mais elevados em 11% e 10% em 2017 face ao ano anterior.

Ausência ao trabalho / Ano / N.º de horas	2017	2016	2015
Por doença	133341	121560	110562
Por maternidade / paternidade	40925	44621	48408
Por outras causas	44388	39822	33017
Por assistência inadiável	30448	34437	27541
Por acidente de trabalho	9229	8917	8972
Por suspensões disciplinares	2928	3408	2233
Total de ausências	261259	252765	230733

## Acidentes de trabalho

Os acidentes de trabalho em 2017 tiveram um peso de 4% no absentismo. Verificou-se um aumento de 3% em número de horas de ausência de trabalho por acidentes de trabalho, num total de 117 acidentes de trabalho em 2017.

Acidentes de trabalho		Período da baixa		
		1 a 3 dias	4 a 30 dias	Mais de 30 dias
N.º total de acidentes	117	75	24	18
N.º de dias perdidos com baixa	73	31	24	18

N.º de casos de incapacidade permanente declarados no ano	6
N.º de casos de incapacidade permanente absoluta	2
N.º de casos de incapacidade permanente parcial	4

### 2.5.6. Colaboradores sindicalizados

A 31 de Dezembro de 2017 os colaboradores sindicalizados do SICAM, excepto CCAM Açores, apresentavam a seguinte distribuição pelos sindicatos referidos na tabela:

Sindicato	N.º de colaboradores
SBSI	1203
SBN	350
SBC	402
SNQTB	1083
SIB	418
Não sindicalizados	55

## 2.6. ESTRUTURA E MODELO DE GOVERNO DE UM BANCO COOPERATIVO

### 2.6.1. Estrutura do mecanismo jurídico

O Grupo 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.

O Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) é o conjunto formado pela Caixa Central e pelas Caixas Agrícolas suas associadas. A Caixa Central é a “cabeça do Grupo”, actuando como organismo central, que coordena e representa o Grupo, 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 risco de crédito, 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.

Em complemento, o Grupo dispõe, através do Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM), de um reforço do mecanismo de suporte através da possibilidade da utilização de parte do montante deste fundo para garantir a solidez e sustentabilidade do SICAM.

## 2.6.2. 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 Contratos 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 titular de depósito 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 2017, o FGCAM apresenta um valor de recursos próprios de 347,8 milhões de euros, dos quais 199,9 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,



## Órgãos Sociais da Caixa Central

A Caixa Central, atendendo a que é uma 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 ou seja, 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 81 Caixas Agrícolas que designam pessoas singulares que exercem 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.

De acordo com a recente revisão estatutária, o Conselho de Administração Executivo é eleito em Assembleia Geral, sendo integrado por pessoas singulares, Associados ou não das Caixas Agrícolas e com ou sem ligação ao Grupo Crédito Agrícola.

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL	CONSELHO GERAL E SUPERVISÃO	CONSELHO CONSULTIVO	REVISOR OFICIAL DE CONTAS	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO
Presidente Nuno Carlos Ferreira Carrilho CCAM Terras de Viriato	Presidente Carlos Alberto Courelas CCAM Pombal	Presidente Hélio José de Lemos Rosa CCAM Alenquer	PricewaterhouseCoopers & Associados – SROC, Lda representada por: Aurélio Adriano Rangel Amado	Presidente Licínio Manuel Prata Pina
Vice-Presidente José Cândido Ferreira dos Cantos CCAM Ferreira do Alentejo	Francisco Amâncio Ollveira Macedo* CCAM Açores	José Luís Tirapicos Nunes CCAM Alentejo Central		Vogal Renato Manuel Ferreira Feitor
Secretário Carlos Alberto Samora Bitoque Vargas Mogo CCAM São Bartolomeu de Messines e São Marcos da Serra	Alcino Pinto dos Santos Sanfins CCAM Alto Douro	José Lopes Gonçalves Barbosa CCAM Alto Cávado e Basto		Vogal José Fernando Maia Alexandre
	António João Mota Cachulo da Trindade CCAM Baixo Mondego	Normando António Gil Xarepe CCAM Extremoz, Monforte e Arronches		Vogal Ana Paula Raposo Ramos Freitas
	Afonso de Sousa Marto CCAM Batalha	António Germano Fernandes de Sá e Abreu CCAM Médio Ave		Vogal Sérgio Manuel Raposo Frade
	Orlando José Matos Felcíssimo CCAM Aljustrel e Almodôvar	João Nascimento Canas Guerra CCAM Nordeste Alentejano		
	José Gonçalves Correia da Silva CCAM Noroeste	António Francisco Coelho Pinheiro CCAM Paredes		
	Artur Teixeira de Faria CCAM Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega	José Manuel Guerreiro Estiveira Gonçalves CCAM Silves		
	Magda Cristina Batista Antunes Santolini CCAM Zona do Pinhal	Francisco Eduardo das Neves Rebelo CCAM Vale do Távora e Douro		
		Adriano Augusto Diêgues <i>Por inerência, nos termos do nº2 do artigo 35º dos estatutos da Caixa Central.</i>		

(\*) Falecimento em 16.09.2017. Substituído em 20.11.2017 por António Manuel Melo Gomes de Sousa, igualmente nomeado pela Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, C.R.L.

### Fóruns executivos e não executivos do Grupo

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.

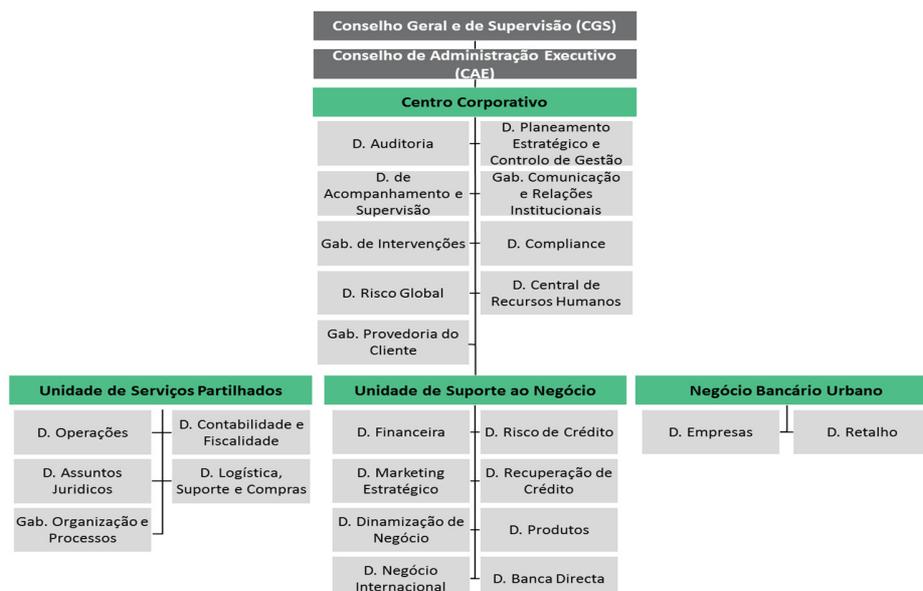
Fóruns Executivos do Grupo	Fóruns Não Executivos (não exaustivo)
Assembleia Geral do Grupo CA	Conselho Estratégico
Comité de Gestão de Programa (PMO)	Comité Comercial e de Marketing
Comité de Activos, Passivos e Capital (ALCCO)	Comité de Recuperação de Crédito
Comité de Negócio e Tecnologia de Informação (SI/TI)	Comité de Gestão de Risco
Conselho de Crédito	Comité de Custos e Eficiência
Conselho de Recuperação de Crédito	Comité de Recursos Humanos
Comité de Acompanhamento e Supervisão	Comité de SI/TI
Conselho Administração Executivo	Comité de Gestão de Continuidade Negócio
	Comité Controlo Interno
	Comissão Técnica de Auditoria

### Organograma funcional da Caixa Central

O organograma da Caixa Central, resultante do processo de reorganização interna e em linha com a visão estabelecida no Programa de Transformação do Grupo Crédito Agrícola, traduz as suas 4 funções essenciais:

- Centro Corporativo (incluindo as funções de planeamento, acompanhamento, controlo e gestão de riscos, fiscalização e supervisão do SICAM e quando necessário de intervenção na gestão das Caixas Associadas em situações de desequilíbrios);
- Unidade de Serviços Partilhados (que, numa visão mais abrangente, integra a esfera de actuação das empresas CA Serviços, CA Informática e CA Imóveis);
- Unidade de Suporte ao Negócio (incluindo a gestão de tesouraria do SICAM); e,
- Negócio Bancário Urbano da Caixa Central (retalho/agências e *corporate*).

Reconhecendo a importância que a existência de um sistema de controlo interno adequado e eficaz assume, designadamente, para garantir um efectivo cumprimento das obrigações legais e regulamentares e demais deveres a que o Grupo Crédito Agrícola se encontra sujeito, as estruturas de *Compliance*, Gestão de Riscos e Auditoria têm vindo a assumir-se, cada vez mais, como funções de controlo de todo o Grupo.



Complementarmente, a estrutura de Acompanhamento e Supervisão cumpre as atribuições de controlar, fiscalizar, orientar e acompanhar (local e sistematicamente) as Caixas Associadas. Foi também realizada a fusão da antiga Direcção Recursos Humanos Operacionais (DRHO) e da antiga Direcção Estratégica de Recursos Humanos resultando na nova Direcção Central de Recursos Humanos (DCRH).

### 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

Em 2017 foi desenvolvido e lançado o Código de Ética e Conduta do Grupo CA, que consagra e agrega os valores de Grupo, aprofundando o compromisso perante Associados, Clientes, Reguladores e a Sociedade em geral, valorizando e reforçando a relação existente. O Código de Ética e Conduta exterioriza o compromisso assumido pelo Grupo Crédito Agrícola na defesa de uma cultura de integridade, responsabilidade, respeito e rigor, no relacionamento dos seus Órgãos Sociais e Colaboradores e nas demais relações com terceiros.

Das iniciativas corporativas de sustentabilidade implementadas destacamos ainda a subscrição, em finais de 2017, da Carta de Princípios do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial.

## 2.6.4. Funções de controlo interno do Grupo

### a. *Compliance e controlo interno*

A Função *Compliance*, enquanto parte integrante do Sistema de Controlo Interno, é responsável pela Gestão do Risco de *Compliance*, incluindo a Prevenção e Investigação da Fraude (IPF) e a Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBC/FT), e 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 assenta numa lógica corporativa em que a Caixa Central assume a liderança 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, a Direcção de *Compliance*.

Esta estrutura articula as tarefas que lhes estão cometidas, na perspectiva da gestão e controlo do risco de *Compliance* no Grupo e de coordenação do Sistema de Controlo Interno, com os interlocutores de *compliance* – *Compliance Monitors* – das Caixas Associadas 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.

### b. *Gestão de riscos*

A gestão de riscos visa desenvolver e apoiar, de modo global e integrado, a definição da estratégia e das políticas de gestão de risco e capital no 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.

As actividades desenvolvidas neste domínio enquadram a função enquanto órgão de controlo interno, consubstanciam uma articulação das matérias visadas com as diferentes unidades orgânicas especializadas, em particular, os riscos de crédito, liquidez, taxa de juro, mercado, operacional e reputacional e, ainda, visam promover a relação com as entidades reguladoras. Neste contexto, a gestão de riscos constitui um eixo de actuação prioritário para a Caixa Central e para o Grupo Crédito Agrícola, reconhecendo-se o seu impacto decisivo na criação de valor e traduzindo-se num importante factor de estabilidade.

A Caixa Central e o Grupo vêm desenvolvendo continuamente, em todas as áreas, um significativo número de iniciativas que compreendem uma forte articulação com a vertente tecnológica e exigem o desenvolvimento de competências internas e capacidades específicas, de modo a capacitar o Grupo 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 e solvabilidade. Em paralelo, constitui objectivo do Grupo continuar a desenvolver as condições necessárias para a afirmação de uma verdadeira cultura de risco assente em valores éticos e de elevado rigor profissional.

Na prossecução destes objectivos, a estratégia de negócio que vem sendo seguida aponta para o desenvolvimento equilibrado e sustentado do Grupo e atribui particular ênfase ao controlo do risco, definindo objectivos mensuráveis que se pretendem assumir, a par da rentabilidade que se deseja alcançar, subordinando esta a limitação dos riscos. A estratégia global de risco define objectivos relativos a qualidade, rentabilidade, alocação de fundos próprios e desenvolvimento da carteira de crédito, activos financeiros e títulos, sendo estes objectivos monitorizados regularmente como base de suporte para a revisão ou actualização da estratégia prosseguida.

De entre as actividades e iniciativas associadas à gestão de riscos mereceram particular destaque os trabalhos inerentes à implementação da IFRS 9 - Instrumentos Financeiros, as acções relacionadas com os reportes de natureza contabilística e prudencial no âmbito dos modelos de informação e que permitiram harmonizar e garantir a comparabilidade de informação sobre a situação patrimonial e de risco, o reforço da capacitação da função de gestão de riscos ao nível das Caixas Associadas, incluindo em particular a definição do governo interno, o desenvolvimento do regulamento que rege a função e a definição dos modelos de reporte com significativa evolução do ponto de vista aplicacional, a expansão em profundidade e abrangência dos modelos analíticos de *scoring* e de *rating*, incrementando a robustez na aferição do perfil de risco dos Clientes e das operações de crédito e a definição do modelo global de gestão do risco operacional do ponto de vista da sua estrutura conceptual, governo interno e objectivos.

### **c. Auditoria interna**

As normas legais e regulamentares aplicáveis e as linhas de orientação, recomendações e determinações emanadas por entidades de supervisão e legislativas, europeias e nacionais, em matéria de Governo Interno e Gestão e Controlo de Riscos, designadamente o Aviso 5/2008 e Carta-Circular 23/2011, ambos do Banco de Portugal, as orientações emanadas pela Autoridade Bancária Europeia – EBA (EBA/GL/2017/11 e EBA/GL/2012/6) e as orientações do Basel Committee on Banking Supervision constantes do documento designado por “The Internal Audit Function in Banks” (Junho 2012), conferem à função de Auditoria Interna da Caixa Central a responsabilidade de coordenar, controlar e monitorizar a actividade de auditoria desenvolvida nas Caixas Associadas.

Ao nível operacional, compete à Direcção de Auditoria da Caixa Central estabelecer os procedimentos, as metodologias de trabalho e os critérios de avaliação que suportam a actividade de auditoria das Caixas Associadas, mecanismos que asseguram a qualidade, a suficiência e a abrangência da função local e garantem que a actividade de auditoria desenvolvida pelas CCAM contribui de forma efectiva para o reforço e coerência do sistema de controlo interno do SICAM.

Na missão da função de Auditoria Interna da Caixa Central está igualmente consagrada a prestação de serviços de auditoria às Caixas Associadas. Ao longo de 2017 foram protocoladas 23 novas adesões ao serviço, passando para 46 o número de CCAM que subcontrataram a função de auditoria interna à Caixa Central. O nível de serviço materializou a realização de 927 missões de auditoria junto das Caixas Associadas.

Nas Caixas Associadas sem serviços de auditoria interna protocolados com a Caixa Central foi globalmente assegurada a execução do plano de actividades de auditoria interna proposto pela Caixa Central para 2017.

As actividades de auditoria desenvolvidas na Caixa Central respeitaram o plano de actividades de auditoria interna comum proposto às Caixas Associadas, bem como compreenderam um conjunto de exercícios específicos de carácter corporativo que decorrem do enquadramento regulamentar e operacional da Caixa Central. Em matéria de ferramentas de trabalho, sublinha-se a aquisição de uma nova plataforma informática que vai endereçar, numa visão integrada, as necessidades das funções de controlo.

#### ***d. Fiscalização, orientação e acompanhamento das Caixas Associadas***

A actividade das Caixas Associadas continua a ser exercida num quadro económico cada vez mais complexo, competitivo e de baixa rentabilidade, ao qual crescem maiores exigências regulamentares e de supervisão.

Em 1 de Junho de 2017, foi concretizada a cisão da antiga Direcção de Fiscalização, Orientação e Acompanhamento (DFOA) em duas estruturas: Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS) e Gabinete de Intervenções (GI), na sequência de decisão do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central, de 18 de Maio de 2017.

Em cumprimento do disposto nos artigos 75º e 76º do Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo (RJCAM), a Direcção de Acompanhamento e Supervisão tem como missão a supervisão prudencial e o acompanhamento da actuação das Caixas Associadas, incluindo as intervencionadas, no cumprimento das disposições legais, das normas prudenciais estabelecidas pelo Banco de Portugal e das orientações definidas pela Caixa Central, com vista a assegurar a sustentabilidade do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo e o cumprimento das normas prudenciais pelas Caixas Associadas, em concordância com as orientações estratégicas do Grupo Crédito Agrícola.

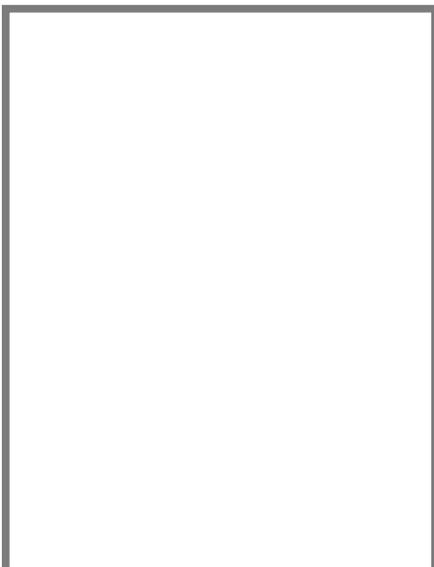
Em Outubro de 2017, foi aprovada a adopção de um Modelo Quantitativo de Acompanhamento das Caixas Associadas, o qual se baseia no comportamento de um conjunto de indicadores de risco, alinhados com os definidos no âmbito da Função de Gestão de Riscos para o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo. O comportamento destes indicadores permite o enquadramento das Caixas Associadas em diferentes patamares de risco, aos quais correspondem diferentes regimes / tipologias de supervisão, a adoptar por parte da Direcção de Acompanhamento e Supervisão.

Face ao enquadramento económico subjacente ao exercício da actividade das Caixas Associadas, constitui-se como objectivo desta Direcção a consolidação das condições económico-financeiras e organizativas, bem como a disponibilização de ferramentas que possibilitem às Caixas Associadas o cumprimento das exigências que se vão impondo ao sector financeiro, no que respeita à matéria prudencial e à competitividade, em que a Direcção de Acompanhamento e Supervisão surge como um agente promotor da mudança.

No quadro da nova regulamentação e alterações em matéria de supervisão, a que se deve associar a consolidação do Grupo Crédito Agrícola, visto como uma entidade sujeita a uma supervisão em base consolidada, com todas as exigências e responsabilidades daí decorrentes, nomeadamente para a Caixa Central, a Direcção de Acompanhamento e Supervisão tem um papel determinante como primeira linha de

actuação, tanto na óptica de supervisão como na óptica da promoção das orientações necessárias ao cumprimento dos objectivos estratégicos do Grupo.





	<b>03</b>
--	-----------

MATERIALIDADE E  
CUMPRIMENTO DE  
STANDARDS

## 3.1. TEMAS MATERIAIS, CUMPRIMENTO DE STANDARDS DE SUSTENTABILIDADE E REGULAÇÃO NÃO FINANCEIRA

### 3.1.1. Sobre o Relatório

O CA divulga anualmente o seu relatório de sustentabilidade. Este é o 9.º Relatório de Sustentabilidade do Grupo CA e reporta-se ao período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2017, podendo 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 nos relatórios de sustentabilidade anteriores. Foi também considerada a identificação de *stakeholders* feita com base na AA 1000SES na análise atrás referida.

#### Stakeholders do Grupo CA

Associados	Colaboradores	Clientes
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 seguinte 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 81 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 Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L.

Rua Castilho, 233 - 233 A

1099-004 LISBOA

Tel.: 213 809 900

**Questões**

Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

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

### 3.1.2. 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	Informação disponibilizada no ponto 2.6, 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">http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira</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> Prosecução 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 monitorizados poderá consultar o Relatório e Contas 2015 Consolidado do Grupo CA.</p>

Tema Material	Importância	Limite: Interno (I) e Externo (E)	Capítulo do Relatório onde se encontra a Informação	Enquadramento, Gestão e Avaliação
Confiança e Satisfação dos Clientes	Essencial  Avaliação de stakeholders: 85%	I	Informação disponibilizada no ponto 2.3, nomeadamente em 2.3.2.	<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	Informação disponibilizada no ponto 2.4.	<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	Informação disponibilizada no ponto 2.4.	<p><b>Enquadramento:</b> A transparência da informação permite aos Clientes fazer bom uso do portfólio de produtos do Grupo, assim como tomar decisões informadas relativamente aos seus investimentos e poupanças. A transparência da informação é igualmente importante na medida em que reduz riscos reputacionais e jurídicos para o Grupo CA.</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>

Tema Material	Importância	Limite: Interno (I) e Externo (E)	Capítulo do Relatório onde se encontra a Informação	Enquadramento, Gestão e Avaliação
Formação dos Colaboradores	Essencial  Avaliação dos stakeholders: 80%	I	Informação disponibilizada no ponto 2.5., nomeadamente em 2.5.2.	<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%		Fonte: Caixa Central	<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	Informação disponibilizada no ponto 2.1. e 2.2., que deverá ser complementada com a informação disponibilizada no Relatório de Contas Consolidado do CA disponível em <a href="http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira">http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira</a>	<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 stakeholders.</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>

### 3.1.3. 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.	8	Não
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
G4-3 Nome da organização	3	Não
G4-4 Principais produtos e serviços	11,22,23	Não
G4-5 Localização da sede da organização	61	Não
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	O âmbito deste relatório é a actividade do Grupo CA em Portugal. As representações internacionais estão disponíveis em <a href="http://www.creditoagricola.pt">http://www.creditoagricola.pt</a>	Não
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	48	Não
G4-8 Mercados servidos	22,23	Não
G4-9 Dimensão da organização	12,13,14,21	Não
G4-10 Número total de Colaboradores, discriminados por contracto de trabalho e género	41,42	Não
G4-11 Porcentagem 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
G4-12 Cadeia de fornecedores da organização	Os serviços mais relevantes são fornecidos pelas empresas participadas do Grupo CA.	Não
G4-13 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.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinancieira/RelatorioContasConsolidado">http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinancieira/RelatorioContasConsolidado</a>	Não
G4-14 Adopção do princípio da precaução	54 a 57	Não
G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	53. Informação adicional em <a href="http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/">www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/</a>	Não

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
<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 consulta do Governo no domínio das Estratégias e Políticas Públicas para esta vertente económica.	Não
<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 2017 apresenta o organograma do Grupo CA, que não coincide com o âmbito do RS, conforme é explicado 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	60 a 64	Não
<u>G4-19</u> Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	62 a 64	Não
<u>G4-20</u> Limite de cada aspecto material, dentro da organização	62 a 64	Não
<u>G4-21</u> Limite de cada aspecto material, fora da organização	62 a 64	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, com excepção da fusão de 2 CCAM	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

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
<b>ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS</b>		
<u>G4-24</u> Lista de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	60	Não
<u>G4-25</u> Base usada para a identificação e selecção de <i>stakeholders</i> para envolvimento	60	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	60	Não
<u>G4-27</u> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de <i>stakeholders</i> , e medidas adoptadas pela	62 a 64	Não
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>		
<u>G4-28</u> Período coberto pelo relatório	O relatório refere-se ao ano de 2017	Não
<u>G4-29</u> Data do relatório anterior mais recente	O relatório de sustentabilidade mais recente do CA refere-se ao ano de 2016	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	61	Não
<u>G4-32</u> Opção “de acordo” escolhida pela organização e tabela GRI	60	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>		
G4-34 Estrutura de governo da organização	50 a 53	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	53	Não

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
<b>CATEGORIA: ECONÓMICA</b>		
<b>Aspecto: Desempenho Económico</b>		
Forma de Gestão	13, 62 a 64	Não
<u>G4-EC1</u> Valor económico directo gerado e distribuído	13	Não
<b>Aspecto: Presença no Mercado</b>		
Forma de Gestão	39, 62 a 64	Não
<u>G4-EC6</u> Proporção de membros da alta direcção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	39 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	35,36,62 a 64	Não
<u>G4-EC7</u> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	35,36	Não
<b>CATEGORIA: SOCIAL   SUBCATEGORIA: PRÁTICAS LABORAIS</b>		
<b>Aspecto: Emprego</b>		
Forma de Gestão	45,46, 62 a 64	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	45,46	Não
<b>Aspecto: Formação</b>		
Forma de Gestão	62 a 64	Não
<u>G4-LA9</u> Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	43,44	Não
<b>CATEGORIA: SOCIAL   SUBCATEGORIA: SOCIEDADE</b>		
<b>Aspecto Comunidade</b>		
Forma de gestão	62 a 64	Não
<u>G4-SO2</u> Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Não foram identificadas operações de financiamento com impactos negativos nas comunidades locais.	Não

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
<b>CATEGORIA: SOCIAL   SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>		
<b>Aspecto: Rotulagem produtos e serviços</b>		
Forma de gestão	62 a 64	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
<b>Aspecto: Comunicação de Marketing</b>		
Forma de gestão	62 a 64	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
<b>Suplemento Sectorial Financeiro</b>		
<b>Aspecto: Portfolio de Produtos</b>		
Forma de gestão	62 a 64	Não
G4-FS6 Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	22,23,24	Não
<b>Aspecto: Comunidade</b>		
Forma de gestão	62 a 64	Não
FS13 Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	23,24,30	Não
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	23,24	Não
FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	36,37	Não

### 3.1.4. Cumprimento com o DL 89/2017

Este relatório dá resposta aos requisitos do DL 89/2017, referente à divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade do Grupo Crédito Agrícola. Em 2018 o Grupo Crédito Agrícola irá definir um plano de ação para melhorar o seu nível de cumprimento com os requisitos deste DL, que será implementado no triénio 2018 – 2020.

### 3.1.5. 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.creditagricola.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** | Caixa(s) 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, FENACAM 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