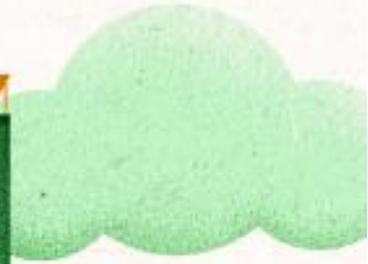


RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

20
20



Conteúdo: O Relatório de informação não financeira do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Central

Limites: O Relatório abrange as actividades realizadas pelas entidades integrantes do Grupo Crédito Agrícola e pela Caixa Central.

O Grupo CA é constituído por: Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Central, FENACAM, CA Seguros, CA Gest, CA Vida, CA Capital, CA Imóveis, CA Informática e CA Serviços.

Apoio técnico na elaboração deste relatório: SystemicSphere

Sustentabilidade para o Grupo Crédito Agrícola significa promover o desenvolvimento sustentável das comunidades locais, através de um conjunto de produtos financeiros que apoiam os Clientes com o objectivo de reduzirem os seus impactes ambientais e sociais negativos, bem como a identificarem novas oportunidades de negócio mais verdes, mais circulares e mais respeitadores da dignidade humana.

Índice

Mensagem do Presidente	5
1. O Contexto Internacional e Nacional	7
2. Impactes, Riscos e Oportunidades	9
2.1 Impactes financeiros dos riscos climáticos	10
2.2 Oportunidades decorrentes do combate às alterações climáticas.....	11
2.3 A gestão dos riscos ambientais, sociais e de governação	12
3. Política de Sustentabilidade do Grupo	14
3.1 Os Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável Prioritários.....	14
3.2 Os <i>stakeholders</i> principais.....	15
3.3 Compromissos.....	15
3.4 Sumário da abordagem à sustentabilidade pelo Grupo Crédito Agrícola.....	17
4. Os Compromissos com os nossos Parceiros	18
5. Grupo Crédito Agrícola	20
5.1 Valor económico gerado	20
5.2 Investimento nas Comunidades.....	23
5.3 Os serviços aos nossos Clientes	27
5.4 A importância dos nossos fornecedores	30
5.5 A nossa equipa	31
5.6 O nosso impacte ambiental.....	39
6. Caixa Central	45
6.1 Valor económico gerado	45
6.2 Investimento nas Comunidades.....	46
6.3 Os serviços aos nossos Clientes	47
6.4 A importância dos nossos fornecedores	49
6.5 A nossa equipa	50
6.6 O nosso impacte ambiental.....	56
7. Anexos	60

Mensagem do Presidente

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia do COVID 19 que desafiou os nossos hábitos, que nos fez reflectir no futuro e se conseguimos ultrapassar esta fase e que soluções encontrar para este novo desafio.

Foi um ano muito difícil para muitas famílias, que perderam o emprego, que viram os rendimentos baixar, que sentiram a incerteza do curto prazo, que perderam entes amigos e familiares e criou uma incerteza no futuro.

Foi um ano em que os Governos e a Banca se uniram para ajudar as famílias e as empresas, como nunca tinha sido feito. Foi um ano, em que o que parecia impossível em 2019, passou a ser a única solução em 2020. Os apoios financeiros concedidos às famílias com as moratórias e as linhas de financiamento público-privadas de apoio às empresas no contexto COVID, foram algumas das soluções encontradas para minimizar os impactos negativos que a pandemia trouxe às economias, mundial e nacional, assente nas transacções de bens e serviços.

Neste contexto verdadeiramente indicador da necessidade de mudarmos o modelo económico que temos vivido, para um que respeite os limites do planeta e os equilíbrios necessários do sistema terrestre, para que possamos ter um sistema económico equilibrado, o Grupo Crédito Agrícola assumiu publicamente o seu compromisso para com a Sustentabilidade.

Com todas as dificuldades de transformar as ferramentas e o hábito de trabalho para formatos virtuais e remotos, o ano de 2020 marcou a nossa aposta visível na Sustentabilidade. Foi o ano em que definimos e publicámos a nossa Política de Sustentabilidade, em que identificámos os nossos Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável prioritários, criámos 7 grupos de trabalho para implementarem um exigente plano de acção para a sustentabilidade. Em 2020, começámos a trabalhar nos questionários para atribuir um rating Ambiental & Social a todas as nossas empresas clientes. Iniciámos também um processo de inovação interno para o desenvolvimento de produtos financeiros verdes, alguns já disponíveis hoje, outros que irão ser disponibilizados durante 2021 e 2022. É um processo evolutivo criar produtos financeiros que promovam a economia verde e circular.

Fomos também parceiros no evento internacional Planetiers, dedicado aos temas da Sustentabilidade e que, apesar de ter acontecido com um formato diferente, conseguiu ter um conjunto de conferencias e workshops físicos e virtuais, que envolveram milhares de pessoas por todo o mundo, tendo o Grupo Crédito Agrícola escolhido dar início ao seu processo de comunicação com o apoio a este evento inovador.

É nossa ambição ser reconhecido no mercado nacional como Grupo financeiro de referência na sustentabilidade, sendo para tal necessário reforçar a nossa acção como instituição financeira inclusiva, sustentável, inovadora, ecológica, responsável, próxima e de confiança. Acima de tudo, gostaríamos de ser reconhecidos pelos nossos clientes, pessoas e empresas, como parceiros de aspirações e de negócio, que incentivam os nossos clientes individuais a serem agentes de transformação do futuro, e que ajudam os nossos clientes empresas a estarem melhor preparadas para os desafios regulatórios e de mercado, relacionados com a sustentabilidade que serão já sentidos por todos em 2021, de forma a reforçar a sua competitividade e diferenciação.

O combate às alterações climáticas, aos danos ambientais e à desigualdade social constituem obrigações do Grupo. Seguir o conceito de sustentabilidade, as acções de hoje com impacto no futuro.

É por isso que, neste relatório identificámos de forma clara e transparente os impactes negativos e positivos que decorrem da nossa actividade, como financiadores de projectos. Optámos

também por divulgar um relatório que se inspira nas linhas orientadoras do Global Reporting Initiative e na sua opção “core”, o que é evidenciado pelos indicadores que conseguimos hoje reportar.

Sabemos que ser uma instituição financeira sustentável é um desafio interno e externo. Implica mudar a cultura interna, implica compreender as expectativas das gerações futuras, implica ter abertura de espírito para acolher de braços abertos as mudanças, que são difíceis, mas que têm um impacto tão positivo no equilíbrio do planeta. Mas é também um desafio externo, uma vez que também os nossos Clientes devem acompanhar esta mudança e compreender que tal é o melhor para todos.

Espero que este relatório consiga ir ao encontro das expectativas de todos os que trabalham no Grupo, dos nossos Clientes e dos nossos parceiros, e que vejam o Crédito Agrícola como uma organização que contribui para a transformação sustentável do sector financeiro, e para um mundo mais saudável.

Licínio Pina
Presidente do Grupo Crédito Agrícola

Vídeo do Presidente sobre Sustentabilidade: https://youtu.be/eZwDbwA_Oj0

1. O Contexto Internacional e Nacional

Os temas da sustentabilidade no sector financeiro têm ganho cada vez maior relevância na agenda internacional, europeia e nacional. O ano de 2020 foi marcado pela publicação no Jornal Oficial da União Europeia, do Regulamento 2019/2088, que define o que são actividades ambientalmente sustentáveis e que vem trazer a todo o sistema financeiro uma nova abordagem aos financiamentos.

Classificar um projecto como sendo uma actividade ambientalmente sustentável é complexo, e, no Grupo, temos estado a trabalhar no processo para podermos estabelecer esta classificação. É importante ter noção que uma actividade para ser considerada ambientalmente sustentável, e assim alinhada com o Pacto Ecológico, tem de:

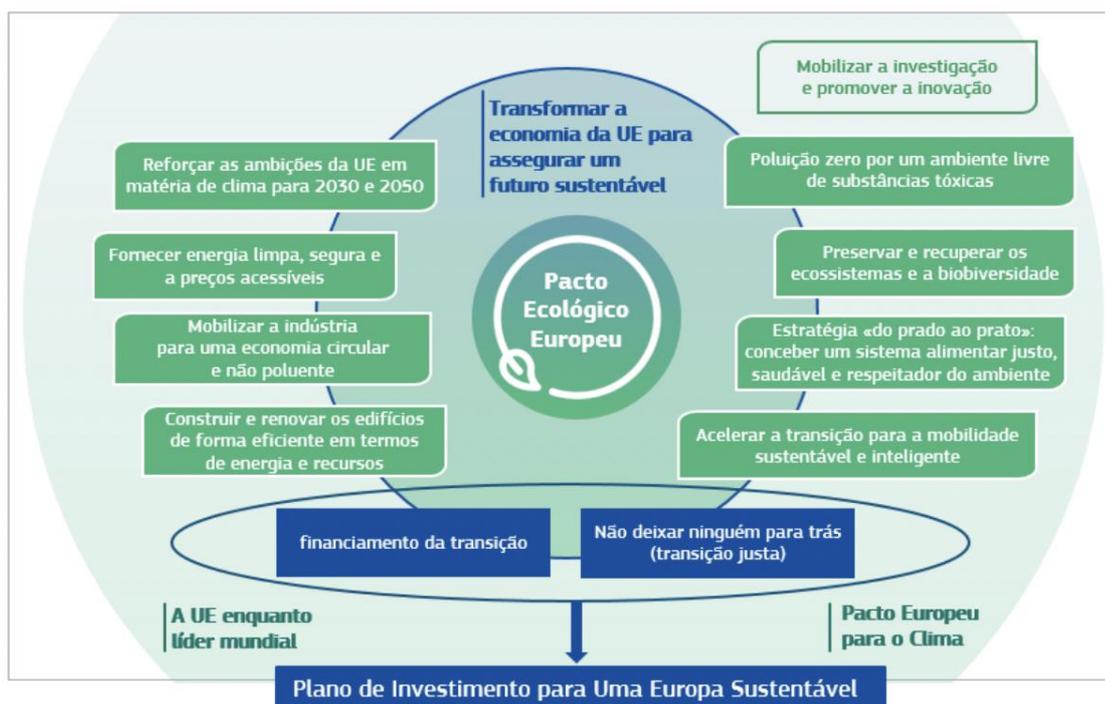
- 1) Contribuir substancialmente para um ou mais dos seguintes 6 objectivos ambientais;
 - i. Mitigação às alterações climáticas
 - ii. Adaptação às alterações climáticas
 - iii. Uso e protecção dos recursos marinhos
 - iv. Transição para a economia circular, prevenção dos resíduos e reciclagem
 - v. Prevenção e controlo da poluição
 - vi. Protecção de ecossistemas saudáveis sustentáveis
- 2) Não causar danos significativos em nenhum dos objectivos;
- 3) Cumprir com os critérios mínimos sociais (ex. OECD Guidelines on Multinational Enterprises and the UN Guiding Principles on Business and Human Rights);
- 4) Cumprir com os critérios técnicos definidos na taxonomia.

São definições que, do ponto de vista científico, fazem sentido, mas do ponto de vista operacional, são ainda de difícil implementação, principalmente quando analisamos os critérios técnicos que foram propostos e divulgados em 2020, e cuja respectiva aprovação em actos delegados, apenas aconteceu a 21 de Abril de 2021.

No entanto, no Grupo reconhecemos a importância de ajustarmos as nossas análises de risco a estas exigências e estamos a trabalhar nesse sentido.

Com este regulamento, ficou claro que o sector financeiro está a ser chamado para apoiar e suportar o plano de crescimento europeu definido pelo Pacto Ecológico lançado em Março de 2020. Este Pacto Ecológico, ou o *Green Deal*, constitui, assim, uma visão da Europa como o primeiro continente a assumir o compromisso em ser neutro em carbono em 2050, suportada por vários planos de acção ao nível das energias limpas, eficiência energética, mobilidade sustentável, economia circular, alimentação saudável e sustentável, renovação de edifícios, entre outros, de forma a transformar a economia europeia numa economia verde, circular e inclusiva, onde a criação de trabalho e de bem-estar esteja associada ao desenvolvimento de actividades económicas, que diminuam cada vez mais os seus impactes ambientais negativos.

O Pacto Ecológico Europeu:



Fonte: Comissão Europeia, 14.1.2020, Plano de Investimento do Pacto Ecológico Europeu

Para apoiar as mudanças que os vários países têm de realizar para atingir este nível de desenvolvimento, a Comissão Europeia também identificou várias fontes de financiamento, nomeadamente o Plano de Investimento para uma Europa Sustentável onde se assume o compromisso de mobilizar pelo menos um bilião de euros ao longo da próxima década.

Cabe ao sector financeiro privado, também, alinhar neste esforço de mudança de forma a poder identificar oportunidades de novos investimentos e de diminuir os riscos ambientais e climáticos que temos no nosso portefólio. É este o caminho que o Grupo Crédito Agrícola está a seguir.

2. Impactes, Riscos e Oportunidades

A actividade do Grupo Crédito Agrícola tem um conjunto de impactes económicos indirectos significativos, decorrentes dos empréstimos que concede, muitos deles a projectos e empresas que contribuem para o bem-estar ambiental, social e económico das economias locais, como por exemplo, sectores que promovem a saúde, a educação, o acesso à habitação, as energias renováveis, a eficiência energética e os edifícios mais verdes. Também concedemos empréstimos a ONG, PME e microempresas incluindo as sediadas em regiões economicamente mais desfavorecidas, bem como a projectos relacionados com a gestão florestal sustentável e agricultura sustentável. Estes empréstimos permitem assim criar empregos e actividade económica, contribuindo também para a melhoria ambiental e social das regiões.

No entanto, o Grupo reconhece que a sua actividade gera também um conjunto de impactes ambientais e sociais negativos, que devem ser minimizados ou mesmo evitados sempre que possível. Como agentes financeiros intermediários que somos, temos consciência de que os verdadeiros impactes ESG estão associados aos investimentos que realizamos, aos financiamentos que aprovamos, às compras que realizamos e, por fim, às nossas práticas diárias de gestão da nossa frota e edifícios.

A nossa actividade gera um conjunto de impactes negativos nomeadamente:

- Os impactes ambientais, em particular as emissões de CO₂, decorrentes dos empréstimos que concedemos, das empresas em que investimos, do consumo energético dos nossos edifícios e de combustível das viaturas ao serviço do Grupo;
- Os impactes sociais, associados às práticas laborais implementadas pelos nossos fornecedores, Clientes e empresas em que investimos; e
- Os impactes decorrentes das práticas de governação dos nossos fornecedores, Clientes e empresas em que investimos.

Os impactes ambientais que geramos contribuem assim para as alterações climáticas e perda de biodiversidade tão patente no Planeta Terra; as práticas sociais menos dignas que ainda financiamos, mesmo que não conscientes, contribuem para uma desvalorização do ser humano e a existência de práticas de governação dúbias por parte de algumas empresas que ainda financiamos, contribui para uma cultura de não transparência e de ausência de ética. É nosso dever não permitir que estas situações continuem a acontecer. É nosso dever contribuir para: (i) a preservação dos ecossistemas, (ii) a redução na produção de resíduos, (iii) a redução dos impactes das alterações climáticas e (iv) o combate às desigualdades sociais. Assumimos ainda o dever de garantir que no processo de tomada de decisão prevalece o respeito pelos direitos do trabalhador, a igualdade de género, e o princípio do respeito pela conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar dos Colaboradores. Finalmente, no desenvolvimento da actividade, o Grupo empenha-se no respeito dos direitos humanos e no combate à corrupção e todo o tipo de tentativas de suborno.

2.1 Impactes financeiros dos riscos climáticos

Os riscos climáticos têm sido reconhecidos como riscos financeiros, e o Grupo está a incluir estes riscos no seu modelo de gestão. Seguindo a nomenclatura do FCT – TCFD, identificamos de seguida os vários riscos a que o Grupo está sujeito, bem como algumas das consequências que conseguimos identificar por agora, e os respectivos impactes financeiros.

Esta análise permite-nos incorporar o risco ambiental no modelo de *rating* das empresas, aconselhar as empresas para desenvolverem medidas de antecipação de forma a conseguirem adaptar-se às mudanças climáticas, legais, tecnológicas e de mercado que irão surgir num futuro próximo, e começar a recolher um conjunto de informação não financeira dos nossos Clientes empresas que será fundamental para conseguirmos gerir a exposição do Grupo aos riscos ambientais e climáticos em particular.

Riscos Físicos	Consequências no GCA	Potenciais impactes financeiros
<p>Agudos</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumento da severidade de eventos climáticos extremos como ciclones, secas e inundações <p>Crónicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Mudanças no padrão da precipitação e variação extrema no padrão do tempo Aumento médio da temperatura Aumento do nível do mar 	<ul style="list-style-type: none"> As suas instalações podem ser impactadas por eventos climáticos e existirem danos físicos, com investimentos adicionais necessários Os Clientes do Grupo podem ver as suas produções baixarem ou alterarem, principalmente o sector agrícola em que o Banco tem grande exposição; os custos operacionais dos Clientes podem aumentar devido a potenciais danos físicos; custos adicionais por perdas não seguradas, podendo tudo isto levar ao aumento da probabilidade de incumprimento das obrigações dos Clientes para com o Banco Possibilidade de negarem seguros a imóveis em zonas de risco muito elevadas 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de investimentos em infraestruturas dos edifícios onde o Grupo opera Aumento do crédito mal parado por parte de empresas e famílias Necessidade de renegociação de empréstimos empresariais Activos físicos com menores valorizações de mercado Necessidade de aumentar o capital Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos
Riscos Políticas e Legais	Consequências no GCA	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> Aumento do preço da tonelada de CO₂ emitida Maior exigência no reporte sobre informação não-financeira da empresa Mais regulação e mais exigente ao nível dos produtos e serviços vendidos e aspectos da sua cadeia de valor 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de solicitar informação ESG aos seus Clientes, grandes empresas, PME, Micro empresas e empresários em nome individual Necessidade de reportar informação não financeira sobre os seus Clientes Os seus Clientes poderão ver os seus custos operacionais subirem devido a aumento de prémio de seguro; devido ao aumento do preço da água e da energia; devido a um potencial imposto sobre as emissões de CO₂ das actividades; aumento de coimas; necessidade em reportarem informação não financeira Os seus Clientes poderão procurar por capital para realizarem investimentos que promovam a eficiência energética e a redução dos impactes ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> Investimento em sistemas de informação que permitam uma integração e um reporte de informação não financeira mais fluída Investimento em capital humano e tecnológico para conseguir identificar o risco ambiental, social e de governação das empresas Clientes que poderão ser impactadas por estes riscos políticos e legais Maior dificuldade dos Clientes em cumprirem com os seus compromissos com o Banco, devido ao aumento de custos operacionais. Potencial necessidade de renegociações. Em última instância, pode levar ao aumento do incumprimento de empréstimos empresariais Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos
Riscos Tecnológicos	Consequências no GCA	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> Investimentos errados em tecnologias desactualizadas face às necessidades de um futuro próximo Custos de transição para o uso de tecnologias mais eficientes 	<ul style="list-style-type: none"> Os Clientes poderão: ver a desvalorização rápida de activos face a novas tecnologias que poderão entrar no mercado repentinamente; ter de investir em I&I para conseguirem acompanhar o mercado no desenvolvimento de tecnologias ou processos; ter custos adicionais por adoptar e /ou terminar com o uso de tecnologias novas/obsoletas. 	<ul style="list-style-type: none"> O valor económico do Cliente poderá diminuir, uma vez que alguns activos podem ser fortemente desvalorizados O Cliente pode sair do mercado, e poderá não conseguir cumprir com as obrigações financeiras para com o Banco Poderão necessitar de investimentos para apostar em novas linhas de produção e em novas tecnologias Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos

Riscos de Mercado	Consequências no GCA	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> Mudança de preferências do consumidor Incerteza nos sinais de mercado Aumento do preço das matérias-primas 	<ul style="list-style-type: none"> Os Clientes podem optar por outro Banco, se o Grupo CA não for ao encontro das preferências do consumidor Os Clientes podem ver as suas vendas baixar devido a mudanças de preferências dos seus Clientes Os preços da matérias-primas podem aumentar e os custos de produção também 	<ul style="list-style-type: none"> Diminuição de Clientes individuais e empresas Aumento do risco de crédito mal parado por parte do sector empresarial Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos
Riscos de Reputação	Consequências no GCA	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> Mudança de preferências do consumidor Estigmatização do sector Aumento da preocupação dos <i>stakeholders</i> ou percepção negativa 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de mudar a sua cultura financeira para estar mais alinhada com as preferências do consumidor Dificuldade em recrutamento e retenção de novos talentos nos quadros do Grupo Os seus Clientes poderão ver as suas vendas baixarem se pertencerem a sectores que têm uma percepção negativa pela sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> Perda de Clientes Fraca capacidade de inovação e resiliência Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos

2.2 Oportunidades decorrentes do combate às alterações climáticas

O combate às alterações climáticas, que contribui para a diminuição do risco climático e ambiental, também apresenta oportunidades para várias empresas e para o sector financeiro. A pressão mundial que existe para os países atingirem a neutralidade carbónica, na Europa, nos EUA, no Japão e em Portugal já em 2050, implica uma grande necessidade de investimento em tecnologia verde, infra-estruturas verdes e em inovação. Este investimento terá um grande apoio de fundos Comunitários, mas cabe ao sector privado e ao sector financeiro em particular, conseguir identificar e financiar os projectos e as empresas que estão a desenvolver esforços para baixar as suas emissões de carbono e impacte ambiental em geral.

Por isso, reconhecemos que os investimentos em projectos e empresas que promovam a economia circular, a eficiência energética, as energias renováveis, a agricultura sustentável, a gestão de resíduos e os serviços dos ecossistemas, constituem oportunidades que o Grupo quer ter na sua carteira de investimento. É por isso que estamos comprometidos em criar produtos e serviços financeiros que contribuam para a prosperidade económica, para a redução dos impactes negativos decorrentes de práticas existentes, e para a economia verde e economia circular. Alguns destes produtos com características ambientais e sociais já podem ser consultados no nosso site, sendo nossa ambição transformar a nossa carteira de produtos financeiros e que esteja totalmente alinhada com a neutralidade carbónica e com a sustentabilidade. Actualmente o Grupo está a avaliar uma data para avançar este compromisso.

2.3 A gestão dos riscos ambientais, sociais e de governação

Ao reconhecer que os riscos Ambientais, Sociais e de Governação são relevantes para o Grupo, em 2020 criámos a nossa Política de Sustentabilidade (que será descrita no capítulo seguinte), e temos vindo a alterar as nossas políticas de investimento, análises de risco e de criação de produtos financeiros.

Ao nível da banca, durante 2020 foram desenvolvidos questionários que irão, em 2021, ser aplicados gradualmente aos Clientes empresas, de forma a obter a informação necessária à atribuição de um *rating* ambiental e social por Cliente, e a compreender como é que os seus projectos se enquadram na Taxonomia Europeia. Gradualmente cada empresa e cada projecto também terá um *rating* Ambiental & Social que será atribuído pela equipa do CA, com base nas práticas ambientais, sociais e de governação das empresas Clientes e dos respectivos projectos.

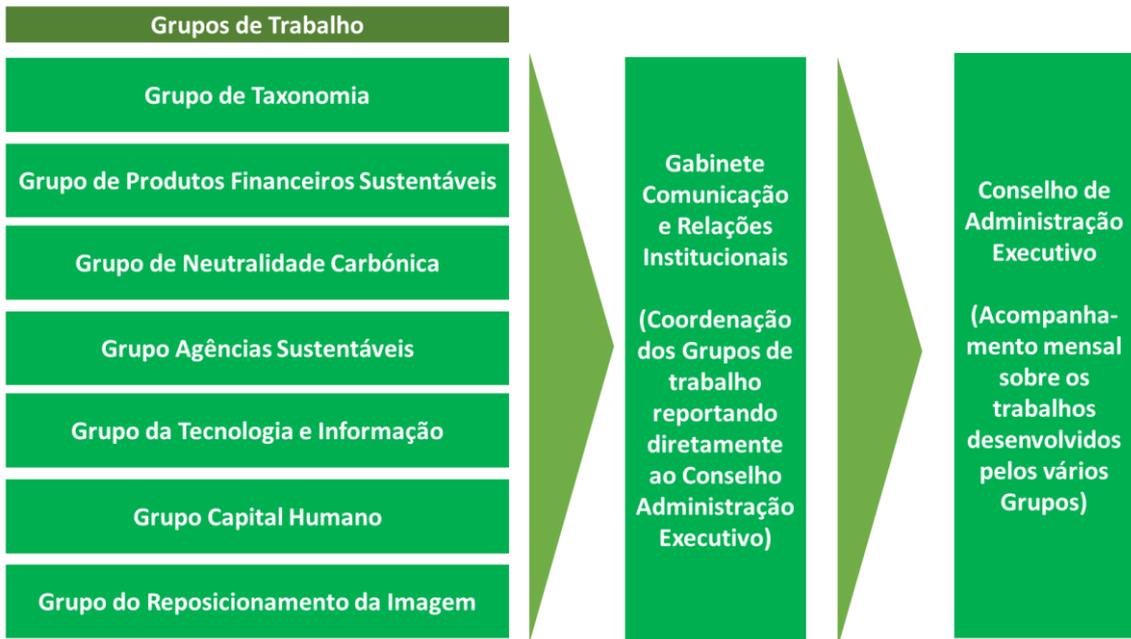
Ao nível dos investimentos associados à CA Gest e à CA Vida, em 2020, realizámos uma análise preliminar ESG às carteiras dos Organismos de Investimento Colectivo sob gestão; uma análise preliminar ESG às carteiras de Gestão Discricionária que gere; uma identificação genérica das empresas em carteira com maior pegada carbónica; e iniciámos a identificação de potenciais parceiros de ratings de ESG que possam vir a ser utilizados no processo de selecção de empresas que constituem os nossos portfólios.

A CA Capital começou também em 2020, o processo de alteração da sua política de investimento, tendo em 2021 a nova política sido aprovada, incluindo agora a vontade expressa em investir em projectos que contribuam para a economia circular e economia verde.

Conseguimos também calcular a pegada carbónica de todas as CCAM, edifícios da Caixa Central, edifício da CA Serviços/CA informática, da FENACAM, da CA Seguros, CA Vida e CA Gest para os anos de 2018, 2019 e 2020, e iniciou-se ainda a preparação de um sistema de recolha de informação necessária à realização destes cálculos. Criámos também um manual de práticas sustentáveis que deve ser utilizado quando um novo balcão é construído ou remodelado.

Tudo isto foi desenvolvido através de vários grupos de trabalho que constituem as “forças vivas” da implementação do plano de sustentabilidade que coloca em prática a ambição da política de sustentabilidade do Grupo.

Modelo de Gestão da Sustentabilidade no Grupo Crédito Agrícola



Mensalmente o Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais reporta directamente ao Conselho de Administração Executivo o andamento dos trabalhos, existindo assim um acompanhamento dos trabalhos que vão sendo realizados. A avaliação do sistema de gestão da sustentabilidade está a ser desenvolvido em 2021, e esperamos em 2022 já conseguir apresentar um modelo de avaliação que incorpore os temas ambientais, sociais e de governação.

3. Política de Sustentabilidade do Grupo

Esta Política de Sustentabilidade aplica-se a todo o Grupo e à prestação de serviços financeiros, de protecção e de investimento que sejam desenvolvidas no Grupo, bem como em todas as actividades em que o Grupo esteja envolvido. Cabe ao Conselho de Administração da Caixa Central, às Administrações das Caixas Associadas, às Administrações das Empresas do Grupo, da FENACAM e também a todos os Colaboradores, bem como todas as outras pessoas que, não sendo Colaboradores, actuem em nome e em prol do Grupo, assegurar o cumprimento desta Política na realização das respectivas actividades.

3.1 Os Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável Prioritários

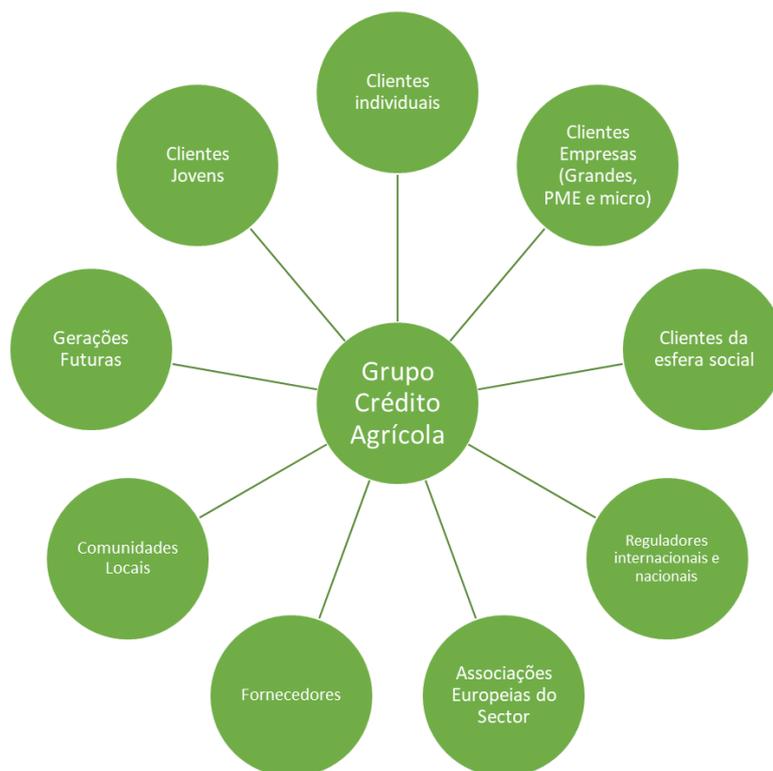
Tal como já referimos o Grupo desenvolve actividades que podem contribuir positivamente e negativamente para vários Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS). Após análise da cadeia de valor do Grupo e ao potencial de impacte no negócio financeiro em que opera, o Grupo identificou 5 ODS prioritários, que constituem os eixos estratégicos da Política de Sustentabilidade. Esta identificação resultou de uma reflexão estratégica do Grupo de trabalho interno, no qual participaram a Administração e os Directores da Caixa Central, tendo sido esta a base para a construção da Política de Sustentabilidade do Grupo. Os 5 ODS identificados constituem os temas materiais que o Grupo considerou como sendo os mais relevantes para a sua actividade, tendo esta identificação sido realizada apenas com *stakeholders* internos do Grupo.

Os 5 Objectivos para o Desenvolvimento Prioritários para o Grupo Crédito Agrícola



3.2 Os *stakeholders* principais

Na análise da cadeia de valor do Grupo identificaram-se os seguintes *stakeholders* principais:



O Grupo interage com todos estes *stakeholders* de forma orgânica, existindo a consciência de que é necessária uma aproximação maior às Associações Europeias do Sector, uma sistematização na medição do impacto do nosso envolvimento com as comunidades locais, e uma interação mais estruturada com os *stakeholders*. Para tal está previsto que em 2021 se crie um grupo de acompanhamento externo com *stakeholders* fora do âmbito do Grupo, e que possam representar a sociedade. Este grupo poderá expressar as suas expectativas face às actividades de sustentabilidade que o Grupo deveria realizar, sendo também muito importante para o CA expor os obstáculos e dificuldades que sente em todo este processo, procurando assim, em conjunto identificar potenciais soluções.

3.3 Compromissos

A pensar nos *stakeholders* principais, a política de sustentabilidade expressa um conjunto de compromissos que o Grupo se assume em atingir. Esses compromissos são:

- Integrar o tema da Sustentabilidade como parte dos deveres fiduciários do Grupo;
- Evitar contribuir para ou causar impactes sociais e ambientais adversos;
- Integrar critérios materiais de sustentabilidade em todas as áreas de actividade e de forma transversal no Grupo;
- Integrar critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento;
- Criar produtos e serviços financeiros que contribuam:
 - Para a prosperidade económica, para que as componentes ambientais e sociais sejam;

- efectivamente incorporadas na análise da viabilidade dos projectos;
- Para a redução dos impactes negativos decorrentes de práticas existentes;
- Para a economia verde e economia circular.
- Criar ou usar metodologias que permitam medir o impacte ambiental e social dos empréstimos e investimentos realizados pelo Grupo;
- Informar, de forma simples, clara e inclusiva, sobre como os temas ambientais, sociais e de governação são incorporados nos produtos e serviços financeiros disponibilizados;
- Formar e capacitar todos os Colaboradores sobre sustentabilidade e sobre a importância dos produtos financeiros que contribuam para a mesma;
- Incluir nos indicadores de desempenho individuais e dos departamentos, objectivos associados à Política de Sustentabilidade;
- Apoiar com informação e conhecimento os Clientes para que estes possam ter práticas de consumo com menores impactes ambientais;
- Induzir, apoiar e capacitar o sector empresarial a implementar práticas de gestão sustentáveis e introduzir os desafios dos ODS nos seus processos de inovação e desenvolvimento de novos produtos e serviços;
- Canalizar a actividade de capital de risco para produtos e serviços que constituam soluções que promovam os ODS;
- Continuar a apoiar o sector Primário, fundamental para a promoção do desenvolvimento regional e para o combate à desertificação das localidades, tornando o CA o principal parceiro do sector na transição para práticas mais sustentáveis;
- Apoiar as comunidades mais desfavorecidas;
- Ser uma voz activa na promoção de práticas de sustentabilidade em conjunto com a sociedade civil, sector empresarial, Estado e organizações supranacionais;
- Promover o conhecimento dos temas da sustentabilidade junto dos Colaboradores, Clientes e sociedade civil;
- Terminar o relacionamento com Clientes e Parceiros que não cumpram com o espírito da Política de Sustentabilidade do Grupo;
- Definir uma lista de sectores e actividades para os quais o Grupo não irá fornecer serviços financeiros.

Cartas Subscritas pelo Grupo no âmbito da Sustentabilidade:

- “Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”;
- “Pacto de Mobilidade Empresarial para a cidade de Lisboa”;
- “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”;
- “Carta de Princípios do BCSD Portugal”.
- Compromisso Act4Nature, pela biodiversidade.

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

- Grupo Técnico de Reflexão sob a égide do Ministério do Ambiente e Transição Energética;
- Grupo de trabalho da APB – Associação Portuguesa de Bancos;
- Grupo de trabalho para a sustentabilidade financeira do BCSD Portugal.
- Grupo de trabalho para a sustentabilidade financeira da Associação Europeia para os Bancos Cooperativos (EACB).

3.4 Sumário da abordagem à sustentabilidade pelo Grupo Crédito Agrícola

Visão: “tornar-se uma referência de inclusão, sustentabilidade e inovação, mantendo o reconhecimento de Grupo Financeiro de confiança dos Portugueses”.

Missão: “contribuir para o progresso económico-social das regiões, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável”.

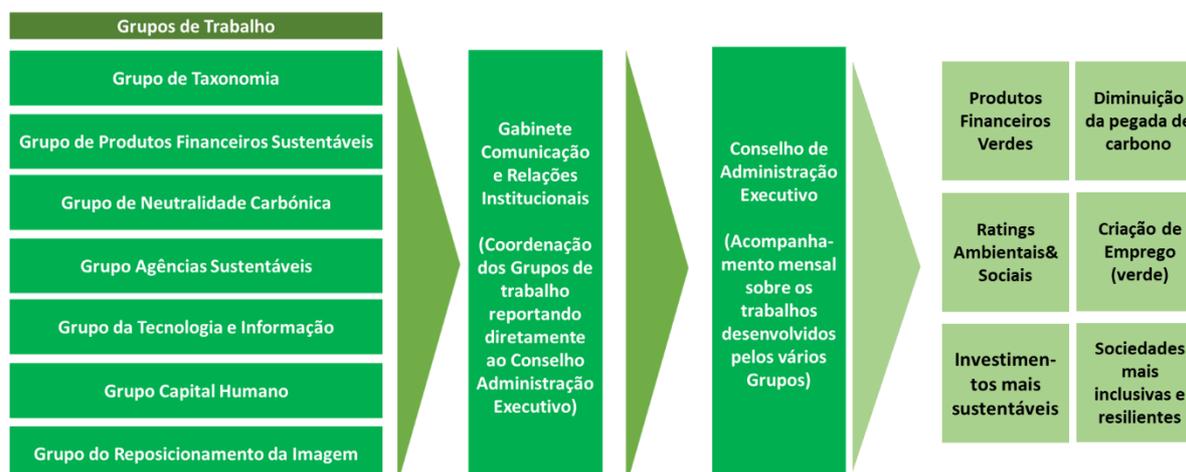
Princípios de Sustentabilidade:

- Alinhamento do processo de tomada de decisão, em todas as áreas do Grupo, com: o Acordo de Paris, os Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável e as políticas nacionais e europeias relevantes nestas matérias;
- Inclusão dos Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável no processo de inovação e nos produtos financeiros existentes;
- Transparência na informação relativa ao destino e impacto dos empréstimos e investimentos realizados pelo Grupo;
- Informação e aconselhamento aos Clientes e restantes Parceiros sobre a importância de protegermos os recursos naturais e a urgência do combate às alterações climáticas;
- O respeito pelas exigências legais.

ODS Prioritários e as Acções do Plano de Acção para a Sustentabilidade

	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO	10 REDUÇÕES DAS DESIGNAIDADES	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS	13 ACÇÃO CLIMÁTICA
Incorporação da Taxonomia Europeia					
Reformulação do portfólio de produtos e serviços					
Capacitação da rede física e digital					
Revisão da Política de Investimento do Grupo					
Governance Estratégia e Controlo do Plano de Sustentabilidade					
Transformação da cultura interna e promoção do talento e da diversidade					
Alterações dos níveis e tipologias de consumo das Organizações					
Adaptação Tecnológica e informacional					
Reposicionamento da imagem, marca e comunicação					

O Modelo de Governação para a Sustentabilidade e Impacte na Sociedade



4. Os Compromissos com os nossos Parceiros

O Grupo Crédito Agrícola tem a consciência de que os desafios que se atravessam são imensos e para isso é necessário trabalhar em conjunto com outras entidades. O desenvolvimento sustentável só é possível atingir se todos trabalharmos no mesmo sentido. Esta é uma das razões principais pelas quais o Grupo se tem unido a diversas organizações que têm objectivos em comum. Neste sentido, o Grupo tem subscrito cartas e compromissos voluntários, alinhados com os seus princípios de sustentabilidade.



Biodiversidade - Act4nature Portugal

A protecção dos ecossistemas está na génese do Grupo Crédito Agrícola, tornou-se fácil a adesão a esta iniciativa que pretende unir as empresas na protecção e restauro da biodiversidade e serviços de ecossistemas. Para além de subscrever 10 compromissos comuns, propôs ainda outro conjunto de compromissos individuais, de forma a contribuir para a aumentar a ambição de preservar a biodiversidade.



Ação Climática - Compromisso Lisboa Capital Verde

O Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se a:

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



Gestão sustentável - Carta de Princípios do BCS D Portugal

Alinhada com os princípios de gestão sustentável, o Grupo Crédito Agrícola subscreveu a Carta de Princípios do BCS D Portugal, onde estão descritas as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial. Com este documento, são adoptados os princípios fundamentais de sustentabilidade pelo Grupo, e espera-se também que estes mesmos princípios sejam estendidos à sua cadeia de valor e restantes parceiros.



Mobilidade sustentável - Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa

O Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se a:

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



Financiamento Sustentável - Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal

O Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se a:

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

5. Grupo Crédito Agrícola

5.1 Valor económico gerado

O Grupo Crédito Agrícola, sendo um grupo financeiro cooperativo, assenta num propósito social e de desenvolvimento das comunidades locais, tendo um enfoque especial nas pessoas, quer sejam Clientes, colaboradores ou parceiros. O valor económico gerado é de extrema importância, uma vez que este é distribuído pelos vários parceiros de negócio do Grupo, garantindo assim a existência contínua da cooperativa.

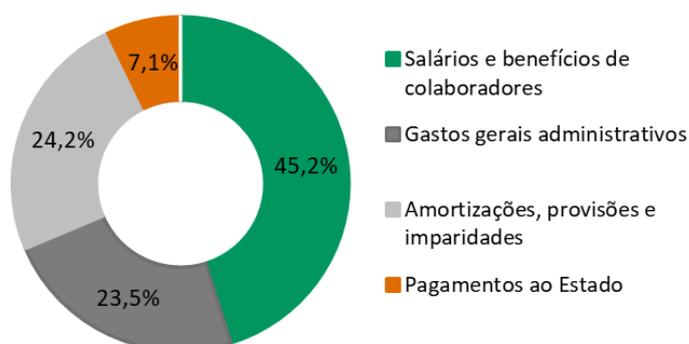
Valor Económico Gerado



84,8% do valor económico gerado foi distribuído pelas várias partes interessadas

O valor económico distribuído aumentou **17,7%**, face a 2019.

Valor económico distribuído em 2020



Matriz cooperativa e sustentabilidade

(milhares de euros)	2017	2018	2019	2020	
Valor económico gerado	562 423	511 235	541 986	569 824	↑ +5,1%
Produto Bancário	562 111	510 784	541 493	569 412	
Resultados de participações em associadas (equivalência patrimonial)	312	451	493	411	
Valor económico distribuído	410 278	398 716	410 552	483 315	↑ +17,7%
Salários e benefícios de colaboradores	203 328	210 851	216 458	218 324	
Gastos gerais administrativos	109 893	113 302	114 660	113 390	
Amortizações	26 184	25 347	31 494	33 160	
Provisões e imparidades	8 091	5 763	-768	84 020	
Pagamentos ao Estado	62 723	43 383	48 530	34 303	
Interesses minoritários	59	70	148	116	
Valor económico retido	152 145	112 519	131 464	86 509	↓ -34,2%
Resultado Líquido	152 145	112 519	131 464	86 509	
Investimento em I&D do Grupo CA	7 211	11 476	9 490	13 761*	

*estimativa

Promoção da dinâmica económica regional e sectorial

É já tradição do Grupo CA a sua cultura de desenvolvimento de parcerias e a dinamização de actividades em conjunto com outras organizações. Estas parcerias e actividades têm como principal finalidade, a promoção de novas oportunidades de negócio para os Clientes e sociedade em geral. De seguida, apresentam-se algumas dessas actividades desenvolvidas em 2020.

Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola



O Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola teve a sua 7ª edição implementada em 2020. Esta edição para além de premiar projectos inovadores, contou com 3 categorias abertas a concurso público, alinhadas com as prioridades do Pacto Ecológico Europeu – sustentabilidade

na Produção e Transformação; Economia Circular e Bioeconomia, e ainda, Alimentação, Nutrição e Saúde.

Foram recepcionadas 238 candidaturas, tendo existido 3 vencedores e 3 distinções de reconhecimento especial designadas de “Inovação em Parceria: Grupos Operacionais”, “Projecto de Elevado Potencial promovido por Associado Crédito Agrícola” e “Born From Knowledge – BfK Awards by ANI” (Agência Nacional de Inovação). Houve ainda uma menção honrosa Jovem Empresário Rural.

Categorias	Projectos vencedores em 2020
Produção e Transformação	<u>MycoExplorer</u> : produto fitossanitário inovador e de fácil aplicação em campo, para controlo biológico da doença da murchidão do pinheiro.
Economia Circular e Bioeconomia	<u>Stex</u> : Unidade industrial para transformação de resíduos em bioetanol. (Foi também atribuída a distinção “Born From Knowledge – BfK Awards by ANI”).
Alimentação, Nutrição e Saúde	<u>Alba</u> : Produto alternativo, seguro e sustentável à utilização de dióxido de titânio que está presente em mais de 2500 alimentos e bebidas.
Inovação em Parceria: Grupos Operacionais	<u>GOEfluentes</u> : Abordagem estratégica de valorização energética dos fluxos gerados na actividade agro-pecuária.
Associado Crédito Agrícola	<u>Polimax</u> : Estratégia e implementação de práticas para favorecer a polinização natural das macieiras, pereiras e cerejeiras.
Menção Honrosa Jovem Empresário Rural	<u>Mushi</u> : Aproveitamento de troncos provenientes da limpeza das matas, para o cultivo de cogumelos biológicos Shiitake em casa.

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

Os principais critérios de avaliação dos projectos candidatos basearam-se no grau de inovação, na viabilidade económica, no potencial de mercado e na sustentabilidade em termos sociais e ambientais. Cada vencedor foi premiado com um valor de 5.000 euros, o que fez um total de prémios no valor de 25.000 euros, e adicionalmente, ao finalista, que se destacou enquanto Jovem Empresário Rural, foi também concedida uma menção honrosa no valor de 2.500 euros.

Concurso de Vinhos

Foram distinguidos 58 vinhos nacionais, no 7º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a Produtores e Cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do país, em parceria com a Associação dos Escançõs de Portugal.



No total, foram colocados à prova por 109 produtores nacionais das várias regiões vitivinícolas do país, 183 vinhos brancos, tintos e espumantes, tendo o júri distinguido 3 vinhos com a Grande Medalha de Ouro e 55 com a distinção Tambuladeira dos Escançõs de Portugal de Ouro, a vinhos engarrafados, nas categorias “Vinho Branco”, “Vinho Tinto” e “Vinho Espumante”.

Ao longo das sete edições, o Concurso de Vinhos recebeu mais de 1500 inscrições, tendo premiado com Ouro, Prata e Bronze mais de quatro centenas de vinhos oriundos das regiões vitivinícolas dos Vinhos Verdes, Trás-os-Montes, Douro, Beiras, Dão, Bairrada, Tejo, Lisboa, Península de Setúbal, Alentejo e Algarve. Desta forma, foi possível apoiar o sector vitivinícola e o desenvolvimento das economias locais, especialmente as Cooperativas e os Produtores, promovendo e colocando à prova a qualidade dos vinhos nacionais.

Protocolos Empresariais

Pelo papel que os protocolos empresariais têm vindo a ter na história do Grupo Crédito Agrícola, são importantes de referir, pois permitem a atribuição de condições especiais de subscrição de produtos e serviços aos seus Associados e membros. Os protocolos com associações empresariais, especialmente aqueles que se inserem nos principais sectores económicos do país e que constituem a carteira de crédito do Grupo são de destacar nesta secção.

Em 2020, foi celebrado um novo protocolo com uma entidade promotora do empreendedorismo e competitividade – Trigger Systems - tendo sido renovados 15 protocolos com associações empresariais.

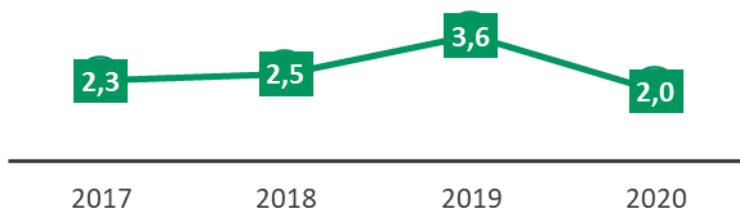
	em 2017	em 2018	em 2019	em 2020
Novos protocolos	4	2	3	1
Renovação de protocolos	14	15	17	15

5.2 Investimento nas Comunidades

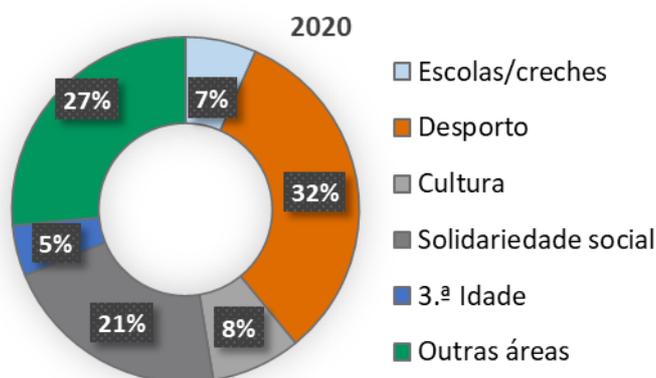
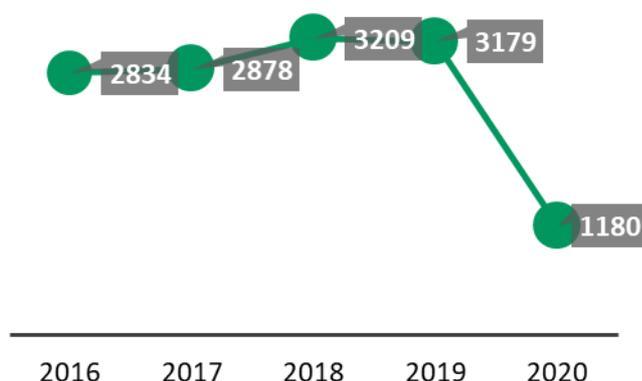
2 Milhões de euros, foi o valor investido nas comunidades em 2020.

A Cultura do Grupo Crédito Agrícola é assente em valores de proximidade e ligação com as comunidades onde se insere. Ao longo dos anos, esta ligação tem sido reforçada com o papel activo do Grupo através de apoios realizados, essencialmente, pelas Caixas Associadas e pelas 4 Fundações.

Investimento em responsabilidade social (milhões de euros)



Número de instituições apoiadas



Em 2020, o Grupo apoiou 1180 instituições através de apoio monetário no valor de 2 milhões de euros.

Deste valor, 61% foi partilhado através de donativos, e 29% através de Patrocínios.

32% deste apoio foi destinado a Instituições de desporto seguindo-se as organizações de solidariedade social e escolas/creches.

Para além dos apoios em donativos e patrocínios, existem outros que são feitos através de voluntariado ou doação de bens. Em 2020, a doação de equipamentos ultrapassou os 569 mil euros.

Apesar do grande investimento na comunidade pelo qual o Grupo Crédito Agrícola é responsável ano após ano, ainda não é possível quantificar o impacto social e/ou económico que o mesmo tem nas comunidades onde é realizado. Muitas das instituições apoiadas são pequenas instituições de solidariedade social, que apoiam famílias carenciadas ou em situações de risco. Apesar de não ser possível quantificar o impacto de todos os investimentos realizados, sabemos que a nível local, e mesmo a nível de cada família apoiada, é possível criar um impacto duradouro no bem-estar destas famílias. Exemplificamos de seguida alguns dos apoios prestados em 2020.

Apoio à solidariedade social

Entre as principais iniciativas de apoio social, foi desenvolvida a acção conjunta “SOS Coronavírus” com a Associação Empresarial de Portugal (AEP) e a Ordem dos Médicos, para o fornecimento de equipamento hospitalar. Desenvolveu-se também a Campanha “O Meu Gesto, pelo Nosso Portugal”, com a FENACAM, a CONFAGRI e a CARITAS, que teve como objectivo o fornecimento de bens de 1ª necessidade aos que mais precisam.



Crédito Agrícola apoia Hospital Pulido Valente, Casa do Povo de Abraveses, Jardim Zoológico e famílias vítimas da pandemia na região do Algarve.



O Núcleo Motard do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola realizou, neste ano atípico, uma campanha com o mote “Levamos Solidariedade de Norte a Sul do país”. Com esta campanha foi possível angariar mais de 6 mil euros junto de Colaboradores, Familiares, Caixas Associadas e Empresas do Grupo para as entidades acima referidas. Ao Hospital Pulido Valente foram doados televisores e suportes para dotar os quartos de internamento. À Casa do Povo de Abraveses (valência de vítimas de violência doméstica) foram também oferecidos televisores e aquecedores. No Jardim Zoológico de Lisboa foi apadrinhado um Lince Ibérico, de forma a contribuir para a sua

alimentação e bem-estar. Adicionalmente, numa acção conjunta com o Moto Clube de Faro, foram oferecidas cerca de 2 toneladas de bens alimentares e de primeira necessidade, que foram posteriormente doados a famílias locais carenciadas e afectadas pela pandemia.

A Fundação da Caixa Agrícola do Vale do Távora e Douro apoia as IPSS da região

Neste ano pandémico, as instituições sociais viveram momentos de urgência e face a isto a Fundação CA do Vale do Távora e Douro decidiu atribuir 30 mil euros a estas instituições para ajudar no combate ao vírus COVID-19. Esta verba foi utilizada para adquirir equipamentos de protecção para funcionários e utentes, nomeadamente máscaras.

Apoio ao desporto

Circuito Nacional de Bodyboard Crédito Agrícola 2020

O Crédito Agrícola patrocinou pela primeira vez, em 2020, o Circuito Nacional de Bodyboard. Este Circuito realizou-se entre Agosto e Outubro e em diferentes localizações – Santa Cruz, Nazaré, Peniche e Póvoa de Varzim. Apesar das condições diferentes que se viveram nesta edição, o apoio a um evento desportivo, pretende demonstrar a importância da prática desportiva, especialmente nas camadas mais jovens da população, assim como o compromisso do Grupo com actividades desportivas ambientalmente positivas.



Apoio à educação

A CA Vida e CA Seguros foram os patrocinadores principais do Campeonato Nacional Multipli

Organizado pela Alfiii e pelo Politécnico de Leiria, este campeonato tem o principal objectivo de estimular o interesse, dos alunos entre o 3º e 6º ano de escolaridade, pela matemática. Esta 3ª edição foi realizada integralmente em modo online, pela primeira vez devido às restrições causadas pela pandemia. Os participantes deste campeonato lúdico eram das regiões Norte, Centro, Área Metropolitana de Lisboa, Alentejo, Algarve, Madeira e Açores.



Caixa Associada de Alcácer do Sal e Montemor-o-Novo apoia alunos carenciados



Em Maio de 2020, foram entregues *tablets* e *routers* ao Agrupamento de Escolas do Torrão para serem doados a alunos que não têm material informático ou internet para aceder às aulas digitais. Esta acção foi feita em cooperação entre a Caixa Associada e a Junta de Freguesia do Torrão.

Apoio à literacia financeira

Caixa Associada da Costa Azul realiza sessão sobre Literacia Financeira para alunos do ensino secundário

Em 2020, mesmo em contexto pandémico, a Caixa Associada da Costa Azul realizou uma sessão no Agrupamento de Escolas de Santo André, onde estiveram a assistir 30 alunos. Esta sessão teve como principal propósito dotar os mais jovens de conhecimentos básicos sobre a área financeira, informações essenciais para tomar decisões conscientes no que respeita ao seu dinheiro e gestão. Adicionalmente, foram também partilhados alguns conselhos de hábitos de poupança.

Caixa Associada de Vagos realiza sessão Segurança Bancária e Meios de Pagamento

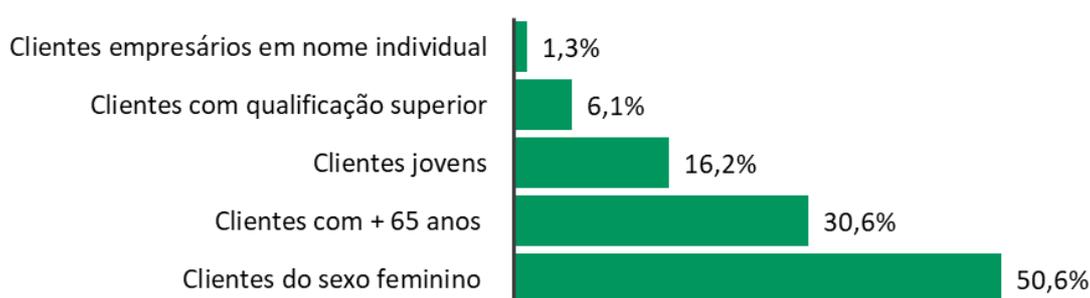
A Caixa Associada de Vagos, a convite do Município de Vagos, organizou e preparou uma acção formativa dirigida a cerca de 60 crianças, com idades compreendidas entre 6 e os 15 anos, no dia 13 de Agosto de 2020. Esta apresentação estava inserida no programa de ocupação de tempos livres denominado por “*Vagos em Acção Jovem*”. Os temas apresentados nessa sessão foram subordinados à utilização dos meios de pagamento e segurança bancária, incidindo, particularmente, nas compras e pagamentos on-line. Adicionalmente foi ainda incluído um módulo relacionado com poupança e orçamento doméstico, com referência aos produtos e serviços bancários disponíveis no Crédito Agrícola.

5.3 Os serviços aos nossos Clientes

Caracterização dos Clientes

Um dos pilares da estratégia e desenvolvimento do Grupo Crédito Agrícola é a satisfação das necessidades dos seus Clientes e o reforço do desenvolvimento das comunidades locais. Para isso, é necessário contribuir para as aspirações financeiras dos mais de 1.700.000 Clientes do Grupo e proporcionar oportunidades para a realização dos diversos projectos financeiros. Como tal, o relacionamento com o Cliente constitui uma componente central na nossa Cultura e Estratégia.

Caracterização dos Clientes, 2020



O número de contas associadas com os serviços mínimos bancários manteve-se constante entre 2019 e 2020, evidenciando assim o papel do Crédito Agrícola na inclusão social. No que toca ao Crédito à habitação, em relação ao ano de 2019, este valor subiu 15%. No que diz respeito ao crédito concedido em zonas carenciadas, em 2020, totalizou 85 milhões de euros, um aumento de 3% em relação a 2019.

Oferta CA para Clientes Particulares	2017	2018	2019	2020
Total de crédito concedido (milhões euros)	763	678	660	660
Crédito à habitação concedido (milhões euros)	424	372	401	461
Inclusão financeira Nº Contas Serviços Mínimos Bancários	352	480	967	962
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (milhões euros)	99	83	82	85
Ecocrédito (mil euros)	113	156	53	52
Apoio ao Ensino (mil euros)	911	960	900	603

Ao nível das empresas, o Crédito Agrícola mantém a tendência de apoio a micro e pequenas empresas, bem como a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa. Em 2020, o crédito concedido ao sector de saúde e apoio social aumentou 35%, e o apoio às ENI's, teve um aumento de 4%. Adicionalmente, o crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes aumentou para mais do dobro, atingindo os 19 milhões de euros, sendo assim claro o posicionamento do Grupo face às preocupações não só sociais, mas também às ambientais.

Oferta CA para Clientes Empresariais	2017	2018	2019	2020
Total de crédito concedido (milhões euros)	2 123	2 264	2 327	2 042
Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas (milhões euros)	1 202	1 163	1 379	1 297
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões euros)	463	453	446	429
Apoio a ENI's (milhões euros)	103	131	124	130
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (milhões euros)	206	182	212	215
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões euros)	62	68	67	90
Crédito a Energias Renováveis (milhões euros)	1	2	15	15
Crédito concedido na área do tratamento e valorização de resíduos (milhões euros)	8	8	8	7
Crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes (milhões euros)	0	14	9	19

Acessibilidade

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

Em 2020:

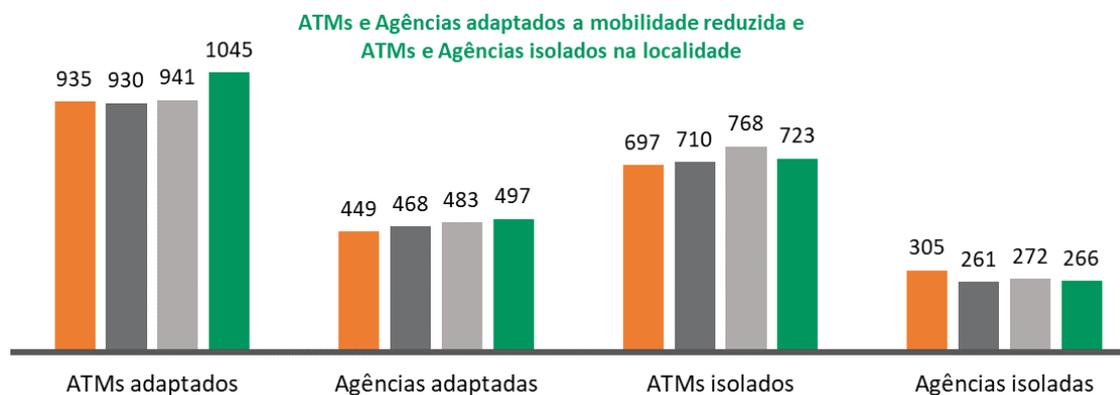


78,5% do total das agências são adaptadas a mobilidade reduzida

64,9% das ATM são adaptadas a Clientes com cadeiras de rodas

44,9% das ATM encontram-se em localidades onde não existe mais nenhum ATM

12% é o aumento que ocorreu no número de ATM adaptados a mobilidade reduzida desde 2017. Garantir o acesso aos serviços financeiros é uma das preocupações do Grupo Crédito Agrícola e por essa razão é necessário garantir que as agências e ATM estão disponíveis ao maior número de pessoas da população portuguesa.



Reclamações

Pelo segundo ano, o Grupo Crédito Agrícola continua a ser o Banco com menos reclamações em Portugal.

As reclamações são uma ferramenta importante para não só analisar a qualidade do nosso serviço, mas também como forma de perceber como é possível melhorar a percepção dos Clientes do Grupo Crédito Agrícola e dos seus serviços. Analisando os dados do sector financeiro¹, publicados pelo Banco de Portugal, todos os bancos têm sofrido um aumento no número de reclamações, e de facto, esta tendência é similar em relação ao Grupo Crédito Agrícola, que em 2020, sofreu um aumento de 15,5% de reclamações face a 2019. No entanto, o Grupo Crédito Agrícola tem um número de reclamações muito abaixo da média de todas as instituições financeiras.

Número de reclamações no Crédito Agrícola



Número de reclamações no sector financeiro português em 2020

0,18: Média de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem
0,03: Grupo Crédito Agrícola

0,21: Média de reclamações por 1000 contratos de crédito
0,06: Grupo Crédito Agrícola

0,60: Média de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
0,23: Grupo Crédito Agrícola

Satisfação

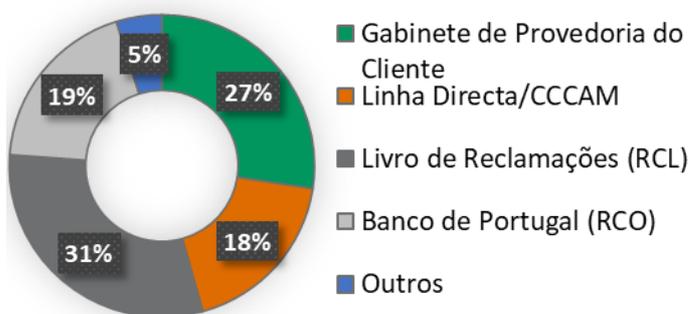
Estudos de satisfação de Cliente 2020

1º semestre: 84,3% | 2º semestre: 84,9%

Evolução comparativamente a 2019:

1º semestre: +3,1% | 2º semestre: +2%

Evolução da origem das reclamações, 2020



Assunto das reclamações em 2020:

25,8% Contas de Depósito
14,3% Comissões e Despesas
11,6% Cartões
9,9% Atendimento / Instalações
4,7% Central de Responsabilidade de Crédito
4,4% Crédito à Habitação

¹ Fonte: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/sinopseatsc1s2020.pdf>

5.4 A importância dos nossos fornecedores

O Grupo Crédito Agrícola tem como um dos seus objectivos o reforço do desenvolvimento das comunidades locais, e por isso é necessário assegurar que grande parte das suas compras são realizadas a fornecedores locais, de modo a criar um impacto positivo nas comunidades onde se insere. Para isto, são necessárias, por um lado, uma forte política de fornecedores locais, por outro, uma relação próxima com as entidades dinamizadoras das economias locais, resultando no progresso económico e social a nível local.

Devido à dispersão das CCAM pelo território, a grande maioria das compras são efectivamente realizadas a nível local, existindo alguns serviços mais especializados que serão realizados a empresas em Lisboa e/ou Porto. Adicionalmente, quase todos os fornecedores do Grupo Crédito Agrícola, são fornecedores nacionais, o que significa que esses fornecedores são legalmente obrigados a cumprir as regras nacionais. Como instituição financeira alguns dos principais fornecedores provêm dos setores da energia, consumíveis, desenvolvimento tecnológico, equipamentos informáticos, e consultoria especializada.

	2017	2018	2019	2020
Prazo médio de pagamentos	39	48	61	52

Em 2020, 3453 Fornecedores locais*	65,8% de todas as compras são realizadas localmente 147 milhões de euros em compras a fornecedores locais
---	--

	2017	2018	2019	2020
% do número de fornecedores locais *	51%	48%	54%	60%
% do valor das compras locais *	53%	33%	65%	66%

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

Actualmente, o Grupo Crédito Agrícola não faz ainda uma análise a novos fornecedores, relativamente a questões sociais e de práticas laborais, nem relativamente a questões ambientais. No entanto, esse trabalho está a ser realizado internamente, para que num futuro próximo possamos começar a reportar também a evolução do Grupo nesta matéria.

5.5 A nossa equipa

De modo a atingirmos os objectivos e ambições do Grupo, é fundamental ter uma equipa que garanta a qualidade de serviço, nos quais os colaboradores se sintam valorizados. Assim sendo, é imprescindível e faz parte dos valores do Grupo, zelar pelas condições de todos os membros da equipa. Logo, respeitar os direitos laborais, promover a igualdade de oportunidades e funções profissionais, bem como assegurar todas as condições para um ambiente de trabalho livre de discriminação e de qualquer forma de assédio e agressões, é algo intrínseco à Cultura do Grupo.

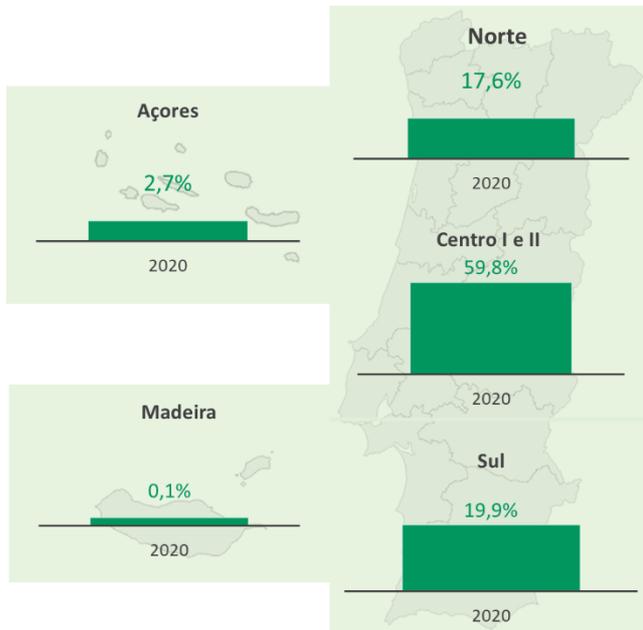
Grandes números em 2020:

- 4090 Colaboradores
- 59% dos Colaboradores são Homens e 41% são Mulheres
- 70% dos cargos de chefia são ocupados por Homens, e 30% são ocupados por Mulheres
- 95% dos Colaboradores com contracto com termo indeterminado
- 62% dos Colaboradores fazem parte do Grupo há mais de 15 anos
- 71% estão enquadrados na categoria altamente qualificados e qualificados
- 68% dos Colaboradores têm entre 40 e 59 anos
- 10% dos lugares de chefia são ocupados por jovens (até 40 anos de idade)
- 93% dos Colaboradores são sindicalizados
- 22% da formação recai sobre os temas de Marketing, Produtos, Serviços e Técnicas Bancárias
- 66% da formação é realizada nas áreas de Gestão, Finanças e Organização Empresarial

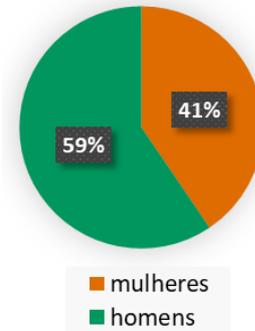
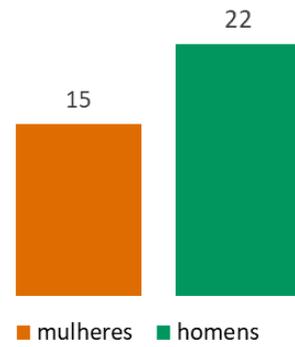
Distribuição dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola

	2017	2018	2019	2020
SICAM (Caixa Central e Caixas Associadas)	3618	3645	3688	3665
CA Seguros	175	165	172	172
CA Serviços	176	168	189	158
CA Informática	9	6	7	5
CA Vida	43	40	46	46
CA Gest	10	10	10	11
FENACAM	35	34	33	33
Total	4068	4068	4145	4090

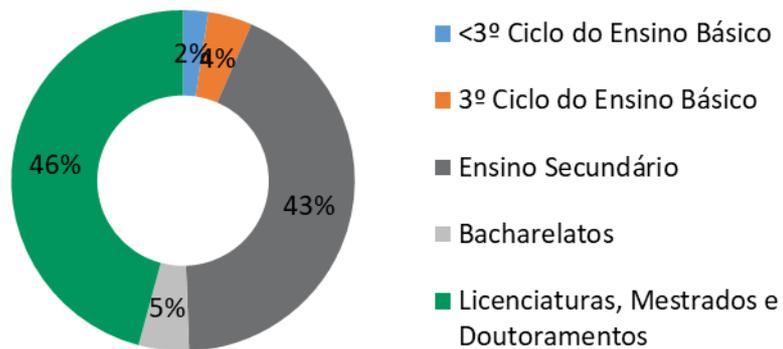
Distribuição geográfica dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola, 2020

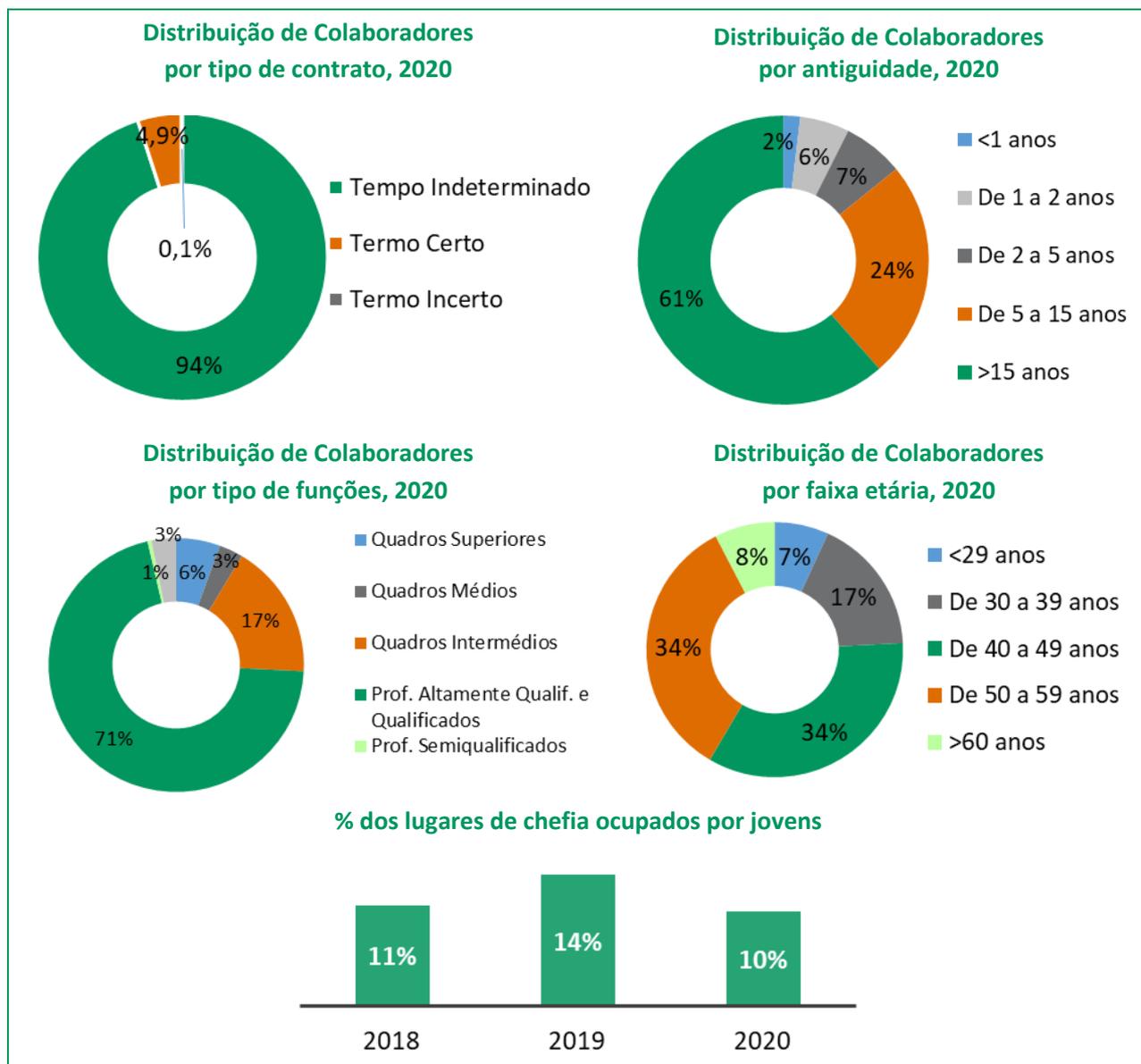


Colaboradores com alguma incapacidade, 2020



Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2020





A 31 de Dezembro de 2020, 93% dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola eram sindicalizados:

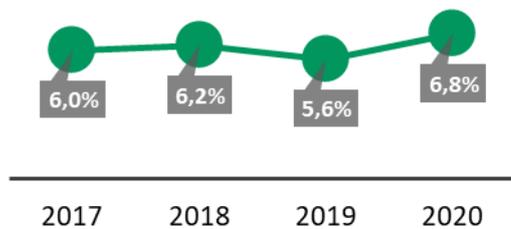
Sindicato	2017	2018	2019	2020
SBSI	1408	1394	1387	1331
SBC	410	401	394	381
SBN	352	303	313	304
SNQTB	1184	1288	1337	1350
SIB	426	418	436	420
STAS	10	10	10	9

O diálogo social tem-se verificado no âmbito da relação do Grupo com os Sindicatos para que, em conjunto e atentas às tendências do sector relativamente às relações de trabalho, se possam prever as condições necessárias e imprescindíveis à prestação da actividade profissional, designadamente as condições remuneratórias e os benefícios associados, salvaguardando o bem-estar de todos os colaboradores.

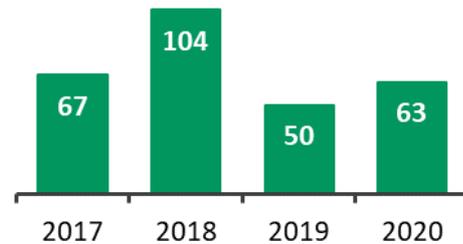
Absentismo e acidentes de trabalho

Face ao contexto pandémico vivido em 2020, a taxa de absentismo teve um pequeno aumento, sendo de 6.8%, enquanto que no ano anterior tinha sido de 5.6%. O número total de horas de ausência ao trabalho aumentou para 420 566 horas. Em relação a 2019, o número total de acidentes de trabalho aumentou 26%. A causa mais frequente do absentismo no ano 2020, foi a doença, representando 63% do total.

Taxa de absentismo



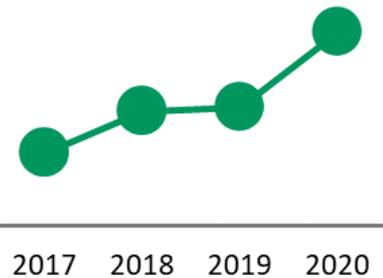
Nº total de acidentes de trabalho



Formação

Através do seu Centro de Formação, o Grupo Crédito Agrícola tem apostado no desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores. Este desenvolvimento não tem tido apenas o foco empresarial, mas tem também procurado proporcionar oportunidades de aprendizagem úteis para a vida quotidiana dos trabalhadores, fora da sua vida laboral. São exemplo formações no âmbito da sustentabilidade, informática e novas tecnologias.

Nº horas de formação

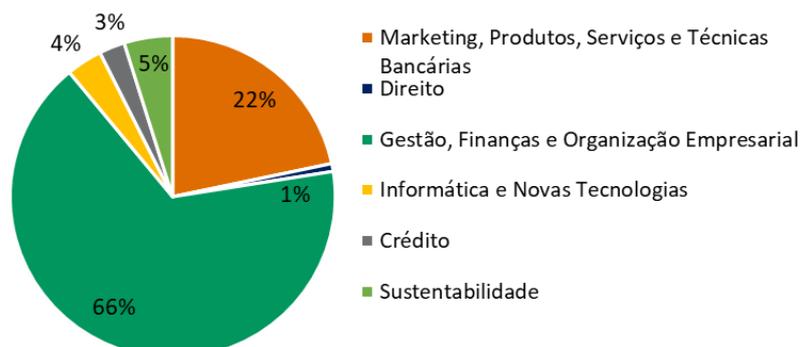


Em 2020, o número de horas de formação aumentou 63% em relação ao ano anterior, o que significou uma média de 75 horas por colaborador, ou seja, quase duas semanas de formação por colaborador. 95% das horas de formação foram em formato e-learning.

Nº participantes e horas de formação por tipologia

Nº particip:	2017	2018	2019	2020
Presencial	7710	5811	4212	589
E-learning	3192	13258	9600	61685
À distância	0	0	0	3523
Nº horas				
Presencial	105145	47121	30434	5240
E-learning	27452	162166	186975	338131
À distância	0	0	0	11541

Horas de formação por área, 2020



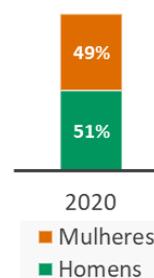
A Plataforma de E-Learning do Grupo Crédito Agrícola permitiu, em 2020, face à situação pandémica, um fácil acesso à formação por parte de cada Colaborador, a partir da sua casa. A plataforma permitiu também uma maior flexibilidade por parte de cada Colaborador, no balanço da sua vida laboral e vida pessoal, uma vez que permitia aceder às formações num horário que conviesse a cada formando. O ano de 2020, demonstrou que o investimento feito no desenvolvimento desta plataforma foi uma grande mais-valia para todo o Grupo, demonstrando a importância de desenvolver este tipo de soluções.

Alinhada com a preocupação do Grupo Crédito Agrícola com os seus Colaboradores, existe um Modelo de Gestão de Competências, que se ambiciona aplicar a todos os Colaboradores do Grupo, no âmbito do qual se:

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

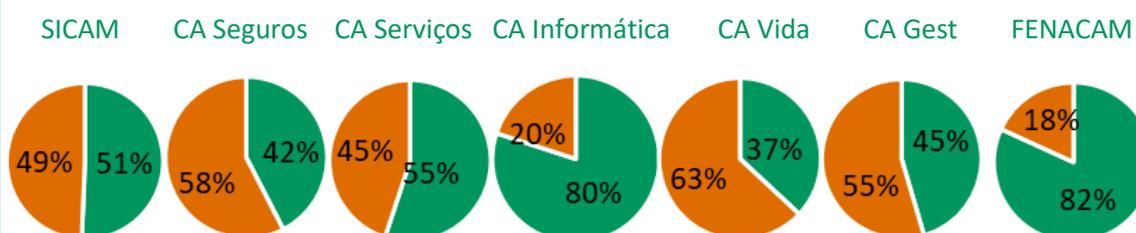
Igualdade de género

- 51% dos colaboradores são Homens e 49% são Mulheres;
- 64% dos colaboradores masculinos e 78% dos colaboradores femininos são profissionais altamente qualificados e qualificados;
- 58,6% das promoções realizadas aos Homens são por mérito, e nas Mulheres esse valor atinge os 53%

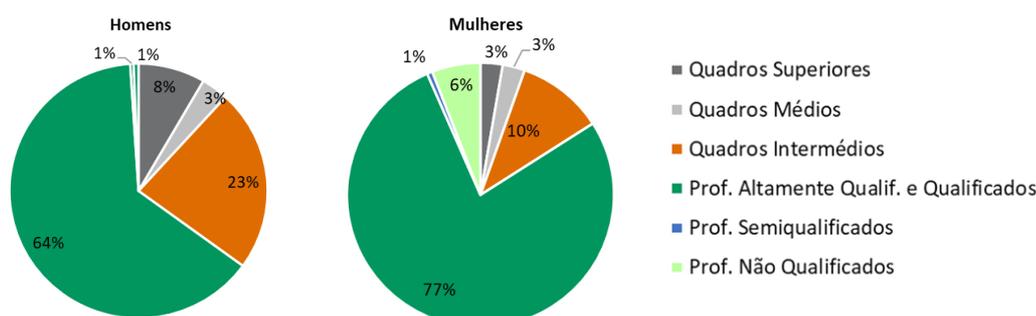


Rácio de género dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola, 2020

Legenda: H ■ M ■



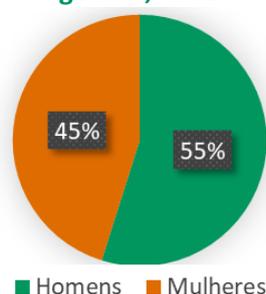
Colaboradores por distribuição funcional por género, 2020



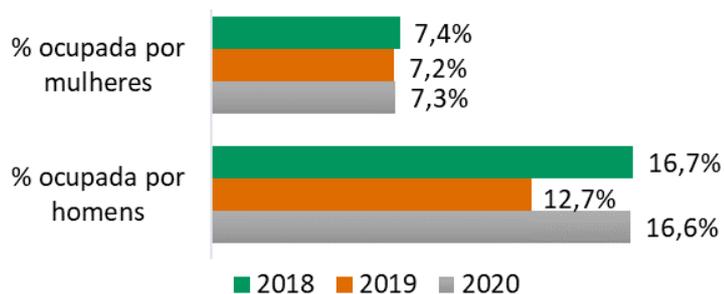
Total de promoções por gênero, 2020



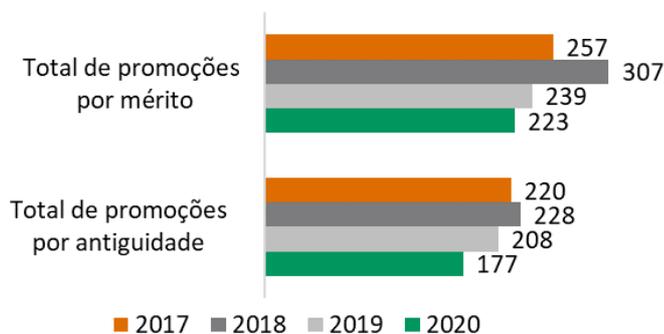
% de horas de formação por gênero, 2020



% dos Cargos de Chefia ocupados por Mulheres e por Homens

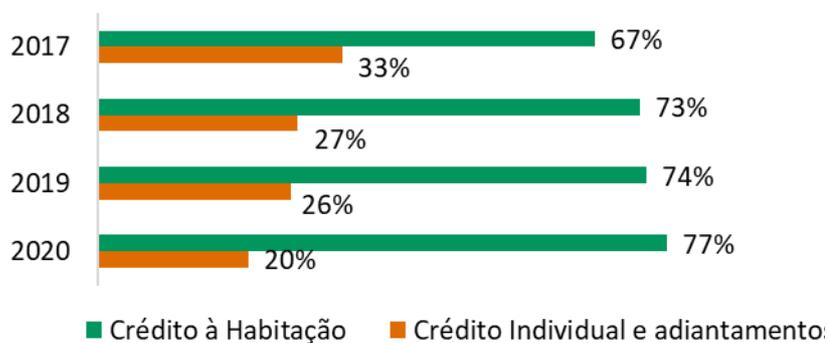


Promoções



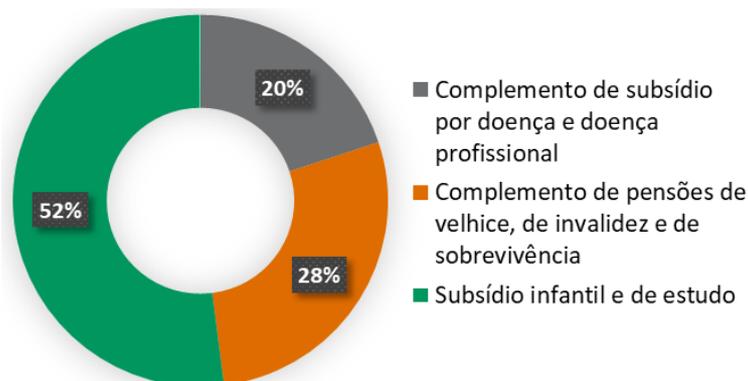
Entre 2019 e 2020 existiu uma pequena diminuição de 10,5% no número total de promoções e de 6.7% no número de promoções por mérito.

Crédito concedido aos Colaboradores



Em 2020, cerca de 77% dos colaboradores tinham um crédito à habitação no Crédito Agrícola.

Encargos de protecção social directamente suportados pelo CA, 2020



52% dos encargos de protecção social suportados pelo Grupo Crédito Agrícola **são subsídios infantis e de estudo.**

28% são complementos de pensões de velhice, de invalidez e de sobrevivência.

Os colaboradores são apoiados de outras formas, para além dos apoios descritos anteriormente:

Apoios e benefícios aos colaboradores		
<p><u>Benefícios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Prémios de dedicação, produtividade, assiduidade e desempenho – Apoio na frequência de cursos do ensino superior – Atribuição de prendas de Natal para colaboradores e filhos – Dispensa da tarde, no dia de aniversário – Subsídio de casamento e de nascimento de filhos 	<p><u>Desporto e Cultura:</u></p> <p>Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola que proporciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Viagens a preços especiais para colaboradores e cônjuges – Acesso gratuito a actividades sociais, culturais e desportivas através de cada um dos seus Núcleos – Incentivos à prática desportiva – Patrocínio de actividades desportivas e lúdicas 	<p><u>Benefícios ligados às actividades Crédito Agrícola:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Redução no valor de anuidades e comissões – Acesso a financiamento com condições vantajosas – Requisição de cheques gratuitos – Descontos sobre o preçário – Seguro de vida (Crédito Agrícola Empresa Viva)
<p><u>Dia-a-dia dos colaboradores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Flexibilidade de horário de trabalho – Protocolo com operadora de telecomunicações em condições vantajosas na aquisição de telemóveis, <i>tablets</i>, <i>smartphones</i> – Acesso a pacotes de comunicação em condições especiais – Acesso a máquina de <i> vending</i>, café gratuito e apoio no refeitório – Inúmeros protocolos e parcerias, com farmácias, gasolinhas e ginásios, entre outros através do Centro de Cultura e Desporto e que podem ser consultados em www.ccdcam.pt 		

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

Teletrabalho

2020 ficará para a história como um ano em que todas as empresas se viram obrigadas a encontrar novas formas de trabalhar. Para o Grupo Crédito Agrícola não foi diferente. No entanto, a pensar no bem-estar dos colaboradores foram tomadas diversas medidas. Primeiramente, foi construído um Plano de Contingência que incluía algumas alterações de carácter temporário, na actividade comercial diária, concretizando-se no encerramento de muito poucas agências. Todas as agências que se mantiveram abertas tinham disponibilização de gel desinfectante, reforço das medidas de limpeza e higiene, bem como limitação no número de Clientes. Outras medidas postas em prática foram:

- Todos os colaboradores dos serviços centrais foram colocados em modo teletrabalho;
- Foi criado um manual de boas práticas;
- Foram criados e divulgados vídeos motivacionais do Presidente do Grupo.

Em média, os colaboradores do Grupo Crédito Agrícola estiveram, em 2020, cerca de 4 meses em teletrabalho (16 semanas)².

² Estatística realizada com base nas respostas de 1637 colaboradores, no questionário de Mobilidade

5.6 O nosso impacte ambiental

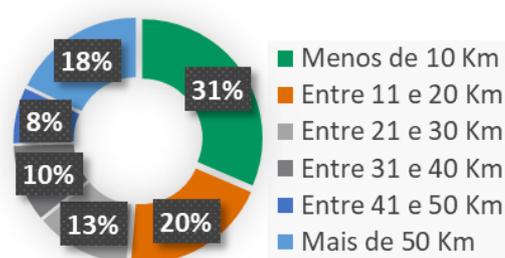
De forma a desempenharmos as actividades necessárias a um Grupo financeiro, existem diversos recursos que são necessários consumir. O Grupo Crédito Agrícola tem a consciência de que o uso de recursos, seja ele qual for, acarreta diversos impactes ambientais. Sabendo isto, é necessário perceber quais os recursos utilizados, como são consumidos e claro, em que quantidade, para que seja possível diminuirmos a pegada do Grupo no planeta. Esta é a ambição do Grupo, diminuir os recursos que consome, ser mais eficiente no uso da energia e da água, diminuir a emissão de gases com efeito de estufa, de modo a contribuir para a mitigação das alterações climáticas.

Mobilidade dos nossos colaboradores

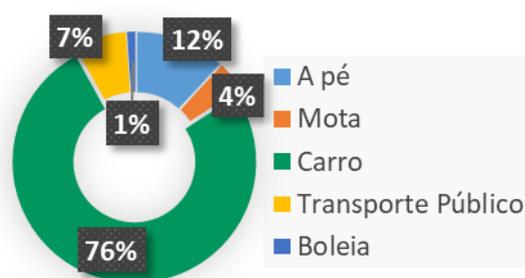
31% dos colaboradores percorrem menos de 10km de casa ao seu local de trabalho.

76% dos colaboradores usam o carro como transporte principal, percorrendo a maior distância do seu trajecto com este meio de transporte. No total, a distância percorrida pelos colaboradores foi de 92 mil quilómetros, o que significam, em média 56.5 quilómetros por colaborador.

Distância de casa ao trabalho, 2020



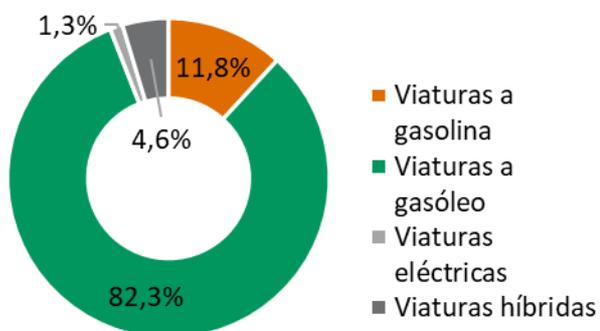
Distância percorrida por meio de transporte³



Frota

Relativamente ao número de quilómetros percorridos em 2020 pelos veículos da frota, no total foram 10 milhões de quilómetros, isto significa uma diminuição de 21.3% relativamente a 2019. O número de viaturas aumentou, passando de 1005, em 2019, para 1018 em 2020.

Frota de viaturas, 2020



A maioria da frota é ainda a combustíveis fósseis, contudo, apesar do aumento do número de viaturas, a frota do Grupo tem-se tornado mais sustentável, com a diminuição das viaturas a gasóleo e aumento das viaturas eléctricas e híbridas.

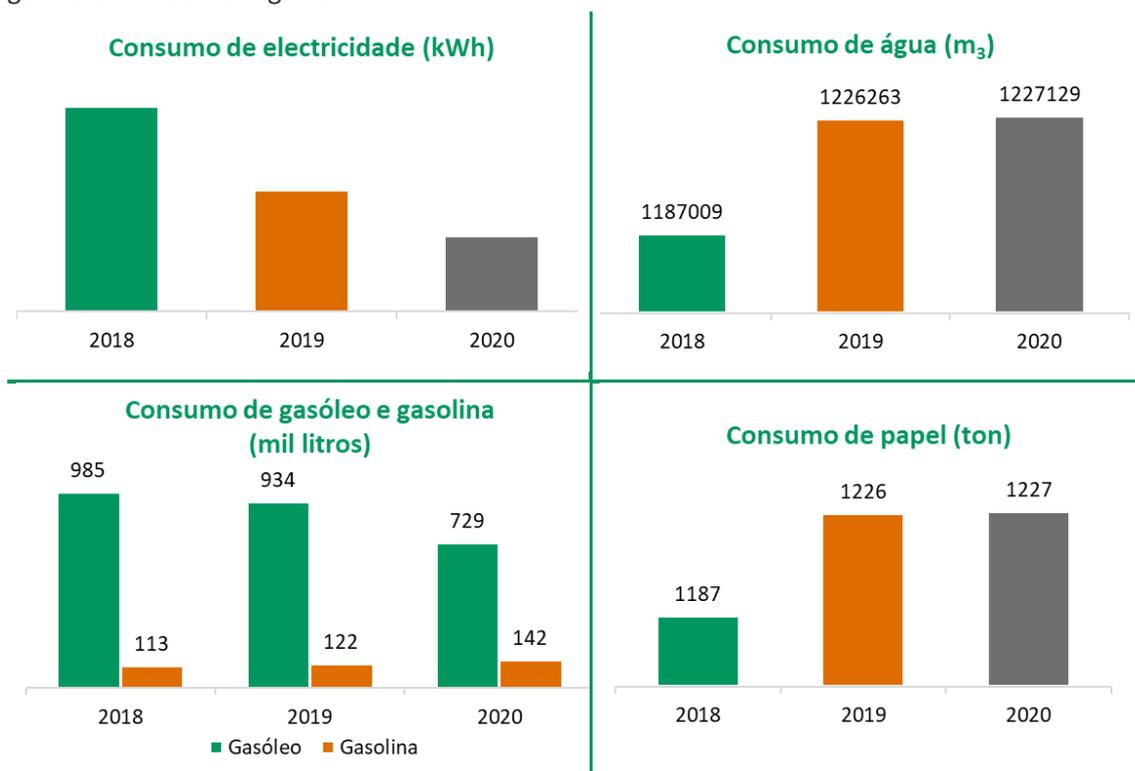
Entre 2019 e 2020, existiu um aumento de 20 viaturas híbridas e 11 eléctricas.

³ Distância de casa ao trabalho e Distância percorrida por meio de transporte: estes indicadores foram calculados com base numa amostra de 1637 respostas do inquérito de mobilidade.

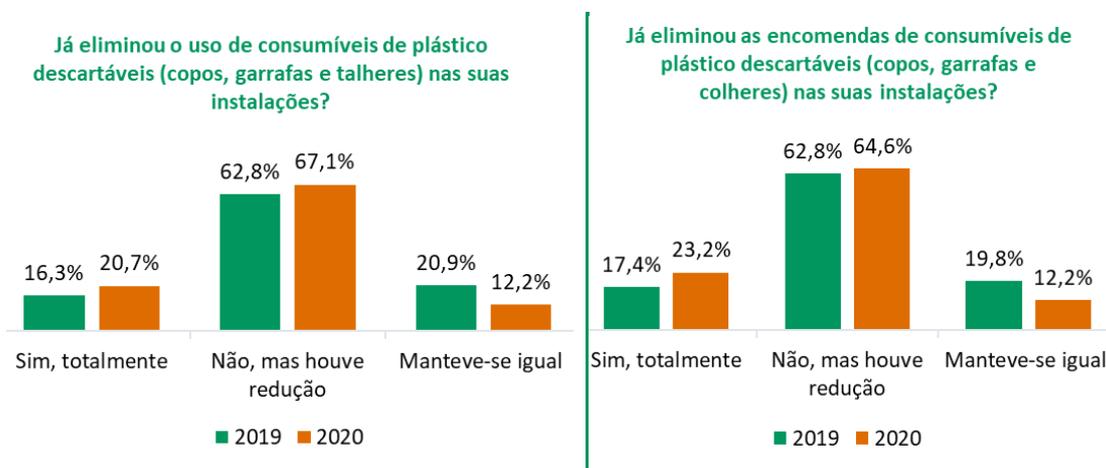
Consumos

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

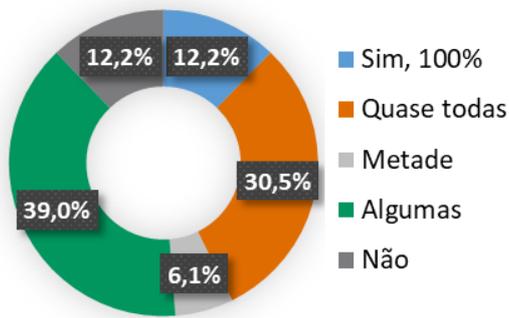
Em 2020, existiram menos edifícios em funcionamento, e, portanto, os consumos associados aos mesmos têm vindo a diminuir, excepto a água e o papel que se mantiveram estáveis. É de notar também que o combustível associado à frota de viaturas do Grupo, tem vindo a alterar-se nestes últimos três anos. O gasóleo consumido tem descido de forma marcada, enquanto que a gasolina tem subido ligeiramente.



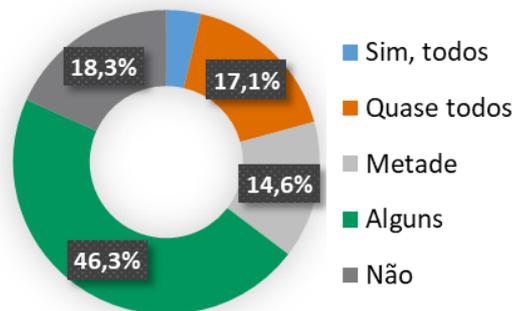
Devido à sua relação com a comunidade e activa participação em eventos, outra área na qual o Grupo tem grande impacte é na aquisição de brindes. Com esta consciência, o Grupo sabe que é necessário introduzir a abolição do uso dos plásticos, com a maior brevidade possível. Este esforço tem vindo a ser feito há pelo menos dois anos e os resultados são visíveis, com o aumento da eliminação do plástico, quer na forma de brindes, quer também na forma de consumíveis.



Já eliminou a aquisição de brindes feitos de plástico?



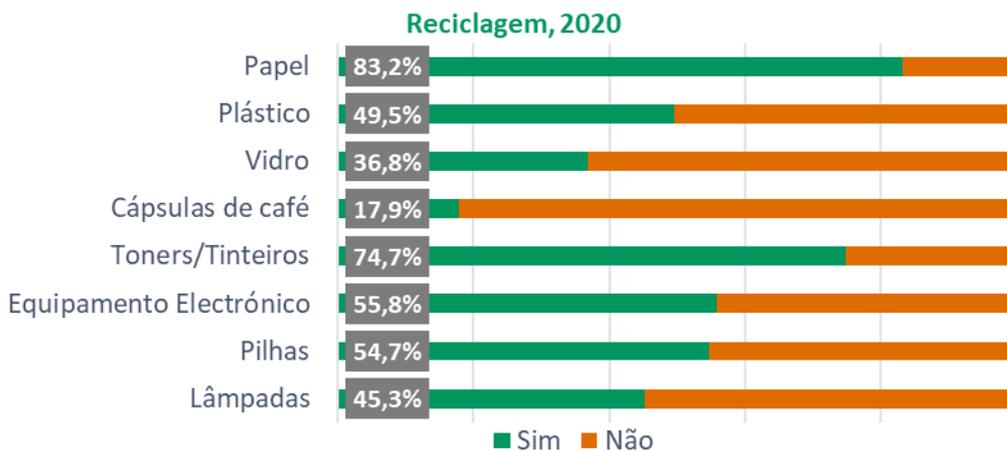
Adquiriram brindes de materiais sustentáveis?



Práticas

Reciclagem

Apesar das práticas de reciclagem já se encontrarem integradas na gestão do Grupo, existe ainda margem para melhorar, especialmente no que respeita ao plástico e vidro.



Edifícios

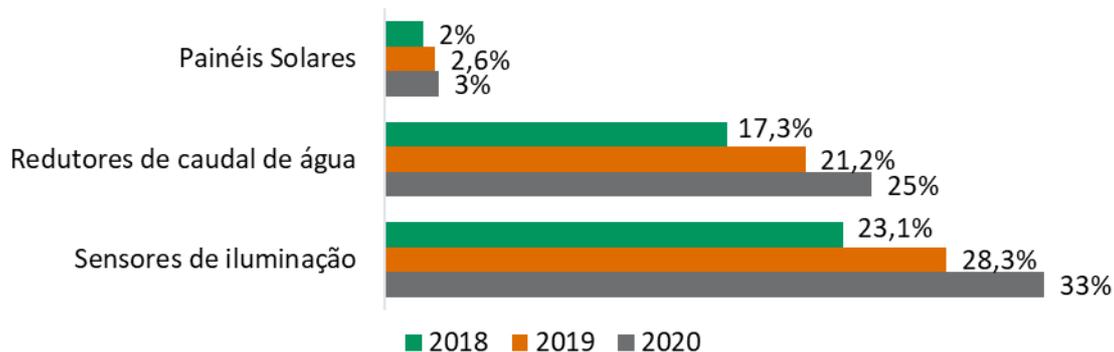
Em 2020, em todos os edifícios do Grupo Crédito Agrícola, num universo de 75 Caixas Associadas, Caixa Central, FENACAM e 5 Empresas Participadas existem algumas das seguintes soluções ambientais:

- 61% têm sensores de iluminação
- 23% têm redutores de caudal
- 17% têm painéis solares

Relativamente aos painéis solares, 52.9% são utilizados para aquecimento de água, 47.1% são utilizados para injectar electricidade na rede.

Relativamente ao universo do número de 688 edifícios houve um aumento de 2019 para 2020 na utilização das soluções ambientais – painéis solares, redutores de caudal e sensores de iluminação.

Edifício com as soluções ambientais⁴



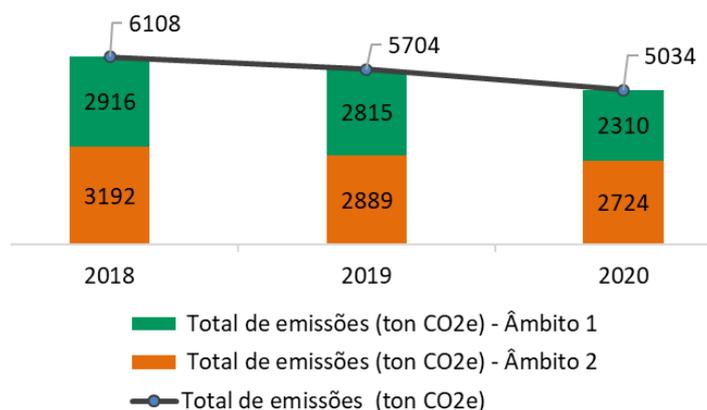
Contabilização da Pegada Carbónica do GCA

Em 2020, com a ambição de pôr em prática os Princípios de Sustentabilidade adoptados através da Política de Sustentabilidade, já referida anteriormente, o Grupo Crédito Agrícola fez esforços para contabilizar a pegada de carbono resultante das suas actividades. Esta medida pretende alinhar todas as áreas do Grupo com o Acordo de Paris e contribuir, ainda, particularmente para o ODS 13 – Acção Climática.

Para a contabilização da pegada carbónica, foi necessário um grande esforço por parte das entidades que são parte do Grupo e dos seus Colaboradores, uma vez que foi necessário contabilizar consumos não só de 2020, mas também de anos anteriores, como 2018 e 2019.

O total de emissões de carbono foi calculado com base no *GHG - Greenhouse Gas Protocol*, que descreve a metodologia mais utilizada no mundo para a inventariação dos gases com efeito de estufa. Foi calculado o Âmbito 1⁵ e Âmbito 2⁶ com base nos consumos de: combustíveis utilizados em geradores e viaturas, gás natural, electricidade e emissões fugitivas de aparelhos de refrigeração.

Total de emissões (ton CO₂e)



⁴ Indicadores calculados com base em 705 edifícios em 2018, 702 edifícios em 2019 e 688 edifícios em 2020.

⁵ Âmbito 1 – emissões directas de gases com efeito de estufa provenientes de fontes que são controladas pela organização.

⁶ Âmbito 2 – emissões indirectas de gases com efeito de estufa provenientes da energia eléctrica adquirida pela organização.

A maior quantidade de CO₂ emitido advém do uso de combustíveis fósseis, através das viaturas da frota (gasóleo e gasolina) e devido ao consumo de electricidade. No entanto, de 2018 para 2019, houve uma redução de 9% no consumo energético do grupo, e de 2019 para 2020, essa redução foi de 8%. No que diz respeito às emissões, a redução em 2019 e em 2020, foi de 7% e de 12% respectivamente.

Em 2020, o Grupo Crédito Agrícola emitiu o equivalente a percorrer de carro 718 voltas em torno do planeta, ou seja, percorrer 28.773.850 kms.

Por cada colaborador do Grupo, foram emitidas 1.2 toneladas de CO₂ equivalente.

Com a contabilização das emissões que advêm da actividade do Grupo, é possível perceber que apesar do crescimento económico que o mesmo tem sofrido, este facto não é coincidente com o aumento de emissões que seria de esperar. Isto deve-se ao trabalho que tem sido desenvolvido, no sentido de aplicar medidas de eficiência energética, conversão da frota para viaturas mais sustentáveis, entre outras medidas, já referidas anteriormente. Assim, com este cálculo é possível pensar futuramente em definir metas concretas e objectivas para a redução de emissões e neutralidade carbónica do Grupo Crédito Agrícola.

Iniciativas de âmbito ambiental

Para melhorar o nosso desempenho ambiental é fundamental desenvolver várias iniciativas de divulgação e consciencialização sobre a necessidade de mudar os hábitos de consumo da comunidade onde nos inserimos. Assim, o Grupo tem vindo a implementar algumas campanhas de informação e alerta para a necessidade de todos agirmos de forma a proteger o planeta e as nossas gerações futuras.

Crédito Agrícola inaugura a 1ª agência sustentável do Grupo

Foi inaugurada, em 2020, a primeira agência sustentável do Grupo, em Leiria. Esta foi construída com atenção aos materiais, ao equipamento colocado que permite a execução de inúmeras transacções, e com foco na relação com o Cliente.



Foram privilegiados materiais como a cortiça, invés ao plástico, apostando em materiais ecológicos.

A Agência foi desenhada com um pensamento inovador, de forma a proporcionar ao Cliente um espaço agradável e tranquilo, dispendo de uma zona de lazer com WiFi, para que o Cliente possa trabalhar ou simplesmente aguardar enquanto disfruta do espaço.

Maior evento de sustentabilidade de 2020 apoiado pelo Crédito Agrícola



O Crédito Agrícola foi o patrocinador principal do evento *Planetiers World Gathering 2020*, que teve lugar na Altice Arena em Outubro. Este evento foi transmitido online, mas possibilitou também a presença de espectadores. Foram dois dias dedicados à sustentabilidade e inovação, com mais de 100 oradores de renome nacional e internacional, de diferentes sectores de actividade. O Crédito Agrícola reforçou o seu apoio a este

evento com a realização de dois debates sobre a Inovação para um futuro mais sustentável e sobre a banca sustentável e as expectativas dos jovens.

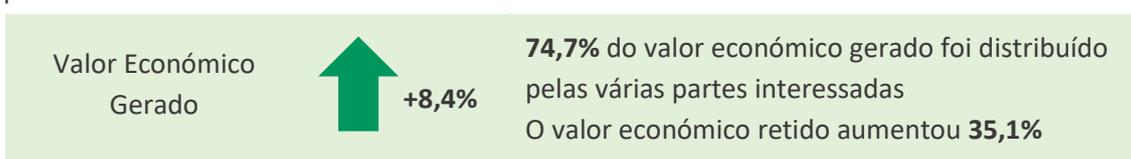
Parceria com Centro de Frutologia Compal permite formação de jovens fruticultores

Pelo 7º ano consecutivo, o Crédito Agrícola reforça a sua parceria com o Centro de Frutologia Compal, apostando no reforço das competências dos empresários frutícolas. Este ano toda a formação foi ministrada *online* e focou-se no tema da Digitalização, não deixando de abordar temas como as alterações climáticas, eficiência energética e a agricultura de precisão. No final da formação, foram ainda premiados 3 empresários, com bolsas de instalação no valor de 60.000 euros.

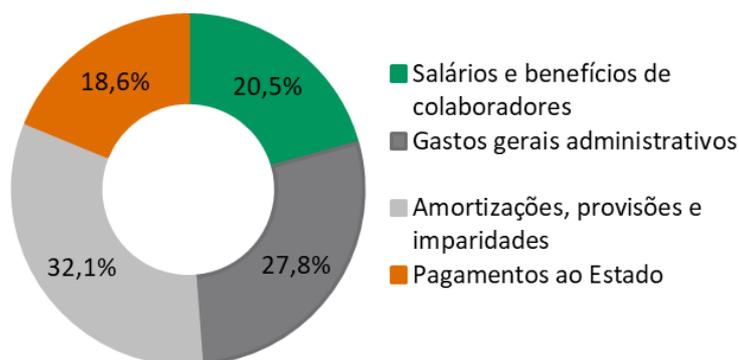
6. Caixa Central

6.1 Valor económico gerado

A Caixa Central é uma das empresas do Grupo Crédito Agrícola e em 2020, à semelhança de 2019, o número de colaboradores ultrapassou os 500. Como tal, e de forma a responder às exigências do Decreto-Lei n.º 89/2017 sobre a divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade por grandes empresas e grupos, esta secção é específica para a Caixa Central. Tal como o Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central pretende impactar positivamente a comunidade onde se insere, seja através dos Clientes, colaboradores ou parceiros. O valor económico gerado permite a criação e distribuição de riqueza pelas diferentes partes interessadas.



Valor económico distribuído em 2020



Matriz cooperativa e sustentabilidade
(milhares de euros)

	2017	2018	2019	2020	
Valor económico gerado	134 269	67 264	72 885	109 665	 + 50,5%
Produto Bancário	134 269	67 264	72 885	109 665	
Resultados de participações em associadas (equivalência patrimonial)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
Valor económico distribuído	79 041	53 265	52 333	81 903	 + 56,5%
Salários e benefícios de colaboradores	26 660	25 869	21 500	16 780	
Gastos gerais administrativos	20 258	20 471	21 324	22 804	
Amortizações	797	665	3 168	3 270	
Ganhos / Perdas nas modificações	0	0	0	802	
Provisões e imparidades	7 687	127	-1 638	23 035	
Pagamentos ao Estado	23 639	6 133	7 979	15 212	
Interesses minoritários	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
Valor económico retido	55 228	13 998	20 552	27 762	 + 35,1%
Resultado Líquido	55 228	13 998	20 552	27 762	

6.2 Investimento nas Comunidades

Em 2020, foram investidos na comunidade cerca de 63,5 mil euros pela Caixa Central.

A Caixa Central tem vindo a apoiar múltiplas organizações que têm impacte directo na comunidade local. Este apoio tem sido consistente ao longo dos últimos 4 anos, permitindo assim o seu desenvolvimento, em áreas como desporto, solidariedade social e apoio a seniores.

Investimento em responsabilidade social (mil euros)

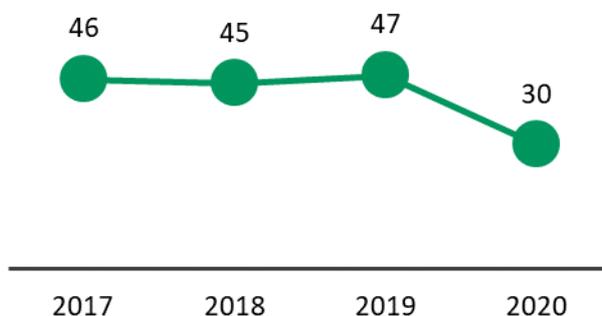


Em 2020, a Caixa Central apoiou várias organizações através de patrocínios e donativos no valor monetário de 63,5 mil euros.

Deste valor, quase a totalidade, 97.8% foi destinado a apoiar Instituições de Desporto, enquanto que o restante foi para apoiar Instituições de Solidariedade social.

Foram apoiadas no total 30 instituições através dos apoios monetários e ainda, duas instituições através de voluntariado, sendo uma delas uma instituição de solidariedade social.

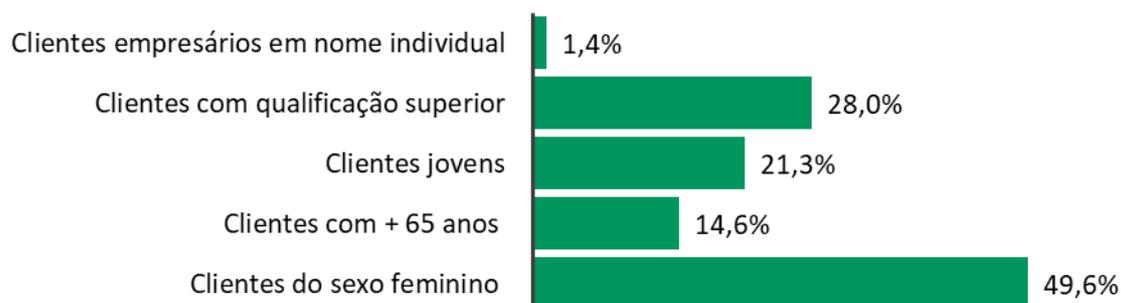
Número de instituições apoiadas



6.3 Os serviços aos nossos Clientes

Caracterização dos Clientes

Caracterização dos Clientes, 2020



No que se refere aos produtos financeiros disponibilizados, o produto associado com o “apoio ao ensino” foi o único que não sofreu um aumento de 2019 para 2020. O número de contas de serviços mínimos bancários aumentou 21.4%, o que, mais uma vez reforça a presença da Caixa Central junto do tecido social mais fragilizado. O crédito à habitação também aumentou quase 40%, face ao ano anterior.

Oferta CA para Clientes Particulares	2017	2018	2019	2020
Total de crédito concedido (milhões euros)	39,9	37,6	36,5	49,0
Crédito à habitação concedido (milhões euros)	32,9	32,4	31,2	43,4
Inclusão financeira N.º de contas de serviços mínimos bancários	6,0	7,0	14,0	17,0
Apoio ao ensino (mil euros)	0	53,5	109,5	81,8

Em relação aos clientes empresariais, a Caixa Central aumentou o seu apoio a ENI's em mais de 20%, apoiou com mais de 7 milhões de euros empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa e apoiou com mais de 100 milhões de euros as micro e pequenas empresas. Relativamente ao crédito concedido a energias renováveis, face a 2019, aumentou este financiamento em 9%, bem como financiou em 14 milhões de euros operações relacionadas com o tratamento de águas e efluentes.

Oferta CA para Clientes Empresariais	2017	2018	2019	2020
Total de crédito concedido (milhões euros)	461,1	560,8	537,5	262,1
Apoio à competitividade das micro e pequenas empresas (milhões euros)	169,1	167,0	263,7	108,0
Apoio a ENI's (mil euros)	419,5	339,8	333,4	401,8
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões euros)	3,3	1,1	3,9	0,8
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões euros)	54,7	25,9	17,5	7,5
Crédito a Energias Renováveis (milhões euros)	0	0	12,8	14,0
Crédito concedido para o tratamento e valorização de resíduos (milhões euros)	2,9	4,7	1,7	1,6
Crédito concedido para o tratamento de águas e efluentes (milhões euros)	0	0	0	14,0

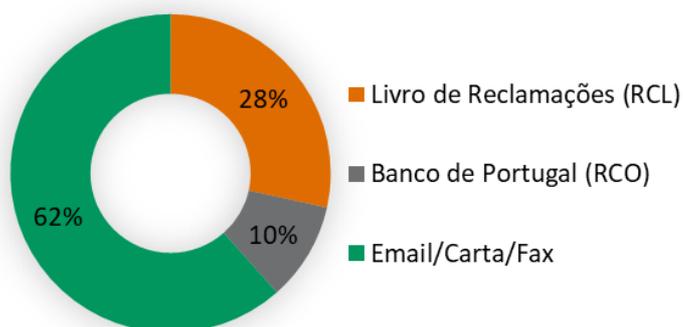
Reclamações

Evolução no número de reclamações



Como referido anteriormente, o número de reclamações no ano de 2020 subiu em relação ao ano de 2019, tendo este aumento sido sentido em todo o sector financeiro. A Caixa Central teve um aumento de 40% em 2020, ou seja, metade do que subiu em 2019. Existiram um total de 130 reclamações em 2020.

Canal de entrada das reclamações, 2020



A maioria das reclamações da Caixa Central chegam através de emails, cartas e fax, enquanto que nenhuma reclamação foi feita de forma presencial.

No que diz respeito à satisfação dos Clientes, os estudos realizados apontam para um aumento progressivo, desde 2019, no Índice de Qualidade do Atendimento, tendo atingido quase os 85% no segundo semestre de 2020.

Estudos de satisfação de Clientes	1S 2019	2S 2019	1S 2020	2S 2020
Índice de qualidade do atendimento no estudo cliente mistério	81,2%	82,9%	84,3%	84,9%

6.4 A importância dos nossos fornecedores

Tal como acontece a nível do Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central trabalha diariamente para ter um impacto positivo, especialmente nas comunidades locais onde se insere. Um dos exemplos da criação de impacto local positivo é a política de compras.

Sabendo isto, a Caixa Central tem trabalhado no sentido de aumentar a compra de produtos e serviços a fornecedores locais. Tendo em conta que a Caixa Central se localiza em duas regiões, Distrito de Lisboa e Distrito do Porto, mantém-se a tendência de aumento do número de fornecedores locais desde 2017. Adicionalmente, quase 100% dos fornecedores da Caixa Central, são fornecedores nacionais, o que significa que esses fornecedores são legalmente obrigados a cumprir com regras nacionais de liberdade sindical. Também na Caixa Central os principais fornecedores estão relacionados com o fornecimento de serviços de energia, aquisição de consumíveis, desenvolvimento tecnológico, equipamentos informáticos, e consultoria especializada.

529 Fornecedores locais	63% das compras são realizadas localmente
	47 milhões de euros em compras a fornecedores locais

	2017	2018	2019	2020
% do número de fornecedores locais *	53%	54%	56%	63%
% do valor das compras locais *	84%	84%	85%	90%

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

Actualmente, a Caixa Central não faz ainda uma análise a novos fornecedores, relativamente a questões sociais e de práticas laborais, nem relativamente a questões ambientais. No entanto, esse trabalho está a ser realizado internamente.

6.5 A nossa equipa

A Caixa Central assume o compromisso de zelar pelos direitos dos seus Colaboradores, tal como o Grupo Crédito Agrícola assume esse mesmo compromisso. Por essa razão, a Caixa Central tem trabalhado para que possa fornecer as condições que permitam um trabalho digno a todos os seus Colaboradores. Temas como a igualdade de género, a não discriminação e a formação para desenvolvimento e valorização da equipa, são factores essenciais para que os seus Colaboradores possam prestar um serviço de qualidade e de proximidade às comunidades.

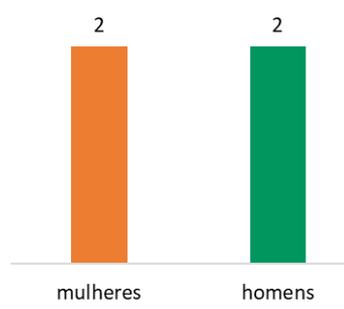
Grandes números em 2020:

- 551 colaboradores, mais 5.8% que em 2020
- 50.3% dos colaboradores são Homens e 49.7% são Mulheres
- 67% dos cargos de chefia são ocupados por Homens, e 33% são ocupados por Mulheres
- 97% dos colaboradores com contracto com termo indeterminado
- 55% dos colaboradores fazem parte do Grupo há mais de 15 anos
- 67% estão enquadrados na categoria altamente qualificados e qualificado
- 67.9% dos colaboradores têm entre 40 e 59 anos
- 14% dos lugares de chefia são ocupados por jovens (até 40 anos de idade)
- 97% dos colaboradores são sindicalizados
- 47% da formação recai sobre o tema do “Gestão, Finanças e Organização Empresarial”

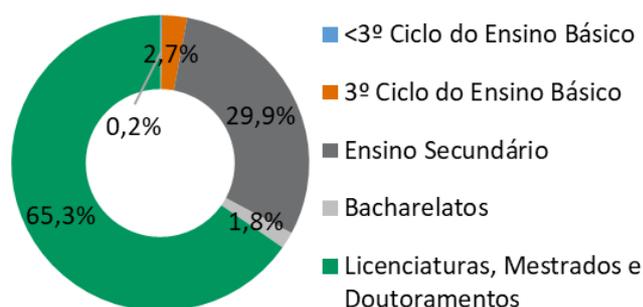
Distribuição dos Colaboradores da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

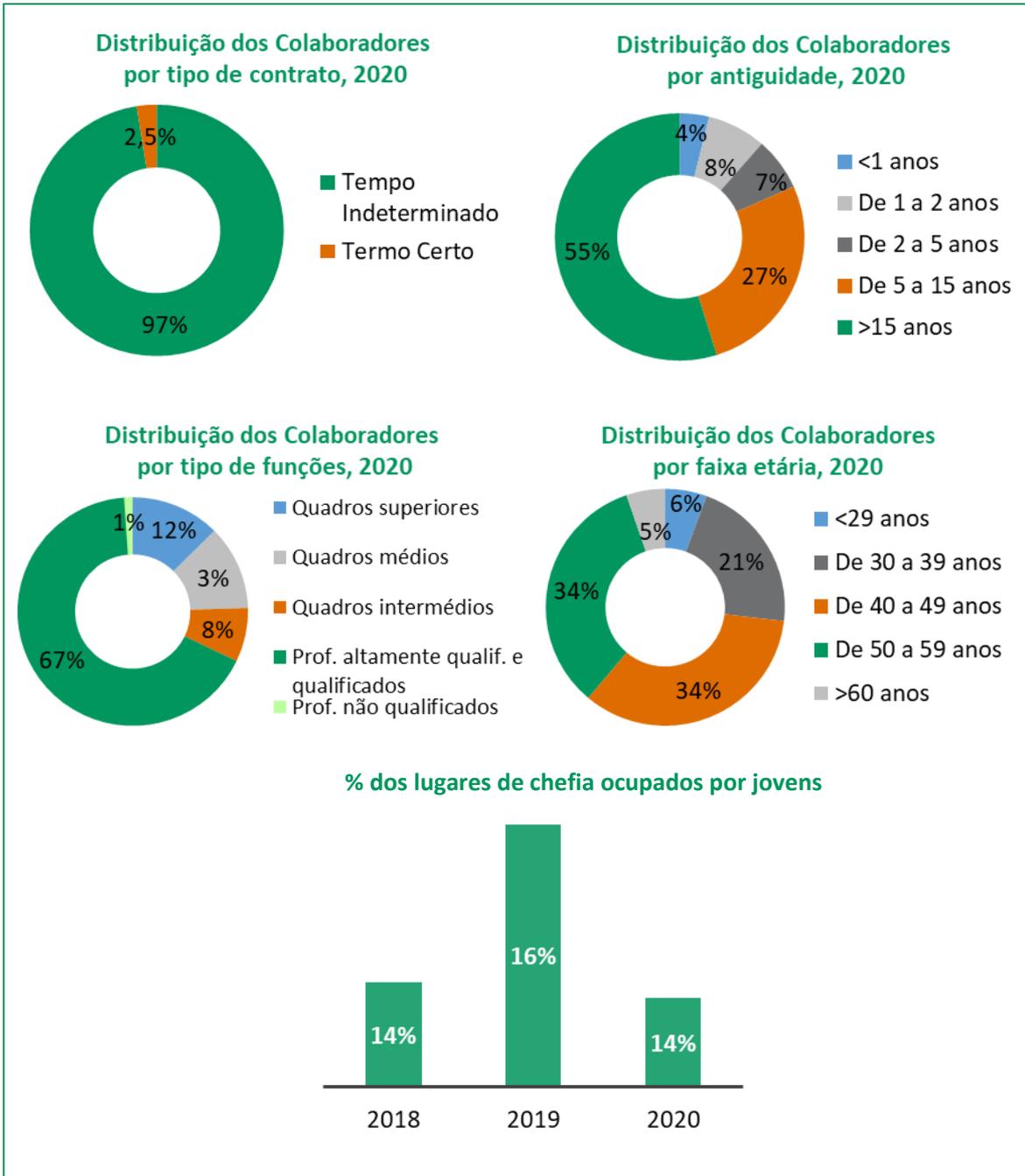
	2017	2018	2019	2020
Caixa Central	436	478	521	551

Colaboradores com alguma incapacidade, 2020



Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2020



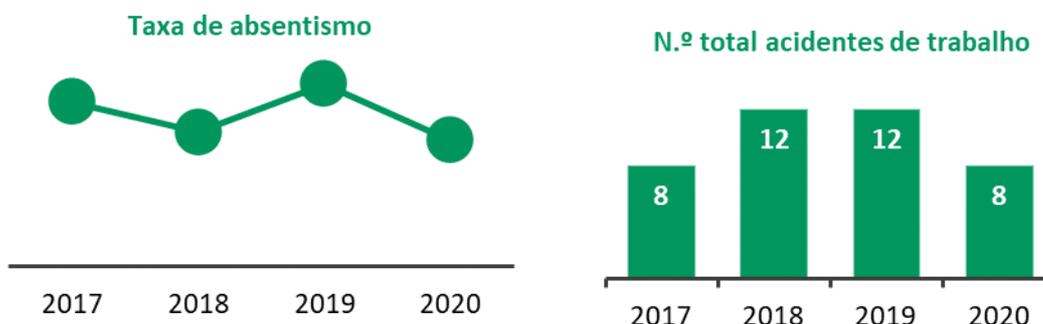


A 31 de Dezembro de 2020, 97% dos colaboradores da Caixa Central eram sindicalizados:

Sindicato	2017	2018	2019	2020
SBSI	169	171	181	190
SBC	1	1	1	4
SBN	9	7	17	18
SNQTB	225	263	274	287
SIB	28	30	36	35

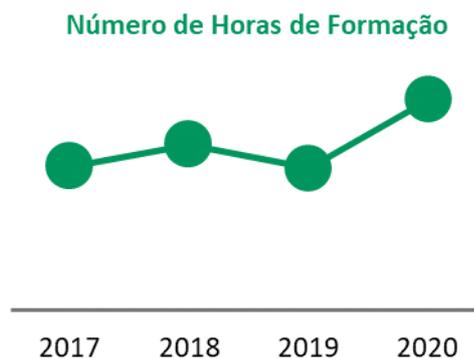
Absentismo e acidentes de trabalho

Em 2020, a taxa de absentismo teve uma diminuição, 3.4% em 2020, enquanto que em 2019 foi de 4.9%, sendo que o número total de horas de ausência ao trabalho foi de 29 mil horas, invés de 39 mil. Em relação a 2019, o número total de acidentes de trabalho desceu, para valores homólogos a 2017.



Formação

De forma a contribuir para o desenvolvimento e valorização dos colaboradores, a Caixa Central aposta na formação, estando, desta forma, alinhada com a estratégia global do Grupo Crédito Agrícola. Em 2020, o número de horas de formação aumentou 48.6%, sendo que a média de horas de formação por colaborador foi de 29.9 horas. 83% das horas de formação foram em formato e-learning, quase o dobro de 2019.



N.º participantes e horas formação por tipologia, 2020

Nº participantes	2017	2018	2019	2020
Presencial	1107	482	426	94
E-learning	87	1133	278	2480
B-learning	0	0	14	14
À distância	0	0	0	231
Nº horas	2017	2018	2019	2020
Presencial	10268	5795	6016	1424
E-learning	2183	8484	5912	15095
B-learning	0	0	350	350
À distância	0	0	0	1376

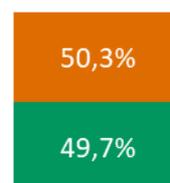
Horas de formação por área, 2020



Em 2020, foram realizadas as primeiras formações no tema da sustentabilidade, no âmbito da Política de Sustentabilidade.

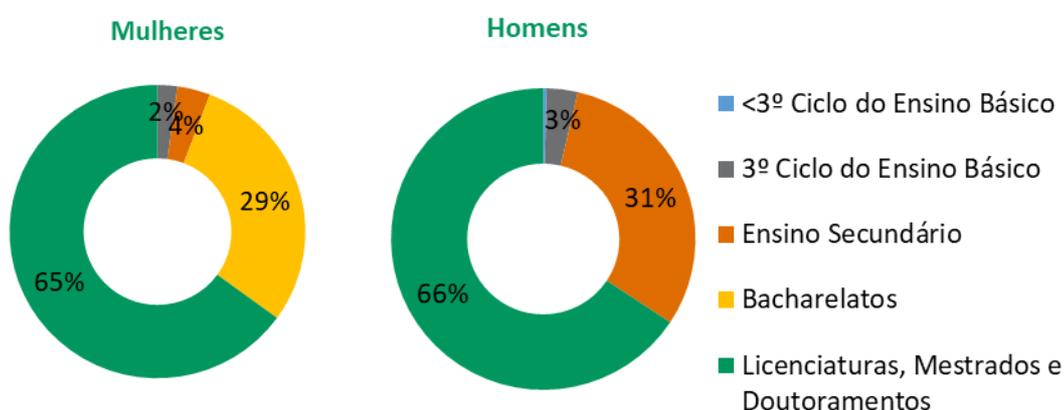
Igualdade de género

- 50.3% dos colaboradores são Homens e 49.7% são Mulheres
- 59% dos colaboradores masculinos e 74% dos colaboradores femininos são profissionais altamente qualificados e qualificados
- 31% das promoções realizadas aos Homens são por mérito, e nas mulheres esse valor atinge os 47%
- 5.3% das mulheres ocupam posições de chefia, enquanto que 10,7% é ocupado por homens

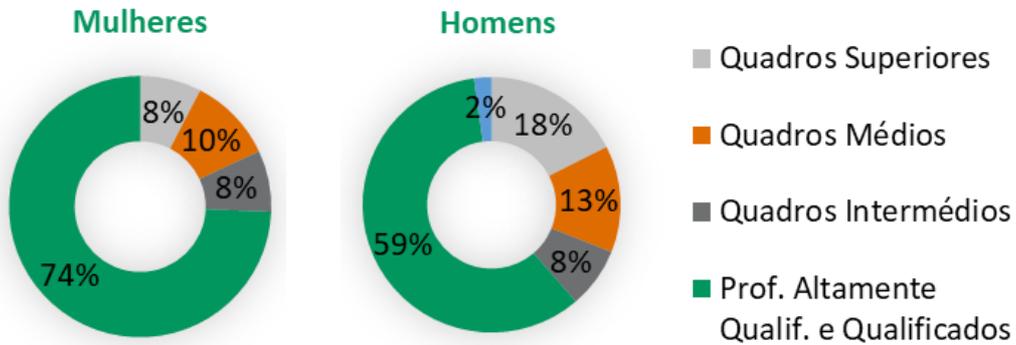


■ Homens ■ Mulheres

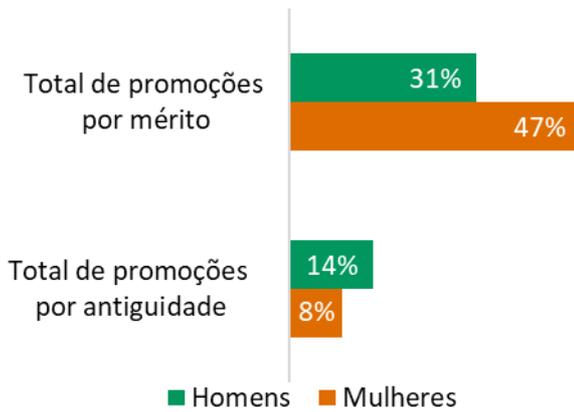
Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2020



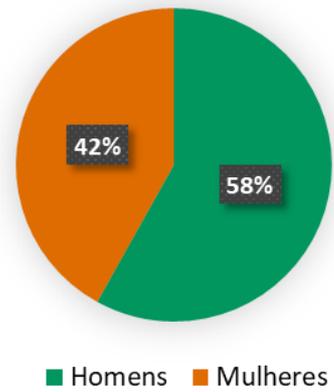
Colaboradores por distribuição funcional por género, 2020



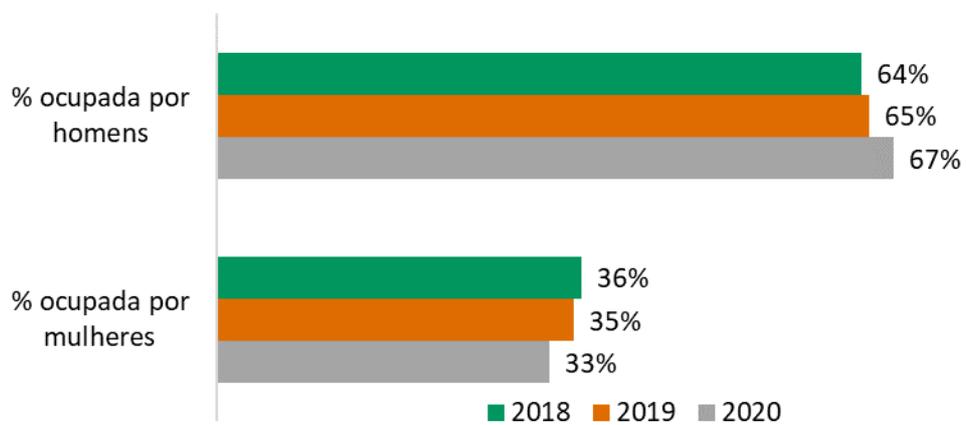
Total de promoções por género, 2020

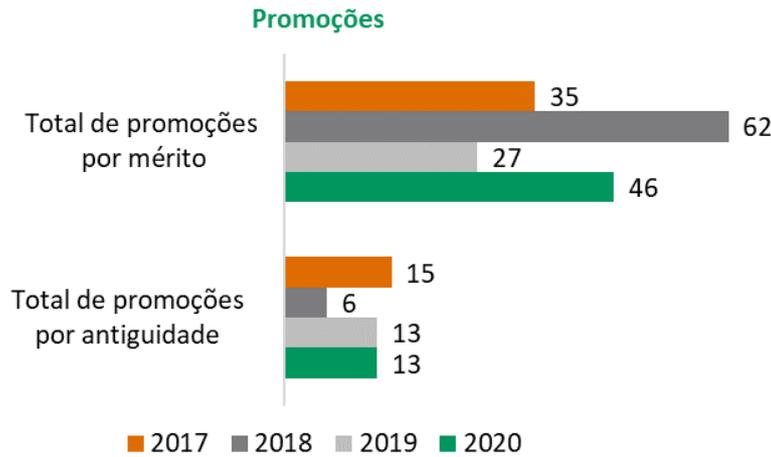


Número de horas de formação, 2020

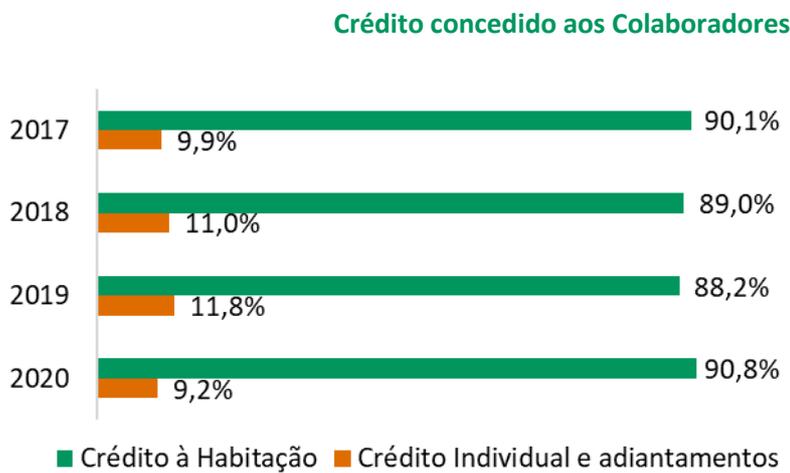


% dos Cargos de Chefia ocupados por Homens e por Mulheres





Entre 2019 e 2020 existiu um aumento de 47.5% no número total de promoções, sendo que o número de promoções por antiguidade manteve-se inalterado, enquanto que as promoções por mérito aumentaram significativamente.



Em 2020, 90.8% dos colaboradores tinham um crédito à habitação no Crédito Agrícola, o que significou um aumento face ao ano anterior, de quase 3%.

Encargos de protecção social directamente suportados pela Caixa Central, 2020



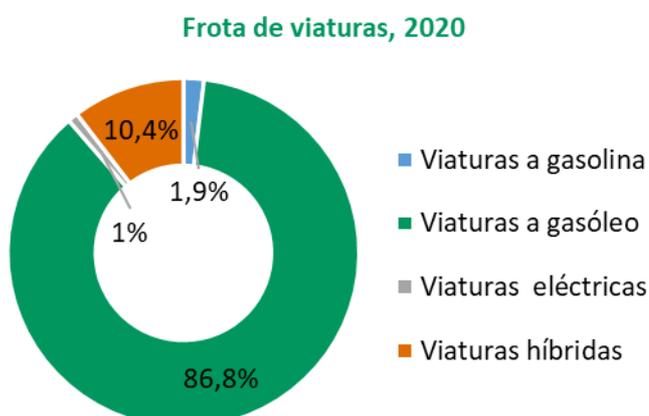
67% dos encargos de protecção social suportados pela Caixa Central foram subsídios infantis e de estudo, em 2020.

33% foram complementos de subsídio por doença e doença profissional.

6.6 O nosso impacte ambiental

Tal como o Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central tem a consciência que é necessário diminuir o impacte ambiental, que advém das suas actividades. A maior causa deste impacte relaciona-se com os recursos que são necessários consumir e com as emissões de CO₂ produzidas pela sua frota. Consumos de recursos como a água, o papel, a electricidade, são imprescindíveis para o desempenho das actividades laborais. De seguida, apresentamos alguns dos impactes ambientais da Caixa Central, bem como algumas iniciativas para diminuir este impacte.

Mobilidade



A quase totalidade da frota utiliza ainda combustíveis fósseis, no entanto, houve uma redução no número de viaturas a gasóleo e a gasolina, bem como a redução do número total de viaturas, existindo actualmente 106.

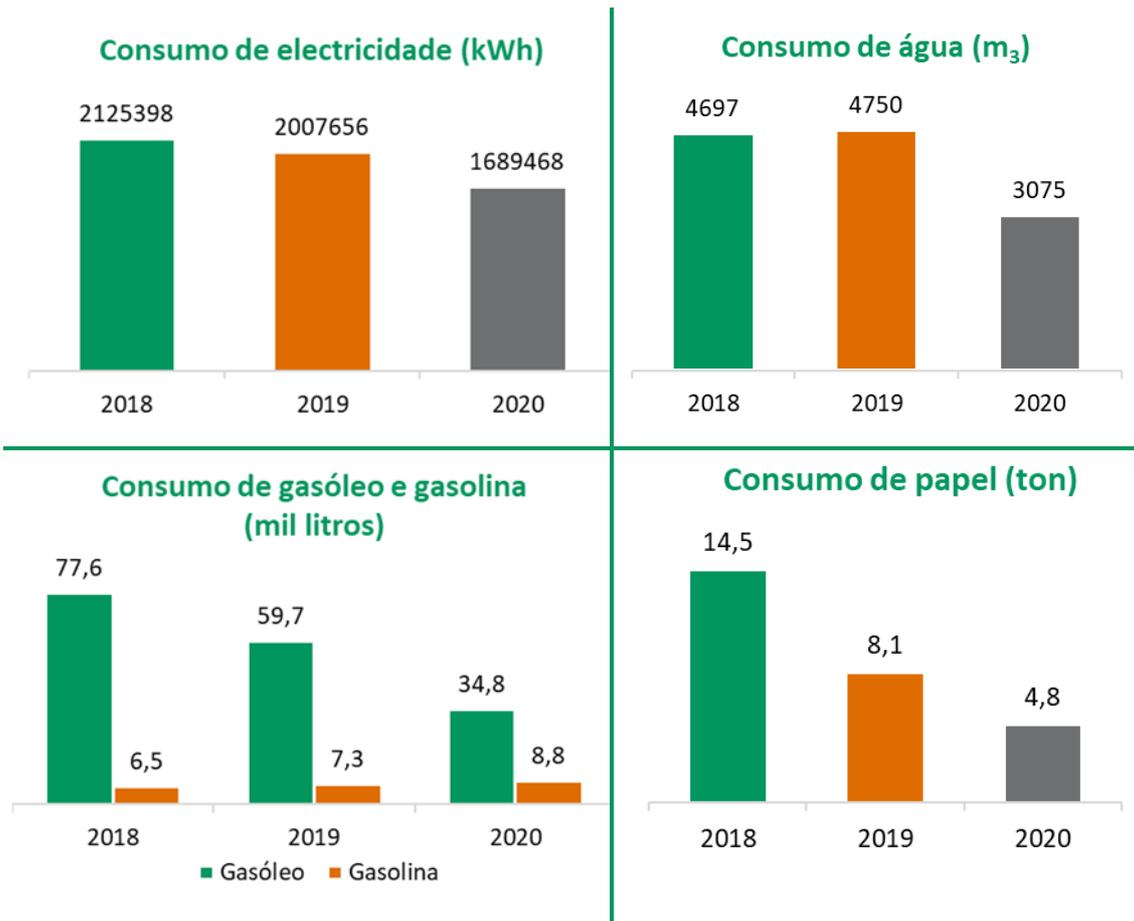
Em 2020, foram adquiridas 2 viaturas híbridas e 1 eléctrica.

Relativamente ao número de quilómetros percorridos em 2020, existiu uma diminuição de 48%, passando de 1.1 milhões, em 2019, para 594 mil quilómetros em 2020, esta diminuição explicada em grande parte pelas medidas de combate à pandemia, que limitou as deslocações físicas.

Consumos

De forma equivalente ao Grupo, a Caixa Central consome principalmente os seguintes recursos: a electricidade, a água, os combustíveis e o papel, e são, portanto, estes que têm um maior impacte ambiental. Na generalidade destes recursos, o seu consumo tem vindo a diminuir desde 2018 a um ritmo constante. Há uma excepção relativa ao consumo de gasolina que tem vindo a aumentar, mas em detrimento de uma grande descida no consumo de gasóleo.

No que diz respeito ao consumo de plástico, que também é uma realidade para que a Caixa Central possa exercer a sua actividade, têm sido feitas diversas acções para diminuir o seu consumo, incluindo a eliminação total do uso de consumíveis de plásticos nas instalações e a eliminação total das encomendas desses consumíveis. Esta tendência de eliminação de plástico mantém-se há dois anos seguidos.



Uso de plásticos

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



Sim, foi totalmente eliminado.

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



Sim, foi totalmente eliminado.

Aquisição de brindes

Já eliminou a aquisição de brindes feitos de plástico?



Quase todos.

Adquiriram, em 2020, alguns brindes de materiais sustentáveis?

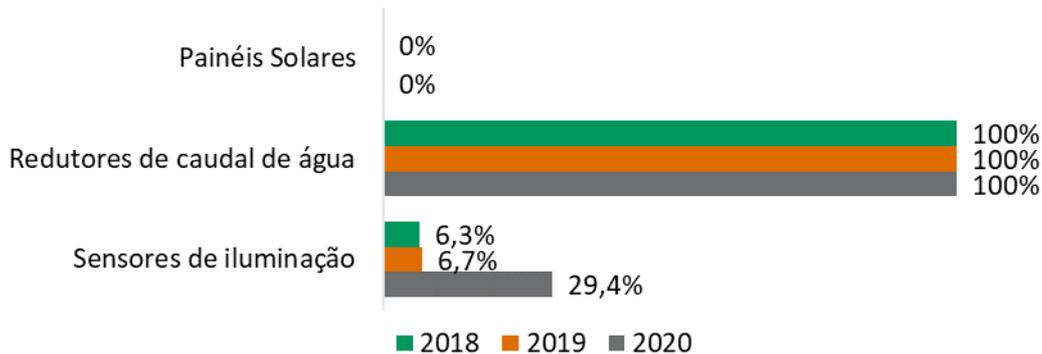


Cerca de metade das compras.

Edifícios

Em 2020, a Caixa Central aumentou o número de edifícios que possui, de 15, em 2019, para 17. Actualmente, 100% dos edifícios têm alguma das seguintes soluções ambientais, incluindo os redutores de caudal de água e sensores de iluminação. De forma a reduzir o consumo de electricidade, em 2020, foram implementadas diversas soluções, como a substituição de lâmpadas por LED e foram adquiridos mais sensores de iluminação, estando agora presentes em 5 edifícios, em vez de 1, como no ano anterior.

Edifícios com as soluções ambientais

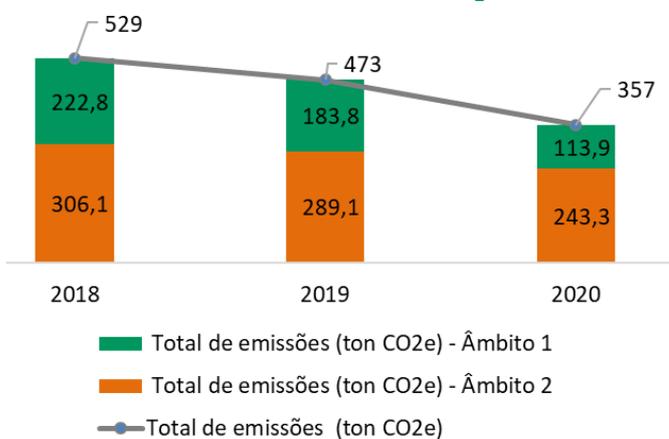


Contabilização da Pegada Carbónica da Caixa Central

A Caixa Central, com a mesma ambição do restante Grupo, empenhou-se ao longo do ano de 2020, na contabilização da sua pegada carbónica. Esta pegada refere-se aos consumos a partir do ano de 2018, consumos esses que permitem o normal desempenho da sua actividade. Isto significa que foram tidos em conta os consumos dos combustíveis que alimentam a frota da Caixa Central (gasóleo e gasolina); os geradores, que são necessários para o funcionamento de alguns edifícios a seu cargo, e os consumos energéticos como a electricidade e o gás natural.

A metodologia utilizada para o cálculo da pegada carbónica da Caixa Central foi a mesma utilizada para todo o Grupo, ou seja, foi utilizado o *GHG - Greenhouse Gas Protocol* para calcular o âmbito 1 e 2.

Total de emissões (ton CO₂e)



A maior quantidade de emissões de gases com efeito de estufa advém do uso de electricidade, seguido do consumo de combustíveis fósseis, particularmente das viaturas a gasóleo.

No entanto, é de notar que apesar do resultado financeiro da Caixa Central ter uma tendência crescente, não implicou uma maior emissão de gases com efeito de estufa.

Isto deve-se às medidas de poupança energética que têm sido postas em prática, como é exemplo o aumento de sensores de iluminação, substituição de lâmpadas LED, entre outras. A

aplicação destas medidas tem resultado numa diminuição do consumo energético, de 7% de 2018 para 2019 e 18% de 2019 para 2020. O que, por sua vez, teve um impacto directo nas emissões de gases com efeito de estufa: em 2019 desceram 11% e em 2020 desceram 25%. É de notar também que o consumo de recursos na Caixa Central teve uma diminuição tão acentuada em 2020, devido ao contexto pandémico.

Em 2020, a Caixa Central emitiu o equivalente a percorrer de carro 51 voltas em torno do planeta, ou seja, percorrer 2.043.825 km.

Por cada colaborador da Caixa Central, foram emitidas 0.6 toneladas de CO₂ equivalente.

Com esta contabilização, a Caixa Central irá continuar a trabalhar para diminuir a sua pegada ambiental e definir metas concretas para que a diminuição seja ainda mais ambiciosa e possa, também, inspirar a comunidade onde se insere a trabalhar no mesmo sentido.

Iniciativas de âmbito ambiental

Para além das medidas de redução de consumo de electricidade, conversão da frota para uma mais sustentável e redução de consumo de outros materiais, existe também outras formas de melhorar o desempenho ambiental da Caixa Central, como é exemplo o desenvolvimento de projectos e iniciativas que têm impacto positivo no ambiente e na sustentabilidade. Estes projectos e iniciativas podem sensibilizar Clientes, Colaboradores e parceiros para o seu impacto no meio ambiente e podem também demonstrar formas alternativas de acção, mais benéficas para o ambiente.

Campanha “Zero Plástico”



A campanha “Zero Plástico”, decorreu no segundo ano consecutivo, e este ano teve como principal objectivo a sensibilização dos Colaboradores para o uso do plástico e dos seus impactes no planeta.

Na campanha de 2019, foi entregue um kit a cada Colaborador da Caixa Central, composto por materiais ambientalmente

mais sustentáveis e de maior longevidade de utilização, como uma chávena para o café em cerâmica, garrafa para líquidos em metal e saco de tecido. Este ano, em 2020, foi reforçada a utilização destes materiais, eliminando os copos de plásticos, as colheres e garrafas de água. Existe também a indicação expressa do Conselho de Administração para que o plástico seja excluído dos brindes e materiais de comunicação do Grupo.

7. Anexos

Tabela GRI STANDARDS “CORE” – Global Reporting Initiative, organização internacional de *standartização* de padrões de reporte que ajuda as empresas, através de uma linguagem comum, a reportar os seus impactos ambientais, sociais e de governação

	Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Divulgações	Localização/ Omissão	Localização/ Omissão
Perfil Organizacional		
102-1 Nome da organização	Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
102-2 Actividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 27 a 28; mais informação Relatório e Contas de 2019 (Pág. 64 - 88)	Pág. 47; mais informação Relatório e Contas de 2019 (Pág. 64 - 88)
102-3 Localização da sede	Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa	Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa
102-4 Localização das actividades	Pág. 32; Portugal Continental e Açores	Presença física no Distrito de Lisboa e Porto, e ainda no Funchal.
102-5 Tipo e natureza jurídica da organização	Consultar no site o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo .	
102-6 Mercados abrangidos	Os produtos financeiros do Grupo Crédito Agrícola estão disponíveis em todo o território nacional, para Clientes particulares e Clientes empresariais. Mais informação no Relatório e Contas de 2019 (Pág.53 - 63)	
102-7 Escala da organização	Pág. 20; 27 – 29	Pág. 45; 47 - 48
102-8 Informação sobre os Colaboradores e outros trabalhadores	Pág. 31 - 38	Pág. 50 - 55
102-9 Cadeia de fornecedores	Pág. 30	Pág. 49
102-10 Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	Não existem alterações significativas a reportar.	
102-11 Abordagem ou princípio de precaução	Pág. 12	
102-12 Iniciativas externas	Pág. 18 - 19	
102-13 Principais adesões a associações e/ou organizações nacionais ou internacionais	Pág. 15 – 16; 18 – 19.	
Estratégia		
102-14 Comunicado do CEO ou principal decisor	Pág. 5 e 6	
102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 9 - 11	
Ética e integridade		
102-16 Valores, princípios, <i>standards</i> e normas de comportamento	Pág. 17, mais informação disponível no Código de Ética e Conduta .	
Governance		
102-18 Estrutura de governo	Pág. 13, mais informação no Organograma do Grupo e Relatório e Contas de 2019 (Pág.30)	
102-20 Responsabilidade ao nível executivo para temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 13	

102-21	Consulta a <i>stakeholders</i> em temas económicos, ambientais e sociais		Pág. 14
102-22	Composição do órgão de governo com maior poder de decisão e respectivos comités		Pág. 13, mais informação no Relatório e Contas de 2019 (Pág. 30 - 42)
102-23	Presidente do órgão de governo com maior poder de decisão		Consultar o site: Órgãos Sociais da Caixa Central ; Órgãos Sociais da FENACAM .
102-24	Nomear e seleccionar o órgão de governo com maior poder de decisão		Pág. 13, mais informação no Relatório e Contas de 2019 (Pág. 34 - 42)
102-26	Papel do órgão de governo com maior poder de decisão na definição do propósito, dos valores e da estratégia		Pág. 13, mais informação no Relatório e Contas de 2019 (Pág. 30 - 42)
102-27	Conhecimento colectivo do órgão de governo com maior poder de decisão		Pág. 13
102-29	Identificar e gerir impactes económicos, ambientais e sociais		Pág. 12 e 13
102-32	O papel do órgão de governo com maior poder de decisão no reporte de sustentabilidade		Pág. 13
Envolvimento com <i>stakeholders</i>			
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>		Pág. 15
102-41	Acordos colectivos de trabalho	Os colaboradores do GCA estão abrangidos por um acordo colectivo de trabalho.	
102-42	Identificar e seleccionar <i>stakeholders</i>		Pág. 15
102-43	Abordagem ao envolvimento de <i>stakeholders</i>		Pág. 15
Práticas de Reporte			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As demonstrações financeiras consolidadas incluem: Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Central, FENACAM, CA Seguros, CA Gest, CA Vida, CA Capital, CA Imóveis, CA Informática e CA Serviços.	As demonstrações financeiras consolidadas incluem apenas a Caixa Central.
102-46	Definir o conteúdo e os limites temáticos do relatório	Conteúdo: O Relatório de informação não financeira do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Central Limites: O Relatório abrange as actividades realizadas pelas empresas que pertencem ao Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central.	
102-47	Lista de temas materiais	201: Desempenho Económico; 202: Presença no mercado de trabalho; 203: Impactes Económicos Indirectos; 204: Práticas de Aquisição; 205: Anti-corrupção; 206: Comportamento anti-concorrêncial; 302: Energia; 305: Emissões; 308: Análise ambiental dos fornecedores; 401: Emprego; 402: Relações laborais; 403: Saúde e segurança no trabalho; 404: Educação e formação; 405: Diversidade e igualdade de oportunidades; 406: Não discriminação; 407: Liberdade de associação e acordos colectivos; 413: Comunidades locais; 414: Análise social dos fornecedores; 415: Políticas públicas; 418: Privacidade do consumidor; 419: Conformidade socioeconómica	
102-48	Actualização de informação	Não foram feitas actualizações significativas à estrutura ou informação de anos anteriores.	
102-49	Alterações ao relatório	Não foram feitas alterações significativas à estrutura do reporte de informação relativa ao ano passado.	

102-50	Período de reporte	O período de relato está compreendido entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2020, contendo histórico/comparativo de 2017, 2018 e/ou 2019 sempre que possível e necessário.							
102-51	Data do relatório mais recente	2019							
102-52	Ciclo de reporte	O ciclo de reporte de informação relacionada com a sustentabilidade é anual.							
102-53	Pessoa de contacto para questões relacionadas com o relatório	Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais - sustentabilidade@creditoagricola.pt							
102-54	Afirmar que o relatório é elaborado consoante os GRI Standards	O relatório foi preparado de acordo com as Normas GRI para a opção de 'in accordance' - Core.							
102-55	Índice do conteúdo GRI	O presente anexo – Tabela GRI, Pág. 60.							
103-1	Explicação do tópico material e dos seus limites	Pág. 2					Pág. 2		
103-2	A abordagem de gestão e respectivos componentes	Pág. 13					Pág. 13		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Pág. 13					Pág.12		
Indicadores Económicos									
201-1	Valor económico directo gerado e distribuído	Pág. 20					Pág. 45		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Pág. 10 e 11							
202-1	Variação da proporção do salário à entrada, por género, comparado com o salário mínimo local	Género:	Salário médio de entrada (excluindo membros do Conselho Admin.)	Salário mínimo nacional	Proporção	Género:	Salário médio de entrada (excluindo membros do Conselho Admin.)	Salário mínimo nacional	Proporção
		Masculino	1 874,67 €	665 €	2,8	Masculino	3 265,68 €	665 €	4,9
		Feminino	1 395,02 €	665 €	2,1	Feminino	1 960,65 €	665 €	2,9
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços	Pág. 23 – 26; 43 – 44.				Pág. 46 e 59.			
203-2	Impactes económicos indirectos significativos	Pág. 9 - 11							
204-1	Proporção de custos com os fornecedores locais	Pág. 30					Pág. 49		
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<p>Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção: Todos os membros do Conselho de Administração e Directores receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p> <p>Nº de colaboradores (excluindo os acima) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção: Todos os colaboradores (4090) receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p>				<p>Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção: Todos os membros do Conselho de Administração (5) e Directores receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p> <p>Nº de colaboradores (excluindo os acima) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção: Todos os colaboradores (551) receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p>			

Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam formação sobre Política interna Anti-Corrupção:

Em 2020, foi realizado um Curso de Prevenção de Branqueamento de Capitais, onde estiveram presentes 43 membros da Direcção e um Curso sobre o Código de Ética e de Conduta, onde esteve presente um membro da Direcção. Em Maio de 2021, serão realizadas formações adicionais sobre o Código de Ética e Conduta.

Nº de colaboradores (excluindo os acima) que receberam formação sobre Política interna Anti-Corrupção:

Foi realizado um Curso de Prevenção de Branqueamento de Capitais, onde estiveram presentes 3094 colaboradores e um Curso sobre o Código de Ética e de Conduta, onde estiveram presentes 123 colaboradores. Em Maio de 2021, serão realizadas formações adicionais sobre o Código de Ética e Conduta, para os restantes colaboradores.

Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam formação sobre Política interna Anti-Corrupção:

Em 2020, foi realizado um Curso de Prevenção de Branqueamento de Capitais, onde estiveram presentes 10 membros da Direcção. Em Maio de 2021, serão realizadas formações sobre o Código de Ética e Conduta.

Nº de colaboradores (excluindo os acima) que receberam formação sobre Política interna Anti-Corrupção:

Foi realizado um Curso de Prevenção de Branqueamento de Capitais, onde estiveram presentes 157 colaboradores e um Curso sobre o Código de Ética e de Conduta, onde estiveram presentes 5 colaboradores. Em Maio de 2021, serão realizadas mais formações sobre o Código de Ética e Conduta, para os restantes colaboradores.

206-1 Número total de acções judiciais por comportamentos anti-competitivos, anti-confiáveis e práticas de monopólio e seus resultados

Em 2020, existiram zero acções judiciais no Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central.

Indicadores Ambientais							
302-1	Consumo de energia dentro da organização	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Quantidade de combustível – gasóleo (GJ)	35 617	33 771	26 366	2805	2160	1257
	Quantidade de combustível - gasóleo (gerador) (GJ)	40	127	33	0	93	5
	Quantidade de combustível – gasolina (GJ)	3800	4134	4783	220	247	297
	Total de consumo de electricidade (GJ)	199 548	180 573	170 293	19 132	18 072	15 208
	Total de energia produzida (GJ)	429	450	299	429	450	299
	Total de energia consumida (GJ)	238 576	218 155	201 175	21 729	20 121	16 468
	Descrever metodologias utilizadas, ferramentas de cálculo	GHG Protocol			GHG Protocol		
	Fontes de factores de conversão utilizados:						
	Gasóleo	Gasóleo: 1 ton = 1,034 PCI (tep/t)					
	Gasolina	Gasolina: 1 ton = 1,075 PCI (tep/t)					
	Energia Eléctrica	Energia Eléctrica: 1 kWh = 0,000215 tep/kWh					
	Taxa de conversão	1 tep = 41,87 GJ					
302-3	Intensidade energética	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Rácio de energia para a organização (GJ)						
	Número de funcionários	58,6	52,6	49,2	45,5	38,6	29,9
	Lucro obtido (€)	2,1	1,7	2,3	1,6	1,0	0,6
	Métrica utilizada para o denominador						
	Número de funcionários	4068	4145	4090	478	521	551

	Lucro obtido (€)	112 519	131 464	86 509	13 998	20 552	27 762
	Tipos de energia incluídos no rácio	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade.			Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade.		
	Rácio inclui:	Consumo de energia total dentro da organização			Consumo de energia total dentro da organização		
302-4	Redução do consumo de energia	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Medidas de redução de consumo energético	Pág. 39 - 43			Pág. 56 - 59		
	Quantidade de energia poupada resultante de medidas directas de eficiência energética ou poupança (GJ)	n.d.	20 421	16 979	n.d.	1607	3654
	% redução	n.d.	-9%	-8%	n.d.	-7%	-18%
	Tipos de energia que foram utilizados	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade.			Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade.		
	Explicação do método de cálculo de redução	Reduções calculadas com base no consumo relativo ao ano anterior.			Reduções calculadas com base no consumo relativo ao ano anterior.		
	Metodologia utilizada	GHG Protocol			GHG Protocol		
303-5	Consumo total de água	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Quantidade de água utilizada da rede municipal (m ₃)	1 187 009	1 226 263	1 227 129	4 697	4 750	3 075
305-1	Total de emissões directas de gases com efeito de estufa	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Total de emissões âmbito 1 (ton CO ₂ e)	2916,1	2815,5	2309,9	222,8	183,8	113,9
	Combustão estacionária e móvel	2910,3	2814,8	2299,9	222,8	183,8	113,9
	Emissões fugitivas	5,7	0,6	10,0	0	0	0
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .					
	Fonte utilizada para os factores de emissão e GWP	Factores de emissão: Despacho n.º 17313/2008 e Despacho n.º 15793-D/2013 GWP: IPCC 2007					
	Abordagem de consolidação das emissões utilizada.	Financial Control					
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol					
305-2	Total de emissões indirectas resultantes da produção de electricidade	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Total de emissões âmbito 2 (ton CO ₂ e)	3192,2	2888,7	2724,2	306,1	289,1	243,3
	Emissões da produção de energia utilizada						
	Valor baseado no mercado	Não foi possível calcular este valor. A energia é fornecida por diversos fornecedores, no universo das 75 Caixas Associadas, FENACAM, 5 empresas participadas e Caixa Central.					
	Valor baseado na localização	3192,2	2888,7	2724,2	306,1	289,1	243,3
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .					

	Fonte utilizada para os fatores de emissão e GWP	Factores de emissão: Despacho n.º 17313/2008 e Despacho n.º 15793-D/2013 GWP: IPCC 2007					
	Abordagem de consolidação das emissões utilizada.	Financial Control					
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol					
305-4	Intensidade das emissões de GEE	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Rácio de intensidade de emissões						
	Número de funcionários	1,50	1,38	1,23	1,11	0,91	0,65
	Lucro obtido (€)	0,05	0,04	0,06	0,04	0,02	0,01
	Métrica utilizada para o denominador						
	Número de funcionários	4068	4145	4090	478	521	551
	Lucro obtido (€)	112 519	131 464	86 509	13 998	20 552	27 762
	Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2					
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .					
305-5	Redução das emissões de GEE	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Medidas de redução de produção de emissões	Pág. 42 - 43			Pág. 58- 59		
	Redução em ton CO ₂ equivalente	n.d.	404,1	670,0	n.d.	56,0	115,7
	% de redução relativo ao ano anterior	n.d.	-6,6%	-11,7%	n.d.	-10,6%	-24,5%
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .					
	Ano-base para o cálculo	Reduções calculadas com base nas emissões do ano imediatamente anterior.			Reduções calculadas com base nas emissões do ano imediatamente anterior.		
	Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2					
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol					
305-7	Emissões de óxidos de azoto, óxidos de enxofre e outras emissões	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Emissões significativas de gases (kg):	9596,5	10503,5	8195,3	662,6	890,0	456,4
	NO _x (kg)	6992,3	7642,8	6007,3	472,5	632,5	325,3
	NMVOCs (kg)	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0
	PM2.5 (kg)	2602,1	2854,1	2186,2	190,1	252,8	130,9
	PM10 (kg)	0,2	0,5	0,2	0,0	0,3	0,0
	SO _x (kg)	1,9	6,0	1,6	0,0	4,3	0,2
	Fontes de factores de emissão utilizados	Guia do inventário das emissões de poluentes atmosféricos - 2019 fornecido pela Agência Europeia do Ambiente (AEA) http://efdb.apps.eea.europa.eu/					
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol, baseada em factores de emissão.					

308-1	Percentagem de novos fornecedores que foram seleccionados usando critérios ambientais	Pág. 30	Pág. 49
Indicadores Sociais			
401-1	Colaboradores contractados e rotatividade dos colaboradores	Pág. 31 – 33	Pág. 50 e 51
401-2	Benefícios oferecidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são disponibilizados aos colaboradores temporários /tempo parcial	Pág. 36 - 38	Pág. 55
402-1	Prazo mínimo para notificação sobre mudanças operacionais	O Grupo Crédito Agrícola e a Caixa Central cumprem com os prazos previstos na lei.	
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	Pág. 34	Pág. 52
404-1	Média de horas de formação, por ano, por colaborador	Pág. 34 - 35	Pág. 52 - 53
405-1	Diversidade nos órgãos de governo e nos colaboradores	Pág. 35 - 36	Pág. 53 - 54
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas correctivas tomadas	Em 2020, houve zero casos de discriminação no Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central.	
407-1	Unidades operacionais e fornecedores em que os direitos de liberdade e de negociação colectiva possam estar em risco	Pág. 30	Pág. 49
413-1	Unidades operacionais com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactes e programas de desenvolvimento	Pág. 24	
414-1	Percentagem de novos fornecedores que foram seleccionados usando critérios de práticas laborais	Pág. 30	Pág. 49
418-1	Número de reclamações referentes a violação da privacidade e perda de informação dos clientes	2	1
419-1	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	0 (zero)	0 (zero)

Suplemento Sectorial para o Sector Financeiro

FS13	Pontos de acesso à população em áreas de baixa densidade ou em desvantagem económica	Pás. 28	/
FS14	FS14 - Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas em desvantagem económica	Pág. 26	/