

Relatório de Sustentabilidade 2022

DA VISÃO À ACÇÃO EM PROL
DE UM DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL



Conteúdo:

O Relatório de informação sobre sustentabilidade 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.

A composição do Grupo consta no Relatório sobre a Estrutura e Práticas de Governo Societário que integra o Relatório e Contas do Grupo.

Alinhamento com o GRI:

O presente Relatório é elaborado de acordo com as directrizes GRI Standards da *Global Reporting Initiative (GRI)*, para a opção *"In accordance"*.

Apoio técnico:

Systemic

Índice

0 Mensagem do Presidente

1 Sustentabilidade em Contexto: Compreender o mundo onde vivemos

- 1.1 A Urgência da Sustentabilidade: Porque importa agora mais do que nunca?
- 1.2 Portugal Vulnerável: Um olhar atento aos desafios sociais e ambientais
- 1.3 O Ambiente Regulatório: Mudando as regras do jogo

2 Liderar com Integridade: Governança para um futuro sustentável

- 2.1 Banca Cooperativa e Desenvolvimento Sustentável: Uma Sinergia
- 2.2 Liderar pelo Exemplo: Modelo de Governo da Sustentabilidade do Grupo CA
- 2.3 Concretizar a Visão: A criação do Gabinete de Sustentabilidade

3 Construir um Legado Sustentável: A Estratégia de Sustentabilidade do Grupo CA

- 3.1 A nossa Visão e Missão para um futuro mais sustentável
- 3.2 Implementar a Agenda 2030: Os ODS prioritários do Grupo
- 3.3 Antecipar e Mitigar: A nossa abordagem de Gestão dos Riscos ESG
- 3.4 Oportunidades ESG: Desbloquear valor para o Grupo e Stakeholders
- 3.5 Construir um Futuro Sustentável Juntos: Iniciativas, compromissos externos e parcerias
- 3.6 A Taxonomia Ambiental Europeia: A elegibilidade e nosso o progresso

4 Criação de Valor e Impacte: Uma abordagem de Sustentabilidade centrada nos nossos Stakeholders

- 4.1 Uma Visão Holística: O modelo de Criação de Valor do Grupo CA
- 4.2 As nossas Pessoas: Os agentes de mudança do Grupo CA
- 4.3 Os nossos Clientes: A força motriz por detrás da nossa ambição
- 4.4 Foco nos Fornecedores: Promover a mudança desejada na cadeia de valor
- 4.5 Apoio à Comunidade: Criação de valor a longo prazo na comunidade
- 4.6 Sustentabilidade Ambiental: O nosso impacte na natureza e clima

5 O Futuro é Sustentável: Os Próximos Passos

6 Anexos

- 6.1 Tabela GRI
- 6.2 Verificação Externa

Mensagem do Presidente



Mensagem do Presidente

A sustentabilidade na gestão é um desafio permanente e do qual, em todas as nossas decisões e acções está presente, dada a complexidade que se reveste para garantia do futuro das instituições. Os princípios da sustentabilidade aplicados à gestão bancária poderão dizer-se estar numa fase de transição entre dois modelos de crescimento, um assente no consumo e acumulação material e outro assente na gestão eficiente e contínua dos recursos e sua distribuição justa com foco na preservação do planeta. A maioria dos incentivos ainda prevalecem focados no passado; aplicar de forma coerente uma gestão com base nos princípios da sustentabilidade acarreta responsabilidades acrescidas no presente e no futuro.

Por vezes somos surpreendidos com realidades que desconhecíamos de consequências humanitárias severas. Pudemos assistir em 2020 a uma disrupção social e económica provocada pela pandemia, para a qual a humanidade não se tinha preparado e que veio trazer para além de uma aceleração tecnológica uma forma nova de abordagem das relações de trabalho e sociais. Estávamos a sair desse impacto pandémico e, em 2022, a invasão da Ucrânia pela Rússia trouxe ao Mundo desafios ao nível do fornecimento de energia e de segurança alimentar, e testes à defesa dos direitos humanos e aos valores democráticos ocidentais.

A globalização foi desafiada e as cadeias normais de fornecimentos de bens e serviços foram interrompidas ou mesmo terminadas. A Europa despertou para uma nova necessidade de garantir mais coesão territorial e política, fomentar autonomia energética e de acelerar o plano de transição climática, ancorado na ambição de atingir a neutralidade carbónica.

A escalada do preço da energia e de bens alimentares contribuiu para a subida generalizada dos preços de bens e serviços, que indiretamente provocou uma alteração na condução da política monetária pelo Banco Central Europeu. A inflação e a subida dos juros vieram provocar uma diminuição do rendimento disponível das famílias com consequências ao nível do seu comportamento de consumo. A qualidade de vida das pessoas e do contexto macroeconómico em geral tem criado agitação social, abrindo espaço a populismos e desviando da agenda mediática a discussão sobre problemas estruturantes, que condicionarão o nosso futuro enquanto Humanidade. Quer o agravamento das desigualdades sociais, da exclusão permanente de pessoas do sistema económico-social, quer dos eventos extremos e tendências climáticas, que seguem uma trajectória de agravamento.

“O sector agrícola sente a evidência de fenómenos que condicionam as colheitas e a rentabilidade das explorações para a qual a nossa Instituição que se rege por valores cooperativos, de foco no longo prazo e que actua num sector de importância sistémica como a banca, tem particular atenção.”



Mensagem do Presidente

Conscientes destes desafios e de forma a gerir os riscos decorrentes das alterações climáticas, perda da biodiversidade e das desigualdades sociais,

“o Grupo Crédito Agrícola implementa desde 2020 um conjunto de ações a fim de concretizar a sua visão de se tornar o Banco referência em Sustentabilidade em Portugal.”

É este um processo desafiante, tendo sido robustecido a partir de Outubro de 2022, com a criação do Gabinete de Sustentabilidade, na Caixa Central, que tem a ambição de, entre outros 3 eixos estratégicos definidos como prioritários para os próximos 3 anos, transformar o modelo de negócio de forma a ter uma oferta de produtos, de linhas de apoio e de parcerias, que responda proactivamente aos desafios ambientais e sociais da sociedade portuguesa, mitigando os seus impactos negativos e potenciando os positivos. Tendo como premissa a necessidade de uma reflexão constante sobre os mencionados desafios criámos, também em 2022, o Conselho de Sustentabilidade, composto por várias áreas do Grupo e que acompanha a implementação da estratégia de sustentabilidade com regularidade, tendo sido alargado já em 2023 a 5 personalidades externas de diversas origens profissionais e com conhecimento comprovado nestas matérias.

O enfoque em Sustentabilidade iniciado em 2020 deu já bastantes frutos que enumero a título de exemplo:

i. o Banco, entre Novembro de 2021 (data de emissão da 1ª obrigação social do Grupo) e Setembro de 2022, já ter tido concedido 479 milhões de euros em crédito considerado social, uma quantia superior ao valor obtido na emissão obrigacionista (300 milhões de euros); ii. termos estabelecido em 2022 um acordo para todo o SICAM apenas consumir energia renovável, o que levou a uma redução significativa das nossas emissões de CO₂; iii. a necessidade de recolha de dados ambientais e sociais ter sido ainda mais enraizada, tendo sido respondidos mais de 24 mil questionários ambientais e sociais pelos nossos clientes empresariais (mecanismo lançado em 2021); e, iv. a título simbólico termos lançado uma campanha de comunicação institucional totalmente focada no papel positivo que um Banco pode e deve ter no desenvolvimento sustentável da sociedade.

A referida campanha espelha o nosso compromisso estratégico, de negócio e social em apoiar a sociedade portuguesa em prol de um desenvolvimento económico justo, equilibrado, inclusivo e que promova um uso eficiente dos recursos naturais e uma diminuição dos impactes negativos ambientais.

“Para 2023, reforçada a força, o entusiasmo e a dedicação, determinados em fazer mais e melhor, procuraremos:”

i. adaptar a nossa oferta comercial aos desafios dos nossos clientes; ii. reforçar o nosso envolvimento com cidadãos, empresas e organizações que querem melhorar o seu desempenho ambiental e social; iii. assumir uma postura mais pedagógica, proactiva, envolvida e comprometida nos desafios ambientais e sociais de hoje e de futuro a que estão expostas a nossa sociedade e todo os tipos de comunidades que a compõem, bem como os nossos clientes actuais e futuros; iv. alavancar a transformação da Organização através da promoção de uma cultura organizacional mais diversa, inclusiva e informada; e v. assentar num Plano consistente e consequente a definição de uma meta para atingirmos o desafiante objectivo de Net Zero. É ambição do Grupo Crédito Agrícola ser mais do que uma instituição financeira. Gostaríamos de ser percebidos pela sociedade como um agente transformador na comunidade em que operamos. É nesse sentido que iremos trabalhar.

Licínio Pina
Presidente do Grupo Crédito Agrícola



Sustentabilidade em Contexto:

Compreender o mundo onde vivemos



1

1.1. A Urgência da Sustentabilidade: Porque importa agora mais do que nunca?

A gestão da sustentabilidade tornou-se, nos últimos anos, uma prioridade no topo da agenda empresarial e política face à urgência de colmatar a elevada fragilidade dos modelos de desenvolvimento e crescimento das sociedades contemporâneas e garantir o bem-estar e qualidade de vida das gerações actuais e futuras.

Neste contexto, as alterações climáticas são apontadas pela comunidade científica como uma das maiores ameaças desta e das próximas décadas, com efeitos drásticos e exponenciais no Planeta e nas pessoas, cuja evidência se tornou uma dura realidade pelos quatro cantos do globo. Com base nos últimos dados disponibilizados pela Organização Meteorológica Mundial¹, os últimos oito anos foram os mais quentes desde que há registos e a temperatura média global já atingiu um aumento de 1,150°C relativamente aos níveis pré-industriais, o que tem vindo a provocar centenas de eventos climáticos extremos todos os anos, cujos impactos se multiplicam entre o colapso dos ecossistemas, o retrocesso do desenvolvimento humano e as quedas abruptas em diversos sectores de actividade económica.

Em 2022, os dez desastres naturais mais graves tiveram um custo de 312 mil milhões de euros e provocaram a morte de 31.300 pessoas em todo o mundo.

Para além dos graves impactos nas pessoas e na economia, as alterações climáticas são também responsáveis pela destruição massiva de habitats e ecossistemas naturais e pela extinção de milhares de espécies de animais e plantas, o que acelera uma outra crise ambiental: a perda de biodiversidade. Actualmente, mais de 1 milhão de espécies estão em vias de extinção e a actividade humana já causou a destruição de 32% das zonas florestais e 50% dos recifes de coral (IPBES, 2019).² É da biodiversidade e dos ecossistemas que dependemos para viver – desde o acesso a recursos para a produção de alimentos e medicamentos, a proteção contra desastres naturais, à produção de oxigénio ou o sequestro de carbono.

Um estudo do World Economic Forum (WEF) conclui que pelo menos 50% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial depende da natureza e dos seus serviços.³

A urgência no combate à crise climática tornou-se numa corrida contra o tempo e um apelo a uma transformação profunda, colectiva e estrutural dos nossos modelos de crescimento. O IPCC aponta para 2025 como o prazo máximo para atingir o pico de emissões a nível global, altura para uma redução drástica da utilização de combustíveis fósseis. Em particular, será necessário reduzir as emissões de GEE em 50% até 2030 para existir uma probabilidade de 50% de cumprir o Acordo de Paris, i.e., de manter o aumento de temperatura global abaixo de 1,5°C.⁴

Paralelamente, durante os últimos três anos surgiram múltiplas crises que vieram reforçar a necessidade de abordar a gestão de sustentabilidade de forma holística: o conhecimento das diferentes forças de mudança na sociedade e da sua interacção, negativa ou positiva, com a sustentabilidade ambiental, justiça social e crescimento económico será fulcral para mitigar os riscos sociais mais prementes da actualidade e do futuro, assim como desenhar oportunidades de actuação com impacto transformacional.

1. WMO (2022). *State of the Climate Report 2022*. Disponível em <https://public.wmo.int/en/media/press-release/eight-warmest-years-record-witness-uptake-climate-change-impacts> 2. IPBES 2019 Global Assessment Report on Biodiversity and Ecosystem Services. Disponível em <https://www.ipbes.net/global-assessment> 3. World Economic Forum, "Nature Risk Rising: Why the Crisis Engulfing Nature Matters for Business and the Economy", disponível em: https://www3.weforum.org/docs/WEF_New_Nature_Economy_Report_2020.pdf 4. IPCC, 2022 (a). *Climate Change 2022: Mitigation of Climate Change*. Disponível em <https://www.ipcc.ch/report/sixth-assessment-report-working-group-3/>

Em 2020, a crise sanitária, social e económica provocada pela pandemia COVID-19 agudizou os desafios mais prementes a que esta e as próximas gerações estão sujeitas, exacerbando as desigualdades sociais e afetando profundamente os grupos populacionais mais vulneráveis, como os idosos ou as crianças e jovens em risco.

Em 2022, o contexto económico e geopolítico global criado pela Guerra na Ucrânia suscitou o aparecimento ou agravamento de inúmeras crises globais. Para além de uma tragédia humanitária e de um atentado aos valores democráticos por que se deve pautar um modelo de desenvolvimento digno, assistiu-se a uma crise energética e de insegurança alimentar que assolou os mercados europeus, provocando uma pressão inflacionária capaz de desencadear uma crise de custo de vida com graves consequências socioeconómicas, em especial nas comunidades mais vulneráveis.

No contexto das múltiplas crises em que vivemos, reconhecemos que é dever do Grupo CA ser proactivo na implementação de acções concretas que possam acelerar a transição para uma economia mais responsável, sustentável e inclusiva.

Como podemos manter o foco numa gestão sustentável, com equipas motivadas e capazes de ultrapassar os riscos regulatórios e de mercado associados aos temas ambientais, sociais e de governação, disponibilizando produtos financeiros úteis aos clientes e ao Planeta?

Este é o desafio que orienta toda a nossa estratégia empresarial.





1.2. Portugal Vulnerável: Um olhar atento aos desafios sociais e ambientais

O nosso país é admirado pela sua paisagem, pela sua história, pela hospitalidade dos portugueses e pelo clima agradável.

Contudo, Portugal enfrenta desafios sociais e ambientais que podem colocar em causa algumas destas características que atraem turistas, investidores e novos residentes.

O recente aumento da inflação decorrente, em parte, da crise energética, implicou uma perda significativa no rendimento disponível da população, o que poderá levar à redução da capacidade de as famílias investirem em temas fundamentais como a saúde, educação e habitação digna. Na realidade, em 2021, a população em risco de pobreza ou exclusão social aumentou em 12% face ao ano anterior, sendo Portugal o Estado-Membro da União Europeia (UE) com maior aumento dos níveis de desigualdades de rendimento face a 2020, fruto da pandemia COVID-19.⁵

Ao nível dos desafios ambientais, um estudo do Banco Central Europeu⁶ revela-nos que Portugal é um dos países da Europa com maior exposição aos riscos físicos.

Os desastres naturais sentidos em Portugal, nos últimos anos, ao nível de incêndios, cheias, tempestades e secas, tornam evidente como os riscos físicos decorrentes das alterações climáticas podem impactar as pessoas, empresas, infraestruturas e a economia.

Também a erosão costeira, a subida do nível do mar e o aumento da frequência de tempestades podem colocar em risco tanto as comunidades locais como todo o património e as infraestruturas costeiras do país. Neste âmbito, e consciente destes desafios, o Grupo CA tem vindo a identificar e monitorizar estes riscos de acordo com as recomendações da *Task-Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

Os desafios sociais e ambientais que Portugal enfrenta requerem uma acção conjunta para a sua resolução, sendo amplamente reconhecido que

o sector empresarial tem um papel importante a desempenhar no processo de transição para um futuro mais justo e sustentável, devendo ser incentivado a assumir uma responsabilidade social e ambiental de forma proactiva e empenhada. Reconhecendo o seu papel, o Grupo CA ambiciona ser o parceiro das empresas e famílias nesta caminhada.

⁵ Observatório Nacional luta contra a pobreza, "Pobreza e Exclusão Social em Portugal - Relatório 2022", disponível em: <https://www.eapn.pt/centro-de-documentacao/documentos/pobreza-e-exclusao-social-em-portugal-relatorio-2022/> / ⁶ European Central Bank, "Climate-related risk and financial stability", julho de 2021, disponível em: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.climatefinancialstability202107-87822fae81.en.pdf>

1.3. O Ambiente Regulatório: Mudando as regras do jogo

As regras do jogo da sustentabilidade estão a ser reescritas, e na vanguarda desta mudança está um novo contexto regulatório europeu. A Comissão Europeia, governos e várias organizações sectoriais estão a desenvolver iniciativas que levam à criação de novas regras que induzem as empresas financeiras e não financeiras a incluir os temas ambientais, sociais e de governação (ESG) na sua gestão. Navegar neste labirinto de regulação não é fácil, mas conhecer e aplicar estas regras é fundamental para que as empresas consigam aceder a capital em condições favoráveis, consigam diferenciar a sua oferta de produtos e serviços e ter capacidade para manter boas relações de parceria com os seus grandes clientes europeus.

Neste contexto, é importante compreendermos o âmbito em que toda esta nova regulação se vai aplicar:

> A Taxonomia Verde da UE

implica que já em 2023 as grandes empresas de interesse público, abrangidas pela Directiva de Reporte de Informação Não Financeira (Directiva NFRD), tenham de reportar o respectivo alinhamento com a Taxonomia, medido pelo volume de vendas, CAPEX e OPEX. Em 2024, também os Bancos terão de reportar o chamado *Green Asset Ratio*, que reflecte a proporção dos seus financiamentos alinhados com a Taxonomia, i.e. a proporção de investimentos sustentáveis.

> O Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (Regulamento SFDR)

implica que os produtos financeiros como, por exemplo, fundos de investimento, tenham, desde Janeiro de 2023, de autodeclarar como integram os riscos em matéria sustentabilidade nas suas decisões de investimento e em que medida prosseguem uma política de investimento que promova ou apresente objectivos ambientais e/ou sociais.

> A Directiva de Reporte de Sustentabilidade Corporativa (Directiva CSRD)

vem trazer a obrigação de todas as grandes empresas cotadas terem de reportar um conjunto de informação ambiental, social e de governação, em 2025 referente a 2024, obrigação esta que se expande para as todas grandes empresas em 2026.

Além destes regulamentos e directivas, o sector financeiro, por via das entidades de supervisão, tem também sentido exigências regulatórias associadas à implementação de processos que levem à inclusão dos riscos ESG, nomeadamente no cálculo dos requisitos de capital e na participação de testes de stress climáticos.

Em suma, o panorama regulatório está a “pressionar” as entidades financeiras e não financeiras a (re)pensar os temas de sustentabilidade de forma estrutural. As exigências que se colocam podem ser o ponto de partida para as empresas e sector financeiro reflectirem sobre as suas práticas de sustentabilidade, os potenciais riscos para o negócio e identificar oportunidades que surgem neste contexto.



Liderar com Integridade:

Governança para um futuro sustentável



2

2.1. Banca Cooperativa e Desenvolvimento Sustentável: Uma Sinergia

A banca cooperativa – um sistema bancário em que as instituições financeiras são detidas e geridas pelas pessoas que utilizam os seus serviços – converge em harmonia com a ambição de um desenvolvimento sustentável.

Orientando sua actuação por princípios-chave como:



envolvimento
da comunidade



apoio mútuo

Os Bancos cooperativos desempenham um papel fundamental na promoção da democracia económica e inclusão financeira, proporcionando

serviços financeiros acessíveis que contribuem para reduzir a pobreza e a desigualdade e permitir que a população seja um agente activo na economia local.

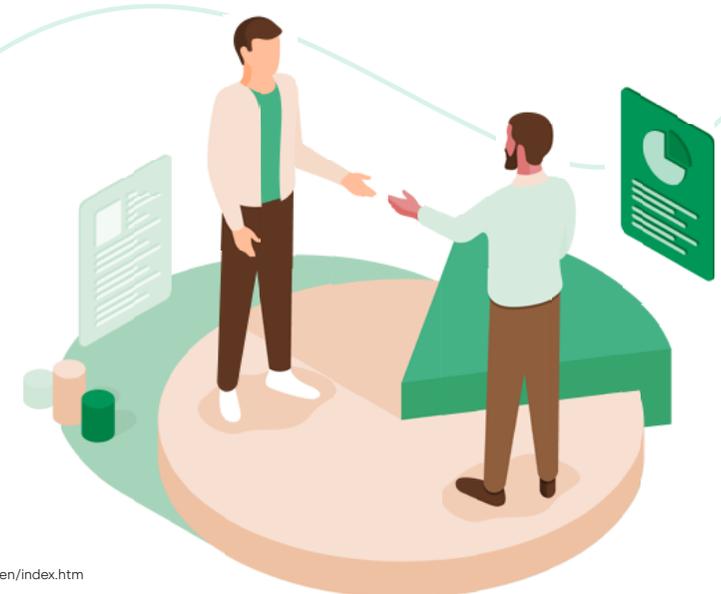
Ao darem prioridade ao bem-estar dos seus clientes e comunidades, os Bancos cooperativos têm um **compromisso intrínseco com o desenvolvimento sustentável, estando naturalmente inclinados a tomar decisões que promovam a sustentabilidade a longo prazo.**

Tal pode incluir a oferta de produtos bancários com foco na sustentabilidade, o investimento em empresas locais e o apoio a iniciativas que promovam a protecção ambiental e a responsabilidade social.

A importância dos Bancos cooperativos é também demonstrada pela sua **resiliência** durante as crises económicas. Devido ao seu modelo de governação, estão menos expostos a práticas especulativas, como as que conduziram à crise financeira de 2008⁷, tornando-os uma opção **segura e estável** para os depositantes e uma força estabilizadora no sistema financeiro global.

Por último, os Bancos cooperativos desempenham um papel crucial no apoio às economias locais.

A concessão de empréstimos a PME e o investimento nas comunidades locais, estimula a criação de emprego, promovendo o crescimento económico e fomentando um sentimento de comunidade.



⁷ Johnston Birchall, "Resilience in a downturn: The power of financial cooperatives", International Labour Office Geneva, 2013, https://www.wilo.org/empent/Publications/WCMS_207768/lang--en/index.htm

O movimento cooperativo financeiro em Portugal foi reconhecido na Lei portuguesa em 1911, focando-se, à data, no desenvolvimento do sector agrícola, assumindo o CA a liderança nacional nesta área de actuação.

Atendendo ao seu âmbito, o funcionamento da organização tem por base os princípios defendidos por Friedrich Wilhelm Raiffeisen, pai-fundador do movimento cooperativo no sector bancário europeu:



Existência de um objectivo comum e uma missão social



Ênfase nas pessoas



O lucro é importante, pois é necessário para a existência contínua da cooperativa



As decisões são tomadas democraticamente



Os membros também são proprietários e, portanto, compartilham responsabilidades



A cooperativa deve poder contar com a economia dos membros para conceder empréstimos

À medida que o mundo das finanças continua a evoluir, a importância dos Bancos cooperativos é também reforçada.

O futuro do nosso planeta e a segurança financeira das nossas comunidades dependem de um sistema financeiro sustentável, equitativo e resiliente, no qual os Bancos cooperativos podem desempenhar um papel fundamental.

2.2. Liderar pelo Exemplo: Modelo de Governo da Sustentabilidade do Grupo CA

A Sustentabilidade tem vindo a ser integrada no modelo de governação do Grupo CA desde 2020, o que é espelhado pelos vários grupos de trabalho existentes, pelo Gabinete de Sustentabilidade e pelo Conselho de Sustentabilidade criados em 2022.

Distribuição de pelouros pelos membros do Conselho de Administração Executiva (CAE)

Com a criação do Gabinete de Sustentabilidade em 2022, o Presidente Executivo integrou no seu quadro de competências o pelouro da Sustentabilidade, pelo que existe reporte e comunicação direta entre a Direção do Gabinete de Sustentabilidade e o Presidente Executivo.

Licínio Pina Presidente Executivo	Representação Institucional, Coordenação, Seguros e Supervisão do Grupo Financeiro
Ana Paula Ramos Administradora Executiva	Compliance, Recuperação de Crédito e Imobiliário
Isabel da Conceição Alves Administradora Executiva	Comercial, Marketing e Sistemas de Informação
Luís Manuel Seabra Administrador Executiva	Auditoria e Risco Global
Sérgio Raposo Frade Administrador Executivo e CFO	CFO, Planeamento, Contabilidade e Fiscalidade, Empresas, Gestão de Activos, Capital de Risco

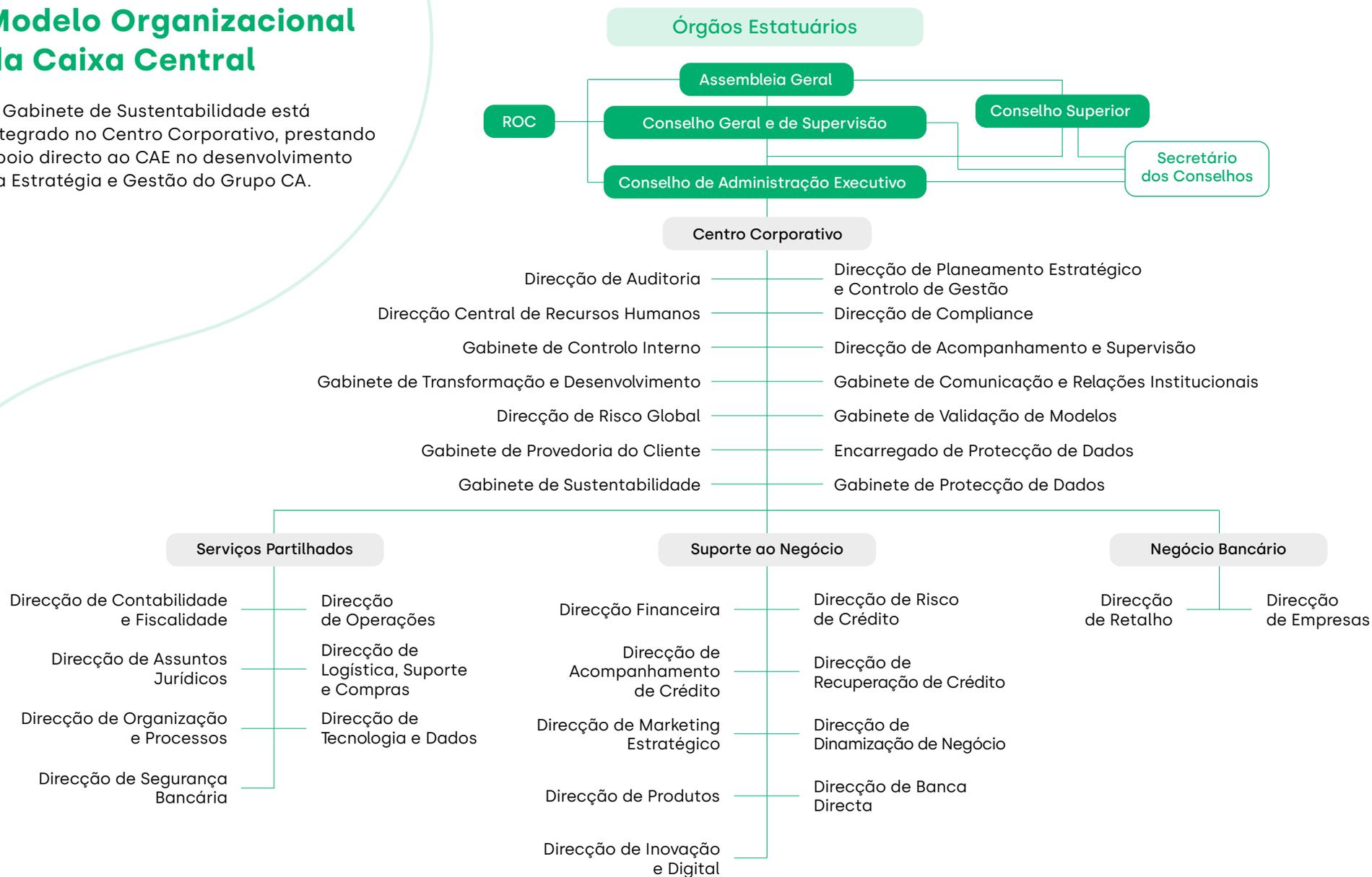


A atribuição do pelouro da Sustentabilidade ao Presidente Executivo consubstancia a importância estratégica do tema dentro do Grupo Crédito Agrícola.

Durante o ano de 2022, foram submetidas, em média, três propostas por mês directamente relacionadas com as temáticas da sustentabilidade, para discussão no Conselho de Administração Executiva (CAE).

Modelo Organizacional da Caixa Central

O Gabinete de Sustentabilidade está integrado no Centro Corporativo, prestando apoio directo ao CAE no desenvolvimento da Estratégia e Gestão do Grupo CA.



Conselhos, Comissões e Comitês da Caixa Central



Durante o ano de 2022 foi também criado o Conselho de Sustentabilidade, participado pelo CAE e por representantes de estruturas da Caixa Central relevantes para a execução da Estratégia.

O Conselho de Sustentabilidade, liderado pelo Gabinete de Sustentabilidade, reúne uma vez por trimestre e é o órgão executivo responsável por:

- 1.** Reforçar o impacte positivo do Grupo através da investigação e desenvolvimento de produtos financeiros socialmente conscientes e ambientalmente responsáveis;
- 2.** Promover práticas financeiras sustentáveis em várias áreas de actuação do Banco;
- 3.** Promover a transformação interna necessária para tornar o Grupo CA numa Organização que lidera pelo exemplo através de um funcionamento orientado aos princípios ESG e inclusivo.

2.3. Concretizar a Visão: A criação do Gabinete de Sustentabilidade

A criação de um Gabinete de Sustentabilidade, em 2022, sinaliza o compromisso de incorporar a sustentabilidade em toda a organização, enquanto peça fundamental da estratégia e operação do Grupo CA.

O Gabinete está responsável pelo planeamento e suporte à implementação da Estratégia de Sustentabilidade, pelo acompanhamento dos temas relacionados com a sustentabilidade, bem como pela monitorização do nosso progresso e envolvimento com as partes interessadas.



À conversa com Isabel Matos e Filipa Saldanha

Participar num grande momento estratégico é, por definição, fortemente mobilizador. Mais ainda, quando somos convocados a iniciar o projecto que incorpora o novo desafio e lhe dá sentido e rumo.



Isabel Matos,
Directora de Comunicação e Relações Institucionais
do Grupo Crédito Agrícola

Queremos ser o Banco da transição para uma economia mais sustentável e inclusiva em Portugal.



Filipa Saldanha,
Directora de Sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola

Como foi acumular a área da sustentabilidade com a da comunicação de 2020 a 2022?



"Eu diria que foi complicado ao exigir muitas horas de dedicação exclusiva, mas acabou por ser muito compensador. Num tempo em que o mundo esteve várias vezes em suspenso, designadamente no que toca às grandes decisões dos países, sociedades, organizações e cidadãos, tal foi a incerteza gerada pela pandemia, a palavra resiliência ganhou especial significado. No nosso caso, a capacidade de superação foi especialmente posta à prova em contexto de equipa e, a avaliar pelo caminho feito, fomos bem-sucedidos. Sucesso que é mensurável na dupla vertente da comunicação (interna-externa) que acomodou o essencial dos temas que percorrem os três pilares da sustentabilidade. Dito isto, com acrescidas tarefas e responsabilidades, e pese embora a conjuntura, corremos por gosto e não temos razões de queixa."

Quais são os principais obstáculos que se conseguiram ultrapassar no âmbito da sustentabilidade entre 2020 e 2022?



"Claramente, a implementação dos Questionários ESG, em Julho de 2021, junto dos clientes do CA, sempre que realizavam operações de crédito. Com a aplicação destes questionários, passou a ser possível cumprir o principal objetivo de atribuição de uma notação ambiental com base nas práticas ambientais, sociais e de governação das empresas e dos seus projetos. A partir daí, o CA estava em condições de incorporar na sua análise financeira o conceito de sustentabilidade dos seus clientes, e de perceber se os respectivos projectos/operações estão (ou não) alinhados com a Taxonomia Europeia. No entanto, esta medida foi um pouco difícil de implementar pelas novas tarefas que se vieram somar às já existentes em diferentes áreas de competência da Instituição – envolvendo desde as Direcções até aos Comerciais – e, do ponto de vista dos clientes, sempre significava mais informação inesperada e a requerer preenchimento. O factor novidade, mas sobretudo a mudança, sempre traz as suas reticências."

Em 2022 o Banco assume uma campanha de comunicação assente numa banca que pode gerar impactes positivos, fazendo assim um alinhamento evidente entre o Banco e a Sustentabilidade. Porquê em 2022 e não antes?



"O CA definiu cuidadosamente o tempo e o modo. Primeiro, desenhou a estratégia. A seguir, implementou a sua política de sustentabilidade. Estavam, assim, lançados os alicerces do novo posicionamento do CA – o Banco de referência na sustentabilidade. Só mais tarde e já bem fundamentados, decidimos traduzir toda esta dinâmica sustentável na nossa comunicação, elegendo, nesse pressuposto, uma assinatura marcante:

Estamos cá por um bem maior. "

Como especialista em comunicação e gestão de crises, como vê o tema da sustentabilidade?



"A sustentabilidade é um imperativo estratégico das organizações que, no domínio público ou privado, têm um compromisso irrevogável com o futuro. A recente pandemia foi bem demonstrativa de como a adopção de práticas sustentáveis pode trazer grandes benefícios para o ambiente e para a esfera social.

O CA desde sempre teve um propósito: o de valorizar em primeira instância aquele que hoje chamamos de pilar social – só depois, o lucro.

E nesta trajetória, em que os valores sustentáveis já estão intrinsicamente no ADN dos jovens, existe por parte deles uma procura e uma valorização de instituições com este posicionamento. Desde logo, o Crédito Agrícola."

O que gostaria que o CA fizesse em 2023?



"O que eu gostaria que fizesse, em bom rigor, já está a ser feito: um trabalho relevante e uma comunicação que, de modo harmonizado, vai abrindo caminho ao reconhecimento do CA como o Banco da Sustentabilidade em Portugal. Entretanto, com a criação do Gabinete de Sustentabilidade, acredito que vamos ter um grande ano no que se refere à implementação de iniciativas, umas já previstas e outras que são novidade, mas todas claramente indutoras de reconhecimento externo. Sublinho, nomeadamente, o aumento da oferta de produtos que integrem critérios ESG e as decisões de investimento em actividades sustentáveis. Nesse capítulo, é manifesto o apoio às empresas nossas clientes em matéria de integração de práticas sustentáveis, de modo a alcançarem a sustentabilidade corporativa."

Quais os principais objectivos e iniciativas em que o Gabinete de Sustentabilidade irá trabalhar em 2023?



"Em 2023, procuraremos consolidar aquele que é um caminho exigente rumo à concretização da nossa missão de contribuir para o progresso socioeconómico das comunidades, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável. Para tal, precisamos de fomentar uma maior e transversal integração de princípios de sustentabilidade no próprio modelo de negócio, desenvolvendo uma oferta robusta de soluções financeiras que permitam responder aos desafios sociais e climáticos que pessoas e empresas enfrentam no curto e longo-prazo. Em complemento, pretendemos assumir uma postura pedagógica e mais comprometida com os problemas da sociedade portuguesa, actuando com um olhar atento aos riscos e tendências mais prementes dos próximos anos, conjugando conhecimento científico disponível com o conhecimento empírico das mais de 70 Caixas Associadas do Crédito Agrícola. Para além do negócio bancário, olharemos com especial atenção para a gestão de impactos a nível interno. Nessa frente, a diversidade e inclusão serão as grandes prioridades para 2023."

Que desafios identifica como significativos para a implementação em todo o Grupo da Estratégia para a Sustentabilidade delineada pelo Gabinete que lidera? E como pretendem ultrapassá-los?



"O primeiro grande desafio passa por

apelar à própria consciencialização da importância estratégica, da transversalidade e da multidisciplinaridade da sustentabilidade,

sendo fulcral que vejam a mesma como vector "core" da organização e do seu negócio e não como uma questão de "nicho". Para o efeito, para além da necessidade de termos um interlocutor em cada Estrutura (o embaixador) que possa pensar a sustentabilidade no exercício da actividade de cada estrutura, teremos que assegurar mecanismos que promovam o alinhamento (p.e. através de processos formais como pareceres e de processos informais como uma maior interacção e partilha de conhecimento contínua). O segundo desafio, muito relacionado com o primeiro, tem a ver com a própria natureza de um Banco cooperativo: as virtudes de uma estrutura descentralizada em que há uma maior proximidade aos desafios e oportunidades ambientais e sociais de cada região são acompanhadas por um maior esforço de persuasão e de alinhamento entre um grupo bem vasto de stakeholders internos com poder de decisão. Assim torna-se premente garantir a auscultação (p.e. questionários, reuniões de embaixadores), o envolvimento (p.e. projectos piloto para necessidades específicas de cada Caixa) e o empenho de todos na concretização da mesma (p.e. através de incentivos/sistemas de avaliação). Por fim, um desafio, acreditamos transversal ao sector, relacionado com a capacitação, com o amadurecimento do conhecimento numa área "nova" para o "bancário tradicional" e em actualização permanente e com a capacidade para recolher, tratar e analisar informação ambiental, social e de governance junto de clientes que não segue por agora o formalismo da contabilidade financeira, mas que já é exigida não só para responder melhor às necessidades de clientes como para responder à crescente exigência de reguladores (p.e. alinhamento com a Taxonomia) e investidores institucionais (p.e. rating ESG)."

Pode discutir algumas das soluções inovadoras que o seu departamento esteja a explorar para enfrentar os desafios da sustentabilidade?



"Gostaríamos de canalizar grande parte da inovação e diferenciação para a oferta de produtos financeiros mais sustentáveis. Acreditamos que o grande impacto do CA está nesse âmbito, acreditamos que ainda há muita margem para o desenho e criação de linhas de crédito, microcréditos ou outros instrumentos de financiamento capazes de criar impacto positivo nas pessoas e na natureza.

Queremos ser o Banco da transição para uma economia mais sustentável e inclusiva em Portugal.

Para tal, não podemos limitar a nossa actuação à redução de riscos ESG. Essa será naturalmente uma área a que daremos muita atenção; no entanto, uma oferta bancária distintiva deve procurar estar um nível acima, procurando criar oportunidades de impacto."

Como funciona a interação do Gabinete de Sustentabilidade com os restantes departamentos do Grupo de forma a assegurar uma abordagem holística da sustentabilidade?



"O Grupo CA tem Embaixadores de Sustentabilidade em todas as Direcções e Gabinetes da Caixa Central, das 71 Caixas Associadas e das empresas participadas. Estamos a falar de 141 colaboradores com quem contamos para pensar, debater e inovar estrategicamente ao nível da sustentabilidade em diversos fóruns específicos para o efeito ao longo do ano. Para além disto, o CA dispõe de um Conselho de Sustentabilidade, liderado pela equipa de sustentabilidade, que conta com a participação de todos os membros do Conselho de Administração Executivo e de 8 Direcções com quem temos uma forte colaboração no âmbito da estratégia de sustentabilidade.

Finalmente, como pode o Crédito Agrícola dar o exemplo e inspirar a comunidade empresarial e restantes empresas financeiras, de forma a acelerar a mudança desejada e efetivar uma transição para uma economia mais sustentável e inclusiva?



"Felizmente, por pressões institucionais e da própria sociedade, todo o sector financeiro parece estar empenhado e motivado na caminhada de transição. Não obstante, há espaço para a diferenciação: pela maior ou menor abrangência de âmbito (i.e., financiamento de impacto vs. gestão de riscos ESG), pelo ritmo mais ou menos acelerado, pela ambição perante as oportunidades, pela maior ou menor concorrência de outros objectivos internos e pela substância e propósito das transformações. O Crédito Agrícola, pela sua natureza e valores cooperativos que partilha desde a sua fundação, tem o terreno propício para uma materialização autêntica, consistente e coerente dessa diferenciação. Essa reputação, bem-vinda, terá de ser resultado (e não um fim em si) da adopção de uma forma

mais pedagógica e consultiva de nos posicionar, de uma verdadeira abertura à sociedade civil e a todas as diversas comunidades e da consciência inequívoca do impacto que os desafios sociais terão na performance financeira do Grupo CA no curto, médio e longo prazo."



Construir um Legado Sustentável:

A Estratégia
de Sustentabilidade
do Grupo CA

3



3.1. A nossa Visão e Missão para um futuro mais sustentável

O Grupo tem como visão **“tornar-se uma referência de inclusão, sustentabilidade e inovação, mantendo o reconhecimento de Grupo Financeiro de confiança dos Portugueses”**.

Para alcançar este reconhecimento, o Grupo definiu que a sua missão consiste em **“contribuir para o progresso económico-social das regiões, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável”**.

Esta relação é estabelecida com base nos valores corporativos do Grupo:



Solidez



Proximidade



Confiança



Simplicidade

A missão do Grupo é levada a cabo pela Caixa Central, pelas 71 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo e pelas 5 empresas participadas, que são entidades dinamizadoras do desenvolvimento económico, social e cultural das regiões onde estão localizadas. A existência de um conhecimento profundo do tecido empresarial e económico, bem como dos desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local, tem permitido que as Caixas desempenhem um importante papel enquanto motor de desenvolvimento das comunidades locais.

Os nossos 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 (ODS) 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 impacte 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.

3.2. Implementar a Agenda 2030: Os ODS prioritários do Grupo

Em 2020, o Grupo Crédito Agrícola definiu os tópicos mais relevantes em matéria de sustentabilidade com base numa análise de materialidade que envolveu a realização de um workshop, tendo-se seguido a metodologia proposta pelo SDG Compass.

No workshop para a identificação dos ODS prioritários para o Grupo, os participantes dividiram-se em grupos, tendo cada grupo identificado vários impactes positivos e negativos da actividade do Banco, bem como os vários ODS relacionados com esses impactes.

Após análise da cadeia de valor do Grupo e o potencial de impacte no negócio financeiro em que opera, o Grupo identificou 5 ODS prioritários, que constituem os eixos estratégicos da Política de Sustentabilidade, a saber:

- > **ODS 8 – Trabalho Digno e Crescimento Económico;**
- > **ODS 10 – Redução das Desigualdades;**
- > **ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis;**
- > **ODS 12 – Produção e Consumo Sustentáveis;**
- > **ODS 13 – Acção Climática.**



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 representam os temas materiais que o Grupo considerou como sendo os mais relevantes para a sua actividade.



3.3. Antecipar e Mitigar: A nossa abordagem de Gestão dos Riscos ESG

No Grupo reconhecemos a importância de gerir proactivamente os riscos ambientais, sociais e de governação associados às nossas operações, cadeia de fornecimento e actividades. Ao incorporar as considerações ESG nos processos decisórios, ao avaliar a sustentabilidade da nossa cadeia de abastecimento e ao monitorizar continuamente o nosso progresso, demonstramos o nosso compromisso com práticas empresariais responsáveis e transparentes,

tentando ajudar os nossos parceiros a caminharem também neste sentido.

Identificação e monitorização dos riscos ESG

A consciencialização do impacte da exposição a riscos ambientais, sociais e de governo na viabilidade do negócio de empresas em geral (i.e. do impacte na performance financeira relatada contabilisticamente aos custos/benefícios de oportunidade incorridos ou não aproveitados e, consequentemente, na própria performance e robustez do sector financeiro, tem vindo a ser reforçada por pressão de reguladores, legisladores e outros actores institucionais (p.e. investidores, agências de rating, fóruns de escala global, entre outros).

Importa referir a esse propósito que no último relatório anual do World Economic Forum⁸ sobre a percepção de riscos, dos 10 riscos identificados para a presente década quanto à severidade do potencial impacte na economia mundial e na humanidade, **seis riscos são ambientais** (a saber: 1. falha no combate às alterações climáticas, 2. falha na adaptação às alterações climáticas, 3. desastres naturais e eventos climáticos extremos, 4. perda da biodiversidade e colapso dos ecossistemas, 6. crise nos recursos naturais,



e 10. acidentes ambientais de larga escala e dano), **dois são sociais** (a saber: 5. migração involuntária em larga escala e 7. erosão da coesão social e polarização social), **um é tecnológico** (a saber: 8. aumento do crime e da insegurança cibernética) e **outro é geopolítico** (a saber: 9. confrontações geoeconómicas).

A análise e avaliação da exposição de activos a riscos físicos decorrentes de eventos climáticos extremos ou de tendências climáticas de médio-longo prazo e a riscos de transição relacionados com o débil/ineficaz acompanhamento do processo de transformação da economia e sociedade, são relevantes para a Estratégia de Gestão de Riscos do Grupo e, consequentemente, para a adaptação da própria oferta e modelo de negócio. A identificação, análise e monitorização dos riscos climáticos (físicos e de transição) está sob a responsabilidade da Direcção de Risco Global, tendo um forte envolvimento do Gabinete de Sustentabilidade, que é responsável por fornecer contributos estratégicos e técnicos no que diz respeito à componente de riscos ESG no âmbito da Política de Riscos ESG, Política de apetite ao risco de crédito, entre outros.

⁸ J World Economic Forum, "Global Risks Report 2023", disponível em: <https://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2023/>

Conselho de Sustentabilidade

Gabinete de Sustentabilidade

Política de Sustentabilidade

Matriz de riscos ESG

Questionários de notação ESG

Exercícios regulatórios



O Grupo apresenta uma gestão de matérias ESG assente na:

- 1** Existência de um Gabinete de Sustentabilidade, com reporte directo ao Presidente do Conselho de Administração Executivo, responsável pelo planeamento e suporte à implementação da Estratégia de Sustentabilidade, bem como pelo suporte conceptual e técnico às estruturas cuja actividade é impactada pela mesma, nomeadamente as áreas e risco, de marketing e de produtos;
- 2** Existência de um Conselho de Sustentabilidade participado pelo Conselho de Administração Executivo e por representantes de estruturas da Caixa Central relevantes para a execução da Estratégia;
- 3** Implementação de uma Política de Sustentabilidade que dita as principais directrizes de sustentabilidade a seguir pelas diversas entidades do Grupo;
- 4** Inclusão de um conjunto de riscos ambientais, sociais e de governo na matriz de riscos;
- 5** Recolha e tratamento de informação ambiental e social de clientes empresariais e ENI, no momento de abertura de operações de crédito, conforme orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) relativas à inclusão dos temas ESG na concessão e monitorização de empréstimos, estando disponíveis até à data 10 questionários que atribuem uma notação ao Cliente-Empresa e/ou à operação de crédito em sectores como a agricultura, imobiliário, turismo e restauração;
- 6** Antecipação, ainda que vagamente, de exercícios regulatórios, como os testes de stress climático e/ou a inclusão de riscos ESG no relatório de ICAAP.

Riscos Climáticos

Tal como já divulgado em 2021 e 2020, o Grupo tem vindo a incorporar, de forma gradual, as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). O Grupo reconhece que os riscos e desafios provocados pelas alterações climáticas podem ter tanto impactes financeiros directos, como indirectos através das relações que estabelece com clientes, fornecedores e sociedade civil. Deste ponto de vista, têm sido cada vez mais visíveis as consequências imediatas de fenómenos climáticos extremos, que a curto prazo criam constrangimentos e dificuldades financeiras em várias regiões do país. Adicionalmente, a regulação torna-se cada vez mais exigente, colocando desafios ao sector financeiro, ao mesmo tempo que promove uma

aceleração daquelas que são as mudanças necessárias para financiar uma transição para uma economia de baixo carbono.

Numa economia em transição, os desafios não são todos imediatos. A ciência, através da construção de cenários e narrativas prospectivas, apresenta-nos várias consequências que têm impacte em horizontes temporais distintos.

Assim, em 2022, em adição à identificação dos riscos e potenciais impactes financeiros, foi incluída informação relativamente ao horizonte temporal em que o risco se poderá materializar.

Riscos Físicos	Potenciais impactes financeiros	Horizonte temporal		
		Curto	Médio	Longo
<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"> > 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 	✓	✓	✓
<p>Riscos Políticos e Legais</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Investimento em sistemas de informação que permitam uma integração e um reporte de informação não financeira mais fluida > Investimento em capital humano e tecnológico para conseguir identificar o risco ambiental, social e de governação das empresas clientes que poderão ser impactados 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

- > Investimentos errados em tecnologias desactualizadas face às necessidades de um futuro próximo
- > Custos de transição para o uso de tecnologias mais eficientes

Potenciais impactes financeiros

- > 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 estar mais expostas a estes riscos

Horizonte temporal

Curto Médio Longo

✓ ✓

Riscos de Mercado

- > Mudança de preferências do consumidor
- > Incerteza nos sinais de mercado
- > Aumento do preço das matérias-primas

- > 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 Reputacionais

- > Mudança de preferências do consumidor
- > Estigmatização do sector
- > Aumento da preocupação dos *stakeholders* ou percepção negativa

- > Perda de clientes
- > Fraca capacidade de inovação e resiliência
- > Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos

✓ ✓



Atribuição de uma Notação Ambiental e Social aos nossos Clientes

De forma a mitigar gradualmente os seus impactes adversos e a responder antecipadamente às exigências de reporte da Taxonomia, em 2021, o Grupo lançou os questionários ambientais e sociais a todos os clientes empresariais que solicitaram empréstimos a partir de Julho de 2021. Estes questionários foram desenvolvidos durante 2020, com um forte envolvimento das Caixas Associadas, tendo a sua aplicação sido aprovada e colocada em prática em 2021.

Assim, o Grupo Crédito Agrícola, inspirado na Taxonomia e tendo em conta os sectores a que tem maior exposição, criou a Notação Ambiental e Social para classificar os seus Clientes-Empresa e as operações de financiamento consoante princípios de sustentabilidade.

Durante o ano de 2022, foram alargados os questionários sectoriais, estando já abrangidos os seguintes sectores: agricultura e pecuária, construção e renovação, aquisição de imóveis, restauração e turismo.

O preenchimento dos questionários atribui uma classificação entre A, B, C e D, consoante o nível de alinhamento com os princípios da sustentabilidade.

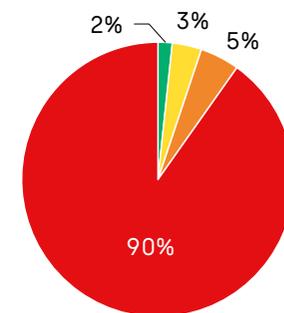
**Notação:
Alinhamento com os princípios da sustentabilidade**



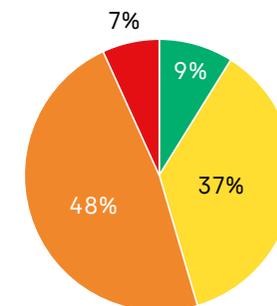
A construção dos questionários implicou, ainda, a criação de material de apoio – **Manual e Formação Específica** – que incluiu um conjunto de informação prática e de base científica sobre os questionários. Esta informação permitiu, não só, apoiar os colaboradores com responsabilidade de implementar os questionários, mas permitiu, também, dotar os mesmos de conhecimento científico que auxilia os próprios clientes nas suas decisões empresariais.

À data de 31 de Dezembro de 2022 haviam sido respondidos, no total,

24 620 questionários:



Questionário Empresarial



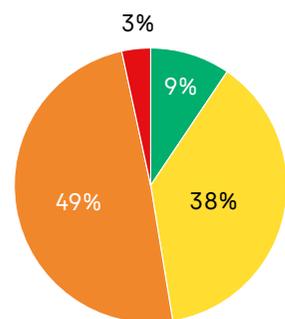
Questionário Operações de Crédito



Apesar de 90% das empresas que responderam ao questionário apresentarem um alinhamento com os princípios de sustentabilidade muito baixo, apenas 7% das operações de crédito obtêm essa mesma classificação. Isto significa que as empresas já estão a começar a investir em atividades que capacitam a sua transição para a sustentabilidade.

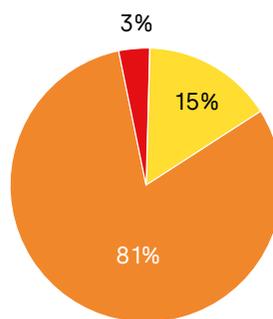
Com base nas respostas obtidas, verifica-se que mais de 45% das operações de financiamento obtêm uma notação de "bom" ou "muito bom" no que diz respeito ao alinhamento dessas operações com princípios de sustentabilidade.

Nos gráficos abaixo, é possível analisar a notação de sustentabilidade relativamente às operações de crédito para seis sectores.

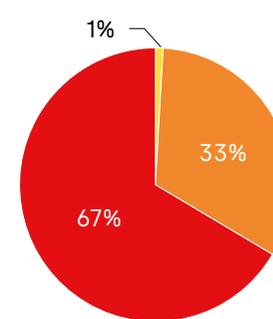


Sector Geral

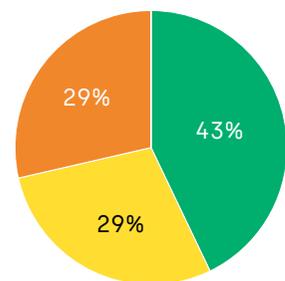
(todos, excepto os identificados de seguida)



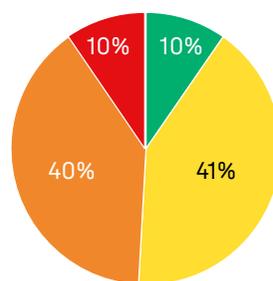
Sector da Construção e Renovação



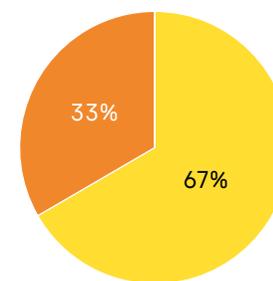
Sector de Aquisição de propriedades



Sector da Restauração



Sectores da Agricultura e Pecuária



Sector do Turismo

A ● B ● C ● D ●

Destacam-se os sectores da restauração, agricultura e pecuária e turismo, cuja notação de alinhamento com princípios de sustentabilidade é comparativamente melhor aos resultados médios.

Em cada um dos três sectores enumerados, mais de metade das operações de crédito obtêm classificação "bom" ou "muito bom".

Em sentido contrário, a notação de sustentabilidade atribuída às operações de crédito associadas à construção, renovação e aquisição de propriedades

indicia que as empresas ainda têm um caminho a percorrer, existindo oportunidades para introdução de melhorias nos projectos a serem financiados.

As nossas Políticas

Políticas eficazes de gestão de risco são uma componente crítica da nossa estratégia corporativa, sendo essenciais para garantir o sucesso e sustentabilidade do nosso negócio. Neste sentido, implementámos uma série de políticas e procedimentos para ajudar a identificar, avaliar e mitigar riscos que possam ter impacte nas nossas operações, desempenho financeiro e/ou reputação.

Ao dar prioridade à gestão do risco, podemos operar com confiança e responder rápida e eficazmente a quaisquer desafios que possam surgir.



> Código de Ética e Conduta



> Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transacções com Partes Relacionadas



> Política de Identificação e Aceitação de Clientes e gestão de Clientes de Alto Risco



> Política Vinculativa de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo



> Política de Selecção e Designação de Revisor Oficial de Contas (ROC/SROC) e de Contratação de Serviços Distintos de Auditoria não Proibidos



> Política de Participação de Irregularidades do Grupo Crédito Agricola



> Política de Remuneração dos Colaboradores da CCCAM



> Política de Remuneração dos Membros dos órgãos de Administração e de Fiscalização da CCCAM



> Política de Reclamações



> Política de Privacidade e Protecção de Dados



> Política de Sustentabilidade

3.4. Oportunidades ESG: Desbloquear valor para o Grupo e Stakeholders

No actual panorama, de rápida evolução e transformação, as considerações ambientais, sociais e de governação já não são apenas uma questão de reputação; tornaram-se um motor de desempenho financeiro e de criação de valor a longo prazo. No CA, reconhecemos as oportunidades que a sustentabilidade apresenta tanto para o nosso negócio como para os nossos *stakeholders*. Conscientes disto, adoptámos uma

abordagem proactiva para identificar e captar estas oportunidades de desbloquear valor para o Grupo e para as nossas partes interessadas.

Emissão da nossa primeira Obrigação Social

Em Novembro de 2021, o Grupo CA realizou, através da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., a sua primeira emissão de dívida no mercado internacional, em concreto, títulos representativos de dívida sénior preferencial ligados à sustentabilidade social.

A emissão, no montante de 300 milhões de euros, tem um prazo de 5 anos, com opção de reembolso antecipado no final do quarto ano e um preço de emissão de 99,906%, com uma taxa de cupão anual de 2,50% nos primeiros 4 anos, e remunerada posteriormente à taxa Euribor 3M, acrescida de uma margem de 260 pontos base.

Após o *roadshow* realizado entre os dias 25 e 26 de Outubro de 2021, a colocação da emissão ocorreu com sucesso, com interesse de mais de 50 investidores institucionais, com destaque para fundos de investimento (61%) e instituições de crédito (31%), com a seguinte repartição geográfica: Portugal (28%), Espanha (27%), Reino Unido (24%) e outros (21%).

300M€ Montante de obrigações sociais emitidas

2,50% Taxa de juro aplicável à dívida sénior preferencial com maturidade em 2026

Desde Novembro de 2021 a Setembro de 2022, o Grupo Crédito Agrícola financiou:



2 229

Clientes financiados



4,5 anos
de maturidade média dos empréstimos



462,7M€

Em micro, pequenas e médias empresas em regiões desfavorecidas



16,4M€

No avanço e empoderamento socioeconómico

Mais informação em [Social Bond Allocation and Impact Report Set 2022](#).



Oferta Sustentável e Digital

Fruto da sua estratégia e da Política de Sustentabilidade, o Grupo tem vindo a unir esforços para a criação de produtos financeiros que apoiam os clientes a reduzirem os seus impactes ambientais e sociais negativos, procurando conjugar a resposta às suas necessidades com uma acção ambiental responsável. Por outro lado, tem existido uma aposta na promoção e melhoria dos canais digitais, disponibilizando mais e melhores serviços e produtos, com a perspectiva de ser um Banco inclusivo, flexível e que se adapta às circunstâncias e rotina diária dos seus clientes.

Serviços



CA Online

O serviço de homebanking via internet em que pode entrar 365 dias/ano, 24 horas/dia.



CA Mobile

O CA no seu smartphone para que tenha sempre tudo à mão!



Linha Directa

Com um atendimento especializado e horário alargado, esta é a linha CA que está sempre disponível para si.



Abertura de Conta Online

Nunca foi tão fácil abrir conta no CA.



App CA Seguros

Seguramente a pensar em si!



Documentação Digital

Uma solução amiga da organização e do ambiente.

Crédito e Poupança

Particulares

CA Crédito Pronto

O CA Crédito Pronto apoia-o financeiramente com um montante de crédito pessoal, para si que é Cliente do CA Online ou CA Mobile. Estamos prontos para responder aos seus projectos.

CA Poupança My Project

Defina os seus objectivos de poupança e, de uma forma intuitiva, estabeleça quanto quer poupar e em quanto tempo.

Crédito Pessoal

- > **Saúde:** destinado ao financiamento de despesas aquisição de bens ou serviços destinados a satisfazer necessidades de saúde do consumidor ou de membro do seu agregado familiar.
- > **Apoio ao ensino:** destinado ao financiamento de despesas de ensino do consumidor ou de membro do seu agregado familiar.
- > **Ecocrédito:** destinado ao financiamento de despesas relacionadas com a microprodução de electricidade pelos consumidores particulares através da instalação de sistemas de produção de energias renováveis.

Empresas

Linha de Crédito Descarbonização e Economia Circular

Linha de Crédito de Apoio à Economia Social - Social Investe

Linha de Crédito Energias Renováveis

Linha FIS Crédito

Seguros

Seguro CA Cães & Gatos

Seguro CA Clinicard

Seguro CA Saúde

Seguro CA Vida Educação

Seguro CA Mulher

Seguro CA Ciclista

Seguro CA Protecção Hospital

DP Net

DP Net

Abra os seus depósitos a prazo sem sair de casa através do CA Online e CA Mobile e, rentabilize o seu capital.

DP Net Super

Um Depósito a Prazo a 92 dias, que permite a rentabilização do seu capital sem sair de casa, através do CA Online e CA Mobile.

Parcerias e Protocolos

CA & Energie

Acesso a equipamentos de reconhecida qualidade e robustez, com condições especiais de financiamento e aquisição.

Leasing para Empresas

Viaturas Eléctricas Um leasing com alta voltagem.

Investimento

Fundo IMGA IBERIA EQUITIES ESG

O fundo privilegia empresas que adoptam as melhores práticas ao nível do Governo, Direitos Humanos e Ambiente, abstendo-se de investir em sectores controversos tais como tabaco, jogo e armamento pessoal ou cuja maioria das receitas seja proveniente destas actividades.

3.5. Construir um Futuro Sustentável Juntos: Iniciativas, compromissos externos e parcerias

Os desafios que se atravessam são enormes e, para superá-los, é necessário trabalhar em conjunto, em prol de um objectivo comum. É por isso que, no CA, nos comprometemos a colaborar com as nossas partes interessadas, estabelecer parcerias, e assumir compromissos externos que apoiem as nossas metas de sustentabilidade e contribuam para um futuro mais sustentável para todos.

Iniciativas e Parcerias a destacar

Num contexto em que os clientes têm expectativas acrescidas, o Grupo tem-se mobilizado para aumentar o grau de preparação para o futuro e responder aos desafios e oportunidades que o mesmo apresenta.

Abaixo enumeramos as principais iniciativas que decorreram em 2022:

> "Estamos Cá Por Um Bem Maior"

O Crédito Agrícola apresentou, em 2022, a sua nova campanha institucional, a nível nacional, sob o mote "Estamos Cá Por Um Bem Maior". Inserida no âmbito dos objectivos estratégicos do Crédito Agrícola e focada no novo posicionamento do Grupo, em "ser uma referência de sustentabilidade em Portugal", a nova campanha publicitária centrou-se sobretudo no compromisso do CA enquanto agente activo de mudança para um mundo melhor.

A campanha reforça aquele que tem sido o sólido percurso do Crédito Agrícola na sua relação de proximidade com as pessoas, empresas e com o ambiente, levando-nos também a projectar o seu compromisso enquanto agente de mudança para um mundo melhor. Como a campanha, "Estamos Cá Por Um Bem Maior".

O Crédito Agrícola teve por objectivo mostrar que não é o dinheiro que faz girar o mundo, mas sim o bem que se pode fazer com ele.



> “Dia CA Sempre Sustentável”

O Crédito Agrícola assinalou os seus 111 anos de história, no dia 1 de Março, com a campanha comemorativa “Dia CA Sempre Sustentável”, que se materializou na realização de dois concursos:



> 1ª edição do Concurso “Oferta Sustentável” que contou com o sorteio de **3 Bicicletas Eléctricas, no valor de 1 000€ cada;**



> 2ª edição do Concurso “Entidades da Economia Social” onde atribuímos **4 Prémios Monetários no valor de 10 000€ cada.**

> Selo “CA Sustentável”



Para melhor espelhar o compromisso do CA com a Sustentabilidade, foi desenvolvido um Selo Sustentável que

identifica a marca CA e evidencia de imediato o nosso empenho com a sustentabilidade.

O novo selo “CA Sustentável” é utilizado nos materiais de comunicação dos nossos patrocínios, eventos, e iniciativas ligadas à sustentabilidade.

> Prémio Empreendedorismo e Inovação

O **Prémio Empreendedorismo e Inovação** que, em 2022, teve a sua 9ª edição, reforçou a mensagem de que o Crédito Agrícola está comprometido em apoiar não só a inovação como também o empreendedorismo sectorial em Portugal, promovendo, incentivando e premiando projectos que são verdadeiros casos de sucesso nacional.

113 candidaturas recebidas

27 500 € de investimento nos prémios atribuídos
6 prémios de investimento nos prémios atribuídos

> Atribuição de financiamentos com condições vantajosas aos projectos vencedores

No conjunto das suas 9 edições, esta iniciativa já atribuiu **202 500 €** para o desenvolvimento tecnológico, inovação e implementação de projectos agrícolas, agro-alimentares e florestais.



A edição de 2022 manteve o foco no tema da sustentabilidade, em linha com as prioridades nacionais e europeias de apoio à inovação no sector, privilegiando projectos ou empresas inovadoras nas categorias da Digitalização e Automação.

A ANI – Agência Nacional de Inovação distinguiu o projecto que mais se destacou em actividades de Investigação & Desenvolvimento (I&D), com a distinção BfK AWARDS (programa Born From Knowledge).

> Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola

O Grupo CA realizou a

9ª edição do Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, uma iniciativa dinamizada em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal.

Dos 218 vinhos brancos, tintos e espumantes colocados à prova por 94 produtores nacionais das várias regiões vitivinícolas do país, o júri distinguiu, durante as provas cegas realizadas a 4 de Novembro, 67 vinhos, 3 com a grande medalha de ouro e 64 com medalha de ouro.



> Talks “Sustentabilidade para as Grandes, PME e Microempresas”

Em parceria com o Dinheiro Vivo, o CA promoveu talks subordinadas ao tema **“Sustentabilidade para as Grandes, PME e Microempresas”**. Integradas no âmbito do Plano de Sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola para 2022, esta iniciativa teve como objectivo sensibilizar as empresas para a relevância da incorporação das dimensões ESG no seu modelo de negócio, **integrando-as em todas as suas decisões estratégicas e cadeias de valor.**



> Talk COP27: Financiamento Sustentável em contexto de proximidade

E em parceria com o Jornal Económico foi igualmente promovida a **Talk COP27: Financiamento Sustentável em contexto de proximidade** com o objectivo de

dar voz a projectos de financiamento com impacte em Portugal

durante as importantes discussões da Conferência do Clima das Nações Unidas de 2022 (COP27).



> Programa de literacia digital

O Crédito Agrícola integrou o **programa de literacia digital** da Associação Portuguesa de Bancos (APB) "Tudo o que precisa de saber sobre banca online".

O programa foi dirigido essencialmente à população sénior que ainda não está familiarizada com a utilização da banca digital

e teve por objectivo transmitir um conjunto de noções básicas que lhes permita executar algumas operações bancárias essenciais do dia-a-dia, através dos canais online.



> Acção Promocional "Dia da Criança"

Com o objectivo de comemorar o Dia da Criança, bem como captar clientes do segmento júnior, o Crédito Agrícola lançou uma Acção Promocional dirigida a este target.

A acção, dirigida a crianças dos 0-12 anos, incentivou os pais a investirem no futuro dos mais pequenos, com oferta de prémios aos clientes (actuais e novos)

que subscreveram ou reforçaram, no dia 1 de Junho, uma **Conta Poupança Cristas**.



> Campanha Solidária "Prevenção Cancro da Mama"

A 30 de Outubro, no âmbito do Dia Nacional de Prevenção do Cancro da Mama, foi promovida uma campanha solidária que contou com

um donativo, conjunto do CA e da CA Vida, à Liga Portuguesa Contra o Cancro e com a participação de clientes e do público em geral.



> Parceria com Núcleo Regional do Centro da Liga Portuguesa Contra o Cancro

O Crédito Agrícola estabeleceu, pelo quarto ano, uma **parceria com o Núcleo Regional do Centro da Liga Portuguesa Contra o Cancro (LPCC) para apoio ao Peditório Anual**, que decorreu entre os dias 28 de Outubro e 1 de Novembro de 2022.

A parceria entre o Núcleo Regional do Centro e o Crédito Agrícola visou a contagem dos valores angariados no Peditório Anual Regional nas agências do Crédito Agrícola da região Centro do País, sem que houvesse lugar à cobrança de comissões por parte das CCAM.

Em 2022, esta parceria permitiu o apuramento/depósito dos

valores do peditório desta instituição em 81 agências, pertencentes a 24 CCAM da Região Centro do País, num montante global de 645 mil euros.



> Volta Solidária CA

Foi também em 2022 que realizámos a primeira edição da **Volta Solidária CA**, dirigida aos colaboradores do Crédito Agrícola em que

o valor das inscrições reverteu para a Associação Ajuda de Berço.

Num percurso de 30 km de bicicleta ou 9,5 km de caminhada, com início junto à Torre de Belém, os 200 participantes puderam optar entre o passeio de bicicleta ou a caminhada. Um incentivo à prática desportiva ao ar livre junto à zona ribeirinha de Lisboa.

Esta iniciativa, promovida pelo Grupo Crédito Agrícola que contou com o apoio do seu Centro de Cultura e Desporto e ainda de outras entidades que se associaram através de uma vertente solidária que permitiu apoiar também a ReFood de Arroios através da doação de bens – água e fruta – que não foram utilizados pelos participantes durante a prova.



> Patrocínio Circuito Nacional de Bodyboard

O direccionamento do CA para patrocínios cada vez mais verdes e sustentáveis, concretizou-se com a renovação do apoio à mais recente aposta do CA, o **Circuito Nacional de Bodyboard** que, em conjunto com o organizador do evento, trouxe a esta modalidade uma importância que já não lhe era atribuída há alguns anos, com um número crescente de atletas importantes, entre os quais o Campeão do Mundo e a participação activa das CCAM e entidades locais em cada uma das etapas. Foi também no Bodyboard que o

CA renovou o apoio à sua representante Teresa Padrela, nome indissociável da modalidade para as novas gerações.



> Patrocínio no Surf

Ainda nos **desportos de mar**, no rol de atletas patrocinados pelo CA na modalidade de Surf, continuamos a apostar no jovem surfista Santiago Graça de 16 anos.

O Santiago é mais uma grande aposta do CA na juventude e no talento, tendo já um título de Campeão Nacional de Sub-16 em 2021.



> Patrocínio no Stand Up Paddleboarding

Outra modalidade que o CA está a apostar, é o SUP, **desporto aquático praticado em águas planas** com pranchas surf longboard, com remo. O Stand Up Paddleboarding (ou SUP) é uma antiga forma de surf que ressurgiu recentemente como disciplina autónoma e é um dos desportos que mais crescem no mundo.

O Atleta João Olim, madeirense, foi campeão em 2021 e 2022,

e a nível nacional no EUROSUP ficou em 5º lugar em Equipas, e a nível individual obteve 2º lugar Europeu Sprint; 3º lugar Maratona; 4º lugar Race Técnico; 3º lugar SUP.



> Patrocínio nos desportos motorizados

A nível de **desportos motorizados** com veículos eléctricos, continuamos a apoiar Mário Patrão, que acompanhou a transição do CA, sendo o

único atleta a competir a nível nacional com mota 100% eléctrica.

A prova internacional, a que o Mário Patrão já nos habituou com a sua presença, é a prova de motociclismo mais famosa do mundo, o Rally Dakar, tendo compensado a sua pegada carbónica através da reflorestação de uma zona da Serra da Estrela.



> Patrocínio no ciclismo

O **ciclismo** é outra das modalidades de grande tradição no Grupo, não só pela vertente desportiva como também social, com o objectivo de

desenvolver e apoiar uma cultura de vida saudável e educacional pela via do desporto, assim como contribuir para o desenvolvimento e combate à desertificação do interior.

Prova disso mesmo é o patrocínio do Grupo a equipas como o Alcobaça Clube de Ciclismo, considerada uma das grandes escolas do ciclismo em Portugal, tendo formado grandes ciclistas que correm em equipas do pelotão nacional e em equipas do World Tour. O Clube de Ciclismo de Almodôvar recebeu também o apoio do CA, sendo a única equipa da região do Alentejo na classe de Sub-23.



> Patrocínio Volta ao Algarve

Adicionalmente, o CA patrocinou aquela que é considerada a prova de ciclismo de maior visibilidade nacional e internacional em Portugal, a **Volta ao Algarve**, na sua 48ª edição, onde marcam presença as melhores equipas do *World Tour*. O Crédito Agrícola, enquanto Banco que ambiciona ser cada vez mais sustentável que apoia actividades com impacte positivo no ambiente, e motor de desenvolvimento das regiões

patrocina esta prova de ciclismo através da atribuição da camisola Verde ao ciclista com mais pontos alcançados na Volta ao Algarve.



> Patrocínio no Rugby

O **Rugby** foi, também, uma modalidade que recebeu o apoio do CA, materializado nas equipas do CDUL e Agronomia,

numa aposta clara em desportos ao ar livre e de equipa.

Ainda nas modalidades de equipa, o Hóquei Clube de Turquel recebeu, pelo 7º ano consecutivo, o apoio do CA à sua equipa que disputa o Campeonato Nacional.



> Presença nas Feiras Nacionais

Ao longo do ano de 2022 e com o fim das restrições pandémicas, as **Feiras Nacionais** voltaram ao seu formato presencial. O CA participou na Ovibeja, na Feira Nacional de Agricultura, na Expofacic e, ainda, na Fatacil,

feiras de grande importância sectorial e onde o CA marca presença, há muito anos, ao lado dos seus clientes e parceiros.

O CA apoiou igualmente a presença do Grupo em algumas **Feiras regionais** como a AGRO, a Alma do Vinho, a Festa do Alvarinho e do Fumeiro, Festival Nacional de Gastronomia, na Agrosetmana, no Festival Mais Solidário e, ainda, na Santiago.



> Patrocinador exclusivo do Concurso Internacional de Azeite Virgem Extra

O Grupo Crédito Agrícola foi, pelo sétimo ano consecutivo, o patrocinador exclusivo do **Concurso Internacional de Azeite Virgem Extra - Prémio CA Ovibeja**. Com a renovação deste patrocínio o Banco reforça a sua aposta no sector primário ao qual está ligado desde sempre, através do **apoio aos produtores e ao desenvolvimento das economias locais.**

80 concorrentes

> 5 Ouro

> 5 Prata

> 4 Bronze

> 11 Menções Honrosas



> Programa de Estágios CA Educa

Foi desenvolvido, em conjunto com a Direcção Central de Recursos Humanos, a campanha para o lançamento da primeira edição do **Programa de Estágios CA Educa**, com o objectivo de:

- > Atrair e reter talento de jovens qualificados;
- > Promover novos modelos de recrutamento;
- > Promover a notoriedade do Crédito Agrícola junto da população mais jovem, **permitindo contribuir para a sua formação e integração no mercado de trabalho;**
- > Rejuvenescer o quadro de pessoal da Instituição.

> Prémio “Escolha do Consumidor 2022”

A **“Escolha do Consumidor 2022”** como Melhor Banco na Categoria Pequenos e Médios Bancos, foi atribuída ao CA, conquistando assim a preferência dos consumidores portugueses com uma

nota global de avaliação de 83,67%, um score de 83,84% em satisfação e de 83,00% em recomendação.

Esta distinção, atribuída pela ConsumerChoice, Centro de Avaliação do Consumidor, foi amplamente divulgada junto de clientes e público em geral.

> Prémio para o Fundo de Investimento Imobiliário Aberto CA Património Crescente”

O **Fundo de Investimento Imobiliário Aberto CA Património Crescente** foi galardoado, 2 vezes consecutivas, com o prémio de “Melhor Rendibilidade Anualizada de um Portefólio Imobiliário Diversificado Português/Ibérico” pelo MSCI* (*European Property Investment Awards*).

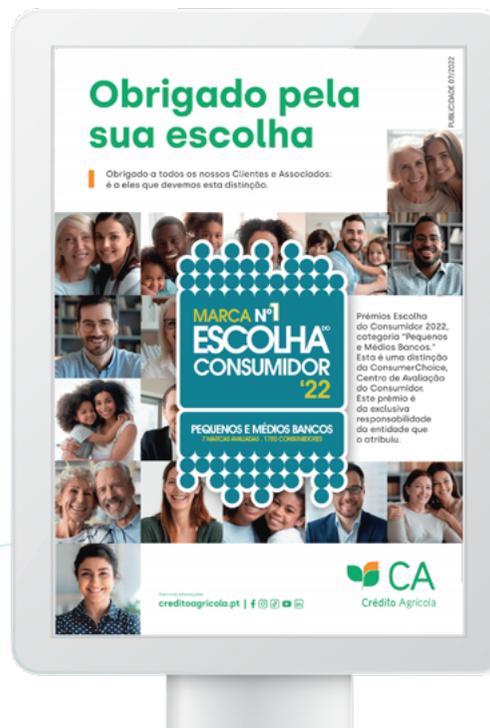


> Parceria com a Fundação Portuguesa de Cardiologia

Com o propósito de

incentivar os colaboradores do Crédito Agrícola a adoptar estilos de vida mais adequados

e a controlarem os factores de risco mais importantes, que condicionam o surgimento das doenças cardiovasculares, o Grupo desenvolveu uma parceria com a **Fundação Portuguesa de Cardiologia** para a realização de várias actividades de sensibilização e dinamização sobre esta temática, junto dos colaboradores CA.



Iniciativas Internas

Foi desenvolvido, em conjunto com a Direcção Central de Recursos Humanos, a comunicação de várias iniciativas internas, tais como:



> Encontro Nacional RH



> Estudo do Clima Organizacional

> Concursos "Pai Natal CA"

Os concursos denominados de "Pai Natal CA" foram, mais uma vez, implementados em duas vertentes. A primeira dirigida às crianças, filhos(as) e/ou netos(as) dos colaboradores CA, em que foram desafiadas a fazer um desenho para ilustrar o Postal de Natal mais original e criativo.

Quando dirigido aos colaboradores, o "Pai Natal CA" transformou-se num concurso de escrita, onde puderam dar asas à imaginação e criatividade.



> Intranet CAIS e Newsletter Digital CA Entre Nós

O Crédito Agrícola deu continuidade às plataformas **CAIS (intranet)** e **CA Entre Nós (newsletter digital)**, com o objectivo de **promover a partilha de informação e reforçar a Cultura do Grupo**.





CA Seguros

Em 2022, a CA Seguros manteve o seu compromisso com a sustentabilidade e continuou a implementar acções concretas para maximizar o seu impacte positivo na sociedade e no ambiente.

Alguns dos projectos mais significativos incluem:

- > Plantação de cerca de 200 árvores na Serra de Sintra como parte de um projecto de reflorestação;
- > Recolha de materiais usados para serem reutilizados por uma instituição de caridade;
- > Desenvolvimento de dicas e passatempos ligados ao tema de sustentabilidade para colaboradores e clientes;
- > Divulgação de dicas para aumentar a sensibilização e o conhecimento sobre prevenção de incêndios florestais;
- > Aumento dos postos de abastecimento de veículos eléctricos no edifício Bloom;
- > Comparticipação no passe social para os colaboradores;
- > Adquisição de veículos híbridos/eléctricos para substituir veículos movidos a gasolina/diesel;
- > Adesão à recolha de cápsulas de café;
- > Adquisição de brindes produzidos a partir de materiais sustentáveis.

A CA Seguros foi considerada como a Melhor Empresa para Trabalhar, na lista das 50 Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal, em 2022,

e recebeu o prémio *Talent Magnet*, na iniciativa da revista EXAME, em parceria com a *ManpowerGroup* e a AESE. Foi, também, certificada pela *Great Place to Work® Portugal*, alcançando um Trust Index de 91%.

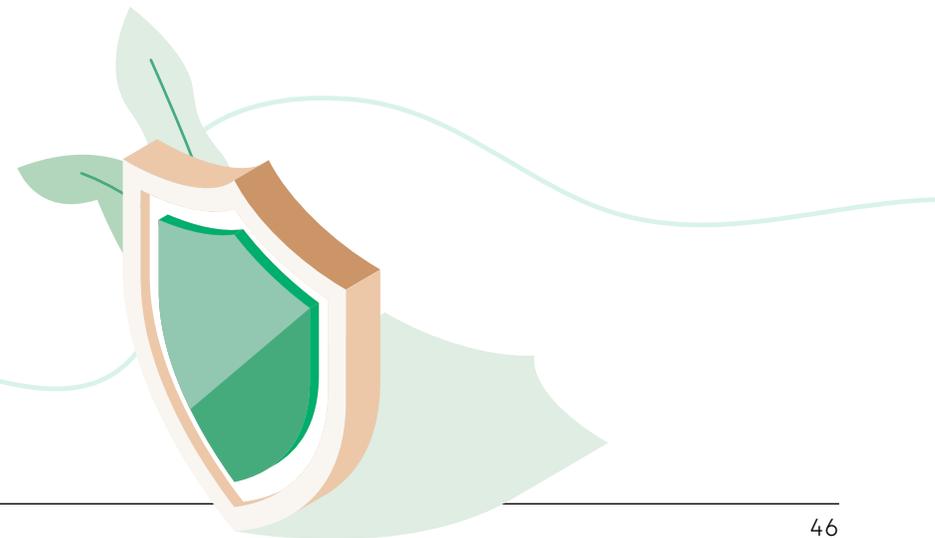


CA Vida

A CA Vida honrou a tradição e apoiou, mais uma vez, as instituições com as quais está envolvida (Crescer Ser - Casa do Infantado, Associação Padre Amadeu Pinto e a Fundação António Luís de Oliveira),

de forma a colmatar algumas das suas dificuldades e proporcionando um Natal mais caloroso às crianças e jovens acolhidas pelas instituições.

Em paralelo, os colaboradores da CA Vida foram envolvidos numa recolha de Bens Alimentares e de Higiene a favor da Associação Crescer Ser - Casa do Infantado.



O desenvolvimento sustentável só é possível atingir se as diversas instituições, empresas, e organizações trabalharem no mesmo sentido.

O Grupo Crédito Agrícola acredita que ao trabalhar em conjunto com outras entidades consegue amplificar o seu impacto nas Comunidades locais, ultrapassando mais facilmente os desafios do momento.

De seguida, encontram-se as principais cartas, compromissos voluntários e grupos de trabalho, a que o Grupo CA se tem associado.

Cartas Subscritas pelo Grupo CA no âmbito da Sustentabilidade:

- > "Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal";
- > "Pacto de Mobilidade Empresarial para a cidade de Lisboa";
- > "Carta de Princípios do BCSD Portugal";
- > Compromisso Act4Nature, pela biodiversidade;
- > Manifesto BCSD "Rumo à COP27";
- > Manifesto BCSD "Por um acordo pela natureza na COP15".

Grupos de Trabalho em Financiamento Sustentável em que o Grupo CA participa:

- > 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);
- > PCAF - Partnership for Carbon Accounting Financials.



3.6. A Taxonomia Ambiental Europeia: A elegibilidade e o nosso progresso



Mitigação das alterações climáticas



Adaptação às alterações climáticas



Utilização sustentável e protecção dos recursos hídricos e marinhos



Transição para uma economia circular



Prevenção e controlo da poluição



Protecção e o restauro da biodiversidade e dos ecossistemas



A União Europeia lidera a corrida para um futuro mais sustentável com a introdução do Regulamento da Taxonomia Ambiental, o que consiste num sistema de classificação que avalia o impacte ambiental das actividades económicas, identificando as que podem ser classificadas como ambientalmente sustentáveis.

A Taxonomia Ambiental da UE abrange seis objectivos ambientais:

Cada objectivo tem um conjunto de critérios técnicos rigorosos que uma determinada actividade económica deve cumprir para ser considerada como ambientalmente sustentável.

Para as empresas, a compreensão da Taxonomia é crucial, fornecendo um roteiro para a melhoria contínua dos seus esforços de sustentabilidade e abrindo portas a oportunidades de investimento e financiamento.

Neste âmbito, o Grupo realiza, pela segunda vez, o reporte de elegibilidade das actividades existentes na sua carteira de crédito

(ou seja, a proporção de actividades que têm critérios mínimos definidos na Taxonomia) com base no Regulamento da Taxonomia (UE) 2020/852, no "Acto Delegado do Clima" ((UE) 2021/2139 da Comissão de 4 de junho de 2021), Anexos I e II, no Art. 8.º do "Ato Delegado do Artigo 8.º" (EU) 2021/2178 da Comissão de 6 de julho de 2021.

O presente reporte abrange o segmento de Grandes Empresas e, também, para as PME, ENI e 'Outros', uma vez que a regulação pede alguma informação neste âmbito.

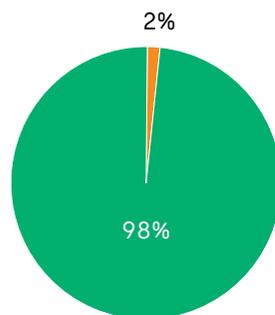
Para reportar a informação associada à elegibilidade, o Grupo procedeu a uma correspondência entre as actividades económicas na sua carteira de crédito e os códigos NACE que constam na Taxonomia. Nos casos em que não foi possível dispor de códigos NACE, a caracterização foi realizada considerando informação de mercado na definição da correspondência aos sectores identificados. A partir desta correspondência, foi possível apurar o montante de crédito na carteira do Grupo para cada actividade económica, sendo considerados os contratos activos na carteira à data de extracção, ou seja, 31 de Dezembro de 2022. Desta forma, foi identificada a percentagem do crédito de clientes cujas actividades estão elegíveis com as NACE com base nos empréstimos concedidos pelo Crédito Agrícola.

A Taxonomia identifica, para um conjunto de sectores, a possibilidade de contribuírem para o objectivo da mitigação às alterações climáticas e, simultaneamente, para o objectivo da adaptação às alterações climáticas. Desta forma, para os empréstimos concedidos nestes sectores, considerou-se que poderiam contribuir para ambos os objectivos, não sendo possível fazer uma distinção na caracterização da carteira.

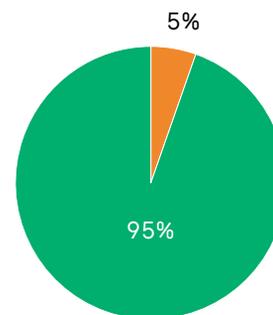
Adicionalmente, existe uma parcela de activos excluídos (exposições a governos centrais, Bancos centrais e emissores supranacionais, derivados e exposições a empresas que não são obrigadas a publicar informações não financeiras).

Objectivo: Mitigação das alterações climáticas

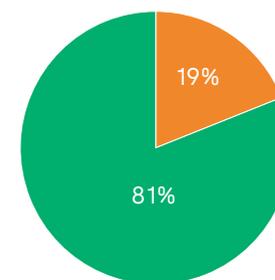
Elegibilidade das grandes empresas em % do crédito concedido a empresas



Elegibilidade das PME em % do crédito concedido a empresas

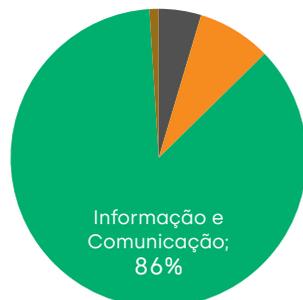


Elegibilidade de outras empresas em % do crédito concedido a empresas

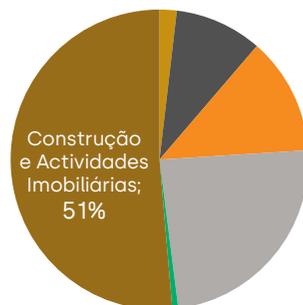


● Elegível ● Não Elegível

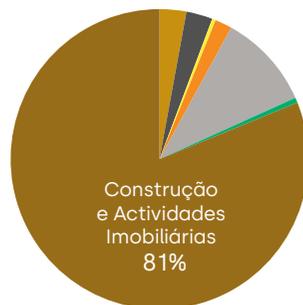
Desagregação por sector de actividade do crédito elegível concedido a grandes empresas



Desagregação por sector de actividade do crédito elegível concedido a PME



Desagregação por sector de actividade do crédito elegível concedido a outras entidades



Os gráficos acima, bem como as tabelas complementares dispostas abaixo, pretendem demonstrar a elegibilidade do crédito concedido, tendo em consideração a Taxonomia, para o objectivo da mitigação das alterações climáticas.

Face aos dados de 2021, verifica-se, em 2022, um aumento de 0,1% para 0,9% no que diz respeito à elegibilidade do crédito concedido a grandes empresas face ao crédito total

(para efeitos de divulgação, a informação obrigatória). Verifica-se ainda que, no final de 2022, a elegibilidade de crédito concedido a grandes empresas pela Taxonomia aumentou significativamente em relação ao ano anterior, atingindo 56%, em comparação com cerca de 8% em 2021. No que diz respeito às PME e outras tipologias de entidades, verifica-se, respectivamente, que cerca de 27% e 25% do crédito da dimensão é elegível.

Indicadores de Elegibilidade da Objectivo de mitigação	Grandes Empresas	PME	Outras entidades
> Elegibilidade em % do ativo total	0,39%	1,40%	4,94%
> Elegibilidade em % do crédito total	0,91%	3,24%	11,39%
> Elegibilidade em % do crédito concedido a empresas	1,51%	5,39%	18,98%
> Elegibilidade em % do crédito concedido por dimensão	55,77%	27,20%	24,50%

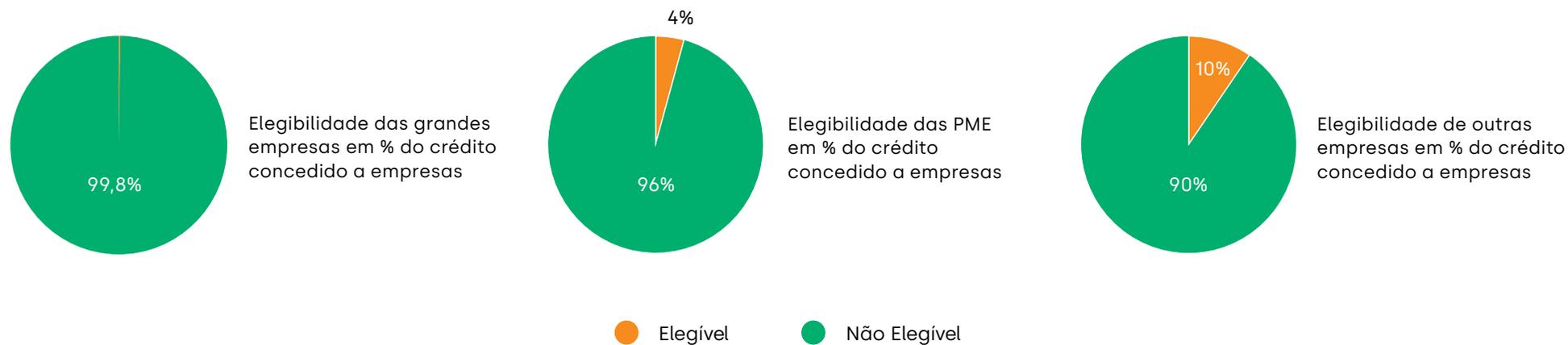
Quanto à informação por sector de actividade, **realça-se o crédito concedido ao sector de Informação e Comunicação, que representa 86% do crédito elegível concedido a grandes empresas.**

Mitigação das alterações climáticas

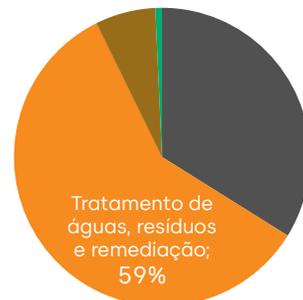
Desagregação do sector de actividade do crédito elegível por dimensão

	Grandes Empresas	PME	Outras entidades
> Floresta	0,0%	1,9%	2,9%
> Manufatura	4,6%	9,5%	2,9%
> Electricidade, gás, vapor e fornecimento de ar condicionado	0,0%	0,0%	0,4%
> Tratamento de águas, resíduos e remediação	8,1%	12,7%	1,8%
> Transporte e Armazenamento	0,0%	24,0%	10,3%
> Informação e Comunicação	86,3%	0,6%	0,6%
> Construção e Actividades Imobiliárias	1,0%	51,4%	81,1%

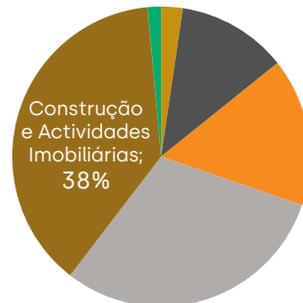
Objectivo: Adaptação às alterações climáticas



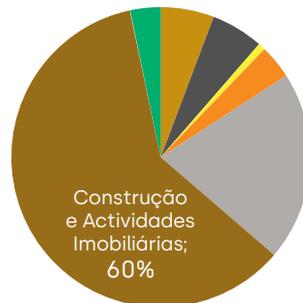
Desagregação por sector de actividade do crédito elegível concedido a grandes empresas



Desagregação por sector de actividade do crédito elegível concedido a PME



Desagregação por sector de actividade do crédito elegível concedido a outras entidades



- Floresta
- Electricidade, gás, vapor e fornecimento de ar condicionado
- Transporte e Armazenamento
- Actividades financeiras e seguros
- Manufatura
- Tratamento de águas, resíduos e remediação
- Construção e Actividades Imobiliárias
- Actividades profissionais, científicas e técnicas

Por sua vez, os gráficos acima e tabelas complementares dispostas abaixo pretendem demonstrar a elegibilidade do crédito concedido, tendo em consideração a Taxonomia, para o objectivo da adaptação às alterações climáticas.

Face aos dados de 2021, verifica-se, em 2022, a manutenção do nível de elegibilidade do crédito concedido a grandes empresas face ao crédito total

(para efeitos de divulgação, a informação obrigatória). No final de 2022, verifica-se ainda que cerca de 8% do crédito concedido a grandes empresas é elegível pela Taxonomia, valor idêntico ao que se registava em 2021. No que diz respeito às PME e outras tipologias de entidades, verifica-se, respectivamente, que cerca de 22% e 12% do crédito da dimensão é elegível.

Indicadores de Elegibilidade da Objectivo de Adaptação	Grandes Empresas	PME	Outras entidades
> Elegibilidade em % do ativo total	0,05%	1,11%	2,49%
> Elegibilidade em % do crédito total	0,12%	2,57%	5,74%
> Elegibilidade em % do crédito concedido a empresas	0,21%	4,28%	9,57%
> Elegibilidade em % do crédito concedido por dimensão	7,65%	21,59%	12,35%

Quanto à informação por sector de actividade, **realça-se o crédito concedido ao sector de Tratamento de águas, resíduos e remediação, que representa 59% do crédito elegível concedido a grandes empresas.**

O sector da construção e actividades imobiliárias destaca-se ao nível da elegibilidade do segmento das PME (38% elegível) e do segmento Outras Entidades (60% elegível).

O Grupo está, desde 2021, a desenvolver conhecimento e a promover a recolha de informação diretamente junto de todos os seus clientes empresariais para conseguir responder da forma mais fidedigna possível às exigências do Regulamento da Taxonomia. A obtenção de informação sobre o alinhamento das empresas com a Taxonomia através do reporte da percentagem de volume de vendas, CAPEX e OPEX alinhado com a Taxonomia é, ainda, muito difícil de obter.

Adaptação às alterações climáticas

Desagregação do sector de actividade do crédito elegível por dimensão

	Grandes Empresas	PME	Outras entidades
> Floresta	0,0%	2,3%	5,8%
> Manufatura	33,8%	11,9%	5,7%
> Electricidade, gás, vapor e fornecimento de ar condicionado	0,0%	0,0%	0,8%
> Tratamento de águas, resíduos e remediação	58,9%	16,0%	3,6%
> Transporte e Armazenamento	0,0%	30,2%	20,4%
> Construção e Actividades Imobiliária	6,6%	38,1%	60,4%
> Actividades financeiras e seguros	0,0%	0,0%	0,1%
> Actividades profissionais, científicas e técnicas	0,7%	1,4%	3,3%

Nesse sentido, foram constituídos grupos de trabalho internos para trabalhar estes temas. Desde Junho de 2021 que se implementaram questionários sobre as práticas ambientais e sociais a todos os Clientes-Empresa que procuram por financiamento, de forma a conseguir desenvolver os indicadores com base em informação primária e não apenas com base em estimativas.

Em 2024, referente ao ano fiscal de 2023, o Grupo irá divulgar, pela primeira vez, o *Green Asset Ratio* (GAR), considerando a informação divulgada, em 2023 face a 2022, pelas grandes empresas relativamente ao seu alinhamento com a Taxonomia Ambiental da UE.

É um esforço contínuo e o Grupo está empenhado a trabalhar lado a lado com os seus clientes de forma a incentivar a divulgação de informação sobre sustentabilidade robusta e fiável.

Criação de Valor e Impacto:

Uma abordagem
de Sustentabilidade
centrada nos nossos
Stakeholders

4



4.1. Uma Visão Holística: O modelo de Criação de Valor do Grupo CA

O modelo de criação de valor da CA é inspirado no modelo dos seis capitais apresentado no *Integrated Reporting Framework*.

Este modelo baseia-se em seis capitais



Manufactura



Financeiro



Intelectual



Humano



Social



Natural

cujo valor é afectado pelas actividades e resultados de uma organização.

No Grupo CA dependemos de diferentes recursos, ou *inputs*, para conseguirmos desenvolver a nossa actividade. Os nossos colaboradores, as nossas instalações físicas, os nossos parceiros institucionais e os recursos financeiros que nos confiam, representam os nossos pilares, a base que nos permite desenvolver a nossa actividade central - o negócio bancário - assim como todas as actividades complementares.

Através da nossa actividade de concessão de crédito e investimento, da proximidade, conhecimento do território e modelo de gestão cooperativo, temos a capacidade de

criar produtos e serviços que satisfazem as necessidades dos nossos clientes, mas também de fazer a diferença e criar impacte na comunidade, cadeia de valor e instituições parceiras.

Este caminho é feito tendo em consideração as tendências, riscos e oportunidades existentes no ambiente externo que nos envolve, evoluindo e expandindo continuamente o nosso alcance, explorando parcerias e projectos, e construindo relações com novos clientes.

Acreditamos que, ao fazê-lo, não só criamos valor para os nossos stakeholders mas contribuimos, também, para o bem maior, impulsionando a inovação, criando emprego, fomentando o crescimento das economias locais e salvaguardando o futuro do Planeta.

Grupo CA

Caixa Central

Valor Económico

O Grupo Crédito Agrícola 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. Face a 2021, o valor económico distribuído registou um aumento de

32%
na Caixa Central

24%
no Grupo Crédito Agrícola

(milhares de euros)	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Valor económico gerado	569 239	569 862	652 594	109 543	88 407	82 360
Produto Bancário	569 239	569 862	652 025	109 543	88 407	82 360
Resultados de participações em associadas	n.a.	n.a.	569	n.a.	n.a.	n.a.
Valor económico distribuído	482 443	411 084	508 298	81 781	45 638	60 155
Salários e benefícios de colaboradores	218 286	223 271	236 440	16 780	17 098	18 473
Gastos gerais administrativos	113 390	115 732	129 651	22 804	23 705	26 944
Amortizações	33 160	33 713	34 821	3 270	3 295	3 181
Ganhos/Perdas nas modificações	11 141	1 147	-5 855	802	8	-811
Provisões e imparidades	73 649	-2 152	55 581	22 542	-10 803	5 364
Resultados de outros activos	-1 165	-1 275	-1 401	371	149	69
Pagamentos ao Estado	33 865	40 489	58 757	15 212	12 186	6 935
Interesses minoritários	116	159	304	n.a.	n.a.	n.a.
Valor económico retido	86 797	158 776	144 296	27 762	42 769	22 343
Resultado Líquido	86 797	158 776	144 296	27 762	42 769	22 343

À semelhança de anos anteriores, o valor económico distribuído da Caixa Central, em 2022, continua a estar concentrado em três partes interessadas:

> **Colaboradores**

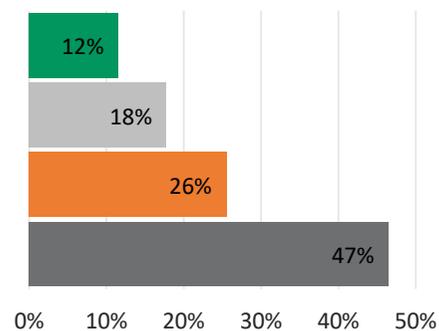
> **Fornecedores**

> **Estado**

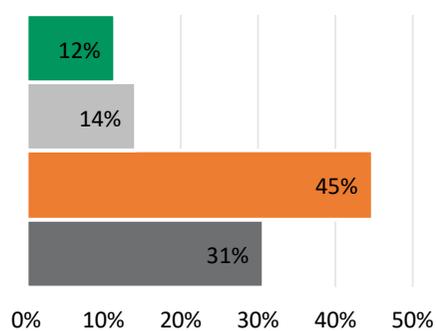
(em conjunto 90% do valor distribuído).

Valor Económico distribuído

Grupo Crédito Agrícola



Caixa Central



- Pagamentos ao Estado
- Gastos gerais administrativos

- Amortizações, provisões e imparidades
- Salários e benefícios de colaboradores



4.2. As nossas Pessoas: Os agentes de mudança do Grupo CA

Tendo em consideração que o principal recurso interno utilizado pelo Grupo Crédito Agrícola, para gerar negócio, é o próprio quadro de recursos humanos, compreendemos que é crucial uma cultura em que as pessoas se sentem acolhidas, integradas, valorizadas e capacitadas.

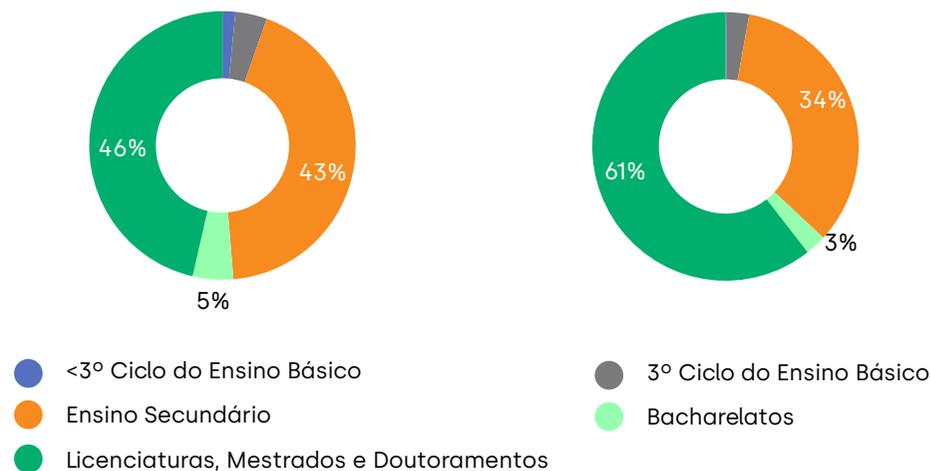
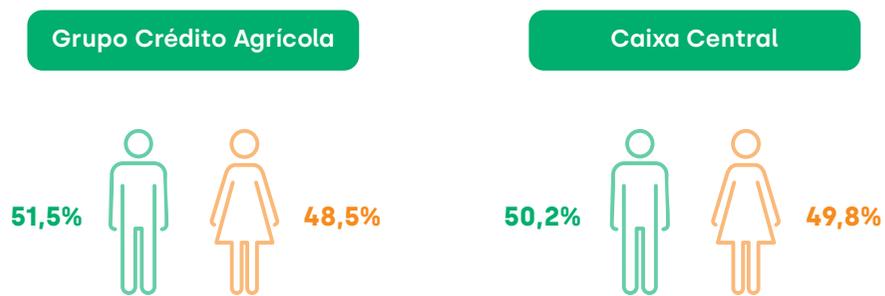
Como tal, estamos empenhados em promover a igualdade de oportunidades e o crescimento profissional, respeitando os direitos laborais e criando um local de trabalho seguro e inclusivo.

Recursos Humanos em 2022

Total de Colaboradores

	2019	2020	2021	2022
Grupo Crédito Agrícola	4 145	4 090	4 080	4 110
Caixa Central	521	551	601	629

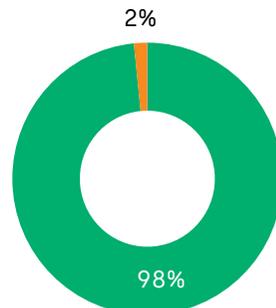
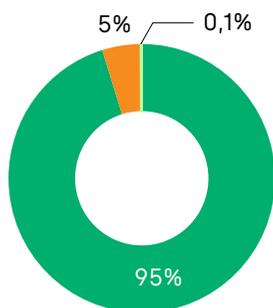
Caracterização dos nossos Colaboradores



Grupo Crédito Agrícola

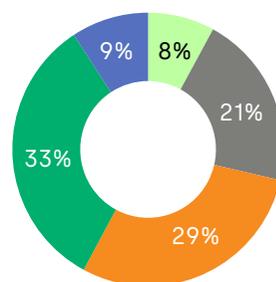
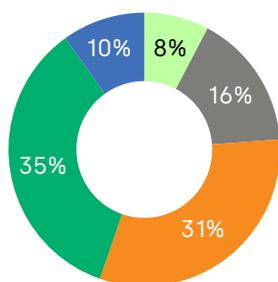
Caixa Central

Tipologia de Contrato



● Tempo Indeterminado ● Tempo Certo ● Tempo Incerto

Distribuição por idade



● <29 anos ● De 30 a 39 anos ● De 40 a 49 anos
 ● De 50 a 59 anos ● >60 anos

Sindicalização

Nº de colaboradores sindicalizados
 % colaboradores sindicalizados

Grupo Crédito Agrícola

Caixa Central

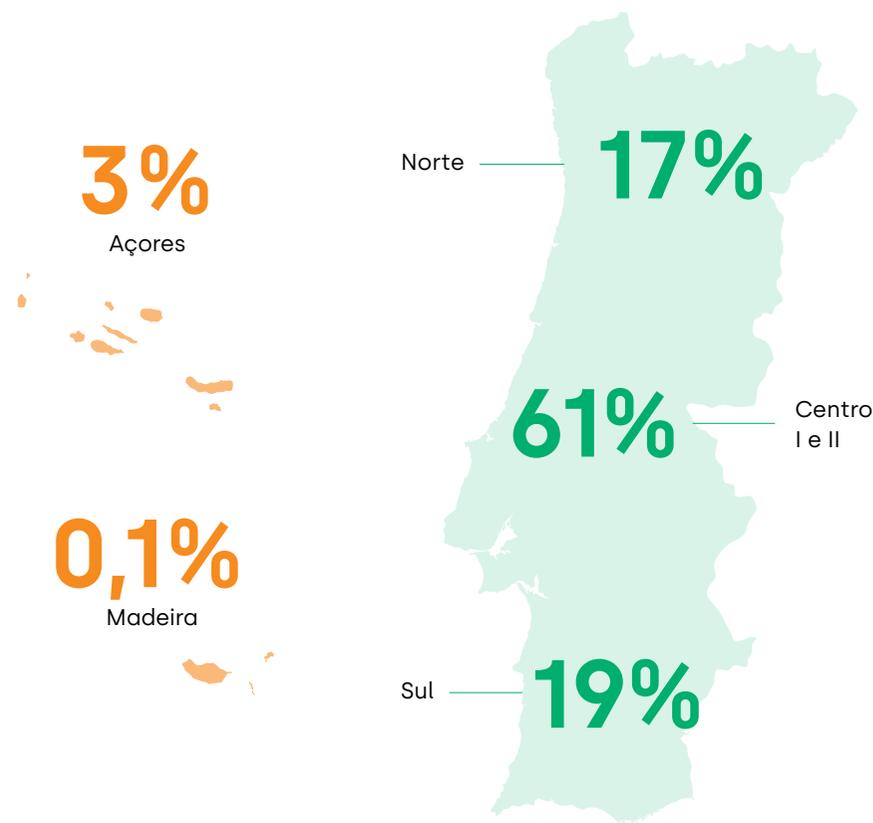
3 839

616

93,4%

97,9%

Distribuição Geográfica dos Colaboradores (2022)



Capacitação e Desenvolvimento Profissional

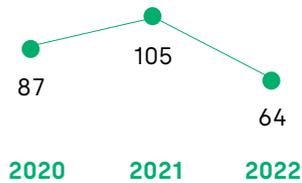
Atendendo que o panorama empresarial está em constante evolução, é crucial que os colaboradores tenham as competências e conhecimentos necessários para acompanhar as mudanças e responder aos desafios.

Adicionalmente, assegurar a capacitação e formação contínua contribui, simultaneamente, para um maior desenvolvimento pessoal e satisfação profissional.

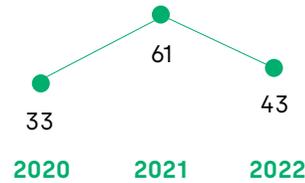
Formação dos nossos Colaboradores

Nº médio de horas de formação por colaborador

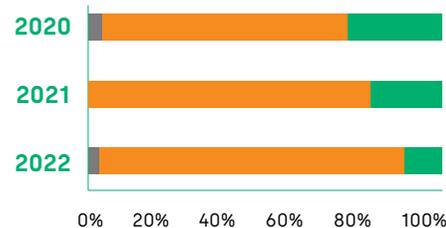
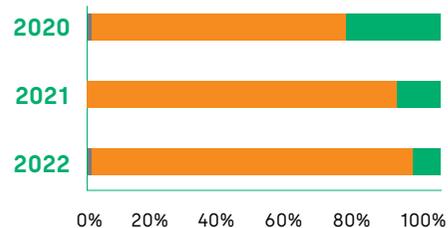
Grupo Crédito Agrícola



Caixa Central



Tipologia da formação (em % pelo nº de participantes)



● Presencial ● E-learning ● À distância

Durante o ano de 2022, cada colaborador do **Grupo CA** teve, em média, cerca de

64h de formação

(género masculino 58 horas em média e género feminino 70 horas em média).

Analisando exclusivamente o âmbito da **Caixa Central**, o valor decresce ligeiramente para

43h de formação

em média por colaborador.

Durante o ano de 2021, o Centro de Formação disponibilizou vários cursos de carácter obrigatório, onde foram inscritos todos os colaboradores do Grupo. Em 2022, pelo facto de os colaboradores já estarem certificados nas formações divulgadas em 2021, estas foram apenas destinadas aos novos colaboradores.

O Grupo CA continua a privilegiar a tipologia de formação E-learning para os seus colaboradores, ancorando-se na flexibilidade e maior leque de oportunidades que esta tipologia oferece.

Benefícios e Apoios para os nossos Colaboradores

O Grupo disponibiliza aos seus colaboradores vários apoios e benefícios, tanto numa óptica de benefícios financeiros como numa perspectiva de acesso a actividades desportivas, culturais e recreativas.

No ano de 2022, destaca-se a introdução de um apoio monetário pontual para minorar os efeitos da inflação e a formalização da modalidade de trabalho híbrido.

Benefícios

- > Prémios de dedicação, produtividade, assiduidade e desempenho;
- > Apoio na frequência de cursos do ensino superior;
- > Atribuição de vestuário;
- > Atribuição de prendas de Natal para colaboradores e filhos;
- > Atribuição de prenda de aniversário e dispensa parcial no dia de aniversário;
- > Subsídio de casamento e de nascimento de filhos;
- > Apoio monetário pontual para minorar a subida da inflação.

Desporto e Cultura

Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola que proporciona aos seus associados:

- > 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.

Benefícios ligados às actividades CA

Acesso a Crédito Pessoal e Crédito Habitação com taxas mais vantajosas.

Descontos sobre o preçário:

- > Isenção da comissão de manutenção de conta;
- > Isenção de transferências pontuais a crédito SEPA+ e transferências imediatas sempre que efectuadas no CA Online e no CA Mobile;
- > Isenção da comissão de disponibilização de cartão de débito;
- > Isenção da comissão de cartão de crédito classic e twist;
- > Isenção das comissões de crédito Habitação no âmbito do ACTV;
- > Isenção das comissões do Crédito Pessoal;
- > Bonificação de 50% nas restantes comissões de preçário.

Dia-a-dia dos colaboradores:

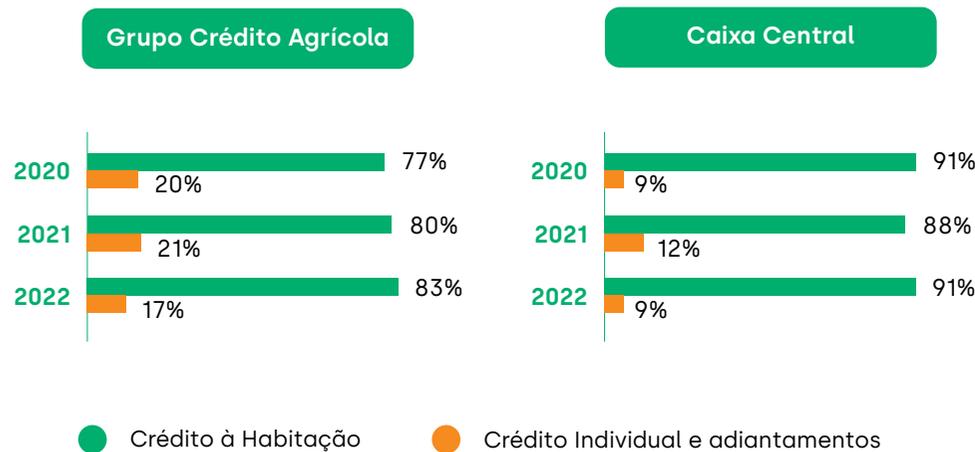
- > Flexibilidade de horário de trabalho;
- > Subsídios de transportes públicos;
- > Participação na aquisição de telemóveis, tablets, smartphones;
- > Acesso a pacotes de comunicação em condições especiais;
- > Acesso a máquina de vending, café gratuito e apoio no refeitório;
- > Inúmeros protocolos e parcerias com farmácias e ginásios, entre outros e que podem ser consultados em www.ccdcam.pt;
- > Formalização da modalidade de trabalho híbrido.

Tendo em consideração a estrutura orgânica, autonomia e poder de decisão do Grupo CA, os benefícios enumerados acima não são transversais, pelo que os colaboradores das Caixas, Empresas Participadas, FENACAM e Caixa Central podem ter acesso a benefícios distintos.

A concessão de crédito aos colaboradores continua a ser prática comum no Grupo.

No final de 2022, 83% dos colaboradores do Grupo possuíam crédito à habitação, valor superior ao registado em 2021 e 2020. No que concerne exclusivamente à Caixa Central, verifica-se um aumento de 3 pontos percentuais, relativamente aos colaboradores com crédito à habitação. Perante a evolução recente da política monetária, bem como as dificuldades que a população portuguesa atravessa, em particular nos centros urbanos no que concerne ao acesso à habitação, acreditamos que este benefício continuará a ser uma mais-valia para os nossos colaboradores.

Crédito concedido aos Colaboradores

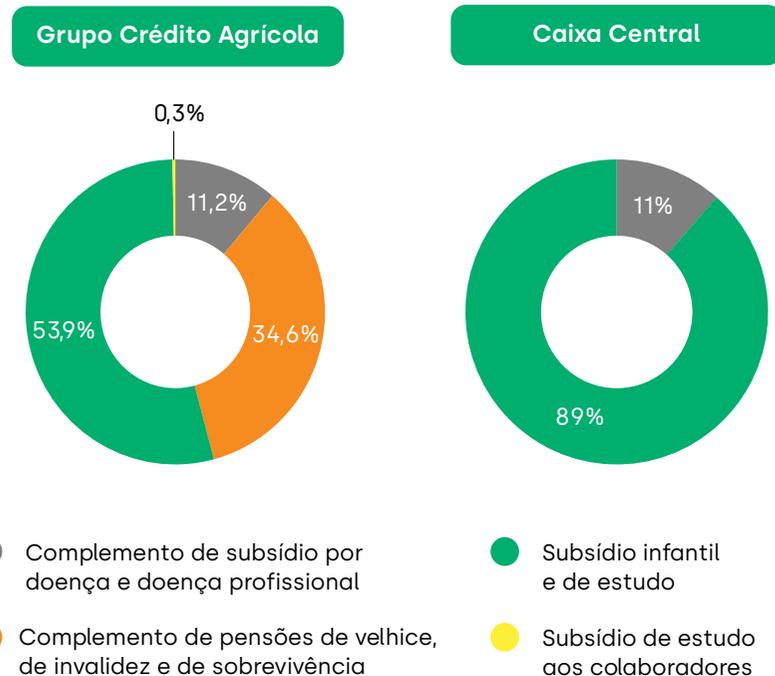


Para além dos benefícios referidos anteriormente, o Grupo suporta um conjunto adicional de encargos com protecção social, destacando-se, tanto ao nível da Caixa Central como do Grupo, os



os quais representam respectivamente 89% e 54% dos encargos totais suportados em 2022, para cada uma das entidades.

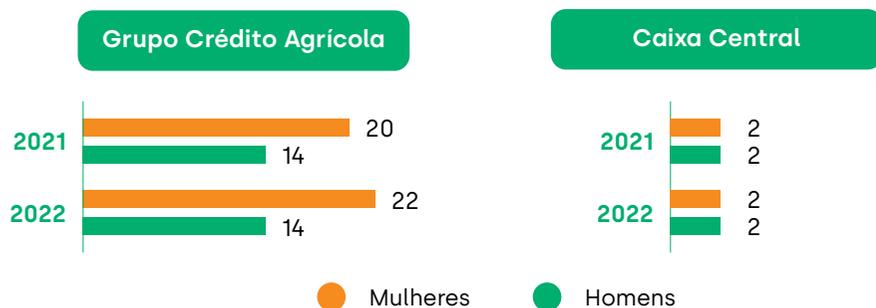
Encargos de Protecção Social suportados



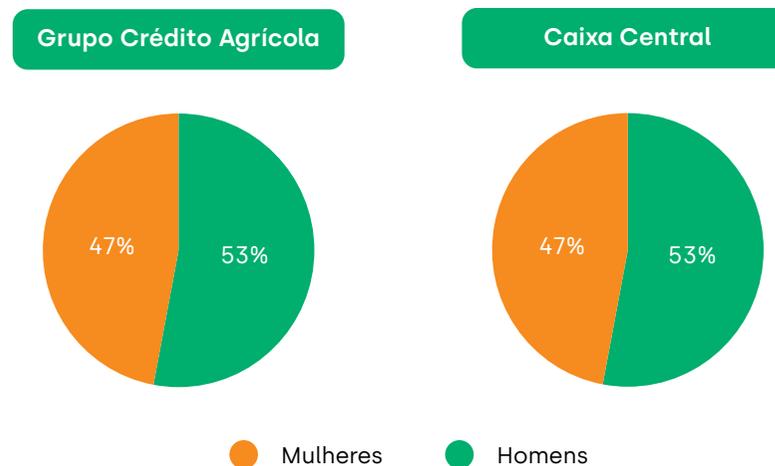
Fomentando uma cultura de Diversidade, Igualdade e Inclusão

Por reconhecermos o valor acrescentado proporcionado pela riqueza de experiências e perspectivas diversas que os nossos colaboradores nos agregam, temos como prioridade promover uma cultura de trabalho onde **todos se sintam valorizados, ouvidos, celebrados e respeitados.**

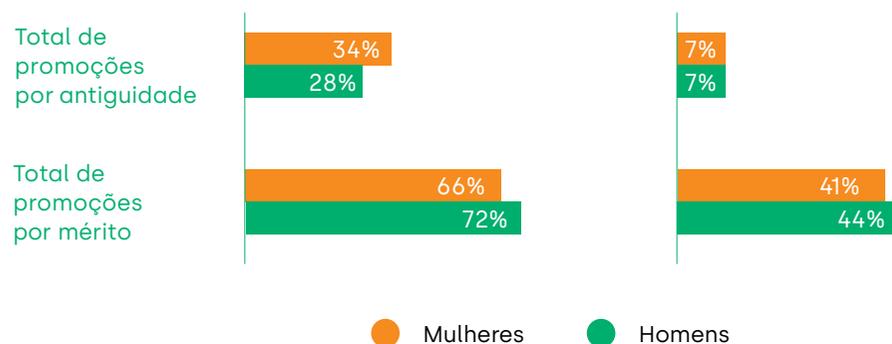
N.º de colaboradores com alguma incapacidade



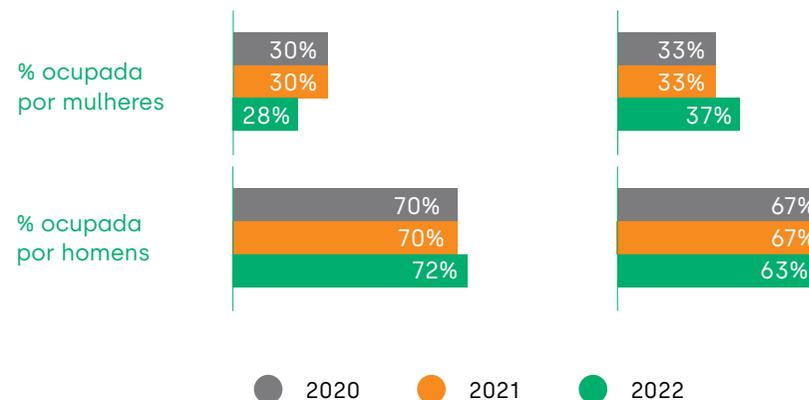
% de horas de formação por género



Total de promoções por género, 2022



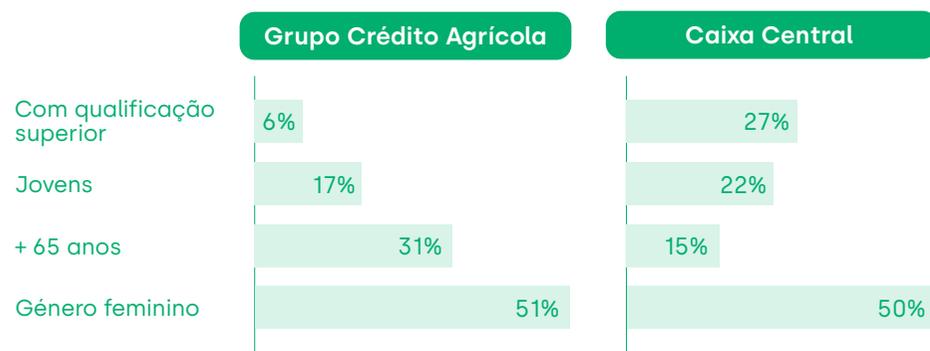
% de cargos de chefia por género



4.3. Os nossos Clientes: A força motriz por detrás da nossa ambição

No Grupo, estamos comprometidos em trabalhar em colaboração com os nossos clientes, de forma a acomodar as suas preferências e responder proactivamente às suas necessidades, enquanto fomentamos relações sólidas baseadas nos valores da confiança, transparência e proximidade. Exemplos disso incluem a **Moey App**, que permite aos nossos clientes uma experiência bancária digital intuitiva, bem como a **Calculadora da Pegada Climática do CA**, que permite clientes e não clientes perceberem simplificada e estimativa da possível quantidade de emissões de carbono pelas quais são responsáveis anualmente.

Caracterização dos nossos Clientes



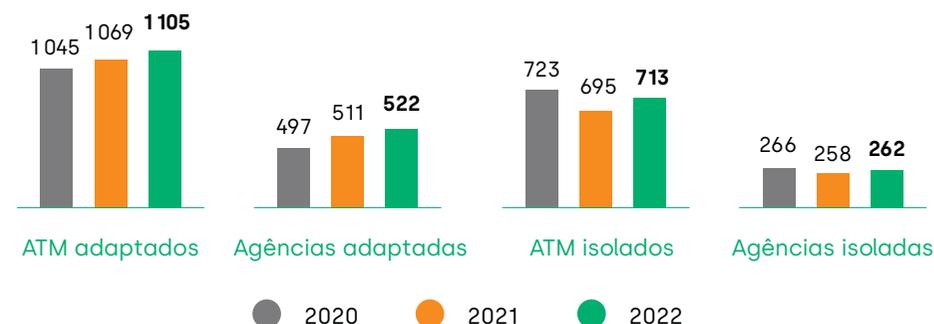
O Grupo continua a apostar numa estratégia de proximidade que satisfaça as necessidades dos nossos clientes, de forma a abranger todas as faixas etárias, qualificações ou géneros.

Em 2022 a caracterização dos nossos clientes manteve-se praticamente inalterada tanto ao nível do Grupo como ao nível da Caixa Central.

Remover barreiras e promover a Acessibilidade

No Grupo, temos definida como prioridade assegurar que todos os nossos serviços e agências sejam totalmente acessíveis e equipados com as características necessárias para servir, da melhor forma, todos os nossos clientes.

ATMs e Agências adaptados a mobilidade reduzida e ATMs e Agências isolados na localidade



Nesse sentido, reforçámos, em 2022, o número de ATM e agências adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida, totalizando respectivamente **1 105 ATM e 522 Agências**, não obstante termos a consciência de que a missão de garantir a acessibilidade nas suas diversas formas está inacabada.

Por considerarmos que a coesão territorial e o acesso a serviços bancários são um factor crítico de sucesso para uma economia desenvolvida e um direito universal, o Grupo CA possui cerca de **715 ATM e 262 Agências isoladas**, i.e. em localidades em que não existe oferta de outras instituições bancárias.

Estes valores têm sido reforçados ano após ano e demonstram aquela que é a verdadeira natureza de um serviço de proximidade alinhado com valores e objectivos de desenvolvimento sustentável.

A nossa Oferta de Crédito

Grupo Crédito Agrícola				
Oferta Clientes Particulares	2020	2021	2022	Variação 2022/2021
Total de crédito concedido (milhões €)	660	760	672	-12%
Crédito à habitação concedido (milhões €)	461	546	490	-10%
Inclusão financeira N ^o Contas Serviço Mínimos Bancários	962	1126	3736	+232%
*Crédito concedido em zonas mais carenciadas (milhões €)	85	100	81	-19%
Ecocrédito (mil euros)	52	342	302	-12%

No segmento de clientes particulares, o Grupo CA continua a fomentar a inclusão financeira, tendo registado uma

procura 2,3 vezes superior ao período homólogo por contas de serviços mínimos bancários.

A concessão de crédito à habitação, de crédito em zonas mais carenciadas e de ecocrédito, embora mantendo-se sólidas e prioritárias, registaram ligeiras quebras.

*Foram considerados os 25 concelhos portugueses com menor poder de compra, fonte: INE

Grupo Crédito Agrícola				
Oferta Clientes Empresariais	2020	2021	2022	Variação 2022/2021
Total de crédito concedido (milhões €)	2 042	1 847	2 006	+9%
Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas (milhões €)	1 297	1 031	1 134	+10%
Apoio a ENI (milhões €)	130	116	114	-2%
*Crédito concedido em zonas mais carenciadas (milhões €)	215	154	167	+8%
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões €)	90	64	50	-22%
Crédito a Energias Renováveis (milhões €)	15	5	7	+40%
Crédito concedido na área do tratamento e valorização de resíduos (milhões €)	7	10	4	-60%
Crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes (milhões €)	19	30	10	-67%

No segmento de clientes empresariais, foi reforçado o apoio a um dos

mais relevantes motores da economia nacional, as PME, cifrando-se o crédito concedido em 1 134 milhões de euros.

Sem prejuízo de se registarem reduções no montante de novo crédito concedido, continuamos a promover o financiamento dos Empresários em Nome Individual, de clientes empresariais de zonas carenciadas, de clientes empresariais e instituições do sector da saúde e apoio social, de projectos de energias renováveis e de projectos de tratamento e valorização de resíduos.

Caixa Central

Oferta Clientes Particulares	2020	2021	2022	Variação 2022/2021
Total de crédito concedido (milhões €)	49	61	55	-10%
Crédito à habitação concedido (milhões €)	43	51	48	-6%
Inclusão financeira N° Contas Serviços Mínimos Bancários	17	16	10	-38%
Ecocrédito (mil euros)	0	24	3	-86%
Apoio ao ensino (mil euros)	82	130	62	-52%

A Caixa Central registou uma **estabilização dos níveis de crédito à habitação concedidos, registando reduções no que respeita ao ecocrédito e ao crédito ao ensino concedido.**

Caixa Central

Oferta Clientes Empresariais	2020	2021	2022	Variação 2022/2021
Total de crédito concedido (milhões €)	262	249	363	46%
Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas (milhões €)	108	54	87	61%
Apoio a ENI's (milhões €)	0,4	0,2	0,5	206%
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões €)	1	2	2	0%
Crédito a Energias Renováveis (milhões €)	14	0	7	
Crédito concedido na área do tratamento e valorização de resíduos (milhões €)	2	5	0	-94%
Crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes (milhões €)	14	13	0	-100%

No que concerne à oferta a clientes empresariais, destaca-se o aumento do crédito concedido como

apoio à competitividade das micro e pequenas empresas em 30 milhões de euros.

Em complemento, embora numa escala inferior, a Caixa Central reforçou também o financiamento aos Empresários em Nome Individual (+300 mil euros face a 2021).

Em termos de crédito concedido a projectos com objectivos ambientais, a Caixa Central regista um

aumento do crédito concedido a projectos-empresariais de energias renováveis,

não obstante não compensar a redução do crédito concedido a projectos nas áreas de tratamento e valorização de resíduos e tratamento de águas e efluentes.

Satisfação dos nossos Clientes

Com o ritmo acelerado da digitalização, fizemos progressos significativos na melhoria dos nossos serviços online e na oferta de maior comodidade aos nossos clientes. No entanto, com estes avanços, surgiram novos desafios, tais como as burlas informáticas, que levaram a um aumento das reclamações.

As questões de cibersegurança são prioritárias e fulcrais para o sistema financeiro e para o Grupo em particular, pelo que estamos a trabalhar para as robustecer e, simultaneamente, apostar na literacia digital junto dos nossos clientes.

Evolução do número de reclamações



No ano de 2022, o Gabinete de Provedoria do Cliente do Crédito Agrícola registou 1 507 reclamações, número este que representa um acréscimo de 41,9% face ao verificado em 2021. Dos processos registados, é possível inferir que a população mantém à sua disposição uma multiplicidade de canais para acesso à informação sobre a natureza e movimentos da sua interação bancária. O Gabinete da Provedoria do Cliente continua a ser o primeiro destinatário de apresentação de reclamações no Crédito Agrícola, com 38,75% do total de reclamações recebidas.

Importa referir que, do total de reclamações apresentadas em 2022, em mais de 85,99% não assistiu razão aos reclamantes.

De acordo com Relatório Intercalar de 2022 elaborado e emitido pela Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, o Crédito Agrícola (0,06) continua a apresentar uma média de reclamações apresentadas junto do Supervisor consideravelmente inferior à das demais instituições (0,16), resultado esse que pode ser explicado pela proximidade entre os clientes do Crédito Agrícola e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, bem como o posicionamento que as mesmas adoptam em relação às questões suscitadas pelos seus clientes. Este facto pode explicar ainda

os níveis de satisfação dos clientes com valores acima dos 80% nos estudos cliente mistério, em linha com o registado em anos anteriores.

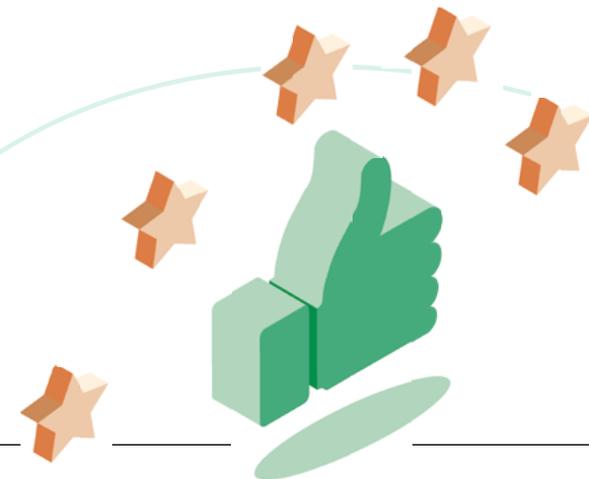
Satisfação de Clientes

Estudos de Satisfação de Clientes

Caixa Central: Índice de qualidade do atendimento no estudo cliente mistério

Grupo Crédito Agrícola: Índice de qualidade do atendimento no estudo cliente mistério

	1S 2022	2S 2022
Caixa Central	80,8%	80,3%
Grupo Crédito Agrícola	81,1%	80,8%



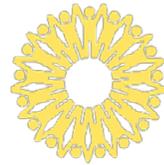


Escolha do Consumidor 2022

O Crédito Agrícola foi eleito pela “Escolha do Consumidor 2022” como Melhor Banco, na Categoria Pequeno e Médios Bancos, conquistando assim a preferência dos consumidores portugueses com uma nota global de avaliação de 83,67%,

um score de 83,84% em satisfação e de 83,00% em recomendação.

Esta distinção, atribuída pela ConsumerChoice, Centro de Avaliação do Consumidor, foi amplamente divulgada junto de clientes e público em geral.



coopérnico

Energia verde, Sustentabilidade, Cidadania

Orgulhamo-nos dos nossos Clientes: Coopérnico

A Coopérnico é uma cooperativa - uma empresa social - que promove o envolvimento dos cidadãos na criação de um novo paradigma social, económico e ambiental. Nasceu oficialmente a 15 de novembro de 2013, fundada por 16 pessoas de diferentes áreas com uma preocupação em comum - a Democracia Energética:

3 077 cidadãos

já participam num modelo energético mais justo, democrático e renovável

1 417 contratos

de eletricidade, entre particulares e empresas

2 151 000 € investidos

em projectos de solidariedade, educacionais ou de proteção ambiental

O Crédito Agrícola aos olhos da Copérnico:

“ **as cobranças e os pagamentos e gestão de ficheiros SEPA para pagamentos e cobranças são os serviços bancários disponibilizados pelo Crédito Agrícola que mais facilitam e apoiam o dia-a-dia da equipa da Coopérnico. O Apoio ao Cliente (tanto por telefone, como por email) tem sido essencial no apoio às operações diárias da Coopérnico** ”

A Coopérnico é um excelente exemplo de como as empresas podem desempenhar um papel significativo na transição para um mundo mais justo e sustentável. Ao trabalhar com clientes como a Coopérnico, orgulhamo-nos de apoiar organizações que estão empenhadas em ter um impacto positivo no ambiente e na sociedade.

4.4. Foco nos Fornecedores: Promover a mudança desejada na cadeia de valor

Os fornecedores são mais do que meros provedores de bens e serviços, sendo parceiros na cadeia de valor de uma empresa, com um impacte directo na sua reputação, qualidade e rentabilidade. No Grupo CA, prezamos as relações com os nossos fornecedores e trabalhamos em estreita colaboração, de forma a criar parcerias a longo prazo baseadas no crescimento e sucesso mútuos que assegurem uma cadeia de fornecimento resiliente e sustentável.

Em 2022, regista-se um ligeiro decréscimo face a 2021, no que diz respeito à percentagem de fornecedores locais (em número e em valor).

No ano de 2022, o Grupo CA empregou 138 milhões de euros em fornecedores locais, que compara com 131 milhões de euros registados em 2021.

Grupo Crédito Agrícola	2021	2022	Variação
% do número de fornecedores locais	57%	55%	-2 p.p.
% do valor das compras locais	52%	48%	-4 p.p.

 **3 626**
fornecedores locais

55% das compras são realizadas localmente

138 milhões de euros em compras a fornecedores locais

Em 2022, a Caixa Central registou um ligeiro decréscimo face a 2021, no que diz respeito à percentagem de fornecedores locais (em número).

Em valor, a Caixa Central efectuou compras no valor de 22 milhões de euros a fornecedores locais, que compara com cerca de 14 milhões de euros registados em 2021.

Caixa Central	2021 ⁹	2022	Variação
% do número de fornecedores locais	53%	48%	-5 p.p.
% do valor das compras locais	31%	34%	+3 p.p.

 **298**
fornecedores locais

48% das compras são realizadas localmente

22 milhões de euros em compras a fornecedores locais

⁹ Os dados de 2021 para a Caixa Central foram revistos após publicação do Relatório de Sustentabilidade de 2021.

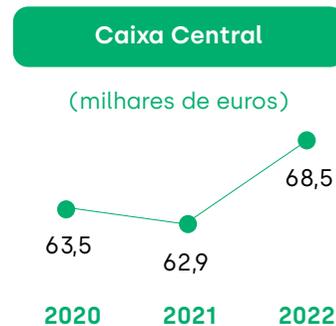
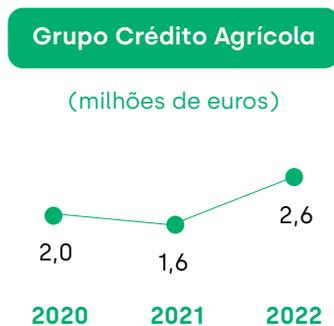
4.5. Apoio à Comunidade: Criação de valor a longo prazo na comunidade

Nos últimos anos, o apoio à comunidade tornou-se uma componente essencial das práticas empresariais sustentáveis. Na verdade, acreditamos que

o sucesso de uma empresa está indissociavelmente ligado ao bem-estar das comunidades em que se insere e opera.

No Grupo, as iniciativas de apoio à comunidade vão além do modelo tradicional, visando a construção de relações sólidas e próximas com as comunidades, com o objectivo último de fomentar o desenvolvimento e resiliência destas.

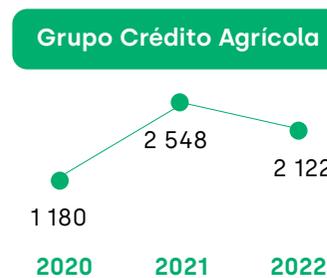
Investimento em Responsabilidade Social



Durante o ano de 2022, tanto o Grupo CA como a Caixa Central reforçaram o seu investimento em responsabilidade social.

No caso do Grupo CA, regista-se um aumento de 62,5% face a 2021, enquanto na Caixa Central esse aumento é de 8,9%.

Número de Instituições apoiadas



O Grupo continua a promover o seu papel de proximidade junto de várias instituições, tenham elas um âmbito de actuação mais local ou transversal ao território nacional.

Em 2022, o Grupo CA apoiou 2 122 instituições (menos 426 face a 2021), maioritariamente ligadas à área do Desporto e Cultura.

Por sua vez, a Caixa Central mais do que duplicou o número de instituições apoiadas em 2022 face a 2021.

Featured Project

Campanha de Solidariedade 2022 - Núcleo Motard

A comunidade é a força motriz que inspira a nossa actuação. No Grupo, temos um compromisso com a promoção do bem-estar social e de projectos de apoio às comunidades onde estamos inseridos. A este propósito, **destacamos a Campanha de Solidariedade 2022 do Núcleo Motard, que apoiou quatro instituições de Norte a Sul do país com o apoio do Grupo CA, nomeadamente:**

- > Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo;
- > CA Serviços;
- > CA Vida;
- > CCAM da Área Metropolitana do Porto;
- > CCAM de Alentejo Sul;
- > CCAM da Zona do Pinhal;
- > CCAM de Vila Verde e Terras de Bouro;
- > CCAM Póvoa de Varzim, Vila do Conde e Esposende;
- > Centro de Cultura e Desporto do CA;
- > Membros do Núcleo Motard;
- > Colaboradores CA;
- > Amigos e Familiares.

Em 2022:

O Núcleo Motard do Centro de Cultura e Desporto do CA, apoiou **4 instituições, de Norte a Sul, e angariou 6 520,00 €.**

O valor de bens doados foi de 6 089,57 €,

ficando um remanescente de 430,43 € (por recebimento posterior) que irá ser encaminhado para a campanha de solidariedade de 2023.

É um valor que nos deixou orgulhosos e que permitiu suprir várias necessidades identificadas pelas associações, tendo este valor sido convertido nos seguintes bens essenciais:



> Associação Criança Diferente - Maia

24 Cadeiras de Refeitório, 2 Cadeiras de Refeitório Altas, 1 Sofá e 1 Forno



> Associação Apoio Animal "O Cantinho da Milu" - Setúbal

Areia Lavada (25 toneladas), Ração de Puppie, Desparasitantes



> CEDEMA - Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Mentais - Famões

1 Elevador de Transferência de Utentes, 1 Cadeira de Banho, 2 Cadeiras de Rodas, 1 Bicicleta de Exercício e Resguardos



> Casa de Acolhimento Buganvila - Beja

1 Sofá, bens alimentares e de artigos de necessidades básicas

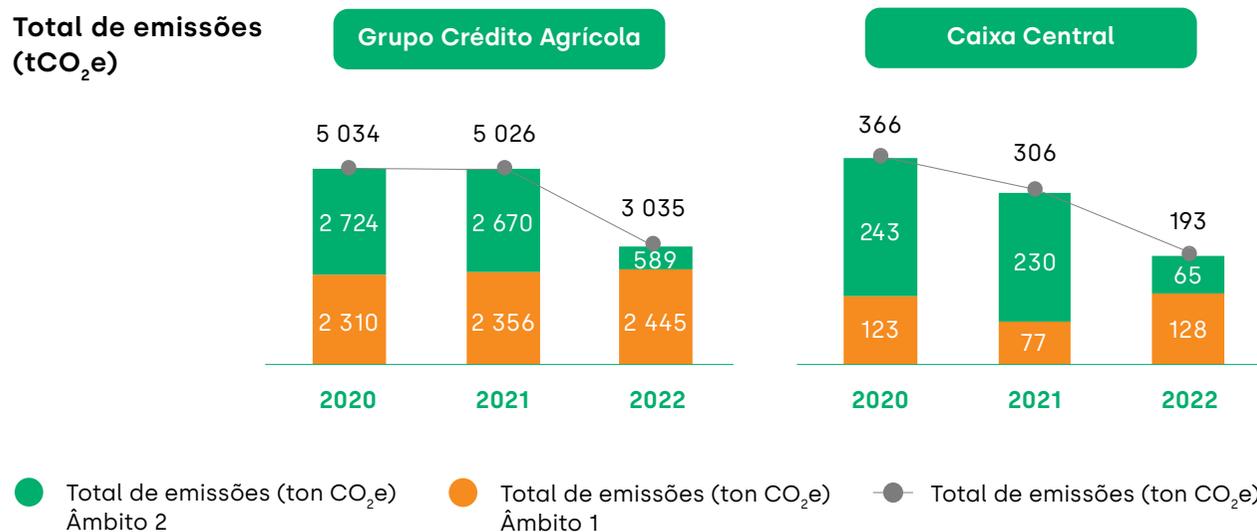
4.6. Sustentabilidade Ambiental: O nosso impacte na natureza e clima

Enquanto empresa responsável, temos a ambição não só de minimizar o nosso impacte no ambiente, mas também de trabalhar activamente no sentido de criar um futuro mais sustentável para todos. Nessa linha, estamos empenhados em

tomar medidas de mitigação contínua da nossa pegada de carbono e em assegurar que as nossas práticas empresariais estão em harmonia com a natureza.

A nossa Pegada Carbónica

Total de emissões (tCO₂e)



Em 2022, o Grupo CA e a Caixa Central continuaram a medir e monitorizar o cálculo da pegada de carbono resultantes das suas actividades. Assim, foram calculadas as emissões de âmbito 1 e âmbito 2 com base nos consumos de: combustíveis utilizados em geradores e viaturas, gás natural e electricidade. 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.

Ao nível dos dados contabilizados, verifica-se que tanto o Grupo CA como a Caixa Central registaram, em 2022, uma

redução do total de emissões: a redução nas emissões de âmbito 2 mais do que compensam o aumento verificado nas emissões de âmbito 1.

O incremento verificado nas emissões de âmbito 1, face a 2021, deve-se ao aumento do consumo de gasolina e gasóleo das viaturas da frota. A redução nas emissões de âmbito 2 são justificadas pela redução no consumo de electricidade, mas também pela contractualização do fornecimento de energia renovável pelo Grupo Crédito Agrícola a partir de Março de 2022. Desta forma, o total de emissões do Grupo CA reduziu-se em 40% face a 2021. No caso da Caixa Central, a redução no total de emissões é de 37% face a 2021.

Consumos

Os principais consumos associados à actividade física do Grupo CA e Caixa Central são:

consumos de energia, combustíveis, água e papel.

Em 2022, o consumo de electricidade e de água do Grupo CA reduziu-se, mais do que compensando o ligeiro incremento registado na Caixa Central.

Por sua vez, o consumo de gasóleo, gasolina e papel apresenta evoluções diferenciadas conforme se foque a análise no Grupo CA ou somente na Caixa Central. Estas evoluções traduzem, em parte, o incremento das deslocações associadas à retoma da economia no pós-pandemia e também a recomposição da frota automóvel do Grupo CA.

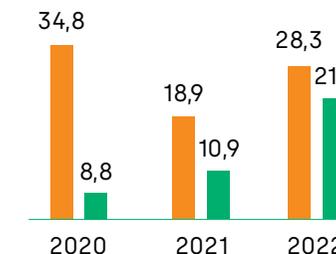
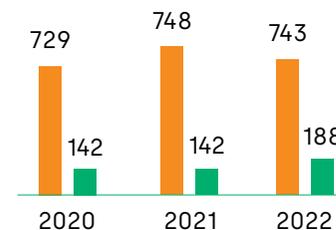


Consumo de electricidade (MWh)

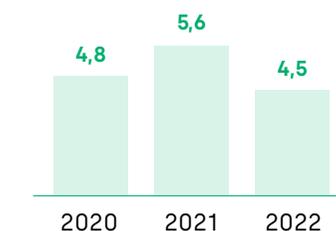
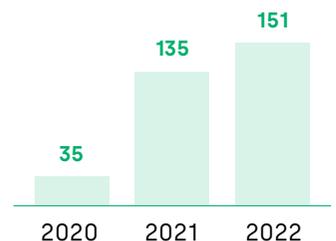


Consumo de gasóleo e gasolina (mil litros)

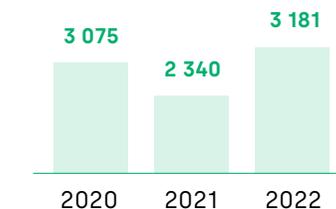
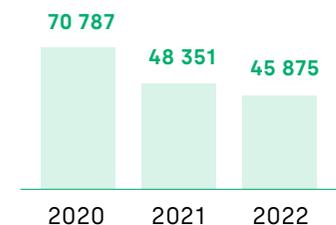
- Gasóleo
- Gasolina



Consumo de papel (t)



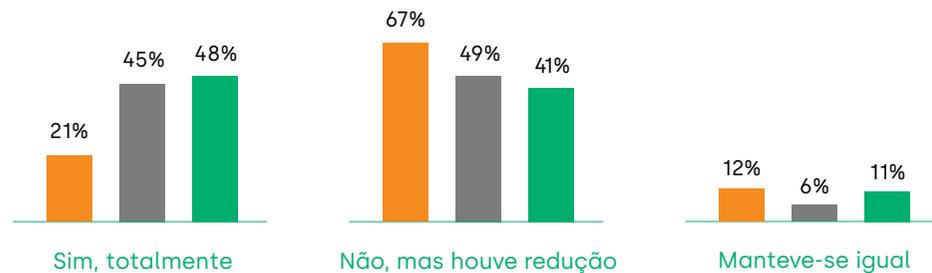
Consumo de água (m³)



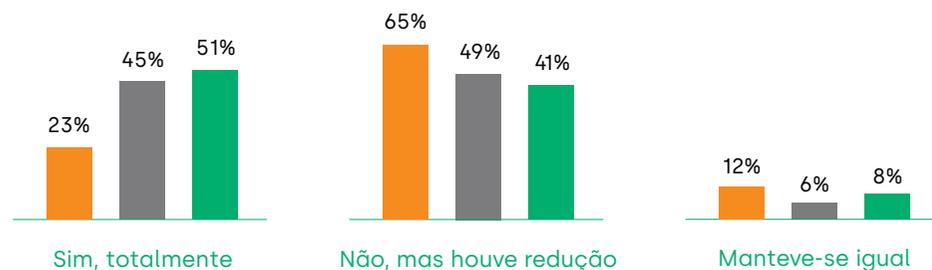
Adicionalmente, o Grupo está consciente de que é necessário evitar ao máximo o uso de plásticos. Este esforço tem vindo a ser feito desde 2020 e os resultados são satisfatórios,

registando-se um aumento gradual na eliminação do plástico.

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



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



Total de respostas

2020	82
2021	80
2022	75

● 2020 ● 2021 ● 2022

A nossa frota

Grupo Crédito Agrícola	2021	2022	Variação
Número de viaturas a gasolina	123	146	+23
Número de viaturas a gasóleo	755	710	-45
Número de viaturas elétricas	17	20	+3
Número de viaturas híbridas	65	99	+34

Caixa Central	2021	2022	Variação
Número de viaturas a gasolina	2	1	-1
Número de viaturas a gasóleo	36	31	-5
Número de viaturas elétricas	1	0	-1
Número de viaturas híbridas	15	23	+8

Com referência a 31 de Dezembro de 2022, a frota automóvel do Grupo CA e da Caixa Central caracterizava-se maioritariamente por veículos movidos a combustíveis fósseis (mais de 90% no Grupo CA e cerca de 56% na Caixa Central). Todavia, analisando a evolução face a 2021, identificam-se sinais positivos:

em 2022, no Grupo CA, existem 119 viaturas elétricas ou híbridas, por contraposição a 82 viaturas no ano anterior. Na Caixa Central, as viaturas híbridas representam cerca de 42% da frota,

o que compara com cerca de 30% em 2021. Relativamente ao número de quilómetros realizados do Grupo registou-se, em 2022, um incremento ligeiro (0,2%) face a 2021.

Mobilidade dos nossos Colaboradores

Ao longo dos últimos anos, o Grupo tem vindo a divulgar informação relacionada com as emissões relativas à mobilidade dos seus colaboradores. No ano de 2022, para o Grupo CA, as emissões estimadas resultantes da mobilidade dos colaboradores fixou-se em 21,3t CO₂e diárias, o que equivale a um total de 4 287 tCO₂e para o ano de 2022, enquanto na Caixa Central foram emitidas 3,4t CO₂e por dia, o equivalente a 515t CO₂e para o ano de 2022. Face a 2021, regista-se um incremento de 19% nas emissões associadas aos colaboradores do Grupo CA e de 6% no que diz respeito aos colaboradores da Caixa Central.

Para elaboração desta análise foi realizado um inquérito, que contou com a participação de mais de 1500 colaboradores do Grupo CA, onde foram questionados os quilómetros percorridos em cada meio de transporte utilizado pelos colaboradores.

Emissão média estimada por colaborador/dia	2021	2022
Grupo CA	4,4 kg CO ₂ e	5,2 kg CO ₂ e
Caixa Central	5,4 kg CO ₂ e	5,4 kg CO ₂ e

O incremento nas emissões associadas às deslocações dos colaboradores justifica-se com o facto de o ano de 2022 ter representado o primeiro ano pós-pandemia num contexto de retoma do trabalho presencial, sendo que no ano de 2021 ainda se registaram alguns constrangimentos na mobilidade, em resultado das medidas para mitigação da transmissibilidade do vírus SARS-COV-2.

Fontes das emissões associadas à mobilidade dos colaboradores

Grupo Crédito Agrícola	2021	2022	Varição
Automóveis a combustão	87,6%	89,7%	+2,1 p.p.
Automóveis híbridos/eléctricos	1,8%	2,5%	+0,7 p.p.
Transportes públicos	8,7%	6,6%	-2,1 p.p.
Outros (ex: mota, trotinete)	1,9%	1,2%	-0,7 p.p.

Caixa Central	2021	2022	Varição
Automóveis a combustão	71,4%	65,0%	-6,4 p.p.
Automóveis híbridos/eléctricos	1,8%	2,9%	+1,1 p.p.
Transportes públicos	22,6%	26,7%	+4,1 p.p.
Outros (ex: mota, trotinete)	4,2%	5,4%	+1,2 p.p.

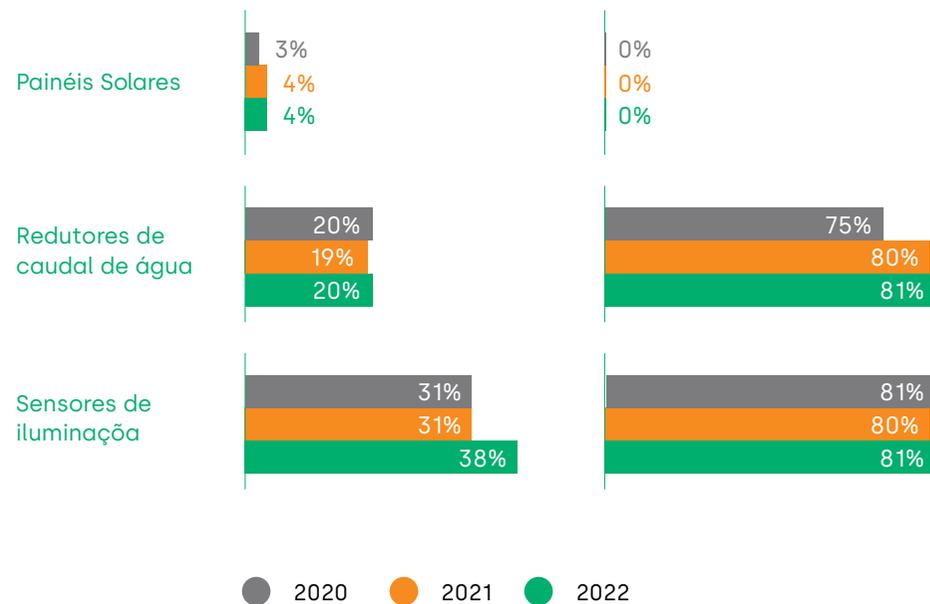
Conforme ilustrado pelas tabelas acima, as fontes de emissões associadas à mobilidade dos colaboradores, com maior peso, são os veículos a gasóleo e gasolina, não existindo alterações significativas a realçar face aos valores registados em 2021.



Edifícios com Soluções Ambientais

Grupo Crédito Agrícola

Caixa Central



O Futuro é Sustentável: Os Próximos Passos



5

5. O Futuro é Sustentável: Os Próximos Passos

Conseguir atingir a descarbonização inclusiva implica uma dedicação significativa do Grupo e uma vontade em ser um agente de transformação. Assim, no horizonte 2023-2025, o Grupo Crédito Agrícola identifica **quatro eixos de actuação prioritários**:



Empowerment, reconhecimento e comprometimento



Estimular e promover: oferta e procura ESG



Antecipar exigências regulatórias com mais e melhor informação ESG



Liderar pelo exemplo - cultura interna informada, inclusiva e sustentável

Empowerment, reconhecimento e comprometimento

O cumprimento dos objectivos a que o Grupo Crédito Agrícola se propõe, espelhados na visão de se tornar numa referência em sustentabilidade, inovação e inclusão no mercado nacional, requer um modelo de posicionamento que confira ao Banco o reconhecimento e a credibilidade junto do seu alargado leque de stakeholders.

No ambiente externo, o Grupo CA irá:

- 1** Reforçar a presença e eficácia da comunicação externa no que diz respeito à capacidade única do GCA em apoiar a transição para uma economia mais sustentável em Portugal, alavancando o potencial comunicacional dos valores cooperativos do GCA;
- 2** Demonstrar abertura à sociedade, utilizando o seu poder de convocatória no envolvimento de *stakeholders* na identificação de temas materiais para o GCA e na criação de parcerias estratégicas com instituições com elevada credibilidade em matéria de clima, biodiversidade e inclusão social;
- 3** Prosseguir com uma cultura de prestação de contas e transparência.

No ambiente interno, o Grupo CA irá:

- 1** Reforçar a integração estratégica de temas ESG de forma transversal, i.e., nas diferentes áreas de negócio e Direcções do GCA;
- 2** Reforçar a o envolvimento, participação e *ownership* das diferentes áreas de negócio e Direcções nas temáticas da sustentabilidade.

Estimular e promover: oferta e procura ESG

O processo de transição climática e de promoção de uma sociedade mais inclusiva só se materializa se houver uma efectiva reorientação dos recursos financeiros para uma economia mais verde e socialmente inclusiva, que promova o bem-estar económico, ambiental e social das comunidades.

Temas como a eficiência energética, a eficiência no uso dos recursos hídricos, a transição climática de sectores-chave como a agricultura, a redução da pobreza energética, o acesso a habitação acessível, a inclusão financeira e o acesso a serviços/infraestruturas essenciais requerem a disponibilização de financiamento de forma adequada e diferenciadora.

É por isso que, em 2023, a ambição para o CA conseguir disponibilizar produtos financeiros verdes e sociais é elevada, sendo necessário motivar toda a equipa para caminhar neste sentido.

Antecipar exigências regulatórias com mais e melhor informação ESG

Os desafios regulatórios, económicos, financeiros e tecnológicos que advém das preocupações com a sustentabilidade ambiental e social são uma realidade cada vez mais presente.

Uma boa e rápida caracterização da carteira de clientes e operações em termos ESG permite não só antecipar eventuais desafios ao nível dos reportes regulatórios e não regulatórios (ex.: reporte de alocação e de impacte de obrigações ESG), bem como ir adequando a oferta e o *pricing*, incorporando riscos climáticos e sociais na avaliação das operações.

A este propósito antecipa-se um robustecimento no processo de recolha e tratamento de dados ESG de clientes e operações, a integração da mesma no próprio processo de crédito,

assegurando a qualidade, pertinência verificabilidade da informação, utilizando procedimentos simples e que sejam bem acolhidos pelos clientes.

Liderar pelo exemplo - cultura interna informada, inclusiva e sustentável

Tendo em consideração que, enquanto prestador de serviços financeiros, o principal recurso interno utilizado pelo Crédito Agrícola para gerar negócio são as pessoas que trabalham no Grupo, reforçar a cultura interna vai continuar a ser uma prioridade.

Como ações a desenvolver destaca-se:

- 1 Revisão, actualização e desenvolvimento de Políticas de Recursos Humanos relacionadas com a Diversidade e Inclusão;
- 2 Programa de capacitação em sustentabilidade;
- 3 Introdução de critérios ESG em políticas de relacionamento com *stakeholders* externos;
- 4 Revisão e implementação de um Plano de Neutralidade Carbónica.

Estamos entusiasmados por continuar esta nossa jornada, juntamente com todas as nossas partes interessada e aguardamos com expectativa o impacte positivo que podemos criar em conjunto.



Anexo

6



6.1. Tabela GRI

GRI Standard	Descrição	Localização/ Reporte do Tópico/ Omissão	
		Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
2	Divulgações Gerais		
2/1	A Organização e suas Práticas de Relato		
2-1	Detalhes da organização	Sede: Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa Localização das actividades: Portugal Continental e Açores Consultar no site o Regime Jurídico	Sede: Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa Localização das actividades: Presença física no Distrito de Lisboa e Porto e no Funchal Consultar no site o Regime Jurídico
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	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.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	O período de relato está compreendido entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2022, contendo histórico/comparativo de 2020 e 2021 sempre que possível e necessário. O ciclo de reporte de informação relacionada com a sustentabilidade é anual. Contacto: Gabinete de Sustentabilidade - sustentabilidade@creditoagricola.pt	O período de relato está compreendido entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2022, contendo histórico/comparativo de 2020 e 2021 sempre que possível e necessário. O ciclo de reporte de informação relacionada com a sustentabilidade é anual. Contacto: Gabinete de Sustentabilidade - sustentabilidade@creditoagricola.pt
2-4	Reformulações de informações	Não foram feitas actualizações significativas à estrutura ou informação de anos anteriores.	Não foram feitas actualizações significativas à estrutura ou informação de anos anteriores.
2-5	Verificação externa	Informação disponível no subcapítulo 6.2	Informação disponível no subcapítulo 6.2
2/2	Actividades e Trabalhadores		
2-6	Actividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Os produtos financeiros do Grupo Crédito Agrícola estão disponíveis em todo o território nacional, para clientes particulares e clientes empresariais. Não existem alterações significativas a reportar na cadeia de fornecedores. Mais informação disponível nos subcapítulos 2.1 e 4.2 a 4.5	
2-7	Empregados	Informação disponível no subcapítulo 4.2	Informação disponível no subcapítulo 4.2
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Não aplicável	

2/3		Governança
2-9	Estrutura de governança e a sua composição	
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Informação disponível nos subcapítulos 2.2 e 2.3 Em 2022, foi criado o Gabinete de Sustentabilidade, que responde directamente ao Presidente Executivo. Em 2022, foi criado o Conselho de Sustentabilidade, órgão executivo liderado pelo Gabinete de Sustentabilidade.
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	
2-15	Conflitos de interesse	Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transacções com Partes Relacionadas Para mais detalhes ver secção: As nossas políticas no subcapítulo 3.3
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Política de Participação de Irregularidades do Grupo Crédito Agrícola Código de Ética e Conduta Para mais detalhes ver secção: As nossas políticas no subcapítulo 3.3
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Em 2022, o Conselho de Administração Executiva (CAE) não participou em nenhuma formação sobre sustentabilidade. Para 2023, está prevista formação para os 141 embaixadores de sustentabilidade, formação técnica específica para as Direções de Produto e Risco e para membros do CAE.
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	1. Descrição dos processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança A Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização para o ano de 2022, aprovada pela Assembleia-Geral de 5 de fevereiro de 2022, foi elaborada de acordo com o princípio da proporcionalidade, respeitando a dimensão da Instituição, o seu perfil de risco, a organização interna e a complexidade do grupo em que se insere e foi devidamente aprovada e revista pelos Órgãos Societários competentes. Nela, são identificados os objetivos, bem como os critérios para a fixação da componente fixa da remuneração, sustentados principalmente na experiência profissional, na responsabilidade das funções ao nível da Organização no contexto em que estas são desempenhadas. Encontram-se igualmente identificados os critérios para a fixação da componente variável da remuneração, bem como o limite máximo a atribuir em cumprimento com as disposições legais em vigor.

A execução da Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização da Caixa Central é regulamentada pelo Regulamento de Execução da Política de Remuneração dos Membros do Conselho de Administração Executivo, onde se estabelecem as regras de execução da mesma, abrangendo a remuneração fixa anual, a remuneração variável anual e a remuneração variável de longo prazo, nomeadamente a definição dos critérios predeterminados para a avaliação do desempenho individual dos Membros do CAE em que se baseie o direito a uma componente variável da remuneração e o seu modo de aplicação e de ponderação. O Regulamento responde ainda aos requisitos do n.º 7 do Art.º 115.º-E no que respeita ao diferimento de parte da remuneração variável.

O processo de atribuição pelo Conselho Geral e de Supervisão de prémios de desempenho aos membros do Conselho de Administração Executivo, a título de remuneração variável, é iniciado com a preparação pelo Comité de Remunerações dos elementos de suporte à Avaliação de Desempenho, tendo por base os critérios predeterminados. O cálculo do montante da remuneração variável anual, resulta da soma de duas componentes autónomas e independentes: 80% decorre da avaliação do grau de cumprimento dos objetivos quantitativos (média aritmética ponderada dos KPIs tendo em conta o peso de cada um e o grau de atingimento dos mesmos, atribuível a partir de um mínimo de concretização de 85%), definidos e comunicados ao Conselho de Administração Executivo, na pessoa do seu Presidente, no início do período a que respeita a avaliação de desempenho; e 20% decorre da avaliação de desempenho dos objetivos qualitativos, efetuada para cada membro do Conselho de Administração Executivo com base num questionário pré-definido, a preencher pelos membros do Conselho Geral e de Supervisão. Os objetivos dos KPIs quantitativos são revistos anualmente. Os valores para apuramento do atingimento dos KPIs são calculados pelos respetivos serviços envolvidos e validados pela Direcção de Auditoria, cujas conclusões comunica ao Comité de Remunerações para o exercício de avaliação.

Após a conclusão do apuramento do grau de concretização dos objetivos, o Comité de Remunerações apresenta ao Conselho Geral e de Supervisão, para apreciação e aprovação em plenário, uma proposta de Avaliação de Desempenho e de atribuição de remuneração variável, para cada membro do Conselho de Administração Executivo.

2. Relato sobre se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada
 A avaliação de desempenho do órgão de administração é realizada com uma periodicidade anual e executada de forma independente pelo Conselho Geral e de Supervisão, com base no trabalho prévio desenvolvido pelo Comité de Remunerações, de acordo com as regras definidas na Política de Remuneração dos MOAF e no Regulamento de Execução da Política de Remuneração dos Membros do Órgão de Administração.
 Para a realização da avaliação qualitativa, os membros do Conselho Geral e de Supervisão tomam em consideração o acompanhamento, realizado de forma continuada durante todo o período a que respeita a avaliação, ao trabalho realizado pelo Conselho de Administração Executivo realizado de forma continuada durante todo o período a que respeita a avaliação.

3. Descrição das medidas tomadas em resposta às avaliações, incluindo mudanças na composição do mais alto órgão de governança e em práticas organizacionais
 Não aplicável.

2-19

Políticas de remuneração

As nossas políticas no subcapítulo 3.3: Política de Remuneração dos Membros dos órgãos de Administração e de Fiscalização da CCCAM; Política de Remuneração dos Colaboradores da CCCAM

2-20	Processo para determinação da remuneração	As nossas políticas no subcapítulo 3.3: Política de Remuneração dos Membros dos órgãos de Administração e de Fiscalização da CCCAM; Política de Remuneração dos Colaboradores da CCCAM			
2-21	Proporção da remuneração total anual	Remuneração total anual	284.2 mil € / 35.9 mil € = 7.9	Remuneração total anual	284.2 mil € / 46.5 mil € = 6.1
		Aumento Percentual	1.3% / 1.3% = 1	Aumento Percentual	1.3% / 1.3% = 1

2/4 Estratégia, Políticas e Práticas

2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Ver capítulo Mensagem do Presidente
2-23	Compromissos de política	Ver subcapítulos 3.1, 3.2, 3.5 e capítulo 5
2-24	Incorporação de compromissos de política	
2-25	Processos para reparar impactos negativos	Ver subcapítulo 3.3
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Política de Participação de Irregularidades do Grupo Crédito Agrícola e Código de Conduta e Ética Para mais detalhes ver secção: As nossas políticas no subcapítulo 3.3
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não temos conhecimento da existência de multas e sanções não monetárias significativas por não conformidade com leis e/ou regulamentos na área socioeconómica. Não foram efectuadas quaisquer intervenções, nem levantados quaisquer autos/coimas.
2-28	Participação em associações	Sem alterações face ao comunicado no relatório de sustentabilidade de 2021: destaca-se Act4nature Portugal, BCSD Portugal, PCAF - Partnership for Carbon Accounting Financials, Associação Europeia para os Bancos Cooperativos, APB – Associação Portuguesa de Bancos.

2/5 Envolvimento de Stakeholders

2-29	Abordagem para envolvimento de stakeholders	Ver subcapítulos 2.3, 3.2, 3.4, 3.5 e 4.1
2-30	Acordos de negociação coletiva	Os colaboradores do GCA estão abrangidos por um acordo colectivo de trabalho.

3

Temas Materiais

3-1

Processo de definição dos temas materiais

O GCA, como grupo financeiro, tem impactes positivos e negativos (financeiros, ambientais e sociais) em empresas, fornecedores, clientes e colaboradores. A operação do GCA depende diretamente dos seus colaboradores e fornecedores, sendo estes dois dos principais stakeholders. Assim, as decisões e ações do GCA têm um efeito sobre estes stakeholders, e vice-versa.

A ambição do GCA, bem como de todas as entidades que o compõem, é criar impactes positivos com as suas actividades e na forma como desempenha as mesmas, diminuindo ou eliminando todos os impactes negativos. Para isto, existem várias Políticas e Normativos internos, como são exemplo o Código de Conduta e Ética, a Política de Sustentabilidade, Políticas de Investimento, entre outras. Existem também os mecanismos internos de participação, denuncia ou reclamação recebidas a partir do Banco de Portugal, que auxiliam o GCA a orientar a sua forma de actuação.

Uma das grandes preocupações do Grupo sempre foi a sua relação com os seus colaboradores, bem como com a comunidade local. Assim, uma das suas prioridades de actuação é garantir boas condições de trabalho para os seus colaboradores, é fundamental 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. O Objectivo do Grupo é garantir que os seus colaboradores trabalham diariamente num ambiente de respeito, profissionalismo, sem discriminação e com igualdade de oportunidades para todos, sem excepção. O Código de Conduta e Ética é exemplo de um dos documentos oficiais sobre o tema. Têm sido desenvolvidas acções de formação sobre o mesmo aos colaboradores e fornecedores. Estão planeadas acções de sensibilização sobre a igualdade de género e a não-discriminação. Existem mecanismos de queixa em funcionamento que garantem o anonimato das queixas, zelando pela privacidade dos colaboradores.

Um dos grandes objectivos do Grupo Crédito Agrícola é o contributo positivo das comunidades locais. Uma das formas de impactar directamente as comunidades locais é através das compras realizadas, assegurando que as mesmas são feitas a fornecedores locais. Para isto é necessário criar e manter uma relação próxima com as entidades locais, através, por exemplo, de uma política de fornecedores locais. Por outro lado, os fornecedores locais causam também importantes impactes no GCA, sendo também por isso importante ter uma relação de proximidade estabelecida, de forma a rapidamente resolver problemas e criar impactes positivos na sociedade.

De modo a aumentar os impactes positivos criados na comunidade local, o GCA tem actualizado as suas políticas, sendo o mais recente, a criação de critérios de sustentabilidade para a selecção dos seus fornecedores e prestadores de serviços. Com estes critérios pretendem-se seleccionar os fornecedores que respeitam o ambiente e a sociedade, mitigando o seu impacte negativo. O Código de Ética e Conduta, foi distribuído por todos os seus fornecedores de bens e serviços, tendo cada um tomado conhecimento e atestado a sua total cooperação para pôr em prática o mesmo.

De qualquer actividade económica advêm diversos impactes ambientais, sendo o Grupo Crédito Agrícola, um grupo financeiro, a maior porção do seu impacte ambiental parte dos seus financiamentos e empréstimos. Adicionalmente, existem também impactes relacionados com os diversos recursos que são necessários consumir para desenvolver as actividades do Grupo. O GCA pretende diminuir cada vez mais o impacte negativo que advêm das suas actividades bancárias, bem como o impacte resultante do uso de recursos como água, papel, o descarte de resíduos, a utilização de electricidade e de combustíveis fósseis. Através da Política de Sustentabilidade do Grupo ficou determinada esta ambição de trabalhar no sentido de redução de impactes negativos.

3-2	Lista de temas materiais	<p>ODS 8: 201 Desempenho Económico; 202 Presença no mercado; 203 Impactos económicos indirectos; 205 Anticorrupção; 206 Concorrência Desleal; 402 Relações Laborais; 404 Formação e Educação.</p> <p>ODS 10: 406 Não Discriminação.</p> <p>ODS 11 & ODS 12: 204 Práticas de compra; 418 Privacidade do Cliente; 419 Conformidade Socioeconómica.</p> <p>ODS 13: 302 Energia; 305 Emissões</p>
3-3	Gestão de temas materiais	O GCA avalia e monitoriza diversos indicadores anuais, e alguns deles, trimestrais, de modo perceber o seu real impacte nos temas materiais. A partir da posterior análise destes dados é possível tomar acções que vão de encontro aos objectivos referidos anteriormente, adaptando a forma de gestão, caso necessário. Existem também mecanismos de queixas e processos de auditorias internas e externas.

201 Desempenho Económico

201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Ver subcapítulo 4.1
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Ver subcapítulo 3.3
201-3	Obrigações definidas para os planos de benefícios dos trabalhadores e outros planos de reforma	Em matéria de benefícios de reforma, o único plano de pensões disponibilizado aos colaboradores da Caixa Central, CCAM, CAS e CAI decorre da aplicação do Acordo Colectivo de Trabalho das ICAM. Por obrigação convencional, são participantes no Fundo de Pensões todos os colaboradores no activo com contrato por tempo indeterminado. Nos termos do previsto no ACT das ICAM, os colaboradores contratados a partir do dia 1 de Maio/1995, contribuem para o Fundo de Pensões com 5% da sua retribuição mínima mensal (nível e diuturnidades), cabendo ao empregador dotar anualmente o Fundo das contribuições que sejam devidas, calculadas de acordo com a avaliação actuarial efectuada pela respectiva Entidade Gestora. Sempre que exista acréscimo de responsabilidades não previsto, caberá à Entidade Gestora apurar o valor do impacte financeiro causado no património do Fundo, cabendo ao empregado dotar o Fundo de igual montante ao apurado.
201-4	Assistência financeira do Estado	0 (zero)

202 Presença no mercado

202-1	Variação da proporção do salário à entrada, por género, comparado com o salário mínimo local	Género:	Masculino	Feminino	Género:	Masculino	Feminino
		Salário mínimo de entrada (excluindo membros do Conselho Admin.)	705 €	705 €	Salário mínimo de entrada (excluindo membros do Conselho Admin.)	903,7 €	903,7 €
		Salário mínimo nacional	705 €	705 €	Salário mínimo nacional	705 €	705 €
		Proporção	1	1	Proporção	1.28	1.28

202-2	Proporção de gestores seniores contratados na comunidade local	A informação existe, mas não está estruturada por forma a ser reportada, pelo que não se tornou possível apresentar estes dados. Faremos os desenvolvimentos necessários para reportar esta informação no próximo exercício.
-------	--	--

203 Impactes Económicos Indiretos

203-1	Investimentos em infraestruturas e apoio a serviços	Ver subcapítulos 3.5 e 4.5. Ver secção Emissão da nossa primeira obrigação social do subcapítulo 3.4. Ver secção Remover barreiras e promover a acessibilidade do subcapítulo 4.3. Ver secções Consumos e Edifícios do subcapítulo 4.6.
203-2	Impactes económicos indiretos significativos	Ver a secção Riscos Climáticos do subcapítulo 3.3

204 Práticas de Compra

204-1	Proporção de custos com os fornecedores locais	Ver subcapítulo 4.4 Os dados da Caixa Central para 2021 foram revistos após a publicação do Relatório de Sustentabilidade de 2021.
-------	--	---

205 Combate à Corrupção

205-1	Actividades analisadas quanto aos riscos relacionados com corrupção	Informação indisponível/incompleta: A informação não está estruturada por forma a ser reportada com qualidade, pelo que não se tornou possível apresentar estes dados. Faremos os desenvolvimentos informáticos necessários para reportar esta informação no próximo exercício.
-------	---	---

205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Número de colaboradores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quadros Superiores</td> <td>221</td> </tr> <tr> <td>Quadros Médios</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>Quadros Intermédios</td> <td>693</td> </tr> <tr> <td>Prof. Altamente Qualif. e Qualificados</td> <td>2 904</td> </tr> <tr> <td>Prof. Semiquificados</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Prof. Não Qualificados</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3 968</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Número de colaboradores	Quadros Superiores	221	Quadros Médios	121	Quadros Intermédios	693	Prof. Altamente Qualif. e Qualificados	2 904	Prof. Semiquificados	20	Prof. Não Qualificados	9	Total	3 968
		Categoria	Número de colaboradores																
		Quadros Superiores	221																
		Quadros Médios	121																
		Quadros Intermédios	693																
		Prof. Altamente Qualif. e Qualificados	2 904																
		Prof. Semiquificados	20																
		Prof. Não Qualificados	9																
Total	3 968																		

205-3	Episódios confirmados de corrupção e ações desenvolvidas	Nada a relatar
-------	--	----------------

206 Concorrência Desleal

206-1	Ações legais para comportamentos anti concorrenciais, anti-trust e práticas monopolistas	Nada a relatar para o GCA.	Um processo de contra-ordenação que corre termos sob o n.º PRC/2012/9, intentado em 2012 pela Autoridade da Concorrência contra a Caixa Central por alegadas práticas restritivas da concorrência. Em Setembro de 2019, a Caixa Central foi notificada da decisão que lhe aplicou uma coima no valor de € 350.000,00, tendo recorrido da decisão e prestado caução, através de garantia bancária, no valor de € 175.000,00. As Audiências de Julgamento realizaram-se entre as datas de 6 de Setembro de 2021 e 2 de Março de 2022. Foi proferida sentença, notificada às partes em 28.04.2022, que se pronunciou apenas quanto à matéria de facto - tendo os factos apontados pela Autoridade da Concorrência sido dados como provados - suspenso os autos e procedido ao seu reenvio para o Tribunal de Justiça da União Europeia para que este se pronuncie sobre a questão da troca de informação sensível à luz do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, o que se aguarda.
-------	--	----------------------------	--

302 Energia

302-1	Consumo de energia dentro da organização	Consumo de energia dentro da organização	2020	2021	2022	Consumo de energia dentro da organização	2020	2021	2022
		Quantidade de combustível – gasóleo (GJ)	26 366	27 050	26 865	Quantidade de combustível – gasóleo (GJ)	1 257	682	1 022
		Quantidade de combustível - gasóleo (gerador) (GJ)	25	28	19	Quantidade de combustível - gasóleo (gerador) (GJ)	5	5	5
		Quantidade de combustível – gasolina (GJ)	4 783	4 848	6 363	Quantidade de combustível – gasolina (GJ)	297	368	721
		Total de consumo de electricidade (GJ)	170 293	179 390	154 853	Total de consumo de electricidade (GJ)		3	35
		Total de energia produzida (GJ)	299	1 396	1 752	Total de energia produzida (GJ)	15 208	15 439	17 046
		Total de energia consumida (GJ)	202 007	210 173	186 624	Total de energia consumida (GJ)	16 766	16 498	18 829
		Descrever metodologias utilizadas, ferramentas de cálculo	GHG Protocol			Descrever metodologias utilizadas, ferramentas de cálculo	GHG Protocol		

302-2	Consumo de energia fora da organização	Informação indisponível/incompleta: O GCA possui emissões indiretas (âmbito 3) de gases de efeito estufa (GEE), mas ainda não recolheu os dados, à excepção das deslocações dos colaboradores.			Informação indisponível/incompleta: A Caixa Central possui emissões indiretas (âmbito 3) de gases de efeito estufa (GEE), mas ainda não recolheu os dados, à excepção das deslocações dos colaboradores.				
302-3	Intensidade energética	Intensidade energética	2020	2021	2022	Intensidade energética	2020	2021	2022
		Rácio de energia para a organização (GJ)				Rácio de energia para a organização (GJ)			
		Número de funcionários	49,4	51,3	45,4	Número de funcionários	30,4	27,5	29,9
		Lucro obtido (€)	2.3	1.3	1.3	Lucro obtido (€)	0,6	0,4	0,8
		Métrica utilizada para o denominador				Métrica utilizada para o denominador			
		Número de funcionários	4 090	4 093	4 110	Número de funcionários	551	601	629
		Lucro obtido (€)	86 797	158 776	144 296	Lucro obtido (€)	27 762	42 769	22 343
		Tipos de energia incluídos no rácio	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade			Tipos de energia incluídos no rácio	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade		
		Rácio inclui:	Consumo de energia total dentro da organização			Rácio inclui:	Consumo de energia total dentro da organização		
302-4	Redução do consumo de energia	Redução do consumo de energia	2020	2021	2022	Redução do consumo de energia	2020	2021	2022
		Medidas de redução de consumo energético	Ver subcapítulo 4.6			Medidas de redução de consumo energético	Ver subcapítulo 4.6		
		Quantidade de energia poupada resultante de medidas diretas de eficiência energética ou poupança (GJ)	17 338	8 166	-23 549	Quantidade de energia poupada resultante de medidas diretas de eficiência energética ou poupança (GJ)	3 805	268	-2 330
		% redução	-8%	4%	-11%	% redução	-18%	-2%	14%
		Tipos de energia que foram utilizados	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador) e electricidade			Tipos de energia que foram utilizados	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			Explicação do método de cálculo de redução	Reduções calculadas com base no consumo relativo ao ano anterior		
		Metodologia utilizada	GHG Protocol			Metodologia utilizada	GHG Protocol		

302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Informação disponível/incompleta: Não temos informação disponível para calcular reduções percentuais dos requisitos energéticos. Tanto no GCA como na Caixa Central regista-se uma alteração da frota automóvel, privilegiando-se sempre que possível a substituição de veículos a gasolina/gasóleo por híbridos/elétricos, conforme dados apresentados no subcapítulo 4.6, secção "A nossa frota".
-------	--	---

305 Emissões

		Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa			Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa				
		2020	2021	2022	2020	2021	2022		
305-1	Emissões diretas (âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Total de emissões âmbito 1 (ton CO ₂ e)	2 309,4	2 355,5	2 445,4	Total de emissões âmbito 1 (ton CO ₂ e)	132,6	76,6	127,8
		Combustão estacionária e móvel	2 299,4	2 355,5	2 445,4	Combustão estacionária e móvel	123,2	76,6	127,8
		Emissões fugitivas	10,0	0,0	0,0	Emissões fugitivas	9,4	0,0	0,0
		Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .			Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .			
		Fonte utilizada para os factores de emissão e GWP	Despacho n.º17313/2008 Despacho n.º15793-D/2013 APREN NIR 2022 GWP: IPCC 2007			Despacho n.º17313/2008 Despacho n.º15793-D/2013 APREN NIR 2022 GWP: IPCC 2007			
		Abordagem de consolidação das emissões utilizada	Operational Control			Operational Control			
		Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol			GHG Protocol			

305-2	Emissões indiretas (âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Total de emissões indiretas resultantes da produção de electricidade			Total de emissões indiretas resultantes da produção de electricidade				
		2020	2021	2022	2020	2021	2022		
		Total de emissões âmbito 2 (ton CO ₂ e)	2 724,19	2 670,43	589,19	Total de emissões âmbito 2 (ton CO ₂ e)	243,3	229,8	64,9
		Emissões da produção de energia utilizada	0	0	0	Emissões da produção de energia utilizada	0	0	0
		Valor baseado no mercado	Apenas para 2022, foi possível calcular com base em fatores de emissão de mercado. A partir de março 2022, o GCA contratualizou o fornecimento de energia verde.			Valor baseado no mercado	Apenas para 2022, foi possível calcular com base em fatores de emissão de mercado. A partir de março 2022, a Caixa Central contratualizou o fornecimento de energia verde.		
		Valor baseado na localização	2 724,19	2 670,43	2 356,78	Valor baseado na localização	243,28	229,83	259,44
		Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .			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	Despacho n.º 17313/2008 Despacho n.º 15793-D/2013 APREN			Fonte utilizada para os fatores de emissão e GWP	Despacho n.º 17313/2008 Despacho n.º 15793-D/2013 APREN		
		Abordagem de consolidação das emissões utilizada	Operational Control			Abordagem de consolidação das emissões utilizada	Operational Control		
		Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol			Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol		

305-3	Outras emissões de indiretas (âmbito 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Emissões das deslocações dos colaboradores				Emissões das deslocações dos colaboradores			
		2020	2021	2022	2020	2021	2022		
		Total de emissões (ton CO ₂ e)	n.d.	3 112	4 287	Total de emissões (ton CO ₂ e)	n.d.	561	515
		Gases incluídos	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .			Gases incluídos	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .		
		Fonte utilizada para fatores de emissão	National Inventory Report – Portugal (2021) e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021)			Fonte utilizada para fatores de emissão	National Inventory Report – Portugal (2021) e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021)		
		Metodologias e ferramentas de cálculo	GHG Protocol			Metodologias e ferramentas de cálculo	GHG Protocol		
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Intensidade das emissões de GEE				Intensidade das emissões de GEE			
		2020	2021	2022	2020	2021	2022		
		Rácio de intensidade de emissões				Rácio de intensidade de emissões			
		Número de funcionários	1,2	1,2	0,7	Número de funcionários	0,7	0,5	0,3
		Lucro obtido (€)	0,06	0,03	0,02	Lucro obtido (€)	0,01	0,01	0,01
		Métrica utilizada para o denominador				Métrica utilizada para o denominador			
		Número de funcionários	4 090	4 093	4 110	Número de funcionários	551	601	629
		Lucro obtido (€)	86 797	158 776	144 296	Lucro obtido (€)	27 761	42 769	22 343
		Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2			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			Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄				

305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Redução das emissões de GEE	2020	2021	2022	Redução das emissões de GEE	2020	2021	2022
		Medidas de redução de produção de emissões	Ver subcapítulo 4.6.			Medidas de redução de produção de emissões	Ver subcapítulo 4.6.		
		Redução em ton CO ₂ equivalente	668,4	7,6	1 991,4	Redução em ton CO ₂ equivalente	95,5	69,5	113,7
		% de redução relativo ao ano anterior	-11,7%	-0,2%	-39,6%	% de redução relativo ao ano anterior	-20,3%	-18,5%	-37,1%
		Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .			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.			Ano-base para o cálculo	Reduções calculadas com base nas emissões do ano imediatamente anterior.		
		Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2			Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2		
		Metodologias e ferramentas de cálculo	GHG Protocol			Metodologias e ferramentas de cálculo	GHG Protocol		
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono (SDO)	Não aplicável. O GCA e Caixa Central não dispõem de equipamentos/instalações que emitam substâncias que destroem a camada de ozono.							
305-7	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas		2020	2021	2022		2020	2021	2022
		Emissões significativas de gases (kg):	8 194	10 732	10 186	Emissões significativas de gases (kg):	456,4	382,6	429,5
		NO _x (kg)	6 006,8	7 990,3	7 570,8	NO _x (kg)	325,3	274,6	318,7
		NMVOCs (kg)	0,0	0,0	1,2	NMVOCs (kg)	0,0	0,0	0,0
		PM2.5 (kg)	2 186,2	2 740,3	2 613,1	PM2.5 (kg)	130,9	107,6	110,5
		PM10 (kg)	0,2	0,2	0,2	PM10 (kg)	0,0	0,0	0,0
		SO _x (kg)	1,2	1,4	0,9	SO _x (kg)	0,2	0,3	0,2
		Fontes de fatores 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/NIR2022			Fontes de fatores 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/NIR2022		
Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol, baseada em factores de emissão.			Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol, baseada em factores de emissão.				

402	Relações de trabalho		
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	O Grupo Crédito Agrícola e a Caixa Central cumprem com os prazos previstos na lei.	
404-1	Média de horas de capacitação, por ano, por empregado	Ver subcapítulo 4.2	
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Existem programas de formação e capacitação, contudo não estão disponíveis programas de assistência para a transição de carreira.	
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Todos os colaboradores são avaliados, com periodicidade anual.	
406	Não Discriminação		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2022, não existiram casos de discriminação no Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central.	
418	Privacidade do Cliente		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Comunicadas por agências reguladoras: 0 Comunicadas por partes externas: 11	Comunicadas por agências reguladoras: 0 Comunicadas por partes externas: 1

6.2. Verificação Externa

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade



Exmo. Conselho de Administração

> Introdução

Fomos contratados pela Administração do Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL ("Crédito Agrícola" ou "Empresa") para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade identificada abaixo na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório Não Financeiro 2022, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2022, preparada pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

> Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação da informação de sustentabilidade, identificada abaixo na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório Não Financeiro 2022, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade "Global Reporting Initiative" ("GRI"), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório Não Financeiro 2022, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

> Responsabilidades do auditor

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados nos parágrafos abaixo. O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards identificados no Relatório Não Financeiro 2022, estão isentos de distorções materialmente relevantes. O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório Não Financeiro 2022, as diretrizes GRI Standards.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculo e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da CA do exercício findo em 31 de dezembro de 2022;
- (vii) Validar o alinhamento da informação de sustentabilidade reportada com os requisitos das Diretrizes da Global Reporting Initiative, versão GRI Standards.

Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

> Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, conseqüentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

> Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção "Responsabilidades do auditor", incluídos no Relatório Não Financeiro 2022, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2022, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI (GRI Standards) e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a CA não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo Relatório, as diretrizes GRI Standards.

> Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2022, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da CA, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao no Relatório Não Financeiro 2022 da Empresa.

19 de julho de 2023

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda representada por:



**António Brochado Correia, ROC nº 1076
Registado na CMVM com o nº 20160688**