



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2015



GRUPO CRÉDITO
AGRÍCOLA



CA

Crédito Agrícola

ÍNDICE

1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central de Crédito Agrícola (página 4)

2. Valores que nos Diferenciam (página 6)

2.1. O Grupo CA

2.2. Sustentabilidade no ADN de um Grupo Cooperativo

2.3. Iniciativas em destaque

3. Banca Responsável (página 14)

3.1 Solidez Económica

3.1.1. Enquadramento Macroeconómico

3.1.2. Evolução Geral da Actividade do Grupo Crédito Agrícola

3.2 Democracia no Modelo de Governo

3.2.1. Crédito Agrícola: um Banco Cooperativo, um Banco Diferente

3.2.2. Modelo de Governo

3.3 Segurança na Nossa Actuação

3.3.1. Compliance

3.3.2. Gestão de Risco

3.3.3. Auditoria Interna

3.3.4. Fiscalização, Orientação e Acompanhamento das Caixas Associadas

4. Banca Inovadora e Universal (página 28)

3.4 Relações de Confiança com os Nossos Clientes

4.1.1. Posicionamento do Crédito Agrícola no Sector

4.1.2. Avaliação da Satisfação

4.1.3. Gestão das Reclamações

3.5 Modernidade e Inovação nos Produtos que Oferecemos

- 4.2.1. Evolução dos Principais Produtos e Soluções
- 4.2.2. Produtos com Benefícios Sociais e Ambientais
- 4.2.3. Medidas implementadas para fomentar a competitividade e empreendedorismo

5. Banca de Proximidade (página 38)

5.1 Proximidade da Economia Real

- 5.1.1. Mapa de Agências e Parque ATM
- 5.1.2. Empregabilidade Local
- 5.1.3. Compras Locais

5.2 Ajuda Mútua no Desenvolvimento

- 5.2.1. Seminários e “Prémio Empreendedorismo e Inovação CA”
- 5.2.2. Concurso de Vinhos
- 5.2.3. Patrocínios e Feiras

5.3 Solidariedade para com as Comunidades Locais e para com os Colaboradores

- 5.3.1. Principais Áreas Apoiadas e Tipologias de Apoio
- 5.3.2. Literacia Financeira

5.4 Equidade na Gestão do Capital Humano

- 5.3.3. Equipa Grupo CA
- 5.3.4. Formação
- 5.3.5. Benefícios
- 5.3.6. Encontro Anual

6. Sobre o Relatório (página 55)

6.1 Temas Materiais

6.2 Tabela GRI

6.3 Glossário

Nota Prévia

O 7.º relatório de sustentabilidade do Grupo CA (em seguida denominado Grupo CA) constitui um exercício de transparência para com o mercado sobre as iniciativas voluntárias de sustentabilidade que desenvolve e respectivo desempenho.

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

Dado que as iniciativas de sustentabilidade do Grupo CA emergem da sua identidade cooperativista, e dos valores que daí decorrem, o relatório, com a informação associada a cada dimensão que a sustentabilidade comporta, encontra-se estruturado segundo os valores do Grupo CA.

Ao longo de mais de 100 anos, têm sido eles o fundamento das soluções financeiras que disponibilizamos, do nosso posicionamento como parceiro próximo e conhecedor da comunidade local, e parte interessada na promoção do desenvolvimento da economia local e do bem-estar social. São os nossos valores que ditam também a nossa dimensão de empresa cidadã, e a responsabilidade com que actuamos no nosso negócio perante todas as partes interessadas.

CAPÍTULO 1

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Licínio Pina



Caro Leitor,

A característica cooperativa do Crédito Agrícola facilita-lhe um modelo de negócio de proximidade junto das comunidades locais, transformando os depósitos captados localmente em investimento também local permitindo-lhe contribuir para a sustentabilidade das populações.

Responsabilidade com os clientes

A oferta sustentável para Clientes empresariais, incluiu, em 2015, 903 milhares de euros em financiamento para micro e pequenas empresas, 443.250 milhares para empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa, 7.077 projectos nas áreas de energias renováveis, e 888 para projectos de microcrédito.

No âmbito das iniciativas para fomento da competitividade e do empreendedorismo, são de destacar os 10 protocolos realizados com associações empresariais, que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus Associados.

Sendo a inclusão e o acesso dos Clientes um dos princípios relevantes da sustentabilidade do nosso sector, continuamos a diferenciar-nos por uma rede de Agências de elevada capilaridade e presença no interior do país, com impacto na empregabilidade e contribui para o desenvolvimento da economia regional. Com uma rede de 675 Agências, somos a única instituição bancária existente em 369 localidades. Do total de ATM, 616 situam-se em localidades onde não existe nenhum outro, mais 3,4% face a 2014. Permitindo-nos ver oportunidades onde outros vêm dificuldades.

Impacto na Economia Local

Um dos impactos da estrutura organizativa e da rede de agências do Crédito Agrícola é a criação de emprego directo, sobretudo no interior e em zonas rurais do país. Do total de Colaboradores das CCAM, 50% habita a menos de 10 km da agência onde trabalha. 8,5% dos Colaboradores faz o seu percurso casa-trabalho a pé.

Ajuda mútua no desenvolvimento

Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, o CA continuou a investir num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e da dinamização dos sectores económicos estratégicos para a economia do país. 2015 fica marcado pela institucionalização de três iniciativas chave:

- O Prémio Inovação CA, com 8 Prémios atribuídos num investimento total de 32.500 euros;
- Um novo ciclo de 6 seminários sobre inovação na “Agricultura, Agro-Indústria e Floresta”, com mais de 1.000 participantes;
- O “II Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País, e que distinguiu um total de 51 vinhos brancos e tintos;

Responsabilidade com as Comunidades

A responsabilidade social do CA está focalizada no apoio a iniciativas e instituições que desenvolvem a sua actividade em 5 áreas: cultura; desporto; solidariedade social, seniores e educação. Em 2015 foram implementadas iniciativas nacionais, complementadas pela actuação de cada CCAM, em resposta às principais problemáticas e desafios que cada comunidade local apresenta. No total, o investimento em responsabilidade social foi de 1,9 milhões de euros, tendo sido apoiadas 2.474 instituições. Do total do investimento, 31% foram para a área desportiva e 16% para a cultura.

Responsabilidades com os Colaboradores

Com um total de 4.121 Colaboradores, em 2015 continuámos a investir no desenvolvimento das competências da nossa equipa, tendo aumentado o número de participantes, bem como o número de horas de formação por Colaborador. No total, as acções de formação realizadas, em 2015, tiveram 13.954 participantes. No total foram ministradas 299.878 horas de formação, mais 283% que em 2014. Em média cada Colaborador auferiu de 72,8 horas de formação por ano, face aos 18,8 registados no ano anterior.

Sabemos que a ambição pelo Desenvolvimento Sustentável é um percurso longo e desafiante. Em 2016 continuaremos, com determinação, a dar o nosso contributo, sobretudo com a oferta de serviços financeiros que estimulem a criação de emprego e o desenvolvimento económico e social das regiões onde operamos. Para tal, continuaremos a contar com a excelência da nossa equipa de Colaboradores, assim como de todos os Parceiros que tornam esta contribuição possível e significativa.

Licínio Pina

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

CAPÍTULO 2

VALORES QUE NOS DIFERENCIAM

O Crédito Agrícola é um grupo financeiro cooperativo, que tem como **missão** ser o motor de desenvolvimento das comunidades locais através da relação de proximidade com os Clientes, contribuindo para dar resposta aos seus projectos financeiros. Possui um modelo de actuação distinto da banca tradicional, com uma estratégia de reinvestimento dos resultados gerados nas regiões onde opera, e de maximização do valor a longo prazo.

2.1 O GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA

O Crédito Agrícola é um grupo financeiro com oferta universal, que proporciona aos seus Associados e Clientes uma gama diversificada de serviços financeiros, nas áreas bancária e de seguros para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

Distingue-se por ser uma instituição cooperativa centenária, composta por uma rede de Bancos locais – 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) distribuídas por todo o país. Por ter um conhecimento profundo do tecido económico, dos desafios de cada região e da sua dinâmica social, cada um dos Bancos locais e o Grupo, no seu todo, dão um contributo único e efectivo ao desenvolvimento económico e social de cada região de Portugal.



1,4 Milhões de Clientes



675 Agências



54 Milhões de euros de resultado líquido



13 Mil milhões de euros de recursos de Clientes



4121 Colaboradores

Missão e Visão do Grupo Crédito Agrícola

O Grupo Crédito Agrícola tem como objectivo:

Missão

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

Visão

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

Os valores do Grupo CA reflectem a identidade cooperativa que atravessa a cultura da organização na relação com os Clientes e restantes partes interessadas. A matriz cooperativa confere ao Grupo CA uma natureza ímpar no sistema financeiro português, porque permite uma relação próxima e sólida com as comunidades locais, alicerçada em valores fulcrais como a solidez, ética, solidariedade e modernidade.

Valores do Grupo Crédito Agrícola



Código de Conduta

O Código de Conduta do Grupo CA expressa elevados padrões de  tica e deontologia profissional, visando um cumprimento rigoroso das normas em vigor e a aplica o das melhores práticas, convergindo para a excelência do funcionamento das institui es num ambiente de respeito, coopera o e partilha entre todos os Dirigentes e Colaboradores do Grupo Credito Agrícola.

Em termos complementares, o quadro normativo internamente vigente por iniciativa própria do Grupo CA abrange o Regulamento Interno de Conduta da Actividade de Intermedia o Financeira, em que se estabelecem os princípios e regras a observar no exercício dessa actividade, envolvendo os serviços de investimento, os serviços auxiliares dos serviços de investimento e as fun es de depositário dos valores mobiliários que integram o patrim nio de outras institui es de crédito.

Para além dos 82 Bancos locais, integram o Grupo diversas Empresas Participadas (EP), com áreas de actividade específica, tendo como estruturas centrais a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e a FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. A Caixa Central é uma instituição bancária dotada igualmente de competências de supervisão, orientação e acompanhamento da actividade das Caixas Associadas e a FENACAM, instituição de representação cooperativa.

 <p>CAConsult Grupo Crédito Agrícola</p>	<p>A CA Consult é uma unidade de banca de negócios, dotada de competências técnicas, conhecimento sectorial e fundos de capital de risco que, em conjunto com os activos tangíveis e intangíveis das Empresas, constituem factores críticos de sucesso para a sua gestão.</p>
 <p>CAGest Grupo Crédito Agrícola</p>	<p>Orientada para perfis de Clientes, particulares e institucionais, mais vocacionados para soluções de investimento de elevado valor acrescentado, o Grupo conta com a CA Gest, que oferece Contas Dinâmicas de Investimento, Fundos Mobiliários e Gestão do Património.</p>
 <p>CA Seguros Seguramente ao seu lado.</p>	<p>A CA Seguros é a Seguradora dos Ramos Não Vida do Grupo Crédito Agrícola. Garante a segurança e protecção aos seus Associados e Clientes, disponibilizando soluções de qualidade adequadas às suas necessidades e exigências.</p>
 <p>CA Vida Quem lhe quer bem</p>	<p>Posicionada no Ramo Vida, a CA Vida esta orientada para a protecção e valorização pessoal e patrimonial dos Clientes, através de soluções competitivas para poupança, capitalização e risco. Os Seguros de Vida, Seguros de Capitalização e Fundos de Pensões são três áreas que acompanham o ciclo de vida dos Clientes e a evolução das respectivas necessidades.</p>
 <p>CAServiços Grupo Crédito Agrícola</p>	<p>Tem como finalidade principal a prestação de serviços partilhados intra-Grupo nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, bem como outros serviços especializados.</p>
 <p>CA Informática Grupo Crédito Agrícola</p>	<p>É a empresa com competências para a prestação de serviços informáticos, incluindo consultoria em matéria de selecção de software e hardware, desenvolvimento e apoio ao desenvolvimento de dados, formação de pessoal e prestação de serviços de consultoria em organização e gestão, bem como a comercialização de equipamentos e produtos informáticos.</p>

Mais informação em <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/>

Principais Associações

O Grupo CA é membro da Associação Europeia de Bancos Cooperativos (Bruxelas), da Confederação Internacional do Crédito Agrícola (Zurique), da União Internacional de Raiffeisen (Bona), da Aliança Cooperativa Internacional (Genebra), e da Associação Portuguesa de Bancos.

O Presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central de Crédito Agrícola, Licínio Pina, passou a integrar o Conselho Nacional de Economia Social (CNES), órgão de acompanhamento e consulta do Governo no domínio das Estratégias e Políticas Públicas para esta vertente económica.

Reconhecimento do Mercado

- O Crédito Agrícola foi considerado, pela revista britânica The Banker, no seu estudo “Top 1000 World Banks”, o terceiro banco mais sólido a operar em Portugal e o primeiro de capitais exclusivamente nacionais.

A CA Seguros, a seguradora não vida do Grupo Crédito Agrícola, foi eleita, pela quinta vez, como a Melhor Seguradora Não Vida do seu segmento (estudo realizado pela revista EXAME em parceria com a Deloitte e com a Informa D&B). No âmbito da gestão de activos, o F.I.M. Aberto de Obrigações CA Rendimento foi distinguido com o prémio “Gestão Nacional de Organismos de Investimento Colectivo” na categoria “Fundos de Obrigações de Taxa Indexada” (APFIPP/DE). O CA Monetário, na sua categoria e no âmbito da APFIPP, foi o fundo mais rentável na classe “Fundos de Mercados Monetários Euro” pelo sexto ano consecutivo.

2.2. SUSTENTABILIDADE NO ADN DE UM GRUPO COOPERATIVO

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

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

Indicadores de Sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola em 2015

Responsabilidade Financeira	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 515 Milhões de euros de Produto Bancário ↗ 54 Milhões de euros de resultado líquido ↗ 460,7 Milhões de euros distribuídos por stakeholders financeiros
Oferta Sustentável para segmento empresas	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 903 milhares de euros em financiamento para micro e pequenas empresas ↗ 443.250 milhares de euros financiados a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa ↗ 7.077 milhares de euros financiados para projectos nas áreas de energias renováveis ↗ 888 milhares de euros financiaram projectos de microcrédito ↗ 10 protocolos realizados/renovados com associações empresariais, que atribuem condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos seus associados/membros
Oferta Sustentável para segmento particulares	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 321 contas de serviços mínimos bancários, que visam a inclusão de todos os cidadãos no sector financeiro ↗ 73 mil euros de ecocrédito, facultando aos nossos Clientes a opção de um consumo ambientalmente mais consciente ↗ 1.828 mil euros de crédito facultado na área de apoio ao ensino
Empregabilidade Responsável	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 4.121 Colaboradores ↗ 13.954 Participantes em acções de formação ↗ 299.878 Horas de formação ministradas ↗ 50% dos Colaboradores habita a menos de 10 km da agência onde trabalha ↗ 8,5% dos Colaboradores faz o percurso casa-trabalho a pé
Confiança dos Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 400.000 Associados ↗ 1,4 Milhões de Clientes ↗ 5,1% de aumento no crédito concedido a empresas ↗ 1,9% de aumento no crédito concedido a particulares ↗ Presença Multicanal com 66 mil empresas e 270 mil particulares a utilizarem os serviços online
Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 675 Agências ↗ 369 N.º de localidades onde só existe agência bancária do CA ↗ 616 N.º ATM do CA em localidades onde não são disponibilizados ATM de outras instituições financeiras
Cidadania	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 1,9 Milhões de investimento em iniciativas de responsabilidade social na comunidade ↗ 2.474 Instituições apoiadas ↗ 31% do investimento de responsabilidade social na comunidade é dirigido ao desporto ↗ 16% do investimento de responsabilidade social na comunidade promove a cultura ↗ 15% das CCAM implementaram iniciativas locais de literacia financeira
Compras Locais	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 60% dos contractos foram contratualizados com fornecedores locais ↗ 48% dos valores dos contratos foram contratualizados com fornecedores locais
Ajuda Mútua ao Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> ↗ 8 Projectos premiados no âmbito do Prémio Inovação CA ↗ Investimento total de 32.500 euros nos projectos vencedores do Prémio Inovação CA ↗ Mais de 1.000 participantes no ciclo de 6 seminários sobre inovação na “Agricultura, Agroindústria e Floresta” ↗ 51 Vinhos distinguidos no “II Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País

2.3 INICIATIVAS QUE NOS DIFERENCIAM

Janeiro

- Crédito Agrícola apoia o sector frutícola em parceria com o Centro de Frutologia Compal.

Março

- Crédito Agrícola distinguido com Prémio Cinco Estrelas 2015 na categoria Banca qualidade do atendimento;
- O Crédito Agrícola apoia a 48.ª Edição da AGRO - Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação;

- Renovação da Certificação de Qualidade e da Certificação Ambiental da CA Seguros.

Abril

- Crédito Agrícola patrocina Ovibeja;
- Lançamento da 2ª edição do Prémio Empreendedorismo e Inovação (parceria Inovisa / Crédito Agrícola) e início do Ciclo de Seminários destinados a promover a cultura de inovação na agricultura, agroindústria e floresta e mar;
- Crédito Agrícola celebra parceria com a CAP para o apoio ao sector agrícola e agroindustrial;
- Crédito Agrícola reforça, em 50 milhões de euros, o capital disponível para financiamento a PME e empresas de média capitalização (*mid-caps*) com um acordo assinado com o Banco Europeu de Investimento;
- Crédito Agrícola lança a página oficial nas redes sociais (*Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn*).

Maio

- Comemoração dos “20 anos” de actividade da CA Seguros;
- Participação na 5ª edição do Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra (prémio Ovibeja) como patrocinador exclusivo;
- Seminário no âmbito do Prémio Empreendedorismo e Inovação CA, em Évora;
- Realização do Programa Interno “Histórias CA”.

Junho

- Participação do Crédito Agrícola na 52ª edição da Feira Nacional de Agricultura (Santarém) como patrocinador;
- Participação na 4ª edição do Salão do Imobiliário e Turismo Português (Paris Expo Porte de Versailles França);
- Participação do Crédito Agrícola na Feira Auto na Exponor (Porto) como patrocinador;
- Lançamento da solução "CA Ciclista" no âmbito da actividade dos seguros do ramo não vida;
- Implementação de ferramenta de gestão de qualidade (reclamações);
- Encontro Nacional do CA, em Viana do Castelo;
- Seminário no âmbito do Prémio Empreendedorismo e Inovação CA, em Faro e Figueira da Foz.

Julho

- O Crédito Agrícola é um dos patrocinadores oficiais da 25ª edição da EXPOFACIC, a Feira Agrícola, Comercial e Industrial de Cantanhede;
- Publicação da “*Top 1000 World Banks Bankers*” que coloca o Grupo Crédito Agrícola como o 3º banco mais sólido a operar em Portugal e o 1º de capitais exclusivamente nacionais;

- Realização da final do Concurso Nacional de Bandas – Antena 3 / RTP (CCB em Lisboa), patrocinado pelo Crédito Agrícola, e que procura identificar novos talentos musicais;
- Divulgação da 4ª Edição do Prémio EACB para Jovens Investigadores, subordinado à temática dos Bancos Cooperativos, enquanto membro da *European Association of Co-Operative Banks*.

Agosto

- Crédito Agrícola apoia FATACIL, na 36ª Edição Feira de Artesanato, Turismo, Agricultura, Comércio e Indústria de Lagoa, como patrocinador oficial.

Outubro

- Distinção da CA Seguros como a melhor pequena e média seguradora, por parte da Revista Exame e pela quinta vez em oito anos;
- Lançamento do livro “A Floresta em Portugal: Estudo Jurídico Económico”, da autoria da Professora Glória Teixeira, docente na Universidade do Porto, num encontro sobre o futuro da Floresta em Portugal, realizado no Salão Nobre da Academia das Ciências de Lisboa;
- Participação na 18ª edição do SIL – Salão Imobiliário de Portugal (FIL Lisboa);
- Crédito Agrícola assinala Dia Mundial da Poupança com passatempo nas redes sociais;
- Sensibilização dos Clientes para a importância da detecção precoce do Cancro da Mama, numa iniciativa promovida pela CA Vida, através da participação nos eventos solidários “Prevenção é meio caminho andado” e “Mamamaratona”.

Novembro

- Crédito Agrícola é o patrocinador exclusivo do Portugal AGRO - Feira Internacional da Regiões, da Agricultura e do Agroalimentar;
- Crédito Agrícola é patrocinador oficial do Mercado de Vinhos do Campo Pequeno;
- Realização do 2º Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola na FIL (Lisboa) destinado a produtores Clientes ou Associados do Crédito Agrícola;
- Promoção de um passeio de BTT Solidário, a favor da Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral de Faro;
- Realização de um inquérito de satisfação que indica que 97% dos Clientes sinistrados (seguro automóvel) recomendariam a CA Seguros aos seus familiares e amigos.

Dezembro

- Crédito Agrícola é o patrocinador oficial do Mercado de Natal do Campo Pequeno;
- Realização de Assembleias Gerais electivas (mandato 2016/2018). Avaliação e selecção de titulares para os cargos de Administração, dos órgãos de fiscalização e demais órgãos sociais e emissão de orientações quanto à política de remunerações (DL157/2015);
- Lançamento do Programa de Desenvolvimento Rural 2020 (PDR 2020) prevendo o apoio financeiro a investimentos de empresas ou de empresários do complexo agrícola, florestal e de investigação;

- Realização da Campanha Solidariedade “Era Uma Vez”, em parceria com a União das Misericórdias Portuguesas, com o objectivo de apoiar as Actividades Ocupacionais do Centro de Apoio a Deficientes João Paulo II;
- CA Vida alcança a 5ª posição no *ranking* de seguradoras Vida e a 7ª posição no mercado português de seguros (composto por 42 companhias).

CAPÍTULO 3

BANCA RESPONSÁVEL

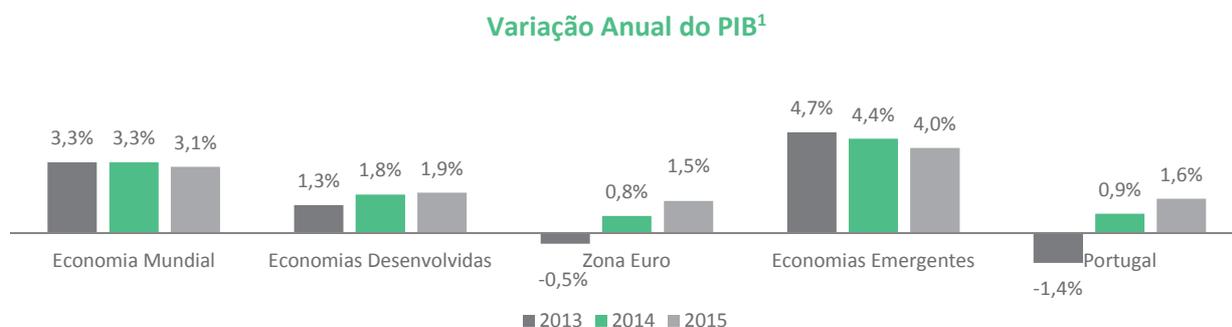
Somos um grupo financeiro sólido, com uma oferta comercial diversificada para mais de 1,4 milhões de Clientes. O modelo cooperativo descentralizado que nos caracteriza garante a solidez financeira e a responsabilidade da nossa actuação, que é conduzida para o reinvestimento dos resultados gerados nas regiões onde operamos e para a maximização de valor no longo prazo.

4.1. SOLIDEZ ECONÓMICA

4.1.1. Enquadramento Macroeconómico

Segundo as mais recentes previsões do Fundo Monetário Internacional referidas no *update* do *World Economic Outlook* de Janeiro de 2016, a economia mundial registou um crescimento de 3,1% em 2015, representando uma desaceleração do crescimento face a 2014 que foi de 3,3%.

Na zona Euro, a actividade foi caracterizada pela continuação da recuperação económica, apesar do quadro de incerteza quanto à situação financeira da Grécia. Esta evolução favorável deveu-se à evolução do preço das matérias-primas e à política monetária do Banco Central Europeu, além da implementação do programa de compra de activos financeiros pelo BCE (*Expanded Asset Purchase Programme*).



Na Zona Euro estima-se que o PIB cresça 1,5% em 2015, devido essencialmente ao impacto da depreciação do euro (que ocorre desde meados de 2014), à manutenção de taxas de juro baixas (fomentada pelo programa alargado de compra de activos), aos efeitos favoráveis do nível do rendimento, resultantes dos preços mais baixos dos produtos energéticos (especialmente do petróleo) e às políticas de *quantitative easing* aplicadas pelo BCE. A maioria dos membros da U.E. acompanhou esta tendência de crescimento.

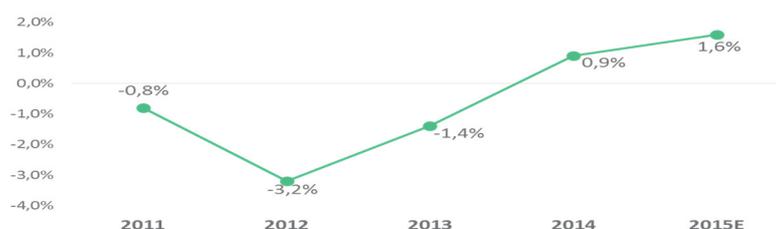
¹ Fonte: World Economic Outlook, outubro 2015, com *update* em Janeiro 2016. Os valores de 2015 são estimativa.

Em relação ao mercado laboral, verificou-se uma redução generalizada da taxa de desemprego na Zona Euro. O desemprego prosseguiu uma trajectória de recuperação ao longo dos últimos dois anos, sendo que em 2015 registou o valor de 11% (-0,6 p.p. face a 2014). Esta melhoria é explicada por factores como o impacto favorável da moderação salarial, pelas recentes reformas do mercado de trabalho, pela retoma económica e pelos recentes incentivos orçamentais. Ainda assim, é de salientar que os elevados valores de 2015 são, em grande parte, explicados pelas economias periféricas, onde se incluem países como Espanha (21,8%) e Grécia (26,8%).

Economia Portuguesa

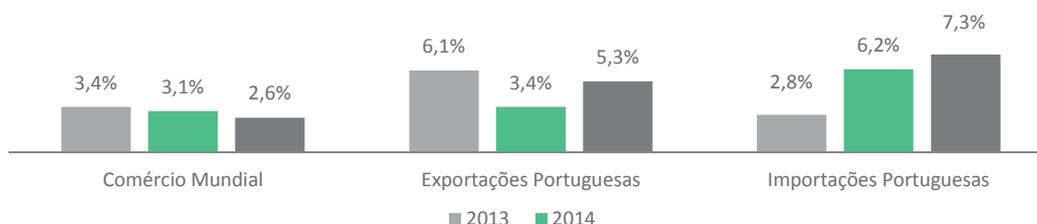
Após um crescimento de 0,9% em 2014, a economia portuguesa apresentou maior dinamismo que justifica a perspectiva de crescimento de 1,6% em 2015, o que reflecte um crescimento ligeiramente superior ao verificado na média da Zona Euro.

Crescimento Real do PIB em Portugal²



Para a aceleração da actividade em 2015 contribuiu, em maior grau, a evolução das exportações portuguesas, que aumentaram 5,3% e que beneficiaram, em grande medida, da evolução da procura externa dirigida à economia portuguesa. Este dinamismo esteve associado à recuperação económica de alguns dos principais parceiros comerciais da Zona Euro, em particular Espanha, França e Itália. As exportações para países fora da Zona Euro beneficiaram da depreciação do euro e do crescimento da procura externa oriunda de alguns parceiros comerciais relevantes, em particular o Reino Unido e os EUA.

Varição Anual do Comércio de Bens e Serviços³

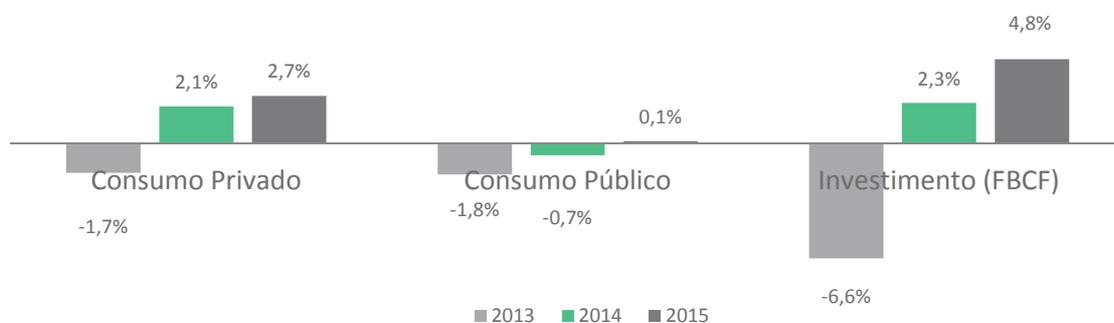


² Fonte: Banco de Portugal – Boletim Económico Dezembro 2015. Valor de 2015 é estimativa

³ Fonte: Banco de Portugal (Dezembro de 2015); Banco Central Europeu (Dezembro de 2015). Valores de 2015 são estimativa

O crescimento do consumo privado (2,7% em termos homólogos, o que compara com o crescimento de 2,1% registado em 2014) esteve associado a uma melhoria das perspectivas quanto à evolução do rendimento permanente das famílias, conjugada com um quadro de condições monetárias e financeiras favoráveis.

Taxa Anual de Variação da Procura Interna⁴



A taxa de desemprego cifrou-se em 11,8% em 2015, ficando 2,1 p.p. abaixo do verificado em 2014, num contexto de diminuição da população activa. Não obstante esta diminuição, a percentagem de desempregados continua historicamente elevada, agravada pela existência de um elevado nível de desemprego de longa duração.

4.1.2. Evolução Geral da Actividade do Grupo de Crédito Agrícola

Em 2015 o Grupo Crédito Agrícola apresenta um resultado líquido de de 54,1 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 27,2 milhões de euros face a 2014. É também positiva a variação dos recursos de Clientes e do Crédito a Clientes face a 2014, registando um aumento de 3,5% e 3,4%, respectivamente. O rácio de solvabilidade total apresenta um aumento de 4 p.p. face a 2014, no valor de 13,5%.

Evolução dos principais indicadores económicos do Grupo Crédito Agrícola (milhares euros)

	2013	2014	2015	Δ%
Recursos de Clientes	10 123	10 537	10 910	3,50%
Crédito a Clientes (Bruto)	8 136	8 099	8 373	3,40%
Activo Total	14 621	15 051	14 936	-0,80%
Situação Líquida – capitais próprios	1 141	1 211	1 205	-0,50%
Produto Bancário (M€)	486	577	515	-10,6%
Common Equity Tier 1	-	13,1%	13,1%	0,05%
Rácio de Solvabilidade Total	10,80%	13,1%	13,5%	0,4p.p.

⁴ Fonte: Banco de Portugal (Dezembro de 2015); Banco Central Europeu (Dezembro de 2015). Valores de 2015 são estimativa

A tabela seguinte apresenta os principais fluxos financeiros entre o Crédito Agrícola e as suas partes interessadas. O valor económico distribuído diminuiu em 16,2%, tendo os pagamentos ao Estado e as provisões e imparidades conhecido variações negativas face a 2014 de 51,4% e 37%, respectivamente. Os salários e benefícios dos Colaboradores mantiveram-se estáveis em 2015, bem como os gastos gerais administrativos. De registar o aumento significativo do valor económico retido em 101,3%.

**Evolução do Valor Económico Gerado, Distribuído e Retido pelo Grupo Crédito Agrícola
(milhares de euros)**

	2014	2015	Δ%
Valor económico gerado	576,9	514,7	-10,8%
Produto Bancário	577	515	-10,7%
Resultados de participações em associadas	-0,1	-0,2	-120,1%
Valor económico distribuído	549,2	460,2	-16,2%
Salários e benefícios de Colaboradores	192,1	193,3	0,6%
Gastos gerais administrativos	107,3	108,1	0,8%
Amortizações	32,1	27,5	-14,5%
Provisões e imparidades	179,3	112,9	-37%
Pagamentos ao Estado	38,6	18,8	-51,4%
Interesses minoritários	-0,1	-0,26	174,1%
Valor económico retido	26,8	54,1	101,9%
Resultado Líquido	26,9	54,1	101,3%

A) ACTIVIDADE BANCÁRIA

Evolução do crédito

Em 2015, a carteira de crédito registou um acréscimo de 3,5% face ao ano anterior, tendo passado de 8.147 milhões de euros em 2014 para 8.430 milhões em 2015. Para o aumento do crédito concedido em 2015 contribuiu principalmente o crescimento nos contractos de financiamento (+4,5%), no crédito à habitação (+3,2%) e no papel comercial (+2,5%).

Crédito a Clientes

Valores em milhões de euros, excepto %

	2014	2015	Δ%
Crédito a Clientes bruto (1)	8.147	9.430	3,5%
Empresas	4.079	4.286	5,1%
Particulares	4.068	4.144	1,9%
do qual crédito vencido há mais de 90 dias (2)	644	650	1,0%
Rácio de Crédito Vencido (2/1)	8,0%	7,8%	-0,2 p.p.
Compromissos perante terceiros	1.194	1.000	-16,3%
Linhas de crédito irrevogáveis	536	599	11,8%
Linhas de crédito revogáveis	296	301	1,7%
Outros	363	101	-72,3%
Garantias Prestadas *	225	203	-9,8%

* Inclui garantias e avales prestados e créditos documentários de importação, e exclui activos dados em garantia, nomeadamente de crédito e de títulos, junto do euro-sistema

Empresas

No segmento de empresas verificou-se um crescimento de 5,1% (+207 milhões de euros), valor que compara com o decréscimo de 5,0% verificado no sector. Esta situação permitiu ao Crédito Agrícola reforçar em 2015 a sua quota de mercado no crédito a empresas e evidencia a aposta estratégica neste segmento. O aumento da concessão de crédito foi transversal à generalidade dos sectores, com excepção das indústrias transformadoras, da construção e das indústrias extractivas. Entre os sectores que registaram maior crescimento de crédito em 2015 estão a agricultura e pescas (12,7%), o alojamento e restauração (+25,0%) e energia (+27,3%).

No que respeita à concentração de crédito, verifica-se que os sectores do comércio por grosso e a retalho, das indústrias transformadoras e da agricultura e pescas representam aproximadamente 40% do crédito concedido a empresas. O sector agrícola destaca-se pela sua relevância no Crédito Agrícola, tendo a quota de mercado atingido os 23%, em 2015. Em contraposição, o peso no crédito a empresas dos sectores da construção e actividades imobiliárias do Crédito Agrícola é francamente inferior ao registado no mercado (9,0% versus 15,8% e 7,5% versus 13,8%, respectivamente).

Crédito a Empresas - Peso no crédito concedido por sector de actividade

Comércio por grosso a retalho	16,3%
Indústrias transformadoras	12,8%
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	10,7%
Construção	9,0%
Actividades imobiliárias	7,6%
Alojamento, restauração e similares	6,0%
Outros sectores	37,6%

Particulares

O crédito a particulares no SICAM registou um aumento de 1,9% em 2015, apresentando um melhor desempenho do que a média deste segmento no total do sector bancário nacional que, por sua vez, contraiu 3,6%. Do reforço do crédito, destaca-se o crescimento de 76 milhões de euros verificados no crédito à habitação, que compara com o crescimento de 38 milhões de euros ocorrido em 2014. O crédito ao consumo voltou a apresentar um crescimento em 2015 de 8,3% para os 244 milhões de euros, ainda assim valor significativamente abaixo do alcançado em 2013 (319 milhões de euros).

PARTICULARES e MICRO-NEGÓCIOS	2012	2013	2014	2015	Δ Abs.	Δ %
Valores em milhões de euros, excepto %						
Crédito a Particulares	4.257	4.115	4.068	4.144	76	1,9%
Crédito à Habitação (inclui Multiusos)	2.449	2.337	2.375	2.451	76	3,2%
Crédito ao Consumo *	331	319	225	244	19	8,3%
do qual Cartões de Crédito	38	37	22	22	0	0,3%
Leasing	23	18	18	20	2	11,6%
Outro Crédito por Desembolso de Fundos *	1.455	1.441	1.450	1.429	-21	-1,4%

* Inclui descobertos, efeitos descontados, contas correntes e empréstimos de maturidades diversas

Evolução dos depósitos e outros recursos

Num contexto em que se registou a continuação do reforço dos níveis de poupança em Portugal, o Crédito Agrícola consolidou a sua posição de banco aforrador, ganhando quota de mercado ao registar um crescimento dos recursos de 3,3% que compara com os 3,1% alcançados pelo total do sector bancário nacional.

Em relação à sua repartição, os depósitos à ordem aumentaram 16,2%, que reflecte a opção dos aforradores em manter um nível de recursos com maior liquidez, atendendo às reduzidas taxas de juro de remuneração dos depósitos a prazo praticadas pelo mercado bancário em geral e também pelo Crédito Agrícola.

Depósitos de Clientes	2012	2013	2014	2015	Δ Abs.	Δ %
<i>Valores em milhões de euros, excepto %</i>						
Depósitos à Ordem	2.660	2.805	2.943	3.419	476	16,2%
Depósitos a Prazo e Poupanças	7.518	7.405	7.677	7.551	-126	-1,6%
TOTAL	10.178	10.210	10.620	10.970	350	3,3%

B) ACTIVIDADE SEGURADORA

Seguros de Ramos Reais

O ano de 2015 foi o melhor de sempre para a CA Seguros. O crescimento da produção nova foi expressivo, em praticamente todos os produtos de seguros, o que se interpreta como tendo resultado de uma maior atenção das Caixas Agrícolas às margens geradas pela actividade de Seguros Não Vida, também potenciada pela introdução, pela primeira vez, de uma componente extra na remuneração de mediação, indexada ao cumprimento dos objectivos comerciais propostos.

A CA Seguros aumentou o número de Clientes com apólices em vigor de 272 mil para 295 mil, prosseguindo proactivamente a sua Visão de “Ser a Seguradora Não Vida em que confiam todos os Associados e Clientes do Crédito Agrícola”. O número de apólices em vigor aumentou de 498 mil para 545 mil, ou seja, um aumento de 9,5%.

A carteira de apólices em vigor registou um crescimento de 47 mil apólices (+9,5%) e de 6,1 milhões de euros em valor (+8,4%), o que representa um desempenho claramente melhor que em anos anteriores.

Seguros Vida

A CA Vida voltou a alcançar um volume de prémios brutos emitidos de montante significativo, na ordem de 345 milhões de euros e um resultado líquido de 6,7 milhões de euros, ambos consistentes com o que tem sido a performance financeira e comercial da CA Vida e a confirmarem a relevância do seu posicionamento no mercado segurador.

Os valores de produção verificados permitiram à CA Vida um crescimento da sua quota de mercado, de 3,37% para 4%, assim como subir uma posição no *ranking* de prémios totais das seguradoras vida, passando a ocupar a quinta posição do ranking. No final de 2015, a CA Vida detinha 282.977 apólices em vigor, a representar um crescimento de 6% face ao ano anterior.

No que respeita ao negócio de fundos de pensões, o volume de contribuições no ano ascendeu a 14,2 milhões de euros e o número de contractos a 8.375, um incremento muito significativo face ao ano anterior de 12% e 93%, respectivamente.

C) GESTÃO DE PATRIMÓNIOS E FUNDOS DE RETALHO

Em 31 de Dezembro de 2015, a CA Gest atingiu um valor total de activos sob gestão de 2.538 milhões de euros, correspondente a um acréscimo de 6,2% relativamente à mesma data do ano anterior e equivalente a 149 milhões de euros de crescimento. Em 3 anos, os activos sob gestão aumentaram mais de mil milhões de euros (+66%).

Activos sob gestão por tipologia de actividade

	Em milhões de euros			
	2012	2013	2014	2015
Gestão de Patrimónios	1.366	1.674	1.994	2.156
Gestão de Fundos de Investimento Mobiliários	166	221	396	382
Total de Activos Sob Gestão	1.532	1.895	2.390	2.538

A actividade de gestão de fundos de investimento mobiliários (actividade principal da CA Gest), no mesmo período anual, teve um decréscimo líquido de 14 milhões de euros, equivalente a uma redução de 3,5%.

No período do triénio (2013/2015), o crescimento dos activos sob gestão relativo a fundos de investimento mobiliário geridos pela CA Gest foi 2,3 vezes superior, equivalente a 216 milhões de euros de aumento.

3.1 DEMOCRACIA NO MODELO DE GOVERNO

4.1.3. Crédito Agrícola: um Banco Cooperativo, um Banco Diferente

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

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

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

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

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

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

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

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

Este fundo está fortemente capitalizado, ascendendo em 31 de Dezembro de 2015 o valor dos recursos próprios ao montante de 346,4 milhões de euros, dos quais 199,9 milhões de euros correspondiam exclusivamente a aplicações destinadas a garantir os depósitos constituídos no SICAM.

Em conformidade com o disposto no Regime Jurídico que regula a sua actividade, o FGCAM aplica os recursos disponíveis em aplicações financeiras, mediante plano de aplicações definido pela Comissão Directiva, sendo que 30% do seu activo deve ser aplicado em depósitos imediatamente disponíveis e em instrumentos financeiros de elevada liquidez. À data de 31 de Dezembro de 2015, as aplicações financeiras totais ascendiam a 261,1 milhões de euros.

3.2. MODELO DE GOVERNO

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

além de uma Mesa de Assembleia Geral e de um Conselho Consultivo, este último órgão de cariz consultivo e não executivo.

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

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

Composição dos Órgãos Sociais 2013-2015

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL	CONSELHO GERAL E SUPERVISÃO	CONSELHO CONSULTIVO	REVISOR OFICIAL DE CONTAS	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO
Presidente Nuno Carlos Ferreira Carrilho CCAM Terras de Viriato	Presidente Carlos Alberto Courelas CCAM Pombal	Presidente João Manuel Correia da Saúde CCAM Albufeira	[2013-2014] EY Audit&Associados – SROC, SA representada por: Ana Rosa Ribeiro Salcedas Montes Pinto	Presidente Licínio Manuel Prata Pina
Vice-Presidente Carlos Alberto Pereira Martins CCAM Cantanhede e Mira	Francisco Amâncio Oliveira Macedo CCAM Açores	Hélio José de Lemos Rosa CCAM Alenquer	[2015] PricewaterhouseCoopers & Associados – SROC, Lda representada por: Aurélio Adriano Amado	Vogal Renato Manuel Ferreira Feitor
Secretário Josué Cândido Ferreira dos Santos CCAM Ferreira do Alentejo	António João Mota Cachulo da Trindade CCAM Baixo Mondego	Francisco José Salgueiro Correia CCAM Beja e Mértola		Vogal José Fernando Mala Alexandre
	Afonso de Sousa Marto CCAM Batalha	Normando António Gil Xarepe CCAM Extremoz, Monforte e Arronches		Vogal Ana Paula Raposo Ramos Freitas
	José Gonçalves Correia da Silva CCAM Noroeste	António Augusto Nascimento Mateus CCAM Lourinhã		Vogal Sérgio Manuel Raposo Frade
	Jorge Manuel da Piedade Volante CCAM Porto de Mós	António Francisco Coelho Pinheiro CCAM Paredes		
	João Lázaro da Cruz Barrote CCAM Sotavento Algarvio	José Manuel Guerreiro Estiveira Gonçalves CCAM Silves		
	José Luís Sereno Gomes Quaresma CCAM Baixo Vouga	Francisco Eduardo das Neves Rebelo CCAM Vale do Távora e Douro		
	Alcino Pinto dos Santos Sanfins CCAM Alto Douro (ex – CCAM Bragança e Alto Douro)	Ângelo de Jesus Antunes CCAM Zona do Pinhal		
		Adriano Augusto Diegues Por inerência, nos termos do nº2 do artigo 35º dos estatutos da Caixa Central.		

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

Fóruns Executivos do Grupo

Assembleia-Geral do Grupo CA	min.>= 2 x ano
Comités de Gestão de Programa	mensal
Comités de Activos e Passivos (ALCO)	mensal
Comités de SI/TI (Negócio & TI)	mensal
Conselhos de Crédito	semanal
Conselhos de Recuperação	semanal
Reuniões Conselho Admin. das Empresas	semanal

Fóruns Não Executivos (não exaustivo)

Conselho Estratégico	mensal
Comité Comercial & de Marketing	trimestral
Comité de Recuperação de Crédito	trimestral
Comité de Gestão de Risco	trimestral
Comité de Custos e Eficiência	trimestral
Comité de RH	trimestral
Comité de SI/TI	trimestral
Comité Plano Continuidade Negócio	semestral
Comité Controlo Interno	semestral
Comissão Técnica de Auditoria	trimestral

Gestão da Sustentabilidade

As competências de gestão e relato da sustentabilidade estão centradas no Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais (GCRI), estrutura da Caixa Central, que sobre esta matéria reporta directamente ao Presidente do Conselho de Administração Executivo. No âmbito destas competências, o GCRI articula-se com as CCAM, EP, FENACAM e restantes estruturas da Caixa Central, de modo a assegurar a implementação de diversas iniciativas e recolher a informação necessária ao Relatório de Sustentabilidade do Grupo.

3.3 SEGURANÇA NA NOSSA ACTUAÇÃO

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

3.3.1. Compliance

A Função *Compliance*, enquanto parte integrante do Sistema de Controlo Interno e responsável pela Gestão do Risco de *Compliance*, tem como missão assegurar, em conjunto com as demais áreas de controlo, a adequação, fortalecimento e funcionamento do Sistema de Controlo Interno, procurando mitigar os riscos de acordo com a complexidade dos seus negócios, bem como disseminar a cultura de controlos para

assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes, visando a minimização do risco de incorrer em sanções legais ou regulamentares, financeiras e reputacionais.

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

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

3.3.2. Gestão de Risco

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

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

condições necessárias para a afirmação e consolidação de uma cultura de risco assente em valores éticos e de elevado rigor profissional.

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

As actividades e as medidas associadas à gestão de riscos mantiveram-se amplamente direccionadas para o seguimento dos trabalhos no âmbito do *framework* de reporte contabilístico e prudencial estabelecido pela *European Banking Authority* (EBA) com o objectivo de harmonizar e garantir a comparabilidade de informação no contexto europeu sobre a situação patrimonial e de risco das Instituições Financeiras, que se consubstancia num conjunto de modelos de informação de natureza prudencial e financeiro (COREP/FINREP).

3.3.3. Auditoria interna

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

3.3.4. Fiscalização, orientação e acompanhamento das Caixas Associadas

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

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

CAPÍTULO 4

BANCA INOVADORA E UNIVERSAL

Em 2015 o Crédito Agrícola manteve um posicionamento de excelência no sector, continuando a ser uma das Instituições de Crédito em Portugal menos reclamada. O seu compromisso com a sustentabilidade materializa-se ainda na oferta de produtos financeiros com benefícios sociais e ambientais para o segmento empresas e particulares.

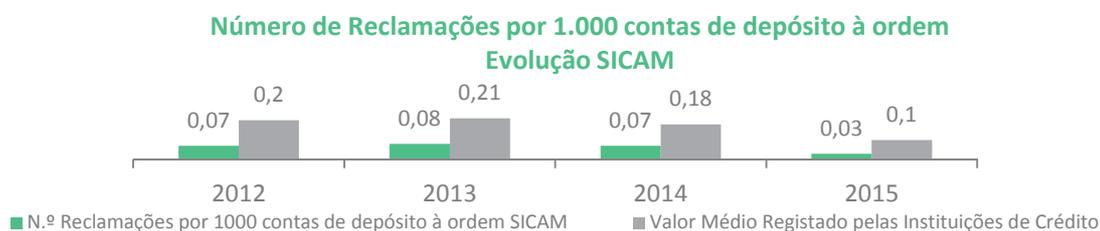
4.1 RELAÇÕES DE CONFIANÇA COM OS NOSSOS CLIENTES

4.1.1. Posicionamento do Crédito Agrícola no Sector

Com base nas informações do Banco de Portugal (Relatório Intercalar de 2015 elaborado e emitido pela Supervisão Comportamental do Banco de Portugal), o Crédito Agrícola situa-se, em quase todos os domínios, como uma das Instituições de Crédito menos reclamada, resultado esse que naturalmente reflecte o posicionamento e a atitude de proximidade que as Caixas Agrícolas têm com os seus Clientes.



Legenda: BBVA - BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.; BARCL - BARCLAYS BANK, PLC; BANIF - BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.; BSTOT - BANCO SANTANDER TOTA, S. A.; NOVOB - NOVO BANCO, S. A.; BCP - BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.; BAKBP - BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.; CGD - CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.; BBPI - BANCO BPI, S. A.; BAPOP - BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.; DBAKT - DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL; CEMG - CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL; SICAM - CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM

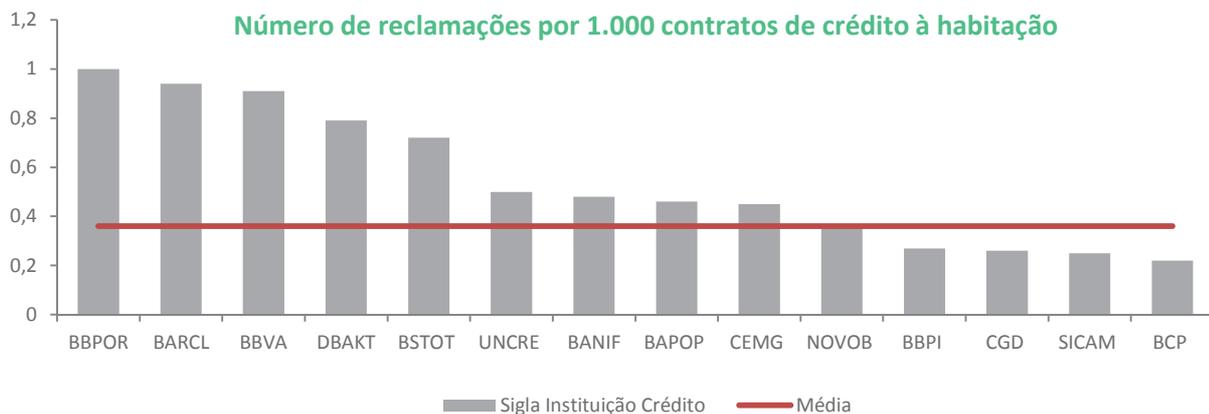


5 Os dados de 2015 referem-se apenas ao 1º semestre do ano, tendo sido extraídos do relatório do Banco de Portugal “Sinopse de actividade de supervisão comportamental”

6 Os dados de 2015 referem-se apenas ao 1º semestre do ano, tendo sido extraídos do relatório do Banco de Portugal “Sinopse de actividade de supervisão comportamental”

Em 2015 o número de reclamações por 1.000 contas de depósito à ordem do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) foi inferior à média do sector. O valor do SICAM, de 0,03, revela um decréscimo de 57% face a 2014.

O SICAM apresenta ainda resultados superiores à média do sector nas reclamações associadas aos contratos de crédito à habitação.

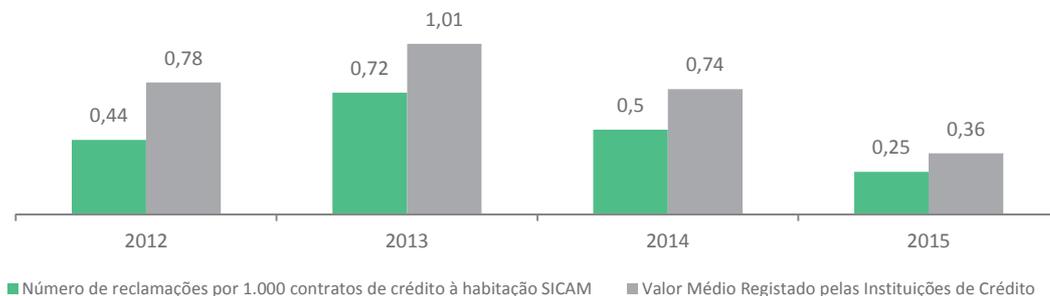


7

LEGENDA: BBPORA - BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.; BARCL - BARCLAYS BANK, PLC; BBVA - BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.; DBAKT - DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL; BSTOT - BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.; UNCRE - UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A. – ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL; BANIF - BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.; BAPOP - BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.; CEMG - CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL; NOVOB - NOVO BANCO, S. A.; BBPI - BANCO BPI, S. A.; CGD - CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.; SICAM - CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM; BCP - BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.;

A evolução do SICAM no que diz respeito ao número de reclamações por 1.000 contratos de crédito à habitação registou uma diminuição de 50% em 2015 face a 2014.

**Número de reclamações por 1.000 contratos de crédito à habitação
Evolução SICAM**



8

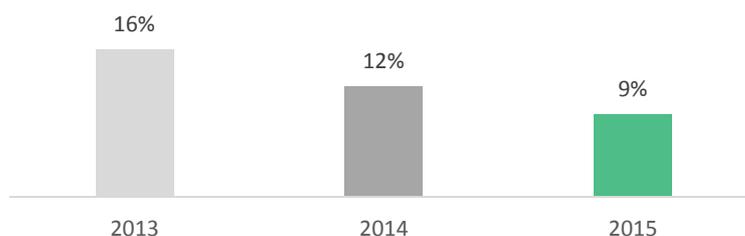
⁷ Os dados de 2015 referem-se apenas ao 1º semestre do ano, tendo sido extraídos do relatório do Banco de Portugal “Sinopse de actividade de supervisão comportamental”

⁸ Os dados de 2015 referem-se apenas ao 1º semestre do ano, tendo sido extraídos do relatório do Banco de Portugal “Sinopse de actividade de supervisão comportamental”

4.1.2. Avaliação da Satisfação

Em 2015, 9% das entidades do Crédito Agrícola implementaram processos de avaliação da satisfação dos seus Clientes. Foram utilizadas como ferramentas inquéritos telefónicos, ao balcão ou online. A média de satisfação dos Clientes foi de 82%. Os parâmetros com melhor classificação foram: proximidade, segurança, qualidade do serviço e simpatia dos Colaboradores.

Práticas de avaliação de satisfação dos Clientes do Grupo Crédito Agrícola



Atendimento ao Cliente do Crédito Agrícola considerado um serviço Cinco Estrelas

O Crédito Agrícola foi distinguido com o Prémio Cinco Estrelas 2015, na categoria “Banca – Serviço de Atendimento ao Cliente”, tendo sido avaliado pelos consumidores portugueses como “Muito Bom”.

Promovido pela U-Scout com base num estudo de mercado realizado pela Ipsos APEME, o prémio tem como objectivo destacar os melhores serviços e produtos no mercado nacional, através da avaliação independente de consumidores, segundo indicadores como a satisfação, a relação qualidade-preço, a intenção de compra, a confiança e a inovação.

4.1.3. Gestão das Reclamações

No ano de 2015, foram registadas 778 reclamações, o que representa um decréscimo de 5% face ao que se verificou em 2014.



Dos processos reclamativos registados em 2015 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 interacção bancária, quer através dos meios facultados pelas próprias instituições financeiras, quer pelos supervisores, quer ainda por associações de consumidores.

Origem das Reclamações	2012	2013	2014	2015
Gabinete Provedor do Cliente	399	382	251	225
Linha Directa/CCCAM	237	148	199	201
Livro de Reclamações	173	154	166	167
Banco de Portugal	112	154	148	128
Outros	4	5	51	57
Total	925	843	815	778

No que respeita à tipologia de “assunto reclamado” temos a seguinte distribuição:

Assunto da Reclamação	2012	2013	2014	2015
Atendimento e Instalações	24	21	29	28
Cartões	67	82	67	49
Central de Responsabilidades de Crédito	5	14	19	20
Cheques	75	42	54	38
Comissões e Despesas	178	136	107	122
Contas de Depósito	193	193	203	165
Credito a Empresas	9	17	41	27
Crédito à Habitação	106	47	44	42
Crédito ao Consumo (e outros créditos)	84	133	59	83
Débitos Directos/Cobranças	7	5	18	19
Infra-estruturas	N/A	N/A	N/A	3
Infra-estruturas (ATM)	12	7	14	14
Infra-estruturas (Redes POS outros)	6	4	3	5
Operações com Numerário	7	11	20	25
Outros Assuntos	79	75	93	26
Seguros - ISP	15	11	4	14
Solicitações	N/A	N/A	N/A	16
Sigilo Bancário	N/A	N/A	N/A	1
Central de Protesto de Efeitos	0	2	1	0
Títulos de Capital	36	29	29	29
Transferências	13	11	5	13
Valores mobiliários - CMVM	6	3	5	4
Folhas Inutilizadas	N/A	N/A	N/A	35
Contrafacções e/ou Notas Falsas	3	0	0	0
Total	925	843	815	778

Os assuntos “Contas de Depósito” e “Comissões e Despesas” asseguraram cerca de 37% das reclamações registadas.

Globalmente, importa ainda assinalar que no total de reclamações recebidas se manteve uma significativa pulverização das mesmas pelas diferentes Caixas Associadas. Destas, a mais reclamada não ultrapassou 5% do total de reclamações. Quanto à Caixa Central, esta registou especificamente cerca de 6% do total das reclamações recebidas por todo o SICAM. Continua também a verificar-se que as Caixas Associadas mais reclamadas (incluindo a Caixa Central, pela sua natureza específica e centralizadora de alguns serviços) se situam maioritariamente em meios urbanos. De referir ainda que no ano de 2015, foram recepcionadas 11 solicitações com origem na DECO para apoio ao Cliente, valor que se manteve idêntico ao do ano anterior.

4.2 MODERNIDADE E INOVAÇÃO NOS PRODUTOS QUE OFERECEMOS

Soluções para Empresas

A oferta do Grupo CA dirigida a empresas está estruturada em soluções customizadas para segmentos de Clientes e sectores económicos estratégicos para o desenvolvimento da economia portuguesa. De destacar as soluções dirigidas a PME, que constituem mais de 90% do tecido empresarial português; as soluções CA Agricultura e CA jovens Agricultores, um sector apoiado pelo CA desde a sua génese.

Solução CA	Descrição da Solução	Solução CA	Descrição da Solução
	Apoio à competitividade e desenvolvimento de micro e pequenas empresas		Desenvolvimento do tecido empresarial português, apoiando empreendedores
	Apoia o desenvolvimento e inovação no sector agrícola		Apoio à exportação, com soluções para quem pretende fazer crescer negócio em novos mercados
	Criação de novos negócios no sector agrícola		Apoio ao comércio e serviços
	Soluções de financiamento para aumentar a competitividade das empresas		Soluções para instituições privadas e públicas

Soluções para Particulares

Solução CA	Descrição da Solução
	<p>Soluções financeiras para os mais novos (dos 0 aos 12 anos), potenciadoras de hábitos de poupança e investimento responsáveis</p>
	<p>Soluções para Clientes entre os 13 e os 17 anos</p>
	<p>Soluções para Clientes entre os 18 e os 30 anos</p>
	<p>Soluções para Clientes entre os 31 e os 54 anos</p>
	<p>Soluções para Clientes com mais de 55 anos</p>
	<p>Soluções para Clientes com mais de 31 anos e património superior a 30.000 euros</p>
	<p>Soluções para portugueses que vivem no estrangeiro</p>
	<p>Soluções para mulheres</p>
	<p>Soluções para residentes não habituais</p>

4.2.2. Produtos com Benefícios Sociais e Ambientais

O compromisso com a sustentabilidade no Grupo CA passa pela integração de aspectos socio-ambientais na oferta de serviços que disponibiliza, e que é geradora de benefícios sociais e ambientais. A oferta sustentável para Clientes empresariais, promotora do desenvolvimento do tecido empresarial português e, conseqüentemente, da empregabilidade incluiu, em 2015, linhas de financiamento para micro e pequenas empresas, linhas de financiamento para empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa, linhas de financiamento a projectos nas áreas de energias renováveis, e apoio a projectos de microcrédito.

Oferta Sustentável CA para Clientes Empresariais em 2015

Solução	Que benefícios promove	O Nosso Desempenho em 2015 (em milhares de euros)
Apoio à competitividade das micro e pequenas empresas	Linhas que promovem o desenvolvimento da economia real, nomeadamente o crescimento das micro e pequenas empresas, a tipologia empresarial mais relevante em Portugal.	899
Microcrédito	Apoio destinado a pessoas que, não tendo acesso ao crédito bancário normal, têm um negócio que pretendem concretizar e para o qual reúnem condições e capacidades. Fomenta o empreendedorismo, a autonomia individual e a inserção social.	888
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa	Promove o desenvolvimento dos sectores estratégicos da economia portuguesa	442.560
Crédito Renováveis Energias (Parques Eólicos e Fotovoltaicos)	Promotor da economia verde	7.077

Na área de particulares, a oferta sustentável promove a inclusão financeira, o ecocrédito, o apoio ao ensino e à saúde. O Crédito Agrícola dispõe ainda de soluções para potenciar, junto das famílias, a criação de hábitos de poupança numa óptica de gestão financeira responsável.

Oferta Sustentável CA para Clientes Particulares

Solução	Que benefícios promove	O Nosso Desempenho em 2015
Inclusão Financeira Conta serviços mínimos bancários	Dá acesso a um conjunto essencial de produtos e serviços bancários a custos reduzidos. É destinada a Clientes particulares que não sejam titulares de nenhuma conta de depósitos à ordem em todo o sistema bancário, ou a Clientes particulares titulares de uma conta que possa ser convertida numa conta de serviços mínimos bancários.	319 contas
Ecocrédito	Oferece condições especiais de financiamento para investimento em bens que utilizem energias renováveis.	73 mil euros
Apoio ao Ensino	Destinado a realização de cursos médios e superiores	1.828 mil euros

4.2.3. Medidas implementadas para fomentar a competitividade e empreendedorismo

No âmbito das iniciativas para fomento da competitividade e do empreendedorismo, são de destacar, pelo papel que representam na história do Grupo, os protocolos com associações empresariais, nomeadamente as dos principais sectores económicos que estruturam a nossa carteira de crédito. No âmbito destes protocolos, que integram o modelo comercial do CA, são atribuídas condições especiais de subscrição de produtos e serviços financeiros aos associados/membros das instituições com quem são estabelecidos protocolos.

Protocolos com Associações Empresariais	N.º de Protocolos
Novos Protocolos	4
Renovação de protocolos	5

Exemplos de algumas iniciativas desenvolvidas pelas CCAM

CA apoia empreendedorismo através das políticas de desenvolvimento Portugal 2020

O Grupo CA e a i2QL estabeleceram um protocolo no contexto das políticas de desenvolvimento económico e social do país – o Portugal 2020. Com esta cooperação, o Crédito Agrícola consolida junto dos seus Associados, Clientes e outros empreendedores, a prestação de serviços especializados de consultoria, em condições preferenciais, para um acompanhamento personalizado dos projectos de investimento e preparação da sua candidatura ao programa operacional mais adequado, no âmbito do Portugal 2020.

CA de Alcobça participa em Jornadas de Empreendedorismo

O CA de Alcobça participou nas Jornadas de Empreendedorismo promovidas, em Dezembro, pela Associação Comercial de Serviços e Industrial de Alcobça. Nesta iniciativa, dirigida aos empresários da região, foram debatidas questões determinantes para os empreendedores, como o financiamento, o licenciamento e os novos desafios do turismo.

A intervenção do CA de Alcobça, integrada no módulo “Financiamento dos Pequenos Negócios”, consistiu na apresentação de dois casos de estudo de empresas da região com projectos de empreendedorismo que têm como parceiro de negócio exclusivo o Crédito Agrícola.

Clientes do CA destacam-se como PME Líder e PME Excelência

133 Empresas Clientes do CA receberam, em 2015, o estatuto PME Líder. Foi ainda atribuído a 30 empresas Clientes do CA o estatuto PME Excelência. O CA homenageou estes seus Clientes, que apresentaram um desempenho financeiro superior, numa cerimónia que decorreu em Lisboa.

CA e CAP firmam acordo para apoio e desenvolvimento do sector agrícola e agroindustrial

O Grupo CA e a Confederação dos Agricultores de Portugal (CAP) celebraram um acordo de parceria que visa o apoio ao sector agrícola e agroindustrial e respectivo desenvolvimento de negócios e actividades com elevado potencial económico-financeiro. O protocolo contempla um conjunto de produtos e serviços bancários e de seguros disponibilizados pelo Crédito Agrícola, aos quais o universo de membros, Colaboradores e entidades associadas à CAP terão acesso em condições preferenciais. Da oferta abrangida pelo protocolo destaca-se a Linha de Antecipação de Ajudas ao Rendimento.

CA com a Federação Portuguesa de Associações de Suinicultores

No 7º Congresso Nacional de Suinicultura, promovido pela Federação Portuguesa de Associações de Suinicultores (FPAS), foi assinado um protocolo de colaboração entre o CA e FPAS, com o objectivo de atribuir condições especiais aos associados, membros e entidades directamente associadas à FPAS na subscrição de um conjunto de produtos e serviços do portefólio CA. Esta iniciativa demonstra o contributo do CA na promoção do desenvolvimento da fileira agropecuária suinícola.

CA de São Teotónio apoia exportações

O Grupo CA, em parceria com a Portugal Fresh, promoveu, em São Teotónio, o workshop “Cooperar para Exportar”. A sessão debateu as estratégias e os instrumentos destinados a potenciar a actividade exportadora das empresas, com a presença de empresários, agricultores, produtores e entidades do sector. Com esta iniciativa o CA contribuiu para a dinamização do sector primário e da exportação das empresas portuguesas.

CA Parceiro da Inovação no Alentejo

O CA e a Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo (ADRAL) estabeleceram um protocolo de parceria com quatro grandes objectivos: apoiar novas empresas, apoiar empreendedores com projectos inovadores na vertente de inovação tecnológica, eficiência energética, agricultura e agroindústria; apoiar a inovação social; e apoiar ideias inovadoras de alunos das universidades e politécnico que tenham um relacionamento com a ADRAL.

CA apoia inovação no sector frutícola nacional

O Grupo CA é parceiro da Academia do Centro de Frutologia Compal, criada com o objectivo de estimular a inovação no sector frutícola nacional. Na edição de 2015 foram vencedores das bolsas de instalação Márcio Pinheiro, Nuno Carvalho e Olívia Calvo. As bolsas, atribuídas pela Academia parceria com o Crédito Agrícola, representam um conjunto de prémios monetários no total de 20.000 euros.

Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola – Agricultura, Agro-Indústria e Floresta

O Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola tem por objectivo reconhecer o mérito e a excelência, contribuindo de forma efectiva para a disseminação de uma cultura de empreendedorismo e inovação nos sectores agrícola, agro-industrial, florestal e mar. O concurso teve como objectivo seleccionar, divulgar e premiar ideias, projectos e empresas inovadoras em 5 grandes categorias: Produção e Transformação, Comercialização, Inovação em Parceria, Jovem Empresário Rural e Projectos de Elevado Potencial Promovidos por Associados do CA.

Na edição de 2015 foram vencedores os seguintes projectos, que poderão ser conhecidos com maior detalhe em <http://www.premioinovacao.pt/vencedores/>.

Aos projectos vencedores de cada categoria foi atribuído um prémio monetário no valor de 5 mil euros, e condições preferenciais em linhas de financiamento e outros produtos/serviços financeiros do Crédito Agrícola. As menções honrosas receberam um prémio de 2,5 mil euros e condições especiais nos serviços do Crédito Agrícola. O processo de selecção do projecto ou empresa vencedora passou pela avaliação de critérios como o grau de inovação, relevância, viabilidade técnica e económica, potencial de mercado e sustentabilidade.

Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola – Agricultura, Agro-Indústria e Floresta

102	Candidaturas recebidas
15	Elementos
8	Prémios
32.500	Euros de investimento nos prémios atribuídos
5	Financiamentos com condições vantajosas aos projectos vencedores

CAPÍTULO 5

BANCA DE PROXIMIDADE

A proximidade que caracteriza a forma de actuação do Crédito Agrícola expressa-se no investimento que faz para tornar os serviços financeiros acessíveis a todos os cidadãos portugueses, independentemente da região onde vivem.

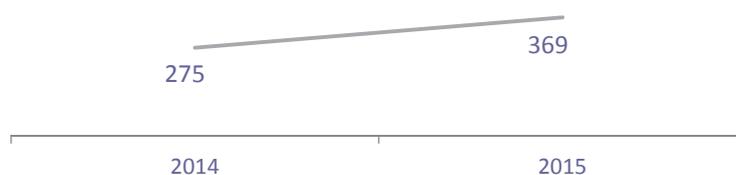
Em 2015, em 616 localidades o ATM do Crédito Agrícola foi o único disponível para os habitantes dessas localidades, sendo a única instituição bancária existente em 369 localidades. Está ainda presente na estratégia de recrutamento local, bem como nas compras locais que realiza, ambos promotores do desenvolvimento económico e bem-estar das localidades onde opera.

5.1. PROXIMIDADE DA ECONOMIA REAL

5.1.1. Mapa de Agências e Parque ATM

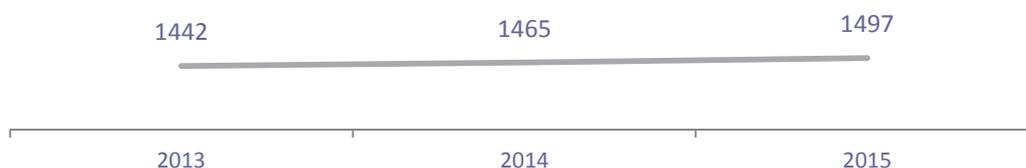
Uma rede de agências marcada pela elevada capilaridade e presença no interior do país tem impacto na empregabilidade e contribui para o desenvolvimento da economia regional. Traduz-se, ainda, num conhecimento profundo da comunidade local, e na construção de um relacionamento de confiança e duradouro com os Clientes. Em 2015, o Crédito Agrícola contava com uma rede de 675 Agências. Em 369 localidades, o Crédito Agrícola é a única instituição bancária existente, número que registou um aumento de 34% face ao ano anterior (275 agências).

N.º de Agências CCAM em localidades onde não existe nenhuma outra



Em 2015, o parque de ATM aumentou para 1.497 unidades, mais 2,18% do que no ano anterior (1.465). Do total de ATM, 616 situam-se em localidades onde não existe nenhum outro, registando um aumento de 3,4% face a 2014.

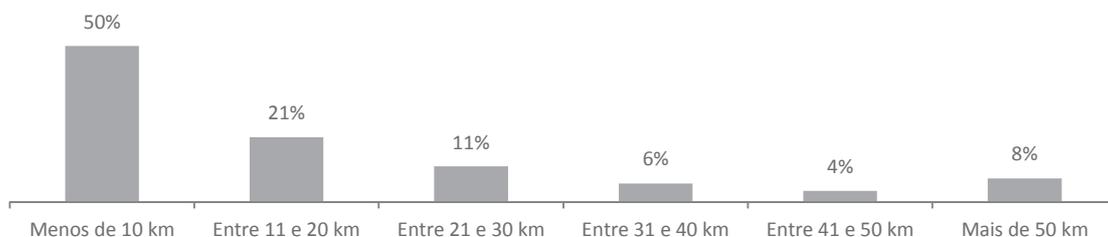
Evolução do número de ATM



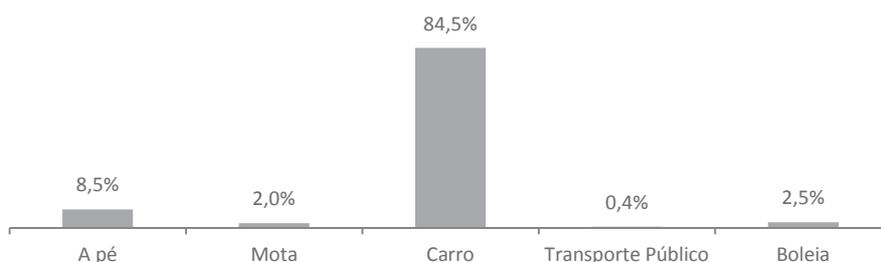
5.1.2. Empregabilidade local

Um dos impactos da estrutura organizativa e da rede de agências do CA é a criação de emprego directo, sobretudo no interior e em zonas rurais do país. Do total de Colaboradores das CCAM, 50% habita a menos de 10 km da agência onde trabalha. 8,5% dos Colaboradores faz o seu percurso casa-trabalho a pé.

Distância casa-trabalho-casa percorrida pelos Colaboradores das CCAM



Meio de transporte utilizado pelos Colaboradores das CCAM



5.1.3. Compras Locais

A aquisição de produtos e serviços a fornecedores locais é um indicador relevante da integração dos princípios da sustentabilidade na operação de uma empresa. Através das compras locais a empresa está a promover o desenvolvimento da economia local e a criação de emprego na região. Simultaneamente, e nos casos em que os produtos são ainda produzidos localmente, a empresa está também a contribuir para que existam menores impactos ambientais e menos custos energéticos associados ao transporte dos produtos. Em 2015, 60% dos contractos foram realizados com fornecedores locais.

Outro indicador que reflecte a sustentabilidade das compras é a percentagem do valor das compras realizadas a fornecedores locais que, em 2015, foi de 48%.

Indicadores de *Procurement* de 2015

Número de fornecedores com contractos assinados em 2015	2.609
Valor total dos contractos adjudicados em 2015	€ 45 631 225
% de número de fornecedores locais	60%
% do valor contratual adjudicado em 2015 a fornecedores locais	48%

5.2. AJUDA MÚTUA NO DESENVOLVIMENTO

Na qualidade de parceiro do desenvolvimento da economia local, continuou a investir-se durante 2015 num conjunto de actividades promotoras do empreendedorismo e da dinamização dos sectores económicos estratégicos para a sua actividade financeira e economia do país. Para além de viabilizar, com o seu apoio/patrocinio, a realização de feiras e seminários, que desempenham um papel importante na disseminação de projectos inovadores, no debate das oportunidades futuras e na promoção do *network* entre os principais *players*, 2015 fica marcado pela institucionalização de três iniciativas chave: o Prémio de Empreendedorismo e Inovação CA, acompanhado de um novo ciclo de seminários nacionais sobre inovação na “Agricultura, Agro-Indústria e Floresta”, e o “II Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola”. No seu conjunto estas iniciativas materializam a Política de Sustentabilidade do Grupo em matéria de ajuda mútua ao desenvolvimento.

5.2.1. Seminários

Em parceria com a Inovisa, entidade coordenadora da rede Inovar, foi organizado o Ciclo de Seminários, para promover a cultura de inovação na agricultura, agroindústria, floresta e mar.

Seminários

Dirigidos a empresários, agricultores, produtores e entidades ligadas ao sector primário, pretenderam debater as suas principais oportunidades futuras. Tiveram ainda com objectivo sensibilizar os participantes para a estruturação e validação de modelos de negócio, potenciando o seu desenvolvimento e incorporação ao nível do tecido empresarial nacional, bem como debater sobre oportunidades no âmbito de programas como o PDR2020 e o COMPETE2020.

Ciclo de Seminários Empreendedorismo e Inovação na Agricultura, Agro-Indústria, Floresta e Mar

6	Seminários realizados em 2015, 4 dos quais fora de Lisboa e Porto
1.042	Participantes
70	Oradores
7	Casos de estudo apresentados
7	Sessões de trabalho com empreendedores

5.2.2. Concurso de Vinhos

Em 2015, realizou-se, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal, o lançamento do “II Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola” destinado a produtores e cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do País. Com esta iniciativa pretendeu-se apoiar o sector e o desenvolvimento local das regiões onde estes são produzidos e promover o desenvolvimento das cooperativas e produtores. Foram distinguidos um total de 51 vinhos brancos e tintos, oriundos das regiões vitivinícolas dos Vinhos Verdes, Douro, Beiras, Dão, Bairrada, Lisboa, Península de Setúbal e Alentejo. Através desta iniciativa o Grupo Crédito Agrícola apoia o sector e o desenvolvimento das economias locais, especialmente as cooperativas e os produtores, promovendo e colocando à prova a qualidade dos vinhos nacionais.

5.2.3. Patrocínios e Feiras

Crédito Agrícola: o parceiro de excelência das principais feiras do sector primário em Portugal. Através da sua política de patrocínio o CA torna possível a concretização destas iniciativas, relevantes para a dinamização da economia e desenvolvimento do sector.

Em 2015, o Crédito Agrícola voltou a ser parceiro de um conjunto de iniciativas, viabilizando, através de patrocínios, apoios e parcerias, a sua realização. Merecem especial destaque os patrocínios e presenças em feiras relacionadas com as fileiras do sector primário da economia portuguesa.

Os apoios concedidos pelo Crédito Agrícola são, sobretudo, importantes no actual momento económico vivido em Portugal, onde a viabilização destas iniciativas apoiadas desempenha um papel importante na dinamização da economia, revitalizando actividades económicas e promovendo o empreendedorismo em sectores chave para a economia e sociedade portuguesa.

Principais patrocínios e apoios a Feiras do sector primário da economia portuguesa realizados em 2015

Agronegócios O Crédito Agrícola voltou a apoiar a plataforma digital AgroNegócios, um agregador de conteúdos com informação técnica para profissionais do sector primário.	Feira Nacional de Agricultura Patrocínio à 52.ª edição da Feira Nacional da Agricultura. O apoio do CA a esta iniciativa conta com quase 30 anos, o que reflecte o apoio dado ao sector primário pelo Banco.	Ovibeja O Crédito Agrícola foi patrocinador oficial da 32.ª edição da OVIBEJA, uma das maiores feiras do sector primário do País. Neste âmbito patrocinou em exclusivo, pela primeira vez, o Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra (ver caixa de destaque).
Mercado de Vinhos O Crédito Agrícola apoiou, pelo 3.º ano consecutivo este evento, que reúne mais de uma centena de produtores, na Arena do Campo Pequeno, em Lisboa.	AGRO Apoio à 48.ª edição da AGRO, Feira Internacional de Agricultura, Pecuária e Alimentação.	Portugal Agro Apoio à 3.ª edição da feira, um projecto transversal a toda a fileira agro-alimentar.

<p>SISAB</p> <p>Apoio à 20.ª edição da maior plataforma do mundo de negócios na fileira agroalimentar. O evento, que contou com o apoio do CA pelo 4.º ano consecutivo, promove o encontro das empresas nacionais com os mais importantes importadores da indústria agroalimentar dos cinco continentes.</p>	<p>Fruit Logística</p> <p>Em parceria com a Associação Portugal Fresh, o Grupo CA apoiou, com a sua participação, a maior feira de comércio do mundo para o sector hortofrutícola. Realizada em Berlim, teve Portugal como País Parceiro Oficial.</p>	<p>FATACIL</p> <p>Apoio à 36.ª edição da Feira de Artesanato, Turismo, Agricultura, Comércio e Indústria de Lagoa</p>
<p>Mercado Gourmet</p> <p>O CA foi patrocinador oficial do Mercado Gourmet do Campo Pequeno, onde estiveram à venda produtos tradicionais portugueses ou produzidos no nosso país, com destaque para os produtos do sector primário</p>	<p>Fruit Attraction</p> <p>O Grupo CA, em parceria com a Associação Portugal Fresh, participou na Fruit Attraction, a maior feira de comércio ibérica para o sector hortofrutícola. Esta sétima edição de certame reuniu cerca de mil expositores, entre os quais 30 empresas portuguesas, e registou a presença de mais de 50 mil visitantes. As empresas portuguesas procuraram consolidar a sua presença com as parcerias existentes e diversificar o seu leque de contactos, dando a conhecer o que se produz em Portugal na área das frutas e legumes.</p>	<p>EXPOFACIC</p> <p>Crédito Agrícola foi um dos patrocinadores oficiais da 25ª Feira Agrícola, Comercial e Industrial de Cantanhede.</p>
<p>Feira do Queijo da Serra</p> <p>O Patrocínio à 24.ª edição desta iniciativa, que se realiza em Oliveira do Hospital, traduz-se num importante contributo para alavancar o turismo e a economia local.</p>		
<p>VII Congresso de Suinicultura</p> <p>Patrocínio ao VII Congresso Nacional de Suinicultura, promovido pela Federação Portuguesa de Associações de Suinicultores, nas Caldas da Rainha.</p>		

Exemplos de algumas iniciativas desenvolvidas pelas CCAM

CA Seguros apoia Gala dos Vinhos Verdes

A CA Seguros – patrocinou a Gala dos Vinhos Verdes, onde a Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes (CVRVV) destacou os “Melhores Verdes” num total de mais de 250 amostras a concurso.

Patrocínio ao Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra – Prémio Ovibeja

O Crédito Agrícola foi, pela primeira vez em 2015, patrocinador exclusivo do Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra, que visa distinguir os melhores azeites nesta categoria e promover a cultura e a imagem deste produto.

Organizado pela Associação de Agricultores do Sul, em parceria com a Casa do Azeite – Associação do Azeite de Portugal, o Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra é a única competição de âmbito internacional realizada no País. Destinado a produtores individuais, associações de produtores, cooperativas e empresas de embalamento nesta área, a iniciativa agrega um conjunto de parceiros de referência do sector agrícola. Tem como principal objectivo reforçar a produção do azeite, fileira com elevado potencial no contexto da economia nacional, apoiar empresas e produtores na captação de novas oportunidades de negócio, e a dinamizar as respectivas comunidades locais.

CA do Vale de Távora e Douro apoia EXPODEMO

O CA do Vale de Távora e Douro foi, pelo terceiro ano consecutivo, o parceiro principal da Expodemo, uma das maiores e mais inovadoras feiras da região, promotora dos principais produtos produzidos, como a maçã, o vinho e o espumante.

5.3.SOLIDARIEDADE PARA COM AS COMUNIDADES LOCAIS E PARA COM OS COLABORADORES

5.3.1. Principais Áreas Apoiadas e Tipologias de Apoio

A responsabilidade social do CA está focalizada no apoio a iniciativas e instituições que desenvolvem a sua actividade em 5 áreas: cultura; desporto; solidariedade social, seniores e educação. Relativamente às tipologias dos apoios concedidos estão segmentadas em donativo monetário, patrocínios e/ou donativos em bens.

As iniciativas nacionais, focadas num determinado tema, são complementadas pela actuação cirúrgica de cada CCAM em resposta às principais problemáticas e desafios que cada comunidade local apresenta. Este modelo garante, assim, que o CA seja um agente que contribui para o efectivo bem-estar e desenvolvimento da comunidade local.

Indicadores de Responsabilidade Social para com a Comunidade Local em 2015

1,9	Milhões de euros investidos na comunidade em acções de responsabilidade social
2.474	Instituições apoiadas
31%	Peso do valor total do investimento na área desportiva
16%	Peso do valor total do investimento na área cultural

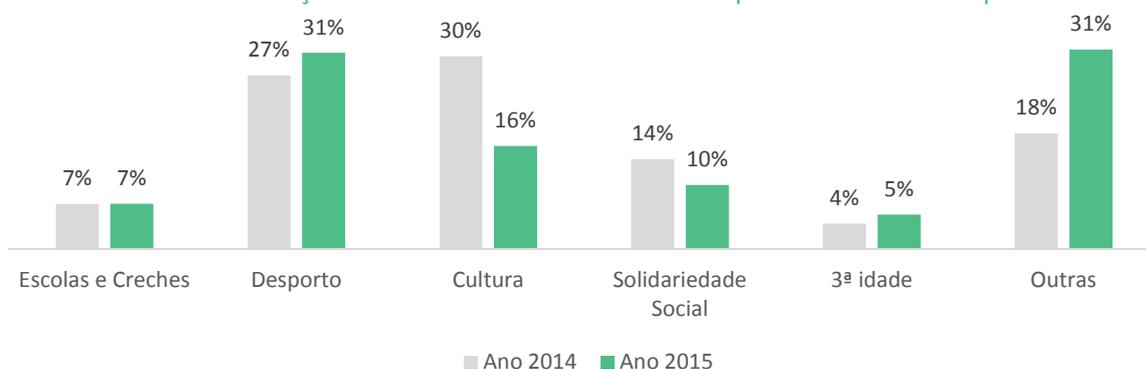
Em 2015 o Grupo CA realizou um investimento de 1,9 milhões de euros em iniciativas de apoio à comunidade.

Evolução do Investimento em Acções de Responsabilidade Social (Milhões de euros)



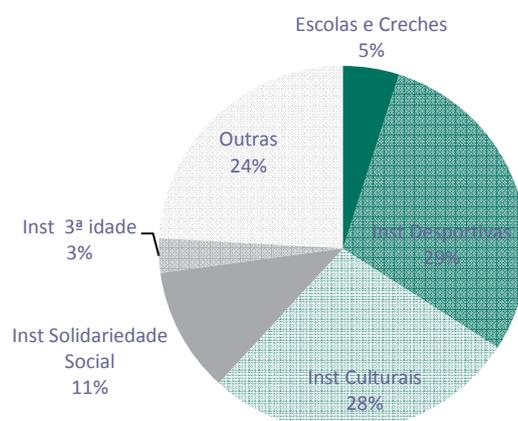
Em 2015 o investimento com maior peso foi na área desportiva, com um peso 31%, registando um aumento de 4 p.p. face a 2014. O investimento na cultura assumiu um peso de 16% em 2015, sendo a 3.ª área com uma maior dotação orçamental.

Evolução do valor de investimento em responsabilidade social por área



Em 2015 foram apoiadas um total de 2474 entidades, menos 16% que em 2014. A distribuição das entidades apoiadas atribui um maior peso às instituições dedicadas à área do desporto e da cultura.

Tipologia das entidades apoiadas em 2015



Cultura

O Grupo CA apoia manifestações culturais em diversas áreas artísticas e lúdicas. Das iniciativas culturais apoiadas em 2015 fazem parte:

- O Concurso Nacional de Bandas Antena 3 / Crédito Agrícola, resultante da associação do Grupo CA com o Grupo RTP. A iniciativa envolveu um “mega tour”, com várias eliminatórias regionais, e passagem por Coimbra, Setúbal e Guimarães. A final, no Centro Cultural de Belém, consagrou como vencedora a banda lisboeta *Antony Left*. Ao apoiar esta iniciativa, o Crédito Agrícola deu o seu contributo para a revelação e afirmação de jovens talentos e para a promoção do sector cultural português;
- O apoio do Crédito Agrícola à Festa da Rádio Alfa 2015, um dos maiores eventos da comunidade portuguesa em França;
- O patrocínio do CA do Norte Alentejano ao Festival de Artesanato e Gastronomia do Crato;
- Lançamento do livro “A Floresta em Portugal: Estudo Jurídico Económico”, da autoria de Glória Teixeira, docente na Universidade do Porto, num encontro sobre o futuro da Floresta em Portugal, realizado no Salão Nobre da Academia das Ciências de Lisboa;

Educação

O CA tem desempenhado um papel importante na atribuição de prémios aos alunos com melhor desempenho escolar. Estas iniciativas, que decorrem por todo o país, são relevantes dado que estimulam a adesão, junto dos mais jovens, de valores que irão determinar a qualidade e bem-estar da sua vida futura e da comunidade onde estão inseridos. São exemplo destas iniciativas:

- Os prémios atribuídos pelo CA de Cantanhede e Mira aos melhores alunos dos dois concelhos. O prémio, instituído em 2003 com o objectivo de elevar os valores relacionados com o ensino e o conhecimento, já premiou 110 alunos. A iniciativa teve como principais parceiros as instituições de ensino dos dois concelhos. Contou, ainda, com a aprovação da Direcção Geral de Estabelecimentos Escolares.
- A Fundação Caixa Agrícola do Noroeste continuou a promover, em 2015, o mérito escolar. Atribuiu, pelo terceiro ano consecutivo, cinco bolsas de estudo por mérito e carência económica, no valor de 1.000 euros cada bolsa, a alunos do distrito de Viana do Castelo e do Concelho de Barcelos. Das 44 candidaturas apresentadas foram atribuídas bolsas a cinco alunos do Ensino Superior, com média superior a 15 valores, e com menores rendimentos por pessoa do agregado familiar.
- No âmbito da campanha “CA Jovens”, o programa CA Nota 20 continuou a premiar os bons resultados escolares, constituindo um estímulo aos estudantes entre o 7.º e o 12.º ano de escolaridade. Os 20 melhores alunos de cada ano escolar, desde o terceiro ciclo ao ensino secundário, receberam prémios monetários com valores entre os €100 e os €1.000. A implementação deste programa teve

como objectivo o desenvolvimento da cultura de mérito e a valorização do esforço e o desempenho individual, criando estímulos para os alunos.

- O Crédito Agrícola de Alenquer, no âmbito do Projecto “Quadros de Valor”, que anualmente distingue o desempenho dos Alunos do Agrupamento de Escolas de Abrigada (AEA) voltou a premiar os alunos que se destacaram com a atribuição do prémio de mérito desportivo, académico e pessoal.

Solidariedade Social

Ao longo de 2015 foram várias as iniciativas implementadas para apoio a instituições e causas sociais. São exemplo das acções apoiadas pelo CA:

- A sensibilização realizada pela Seguradora Vida do Grupo CA, junto dos seus Clientes, para a importância da detecção precoce do Cancro da Mama. A iniciativa, que envolveu todo o universo de Agências CA, premiou todas as subscritoras do seguro CA Mulher com 1% da anuidade deste seguro, que reverteu a favor da Liga Portuguesa Contra o Cancro;
- O CA de Pombal, em parceria com Associação Empresarial de Soure, apoiou a construção do site www.eucomproca.pt, um directório de comércio local e serviços, onde os consumidores podem encontrar próximo de si os produtos ou serviços de que necessitam, bem como aceder a promoções e agenda de eventos locais. Esta iniciativa visa ajudar a revitalizar o comércio local na área de actuação do CA de Pombal, dando a conhecer os espaços comerciais existentes através da internet, redes sociais, imprensa local e regional.
- O CA do Douro e Côa, numa lógica de cidadania responsável, promoveu a entrega de cheques solidários à Delegação do Côa da Cruz Vermelha e à Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Vila Nova de Foz Côa. Esta iniciativa teve início com a colocação de uma peça de puzzle nas caixas do correio. Através desse contacto directo, a população foi convidada a construir um puzzle de grande formato na Agência CA de Vila Nova de Foz Côa, sendo que cada peça seria convertida em apoio monetário em benefício das referidas instituições solidárias.

Desporto

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

Em 2015 manteve a sua política de continuidade de patrocínios nas seguintes áreas: motociclismo – todo-terreno, automobilismo – rali, ciclismo em várias classes, e bodyboard, entre outros. Esta política de proximidade que caracteriza o Grupo foi também aplicada ao nível dos patrocínios e apoios concedidos a nível nacional, incidindo nos sectores desportivos.

Principais atletas/eventos/modalidades desportivas apoiadas

Motociclismo Mário Patrão

Automobilismo João Ruivo, Paulo Ramalho, Rui Ramalho, Rafael Lobato
Volta ao Alentejo

Ciclismo Alcobaça Clube de Ciclismo
Vela Clube do Centro “Anicolor-Mortágua”

BodyBoard Teresa Almeida

O CA de Salvaterra de Magos associou-se à XV Corrida de Salvaterra de Magos – “Prova Prof. António Lopes”, em atletismo. Os 12 km da prova foram percorridos por cerca de 600 atletas.

5.3.2. Literacia Financeira

No âmbito da sua ligação secular com as comunidades locais, do seu posicionamento como parceiro financeiro de proximidade e da sua política de responsabilidade social, o Grupo CA tem vindo a investir de forma crescente na área da literacia financeira. As iniciativas implementadas dividem-se entre iniciativas locais e nacionais. No que se refere a iniciativas locais, 15% das CCAM desenvolveram campanhas de literacia financeira em 2015 para as comunidades que se encontram dentro da sua zona geográfica de influência. As escolas foram o principal público-alvo das campanhas realizadas, representando 82% das iniciativas realizadas desta área.

Público-Alvo das iniciativas de literacia financeira implementadas em 2015 em escolas

Escolas do 1º ciclo	Escolas do 2º e 3º ciclo	Escolas de ensino secundário	Escolas de ensino superior
24%	24%	41%	12%

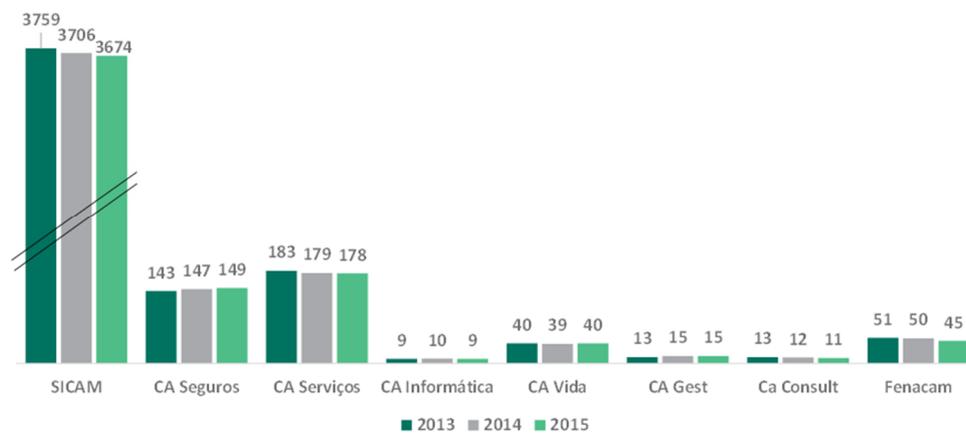
O CA do Vale de Távora e Douro promoveu ações de literacia financeira dirigidas a vários níveis de ensino, desde o primeiro ciclo ao ensino secundário. As iniciativas tiveram impacto sobre cerca de duas centenas de alunos dos Agrupamentos de Escolas de Tabuaço e Trancoso, que ficaram a compreender melhor o significado de um conjunto de conceitos como gestão financeira, créditos, débitos, poupança, orçamentos ou empréstimos, entre outros.

5.4. EQUIDADE NA GESTÃO DO CAPITAL HUMANO

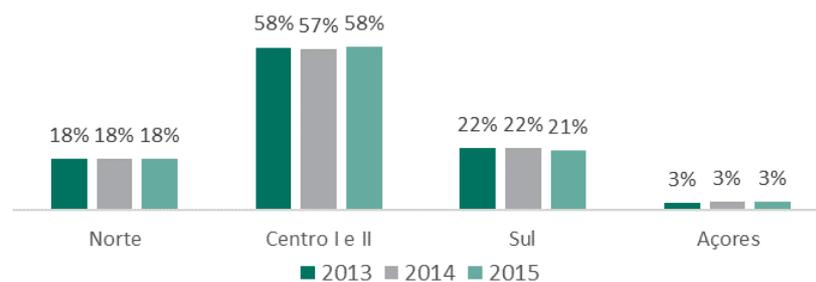
5.4.1. Equipa Grupo CA

Em 2015, a equipa de Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola contava com 4.121 Colaboradores. A distribuição do número de Colaboradores pelas diferentes empresas do Grupo, bem como a sua distribuição geográfica, manteve-se homóloga ao ano anterior, com a seguinte distribuição:

Distribuição dos Colaboradores pelo SICAM, Empresas Participadas e FENACAM

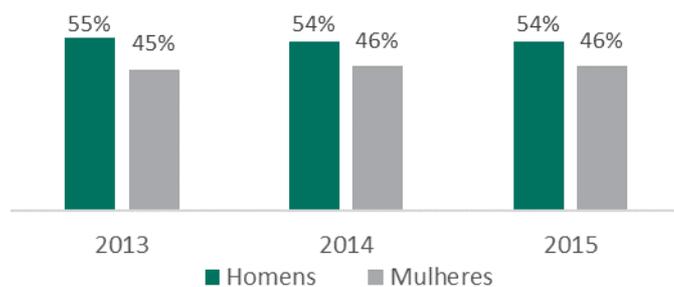


Distribuição geográfica dos Colaboradores



A equipa de Colaboradores regista um equilíbrio relativamente ao género, dado que 54% dos Colaboradores são homens e 46% mulheres. Cerca de 96% dos Colaboradores possuem contracto por tempo indeterminado. A estrutura etária da equipa apresenta um padrão semelhante a 2014, com a faixa etária dos 40 aos 49 a representar cerca de 38% dos Colaboradores.

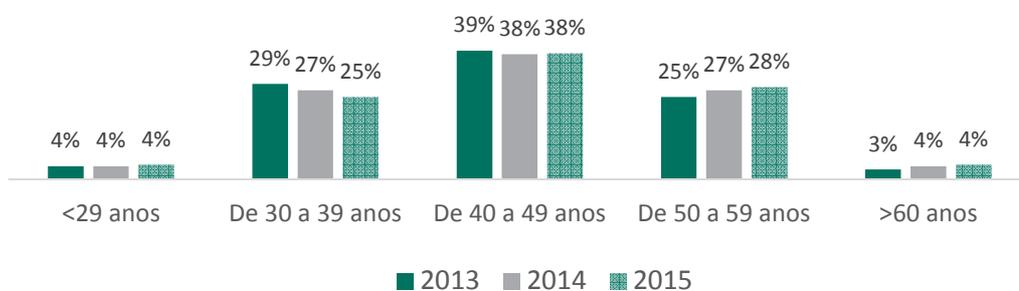
Distribuição equipa por género



Caracterização dos Colaboradores por tipo de contracto de trabalho

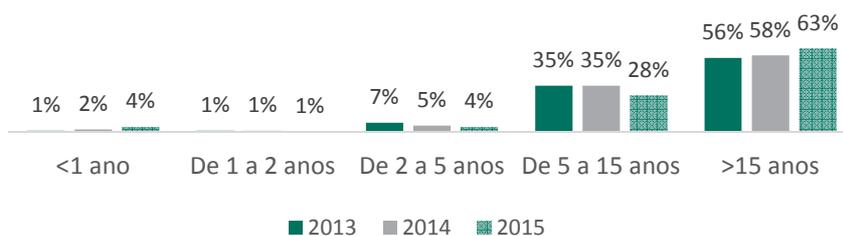


Caracterização dos Colaboradores por faixa etária



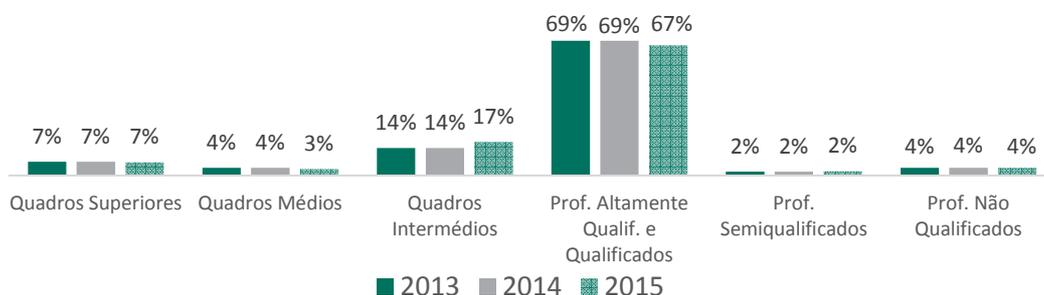
O Grupo CA revela uma forte capacidade de retenção dos seus Colaboradores, expressa na antiguidade da equipa: 63% dos Colaboradores estão no Grupo há mais de 15 anos.

Caracterização dos Colaboradores por antiguidade



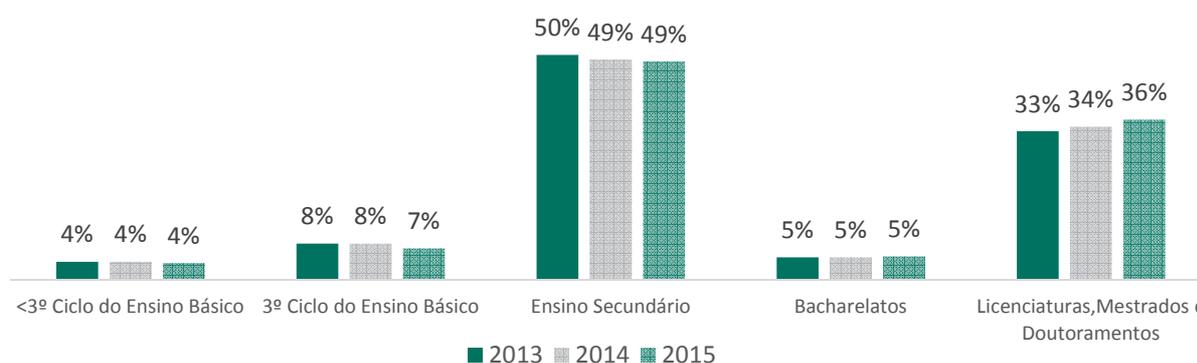
Relativamente à distribuição funcional, 67% dos Colaboradores estão integrados na categoria profissionais altamente qualificados e qualificados. 17% são quadros intermédios, 7% quadros superiores e 3% quadros médios.

Caracterização dos Colaboradores por distribuição funcional



As habilitações literárias com maior peso são o ensino secundário com 49%, seguida do ensino superior com um peso de 36%.

Caracterização dos Colaboradores por habilitações literárias



5.4.2. Formação

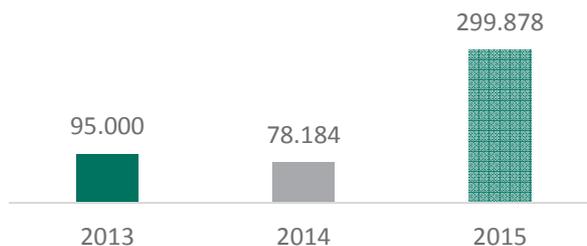
Em 2015, o número de participantes, bem como o número de horas de formação por colaborador, aumentaram substancialmente. No total, as acções de formação realizadas, em 2015, tiveram 13.954 participantes.

Número de Participantes ⁽¹⁾	2014	2015	Var. % 2015/2014
Presencial	7.338	9.862	34,4%
E-learning	5.063	4.067	-19,7%
À distância	3	25	733,3%
Total	12.404	13.954	12,5%

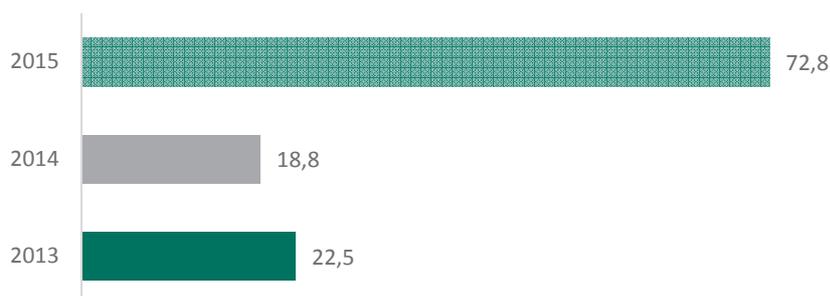
(1) O mesmo colaborador pode ter frequentado diversas formações

Número de Horas	2014	2015	Var. % 2015/2014
Presencial	46.537	49.002	5,3%
E-learning	31.107	246.531	692,5%
À distância	540	4.345	704,6%
Total	78.184	299.878	283,6%

Número de horas de formação



Média de horas de formação por trabalhador



CA recebe Prémio “Melhor Programa de Formação”

O Crédito Agrícola foi reconhecido com o Prémio “Melhor Programa de Formação” atribuído pela consultora PwC à iniciativa formativa “Abordagem e Contacto Comercial com Empresas”.

Sessões Informativas

No ano de 2015 decorreram ainda um conjunto de sessões informativas e motivacionais. Os encontros, conduzidos pelo presidente do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central, acompanhado pelo presidente do Conselho Geral e de Supervisão, demonstraram ser um fórum de relacionamento com os Colaboradores, apoiando-os na concretização do seu desempenho e nos objectivos estratégicos futuros do CA.

O CA de Coimbra realizou o seu III Encontro de Colaboradores sob o tema “Há Mais Dentro da Caixa”. Foram convidados especiais e oradores o Nobel da Paz 1996, o bispo timorense D. Ximenes Belo e o reitor da Universidade de Coimbra, João Gabriel Silva. Marcou ainda presença Joanne Helms, fundadora da Escola do Riso. Esta iniciativa teve como objectivo proporcionar o contacto com experiências de vida intensas, quer no contexto da organização, quer na vocação social.

5.4.3. Benefícios

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

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

Saúde, formação e família

Em 2015, o Grupo CA atribuiu aos Colaboradores os benefícios em seguida referidos, para além dos que são regulamentados pela legislação bancária:

- Serviço médico semanal nas instalações da Caixa Central;
- Financiamento e apoio no incremento da formação académica e especializada dos Colaboradores, o que, em 2015 se materializou num investimento de 103 mil euros;
- Investimento no desenvolvimento de competências dos Colaboradores, num total de 498 mil euros;
- Colaboração com o IFB na qualificação de alunos com o 12º ano, através de acolhimento para realização de estágios em regime de alternância e comparticipação de 18 mil euros;
- Concursos Internos de Desenho, Poesia, Prosa e implementação do Programa “Histórias de CA”.

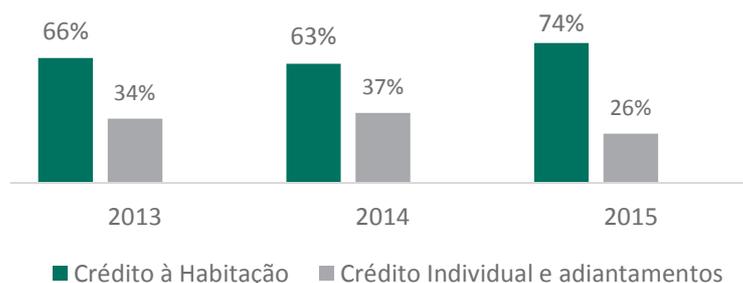
Crédito

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

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

Do crédito concedido aos Colaboradores 74% foi crédito à habitação, e 26% crédito individual e adiantamentos, tendo o crédito à habitação aumentado o peso em relação a 2014, e o crédito individual diminuído em 2015 face ao ano anterior.

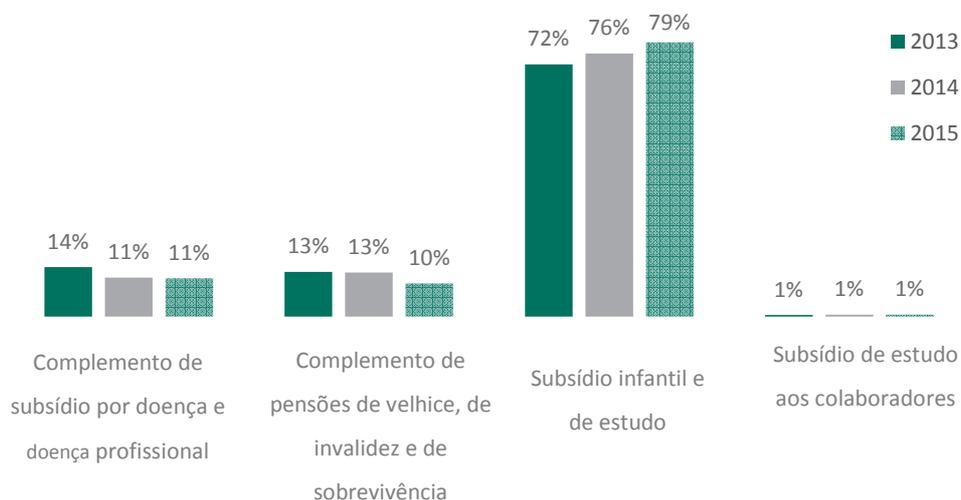
Crédito concedido aos Colaboradores



Protecção Social

Dos encargos de protecção social directamente suportados pela empresa, o subsídio infantil e de estudo assume um peso de 79% em valor investido, tendo aumentado o peso em 3 p.p. face a 2014.

Encargos de protecção social directamente suportados pela empresa



A par do apoio e relacionamento com a comunidade, a responsabilidade social interna representa uma dimensão importante da Política de Sustentabilidade do Grupo CA. Neste âmbito são implementadas iniciativas dirigidas aos cerca de 4.000 Colaboradores do Grupo que, nalguns casos, se estendem aos seus familiares. Para além de actividades da área da cultura, desporto e bem-estar, merece destaque o Encontro Anual do Crédito Agrícola como o grande momento de reunião de todos os Colaboradores e das suas famílias.

Cultura, Desporto e Bem-estar

O Centro de Cultura e Desporto do Grupo CA tem tido um papel relevante no âmbito da responsabilidade social para os trabalhadores do GCA e, em concreto, na organização de actividades lúdicas, tais como:

- Viagens, rally paper, peddy paper e visitas guiadas;

- Organização de actividades culturais: exposições de pintura na Caixa Central, livros e outras obras de Colaboradores e externos; descontos para espectáculos e em bilheteira para diversas instituições culturais;
- Núcleos organizados de Bilhar, BTT, Golf, Motard, Pesca Desportiva e Atletismo;
- Estabelecimento de parcerias que permitem a obtenção de descontos em viagens, aquisição de produtos de saúde, estética, restauração e escolas;
- Protocolo com Inatel para férias dos Colaboradores;
- Descontos combustíveis: Galpfrota e BP;
- Protocolo que permite a obtenção de desconto em parque de estacionamento para os Colaboradores CCCAM;
- Protocolo com empresa de comunicações;
- Portal de anúncios para apoiar empregados na divulgação e oferta de bens e serviços;
- Serviço local de sapateiro, cafetaria, refeições e entrega de medicamentos.

Encontro Anual do Grupo CA

O Encontro Anual do Grupo CA é uma iniciativa desenvolvida para todos os Colaboradores e para as suas famílias. O evento é sobretudo um momento promotor de actividades lúdicas entre a “família” alargada do GCA, integrando ainda iniciativas de *team building*. A realização do evento é da responsabilidade de uma Caixa Agrícola. Em 2015, o XXXIII Encontro Anual realizou-se na Expolima, em Ponte de Lima. A anfitriã foi a CCAM do Noroeste, e contou com a presença de cerca de 1.000 pessoas, entre Colaboradores e seus familiares. O encontro teve início na noite de sexta-feira, com um arraial minhoto, e encerrou no sábado, depois de um dia repleto de actividades e partilha de experiências, entre todos aqueles que contribuem diariamente para o crescimento do Grupo CA e as suas famílias.

CAPÍTULO 6

SOBRE O RELATORIO

Este é o 7.º Relatório de Sustentabilidade do Grupo CA referente ao período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2015. O CA divulga anualmente o seu relatório de sustentabilidade. Este relatório pode ser consultado *online*, em <http://www.creditoagricola.pt/>.

No processo de preparação do relatório foram seguidas as directrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, versão G4, para a opção de “*in accordance – Core*”. Foi igualmente considerado o Suplemento Sectorial para o Sector Financeiro (FSSS) da GRI. A informação incluída neste relatório tem em consideração a análise de materialidade realizada em 2014 pelo CA, mantendo os mesmos temas e indicadores materiais presentes no relatório de sustentabilidade de 2013. Foi também considerada a identificação de *stakeholders* feita com base na AA 1000SES na análise atrás referida.

Stakeholders do Grupo CA

Associados	Colaboradores	Clientes
Comunidade	Estado, Entidades Reguladoras e Organismos Sectoriais	Fornecedores
Parceiros	Sindicatos	Patrocinadores

No processo de recolha de informação foram, no entanto, recolhidos novos indicadores com o objectivo de melhorar o nível de transparência. Os temas materiais, com as respectivas abordagens de gestão e indicadores de desempenho a que este relatório responde estão assinalados no ponto 6.1. deste relatório.

Âmbito da Informação divulgada neste Relatório

No âmbito do relatório foram consideradas as seguintes entidades:

- Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), sistema financeiro privado, de natureza cooperativa, constituído por 82 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) e pela Caixa Central (a listagem completa das CCAM pode ser consultada no Relatório e Contas do Grupo CA);
- As principais Empresas Participadas (EP);
- FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

As demonstrações financeiras consolidadas do Grupo CA incluem ainda outras entidades, podendo este comparativo ser feito com recurso ao Relatório e Contas. A actuação do Grupo Crédito Agrícola abrange o território de Portugal Continental e a Região Autónoma dos Açores, estando centralizadas na Caixa Central, sediada em Lisboa, as funções de liderança em matéria de orientação e representação financeira do Grupo CA.

Procurou-se não duplicar a informação disponibilizada noutros suportes de comunicação do Grupo CA, pelo que a leitura deste Relatório de Sustentabilidade deverá ser complementada com a leitura do Relatório e Contas Consolidado do Grupo Crédito Agrícola, e com a consulta do site www.creditoagricola.pt.

De salientar que este relatório apresenta a informação da totalidade das CCAM. Ao longo do relatório foram descritas algumas das iniciativas desenvolvidas pelas CCAM. Sempre que possível é apresentada a comparação com anos anteriores. Os indicadores de desempenho divulgados neste relatório não apresentam o mesmo âmbito, em virtude da especificidade da actividade das CCAM, EP e FENACAM. Sempre que o âmbito não é total está referenciado no corpo de texto ou em nota de rodapé. Os dados dos recursos humanos, nomeadamente os que se relacionam com o perfil da equipa, foram construídos através da consolidação dos Balanços Sociais de cada entidade.

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

Sede

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

Rua Castilho, 233 - 233 A

1099-004 LISBOA

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

Questões

Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

sustentabilidade@creditoagricola.pt

6.1. TEMAS MATERIAIS

Os temas materiais foram aferidos numa análise efectuada em 2014, documentada no relatório de sustentabilidade do CA de 2013, da qual publicamos uma síntese em seguida. Os tópicos de sustentabilidade avaliados tiveram por base: critérios internos; a análise de diversos estudos e iniciativas internacionais para o sector financeiro; um *benchmarking* sectorial e *inputs* recebidos através dos diferentes canais de comunicação mantidos pelo Grupo CA.

Processo de aferição dos temas materiais



Os temas identificados como materiais foram considerados na determinação dos conteúdos do relatório de sustentabilidade de 2013. O presente relatório integra os mesmos temas e correspondentes abordagens de gestão e indicadores de desempenho, conforme é explicitado na tabela seguinte:

Tema Material	Importância	Limite: Interno (I) e Externo (E)	Capítulo do Relatório onde se encontra a Informação	Enquadramento, Gestão e Avaliação
Segurança dos depósitos	Essencial Avaliação de stakeholders: 88%	I+E	Capítulo 3: Banca Responsável, devendo ser complementado com informação presente no Relatório de Contas Consolidado do CA disponível em http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/InformacaoFinanceira/RelatorioContasConsolidado/	Enquadramento: É essencial ao funcionamento do Credito Agrícola manter a confiança que os Clientes possuem no bom funcionamento da instituição, sabendo que os seus depósitos e aplicações estão seguros. Gestão: Prossecução de uma política de gestão conservadora que permita ao Grupo manter um rácio de transformação abaixo da média do sistema financeiro nacional, uma situação de liquidez confortável e rácios de capital sólidos. Avaliação: Monitorização de diversos indicadores económicos do Grupo CA, dos quais apenas uma parte é apresentada no presente RS. Para maior pormenor sobre os indicadores económicos monitorizados poderá consultar o Relatório e Contas 2015 Consolidado do Grupo CA.
Confiança e Satisfação dos Clientes	Essencial Avaliação de stakeholders: 85%	I	Capítulo 4: Banca Inovadora e Universal	Enquadramento: A confiança e satisfação são factores fundamentais para a permanência dos actuais Clientes, bem como para a atracção de novos Clientes. Gestão: Em termos de gestão, o CA implementa procedimentos de avaliação de satisfação dos Clientes em todas as entidades do Grupo CA. Avaliação: G4-PR5 Resultados de avaliação de satisfação de Clientes. Monitorização do número e teor das reclamações recebidas, comparando-os com os resultados da restante banca nacional.
Apoio às Comunidades Locais	Essencial Avaliação dos stakeholders: 83%	E	Capítulo 5: Banca de Proximidade	Enquadramento: O apoio a iniciativas de cariz desportivo, cultural e social é um factor diferenciador do Grupo CA na medida em que é, simultaneamente, reflexo e garante da forte ligação entre as CCAM e as comunidades em que se inserem. Gestão: Avaliação dos pedidos de apoio recebidos e alocação dos recursos disponíveis de acordo com o mérito dos projectos e iniciativas Avaliação: Monitorização dos montantes concedidos por tipologia de entidade beneficiária. G4-FS13: Pontos de acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por tipo.

				G4-FS14 : Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.
Transparência da Informação	Essencial Avaliação dos stakeholders: 80%	I	Capítulo 3: Banca Responsável e Capítulo 5: Banca de Proximidade,	<p>Enquadramento: A transparência da informação permite aos Clientes fazer bom uso do <i>portfolio</i> de produtos do Grupo, assim como tomar decisões informadas relativamente aos seus investimentos e poupanças. A transparência da informação é igualmente importante na medida em que reduz riscos reputacionais e jurídicos para o Grupo CA.</p> <p>Gestão: Avaliação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os Clientes.</p> <p>Avaliação: G4-FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. G4-PR7 Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado.</p>
Formação dos Colaboradores	Essencial Avaliação dos stakeholders: 80%	I	Ponto 5.4.2: Formação	<p>Enquadramento: A dimensão e descentralização do Grupo Credito Agrícola coloca grandes desafios no que diz respeito à gestão dos seus recursos humanos.</p> <p>Gestão: Desenvolvimento de planos de formação personalizados, de acordo com a avaliação de desempenho efectuada, distribuição funcional e responsabilidades directas de cada Colaborador.</p> <p>Avaliação: G4-LA9 Média de horas de formação anual por colaborador. G4-LA11 Percentagem de Colaboradores que recebem regularmente avaliação de desempenho, por género e categoria profissional.</p>
Gestão de Risco de Crédito	Essencial Avaliação dos stakeholders: 78%		Subcapítulo 3.3. Segurança na Nossa Actuação	<p>Enquadramento: A análise de risco de crédito é essencial na medida em que visa minimizar a exposição do Grupo CA a crédito problemático e garantir o bom desempenho futuro.</p> <p>Gestão: A análise de risco de crédito é essencial na medida em que visa minimizar a exposição do Grupo CA a crédito problemático e garantir o bom desempenho futuro.</p> <p>Avaliação: Identificação, gestão e acompanhamento dos créditos problemáticos, bem como os mecanismos aplicados nos processos de recuperação.</p>
Apoio à Economia Local	Essencial Avaliação dos stakeholders: 76%	I	Capítulo 5: Banca de Proximidade	<p>Enquadramento: O apoio à economia local é um factor diferenciador do Grupo CA na medida em que é, simultaneamente, reflexo e garante da forte ligação entre as CCAM e os agentes económicos das comunidades em que se inserem.</p> <p>Gestão: Desenvolvimento de soluções de financiamento competitivas que permitam o reforço do posicionamento do Grupo CA no apoio a projectos de investimento no sector primário.</p> <p>Avaliação: Monitorização da evolução da carteira de crédito do SICAM.</p>
Desempenho Económico	Essencial Avaliação dos stakeholders: 74%	I+E	Capítulo 3: Banca Responsável	<p>Enquadramento: É essencial ao funcionamento do Credito Agrícola a capacidade de manter um desempenho económico positivo, garantindo assim a possibilidade de distribuir valor pelos seus <i>stakeholders</i>.</p> <p>Gestão: Implementação do Programa de Transformação do Grupo, tendo por objectivo melhorar o desempenho em termos comerciais, de eficiência operativa e ao nível da gestão do risco de crédito.</p> <p>Avaliação: G4-EC1 Valor económico directo gerado e distribuído</p>

6.2. TABELA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta directa	Verificação Externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1 Declaração do Presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	5	Não
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3 Nome da organização	56	Não
G4-4 Principais produtos e serviços	8	Não
G4-5 Localização da sede da organização.	56	Não
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	O âmbito deste relatório é a actividade do Grupo CA em Portugal. As representações internacionais estão disponíveis em http://www.credito-agricola.pt	Não
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	6	Não
G4-8 Mercados servidos	16 a 20	Não
G4-9 Dimensão da organização	6, 10	Não
G4-10 Número total de Colaboradores, discriminados por contracto de trabalho e género	49	Não
G4-11 Percentagem do total de Colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva.	99,79% dos Colaboradores do CA são sindicalizados (não inclui CCAM Açores).	Não
G4-12 Cadeia de fornecedores da organização	Os serviços mais relevantes são fornecidos pelas empresas participadas do Grupo CA.	Não
G4-13 Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação accionista ou cadeia de fornecedores da organização	As alterações de estrutura podem ser consultadas no Relatório de Contas Consolidado do Grupo CA	Não

	em http://www.credito-agricola.pt	
<u>G4-14</u> Adopção do princípio da precaução	25 a 27	Não
<u>G4-15</u> Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/	Não
<u>G4-16</u> Lista de associações onde a organização: a) tem assento no conselho de governança; b) participa em projectos ou comissões; c) Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; d) Considera estratégica a sua participação	8	Não

IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES		
<u>G4-17</u> Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	A página 30 do Relatório de Contas de 2015 apresenta o organograma do Grupo CA, que não coincide com o âmbito do RS, conforme é explicitado nas no capítulo 6, na secção “Sobre o Relatório”	Não
<u>G4-18</u> Processo adoptado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos, nomeadamente, a aplicação dos princípios para a definição do conteúdo do relatório	56 a 58	Não
<u>G4-19</u> Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	56 a 58	Não
<u>G4-20</u> Limite de cada aspecto material, dentro da organização	56 a 58	Não
<u>G4-21</u> Limite de cada aspecto material, fora da organização	56 a 58	Não
<u>G4-22</u> Efeito de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, e razões para essas reformulações	Não se verificaram reformulações face ao relatório de sustentabilidade anterior	Não
<u>G4-23</u> Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e limites do aspecto.	Não existiram alterações significativas	Não

ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS		
<u>G4-24</u> Lista de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	55	Não
<u>G4-25</u> Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para envolvimento	55	Não
<u>G4-26</u> Abordagem adoptada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência, discriminada por tipo e grupo, com indicação se algum envolvimento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	55	Não
<u>G4-27</u> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de <i>stakeholders</i> , e medidas adoptadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las.	57,58	Não
PERFIL DO RELATÓRIO		
<u>G4-28</u> Período coberto pelo relatório	O relatório refere-se ao ano de 2015	Não
<u>G4-29</u> Data do relatório anterior mais recente	O relatório de sustentabilidade mais recente do CA refere-se ao ano de 2014	Não
<u>G4-30</u> Ciclo de publicação de relatórios	O Grupo CA publica o relatório de sustentabilidade anualmente	Não
<u>G4-31</u> Contactos para perguntas sobre o relatório ou o seu conteúdo	56	Não
<u>G4-32</u> Opção “de acordo” escolhida pela organização e tabela GRI	55	Não
<u>G4-33</u> Política e prática corrente adoptada pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	O relatório não foi auditado por uma entidade externa.	Não

GOVERNANCE		
<u>G4-34</u> Estrutura de governo da organização	22,23	Não
ÉTICA E INTEGRIDADE		
<u>G4-56</u> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	7	Não
CATEGORIA: ECONÓMICA		
Aspecto: Desempenho Económico		
Forma de Gestão	Sim	Não
<u>G4-EC1</u> Valor económico directo gerado e distribuído	17	Não
Aspecto: Presença no Mercado		
Forma de Gestão	Sim	Não
<u>G4-EC6</u> Proporção de membros da alta direcção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Os órgãos sociais da Caixa Central e das CCAM são constituídos 100% por cidadãos portugueses	Não
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos		
Forma de Gestão	57,58	Não
<u>G4-EC7</u> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	43 a 47	Não
CATEGORIA: SOCIAL SUBCATEGORIA: PRÁTICAS LABORAIS		
Aspecto: Emprego		
Forma de Gestão	57,58	Não
<u>G4-LA2</u> Benefícios concedidos a Colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a Colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	52 a 54	Não
Aspecto: Formação e Educação		
Forma de Gestão	57,58	Não
<u>G4-LA9</u> Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	50,51	Não

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

Forma de gestão	57	Não
G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Não foram identificadas operações de financiamento com impactes negativos nas comunidades locais.	Não

CATEGORIA: SOCIAL | SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**Aspecto: Rotulagem produtos e serviços**

Forma de gestão	57, 58	Não
G4- PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	30	Não

Aspecto: Comunicação de Marketing

Forma de gestão	57, 58	Não
G4- PR7 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não se registaram não-conformidades	Não

Suplemento Sectorial Financeiro**Aspecto: Portfolio de Produtos**

Forma de gestão	57, 58	Não
G4-FS6 Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	17 a 20; 32 a 34	Não

Aspecto: Comunidade

FS13 Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	38	Não
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	32 a 34	Não

Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços

Forma de gestão	57, 58	Não
FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	47	Não

6.3. GLOSSÁRIO

Associados | Para ser Associado do Crédito Agrícola, é necessário subscrever um mínimo de 100 Títulos de Capital Social, na Agência Crédito Agrícola do concelho onde se reside ou se tem actividade económica, exceptuando as Agências da Caixa Central, beneficiando de vantagens exclusivas.

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

CCAM | Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

Compliance | No âmbito institucional e corporativo, *Compliance* é o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as directrizes estabelecidas para o negócio e para as actividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer.

FENACAM | Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. A FENACAM é a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola a ser criada com o objectivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar nos mais diversos níveis. É, por excelência, o órgão de representação política e institucional do Grupo CA, no âmbito nacional e internacional.

PIB | Produto Interno Bruto representa a soma (em valores monetários) de todos os bens e serviços finais produzidos numa determinada região (quer sejam países, estados ou cidades), durante um período determinado. O PIB é um dos indicadores mais utilizados na macroeconomia com o objectivo de medir a actividade económica de uma região.

Rácio Core Tier 1 | Traduz o rácio entre os capitais próprios core do banco (capitais próprios, reservas, acções preferenciais não resgatáveis, etc.) e os activos ponderados pelo risco de Crédito.

Rácio Tier 1 | Traduz o rácio entre o capital do banco e os seus activos ponderados pelo risco. Corresponde aos elementos de capital de maior qualidade, os quais são totalmente absorventes de perdas e precisam de estar sempre disponíveis.

Rácio Transformação | Traduz o rácio de créditos sobre os depósitos, o qual espelha o peso do crédito concedido pelas instituições financeiras em função dos seus depósitos totais.

SAMS | Serviço de Assistência Médico Social. São beneficiários do SAMS as pessoas abrangidas pelo IRCT (Instrumentos de Regulamentação Colectiva de Trabalho) do sector bancário.

SICAM | Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo. Conjunto das CCAM e da Caixa Central.

Solvabilidade | Determina a capacidade da empresa de fazer face aos seus compromissos a médio longo prazo, reflectindo o risco que os seus credores correm, através da comparação dos níveis de Capitais Próprios investidos pelos accionistas, com os níveis de Capitais Alheios aplicados pelos credores.

Stakeholder | Qualquer entidade que afecta e/ou é afectada pela actividade de uma organização.

Agradecimento

A elaboração deste relatório contou com o apoio das CCAM, Empresas Participadas, Fenacam e de várias Direcções e CAE da Caixa Central. A todos os que colaboraram nesta edição, o nosso obrigada.

FICHA TECNICA

Propriedade: Grupo Credito Agrícola

Direcção: Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais

Consultoria: Sustentare Think | Walk | Talk