



Princípios de Bom Governo

Missão, Objetivos e Políticas da Empresa

MISSÃO

A Caixa Geral de Depósitos tem como missão a criação de valor para a sociedade portuguesa, prestando serviços bancários de qualidade aos particulares e às empresas, contribuindo assim para a melhoria do bem-estar das famílias portuguesas e para o desenvolvimento do setor empresarial, gerando a rentabilidade adequada para o acionista. A CGD garante o acesso dos clientes a um conjunto diversificado de produtos e serviços financeiros de qualidade, com particular enfoque na captação da poupança e na concessão de financiamento de médio e longo prazo, baseando-se num modelo de governo societário eficiente e no respeito dos mais elevados padrões éticos.

POLÍTICAS E LINHAS DE AÇÃO DA ESTRATÉGIA DEFINIDA

Na prossecução da sua atividade, a CGD tem como base as seguintes linhas de orientação:

- Sustentabilidade do modelo de negócio, assegurada pela rentabilidade das operações, associada a uma gestão de risco adequada, e por uma rede de serviços financeiros abrangente;
- Apoio à economia, mediante a orientação da atividade creditícia para as empresas, em especial na promoção da internacionalização e na operacionalização de linhas de apoio a pequenas e médias empresas;
- Manutenção do papel da CGD na prestação de serviços bancários aos clientes particulares, assim como na atividade para a captação das suas poupanças, garantindo uma cobertura abrangente e uma elevada qualidade na prestação do serviço;
- Modelo de governo societário eficiente, em sintonia com as melhores práticas recomendadas;
- Valorização contínua dos trabalhadores, promovendo o mérito, a iniciativa e a formação de capital humano, num quadro de relações laborais equilibradas e promotoras da produtividade;
- Acompanhamento dos desenvolvimentos tecnológicos no setor financeiro, tanto ao nível da instituição, garantindo as adaptações que permitam manter a CGD competitiva num mercado financeiro dinâmico e concorrencial e liderar a banca digital em Portugal, como na sua relação com os clientes, financiando o investimento em inovação e o desenvolvimento tecnológico das empresas;
- Assegurar a dimensão internacional da CGD direcionada para o negócio, com países e territórios com fortes laços culturais e comerciais com Portugal e com a valorização da marca CGD;
- Compromisso com os princípios de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de respeito pelos stakeholders.



Regulamentos internos e externos a que a empresa está sujeita

REGULAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS APLICÁVEIS

A atividade da CGD encontra-se sujeita às normas legais aplicáveis às sociedades anónimas, nomeadamente ao Código das Sociedades Comerciais, assim como às normas do setor empresarial do Estado, em resultado do seu estatuto de empresa pública (cf. o Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, e a Lei n.º 52/2019, de 31 de julho, que aprova o regime do exercício de funções por titulares de cargos políticos e altos cargos públicos). A atividade da CGD encontra-se igualmente sujeita aos Estatutos da Sociedade.

Além disso, aplica-se à CGD a legislação europeia e nacional relativa às atividades que desenvolve, salientando-se no direito interno, o RGICSF aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, e o Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro, assim como as normas regulamentares emitidas pelo Banco de Portugal (BdP) e pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da Covid-19, que causou uma situação de emergência de saúde pública de âmbito internacional e nacional. Foi adotado um conjunto de medidas com vista à diminuição e mitigação dos impactos económicos advenientes do surto epidémico.

Assim, foi publicada diversa legislação com medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da Covid-19, nomeadamente medidas de apoio às famílias e empresas, medidas destinadas a entidades públicas e privadas, no domínio fiscal e económico, e medidas no âmbito do teletrabalho, regras de ocupação, permanência e distanciamento físico, regras de higiene, horários de atendimento, atendimento prioritário, dever de prestação de informações, livro de reclamações, entre outros.

Destaca-se o Decreto-Lei n.º 10-J/2020, que estabelece medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia da doença Covid-19, alterado pela Lei n.º 8/2020, Decreto-Lei n.º 26/2020, Lei n.º 27-A/2020, Decreto-Lei n.º 78-A/2020 e Decreto-Lei n.º 107/2020. Este diploma estabelece uma moratória aplicável a algumas operações de crédito celebradas com pessoas singulares e coletivas (moratória pública), cujo prazo de adesão e aplicação tem vindo a ser sucessivamente prolongado. Paralelamente, foram implementadas moratórias de iniciativa privada, aplicáveis a situações excluídas do âmbito de aplicação deste diploma. Neste contexto, o Banco de Portugal, através do Aviso n.º 2/2020 e da Instrução n.º 13/2020, veio regulamentar os deveres de informação a observar no âmbito



das operações abrangidas por estas medidas excecionais e temporárias quer nas relações com os clientes, quer no que respeita a novas obrigações de reporte ao supervisor.

Destaca-se, igualmente, o Decreto-Lei n.º 79-A/2020, que estabelece um regime excecional e transitório de reorganização do trabalho, com vista à minimização de riscos de transmissão da infeção por SARS-CoV-2 e da pandemia da doença Covid-19.

De notar ainda as iniciativas legislativas em matéria de comissionamento bancário que limitam ou proíbem a cobrança de comissões pela prestação de serviços associados a contratos de crédito e pela realização de transferências através de aplicações de pagamento operadas por terceiros. Foi publicada a Lei n.º44/2020, que procede à sexta alteração ao Decreto-Lei n.º 27-C/2000, que determina que os clientes que sejam titulares de conta de serviços mínimos bancários poderão realizar, sem encargos adicionais, mais cinco transferências, por mês, de montante não superior a 30 euros, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros. Foram também publicadas a Lei n.º 53/2020, que estabelece normas de proteção do consumidor de serviços financeiros no comissionamento bancário e na utilização de aplicações de pagamento operadas por terceiros, e a Lei n.º 57/2020, que estabelece igualmente normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, restringindo a cobrança de comissões no âmbito do crédito pessoal e crédito à habitação. Estas regras relativas ao comissionamento são aplicáveis desde o dia 1 de janeiro de 2021.

Com impacto indiscutivelmente relevante na organização interna das instituições financeiras destaca-se a publicação do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, que regulamenta os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal, revogando os Avisos n.º 5/2008 e nº 10/2011, e da Instrução n.º 8/2020, que regulamenta os deveres de reporte respeitante à conduta e cultura organizacional e aos sistemas de governo e controlo interno.

Foi publicada a Lei n.º58/2020, que transpõe a Diretiva (UE) 2018/843 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de maio de 2018, e a Diretiva (UE) 2018/1673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativa ao combate ao branqueamento de capitais através do direito penal, alterando diversos diplomas legais em matérias respeitantes à prevenção do branqueamento de capitais. Das alterações introduzidas, destaca-se a alteração ao art. 81º-A do RGICSF, que obriga a que os bancos tenham que transmitir ao BdP mais informações das que até aqui reportavam, nomeadamente informação sobre cofres, assim como sobre os beneficiários efetivos dos titulares das contas e dos locatários dos cofres. Na sequência desta alteração, o Banco de Portugal publicou a Instrução n.º 27/2020, que regulamenta a organização e gestão pelo BdP da Base de Dados de Contas.

Também no âmbito de prevenção de branqueamento de capitais (PBC), foi publicado o Regulamento da CMVM n.º 2/2020, que estabelece as medidas de natureza preventiva de combate ao



Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (BC/FT) a implementar pelas entidades obrigadas de natureza financeira sujeitas à supervisão da CMVM e estabelece obrigações periódicas de informação a prestar por estas entidades.

De referir ainda que em 2020, no âmbito de uma iniciativa de revisão e simplificação de todas as Instruções e Regulamentos da CMVM relativos a deveres de prestação periódica de informação, foram publicados quatro Regulamentos da CMVM: o Regulamento n.º 6/2020, que procede à alteração dos Regulamentos da CMVM n.º 2/2007, n.º 2/2015, n.º 3/2015, n.º 2/2002, n.º 8/2018, n.º 1/2020, n.º 1/2017 e n.º 3/2016, com o objetivo de atualizar o conteúdo dos reportes previstos nesses regulamentos, o Regulamento n.º 7/2020, relativo ao envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais em curso e já concluídas, relativas a atividades de intermediação financeira, de gestão de organismos de investimento coletivo e de gestão de plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo, tendo por referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada semestre do ano civil, o Regulamento da CMVM n.º 8/2020, relativo ao envio de informação à CMVM sobre preçários para investidores não profissionais, comercialização e encargos dos organismos de investimento coletivo, e o Regulamento da CMVM n.º 9/2020, relativo ao relatório de autoavaliação dos sistemas de governo e controlo interno por parte de entidades sujeitas à supervisão da CMVM.

A nível europeu, destaca-se a publicação das orientações da EBA relativas a moratórias legislativas e não legislativas sobre pagamentos de empréstimos aplicadas à luz da crise da pandemia da Covid-19, que especificam o tratamento prudencial das moratórias legislativas e não legislativas sobre pagamentos de empréstimos implementadas em resposta à pandemia (EBA/GL/2020/02), assim como as alterações subsequentes efetuadas: alargamento do período da sua aplicação em 3 meses (EBA/GL/2020/08) e sua reativação (EBA/GL/2020/15). Foram também publicadas as orientações da EBA sobre a concessão e a monitorização de empréstimos (EBA/GL/2020/06), que especificam os dispositivos, processos e mecanismos de governo interno, os requisitos relativos ao risco de crédito e risco de contraparte, e os requisitos no que se refere à avaliação da solvabilidade.

No âmbito da Agenda Digital Europeia, que visa consagrar o Mercado Único Digital na União Europeia, foi publicado, em 4 de maio de 2016, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e à livre circulação de dados pessoais e que revoga a Diretiva 95/46/CE (RGPD).

O RGPD, plenamente aplicável nos Estados-Membros da União após 24 de maio de 2018, reforça os direitos e garantias dos titulares dos dados pessoais, conferindo-lhes o controlo sobre os tratamentos dos dados pessoais que lhes digam respeito, define um conjunto de princípios e regras de tratamento a observar pelas empresas enquanto responsáveis pelo tratamento de dados pessoais e atribui ao “encarregado de proteção de dados” um conjunto de funções, nomeadamente de aconselhamento ao responsável pelo tratamento, de controlo da conformidade sobre as novas exigências regulatórias



sobre proteção de dados e de ponto de contacto com a autoridade de controlo nacional e os titulares de dados pessoais.

Foi publicada a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução do RGPD na ordem jurídica nacional, complementando as cerca de 70 cláusulas abertas deixadas aos legisladores nacionais para legislar.

Este novo enquadramento regulatório assenta ainda na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, que aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais, transpondo a Diretiva (UE) 2016/680 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Após a Publicação da Lei n.º 58/2019, a Comissão Nacional de Proteção de Dados emitiu, em 3 de setembro de 2019, a Deliberação 2019/494 relativa à desaplicação de algumas normas da Lei n.º 58/2019 e a Deliberação 2019/495 relativa à dispensa de aplicação de coimas às entidades públicas durante o prazo de três anos a contar da data da entrada em vigor da Lei n.º 58/2019.

Quanto ao Comité Europeu para a Proteção de Dados, criado pelo RGPD, destacam-se, a título exemplificativo, as seguintes Orientações vinculativas para as organizações e empresas emitidas em 2020: Guidelines 04/2020 on the use of location data and contact tracing tools in the context of the Covid-19 outbreak; Guidelines 06/2020 on the interplay of the Second Payment Services Directive and the GDPR e as Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR.

Sobre as transferências de dados pessoais para fora do Espaço Económico Europeu, na sequência do Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia proferido no Processo C-311/18, o Comité Europeu para a Proteção de Dados emitiu, as Recommendations 01/2020 on measures that supplement transfer tools to ensure compliance with the EU level of protection of personal data, bem como as Recommendations 02/2020 on the European Essential Guarantees for surveillance measures.

A Comissão Nacional de Proteção de Dados, enquanto Autoridade Nacional de Controlo sobre proteção de dados, emitiu o Regulamento CNPD n.º 1/2018 sobre a Lista de tratamentos de dados pessoais sujeitos a avaliação de impacto sobre a proteção de dados.

Destacam-se as Orientações emitidas pela CNPD em 2020, em contexto de pandemia Covid-19, tendo por objeto: Orientações sobre divulgação de informação relativa a infetados por Covid-19 (de 22 de abril de 2020); Orientações sobre recolha de dados de saúde dos trabalhadores (23 de abril de 2020) e Orientações sobre o controlo à distância em regime de teletrabalho (17 de maio de 2020).

A Política de Proteção de Dados Pessoais para o Grupo CGD, OS corporativa 11/2018, foi aprovada



e transposta para a generalidade das Entidades do Grupo, o mesmo sucedendo com o Modelo de Governo da Proteção de Dados para o Grupo CGD, OS corporativa 4/2019, que visa operacionalizar tal Política, definindo o ciclo de gestão da proteção de dados e a atribuição de responsabilidades na CGD e no Grupo CGD, o acompanhamento e monitorização destas atividades, com vista a reforçar a cultura organizacional de conformidade em matéria de proteção de dados.

A CGD dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), acessível a todos os Colaboradores e ao qual todos se encontram vinculados, que abrange os aspetos mais relevantes do funcionamento da empresa e do exercício da atividade.

CÓDIGOS DE CONDUTA E DE ÉTICA

Os valores, princípios éticos e normas de conduta profissional que regem a atuação da CGD e seus Colaboradores são divulgados na Instituição através do Código de Conduta.

Este Código constitui um instrumento fundamental na gestão da ética na Instituição e é um documento autorregulador e imperativo a observar na, e pela, CGD que contribui para:

- Harmonização padrões de referência face a dilemas éticos;
- Afirmação dos valores, princípios de atuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas;
- Promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados;
- Desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética.

Nesse sentido, em abril de 2020, baseado nas melhores práticas internacionais, foi atualizado o Código de Conduta da CGD, com o reforço das disposições relativas a temas de ética, tais como a prevenção da corrupção, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável, conflitos de interesses, comunicação de práticas irregulares, entre outros.

A nova versão do Código incorpora os novos Valores e Missão da Instituição e acolhe o robustecimento do número de temas abordados e das disposições relativamente a temas já anteriormente tratados. Também a apresentação destas disposições foi repensada, com o propósito de facilitar a sua compreensão e contendo agora exemplos de algumas boas práticas que pretendem orientar os colaboradores no momento de tomada de decisão.

O Código de Conduta da CGD está disponível para consulta na Intranet e no sítio da CGD, em: <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codigo-de-Conduta-CGD.pdf>

A CGD dispõe ainda de um Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho na CGD dando cumprimento às mais recentes evoluções registadas na Lei e no Código de Trabalho no sentido de reforçar o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio no



trabalho e em conformidade com o seu próprio Código de Conduta. O Código tem por objetivo a identificação de comportamentos passíveis de consubstanciar situações de assédio no trabalho e a definição de medidas de prevenção e combate aos mesmos, constituindo-se como um quadro orientador para todos os que exercem funções na CGD.

APLICAÇÃO DE NORMAS DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E PLANOS DE AÇÃO PARA PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE FRAUDES

A Unidade de Prevenção e Gestão da Fraude Externa da Direção de Compliance tem como objetivos primordiais a prevenção e gestão de incidentes de fraude de forma a diminuir a exposição da CGD a situações de risco com a adoção de medidas de contenção/mitigação de incidentes de fraude verificados, por via da realização de diversas atividades, nomeadamente:

- Monitorização e análise realizada às situações de fraude reportadas e aos alertas de fraude associados a situações de phishing, smishing e vishing e casos de repúdio de movimentos fraudulentos no âmbito da banca eletrónica e outros meios de movimentação das contas, permitindo avaliar a necessidade de implementação de medidas de prevenção adicionais, bem como a existência de possíveis efeitos sistémicos e padrões de atuação;
- Avaliação da eficácia e eficiência dos processos implementados na CGD no âmbito do combate à fraude, identificando eventuais oportunidades de melhoria a implementar, promovendo a implementação de mecanismos de monitorização e identificação contínua de soluções e/ou ferramentas que garantam a redução do risco operacional e a manutenção da qualidade do serviço prestado ao Cliente, propondo, se necessário, a alteração de procedimentos, articulando com as diversas Direções a sua operacionalização;
- Publicação regular de notícias, alertas ou recomendações emitidas que visam um acompanhamento das tendências e novas tipologias de fraude, tendo como objetivo primário a contenção dos incidentes de fraude verificados e prevenção de situações futuras;
- Tratamento dos alertas rececionados por Entidades externas/Marcas Internacionais no âmbito da atividade de issuing com a adoção das medidas preventivas que se adequem ao compromisso reportado;
- Análise de risco efetuada na vertente de acquiring referente à monitorização efetuada nos TPAs cujo acquirer seja a CGD para aferir da existência de incidentes de fraude e eventual adoção de medidas de contenção.

Para prossecução das atividades que lhe são cometidas no âmbito da Prevenção e Gestão da Fraude Externa, a Direção de Compliance possui um canal de comunicação específico com todos os interlocutores e presta apoio aos diversos órgãos de estrutura da CGD relacionados com situações que revelam indícios de se tratarem de incidentes de fraude. Ainda neste âmbito, a Unidade de Prevenção e Gestão da Fraude definiu e implementou mecanismos e procedimentos de controlo que permitem mitigar o risco de fraude (externa), com uma articulação direta com as restantes unidades que compõem a Área de Anti-Crime Financeiro, com vista a prevenir e combater vários tipos de crime, com destaque para o branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.



Aquando do conhecimento de um incidente de fraude externa são desencadeadas as medidas preventivas adequadas ao caso concreto que poderão revestir a introdução de medidas cautelares sobre clientes ou implementação de outras medidas preventivas para controlo de fluxos de capitais nas contas com indícios de suspeição. Sempre que justificável, as ocorrências que determinam o desenvolvimento de análises mais específicas são objeto de abertura dos correspondentes processos de averiguação.

O modelo de governo da CGD tem como pressuposto a efetiva separação entre as funções de administração e de fiscalização, o que contribui para a prevenção e mitigação de diversos riscos inerentes à atividade de uma instituição de crédito, entre os quais os riscos de corrupção e infrações conexas.

No âmbito do sistema de controlo interno, a CGD tem implementadas medidas permanentes que visam assegurar a prevenção e repressão do crime de corrupção e infrações conexas, as quais se refletem em diversos procedimentos e normas internas, sendo de destacar o Código de Conduta, a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, a Política Global de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses ou o Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares.

Em resultado destas políticas, a CGD integra a listagem das entidades que remeteram ao Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) informação relativa aos respetivos Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, ao abrigo da Recomendação do CPC nº 1/2009, de 1 de Julho.

Para além dos procedimentos e normas internas acima identificadas, toda a atividade da CGD e dos seus colaboradores está vinculada ao princípio da rejeição ativa de todas as formas de corrupção. Trata-se de um imperativo de conduta profissional fixado no artigo 34º do seu Código de Conduta que consagra expressamente que:

1. A CGD rejeita ativamente todas as formas de corrupção, não devendo os seus colaboradores envolver-se em situações propiciadoras de atos suscetíveis de associação a este fenómeno;
2. A atividade da CGD está sujeita a rigorosos mecanismos de controlo interno, os quais incluem normativos internos orientados para a prevenção e combate à corrupção.

Importa ainda mencionar que a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas (PPCIC) é um normativo de aplicação ao Grupo CGD, que estabelece os princípios orientadores para a deteção e prevenção da corrupção e infrações conexas, enumera as áreas potencialmente mais expostas ao fenómeno e descreve medidas de prevenção e respetivos responsáveis e regras aplicáveis à monitorização, avaliação e atualização da própria Política.

Ainda no âmbito desta Política, prevê-se a possibilidade de os Colaboradores comunicarem situações



que sejam do seu conhecimento e entendam enquadráveis no fenómeno da corrupção, através dos mecanismos definidos, internos ou externos, nomeadamente através do Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI), cujos objetivos também se relacionam com a prevenção e combate à corrupção.

As disposições constantes da PPCIC são complementadas, ainda e sempre que necessário, em normativos internos específicos ou outros instrumentos.

Como forma de reforçar estes instrumentos, e atendendo às Recomendações emitidas pelo Conselho de Prevenção da Corrupção, a CGD sistematizou o seu Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas o qual procede à identificação, por cada órgão de estrutura, dos riscos de corrupção que lhes estão associados, e à indicação das medidas adotadas para mitigar a sua ocorrência, conforme definido na Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas.

Em 2020, a CGD disponibilizou formação a Administradores, Diretores e Coordenadores da CGD sobre Ética, Código de Conduta e Direito da Concorrência. Elementos com funções de controlo interno da Direção de Compliance tiveram formação sobre a ISO 37001 – Certificação do Sistema de Gestão Anticorrupção.

Ainda em 2020, a Direção de Compliance da CGD ministrou formação em temas relacionados com a gestão e reporte de Conflitos de Interesses, Plano de Prevenção de Corrupção e modelo de Gestão do Código de Conduta a colaboradores de diferentes órgãos de estrutura da CGD e colaboradores de Entidades do Grupo CGD.

A CGD, através da Direção de Auditoria Interna (DAI), no âmbito da auditoria contínua, monitoriza um conjunto de indicadores e alertas relativos a operações com determinadas características, potencialmente indicadoras de fraude, que desencadeiam, de forma permanente e automática, alarmes de auditoria, os quais podem gerar interpelações aos intervenientes nas respetivas operações.

Para além da vertente da monitorização contínua, a CGD, através da DAI, aborda a fraude através de uma estratégia de investigação e remediação (mitigação). A DAI possui, também, um canal de interação e comunicação informática (*mailbox*) com todos os utilizadores.

Assim que é iniciada a investigação, são tomadas as medidas cautelares necessárias para evitar prejuízos materiais para a CGD e para os clientes (contactos de esclarecimento, anotações de risco, entre outras).

As investigações visam o apuramento e esclarecimento de factos que resultam de uma participação de uma ocorrência, reclamação ou denúncia, que tem por objetivo a identificação de eventuais atos



irregulares praticados, com dolo ou negligência, e respetivos autores, bem como propor superiormente eventual responsabilização disciplinar, civil (direito de regresso) e criminal, tendo em vista a recuperação dos valores em que a Caixa se encontra lesada.

Sempre que no decurso destas ações de investigação são identificadas eventuais fragilidades de controlo, suscetíveis de dar azo a fraude interna, ou necessidades de melhoria de procedimentos adicionais, são endereçadas às entidades/órgãos de estrutura internos melhor habilitados para os estudar/aprofundar e proceder à sua implementação.

A DAI dispõe de uma aplicação para registo de todas as ocorrências relacionadas com fraude interna, assim como das medidas tomadas para a sua mitigação.

Eventuais ocorrências identificadas e que se possam relacionar com fenómenos de corrupção serão tratadas pela DAI no âmbito das suas competências e integradas no registo acima referido.

Por último, refira-se que em outubro de 2020 foi publicado no sítio da CGD o Relatório Identificativo dos Riscos e das Ocorrências de Corrupção e Infrações Conexas referente a 2019, disponível em:

<https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Praticas-de-Bom-Governo/Documents/Relatorio-Ocorrencias-Corruptao-Infracoes-Conexas.pdf>

CUMPRIMENTO DE LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

APLICAÇÃO DE NORMAS DE CONCORRÊNCIA E DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

No exercício da sua atividade, a Caixa Geral de Depósitos rege-se por princípios éticos, consagrados no seu Código de Conduta, prossequindo objetivos de rendibilidade, de qualidade, de satisfação do cliente, de preço justo e rigoroso cumprimento das normas de concorrência e de proteção do cliente bancário.

Atualização de normativos de transparência no relacionamento com o cliente

A CGD acompanha permanentemente a publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como a emissão de recomendações e a definição de boas práticas por parte das entidades de supervisão, tendo por objetivo a adequação da sua atividade aos novos requisitos normativos.

No ponto 6.3. é referido um conjunto de diplomas publicados, e em vigor, que incluem, entre outras, obrigações específicas de prestação de informação clara, completa e fidedigna aos clientes. Destacam-se a este respeito os especiais deveres de informação na comercialização de produtos de retalho e instrumentos financeiros previstos no art.º 77º-E do RGICSF, introduzido pela Lei nº 35/2018.

Com o propósito de adequar a sua atuação em conformidade com estes deveres de conduta, a CGD procede, sistematicamente, à análise das suas práticas e normativos internos relativos a essas



matérias, identificando as oportunidades de melhoria, em preparação das alterações previstas a nível legal e regulamentar.

Comercialização de produtos banidos ou objeto de debate público

Os produtos e serviços financeiros são, em consequência da sua natureza e da sua importância no dia-a-dia dos cidadãos, objeto de permanente escrutínio por parte das entidades de supervisão, assim como por parte dos clientes e de entidades de defesa do consumidor, das entidades de autorregulação, das entidades de representação setoriais, e do legislador.

Os produtos e serviços financeiros comercializados pela CGD obedecem a rigorosos mecanismos de controlo interno, que vão desde a sua conceção até à comercialização e divulgação/publicidade dos mesmos, com o propósito de assegurar o escrupuloso cumprimento de todas as obrigações legais e regulamentares, bem como das melhores práticas difundidas pelas entidades internacionais e nacionais, e os princípios éticos estabelecidos pela CGD.

Política corporativa de gestão, aprovação e monitorização de produtos

A Política de Governação, Aprovação e Monitorização de Produtos (PGAMP) estabelece os princípios de atuação que norteiam o processo de aprovação interna de produtos em observância das orientações de governação e monitorização, assim como a política formal de aprovação de novos produtos/ serviços.

O desenvolvimento de novos produtos/ serviços tem como foco os clientes aos quais se destina, garantindo que são tidos em consideração os seus interesses, objetivos e características, devendo ser formalmente indicados e justificados quais os objetivos do cliente que o produto pretende ajudar a atingir e quais as características dos clientes a que o mesmo se destina.

A PGAMP tem natureza corporativa e é diretamente aplicável às Empresas do Grupo CGD, podendo ser-lhe introduzidos os ajustamentos que se revelem necessários ou convenientes em função das suas especificidades e circunstâncias locais, previamente validados pela Direção de Gestão de Risco, pela Direção de Compliance, e autorizados pela Administração da CGD.



Transações com Partes Relacionadas e Outras

TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

Em 31 de dezembro de 2020, as demonstrações financeiras individuais da CGD incluem os seguintes saldos e transações com entidades relacionadas, excluindo os órgãos de gestão:

(milhares euros)

	31-12-2020			
	Estado Português (DGT)	Outras entidades do Estado Português	Associadas	Outras empresas do Grupo CGD
Ativos:				
Disponibilidades em instituições de crédito	-	-	-	913
Aplicações em instituições de crédito	-	-	-	228.696
Titulos e instrumentos financeiros derivados de negociação	7.950.104	420.867	1.842	187.155
Crédito a clientes	45.030	444.976	128.185	220
Imparidade de crédito a clientes	-	85.910	408	-
Outros ativos	-	908	362.205	1.023.632
Passivos:				
Recursos de instituições de crédito	-	14.896	6	569.492
Recursos de clientes e outros empréstimos	39.608	456.498	203.737	153.817
Débitos representados por títulos	-	-	152.236	403
Passivos financeiros detidos para negociação	1.352	27.995	98	-
Outros passivos	13	498	364	59.671
Garantias prestadas	3.810	360.426	34.673	315.798
Resultados:				
Juros e rendimentos similares	49.824	12.639	3.681	29.757
Juros e encargos similares	-	6.171	383	34.256
Rendimentos de serviços e comissões	58	5.057	66.322	4.929
Encargos com serviços e comissões	11	1.407	485	852
Resultados em operações financeiras	85.420	51.097	(1.822)	3.953
Outros resultados de exploração	-	(41)	37	5.407
Gastos gerais administrativos	-	(31)	1.200	20.176

Em 31 de dezembro de 2020, as demonstrações financeiras consolidadas da CGD incluíam os seguintes saldos e transações com entidades relacionadas, excluindo os órgãos de gestão:



(milhares euros)

	31-12-2020		
	Estado Português (DGT)	Outras entidades do Estado Português	Associadas
Ativos:			
Títulos e instrumentos financeiros derivados de negociação	8.180.699	420.971	1.842
Crédito a clientes	45.030	444.976	128.185
Imparidade de crédito a clientes	-	85.910	408
Outros ativos	(1)	5.719	363.421
Passivos:			
Recursos de clientes e outros empréstimos	39.608	456.824	205.167
Passivos financeiros detidos para negociação	1.352	27.995	98
Outros passivos	645	167.639	431
Garantias prestadas	3.810	364.787	34.673
Resultados:			
Juros e rendimentos similares	51.275	13.368	4.139
Juros e encargos similares	-	6.171	383
Rendimentos de serviços e comissões	58	72.167	5.352
Encargos com serviços e comissões	11	1.488	503
Resultados em operações financeiras	87.095	51.097	(1.822)
Outros resultados de exploração	(5)	346	95
Gastos gerais administrativos	-	(24)	1.719

As transações com entidades relacionadas são efetuadas com base nos valores de mercado nas respetivas datas. Os saldos de “Outras entidades do Estado Português” excluem transações com a Administração Regional ou Local.

Outras transações

PROCEDIMENTOS ADOTADOS EM MATÉRIA DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

A CGD possui procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, orientados por princípios de economia e eficácia. O Caixa – Serviços Partilhados, A.C.E. (CSP) está mandatado pela CGD para assegurar a aquisição de bens e serviços para a CGD.

Os procedimentos adotados pelo CSP, em representação da CGD, são os seguintes:

Preparação e Consulta ao Mercado

- Início do processo com a identificação da necessidade e definição de requisitos para novos serviços ou para renovação de contratos;



- Abertura ao mercado para uma pré-qualificação dos fornecedores que tenham interesse em participar na consulta ao mercado;
- Elaboração do caderno de encargos, utilizando a minuta adequada ao bem/serviço;
- Identificação/seleção dos fornecedores a serem consultados;
- Elaboração da matriz de avaliação dos fornecedores;
- Envio do Caderno de Encargos aos fornecedores previamente identificados, convidando-os a apresentar as respetivas propostas, sendo que a consulta é efetuada, sempre que possível, no mínimo a 3 fornecedores por bem/serviço;
- Receção e resposta às agendas de reuniões de esclarecimento de dúvidas e/ou a dúvidas colocadas por escrito, relativas ao Caderno de Encargos.

Receção, Avaliação e Negociação das Propostas

- Receção das propostas dos fornecedores consultados dentro dos prazos indicados no caderno de encargos através da plataforma eletrónica de e-Procurement;
- Abertura das propostas após a data limite apresentada na plataforma eletrónica de e-Procurement;
- Análise e avaliação comparativa das propostas (elaboração de shortlist se necessário);
- Elaboração de um mapa de avaliação das propostas, tendo em conta a matriz de avaliação, previamente definida.

Seleção, Aprovação da Despesa e Adjudicação

- Seleção dos fornecedores a transitar para fase seguinte do processo negocial;
- Realização de rondas negociais até seleção do fornecedor final;
- Cativação orçamental da despesa;
- Elaboração da informação para deliberação por parte do órgão próprio com competências delegadas para o efeito;
- Elaboração do documento de adjudicação, de acordo com a minuta em vigor;
- Adjudicação aquisição dos bens/serviços ao fornecedor;
- Notificação dos fornecedores excluídos ao longo do processo negocial.

Contratação

- Elaboração da minuta do contrato, atendendo ao conteúdo do processo negocial, não podendo porém, dar início a qualquer aspeto da sua execução antes da data de início de produção de efeitos fixada na adjudicação;
- Envio da minuta do contrato ao fornecedor;
- Negociação dos termos finais da minuta e respetiva assinatura.



TRANSACÇÕES QUE NÃO TENHAM OCORRIDO EM CONDIÇÕES DE MERCADO EM 2020

A CGD possui procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, orientados por princípios de economia e eficácia pautando a sua conduta pela observância dos objetivos e dos princípios de legalidade e ética empresarial fixados, nomeadamente, no Regime Jurídico do Sector Empresarial do Estado. Contudo, existem aquisições de bens e serviços que são realizadas sem consulta ao mercado, designadamente quando efetuadas a empresas do Grupo CGD, nomeadamente:

- Transporte e tratamento de valores com a ESEGUR – Empresa de Segurança, S.A.;

Aquisições em regime de locação financeira com a Caixa Leasing e Factoring - Sociedade Financeira de Crédito, S.A. (extinta no final de 2020 em virtude da fusão por incorporação na Caixa Geral de Depósitos, S.A.);

- Renting de viaturas com a LOCARENT – Companhia Portuguesa de aluguer de Viaturas, S.A..

LISTA DE FORNECEDORES QUE REPRESENTAM MAIS DE 5% DOS FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS EM BASE INDIVIDUAL

NIPC	Fornecedor	(euros) Total em 2020
PT500068801	Companhia IBM Portuguesa, S.A.	23.641.148,91
PT505107546	SIBS Forward Payment Solutions	18.205.888,10



Análise de Sustentabilidade da Empresa nos Domínios Económico, Social e Ambiental

ESTRATÉGIAS ADOTADAS E GRAU DE CUMPRIMENTO DAS METAS FIXADAS

Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020

A CGD tem vindo a implementar a sua Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2018/2020 de forma alinhada com a estratégia de negócio do Banco, assente num conjunto de áreas de atuação que vão além das obrigações legais e de *compliance*.

A Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 endereça seis áreas de intervenção estrutural – Negócio Responsável, Responsabilidade Social, Pegada Ambiental, Ética e *Compliance*, Gestão de Risco e Envolvimento com as partes interessadas.



Vetores estratégicos do compromisso com a Sustentabilidade

Negócio Responsável: Disponibilizar produtos inovadores, sustentáveis e responsáveis, garantindo a sua proximidade e acessibilidade, junto dos clientes e público em geral.

Responsabilidade Social: Contribuir para a inclusão socioeconómica, cultural e digital dos cidadãos; gerir o talento e a meritocracia dos colaboradores; atuar sob os valores da cidadania ativa e do respeito pela salvaguarda dos Direitos Humanos.

Pegada Ambiental: Promover a ecoeficiência nas operações, minimizando o consumo de materiais, energia e outros recursos naturais. Ser parte ativa no compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Eixos basilares da Estratégia de Sustentabilidade

Risco: Detetar e mitigar ocorrências ou danos potencialmente nefastos para a CGD, nomeadamente quanto a modelos de financiamento e oportunidades de investimento, gerindo o risco socio ambiental potencialmente presente em operações comerciais.

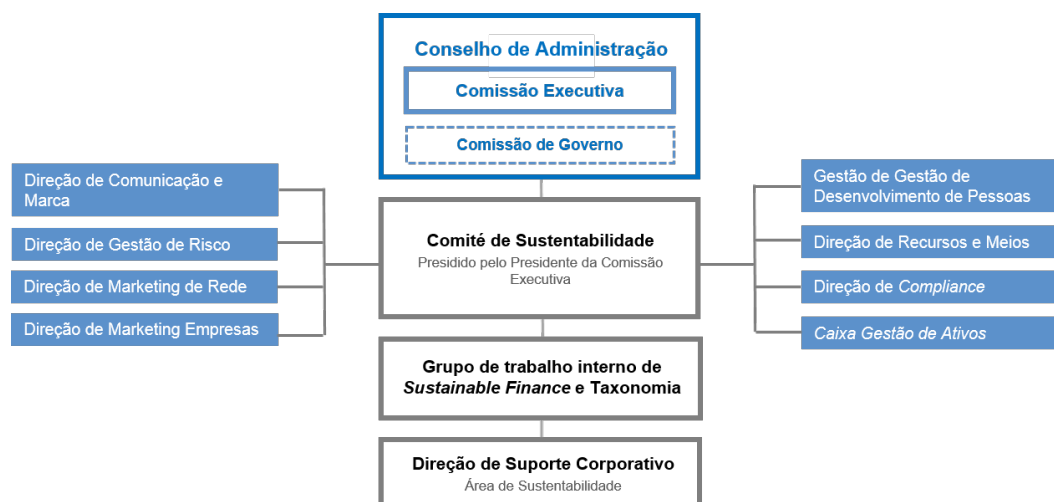


Ética: Promover uma cultura corporativa de integridade, assente numa conduta ética e transparente e em princípios, políticas e compromissos orientados para a segurança e confiança das partes interessadas.

Partes interessadas/Stakeholders: Estabelecer parcerias e relações de confiança, assegurando a transparência na informação e criação de valor.

Modelo de Gestão da Sustentabilidade

O modelo de gestão para a sustentabilidade é transversal à CGD, estando envolvidos os órgãos de estrutura mais relevantes para a prossecução do Programa Corporativo de Sustentabilidade, assim como outras estruturas (nacionais e internacionais) em função dos temas em análise.



O **Conselho de Administração** é o órgão de decisão superior do Grupo CGD para políticas e estratégias relacionadas com a Sustentabilidade, sendo a Comissão Executiva o órgão que supervisiona o progresso alcançado pela implementação das principais iniciativas na CGD e empresas do Grupo, com o objetivo de gerar valor e rentabilidade para a CGD.

A **Comissão de Governo** zela pelo cumprimento dos princípios de governança e avaliação de estratégias e políticas de Sustentabilidade, propondo ao Conselho de Administração as linhas orientadoras em matéria de estratégia de Sustentabilidade, responsabilidade social e ambiental.

O **Comité de Sustentabilidade** é um órgão consultivo da Comissão Executiva, presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e composto pelos gestores das diferentes áreas corporativas com responsabilidade sobre a concretização das atividades definidas.

Participam ainda no Comité de Sustentabilidade, em função dos temas em agenda:

- Os representantes, ou os seus substitutos, dos Órgãos de Estrutura (OE) e Empresas do Grupo CGD que integram os grupos de trabalho do Programa Corporativo de Sustentabilidade;
- A Gestão de topo para o SGA e os representantes, ou seus substitutos, dos OE/Entidades responsáveis pela manutenção do Sistema e a Equipa do SGA;
- Os representantes das Comissões Executivas das Sucursais e Filiais do Grupo, em Portugal e no estrangeiro.

O **Comité de Sustentabilidade** reúne, pelo menos, semestralmente e propõe, coordena e promove a implementação do plano anual de atividades, entre outras ações, informando a Comissão de Governo.



O **Grupo de trabalho interno de Sustainable Finance e Taxonomia** é composto por diversas estruturas internas cuja natureza das suas atividades estão relacionadas com o desenvolvimento de produtos ou serviços financeiros que integrem critérios de Sustentabilidade nas suas características. O grupo de trabalho tem como principais objetivos: a disseminação de conhecimento interno; a adaptação a medidas de carácter legislativo; e o desenvolvimento de projetos no âmbito do financiamento sustentável.

A **Área de Sustentabilidade**, integrada na Direção de Suporte Corporativo, coordena o plano de iniciativas estratégicas, programas e sistemas relacionados, assegurando mecanismos e circuitos internos de prossecução de indicadores de desempenho, procedimentos de avaliação e processos de reporte.

Cumprimento das metas fixadas

Através de um plano de ações anual, que conta com a participação direta de um conjunto de estruturas internas, a CGD promove uma avaliação regular do progresso da sua Estratégia de Sustentabilidade.

Em 2020 a média global de concretização da Estratégia de Sustentabilidade foi de 94%, para o qual contribuíram seis áreas de intervenção:



Balanço da Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020

Assente num total de 118 ações, a Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 assumiu-se como um núcleo orientador para assegurar uma atuação consonante com: o Plano Estratégico do Banco; os princípios de referência internacional subscritos; os desafios que o setor financeiro enfrenta e as expectativas que das partes interessadas.

Uma vez concluída a Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 e a subsequente análise, constata-se uma evolução no contributo da CGD para o desenvolvimento sustentável.

Destacamos abaixo alguns exemplos dos projetos que foram implementados no âmbito da Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020:

Negócio Responsável: Comercialização de linhas de financiamento de âmbito social (p. ex. Linha de crédito para apoio à tesouraria de empresas afetadas por incêndios) e ambiental (Linha de crédito habitação caixa casa eficiente); lançamento da terceira agência caixa móvel; fortalecimento da oferta de serviços mínimos bancários; relançamento do Portal Saldo Positivo e a implementação do projeto faturação eletrónica (fornecedores).

Responsabilidade Social: Realização de três edições dos Prémios Caixa Social; lançamento do Programa Sou Cidadão; realização de duas edições dos Prémios Caixa Mais Mundo; implementação do Programa de Doações de Bens; lançamento do Programa de Voluntariado Corporativo; elaboração do Estudo de Clima Social; lançamento do Prémio Caixa Excelência (valorização capital humano) e o desenvolvimento de parcerias com Instituições de Ensino Superior (promoção do conhecimento).



Responsabilidade Ambiental: Renovação da certificação ISO 14001; revisão do Programa de Baixo Carbono; participação em índices ambientais de referência como o CDP (com duas classificações de liderança em três anos); implementação de medidas de eficiência energética (instalação de iluminação LED em todos os edifícios/instalações); Projeto Água da Torneira (substituição da água engarrafada por água da torneira) e implementação do Projeto *Paperless*.

Paralelamente, é importante destacar também:

- O contributo simultâneo e integrado de diversas áreas de intervenção da Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 para o desenvolvimento de projetos e iniciativas que permitam acelerar o financiamento sustentável em Portugal, numa ótica de exponenciar novas oportunidades para a economia, sob o paradigma das metas assumidas por Portugal no Acordo de Paris e para a neutralidade carbónica em 2050;
- A capacidade de adaptação da Estratégia de Sustentabilidade 2018/2020 ao contexto da pandemia do Covid-19, sendo capaz de contribuir ativamente para os diversos impactos sócioeconómicos, como por exemplo uma maior necessidade de apoio à sociedade e a grupos vulneráveis;
- O fortalecimento de uma cultura organizacional assente em princípios de responsabilidade social corporativa, onde foi notória a enorme receptividade e a participação dos colaboradores da CGD no apoio a causas sociais e ambientais.

POLÍTICAS PROSEGUIDAS COM VISTA A GARANTIR A EFICIÊNCIA ECONÓMICA, FINANCEIRA, SOCIAL E AMBIENTAL E A SALVAGUARDAR NORMAS DE QUALIDADE

A CGD desenvolveu um conjunto de Políticas e outros documentos corporativos, relevantes para a sua atuação em matéria de sustentabilidade, das quais destacamos:

Dimensão: Governança

Código de Conduta: Estabelece os valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional fundamentais para o posicionamento ético da Instituição e dos seus colaboradores, definindo também o modo como a CGD se relaciona com as diversas partes interessadas;

Política de Sustentabilidade: Define os princípios gerais de sustentabilidade da CGD com vista à criação de valor, a médio e longo prazo para o Banco;

Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas: Estabelece como princípio central a rejeição de todas as formas de corrupção e a tolerância zero perante quaisquer indícios ou manifestações do fenómeno;

Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio: Constituindo-se um quadro orientador para todos os que exercem funções na CGD, dá cumprimento às mais recentes evoluções registadas na lei e no Código de Trabalho no sentido de reforçar o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio no trabalho;

Declaração de Compromisso de Direitos Humanos: Reforça o compromisso assumido pela CGD no respeito pelos Direitos Humanos no desenvolvimento das suas relações com as partes interessadas;

Política de Investimento Socialmente Responsável: Define as principais linhas de orientação da Caixa Gestão de Ativos em matéria de investimento responsável;

Princípios de Exclusão e Limitação Setorial: Define uma lista de princípios subjacentes a atividades e projetos que são excluídos, ou restringidos sob determinadas condições, da política de crédito da CGD;



Política de Governação, Aprovação e Monitorização de Produtos: Estabelece os princípios, estratégias, funções e processos internos destinados à criação e/ou distribuição dos produtos no mercado, com o objetivo de assegurar que os interesses, objetivos e características dos clientes são tidos em conta, evitando o seu potencial detrimento, assim como a minimização de potenciais conflitos de interesse;

Princípios Éticos e Boas Práticas Empresariais para Fornecedores: Definem requisitos de conduta relacionados com a sustentabilidade a que os fornecedores da CGD aderem contratualmente, constituindo uma forma de mitigar riscos ambientais e sociais na cadeia de abastecimento.

Dimensão: Social

Política de Envolvimento com a Comunidade: Define as diretrizes de atuação relacionadas com os desafios eminentes para a inclusão socioeconómica de indivíduos e famílias, com particular enfoque na educação financeira, no apoio às entidades do terceiro setor, na criação de emprego e no voluntariado.

Política de Diversidade: Define os princípios aplicáveis, aos colaboradores da CGD, em matéria de diversidade, bem como os objetivos e metas de representação equilibrada entre mulheres e homens nos órgãos de administração e de fiscalização da CGD;

Plano para a Igualdade de Género 2021: Reconhece que o equilíbrio da presença de Mulheres e Homens em toda a estrutura da empresa representa uma evolução significativa para a sua atividade e um importante contributo para o cumprimento de compromissos assumidos pela Instituição, designadamente de respeito pelos Direitos Humanos e prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Dimensão: Ambiental

Política de Ambiente: Enquadra o compromisso da CGD para a redução do seu impacto ambiental, através de medidas que promovam a ecoeficiência nas suas operações e a capacidade de adaptação e mitigação dos desafios gerados pelas alterações climáticas.

Salvaguarda de normas de Qualidade

A implementação e certificação de Sistemas de Gestão assume-se como uma medida capaz de promover a criação de valor de forma transversal ao Banco, incrementando a eficiência nos processos e a eficácia das políticas definidas.

O Sistema de Gestão da Qualidade da CGD representa um real compromisso entre a qualidade e a cultura da organização. O seu reconhecimento nacional e internacional prestigia a reputação da empresa e proporciona um maior enfoque nas necessidades dos clientes, o que se traduz em melhor desempenho e influência positiva, em última instância, nos resultados alcançados.

Em 2020, a CGD garantiu a manutenção da certificação dos seguintes processos:

Referencial ISO 9001

- Conceção, Planeamento e Execução de Operações em Mercados Financeiros;
- Gestão, Execução e Controlo de Processos Operativos de Instrumentos de Pagamento, de Mercados Financeiros, de Crédito, de Clientes, de Prestação de Informações/Serviços a Entidades e de Suporte à Atividade Bancária;
- Gestão e Tratamento de Sugestões e de Reclamações de Clientes que incidam sobre a atuação da Caixa no seu perímetro doméstico (Portugal) com Exceção das que Configurem Fraude;
- Serviços de Desenvolvimento e Manutenção das Aplicações e Sistemas de Informação;



- Identificação, Desenvolvimento e Implementação da Estratégia e Programa de Segurança do Grupo CGD;
- Gestão, Execução e Monitorização de Processos do *Contact Center* da CGD.

Referencial ISO 14001

- Sistema de Gestão Ambiental, no âmbito das Atividades, produtos e serviços desenvolvidos no seu Edifício Sede em Lisboa.

Referencial ISO 22301

Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio, que abrange os processos enquadrados na Cadeia de Valor da CGD, nomeadamente nas categorias de Gestão de Risco, Comercialização de Produtos e Serviços, Gestão do Serviço ao Cliente e Gestão de Recursos Financeiros.

FORMA DE CUMPRIMENTO DOS PRINCÍPIOS INERENTES A UMA ADEQUADA GESTÃO EMPRESARIAL

Políticas de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável e dos termos do serviço público prestado, designadamente no âmbito da proteção dos consumidores.

Responsabilidade social

Para a CGD a Responsabilidade Social Corporativa visa o desenvolvimento de estratégias, políticas e ações que promovam um negócio mais responsável e inclusivo, nas diversas dimensões de atuação, nomeadamente ao nível social e ambiental, promovendo a criação de valor para a sociedade e demais partes interessadas. Os principais impactos sociais e ambientais associados a este tópico ocorrem maioritariamente em duas vertentes.

Numa vertente externa, suportada pelo papel da CGD enquanto Banco público que possui uma função social a cumprir, impactando positivamente as comunidades locais através do investimento social e, apostando na preservação ambiental, gerindo e monitorizando os impactes diretos e indiretos das suas atividades, produtos e serviços.

Numa vertente interna, através do desenvolvimento de uma cultura corporativa ancorada nos valores do voluntariado e na partilha de competências, e na procura por uma maior eficiência na sua gestão diária, através da mitigação do desperdício e da otimização dos recursos materiais, naturais e energéticos.

A Política de Envolvimento com a Comunidade tem como objetivo consolidar a posição da CGD enquanto Banco socialmente responsável, centrando a sua atuação em torno da inovação na oferta financeira, educação financeira, empreendedorismo social e resposta a emergências sociais, entre outros temas, numa ótica de atuação interna e externa.

Trata-se de um compromisso assumido ao mais alto nível de gestão, que a Comissão Executiva da CGD tem renovado ao longo da história, consciente de que um desenvolvimento sustentável da empresa significa contribuir para uma sociedade melhor. Enquadrado na Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2018-2020, foi criado o Programa Caixa Social, que permite à Caixa e às empresas do Grupo CGD promoverem projetos e modelos socioeconómicos, em linha com estes desafios estratégicos.

A CGD tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que contribuem direta e indiretamente para este tema material, reportando-as no Relatório de Sustentabilidade 2020.

Em 2020, a CGD prosseguiu a implementação da sua estratégia social destacando-se os seguintes projetos/iniciativas:



Prémios Caixa Social

O principal objetivo dos prémios Caixa Social é financiar o desenvolvimento de projetos sociais que contribuam para uma sociedade mais próspera, justa e solidária. Nesta segunda edição foi adicionada a categoria "sustentabilidade ambiental" e as cerca de 400 candidaturas recebidas foram divididas pelas três áreas de intervenção da Caixa Social e avaliadas por um júri de especialistas, que elegeu 18 vencedores: catorze na área de Inclusão Social e Solidariedade, três na área de Sustentabilidade Ambiental e um na área de Inclusão Económica e Criação de Emprego. Foram escolhidas iniciativas de apoio a pessoas portadoras de deficiência, vítimas de violência doméstica, doentes, crianças com doenças crónicas e dificuldades escolares, daltónicos, entre muitas outras áreas de intervenção.

Estima-se que os Prémios Caixa Social 2020 tenham impactado mais de 37.000 beneficiários.

Atenta às extremas necessidades que o País enfrenta, e com foco na necessidade premente de apoio aos seus clientes, às famílias, às empresas e à economia do País, a Caixa antecipou a edição de 2021 dos Prémios Caixa Social, concedendo prémios com uma dotação global de 500.000 euros, para atribuição a projetos selecionados de valor compreendido entre os 2.000 euros e os 20.000 euros.

Os projetos apoiados tiveram como denominador a proteção das pessoas, por via de iniciativas desenvolvidas nos seguintes domínios: Solidariedade e inclusão, cuidados de saúde e promoção do emprego.

Prémios Caixa Mais Mundo

A CGD criou os Prémios Caixa Mais Mundo com o objetivo de distinguir não só o mérito académico mas também de promover oportunidades para alunos com menores recursos económicos, ou de grupos sociais vulneráveis, que demonstrem um desempenho escolar revelador do seu interesse em prosseguir o ensino superior.

Na 2ª edição dos Prémios Caixa Mais Mundo foram atribuídos 100 prémios de mérito, no valor de 1.500 euros, com os seguintes critérios de distribuição:

- 40 Prémios de mérito destinados a alunos nacionais matriculados em licenciaturas, mestrado integrado e cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP), no ano letivo 2019/2020 que tenham apresentado a melhor classificação;
- 20 Bolsas de estudo para alunos carenciados destinadas a alunos nacionais inscritos em licenciaturas, mestrados integrados, no ano letivo de 2019/2020 com dificuldades económicas;
- 20 Prémios de mérito para estudantes cursos profissionais destinados a alunos nacionais que concluíram cursos profissionais do ensino secundário com as melhores classificações, no ano letivo de 2019/2020 e que ingressaram em Instituições de Ensino Superior;
- 20 Prémios de mérito para estudantes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (Angola, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, Timor e S. Tomé e Príncipe) que concluíram o secundário em Portugal destinados a alunos e matricularam-se em licenciaturas ou mestrados integrados no ano letivo de 2019/2020

Campanha de Natal 2020

Considerando as dificuldades económicas que muitas instituições sociais vivenciaram com o agravamento da situação pandémica, foi realizada uma iniciativa de natal solidária interna e externa que contribuiu para fazer a diferença na vida das pessoas e das comunidades onde a CGD está inserida.

- a) Ação de angariação de brinquedos (novos ou usados em bom estado) para crianças desfavorecidas até aos 12 anos, apoiadas por instituições sociais locais, em 20 agências



localizadas em cada distrito de Portugal Continental e Regiões Autónomas, em parceria com a Entrajuda. As instituições sociais alvo da angariação apoiaram mais de 6.850 crianças;

b) Recolha de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE) em 20 agências. Todos os equipamentos elétricos angariados foram convertidos num valor que reverterá a favor de uma instituição social de apoio a crianças e famílias carenciadas, em parceria com a Electrão.

Esta recolha permitiu angariar 1.119 kg de REEE, permitindo a redução do impacte ambiental deste resíduo.

c) Donativo da CGD a cinco entidades do sector social de 5.000 euros/cada, totalizando o valor de 25.000 euros. As instituições sociais foram: AMI - Fundação de Assistência Médica Internacional; Aldeias de Crianças SOS; Ajuda de Berço; Associação Acreditar e a CERCI Lisboa.

Neste âmbito, é importante salientar também o desenvolvimento de diversas iniciativas paralelas por diversas estruturas internas da CGD.

Programa Sou Cidadão

No âmbito do plano de ação da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem Abrigo (ENIPSSA), que visa a inclusão socioeconómica e combate à pobreza dos cidadãos, a CGD considera da maior relevância encontrar respostas para facilitar a integração social de cidadãos.

Este programa apoia financeiramente a emissão e atribuição de documentos de identificação (Cartão do Cidadão, Passaporte, Título de Residência) para pessoas em situação de sem-abrigo que reúnam condições de serem portadoras destes documentos, promovendo desta forma a inclusão social e a dignidade das pessoas sem-abrigo.

Em 2020, a CGD em articulação com o GIMAE e os Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) assegurou a emissão de 54 documentos de identificação a pessoas em situação de sem abrigo contribuindo para recuperar a “identidade” e o acesso a direitos básicos destes cidadãos, contribuindo para reduzir o número situações de exclusão socioeconómica.

Programa de doação de bens

Em 2020 a CGD deu continuidade ao seu programa de doação de bens a instituições sociais, em colaboração com o parceiro social – Entrajuda, respondendo aos pedidos de doações de mobiliário e equipamento informático.

Este programa evidencia o mérito e a capacidade de intervenção social da CGD junto do terceiro sector, permitindo suprir necessidades provenientes de diversas entidades, promovendo o reaproveitamento de equipamentos e materiais descontinuados, a favor de comunidades locais, instituições escolares e cidadãos carenciados que lhes darão nova utilidade e valor.

Para além do apoio social e comunitário, existe também neste projeto uma componente de responsabilidade ambiental, através da promoção de práticas de economia circular. Em 2020, a CGD doou 4.975 bens de mobiliário de escritório, como por exemplo armários, cadeiras e secretárias a 37 instituições, cujas atividades se preveem impactar mais de 9.400 pessoas.

Voluntariado Corporativo

O Programa de Voluntariado da CGD incentiva o espírito solidário e de equipa dos colaboradores, promovendo uma cultura de responsabilidade social corporativa para o envolvimento em projetos e causas comuns à sociedade e ao ambiente.



Em 2020 o Dia do Voluntariado Caixa, que habitualmente tem lugar em abril, foi adiado devido às restrições da pandemia e realizou-se a 17 de outubro, data em que se assinala o Dia Internacional da Erradicação da Pobreza.

Este dia foi marcado por diversas iniciativas de voluntariado que decorreram em todo o país, incluindo Madeira e Açores, apoiando a população mais vulnerável, que se encontra em situação de fragilidade socioeconómica, contando com a participação ativa dos colaboradores da CGD. Através de 37 ações de âmbito nacional, que contaram com a participação de cerca de 250 voluntários, foi possível apoiar 28 instituições particulares de solidariedade social, entregando toneladas de alimentos, mantas, cobertores e equipamentos informáticos, garantindo as adequadas condições de segurança quer dos colaboradores da CGD, quer dos destinatários das ações.

Conduta empresarial responsável

A integração da comunidade como fator determinante na criação de valor e na sustentabilidade do negócio é um dos pilares fundamentais de atuação da CGD, como demonstram as soluções financeiras que disponibiliza aos seus clientes com vista à promoção do empreendedorismo, crescimento do tecido empresarial português e incentivo à poupança.

A CGD, enquanto Banco socialmente responsável considera que o acesso e comercialização dos produtos e serviços financeiros deve envolver uma conduta empresarial responsável que informe de um modo transparente os consumidores, permitindo-lhes tomar decisões bem informadas sobre a melhor forma de utilizar os serviços financeiros, construindo confiança no Banco e no setor financeiro.

Os produtos e serviços financeiros são, em consequência da sua natureza e importância no dia-a-dia dos cidadãos, objeto de permanente escrutínio por parte das entidades de supervisão, assim como parte dos clientes e de entidades de defesa do consumidor, de regulação e de representação setorial.

A comercialização dos produtos e serviços financeiros da CGD cumpre rigorosos mecanismos de controlo interno, desde a sua conceção até à colocação em venda, divulgação e promoção, com o propósito de assegurar o cumprimento de todas as obrigações legais e regulamentares, assim como as melhores práticas difundidas pelas entidades nacionais e internacionais e os princípios éticos que regem o Banco.

É na relação comercial que o Banco tem com os seus clientes, que a proteção dos dados assume uma maior relevância.

A conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) materializa-se numa oportunidade para, procedendo a um rigoroso exercício de autoavaliação dos seus processos e procedimentos internos em matéria de tratamento dos dados de Clientes e Colaboradores, prestar um serviço de qualidade aos Clientes, acrescentando valor à relação de confiança que mantêm com a CGD e o Grupo CGD.

A CGD, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, tem vindo a assegurar a resposta ao exercício de direitos dos titulares. A *Data Protection Officer* (DPO) e o *Data Protection Office* (DPOffice) têm colaborado nesta matéria sempre que solicitada a sua intervenção, quer assegurando o contacto direto com os titulares dos dados, quer emitindo pareceres ou orientações para o responsável pelo tratamento.

Em matéria de Políticas e normativos internos neste âmbito, é importante destacar:

- **Políticas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**, documento que explicita os termos em que a CGD procede ao tratamento de dados pessoais dos Clientes, bem como os direitos que podem exercer, de acordo com o disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados - e restante legislação nacional aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados, em especial, a Lei nº 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, daquele Regulamento;



- **Política de Cookies**, documento que regula o tratamento de dados, incluindo dados pessoais, dos utilizadores, recolhidos no âmbito da utilização dos *websites* e aplicações da CGD através de *cookies*.

Em 2020 foi divulgado no site da CGD uma atualização destas Políticas, com vista a garantir a conformidade com a Lei n.º 58/2019 que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD. As Políticas beneficiaram ainda de uma apresentação gráfica mais atrativa para os titulares de dados, assegurando ainda maior transparência relativamente aos tratamentos de dados a que a CGD procede no exercício da sua atividade, contemplando um conjunto ilustrativo de exemplos, de forma a ser mais facilmente compreensível pelo titular dos dados e contribuir para uma cultura de proteção de dados e literacia digital.

Em matéria de governação, o Conselho Delegado de Governação, Segurança e Proteção de Dados (CDPGSD) assume especial relevância, visto que tem por missão tomar decisões estruturais para a gestão da proteção de dados, garantir o apoio institucional e a capacitação do DPO e do DPOffice na gestão corrente. O CDGSPD reúne mensalmente, competindo à DPO a responsabilidade pela organização da agenda e trabalhos, nas questões de proteção de dados.

Políticas adotadas para promoção da proteção ambiental e o respeito por princípios de legalidade e ética empresarial, assim como as regras implementadas tendo em vista o desenvolvimento sustentável

Responsabilidade Ambiental

A Estratégia de Sustentabilidade da CGD para o triénio 2018-2020, tem como vetor de atuação a Pegada Ambiental que se rege pelas seguintes premissas: i) promover a ecoeficiência nas operações da CGD; ii) desenvolver e promover soluções financeiras com menor risco e impacte ambiental; iii) contribuir para a literacia ambiental, e, iv) ser parte ativa na resposta da sociedade a problemas ambientais.

A estratégia responde aos três compromissos fundamentais no âmbito da Política de Ambiente: o cumprimento da legislação ambiental, a adoção de uma atitude e medidas proactivas de prevenção da poluição e a melhoria contínua do desempenho ambiental. A Política de Ambiente é comunicada a todos os colaboradores da CGD S.A., assim como o seu desempenho e as práticas de gestão ambiental desenvolvidas para o cumprimento dos objetivos estabelecidos, assegurando o envolvimento de todas as partes interessadas.

A CGD tem desenvolvido ao longo dos anos diversas iniciativas que contribuem direta e indiretamente para este tema material, reportando-as no Relatório de Sustentabilidade 2020.

Em 2020, a CGD prosseguiu a implementação da sua estratégia social destacando-se os seguintes projetos/iniciativas:

Sistema de Gestão Ambiental

Em 2020 a CGD alcançou a renovação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implementado e certificado no Edifício Sede, de acordo com a norma ISO 14001:2015.

Esta renovação atesta a evolução favorável do SGA ao longo dos últimos anos e a eficácia dos projetos e iniciativas desenvolvidos por diversas estruturas internas, enquanto projeto multidisciplinar e uma importante ferramenta para a existência de uma cultura de prevenção da poluição e de melhoria contínua do desempenho ambiental da CGD.

Destacamos alguns exemplos de projetos e iniciativas que contribuíram para atingir a renovação da certificação do Sistema:

- **Separação seletiva dos resíduos** – Existência de ecopontos no Edifício Sede que viabilizam um processo interno de reciclagem. Em Setembro de 2020, a CGD iniciou a disponibilização de



ecopontos também na rede de agências. Este processo está enquadrado no projecto NOMA – Novo Modelo de Agência.

- **Promoção de práticas de Economia Circular** – A CGD tem implementado um programa de reciclagem de cartões bancários que permite a valorização do resíduo proveniente do descarte dos cartões caducados ou inutilizados e que permite a incorporação do mesmo em peças de mobiliário urbano.
- **Comunicação** – Em 2018/2019 a CGD desenvolveu uma campanha de comunicação interna com a intervenção dos colaboradores que permitiu difundir, através de notícias nos canais internos e cartazes, boas práticas a adotar para a correta separação de resíduos.
- **Eficiência no consumo de energia** – A CGD concluiu a substituição da iluminação existente no Edifício Sede por tecnologia LED.
- **Redução dos plásticos de utilização única** – A CGD tem vindo a promover a redução do consumo de plásticos de utilização única, tendo desenvolvido uma parceria com a EPAL para disponibilização de garrafas reutilizáveis de vidro nas salas de reuniões.
- **Formação e consciencialização** – A CGD realizou em 2020 a revisão do Manual de Boas Práticas para fornecedores e também do dossier SGA para prestadores de serviço residentes. Adicionalmente, deu continuidade à disponibilização do curso e-learning SGA – Mudar para Melhorar, que dá a conhecer os aspetos ambientais associados às atividades desenvolvidas e respetivas ações de mitigação e as boas práticas a aplicar no dia-a-dia pelos colaboradores da CGD.

Adaptação e Mitigação das Alterações Climáticas

A CGD assume uma postura ativa no combate às alterações climáticas, materializada através do seu Programa de Baixo Carbono.

O programa de Baixo Carbono visa contribuir para a redução do impacte ambiental das atividades da CGD, promovendo o desenvolvimento sustentável e procurando simultaneamente induzir boas práticas junto das partes interessadas. Este programa é dinamizado através de 4 vetores de atuação:

SER UM BANCO DE REFERÊNCIA NA TRANSIÇÃO PARA UMA ECONOMIA DE BAIXO CARBONO			
FINANCIAMENTO DA ECONOMIA DE BAIXO CARBONO	REDUÇÃO DAS EMISSÃO DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA	MITIGAÇÃO DO RISCO AMBIENTAL	TRANSPARÊNCIA E SENSIBILIZAÇÃO
Disponibilização de soluções financeiras que contribuam para a Economia de Baixo Carbono	Desenvolvimento de projetos e iniciativas que permitam redução das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)	Implementação de medidas com vista à redução dos riscos ambientais com capacidade de afetar as atividades da CGD	Transparência no reporte de informação e sensibilização dos stakeholders para a adoção de boas práticas ambientais

Para uma economia que se pretende neutra em carbono é necessário que todos os agentes económicos, em especial o setor financeiro, compreendam os desafios e as oportunidades associadas a esta transição.

A CGD está consciente do papel determinante que assume na transição para uma economia baixa em carbono, enquanto banco de capitais públicos e maior banco Português, e que passa pelo desenvolvimento de produtos e serviços financeiros que contribuam para alcançar os desafios ambientais como por exemplo a mitigação e adaptação das alterações climáticas ou a transição para uma economia circular.



A CGD tem vindo a investir no desenvolvimento e na comercialização de linhas de crédito que contribuem para um modelo económico mais eficiente, responsável e de baixo carbono, destacando-se:

Leasing para viaturas híbridas e elétricas: Linha de financiamento que visa apoiar o investimento em veículos híbridos e elétricos, financiando a transição para um modelo de mobilidade mais sustentável.

Foram financiados 11,1 milhões de euros em 2020.

Linha de crédito pessoal Caixa Casa Eficiente: Linha de financiamento que visa promover a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos.

Foram concedidos 218 milhares de euros em 2020.

Linha de crédito para a descarbonização e economia circular: Linha de financiamento que visa contribuir para as metas definidas no Plano Nacional Energia-Clima 2030 e acelerar o processo de transição para uma economia circular, contribuindo para o redesenho de processos, produtos e novos modelos de negócio.

Foram concedidos 640 milhares de euros em 2020.

A CGD participa regularmente em diversos índices externos de sustentabilidade de forma a avaliar o seu desempenho em matéria de adaptação às alterações climáticas, destacando-se a participação voluntária, desde 2009, no questionário de Climate Change do Carbon Disclosure Project (CDP). Em 2020 a CGD alcançou uma classificação de “B”, resultado acima da média global (C) e alinhado com a média do setor financeiro (B).

Princípios de legalidade e ética empresarial

A CGD está comprometida no combate a práticas de corrupção e infrações conexas, bem como a outras formas de criminalidade como o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo. Nesse sentido, a CGD adota medidas, mecanismos de controlo e programas de formação que visam a sua prevenção e deteção. No exercício da sua atividade e no relacionamento com as várias partes interessadas, a CGD atua de acordo com os valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional estabelecidos no seu Código de Conduta, que foi atualizado em 2020.

Além disso, a CGD no âmbito do seu sistema de controlo interno tem implementadas medidas permanentes que concorrem para a prevenção e repressão de crime de corrupção e infrações conexas, os quais se refletem em diversos procedimentos e normativos internos, nomeadamente, a Política Global de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses (PGPGCI), o Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares e a Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas (PPCIC).

Esta última foi complementada com a elaboração do Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, o qual, com base nas recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção e nas melhores práticas internacionais, procede à identificação dos riscos de corrupção associados à atividade dos diversos órgãos de estrutura e à indicação das medidas adotadas para mitigar a sua ocorrência. Esta Política contém também informação sobre a sua atualização e monitorização, identificando igualmente os responsáveis envolvidos na gestão do plano, sendo todos os órgãos de estrutura da CGD, no âmbito da sua área de intervenção e numa lógica de melhoria contínua, responsáveis pela adoção das iniciativas necessárias à operacionalização do mesmo.

De acordo com o Política Corporativa de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, as entidades do Grupo CGD devem preparar/rever anualmente o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, pelo que foi dada continuidade à monitorização e acompanhamento este processo durante 2020. A CGD enquanto sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, que tem por objeto o exercício da atividade bancária, encontra-se abrangida pelo Regime Jurídico do Setor Empresarial do Estado, o



que implica, entre outros requisitos, a elaboração de um relatório identificativo dos riscos e das ocorrências de corrupção e infrações conexas, publicado no site da CGD.

Adoção de planos de igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, e eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

A CGD tem pautado a sua gestão sob princípios de Responsabilidade Social e Familiar, centrando-a no fator humano e numa liderança socialmente responsável. Ao envolver todos os níveis hierárquicos da Instituição na criação dum ambiente inclusivo, no apoio à integração e desenvolvimento das pessoas, bem como na prevenção de várias tipologias de problemas, fomenta-se um equilíbrio entre a vida pessoal familiar e profissional, suportada por medidas regulamentares sistematizadas pela Direção de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (DPE), e soluções sustentáveis concertadas pela Unidade de Ação Social (UAS).

De entre as medidas com impacto para o equilíbrio entre a vida pessoal / familiar e profissional na CGD, destaca-se o PAC – Programa de Apoio a Colaboradores, levado a cabo pela UAS. Este programa é constituído por intervenções variadas, nos âmbitos socioeconómico, socioprofissional, sociofamiliar e de saúde.

No que respeita à área sociofamiliar as linhas orientadoras da intervenção são: contribuir para uma melhor conciliação da vida pessoal/ familiar e profissional; apoiar os colaboradores na resolução de problemas nas mais variadas situações de vida.

Importa referir que as medidas que promovem o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal / familiar são um contributo para a redução de tensões, com impacto no aumento da motivação e nível de produtividade. Neste âmbito destacam-se as seguintes medidas:

- **Transferências de recorte social:** a mobilidade geográfica e funcional é, sempre que possível, ajustada às necessidades pessoais / familiares dos colaboradores, sob o princípio da conjugação de interesses. A caracterização social efetuada pela UAS tem por finalidade favorecer a atuação dos *Business Partners* da DPE, estabelecendo prioridades.
- **Assistência à família:** esgotados os períodos regulamentares, a UAS contacta o colaborador, no sentido de se encontrar uma solução que permita conciliar trabalho / família, analisando a complexidade e respeitando a unicidade de cada situação. Em 2020, o teletrabalho foi uma solução de referência, tendo sempre em atenção o tipo de função do colaborador, e envolvendo, muitas vezes, as hierarquias. Salienta-se que o ano 2020, ao impor a chamada “nova realidade”, trouxe consigo ferramentas como o teletrabalho e a flexibilidade horária, os quais se tornaram também instrumentos de conciliação importantes, perante a necessidade de assistir descendentes e ascendentes, colocando-os ou mantendo-os em ambientes mais protegidos, e permitindo em simultâneo, a continuidade do trabalho prestado pelos colaboradores.
- **Prestações familiares:** como contributo para a sustentabilidade das famílias, existe um conjunto de apoios, para os quais a UAS encaminha os colaboradores, conforme as suas necessidades. De referir a articulação com as Remunerações - DPE (ex: nascimento, infantil, estudo, funeral, bonificação por deficiência, etc) e com os Serviços Sociais da CGD (ex: bolsas de estudo para filhos dos sócios que frequentam o ensino superior, subsídio de incapacitados, subsídio a crianças e jovens deficientes, terapias para auxílio em perturbações do desenvolvimento, subsídio de internamento em lar, estatuto de grande doente, subsídio de funeral em regime de complementaridade para beneficiários sem descontos em regime contributivo, entre outros),
- **Intervenção em situações de crise no sistema familiar:** a UAS analisa a situação e efetua aconselhamento psicossocial, orientado para a família, em situações de crise relacionada a acontecimentos de vida, como: divórcios, doenças (incluindo psiquiátricas e aditivas),



desemprego de cônjuges, lutos, e ainda apoio à parentalidade e à senioridade. Toda a intervenção decorre em condições de confidencialidade e é muitas vezes efetuado encaminhamento para recursos internos e da comunidade.

- **Adoção de medidas em caso de Violência Doméstica:** a UAS atua através do aconselhamento psicossocial e encaminhamento para ajuda especializada e entidades competentes. Pode ainda desenhar uma estratégia em articulação com os *Business Partners* da DPE, de modo a garantir a recolocação profissional, sempre que justificável, sob garantia de proteção e confidencialidade;
- **Adoção de medidas em caso de criança em risco:** a UAS acompanha as famílias com situações de crianças consideradas em risco, quer através de aconselhamento psicossocial e medidas pedagógicas, quer por encaminhamento para ajuda especializada e entidades competentes, com caráter confidencial;
- **Apoio no luto:** a UAS tem um papel ativo na homenagem prestada pela empresa, ao colaborador no ativo falecido, acompanhando a família, prestando informação acerca de direitos, orientando e mediando os processos para atribuição de pensão de sobrevivência, subsídio por morte / reembolso de despesas de funeral e créditos salariais. Sempre que se justifica, é efetuado encaminhamento para apoio psicológico no luto.
- **Prioridade a familiares na admissão:** em quadros de precariedade socioeconómica decorrente de perda, pode ser ponderada a admissão de cônjuge, filhos ou equiparados dos colaboradores falecidos ou incapacitados para o trabalho. Estes familiares, quando concorrem em condições semelhantes a outros candidatos, beneficiam de preferência. A UAS apoia e medeia estes processos, junto da área de Recrutamento - DPE.
- **Apoio à Saída de colaboradores:** no âmbito do Plano Estratégico, a UAS apoia os colaboradores que mostram interesse em aderir a medidas como RMA, PPR, ou reforma. Este apoio é prestado num trabalho de parceria com os *Business-Partners*, com a finalidade de favorecer a conciliação de interesses entre as partes. A UAS pode intervir através da situação socioeconómica e efetivação de um plano de reorganização, de modo a criar sustentabilidade à família, perante a alteração na estrutura de rendimentos. Pode ainda, apoiar o colaborador através de aconselhamento psicossocial e no estabelecimento de um “projeto de vida”, de modo a prevenir o isolamento social e a rutura após a saída (principalmente em pré reforma ou reforma).

O ano de 2020 foi marcado por grandes desafios impostos por uma conjuntura nova para o mundo, o país, o tecido empresarial, e consequentemente para a CGD. Além do contexto de reestruturação em curso no Grupo CGD, a pandemia covid-19 ditou mudanças e adaptações, impondo assim, maior reflexão sobre as várias questões, incluindo a conciliação. As medidas de responsabilidade sociofamiliar aqui referidas constituem um contributo para o maior equilíbrio entre a vida pessoal / familiar e profissional, bem como para a prevenção dos mais variados riscos.

Referência a medidas concretas no que respeita ao Princípio da Igualdade do Género

Em 2020, a CGD publicou o Plano para a Igualdade de Género da Caixa Geral de Depósitos 2021, um documento que reconhece que o equilíbrio entre Mulheres e Homens em toda a estrutura da empresa representa uma evolução significativa para a sua atividade e um importante contributo para o cumprimento de compromissos assumidos pela Instituição, designadamente de respeito pelos Direitos Humanos e prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, nomeadamente o ODS 5: Igualdade de Género.

A CGD tem desenvolvido, ao longo dos anos, diversas iniciativas que contribuem direta e indiretamente para a prossecução destes objetivos, sendo o Plano para a Igualdade de Género um documento que valida e sublinha o compromisso da Instituição para com o tema, nomeadamente através da não discriminação e igualdade de oportunidades; promoção das boas condições de trabalho, gestão do



talento, formação contínua e oportunidades de mobilidade e de progressão na carreira; promoção do equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal de cada Colaborador/a, como fator de realização pessoal e maior motivação e auscultação, de forma periódica e sistemática, da satisfação e expectativas das/os Colaboradoras/es.

Os objetivos com a implementação deste Plano são os seguintes:

- Atingir uma representação equilibrada da Mulher e do Homem no âmbito da Empresa;
- Promover a aplicação efetiva de medidas dos princípios de igualdade de Homens e Mulheres, garantindo no âmbito laboral as mesmas oportunidades de inserção e evolução profissional;
- Promover e melhorar o acesso da Mulher a postos de responsabilidade, contribuindo para reduzir desequilíbrios e desigualdades, de origem Social ou Cultural, que possam existir;
- Reforçar o compromisso Social Corporativo assumido, visando melhorar a qualidade de vida dos Colaboradores, nomeadamente no que concerne à conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e proteção da parentalidade;

Políticas de recursos humanos da CGD na ótica da valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo do aumento da produtividade, tratando com respeito e integridade os trabalhadores e contribuindo ativamente para a sua valorização profissional

Na CGD as pessoas certas fazem a diferença e a aposta na formação e desenvolvimento é um instrumento chave para a transformação do negócio e para a gestão de conhecimento e de talento.

O Plano de formação para 2020 teve o seu foco em 3 áreas principais: (i) na formação estruturante reforçando competências de liderança e gestão a vários níveis na organização onde as soft skills estão também englobadas; (ii) na formação regulamentar, garantindo o compliance da CGD com os diversos normativos aplicáveis e (iii) na formação técnica necessária ao suporte da transformação digital e ao negócio CGD.

A Gestão de Talento e da Valorização do indivíduo é um dos maiores desafios da atualidade e uma ferramenta essencial às organizações que pretendem gerir e preparar os seus processos e Capital Humano para os desafios emergentes.

Conscientes desta necessidade a CGD está a robustecer os seus processos de Gestão de Recursos Humanos neste sentido, possibilitando o desenvolvimento do potencial dos trabalhadores, assegurando a gestão de conhecimento e contribuir para a atração e retenção de colaboradores.

Do ponto de vista de reconhecimento, podemos destacar a atribuição anual dos Prémios Caixa Excelência que visam o reconhecimento do mérito dos Colaboradores e um estímulo ao desenvolvimento individual de cada um, bem como a implementação dos Prémios INOVE que incentiva a adoção de ideias inovadoras, bem como o reconhecimento das equipas na sua ideação e criação.

Além disso, a CGD tem dado continuidade à implementação de programas estruturantes para o reforço de competências e motivação dos trabalhadores, podendo destacar-se a título de exemplo:

- Programa de Desenvolvimento para Coordenadores “Managing for the Future”- programa customizado visando capacitar as equipas de gestão intermédia com a análise de temas atuais, como tendências tecnológicas, ambientais e de governance a par com o reforço e desenvolvimento de competências críticas atuais e de futuro, como comunicação, influência, tomada de decisão e metodologias de co-criação.
- Programa para High Flyers (Quadros com Elevado Potencial) com a possibilidade de integração em MBA;



- Programa de Transformação Digital, com novas metodologias de trabalho e melhoria de produtividade.

Moldes em que foi salvaguardada a competitividade da empresa, designadamente, pela via de investigação, inovação, desenvolvimento e da integração de novas tecnologias no processo produtivo. Referência ao plano de ação para o futuro e a medidas de criação de valor para o acionista.

A CGD continua a apostar na inovação e inclusão, consolidando a sua posição como Banco Digital dos Portugueses, contribuindo assim, para o crescimento do negócio e para a melhoria da experiência do cliente e sua satisfação.

Através do lançamento de diversas soluções digitais (para empresas e particulares), a CGD conseguiu dar resposta, quase imediata, às necessidades dos clientes e garantir uma maior facilidade no acesso ao banco: adesão imediata e 100% digital ao Caixadirecta via app; formulários online para pedidos de moratória; desbloqueio de contratos via Assistente Digital da App Caixadirecta, opção de adesão e gestão do serviço Caixadirecta no Multibanco, financiamento de curto prazo a empresas 100% digital e contratação digital de Planos de Poupança Reforma (PPR).

Foram também desenvolvidas parcerias que facilitam os pagamentos sem contacto e garantem segurança acrescida dos clientes em contexto de pandemia: Apple Pay e SwatchPAY, este último em exclusividade para a CGD.

A solução de Open Banking DABOX powered by Caixa lidera o mercado nacional de Open Banking com 75% de quota de mercado do SIBS API Market e foca-se na inovação e melhoria da experiência dos utilizadores, tendo sido a 1ª App nacional a permitir iniciar transferências a partir de outros bancos, tendo sido distinguida nos Banking Tech Awards como highly recommended. Esta app integrou também novos desenvolvimentos que permitem os clientes receber mensagens automáticas com insights que lhes permitem uma melhor gestão da sua conta.

Plano de Ação para o Futuro

O ano de 2020 será marcado como um ano de mudança na vida das pessoas, famílias e empresas. Tivemos a oportunidade única de parar e repensar a forma como se fazem os negócios, convictos que as sociedades devem ser socialmente mais inclusivas, os negócios devem ser mais resilientes e a preservação do ambiente e dos recursos naturais deve ser uma prioridade.

As sociedades, famílias e empresas querem um sistema financeiro sólido, transparente, responsável e que responda às necessidades financeiros de cada um.

A Caixa quer fazer parte dessa mudança e está consciente do seu papel e dos desafios que se prendem com questões regulamentares, expectativas dos stakeholders, orientações do regulador e supervisor, e a ambição de ser líder no Financiamento Sustentável da sociedade Portuguesa.

Para tal terá que ter como principais orientações:

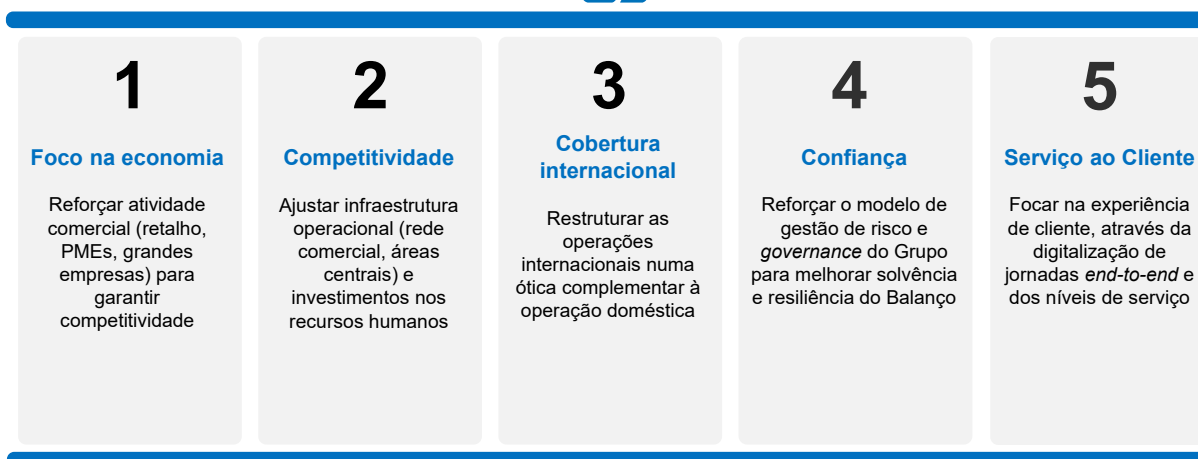
- Alinhamento do Negócio com o Plano de Ações do Financiamento Sustentável da EU;
- Implementação do Regulamento da Taxonomia;
- Implementação dos Princípios de Banca Responsável da UNEP-FI;
- Articulação e cooperação com filiais/bancos internacionais;
- Melhoria do Sistema de Gestão Ambiental;
- Medição do Impacto Social;
- Simplificação do reporte de Sustentabilidade;



- Alinhamento do Reporte com TCFD;
- Definição de objetivos quantitativos em linha com SBTi;
- Integração dos ODS no negócio.

Plano Estratégico 2017 – 2020

O objetivo das medidas contidas no Plano Estratégico é assegurar a sustentabilidade da CGD a longo prazo e a criação de valor para o seu acionista tendo por base 5 pilares:



Constituindo o último ano do Plano Estratégico acordado entre o Estado Português e a Direção Geral de Concorrência da União Europeia, 2020 foi fortemente marcado pelo impacto da crise pandémica, com reflexos substanciais na rentabilidade do sector bancário em toda a Europa. Não obstante esta conjuntura, a CGD cumpriu com a generalidade dos compromissos assumidos no referido Plano, tendo atingido uma rentabilidade superior à média da banca europeia.

A atividade do Grupo CGD no ano de 2020 foi marcada pelo impacto e resposta à pandemia Covid-19, expresso num reforço significativo do apoio às famílias e empresas e na constituição preventiva de imparidades que condicionou os resultados da CGD. Ainda assim, foi possível atingir um resultado líquido positivo de 491,6 milhões de euros (uma redução de 36,6% face ao lucro consolidado do ano anterior), o equivalente a uma rentabilidade de capitais próprios (ROE) de 6,1%.



Avaliação do Governo Societário

AVALIAÇÃO DO GRAU DE CUMPRIMENTO DAS PRÁTICAS DE BOA GOVERNAÇÃO SOCIETÁRIA A QUE A CGD SE ENCONTRA OBRIGADA

RELATÓRIO DE GOVERNO SOCIETÁRIO	Cumpre	Capítulo
I Síntese		
1 Síntese	✓	3.1. Síntese
2 Práticas de bom governo	✓	
II Missão, Objetivos e Políticas		
1 Missão, visão e valores que orientam a sociedade	✓	3.2. Missão, Objetivos e Políticas
2 Políticas e linhas de ação no âmbito da estratégia definida	✓	
3 Fatores críticos de sucesso	✓	
4 Conformidade com as orientações definidas pelo ministério setorial	n.a.	Não tem contratualizada a prestação de serviço público
III Estrutura do Capital		
1 Estrutura de capital	✓	3.3. Estrutura de Capital
2 Eventuais limitações à titularidade e/ou transmissibilidade das ações	✓	
3 Acordos parassociais	✓	
IV Participações Sociais e Obrigações detidas		
1 Identificação das pessoas singulares (órgãos sociais) e/ou coletivas (empresa) que, direta ou indiretamente, são titulares de participações noutras entidades	✓	3.4. Participações Sociais e Obrigações Detidas
2 Aquisição e a alienação de participações sociais, bem como a participação em quaisquer entidades de natureza associativa ou fundacional	✓	
3 Indicação do número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e fiscalização	✓	
4 Informação sobre a existência de relações de natureza comercial entre os titulares de participações e a sociedade	✓	
V Órgãos Sociais e Comissões		
A Modelo de Governo		
1 Modelo de governo adotado	✓	3.5.1. Modelo de Governo
B Assembleia Geral		
1 Composição da mesa da assembleia geral com identificação dos cargos, membros e mandato	✓	3.5.2.1. Assembleia Geral
2 Deliberações acionistas	n.a.	As ações da CGD são exclusivamente detidas pelo accionista Estado
C. Administração e Supervisão		
1 Regras estatutárias sobre procedimentos aplicáveis à nomeação e substituição dos membros	✓	3.5.2.2. Conselho de Administração
2 Composição, duração do mandato e número de membros efetivos	✓	
3 Distinção dos membros executivos e não executivos do conselho de administração e identificação dos membros independentes	✓	
4 Elementos curriculares de cada um dos membros	✓	3.5.2.2. Conselho de Administração e Anexo III
5 Evidências da apresentação das declarações de cada um dos membros do órgão de administração ao órgão de administração e ao órgão de fiscalização, bem como à Inspeção-Geral de Finanças (IGF), de quaisquer participações patrimoniais que detenham na empresa, assim como quaisquer relações que mantenham suscetíveis de gerar conflitos de interesse	✓	Anexo IV - Declarações patrimoniais
6 Relações familiares, profissionais ou comerciais dos membros, com o acionista	✓	3.5.3. Prevenção de Conflitos de Interesses
7 Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da empresa, incluindo informação sobre delegações de competências	✓	3.5.2.2. Conselho de Administração 3.6.2. Controlo Interno e Gestão de Riscos
8 Funcionamento do conselho de administração	✓	3.5.2.2. Conselho de Administração
D Fiscalização		
1 Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado	✓	3.5.2.3. Fiscalização
2 Composição do conselho fiscal, da comissão de auditoria, do conselho geral e de supervisão ou da comissão para as matérias financeiras	✓	
3 Elementos curriculares de cada um dos membros	✓	
4 Procedimentos e critérios aplicáveis para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo	✓	
5 Outras funções e, se aplicável, da comissão para as matérias financeiras	✓	3.5.2.2. Conselho de Administração 3.5.2.3. Fiscalização
6 Identificação dos membros do conselho fiscal, da comissão de auditoria, do conselho geral e de supervisão ou da comissão para as matérias financeiras que se considerem independentes	✓	
7 Caracterização do funcionamento do conselho fiscal, da comissão de auditoria, do conselho geral e de supervisão ou da comissão para as matérias financeiras	✓	
E Revisor Oficial de Contas		
1 Identificação do revisor oficial de contas (ROC) e/ou sociedade de revisores oficiais de contas (SROC)	✓	3.5.2.3. Fiscalização
2 Limitações legais	✓	
3 Indicação do número de anos em que a SROC e/ou ROC exerce funções consecutivamente junto da sociedade/grupo	✓	
4 Descrição de outros serviços prestados pelo SROC à sociedade	✓	
F Conselho Consultivo		
1 Composição do conselho consultivo	n.a.	Nos Estatutos da CGD não é exigido um Conselho Consultivo



RELATÓRIO DE GOVERNO SOCIETÁRIO	Cumpre	Capítulo
G Auditor Externo		
1 Identificação do auditor externo	✓	3.5.2.3. Fiscalização
2 Política e periodicidade da rotação	✓	
3 Identificação de trabalhos realizados, distintos dos de auditoria	✓	
4 Indicação da remuneração anual paga	✓	
VI Organização Interna		
A. Estatutos e Comunicações		
1 Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da empresa	✓	3.6.1. Estatutos e Comunicações
2 Comunicação de irregularidades	✓	
3 Políticas antifraude	✓	
B. Controlo interno e gestão de risco		
1 Informação sobre a existência de um sistema de controlo interno (SCI)	✓	3.6.2. Controlo Interno e Gestão de Riscos
2 Identificação de pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou SCI	✓	
3 Identificação das principais medidas adotadas na política de risco	✓	
4 Relações de dependência hierárquica e/ou funcional	✓	
5 Outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos	✓	
6 Identificação e descrição dos principais tipos de riscos	✓	
7 Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo, gestão e mitigação de riscos	✓	
8 Principais elementos do SCI e de gestão de risco implementados na sociedade	✓	
C. Regulamentos e Códigos		
1 Regulamentos internos e externos aplicáveis	✓	3.6.3. Regulamentos e Códigos
2 Códigos de conduta e de ética	✓	
3 Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas (PGRCIC)	✓	
D. Deveres especiais de informação		
1 Plataforma para cumprimento dos deveres de informação	✓	3.6.4. Deveres de Informação e
2 Plataforma para cumprimento dos deveres de transparência	✓	Relacionamento com Stakeholders
E Sítio de Internet		
1 Endereços de internet utilizados na divulgação da informação disponibilizada	✓	3.6.5. Divulgação de informação no sítio da CGD
VII Remunerações		
A. Competência para a Determinação		
1 Órgão responsável pela definição da remuneração	✓	3.7.1. Competência para a Determinação
2 Mecanismos para prevenir a existência de conflitos de interesses, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade	✓	3.5.3. Prevenção de Conflitos de Interesses
3 Evidenciação do cumprimento, por parte dos membros do órgão de administração, de que se abstêm de intervir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses	✓	3.7.2. Política de remuneração dos membros do Órgão de Administração e de Fiscalização
B. Comissão de Fixação de Remunerações		
1 Composição da comissão de fixação de remunerações	✓	3.5.2.1. Assembleia Geral
C. Estrutura das Remunerações		
1 Política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização	✓	3.7.2. Política de remuneração dos membros do Órgão de Administração e de Fiscalização
2 Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada	✓	3.7.3. Estrutura da Remuneração
3 Componente variável da remuneração e critérios de atribuição	✓	
4 Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração	✓	
5 Parâmetros para atribuição de prémio	✓	
6 Regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada	✓	
D. Divulgação das Remunerações		
1 Montante anual da remuneração auferida	✓	3.7.5. Divulgação das Remunerações
2 Montantes pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo	✓	
3 Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou prémios	✓	
4 Indemnizações pagas a ex-administradores executivos	✓	
5 Remuneração dos membros do órgão de fiscalização	✓	
6 Remuneração dos membros da mesa da assembleia geral	✓	
VIII Transações com Partes Relacionadas e Outras		
1 Mecanismos implementados para controlo de transações com partes relacionadas	✓	3.8. Transações com Partes
2 Informação sobre outras transações	✓	Relacionadas e Outras
IX Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económicos, social e ambiental		
1 Estratégias adotadas e grau de cumprimento das metas fixadas	✓	3.9. Análise de Sustentabilidade Económica, Social e Ambiental
2 Políticas prosseguidas	✓	
3 Forma de cumprimento dos princípios inerentes a uma adequada gestão empresarial, em matéria de: responsabilidade social, responsabilidade ambiental, plano de igualdade de géneros e não discriminação, políticas de recursos humanos e responsabilidade económica	✓	
X Avaliação do Governo Societário		
1 Verificação do cumprimento das recomendações recebidas	✓	3.11.1. Declaração de Cumprimento – RJSPE
2 Outras informações	✓	3.11.2. Declaração de Cumprimento – Código IPCG
XI Anexos		
1 Demonstração não financeira relativa ao exercício	✓	Anexo I
2 Extrato da ata da reunião com a deliberação da aprovação do RGS	✓	Anexo VII
3 Relatório do órgão de fiscalização	✓	2.4.3. Relatório e parecer do Conselho Fiscal
4 Evidências da apresentação das declarações	✓	Anexo IV