

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE | 2021



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

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

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

Alinhamento com o GRI: este relatório é elaborado de acordo com as directrizes GRI Standards da Global Reporting Initiative (GRI), para a opção "De acordo – Essencial".

O Grupo Crédito Agrícola pretende contribuir para um modelo económico mais verde, circular e socialmente inclusivo, através da canalização de investimentos e capital para projectos que contribuam para diminuir o impacte ambiental das actividades económicas e reduzir situações de exclusão social e de desigualdade.

Índice

Mensagem do Presidente	5
1. O Contexto Europeu	7
2. Riscos ESG e Sustentabilidade	9
2.1 Os impactes adversos.....	9
2.2 Impactes financeiros	10
2.3 Oportunidades	11
2.4 Notação Ambiental e Social dos Clientes.....	12
2.5 Elegibilidade com a Taxonomia Europeia	13
2.6 Difundir a Sustentabilidade junto dos Clientes.....	17
2.7 Capacitar os colaboradores.....	18
2.8 Modelo de Gestão da Sustentabilidade	19
3. Emissão da Obrigação Social	20
4. Os Temas Materiais e Stakeholders	22
5. Compromissos para 2022	24
6. Grupo Crédito Agrícola	30
6.1 Valor económico gerado	30
6.2 Investimento nas Comunidades.....	34
6.3 Os serviços aos nossos Clientes	38
6.4 A importância dos nossos fornecedores	41
6.5 A nossa equipa	42
6.6 O nosso impacte ambiental.....	48
7. Caixa Central	55
7.1 Valor económico gerado	55
7.2 Investimento nas Comunidades.....	56
7.3 Os serviços aos nossos Clientes	57
7.4 A importância dos nossos fornecedores	59
7.5 A nossa equipa	59
7.6 O nosso impacte ambiental.....	64
8. Anexos	69
8.1 Índice GRI	69
8.2 Verificação Externa	79

Mensagem do Presidente

A sustentabilidade, no sector financeiro, com base nos princípios ESG está a ganhar uma importância crescente. Com o objectivo de se atingir a neutralidade carbónica em 2050 para conter a evolução negativa das alterações climáticas e dos danos ambientais resultantes das actividades económicas, é necessário a contribuição de todos os agentes económicos, tendo o sector bancário um papel fundamental neste processo.

É necessário alinhar os investimentos com o objectivo da neutralidade carbónica, definida pela Comissão Europeia e expressos na taxonomia. Só dessa forma é possível ambicionar que a temperatura do planeta não aumente mais do que 1,5°C neste século. Algo muito difícil de alcançar uma vez que, à data de hoje, a temperatura mundial já aumentou 1,3°C¹. Difícil e exigente, mas não impossível. Basta que os decisores empresariais e políticos, bem como os cidadãos, queiram fazer a mudança.

O Grupo Crédito Agrícola quer fazer parte deste processo de transformação que tem de ser rápido e, que se antecipa poder implicar uma fase de mudanças abruptas até 2030. O COVID e a questão da dependência energética colocam, de facto, em cima da mesa a necessidade de se assumir que grandes mudanças terão de ocorrer para se poder garantir, num futuro próximo, a vida em equilíbrio neste planeta.

Os desafios para o Grupo são elevados. Mas, tem-se provado ao longo da história a resiliência do Grupo e a capacidade de transformar as dificuldades em oportunidades. Este será mais um desafio. É urgente capacitar todos os colaboradores, parceiros, Clientes do GCA e sociedade em geral sobre a temática da sustentabilidade. Foi com esta ambição que em 2021 se desenvolveram várias acções e foram definidos compromissos para 2022. Neste relatório, pretende-se evidenciar as principais acções realizadas em 2021, bem como, os compromissos para 2022. No entanto, é necessário o leitor compreender que as mudanças efectivas vão-se reflectindo na sociedade enquanto colectivo, nas mentalidades e nas percepções individuais, sendo difícil reportar esta evolução, estando também conscientes que esta mudança demora tempo.

Assim, em 2021, destacam-se as seguintes acções que tiveram um impacte significativo no Grupo e nos seus parceiros, que reflectem a preocupação e vontade efectiva em se tornar um Grupo Financeiro sustentável:

- Criação de questionários aos Clientes empresariais que solicitam empréstimos, de forma a podermos atribuir-lhes uma notação ambiental e social, permitindo que o CA possa avaliar a sua exposição a actividades sustentáveis, permitindo também ajudar os Clientes a evoluírem nas suas boas práticas, o que vai também ser essencial para a obtenção de financiamentos de fontes públicas e de investidores privados;

¹ fonte: <https://www.theclimateadaptationcenter.org/2021/01/17/2020-ties-for-global-temperature-record/>

- Publicação do Green, Social and Sustainability Bond Framework do Crédito Agrícola, traçando as principais linhas orientadoras para emissão futura de obrigações relacionadas com o contexto de ESG;
- Adesão à iniciativa internacional Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) com o objectivo de conseguir contabilizar as emissões de CO₂ dos empréstimos e investimentos do GCA;
- Aprovação na CA Gest da sua própria Política de Sustentabilidade, Ambiental, Social e de Governança, tendo também realizado alterações à Política de Remuneração que passou a integrar factores ESG. Iniciou também o processo de elaboração de uma política de investimentos ESG, tendo seleccionado uma plataforma de informação para quantificar, do ponto de vista ESG, os investimentos nas carteiras geridas;
- Elaboração de uma política de fornecedores que incorpora exigências ambientais e sociais nos critérios de selecção, sendo estas exigências graduais ao longo do tempo de forma a permitir a adaptação dos nossos parceiros;
- Lançamento da Calculadora de Pegada Climática, em parceria com a ZERO – Associação Sistema Terrestre Sustentável, com o objectivo de ajudar todos os colaboradores, associados, clientes e público em geral a calcular a sua pegada de carbono;
- Lançamento na app da moey! da área “moey! Green”, permitindo ao utilizador acompanhar a sua Pegada de Carbono, calculada através das suas despesas;
- Foram também dados os primeiros passos no sentido de valorizar as soft skills dos Colaboradores, construindo um CV Social do Grupo Crédito Agrícola, a partir do qual é possível monitorizar o papel activo que cada colaborador tem em acções de carácter social e o impacte na sua comunidade.

Para além destes marcos, foram realizadas diversas formações online aos colaboradores, houve a participação em várias consultas públicas europeias sobre os temas de sustentabilidade e ESG, e foram adaptadas várias políticas internas à luz da Política de Sustentabilidade. Foi também novamente apoiada a realização do evento mundial de sustentabilidade "Planetiers", por forma a maximizar a disseminação de conhecimento, boas práticas e a inovação, promovendo a mudança e a convergência para um mundo mais sustentável.

Em 2022, irá continuar o trabalho desenvolvido com o objectivo de tornar o Grupo numa referência de sustentabilidade a nível nacional e reconhecido, de forma espontânea, pela sociedade portuguesa. Assim, apresentam-se neste relatório os compromissos para 2022, com a consciência de que são exigentes.

Será necessário o envolvimento de todos nós, para os alcançar.

Licínio Pina
Presidente do Grupo Crédito Agrícola

1. O Contexto Europeu

O ano de 2021 foi marcado pela divulgação em Abril, por parte da Comissão Europeia, do Pacote para o Financiamento Sustentável, que incluiu:

- A aprovação dos actos delegados que definem os critérios técnicos mínimos para uma actividade ser ambientalmente sustentável ao nível dos objectivos ambientais de mitigação e adaptação climática;
- A nova directiva de Reporte de Sustentabilidade Corporativa, que vem substituir em 2024, a Directiva actualmente existente de informação não-financeira;
- Aprovação de seis actos delegados que garantem que empresas financeiras, como conselheiros, gestores de activos ou seguradoras, incluem a sustentabilidade nos seus procedimentos e nos aconselhamentos que dão aos seus Clientes.

Em Março de 2021, entrou também em vigor a primeira fase da regulação “*Sustainable Finance Disclosure Regulation*” (SFDR) que incide sobre os fundos e gestores de activos e que pretende combater o *greenwashing*.

Em 2022, a nível internacional prevê-se que o ano seja marcado, entre outros, por:

- Adopção dos restantes Actos Delegados da Taxonomia Ambiental relacionados com o uso e protecção dos recursos marinhos, a transição para economia circular, prevenção e controlo da poluição e a protecção dos ecossistemas;
- Adopção dos Actos Delegados associados à Taxonomia Social;
- Possível surgimento de *labels* ambientais para os produtos financeiros;
- Lançamento por parte da *European Banking Authority* de vários documentos relacionados com o tratamento prudencial de exposição a empréstimos verdes, bem como com orientações sobre a integração dos riscos ESG na gestão e supervisão dos riscos.

À data de publicação deste relatório, em 2022, a proposta de directiva de governação para a sustentabilidade já foi publicada, mas com uma outra denominação, passando agora a ser a Directiva de *Due Diligence* de Sustentabilidade Corporativa. Esta proposta de directiva vem impor o “*duty of care*” dos Administradores requerendo que estes considerem nas suas decisões, as implicações destas para com os direitos humanos, as alterações climáticas e as consequências ambientais a curto, médio e longo prazo. As empresas serão obrigadas a reportar os seus existentes e potenciais impactes adversos, bem como as medidas em vigor para os mitigar ou para compensar os lesados, quando a mitigação não é possível. É importante realçar que as grandes empresas deverão adoptar um plano para garantir que o modelo de negócio e a estratégia das empresas são compatíveis com a transição para uma economia sustentável e com o Acordo de Paris, contribuindo para limitar o aumento da temperatura a 1,5°C. Sendo assim, uma Directiva bastante exigente, espera-se que entre em vigor entre 2024 e 2025, sendo

fundamental que o modelo de Governação do Grupo se comece a ajustar a estas novas exigências.

Num futuro próximo, as instituições financeiras serão confrontadas com vários desafios, dos quais se destacam os seguintes:

- Inclusão dos riscos ESG no cálculo dos requisitos de capital;
- Realização do primeiro exercício de testes de *stress* climático, tal como solicitado pelo Banco Central Europeu;
- Divulgação de forma qualitativa sobre as actividades dos seus empréstimos que estão inseridas na Taxonomia.

Sendo um tema em constante evolução, os grupos de trabalho associados à implementação do plano de acção para a sustentabilidade no Grupo, continuarão a acompanhar activamente toda a regulamentação e normativo relevante e a trabalhar para que o Grupo consiga antecipar e implementar devidamente a regulação que se antecipa.

2. Riscos ESG e Sustentabilidade

A gestão dos riscos ESG constitui hoje uma prática em desenvolvimento no Grupo. Tratando-se de uma nova tipologia de risco a prever na matriz de gestão global de riscos das instituições de crédito, com ausência de histórico, de referências bibliográficas e de boas práticas disponíveis, o Grupo encontra-se a desenvolver os passos necessários para integrar estes riscos nos seus modelos de negócio, sistemas, processos e procedimentos.

Assim, conforme resulta da missão e valores do Grupo Crédito Agrícola, e decorrente da taxonomia Europeia existente e do facto dos riscos climáticos serem extremamente relevantes do ponto de vista dos supervisores e entidades reguladoras, o Grupo tem vindo, por um lado, a identificar os impactes adversos decorrentes da sua actividade e por outro, a desenvolver um conjunto de estratégias e processos que pretendem minimizar esses impactes a curto, médio e longo prazo.

2.1 Os impactes adversos

A actividade do Grupo Crédito Agrícola origina um conjunto de impactes positivos e negativos. Já antecipando o léxico associado à Directiva de *Due Diligence* de Sustentabilidade Corporativa, o GCA reconhece que a sua actividade contribui de forma directa ou indirecta para gerar um conjunto de impactes adversos tais como:

- Os impactes ambientais, em particular as emissões de CO₂, decorrentes dos financiamentos concedidos, das empresas em que se investem, do consumo energético dos edifícios e de combustível das viaturas da frota do Grupo;
- Os impactes sociais, associados às práticas laborais implementadas pelos parceiros, Clientes e empresas que são apoiadas financeiramente ou através da prestação de serviços financeiros pelo Grupo; e
- Os impactes decorrentes das práticas de governação dos fornecedores, Clientes e empresas em que o Grupo investe.

Reconhece-se que os impactes ambientais directos que são gerados e indirectos por via do financiamento, contribuem para as alterações climáticas e perda de biodiversidade tão patente no Planeta Terra. E é por isso que é explicado na Política de Sustentabilidade do GCA, o seu dever de contribuir para: (i) a preservação dos ecossistemas, (ii) a redução na produção de resíduos, (iii) a redução dos impactes das alterações climáticas e (iv) o combate às desigualdades sociais. É por isso também que, desde 2020, foi formalizada a Política de Sustentabilidade e o Grupo tem vindo a criar um contexto interno de ambição, políticas e procedimentos que ambicionam minimizar estes impactes negativos.

Assim, e como medidas de mitigação aos impactes que se podem estar a promover, referem-se os seguintes:

- Atribuição de uma notação ambiental e social às empresas Clientes que solicitam empréstimos, de forma a estimular a implementação de melhores práticas de sustentabilidade por parte dos nossos Clientes;
- Política de fornecedores com critérios de práticas de gestão sustentável na selecção dos mesmos;
- Política de patrocínios com critérios ambientais;
- Publicação do Green, Social and Sustainability Bond Framework do Crédito Agrícola, traçando as principais linhas orientadoras para emissão futura de obrigações relacionadas com o contexto de ESG;
- Incorporação dos temas ESG na gestão das carteiras de activos e na política de investimento da CA Capital;
- Formação aos colaboradores e aos Clientes do GCA;
- Início do processo de incorporação do risco ESG no modelo de risco do banco;
- Apoios a projectos inovadores que contribuem para a economia verde e economia circular, entre outros.

Acredita-se que num futuro próximo a atribuição e as condições dos créditos irão também estar associados à notação ambiental e social da empresa, do projecto e da compra (caso se trate de crédito ao consumo ou à habitação), pelo que se irá gradualmente contribuir, cada vez mais, para reorientar os Clientes a opções de investimento e de compra com menores impactes adversos no ambiente e na sociedade.

2.2 Impactes financeiros

Tal como já divulgado no relatório de 2020, o Grupo tem vindo a incorporar, de forma gradual, as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*. Assim, abaixo são identificados os vários riscos climáticos a que o Grupo está sujeito, bem como os potenciais impactes financeiros deles decorrentes. A integração destes riscos no modelo de risco será revisto em 2022, dada a necessidade de *disclosure* prevista na regulamentação e a necessidade de incorporação dos riscos ESG na política de global de riscos e processos da instituição.

Riscos Físicos	Potenciais impactes financeiros
<p>Agudos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento da severidade de eventos climáticos extremos como ciclones, secas e inundações <p>Crónicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudanças no padrão da precipitação e variação extrema no padrão do tempo • Aumento médio da temperatura • Aumento do nível do mar 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de investimentos em infraestruturas dos edifícios onde o Grupo opera • Aumento do crédito mal parado por parte de empresas e famílias • Necessidade de renegociação de empréstimos empresariais • Activos físicos com menores valorizações de mercado • Necessidade de aumentar o capital • Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos

Riscos Políticas e Legais	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento do preço da tonelada de CO₂ emitida • Maior exigência no reporte sobre informação não-financeira da empresa • Mais regulação e mais exigente ao nível dos produtos e serviços vendidos e aspectos da sua cadeia de valor 	<ul style="list-style-type: none"> • Investimento em sistemas de informação que permitam uma integração e um reporte de informação não financeira mais fluida • Investimento em capital humano e tecnológico para conseguir identificar o risco ambiental, social e de governação das empresas Clientes que poderão ser impactadas por estes riscos políticos e legais • Maior dificuldade dos Clientes em cumprirem com os seus compromissos com o Banco, devido ao aumento de custos operacionais. Potencial necessidade de renegociações. Em última instância, pode levar ao aumento do incumprimento de empréstimos empresariais • Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos
Riscos Tecnológicos	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> • Investimentos errados em tecnologias desactualizadas face às necessidades de um futuro próximo • Custos de transição para o uso de tecnologias mais eficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • O valor económico do Cliente poderá diminuir, uma vez que alguns activos podem ser fortemente desvalorizados • O Cliente pode sair do mercado, e poderá não conseguir cumprir com as obrigações financeiras para com o Banco • Poderão necessitar de investimentos para apostar em novas linhas de produção e em novas tecnologias • Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos
Riscos de Mercado	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de preferências do consumidor • Incerteza nos sinais de mercado • Aumento do preço das matérias-primas 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminuição de Clientes individuais e empresas • Aumento do risco de crédito mal parado por parte do sector empresarial • Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos
Riscos de Reputação	Potenciais impactes financeiros
<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de preferências do consumidor • Estigmatização do sector • Aumento da preocupação dos <i>stakeholders</i> ou percepção negativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de Clientes • Fraca capacidade de inovação e resiliência • Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos

2.3 Oportunidades

O combate às alterações climáticas, através da disponibilização de financiamento e de produtos financeiros que possam promover actividades económicas e decisões de consumo mais verdes, constitui, também, uma área que o Grupo tem vindo a desenvolver, mas que requer ainda uma maior maturidade para que se possa, de facto, apresentar soluções inovadoras ao mercado. O Grupo está ciente, no entanto, que muitos dos apoios do próximo quadro comunitário irão incidir sobre a descarbonização e economia circular, sendo necessário que todos os projectos consigam evidenciar que não contribuem de forma significativa para danificar o ambiente.

Assim, e à medida que o CA incorpora os riscos ESG no modelo de risco e de avaliação de crédito do GCA, irá também ser ganha maturidade para apresentar ao mercado produtos mais inovadores.

Em 2021, foram disponibilizadas as seguintes linhas empresariais:

- Linha de Crédito Descarbonização e Economia Circular;
- Linha de Crédito Energias Renováveis;
- Linha de Crédito associado ao Fundo de Inovação Social;
- Linha de Crédito de Apoio à Economia Social - Social Investe;
- Linha Apoio ao Sector Social COVID-19;

- Crédito ao Consumo Ecocrédito.

O combate às alterações climáticas proporciona adicionalmente outras oportunidades, relacionadas com o estabelecimento de uma relação mais profunda com os Clientes empresariais e individuais, que vêm na abordagem do Grupo, uma forma de também aprenderem a ser mais eficientes no uso dos recursos e a adotarem práticas mais sustentáveis. Tendo em conta que a geração jovem atribui uma elevada importância ao tema, pois trata-se da gestão do seu futuro, o desenvolvimento de medidas que ajudam a combater as alterações climáticas, também, constituem um mecanismo de aproximação aos jovens de hoje, que serão os agentes decisores num futuro próximo.

2.4 Notação Ambiental e Social dos Clientes

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

Assim, o Grupo Crédito Agrícola inspirado na taxonomia e tendo em conta os sectores a que tem maior exposição, criou a **Notação Ambiental e Social**, para classificar os seus Clientes Empresa e as operações de financiamento consoante princípios de sustentabilidade. Com o aumento gradual de respostas de Clientes a estes questionários, o Grupo irá progressivamente compreender qual o alinhamento da sua carteira de financiamento com a Taxonomia Europeia.

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

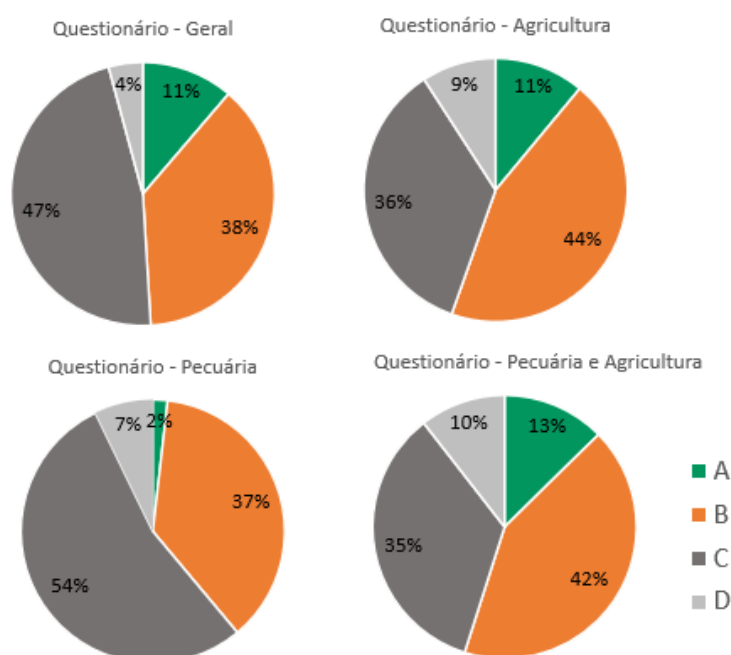
Alguns números à data de dezembro de 2021 relativamente à aplicação dos questionários:

No total, à data de 31 de Dezembro de 2021 haviam sido respondidos 5651 questionários para operações de crédito.

Notação: Alinhamento com os princípios da Sustentabilidade	% de clientes que receberam a Notação Ambiental e Social
A	11%
B	39%
C	45%
D	5%

A - Muito Bom | **B - Bom** | **C - Baixo** | **D - Muito Baixo**

Cerca de 50% dos novos Clientes que responderam aos questionários, têm um alinhamento muito bom e bom com a sustentabilidade. Sendo necessário continuar a aplicar os questionários a todos os novos pedidos de empréstimos e a realizar o questionário corporativo ao maior número possível de empresas Clientes, esta notação apresentada ajuda o Grupo, bem como os seus Clientes, a compreender o nível de esforço que teremos todos de fazer para aumentar o alinhamento dos negócios e dos respectivos financiamentos à sustentabilidade.



Analisando os questionários por sector de actividade, percebemos que os Clientes do Grupo do sector da Agricultura, na sua maioria, encontram-se muito bem alinhados com os princípios de sustentabilidade (55%, Notação A e B). Na Pecuária, este valor desce para os 39%.

2.5 Elegibilidade com a Taxonomia Europeia

No âmbito da regulação da Taxonomia Europeia (Regulamento EU nº.2020/852) que define o que são actividades ambientalmente sustentáveis, e tendo em conta o artigo 10 do Acto Delegado do Artigo 8º da Taxonomia da EU referente à informação específica que as empresas têm de divulgar sobre o seu alinhamento com os objetivos ambientais definidos na Taxonomia, as entidades financeiras passaram a ter a obrigação de reportar, entre Janeiro de 2022 e Dezembro de 2023, um conjunto de indicadores.

De forma a responder a estas exigências, o Grupo iniciou, em 2021, os trabalhos necessários para conseguir comunicar, no prazo definido, os vários indicadores em questão. Assim, neste relato o CA divulga pela primeira vez a elegibilidade das actividades existentes na carteira de crédito, ou seja, a proporção de actividades que têm critérios mínimos definidos na taxonomia. Fá-lo para o segmento de Grandes Empresas, e também para as PME, ENI e 'Outros', uma vez que a regulação pede alguma informação neste âmbito.

Para reportar esta informação associada à elegibilidade, o GCA procedeu a uma correspondência entre as actividades económicas na sua carteira de crédito e os códigos NACE que constam na taxonomia. Nos casos em que não foi possível dispor de códigos NACE, a caracterização foi realizada considerando informação de mercado na definição da

correspondência aos sectores identificados. A partir desta correspondência, foi possível apurar o montante de crédito na carteira do GCA para cada actividade económica, sendo considerados os contratos activos na carteira à data de extração, ou seja, 31 de Dezembro de 2021. Desta forma, foi identificada a percentagem do crédito de Clientes cujas actividades estão alinhadas com as NACE com base nos empréstimos concedidos pelo Crédito Agrícola.

De notar que os sectores de actividade Agricultura, Manufatura e Tratamento de águas, resíduos e remediação, são definidos pela taxonomia como sectores que contribuem para o objectivo da mitigação climática e, simultaneamente, para o objectivo da adaptação climática. Desta forma, para os empréstimos concedidos nestes sectores, considerou-se que poderiam contribuir para ambos os objectivos, não sendo possível fazer uma distinção na caracterização da carteira. Significa, assim, que os empréstimos considerados nestes 3 sectores de actividade para o objectivo da Mitigação, são os mesmos empréstimos considerados abaixo para o objectivo da Adaptação.

Adicionalmente, existe uma percentagem de activos excluídos (exposições a governos centrais, bancos centrais e emissores supranacionais, derivados e exposições a empresas que não são obrigadas a publicar informações não financeiras). Pelo que, segundo a Taxonomia foram excluídos dos cálculos os seguintes segmentos de ENI, Micro-empresas, Pequenas Empresas, Médias empresas, Instituições sem fins Lucrativos e Administração Central, Regional e Local.

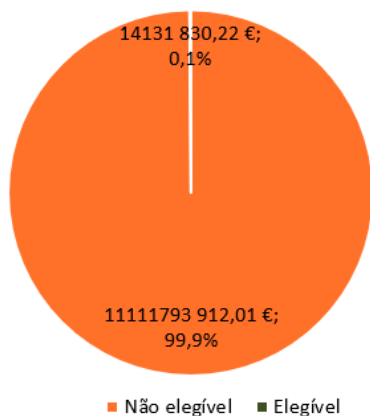
Objectivo 1: Mitigação das Alterações Climáticas

Elegibilidade no Segmento das Grandes Empresas

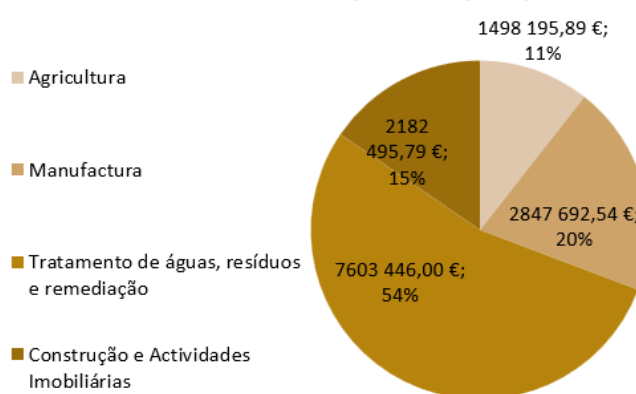
- do total de crédito concedido pelo banco, cerca de 0,1% do crédito é elegível pela taxonomia e foi concedido a Grandes Empresas (e 99,9% é não elegível);
- do total de crédito empresarial concedido, cerca de 7,9% do crédito concedido às Grandes Empresas, é elegível para a taxonomia, (e 92,1% é não elegível).

A representação gráfica pretende ilustrar a percentagem de actividades elegíveis e não elegíveis da Taxonomia em relação ao total de actividades.

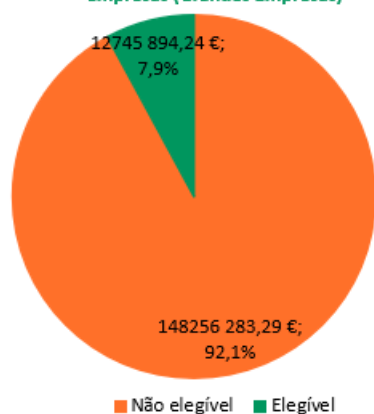
Actividades elegíveis no total da carteira de crédito (Grandes Empresas)



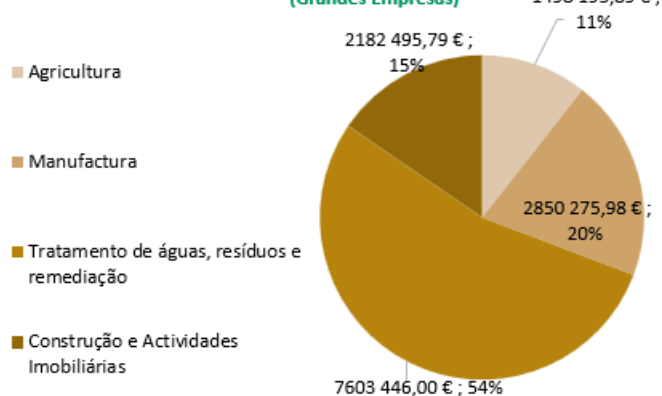
Actividades elegíveis por sector (Grandes Empresas)



Actividades elegíveis no total da carteira de crédito empresas (Grandes Empresas)



Actividades elegíveis por sector (Grandes Empresas)



Elegibilidade no Segmento das PME

- do total de crédito empresarial concedido às PME, cerca de 36,5% é elegível para a taxonomia (e 63,5% é não elegível).

Elegibilidade no Segmento dos 'Outros'

- do total de crédito empresarial concedido ao segmento 'Outros', cerca de 52,6% é elegível para a taxonomia (e 47,4% é não elegível).

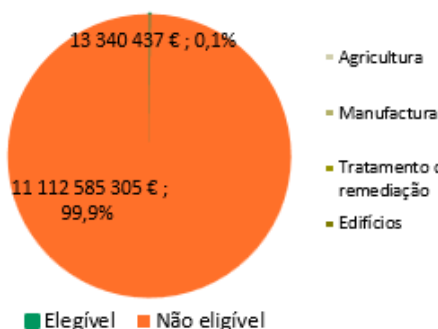
O segmento 'Outros' corresponde a ENI, Micro-empresas, Instituições sem fins lucrativos, Administração Central, Regional e Local e Outros.

Objectivo 2: Adaptação às Alterações Climáticas

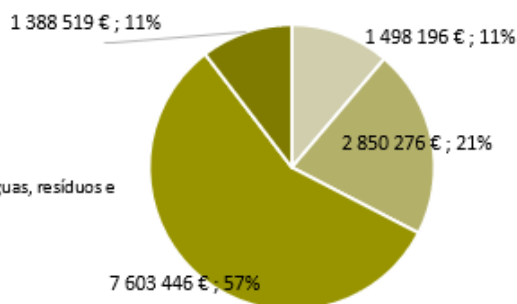
Elegibilidade no Segmento das Grandes Empresas

- do total de crédito concedido pelo banco, cerca de 0,1% do crédito é elegível pela taxonomia e foi concedido às Grandes Empresas (e 99,9% é não elegível)
- do total de crédito empresarial concedido, cerca de 7,9% do crédito concedido às Grandes Empresas, é elegível para a taxonomia (e 92,1% é não elegível).

Actividades elegíveis no total da carteira de crédito (Grandes Empresas)



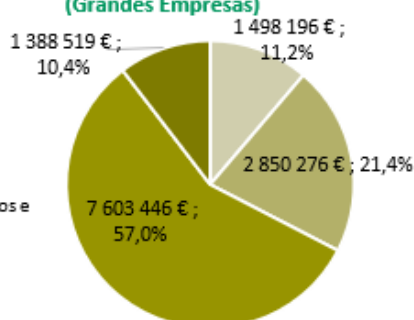
Actividades elegíveis por sector (Grandes Empresas)



Actividades elegíveis no total da carteira de crédito empresas (Grandes Empresas)



Actividades elegíveis por sector (Grandes Empresas)



Elegibilidade no Segmento das PME

- do total de crédito empresarial concedido às PME, cerca de 36,5% é elegível para a taxonomia (e 63,5% é não elegível).

Elegibilidade no Segmento 'Outros'

- do total de crédito empresarial concedido ao segmento 'Outros', cerca de 52,6% é elegível para a taxonomia (e 47,4% é não elegível).

O segmento 'Outros' corresponde a ENI, Micro-empresas, Instituições sem fins lucrativos, Administração Central, Regional e Local e Outros.

Sumário dos indicadores

	Especificidade do Indicador divulgado pelo CA	% de exposição para Mitigação	% de exposição para Adaptação
Proporção de exposição às actividades económicas do segmento "Grandes Empresas" elegíveis para a Taxonomia, no total dos activos	no total dos créditos concedidos	0,1%	0,1%
	no total dos créditos concedidos às empresas	0,2%	0,2%
	no total do crédito a este segmento	7,9%	7,9%

	Proporção (%)
% exposição às atividades económicas do segmento “Grandes Empresas” elegíveis para a Taxonomia, no total dos créditos concedidos	0,1%
% exposição às atividades económicas do segmento “Grandes Empresas” elegíveis para a Taxonomia, no total dos créditos empresariais concedidos	7,9%
% exposição às atividades económicas do segmento “PME” elegíveis para a Taxonomia, no total dos créditos concedidos	36,5% (na dimensão Mitigação) 40,3% (na média das duas dimensões)
% exposição a entidades não-obrigadas a reporte no âmbito da Diretiva de informação não financeira (PME, ENI, Micro-empresas, Instituições sem fins lucrativos, Administração Central, Regional e Local e Outros), no total dos activos	19,8% (na dimensão Mitigação, face ao crédito total) 13,9% (na dimensão Adaptação, face ao crédito total)
% exposição a governos centrais e bancos centrais, no total dos activos	0,1% (na dimensão Mitigação, face ao total de crédito) 0,1% (na dimensão Adaptação, face ao crédito total)

Nota: No caso do critério relativo à exposição de governos centrais e bancos centrais, os valores apurados são relativos à Administração Central e Bancos Centrais.

O Grupo CA está, desde 2021, a desenvolver conhecimento e a promover a recolha de informação diretamente junto de todos os seus clientes empresariais para conseguir responder da forma mais fidedigna possível às exigências da taxonomia. A obtenção de informação sobre o alinhamento das empresas com a Taxonomia através do reporte da percentagem de volume de vendas, CAPEX e OPEX alinhado com a taxonomia é ainda muito difícil de obter para as grandes empresas, e praticamente impossível, à data de hoje, para a grande maioria dos clientes que são as PME. É por isso que o CA tem grupos de trabalho internos a trabalhar estes temas, e que, desde Junho de 2021 implementou questionários sobre as práticas ambientais e sociais a todos os clientes empresa que procurem por financiamento, de forma a conseguir desenvolver os indicadores com base em informação primária e não apenas com base em estimativas. É um esforço contínuo e o CA está empenhado em conseguir relatar o melhor possível e incentivar os clientes a divulgar este tipo de informação, uma vez que ela também constitui um factor competitivo para o negócio dos clientes.

2.6 Difundir a Sustentabilidade junto dos Clientes

O Grupo tem consciência de que é necessário realizar formação e comunicação utilizando vários canais para que a sociedade em geral e os seus Clientes, adquiram conhecimentos que lhes permitam ter uma maior consciência ambiental. Neste sentido, foram realizados alguns encontros e debates, bem como elaboração de comunicação específica a Clientes Empresa, com o objectivo de impulsionar uma transição sustentável no dia-a-dia dos cidadãos.

Foi criada a **Calculadora CA**, onde é possível que Clientes e público em geral simulem a sua pegada climática e percebam facilmente as quantidades anuais de emissões de carbono pelas quais são responsáveis, tendo por base o consumo de electricidade, os meios de transporte que são utilizados, os hábitos alimentares, entre outros.

Foi criada também a **área de sustentabilidade do site**, onde é possível aceder a informação diversificada sobre como o Grupo Crédito Agrícola se posiciona nos temas da sustentabilidade e que trabalhos tem realizado, de modo a vir a ser reconhecido como um Banco sustentável. No que diz respeito à **App Moey!** foram também criadas funcionalidades relacionadas com a sustentabilidade. Estas encontram-se na área “moey! Green”, permitindo ao utilizador acompanhar a sua Pegada de Carbono, calculada através das suas despesas. Esta é uma funcionalidade única em Portugal, sendo o primeiro Banco a partilhar esta informação com os seus Clientes, de forma rápida e perceptível.

No ano de 2021, foram iniciados uma série de **encontros e formações** aos quais se pretende dar continuidade no futuro. Estes encontros pretendem demonstrar à comunidade local que actividades tem o Crédito Agrícola realizado em prol do desenvolvimento sustentável e, em particular, na temática do financiamento sustentável. A promoção local de debates sobre temas importantes para a comunidade é fundamental para impulsionar uma mudança efectiva e sistémica, contribuindo assim, directamente para o Desenvolvimento Sustentável.

2.7 Capacitar os colaboradores

Os Colaboradores do Grupo são fundamentais para que o CA possa acelerar a sua caminhada em prol de uma gestão verdadeiramente sustentável. Cada uma das Caixas Associadas e Empresas do Grupo identificou, em 2021, um interlocutor para o tema da sustentabilidade, tendo sido realizadas **acções de formação online no formato de e-learning a todos os Colaboradores do Grupo e acções mais específicas aos comerciais e Colaboradores das áreas do risco**. Também foram dinamizadas internamente uma série de dicas de sustentabilidade para apoiar os colaboradores nas suas práticas individuais e do dia-a-dia e torná-las cada vez mais sustentáveis.

Esta formação é fundamental para que os processos de integração dos temas ESG em todas as áreas do Grupo possam ser implementadas e efetivadas no dia-a-dia.

2.8 Modelo de Gestão da Sustentabilidade

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

Modelo de Gestão da Sustentabilidade no Grupo Crédito Agrícola



Mensalmente o Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais reportou directamente ao Conselho de Administração Executivo o andamento dos trabalhos, existindo assim um acompanhamento mensal dos trabalhos que vão sendo realizados.

3. Emissão da Obrigação Social

Em Setembro de 2021, o GCA emitiu a sua primeira obrigação no mercado, no valor de 300 milhões de euros. Esta emissão seguiu os princípios associados à emissão de obrigações verdes, sociais e sustentáveis, tendo o Grupo optado pela emissão de uma obrigação social.

A emissão tem um prazo de 5 anos, com opção de reembolso antecipado no final do quarto ano, com uma taxa de cupão anual de 2,50% nos primeiros 4 anos e remunerada posteriormente à taxa Euribor 3M, acrescida de uma margem de 260 pontos base. A liquidação ocorreu a dia 5 de Novembro de 2021. A Moody's Investor Services atribuiu a esta emissão um rating de "Ba2" com Outlook estável.

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

Esta emissão inaugural de dívida social sénior preferencial permite ao Grupo Crédito Agrícola superar a meta intermédia vinculativa do requisito de MREL TREA a cumprir até à data de 1 de Janeiro de 2022 (19,09%), com uma folga de 175 pontos base.

O BBVA, Credit Agricole, JPMorgan e o Unicredit actuaram como *joint bookrunners* e *joint lead managers*, tendo a Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados e a Clifford Chance LLP (UK) actuado como assessores legais.



Para este fim, foi elaborada a chamada [framework do Crédito Agrícola para a emissão de obrigações verdes, sociais e sustentáveis](#) a qual foi alvo de uma [second party opinion](#) por parte da organização ISS ESG.

Este *framework* identifica os tipos de obrigações que o Banco ambiciona emitir (podendo estas ser verdes, sociais ou sustentáveis), apresentando as categorias de activos que podem ser elegíveis a nível ambiental e social, os critérios de elegibilidade ambiental e social, bem como os indicadores que é necessário o banco reportar.

A *second party opinion* expressa pela organização ISS ESG, validou o alinhamento deste *framework* com as melhores práticas de mercado.

Categorias Ambientais Elegíveis	Objetivo ambiental da Comissão Europeia	ODS
Energia Renovável	Mitigação das Alterações Climáticas	13
Produção de Hidrogénio	Mitigação das Alterações Climáticas	13
Edifícios Verdes	Mitigação das Alterações Climáticas	13 11
Transportes Limpos	Mitigação das Alterações Climáticas	11
Gestão sustentável de água e de resíduos	Uso e protecção sustentável da água e dos recursos marinhos	11 12
Prevenção e controlo da poluição	Prevenção e controlo da poluição	12
Economia Circular	Transição para uma economia circular	12
Gestão ambiental sustentável de recursos naturais vivos e uso da terra	Protecção e restauração da biodiversidade e da mitigação climática nos ecossistemas	13

Categorias Sociais Elegíveis	Benefícios Sociais	ODS
Acesso a serviços essenciais	Aumento do acesso à saúde e educação Redução das desigualdades Promoção de comunidades sustentáveis	10 11
Desenvolvimento sócio-económico territorial	Apoio à preservação ou criação de postos de trabalho Redução da pobreza Redução das desigualdades	8 10

Para obter mais informações sobre os critérios de cada categoria elegível, recomendamos consultar o [framework](#) desenvolvido pelo Crédito Agrícola. É intenção do Banco continuar a usar este *framework* para a emissão de obrigações futuras.

4. Os Temas Materiais e Stakeholders

Em 2020, foram definidos os Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários do Grupo. Estes foram identificados após análise da cadeia de valor e do potencial de impacto no negócio financeiro em que o Grupo opera. Os 5 ODS identificados constituem assim os temas materiais que o Grupo considerou como sendo os mais relevantes para a sua actividade, tendo esta identificação sido realizada apenas com *stakeholders* internos do Grupo.

Os 5 Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável Prioritários e a sua relação com os diversos temas materiais abordados pelo Grupo Crédito Agrícola



No exercício realizado em 2020, aquando da identificação dos ODS prioritários, foi analisada a cadeia de valor do Grupo e identificados os seguintes *stakeholders* principais:



O Grupo interage com todos estes *stakeholders* de forma orgânica, existindo a consciência de que é necessária uma aproximação maior às Associações Europeias do Sector, uma sistematização na medição do impacte do envolvimento do Grupo com as comunidades locais, bem como, uma interacção mais estruturada com os *stakeholders*.

Até 2021, os temas materiais tinham sido exclusivamente identificados pelos *stakeholders* internos – os Colaboradores. Tendo em conta que os temas da sustentabilidade no sector financeiro estão a ganhar uma relevância cada vez mais significativa, o Grupo, tem vindo a reflectir sobre qual a melhor forma de envolver *stakeholders* externos no processo de auscultação, podendo eventualmente culminar na criação de um grupo de *stakeholders* externos. Assim, este grupo poderá identificar outros temas materiais e expressar as suas expectativas face às actividades de sustentabilidade que o Grupo deverá realizar, sendo também muito importante para o GCA expor os obstáculos e dificuldades que sente em todo este processo, procurando assim, em conjunto identificar potenciais soluções.

5. Compromissos para 2022

Em 2022, o Grupo irá continuar a caminhada em prol da implementação de práticas de gestão e financiamento sustentável, sendo alguns dos compromissos os seguintes:

- Elaborar questionários sectoriais específicos para mais sectores de actividade (além da agricultura e da construção/reabilitação os quais foram implementados em 2021);
- Integrar os riscos ESG no *framework* de gestão de risco e modelo de risco de crédito de risco do Banco;
- Avaliar a criação de um Grupo de *Stakeholders* Externos com os quais se viesse a interagir de forma regular, para validação e identificação dos temas materiais que o Grupo deverá actuar no âmbito do seu plano de acção de sustentabilidade;
- Informar e sensibilizar os parceiros para o novo processo de selecção com base em critérios de sustentabilidade;
- Implementar o maior número possível de soluções de eficiência energética;
- Ter uma ambição de neutralidade carbónica acompanhada por um plano de redução de emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e um plano de compensação;
- Construir um *framework* para a contabilização das emissões de GEE dos empréstimos e dos investimentos;
- Categorizar as emissões de GEE de empréstimos e de investimentos por classe de activos, sectores e região;
- Contribuir activamente para Compromisso do Financiamento Sustentável junto do Governo Português;
- Continuar a alinhar as actividades financeiras do Grupo com a Taxonomia da União Europeia (UE);
- Enriquecer o portfolio de produtos e serviços prestados com o aumento da criação de Produtos Financeiros Verdes;
- Acompanhar a evolução da regulação europeia junto das associações europeias de que o Grupo faz parte;
- Capacitar os Dirigentes do CA e restantes colaboradores sobre os desafios e oportunidades associados à sustentabilidade.

Cartas Subscritas pelo Grupo no âmbito da Sustentabilidade:

- “Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”;
- “Pacto de Mobilidade Empresarial para a cidade de Lisboa”;
- “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”;
- “Carta de Princípios do BCSD Portugal”;
- Compromisso Act4Nature, pela biodiversidade;
- Manifesto “Rumo à COP26”.

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

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

Membro da Associação Europeia para os Bancos Cooperativos (EACB).

O desenvolvimento sustentável só é possível atingir se as diversas instituições, empresas, e organizações trabalharem no mesmo sentido. O Grupo Crédito Agrícola acredita que ao trabalhar em conjunto com outras entidades consegue amplificar o seu impacto nas Comunidades locais, ultrapassando mais facilmente os desafios do momento. Assim, o Grupo tem vindo a associar-se a diversas organizações, em prol de objectivos em comum. De seguida, encontram-se as principais cartas e compromissos voluntários, que se alinham com os seus princípios de sustentabilidade.



Biodiversidade - Act4nature Portugal

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

Resultados:

- Integrar critérios relacionados com a biodiversidade na análise ESG (Environment, Social and Governance) da empresa – Actualmente, o GCA inclui pedidos de informação relacionadas com o impacto nos ecossistemas marinhos e terrestres em todos os pedidos de crédito dos Clientes Empresa.
- Identificar e monitorizar anualmente indicadores que avaliem o impacto indirecto das actividades da empresa, a montante e a jusante, na cadeia de valor – Em 2021, foi implementada uma norma de fornecedores que tem em conta critérios relacionados com o impacto dos fornecedores nos ecossistemas e inclui ainda outros critérios ESG.

Futuramente, no âmbito deste compromisso, o GCA irá promover o conhecimento dos colaboradores, através da sua participação em acções de voluntariado ambiental ou na realização de inventários de biodiversidade local.



Acção Climática - Compromisso Lisboa Capital Verde

O Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se a, por exemplo:

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

Resultados:

- Promover a aquisição de materiais e produtos sustentáveis – As compras de consumíveis de plástico e brindes feitos de plásticos têm sido bastante reduzidas pelas entidades do Grupo, sendo que mais de 20% das entidades eliminaram a compra destes produtos.
- Aquisição de produtos locais – Em 2021, 52% de todas as compras foram realizadas localmente, representando mais de 130 milhões de euros em compras a fornecedores locais.

Futuramente, o GCA continuará a implementar critérios para adquirir bens e serviços a fornecedores locais e produtos certificados, de empresas com gestão sustentável e responsável.

Gestão sustentável - Carta de Princípios do BCS D Portugal



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

Resultados:

- Garantir a conduta ética e conformidade legal – Foi aprovado o Código de Conduta e ética do GCA. Todos os seus fornecedores de serviços e bens tomaram conhecimento do mesmo e irão agir sobre os valores descritos no mesmo.
- Direitos laborais e direitos humanos – A norma de fornecedores do GCA explicita que todos os fornecedores que sejam contratados deverão comprometer-se a cumprir tantos direitos humanos, como os direitos laborais. São também tidas em conta as queixas efectuadas neste âmbito.

Futuramente, o GCA continuará a implementar práticas de gestão sustentável, de forma a continuar progressivamente a melhorar e a provocar essa melhoria nos seus fornecedores, parceiros e Clientes.

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



O Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se a:

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

Resultados Caixa Central:

- Aumento dos veículos eléctricos – Em 2021, houve um aumento de 4 veículos eléctricos e 20 veículos híbridos, diminuindo bastante o número de carros a combustíveis fósseis. Adicionalmente, passou a ser considerado como critério preferencial para a selecção de veículos elegíveis para a frota, o nível de emissões das viaturas.
- Aumento dos carregadores eléctricos – O número de carregadores eléctricos foi aumentado.
- Salas com condições para reuniões à distância – Existem, actualmente, na Caixa Central, salas com condições para a realização de reuniões remotas e virtuais, e ao longo de 2021 foram realizadas várias reuniões virtuais, com o prolongamento do teletrabalho.

Futuramente, está a ser planeada a incorporação de horários de transportes públicos na TV Corporativa.



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

O Grupo Crédito Agrícola comprometeu-se a:

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

Resultados:

- Todos os meses são realizadas reuniões com a Administração sobre os temas da sustentabilidade.
- Em 2021, foram realizadas várias formações sobre produtos financeiros, finanças sustentáveis e gestão sustentável, quer aos colaboradores, quer também a Clientes.
- Actualmente, são integrados pedidos de informação com tópicos ESG nas análises de crédito de Clientes Empresa.

Futuramente, o GCA continuará a participar em grupos de trabalho sobre os temas do financiamento sustentável e continuará a capacitar a sua equipa sobre os temas mais actuais das finanças sustentáveis.



Emissões de GEE - PCAF - Partnership for Carbon Accounting Financials

O Grupo Crédito Agrícola associou-se ao PCAF com o objectivo de contabilizar as emissões dos seus empréstimos e investimentos.

Esta parceria integra mais de 150 bancos e investidores dos cinco continentes. Em Portugal, o Grupo Crédito Agrícola é o primeiro Banco nacional a integrar a Parceria e a assumir o compromisso de contribuir para um planeta mais sustentável.

6. Grupo Crédito Agrícola

6.1 Valor económico gerado

O Grupo Crédito Agrícola é um grupo financeiro cooperativo, que tem valores assentes no desenvolvimento das comunidades locais, focando-se especialmente nas pessoas, seja nos seus Clientes, Colaboradores ou parceiros. Assim, o valor que é criado na comunidade é distribuído pelos vários parceiros de negócio do Grupo, garantindo assim a existência contínua da cooperativa e o contínuo investimento na comunidade.

Valor Económico Gerado



+0,1%

72,1% do valor económico gerado foi distribuído pelas várias partes interessadas

O valor económico distribuído diminuiu 14,8%, face a 2020.

Valor económico distribuído em 2021



Matriz cooperativa e sustentabilidade (milhares de euros)

	2018	2019	2020	2021	
Valor económico gerado	510 784	542 463	569 239	569 862	↑ + 0,1 %
Produto Bancário	510 784	542 463	569 239	569 862	
Valor económico distribuído	398 716	410 999	482 443	411 084	↓ - 14,8 %
Salários e benefícios de colaboradores	210 851	216 458	218 286	223 271	
Gastos gerais administrativos	113 302	114 660	113 390	115 732	
Amortizações	25 347	31 494	33 160	33 713	
Ganhos / Perdas nas modificações		0	11 141	1 147	
Provisões e imparidades	5 763	-4 629	73 649	-2 152	
Resultados de outros activos		4 338	-1 165	-1 275	
Pagamentos ao Estado	43 383	48 530	33 865	40 489	
Interesses minoritários	70	148	116	159	
Valor económico retido	112 519	131 464	86 797	158 776	↑ + 82,9 %
Resultado Líquido	112 519	131 464	86 797	158 776	

Promoção da dinâmica económica regional e sectorial

Parte integrante da cultura do Grupo CA é o desenvolvimento de parcerias e a dinamização de actividades em conjunto com outras organizações. A partir destas parcerias e actividades, o Crédito Agrícola consegue potenciar o impacto positivo nas comunidades em que se insere, nos seus Clientes e na sociedade em geral. De seguida, apresentam-se algumas dessas actividades desenvolvidas no ano de 2021.

Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola



O Prémio Empreendedorismo e Inovação Crédito Agrícola realizou-se pela 8ª vez consecutiva. Esta edição para além de premiar projectos inovadores, contou com 3 categorias abertas a concurso público, com as prioridades nacionais e europeias de apoio à inovação no sector e

com a estratégia do Crédito Agrícola – Agro-indústria 4.0, Biotecnologia e Bioeconomia, e Produtores Inovadores.

Foram recepcionadas 106 candidaturas, tendo existido 3 vencedores e 3 distinções de reconhecimento especial designadas de “Inovação em Parceria”, “Projecto de Elevado Potencial promovido por Associado Crédito Agrícola” e “Born From Knowledge – BfK Awards by ANI” (Agência Nacional de Inovação). Houve ainda uma menção honrosa Jovem Empresário Rural.

Categorias	Projectos vencedores em 2021
Agro-indústria 4.0	SpecTOM - Utilização de inteligência artificial e técnicas de espectroscopia para visualizar as estruturas internas das plantas e quantificar a composição dos tecidos. Torna-se possível efectuar diagnósticos muito precisos sobre o estado e/ou evolução de doenças/lesões internas e sobre a resposta aos tratamentos.
Biotecnologia e Bioeconomia	InovPastel - Criação de opções de pastelaria tradicional mais saudáveis e funcionais mantendo o seu sabor original, através da redução do teor de açúcar e gordura, e incorporação de ingredientes menos calóricos e mais saudáveis, tais como fibras dietéticas.
Produtores Inovadores	Agricultura Competitiva e Sustentável - Quinta totalmente sustentável, aposta na substituição de factores de produção de origem sintética, para orgânica e investe na promoção da biodiversidade, com técnicas de conservação do solo, da fauna, com a criação de zonas de refúgio para abelhas e outros animais.
Inovação em Parceria	Amêndoas com identidade - Usa tecnologia Blockchain, que possibilitará que os consumidores das amêndoas Veracruz acompanhem o trajecto dos alimentos de forma 100% automatizada e em tempo real. A Veracruz será a primeira empresa produtora de amêndoas a nível mundial a ter o seu produto rastreável.
Projecto de Elevado Potencial Promovido por Associado CA	NaturALL - Desenvolvimento de um desinfetante inteligente combinando princípios de nanotecnologia, matéria-prima florestal e economia circular. O objectivo é utilizar compostos extraídos maioritariamente da floresta endémica portuguesa para o desenvolvimento de uma alternativa natural aos produtos sintéticos, e também segura, não-tóxica, ecológica, biodegradável e sustentável.

<p>Menção Honrosa Jovem Empresário Rural</p>	<p>Medronho Bottle - Desenvolvimento de um produto proveniente do medronho, resultando numa bebida suave, inovadora e de baixo teor alcoólico, com características que não existem no mercado. Pretende-se desenvolver 4 sabores distintos: Original (medronho), Laranja, Lima-Limão e Frutos vermelhos.</p>
---	---

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

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

Concurso de Vinhos



Foram distinguidos 53 vinhos nacionais, na 8ª edição do Concurso de Vinhos do Crédito Agrícola, destinado a Produtores e Cooperativas de todas as regiões vitivinícolas do país, em parceria com a Associação dos Escanções de Portugal.

Estiveram à prova 167 vinhos brancos, tintos e espumantes de 101 produtores nacionais das várias regiões vitivinícolas do país. O júri distinguiu, com a Tambuladeira dos Escanções de Portugal, 3 vinhos com a Grande Medalha de Ouro e 50 com medalhas de ouro.

Entre o painel de Júri, destaque para William Wouters, Presidente da ASI – Associação Internacional de Escanções.

Ao longo das oito edições, o Concurso de Vinhos recebeu mais de 1600 inscrições, tendo premiado com Ouro, Prata e Bronze mais de quatro centenas de vinhos oriundos das regiões vitivinícolas dos Vinhos Verdes, Trás-os-Montes, Douro, Beiras, Dão, Bairrada, Tejo, Lisboa, Península de Setúbal, Alentejo e Algarve. Desta forma, foi possível apoiar o sector vitivinícola e o desenvolvimento das economias locais, especialmente as Cooperativas e os Produtores, promovendo e colocando à prova a qualidade dos vinhos nacionais.

Concurso de Azeites



O 10º Concurso Internacional de Azeites Virgem Extra - Prémio Crédito Agrícola/Ovibeja, constituído por um painel de peritos provenientes de 11 países, avaliou cerca de 141 amostras de azeites concorrentes. Na categoria de Frutado Maduro o 1.º, 2.º e 3.º prémios foram atribuídos a participantes portugueses. Na

categoria de Frutado Verde Ligeiro, Portugal venceu o 1.º e o 2.º lugar, bem como as menções honrosas. No que diz respeito à categoria Frutado Verde Médio, Espanha arrecadou os três primeiros lugares. Itália venceu o 1.º lugar na categoria de Verde Intenso. Na nova categoria criada para os países do Hemisfério Sul, os prémios e as menções honrosas dividiram-se entre o Brasil e a Argentina. A organização do concurso foi da responsabilidade da ACOS – Associação

de Agricultores do Sul e da Casa do Azeite – Associação do Azeite de Portugal com o patrocínio exclusivo do Crédito Agrícola.

Protocolos Empresariais

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

Em 2021, foi celebrado um novo protocolo, tendo sido renovados 27 protocolos com associações empresariais.

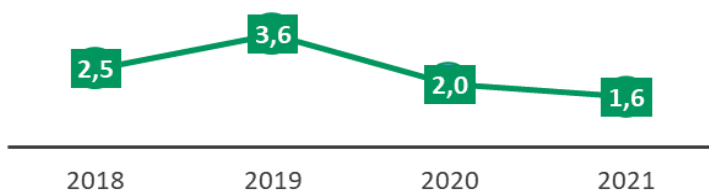
	em 2018	em 2019	em 2020	em 2021
Novos protocolos	2	3	1	1
Renovação de protocolos	15	17	15	27

6.2 Investimento nas Comunidades

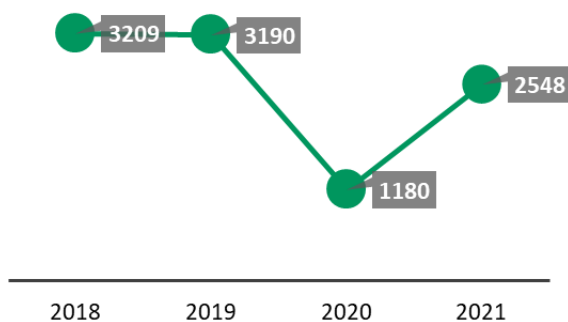
1,6 Milhões de euros, foi o valor investido nas comunidades em 2021.

Para o Crédito Agrícola, a sua relação com a Comunidade local assenta em valores de proximidade, com um papel activo por parte do Grupo. Este papel, ao longo dos anos, tem sido consubstanciado em apoios directos e indirectos realizados em maior volume pelas Caixas Associadas e pelas 4 Fundações.

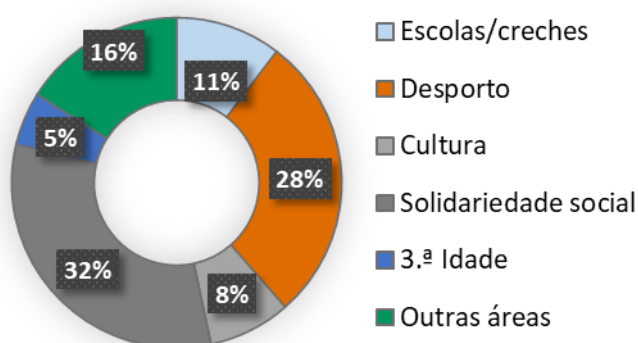
Investimento em responsabilidade social (milhões de euros)



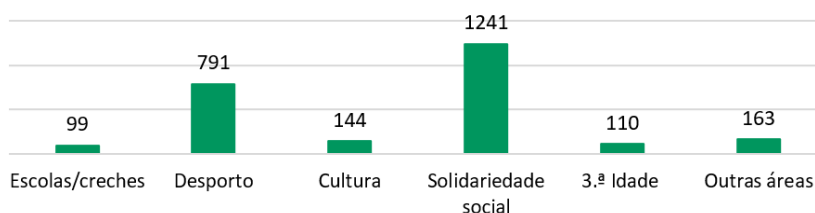
Número de instituições apoiadas



Distribuição de investimento, 2021



Número de instituições apoiadas, 2021



Em 2021, o Grupo apoiou 2548 instituições através de apoio monetário no valor de 1,6 milhões de euros.

Deste valor, 62% foi partilhado através de donativos e 38% através de Patrocínios.

Cerca de 32% deste apoio foi destinado a Instituições de solidariedade social e 28% a instituições ligadas ao desporto.

Para além dos apoios em donativos e patrocínios, existem outros que são feitos através de doação de bens. Em 2021, a doação de equipamentos ultrapassou os 40 mil euros, tendo sido apoiadas escolas, bombeiros, hospitais, centros sociais, entre outros.

Ano após ano, são lançadas campanhas, iniciativas, eventos, voluntariados, que pretendem criar um impacto positivo na Comunidade onde o Crédito Agrícola se insere. O investimento por parte do Crédito Agrícola tem sido sempre no sentido de melhorar a comunidade, seja a nível económico ou social. Apesar deste apoio ser recorrente, existindo, muitas vezes, um seguimento de perto das necessidades reais da Comunidade, ainda não é possível para o Crédito Agrícola quantificar o impacto social e/ou económico que o seu apoio e intervenção têm. Muitas dos apoios doados são feitos a pequenas instituições de solidariedade social, que apoiam famílias carenciadas ou em situações de risco. Apesar da impossibilidade de quantificar o impacto, os investimentos são importantes para estas instituições que sobrevivem com base na solidariedade. De seguida, são identificados alguns dos apoios prestados no ano de 2021.

Apoio à solidariedade social



Campanha #TODOSJUNTOS reúne mais de 2,5 milhões de euros para alimentação e medicamentos

O Crédito Agrícola associou-se à Campanha #TODOSJUNTOS, fazendo parte do conjunto de 10 bancos que contribuíram em conjunto com 1,8 milhões de euros para o total angariado, de 2,5 milhões. O montante angariado permitiu a aquisição de alimentos básicos (leite, cereais, arroz, azeite, feijão, massa, atum, etc.) e 20% do valor total será destinado à aquisição de medicamentos urgentes. A distribuição dos apoios foi assegurada pela Rede de Emergência Alimentar lançada pela ENTRAJUDA para dar resposta às situações de carência resultantes do impacto da pandemia.

Crédito Agrícola angaria 15 mil euros para a Luta contra o Cancro da Mama

À semelhança das edições anteriores, foi criada uma campanha interactiva com os utilizadores do website do Crédito Agrícola, que ao clicarem no *banner* alusivo à Campanha, fariam um donativo de 1€ à Liga Portuguesa Contra o Cancro, até um limite de 15.000 euros. Foi conseguido o total do montante, que será utilizado para apoiar a investigação nesta área. A iniciativa teve também como objectivo a consciencialização da população portuguesa para a importância da prevenção, incentivando ao rastreio.



Núcleo Motard do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola apoia 6 entidades com mais de 5 mil euros angariados.

O Núcleo Motard do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola realizou uma campanha com o mote “2021 – de Norte a Sul – Levamos a nossa Solidariedade a todo o País”. Esta campanha uniu esforços de várias entidades do Crédito Agrícola conseguindo arrecadar mais de 5 mil euros, os quais foram convertidos em bens essenciais. Estes foram doados a 6 instituições, o maior número de instituições que alguma vez foram apoiadas através desta campanha. Foram estas, o Hospital Pulido Valente, a Associação Souma, a Associação Patudos Felizes, a Casa Pia, Associação Criança Diferente e com o apoio do Moto Clube da região de Faro foram apoiadas famílias mais carenciadas de Faro.



Apoio ao desporto

Volta ao Algarve e Volta ao Alentejo são apoiadas pelo Crédito Agrícola.

Em Maio, realizou-se a internacionalmente conhecida Volta ao Algarve, a prova de ciclismo que percorre todo o território Algarvio. Nesta 47ª edição, o Crédito Agrícola reforça o seu apoio ao ciclismo atribuindo a camisola Verde, ao ciclista com mais pontos alcançados. Participaram 25 equipas e 175 concorrentes que percorreram mais de 775 quilómetros.

Em Junho, o patrocínio do Crédito Agrícola renova-se pelo sexto ano consecutivo à Volta ao Alentejo. A camisola Verde teve o apoio das nove Caixas de Crédito Agrícola Mútuo da região - Alentejo Central, Alentejo Sul, Aljustrel e Almodôvar, Costa Azul, Alcácer e Montemor-o-Novo, Moravis, Estremoz, Monforte e Arronches, Norte Alentejano e Nordeste Alentejano.

Apoio à educação

O Grupo Crédito Agrícola distinguiu os 20 melhores alunos, pelo sétimo ano consecutivo.



Com o objectivo de sensibilizar e incentivar os jovens para a importância da poupança e para a obtenção de boas classificações ao longo do ano lectivo, o Crédito Agrícola atribuiu a 120 alunos prémios monetários, que variam entre os 100€ e os 1.000€. Estes alunos, entre o 7º e o 12º ano, foram reconhecidos pelo excelente desempenho escolar, pretendendo-se desta forma valorizar as ambições destes alunos e, também, fomentar hábitos de poupança.

Fundação Caixa Agrícola Costa Azul financia a compra de livros para incentivar a leitura nas escolas.

Em Outubro de 2021, iniciaram-se os encontros do projecto “Viver (com) a Escrita 2021”, organizado pela Câmara Municipal de Santiago do Cacém, com o objectivo de incentivar à leitura na comunidade escolar e educativa, divulgar a literatura e autores da actualidade, promover a cultura e o conhecimento, e, sobretudo, promover a interacção entre o público leitor e os escritores. A Fundação Caixa Agrícola Costa Azul associou-se a esta iniciativa, financiando a aquisição de mais de uma centena de livros para oferta aos alunos participantes.

Este projeto proporcionou 4 encontros entre alunos dos Agrupamentos Escolares do Concelho de Santiago do Cacém e reconhecidos escritores como Pedro Leitão, Carlos Nuno Granja, Afonso Reis Cabral e Afonso Cruz.

Apoio à literacia financeira



Crédito Agrícola promove curso para ensinar jovens sobre gestão responsável e consciente

No Dia da Criança, o Crédito Agrícola lançou uma iniciativa online, com o objectivo de sensibilizar o público mais jovem para a importância de gerir o dinheiro de forma consciente e responsável. Foram construídos conteúdos didáticos para o 1º e

2º Ciclos de Escolaridade, compreendendo duas apresentações teóricas e alguns *quizzes* para os alunos poderem testar os seus conhecimentos. Também existiam brindes compostos por material escolar para as 50 respostas certas. Desta forma, os alunos tiveram a oportunidade de desenvolver competências financeiras de forma prática e lúdica. Esta iniciativa decorreu durante todo o mês de Junho, estando os seus conteúdos disponíveis nos canais digitais e no [website](#) do banco.

CA Vida é a seguradora oficial da KidZania pelo terceiro ano consecutivo

No âmbito da aproximação ao público mais jovem, a CA Vida tem desde Novembro de 2019, um espaço na Kidzania, assumindo-se como a seguradora oficial do parque temático e a primeira KidZania na Europa a representar a actividade e a profissão. Dadas as circunstâncias vividas, a Kidzania esteve fechada grande parte do ano. Já com o espaço aberto, a CA Vida promoveu uma visita à Kidzania a um conjunto de cerca de 100 crianças de 4 instituições de apoio social. Nos 42 dias em que o espaço esteve aberto em 2021 foram 1.734 as crianças que visitaram o espaço da CA Vida e realizaram a sua actividade como agentes de seguros.

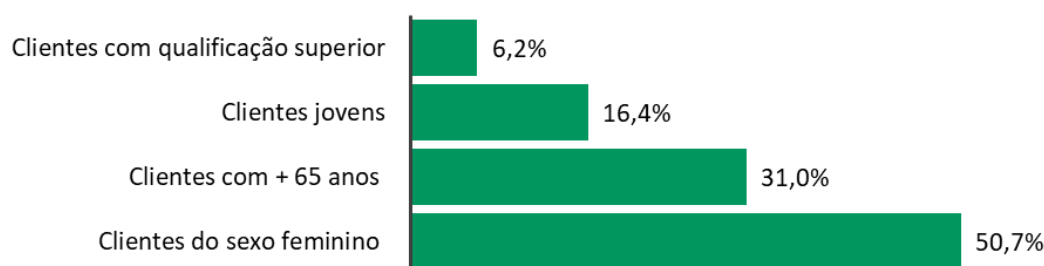


6.3 Os serviços aos nossos Clientes

Caracterização dos Clientes

De modo a satisfazer as necessidades dos seus Clientes, o Grupo Crédito Agrícola desenvolve estratégias para reforçar o desenvolvimento das comunidades locais. Paralelamente, é essencial para o Grupo contribuir para as aspirações financeiras dos seus Clientes, proporcionando oportunidades para a realização dos seus projectos financeiros. Assim, é fulcral construir e gerir, da melhor forma, uma relação de confiança entre o Grupo e os seus Clientes.

Caracterização dos Clientes, 2021



Clientes jovens: Clientes dos 0 aos 30 anos de idade (inclusive)

O número de contas associadas com os serviços mínimos bancários teve um aumento entre 2020 e 2021, evidenciando assim o papel do Crédito Agrícola na inclusão social. No que toca ao Crédito à habitação, em relação ao ano de 2020, este valor subiu 18,5%. No que diz respeito ao crédito concedido em zonas carenciadas, em 2021, totalizou 100 milhões de euros, um aumento de 18,3% em relação a 2020.

Oferta CA para Clientes Particulares	2018	2019	2020	2021
Total de crédito concedido (milhões euros)	678	660	660	760
Crédito à habitação concedido (milhões euros)	372	401	461	546
Inclusão financeira Nº Contas Serviços Mínimos Bancários	480	967	962	1126
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (milhões euros)	83	82	85	100
Ecocrédito (mil euros)	156	53	52	342
Apoio ao Ensino (mil euros)	960	900	603	1231

Ao nível das empresas, o Crédito Agrícola mantém a tendência de apoio a micro e pequenas empresas, bem como a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa. Em 2021, o crédito concedido ao sector de saúde e apoio social totalizou 64 milhões de euros, e o apoio a ENI, 116 milhões de euros. Adicionalmente, o crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes aumentou 60%, atingindo os 30 milhões de euros, sendo assim claro o posicionamento do Grupo face às preocupações não só sociais, mas também às ambientais.

Oferta CA para Clientes Empresariais	2018	2019	2020	2021
Total de crédito concedido (milhões euros)	2 264	2 327	2 042	1 847
Apoio a competitividade das micro e pequenas empresas (milhões euros)	1 163	1 379	1 297	1 031
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões euros)	453	446	429	354
Apoio a ENI (milhões euros)	131	124	130	116
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (milhões euros)	182	212	215	154
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões euros)	68	67	90	64
Crédito a Energias Renováveis (milhões euros)	2	15	15	5
Crédito concedido na área do tratamento e valorização de resíduos (milhões euros)	8	8	7	10
Crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes (milhões euros)	14	9	19	30
Microcrédito (mil euros)	967	0	0	15

Acessibilidade

De modo a proporcionar um acesso igualitário de todos os cidadãos aos serviços prestados pelo Grupo, permitindo a acessibilidade às suas agências e ATM, o Grupo Crédito Agrícola tem vindo a trabalhar neste tema ao longo dos anos.

Em 2021:

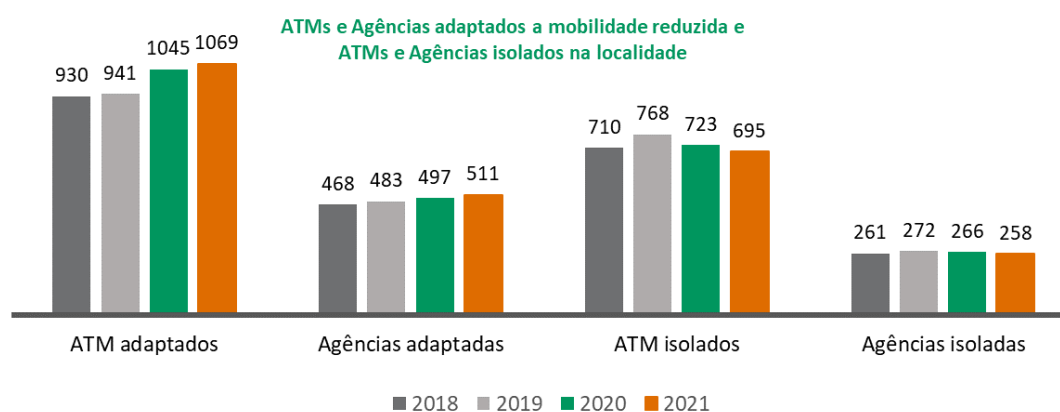


82,4% do total das agências são adaptadas a mobilidade reduzida

66,6% das ATM são adaptadas a Clientes com cadeiras de rodas

43,3% das ATM encontram-se em localidades onde não existe mais nenhum ATM

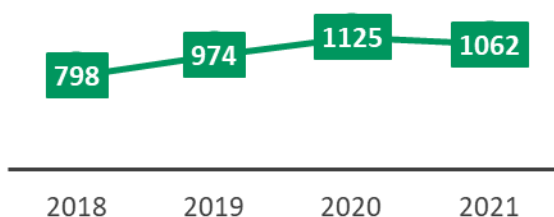
14,9% é o aumento que ocorreu no número de ATM adaptados a mobilidade reduzida desde 2018. Garantir o acesso aos serviços financeiros é uma das preocupações do Grupo Crédito Agrícola e por essa razão é necessário garantir que as agências e ATM estão disponíveis ao maior número de pessoas da população portuguesa.



Reclamações

Pelo 3.º ano, o Grupo Crédito Agrícola continua a ser o Banco com menos reclamações em Portugal. Para o Grupo Crédito Agrícola, as reclamações não são apenas uma forma do Cliente dar a sua opinião sobre os serviços prestados pelas diversas entidades do Grupo. São também uma importante ferramenta para analisar a qualidade do seu serviço, uma excelente forma de perceber como é possível melhorar a percepção dos Clientes do Grupo Crédito Agrícola e dos seus serviços. Analisando os dados do sector financeiro², publicados pelo Banco de Portugal, a maioria dos bancos sofreu um decréscimo no número de reclamações, tendência devida à quebra nas reclamações relacionadas com a implementação das moratórias de crédito adoptadas no contexto da pandemia. Esta tendência é visível no Grupo Crédito Agrícola, que em 2021, sofreu um decréscimo de quase 6% de reclamações face a 2020. Adicionalmente, o Grupo Crédito Agrícola tem um número de reclamações muito abaixo da média de todas as instituições financeiras.

Número de reclamações no Crédito Agrícola



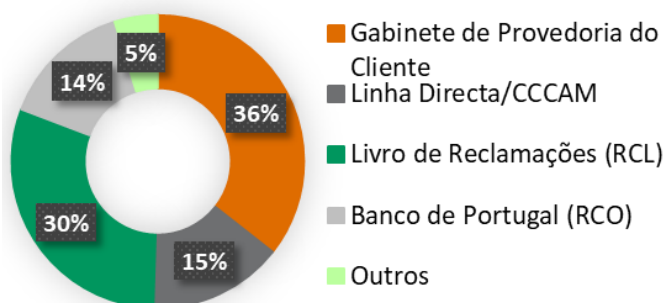
Número de reclamações no sector financeiro português em 2021

0,14: Média de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem
0,04: Grupo Crédito Agrícola

0,23: Média de reclamações por 1000 contratos de crédito
0,07: Grupo Crédito Agrícola

0,58: Média de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
0,12: Grupo Crédito Agrícola

Evolução da origem das reclamações, 2021



Assunto das reclamações em 2021:

28,3% Contas de Depósito
11,6% Atendimento / Instalações
10,3% Cartões
9,0% Contas à Ordem
8,5% Comissões e Despesas
5,3% Títulos de Capital

² Fonte: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/sinopse_de_actividades_de_supervisao_comportamental_2021.pdf

6.4 A importância dos nossos fornecedores

Um dos grandes objectivos do Grupo Crédito Agrícola é o contributo positivo das comunidades locais. Uma das formas de impactar directamente as comunidades locais é através das compras realizadas, assegurando que as mesmas são feitas a fornecedores locais. Para isto é necessário criar e manter uma relação próxima com as entidades locais, através, por exemplo, de uma política de parceiros locais.

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

	2018	2019	2020	2021
Prazo médio de pagamentos	48	61	52	48

Em 2021, 3688 Fornecedores locais*	57% dos fornecedores são locais 130 milhões de euros em compras a fornecedores locais
---------------------------------------	--

	2018	2019	2020	2021
% do número de fornecedores locais *	48%	54%	60%	57%
% do valor das compras locais *	33%	65%	66%	52%

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

Em 2021, foi actualizada a Norma Interna do Grupo Crédito Agrícola das Compras e Aprovisionamentos, contendo agora critérios de sustentabilidade para os seus parceiros. Os critérios ambientais e sociais estão alinhados com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho. Foi criado um sistema de Notação Ambiental e Social para fornecedores, por forma, não só a garantir uma evolução gradual nas práticas de gestão sustentáveis dos seus fornecedores e, também, para garantir que um conjunto de critérios mínimos são cumpridos.

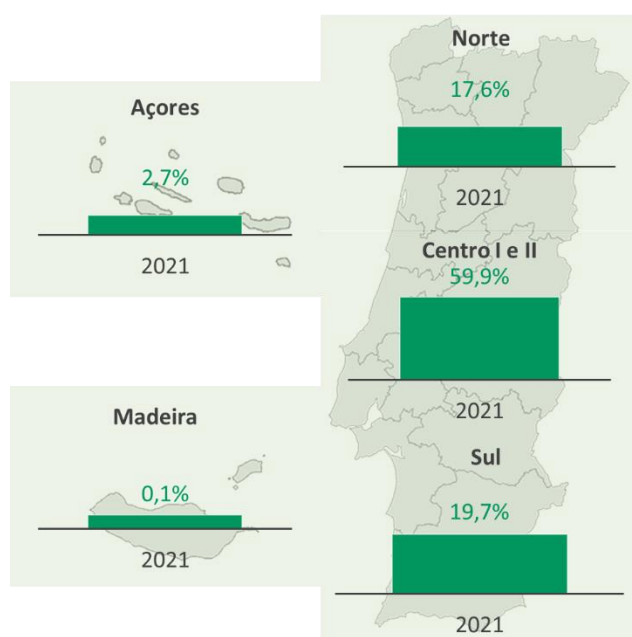
6.5 A nossa equipa

O Grupo Crédito Agrícola tem objectivos e metas ambiciosas estabelecidas, que apenas fazem sentido pela equipa qualificada que faz parte das diversas entidades que compõem o Grupo. De modo a manter os seus Colaboradores motivados e a sentirem-se valorizados, é fundamental zelar pelas condições de todos os membros da equipa. Logo, respeitar os direitos laborais, promover a igualdade de oportunidades e funções profissionais, bem como assegurar todas as condições para um ambiente de trabalho livre de discriminação e de qualquer forma de assédio e agressões, é algo intrínseco à Cultura do Grupo.

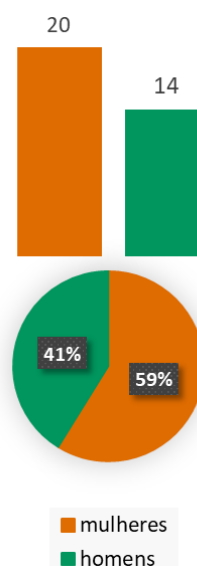
Grandes números em 2021:

- 4093 Colaboradores, em que 52% são Homens e 48% são Mulheres
- 96% dos Colaboradores com contrato com termo indeterminado
- 1% dos colaboradores tem alguma incapacidade
- 48% dos colaboradores tem uma licenciatura, mestrado ou doutoramento
- 65% dos Colaboradores fazem parte do Grupo há mais de 15 anos
- 72% estão enquadrados na categoria altamente qualificados e qualificados e 6% na categoria Quadros Superiores
- 24% dos Colaboradores têm menos de 40 anos
- 94% dos Colaboradores são sindicalizados
- 31% da formação recai sobre os temas de Marketing, Produtos, Serviços e Técnicas Bancárias
- 63% da formação é realizada nas áreas de Gestão, Finanças e Organização Empresarial

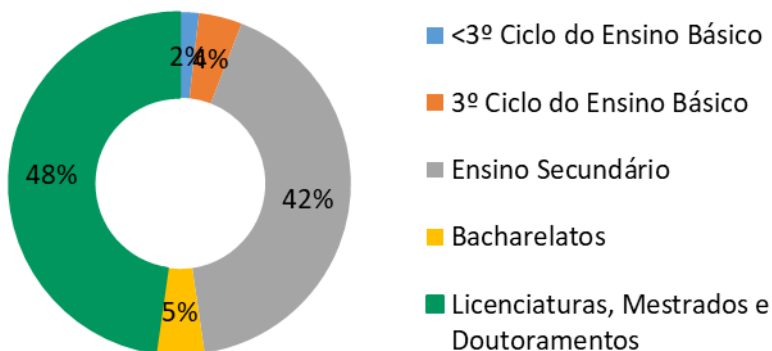
Distribuição geográfica dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola, 2021



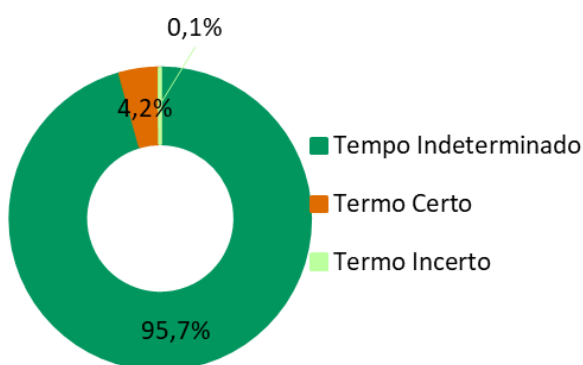
Colaboradores com alguma incapacidade, 2021



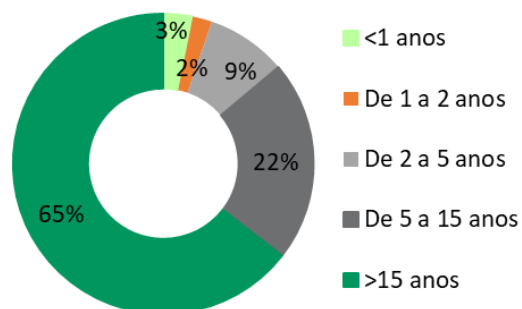
Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2021



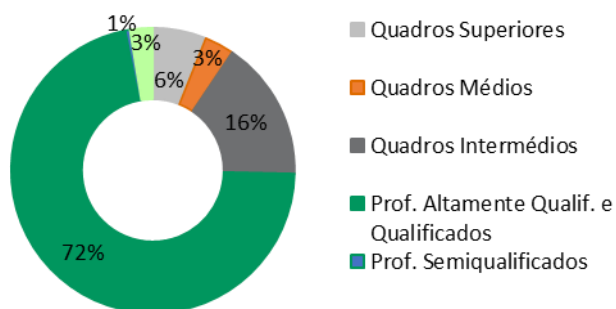
Distribuição de Colaboradores por tipo de contrato, 2021



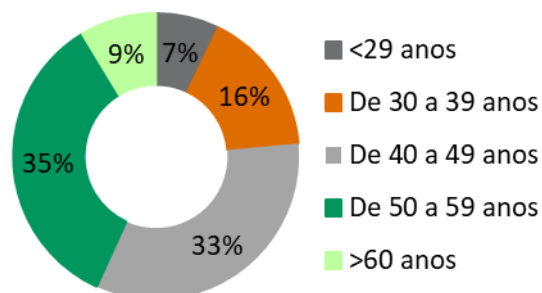
Distribuição de Colaboradores por antiguidade, 2021



Distribuição de Colaboradores por tipo de funções, 2021



Distribuição de Colaboradores por faixa etária, 2021

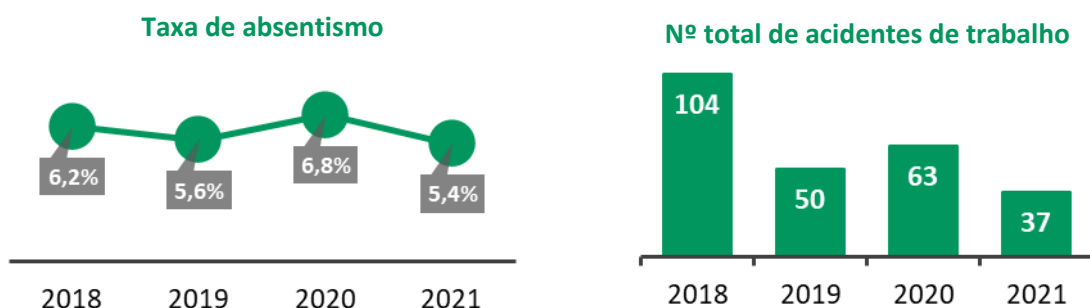


A 31 de Dezembro de 2021, 94% dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola eram sindicalizados.

O diálogo social tem-se verificado no âmbito da relação do Grupo com os Sindicatos para que se possam prever as condições necessárias e imprescindíveis à prestação da actividade profissional, designadamente as condições remuneratórias e os benefícios associados, salvaguardando o bem-estar de todos os Colaboradores.

Absentismo e acidentes de trabalho

Face ao contexto pandémico vivido em 2020, a taxa de absentismo de 2021 teve uma pequena diminuição, sendo de 5,4%, enquanto no ano anterior tinha sido de 6,8%. O número total de horas de ausência ao trabalho diminuiu para 348 734 horas. Em relação a 2020, o número total de acidentes de trabalho diminuiu 41%. A causa mais frequente do absentismo no ano 2021, foi doença, representando 54% do total.



Formação

Através do seu Centro de Formação, o Grupo Crédito Agrícola continua a apostar no desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores. Este desenvolvimento não tem tido apenas o foco empresarial, mas tem também procurado proporcionar oportunidades de aprendizagem úteis para a vida quotidiana dos trabalhadores, fora da sua vida laboral. São exemplo formações no âmbito da sustentabilidade, informática e novas tecnologias. No tema da sustentabilidade, foram dadas cerca de 2700 horas de formação a 1422 colaboradores.

Em 2021, o número de horas de formação aumentou 20,6% em relação ao ano anterior, o que significou uma média de 105 horas por colaborador, ou seja, mais de duas semanas de formação por colaborador. 90% das horas de formação foram em formato e-learning.



Nº participantes e horas de formação por tipologia

Nº participantes	2018	2019	2020	2021
Presencial	5811	4212	589	719
E-learning	13258	9600	61685	88004
À distância	0	0	3523	10899
B-learning	0	0	0	10
Nº horas				
Presencial	47121	30434	5240	7332
E-learning	162166	186975	338131	386822
À distância	0	0	11541	33351
B-learning	0	0	0	379

Horas de formação por área, 2021

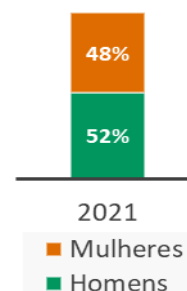


Alinhada com a preocupação do Grupo Crédito Agrícola com os seus Colaboradores, existe um Modelo de Gestão de Competências, que se ambiciona aplicar a todos os Colaboradores do Grupo, no âmbito do qual se:

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

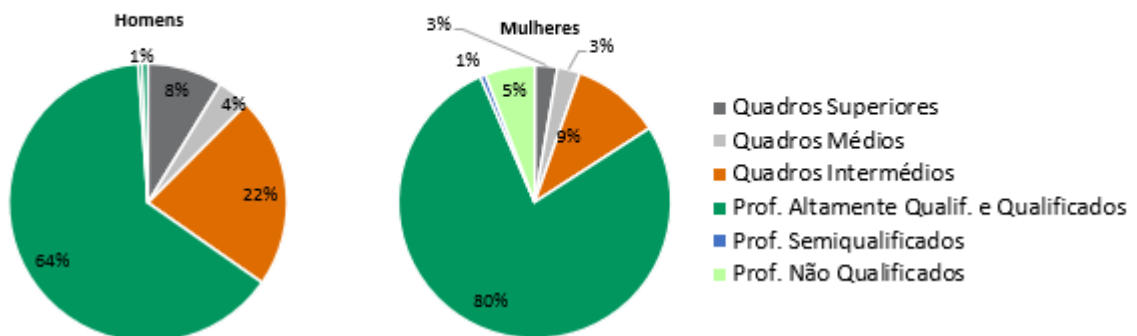
Igualdade de género

- 52% dos colaboradores são Homens e 48% são Mulheres;
- 64% dos colaboradores masculinos e 80% dos colaboradores femininos são profissionais altamente qualificados e qualificados;

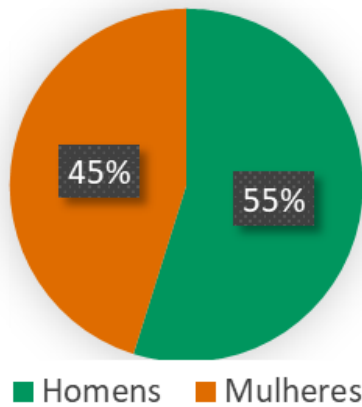


Colaboradores por distribuição funcional por género, 2021

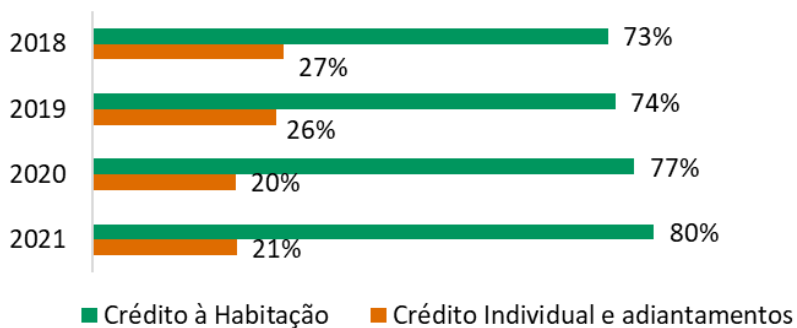
Colaboradores por distribuição funcional por género



% de horas de formação por género, 2021

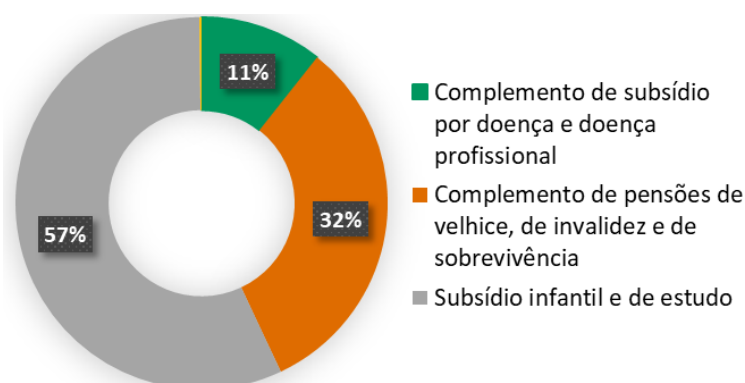


Crédito concedido aos Colaboradores



Em 2021, cerca de 80% dos colaboradores tinham um crédito à habitação no Crédito Agrícola.

Encargos de protecção social directamente suportados pelo CA, 2021



57% dos encargos de protecção social suportados pelo Grupo Crédito Agrícola **são subsídios infantis e de estudo.**

32% são complementos de pensões de velhice, de invalidez e de sobrevivência.

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

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

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

Teletrabalho

À semelhança do ano de 2020, o ano de 2021 foi um ano marcado por uma pandemia, onde foi necessário adaptar a forma das empresas trabalharem. No entanto, a pensar no bem-estar dos Colaboradores foram tomadas diversas medidas:

- Todos os colaboradores dos serviços centrais foram colocados em modo teletrabalho, quando a situação pandémica assim o exigia;
- Foi posto em prática um manual de boas práticas;
- Foram criados e divulgados vídeos motivacionais do Presidente do Grupo.

Em média, os colaboradores do Grupo Crédito Agrícola estiveram, em 2021, cerca de 53 dias em teletrabalho (cerca de 10 semanas)³.

6.6 O nosso impacte ambiental

De qualquer actividade económica advêm diversos impactes ambientais, sendo o Grupo Crédito Agrícola, um grupo financeiro, a maior porção do seu impacte ambiental parte dos financiamentos e empréstimos concedidos. Neste sentido, o Grupo começou a trabalhar para contabilizar este impacte, com o PCAF, iniciativa referida no capítulo 4, sendo o primeiro banco português a aderir à mesma. Para além dos impactes referidos, existem também impactes relacionados com os diversos recursos que são necessários consumir para desenvolver as actividades do Grupo.

Esta é a ambição do Grupo, diminuir os recursos que consome, ser mais eficiente no uso da energia e da água, diminuir a emissão de gases com efeito de estufa, de modo a contribuir para a mitigação das alterações climáticas.

Mobilidade dos nossos colaboradores

A grande maioria dos quilómetros percorridos pelos colaboradores do GCA, no seu trajecto de casa-trabalho é percorrida através de carros movidos a gasóleo.

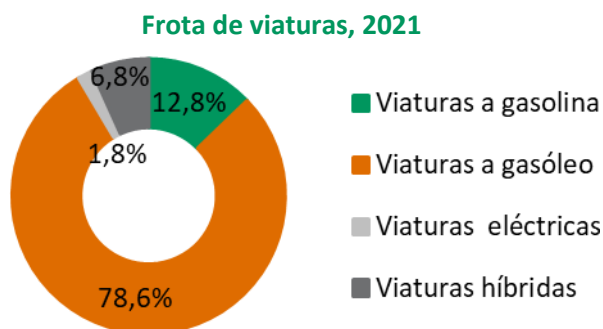
Em 2021, cerca de 5,2% dos Colaboradores GCA teve direito a passe mensal de transportes públicos, sendo que apenas 26,1% do total afirmou que iria usar mais transportes públicos, se tivesse direito à participação do mesmo.⁴

³ Estatística realizada com base nas respostas de 1832 colaboradores, no questionário de Mobilidade.

⁴ Dados obtidos a partir de um questionário, onde participaram 1832 colaboradores do GCA.

Frota

Relativamente ao número de quilómetros percorridos em 2021 pelos veículos da frota, no total foram 14,6 milhões de quilómetros, isto significa um aumento de 33,8% relativamente a 2020. O número de viaturas diminuiu, passando de 964 em 2020, para 960 em 2021.

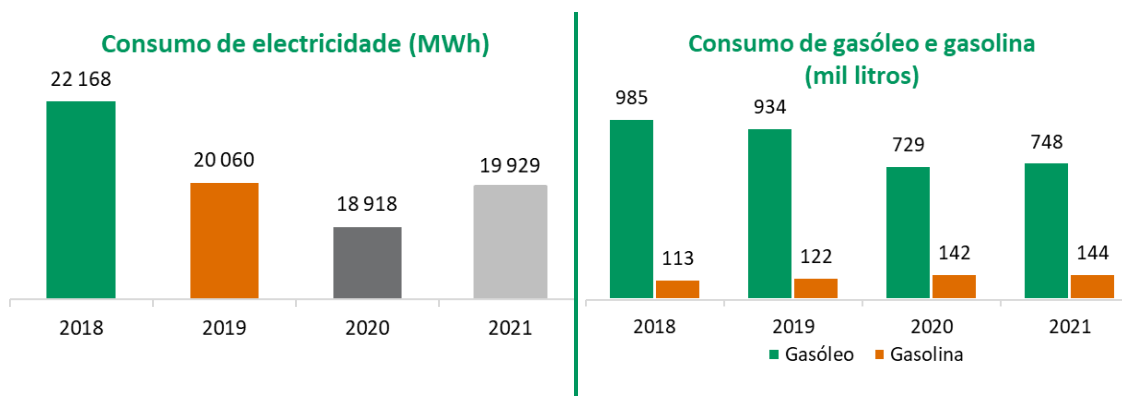


A maioria da frota é ainda a combustíveis fósseis, contudo, a frota do Grupo tem-se tornado mais sustentável, com a diminuição das viaturas a gasóleo e aumento das viaturas eléctricas e híbridas. Em 2021, aumentou o número de viaturas eléctricas (4) e híbridas (20), existindo actualmente 17 viaturas eléctricas e 65 híbridas.

Consumos

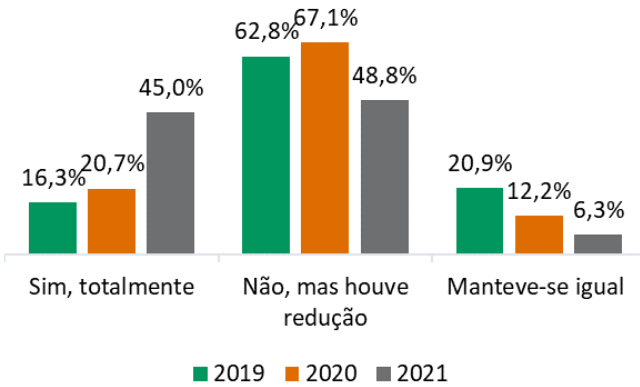
Os principais consumos associados à actividade física do Grupo são: consumos de energia, combustíveis, água e papel.

Em 2021, o consumo de electricidade subiu em relação ao consumo do ano anterior, enquanto o combustível associado à frota de viaturas do Grupo tem vindo a alterar-se. O consumo de gasóleo e gasolina aumentou ligeiramente em 2021.

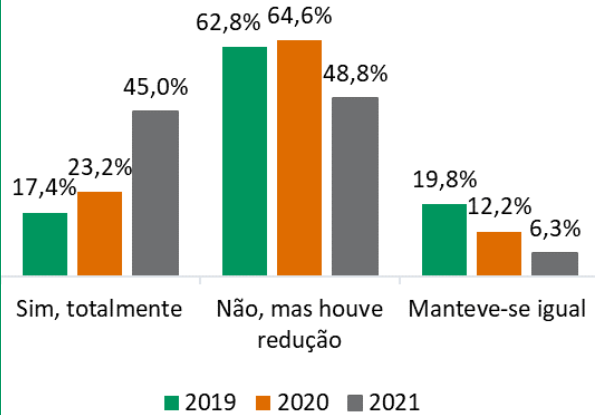


Devido à sua relação com a comunidade e activa participação em eventos, outra área na qual o Grupo tem grande impacte é na aquisição de brindes. Com esta consciência, o Grupo sabe que é necessário introduzir a abolição do uso dos plásticos, com a maior urgência possível. Este esforço tem vindo a ser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

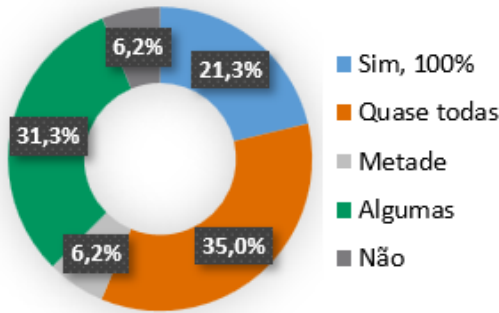
Já eliminou o uso de consumíveis de plástico descartáveis (copos, garrafas e talheres) nas suas instalações?



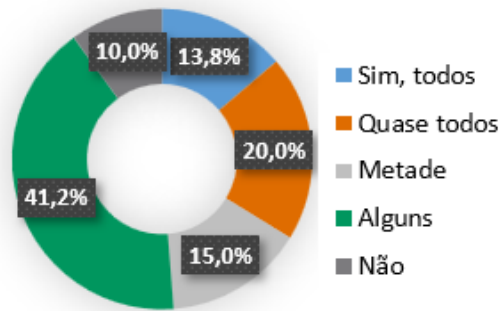
Já eliminou as encomendas de consumíveis de plástico descartáveis (copos, garrafas e colheres) nas suas instalações?



Já eliminou a aquisição de brindes feitos de plástico?



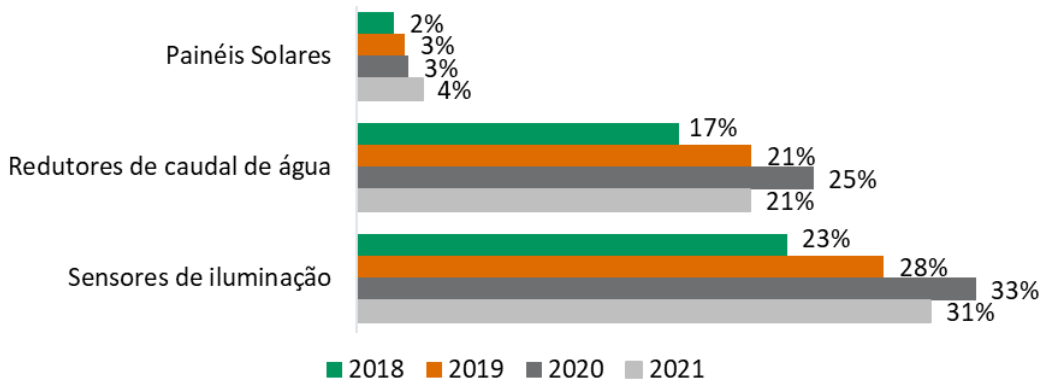
Adquiriram brindes de materiais sustentáveis?



Edifícios

Em 2021, em todos os edifícios do Grupo Crédito Agrícola, num universo de 75 Caixas Associadas, Caixa Central, FENACAM e 5 Empresas Participadas existem algumas das seguintes soluções ambientais.

Edifício com as soluções ambientais⁵



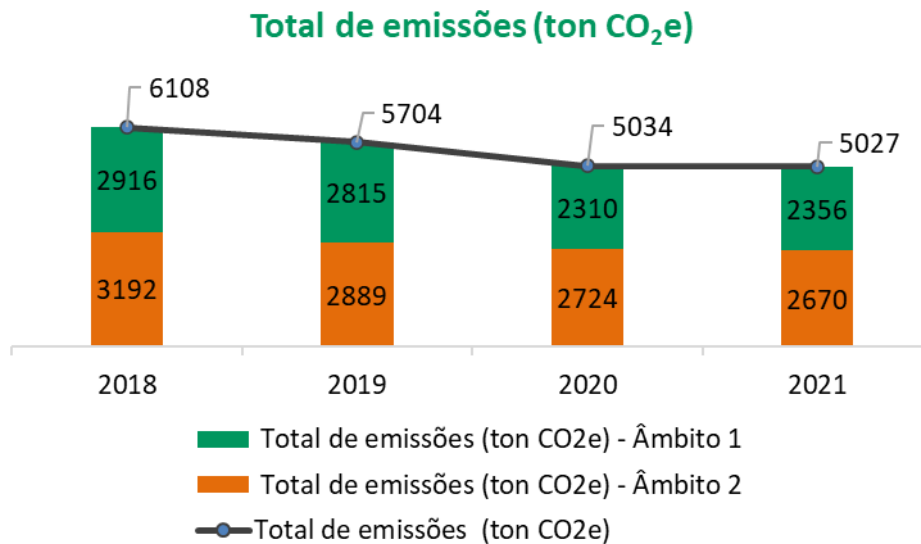
⁵ Indicadores calculados com base em 705 edifícios em 2018, 702 edifícios em 2019, 688 edifícios em 2020, 742 edifícios em 2021

Contabilização da Pegada Carbónica do GCA

Em 2020, com a ambição de pôr em prática os Princípios de Sustentabilidade adoptados através da Política de Sustentabilidade, já referida anteriormente, o Grupo Crédito Agrícola fez esforços para contabilizar a pegada de carbono resultante das suas actividades. Assim, foram calculados os Âmbito 1⁶ e Âmbito 2⁷ com base nos consumos de: combustíveis utilizados em geradores e viaturas, gás natural, electricidade e emissões fugitivas de aparelhos de refrigeração.

De modo a aumentar a ambição, em 2021, o Grupo Crédito Agrícola calculou as emissões de Âmbito 3⁸, relacionadas com as deslocações que os seus colaboradores fazem diariamente de suas casas para os edifícios do Grupo. Para este efeito, foi usada uma amostra de 1832 colaboradores.

O total de emissões de carbono foi calculado com base no *GHG - Greenhouse Gas Protocol*, que descreve a metodologia mais utilizada no mundo para a inventariação dos gases com efeito de estufa.



A maior quantidade de CO₂ emitido advém do consumo de electricidade. Em 2021, relativamente ao ano anterior, houve uma redução da emissão de gases com efeito de estufa, mais especificamente relacionada com os gases relacionados com o consumo de electricidade, associada também a uma diminuição no factor de emissão.

Em 2021, o Grupo Crédito Agrícola emitiu o equivalente a percorrer de carro 677 voltas em torno do planeta, ou seja, percorrer 27 149 202 km.⁹

⁶ Âmbito 1 – emissões directas de gases com efeito de estufa provenientes de fontes que são controladas pela organização.

⁷ Âmbito 2 – emissões indirectas de gases com efeito de estufa provenientes da energia eléctrica adquirida pela organização.

⁸ Âmbito 3 – emissões indirectas de gases com efeito de estufa provenientes da cadeia de valor da organização.

⁹ Carro médio movido a gasóleo (NIR 2021 - passenger car, medium, Euro 6)

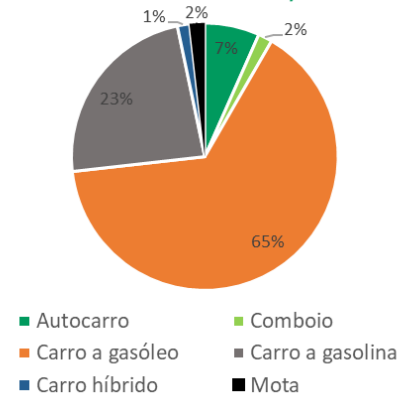
Por cada colaborador do Grupo, foram emitidas 1,2 toneladas de CO₂ equivalente, o mesmo valor relativamente ao ano de 2020.

Em 2021, foi calculado as emissões de âmbito 3, relativamente às emissões relacionadas com o transporte que os colaboradores do GCA realizam diariamente para se deslocarem para o seu local de trabalho. Assim, foi realizado um inquérito, que contou com a participação de 1832 colaboradores, onde eram questionados os quilómetros percorridos em cada meio de transporte pelos colaboradores. Com base nesta amostra, foram calculadas as seguintes estatísticas.

Em média, cada colaborador emitiu, em 2021, um total de 4,4 toneladas de CO₂e ao deslocar-se de casa para o trabalho e vice-versa. Isto significa que para o universo de 4093 colaboradores, são emitidas 17,9 toneladas de CO₂e diariamente.

A grande maioria dos gases com efeito de estufa emitidos estão relacionados com a utilização de viaturas a combustível fóssil, como a gasolina e o gasóleo. Em relação ao carro a gasóleo e gasolina, representam 65 e 23% respectivamente, o que significa que ainda existem bastantes colaboradores a utilizar carro, em vez de transportes públicos.

Emissões relativas ao transporte dos Colaboradores GCA, 2021



Adicionalmente, os colaboradores foram auscultados sobre caso tivessem direito ao passe mensal de transportes públicos, se os utilizariam mais em detrimento dos carros pessoais. Cerca de 26,1% dos colaboradores afirma que iria usar mais transportes públicos, se tivesse passe mensal.

Com a contabilização das emissões que advêm da actividade do Grupo e dos seus colaboradores, é possível perceber qual o impacto que esta actividade tem tido no agravamento das alterações climáticas e definir medidas para minimizar o mais possível estas emissões. Assim, está previsto para 2022, serem definidas metas concretas e objectivas para a redução de emissões e para o Grupo atingir a neutralidade carbónica.

Iniciativas de âmbito ambiental

O Grupo tem, cada vez mais, apostado no apoio e no desenvolvimento de iniciativas de âmbito ambiental, que pretendem não só criar um impacto positivo directo nas comunidades onde actua, mas também, pretendem sensibilizar e influenciar os diferentes agentes da sociedade a agir em prol do desenvolvimento sustentável. Com estes objectivos em mente, o Grupo desenvolveu, no ano de 2021 algumas das seguintes iniciativas.

Crédito Agrícola celebra o seu 110º aniversário com Concurso DIA CA Sempre Sustentável

O Concurso DIA CA Sempre Sustentável foi promovido no âmbito da comemoração do Dia do CA, que assinalou o seu 110º aniversário, atribuindo 4 Prémios monetários no valor de €10.000 cada. Os prémios foram entregues a Entidades da Economia Social e Clientes do Crédito Agrícola que pretendem implementar projectos na área da descarbonização, da circularidade da economia ou dos serviços dos ecossistemas.

Os vencedores foram a Ala de Nun'Álvares de Gondomar, a Associação de Transumância e Natureza, o Centro Social Nossa Senhora da Graça e a Açores Associação Portuguesa para as Perturbações Desenvolvimento e Autismo (APPDA).



Crédito Agrícola lança Calculadora de Pegada Climática

Em parceria com a ZERO – Associação Sistema Terrestre Sustentável, o Crédito Agrícola lançou uma ferramenta que tem como objectivo ajudar todos os colaboradores, Associados, Clientes e público em geral a calcular a sua pegada de carbono, revelando a quantidade de dióxido de carbono (CO₂) e outros gases de efeito de estufa (GEE) que emitem, directa ou indirectamente, durante as suas rotinas diárias e que, conseqüentemente, contribuem para o aquecimento excessivo do Planeta. A Calculadora de Pegada Climática, disponível no seu [website](#), surgiu no seguimento da estratégia e da Política de Sustentabilidade, de modo a apoiar Clientes e as Empresas nacionais na redução do seu impacte ambiental negativo.



Fórum Sustainable Finance patrocinado pelo Crédito Agrícola

A 2ª edição do Fórum Sustainable Finance – Preserving Future Generations contou com a participação do CA através da sua consultora para a Sustentabilidade, que integrou um dos painéis do Fórum para discutir a preservação das futuras gerações através da incorporação da sustentabilidade nos negócios de diferentes sectores. Contou também com a participação de vários responsáveis de empresas de diferentes sectores, para discutir variados temas relacionados com a

área da sustentabilidade, nomeadamente os novos requisitos regulamentares europeus, a sustentabilidade enquanto veículo de geração de valor e a incorporação de sustentabilidade nas cadeias de valor.

Adicionalmente, no âmbito da parceria com a Planetiers New Generation, o Crédito Agrícola patrocinou a 1.ª Conferência “INSURE.HUB – Innovation in Sustainability and Regeneration Hub”. Esta realizou-se em Outubro na Universidade Católica do Porto e teve como grande objectivo a promoção de soluções de negócio de âmbito circular, sustentável e regenerativo, potenciadas por tecnologias disruptivas.



App Moey! foram criadas novas funcionalidades verdes inovadoras

Foram criadas novas funcionalidades relacionadas com a sustentabilidade na app, na área “moey! Green”, permitindo ao utilizador acompanhar a sua Pegada de Carbono, calculada através das suas despesas. Esta é uma funcionalidade única em Portugal, sendo o primeiro banco a partilhar esta informação com os seus Clientes, de forma rápida e perceptível. Para além da pegada de carbono, é possível perceber qual a tradução estimada dos gastos de cada utilizador em quilómetros percorridos, sacos de plástico e árvores abatidas. Adicionalmente, o utilizador tem acesso a várias dicas para se tornar mais *eco-friendly* e ajudar a alterar alguns dos hábitos diários que

causam impactes no ambiente.

7. Caixa Central

7.1 Valor económico gerado

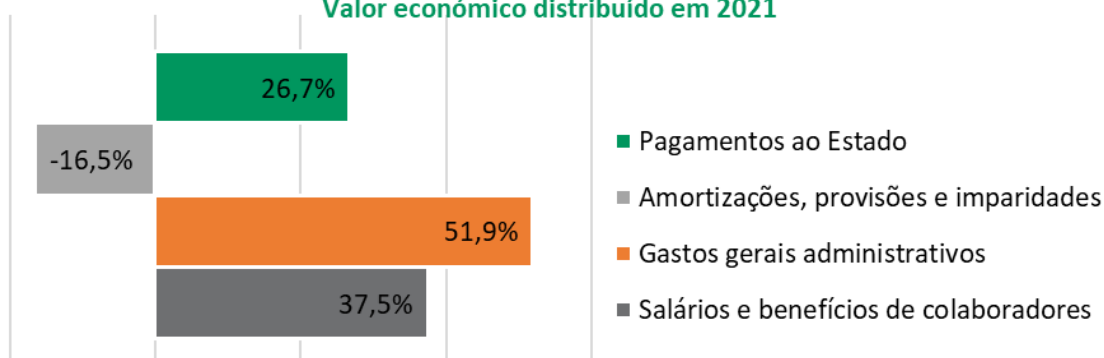
A Caixa Central integra o Grupo Crédito Agrícola e em 2021, à semelhança dos anos anteriores, o número de colaboradores ultrapassou os 500. Como tal, e de forma a responder às exigências do Decreto-Lei n.º 89/2017 sobre a divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade por grandes empresas e grupos, esta secção é específica para a Caixa Central. Tal como o Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central pretende impactar positivamente a comunidade onde se insere, seja através dos Clientes, Colaboradores ou parceiros. O valor económico gerado permite a criação e distribuição de riqueza pelas diferentes partes interessadas.

Valor Económico Gerado



51,6% do valor económico gerado foi distribuído pelas várias partes interessadas
O valor económico retido aumentou 54,1%

Valor económico distribuído em 2021



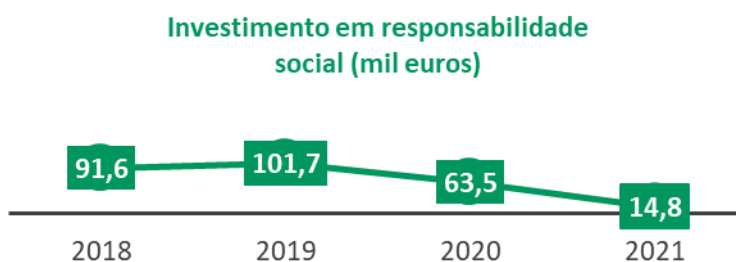
Matriz cooperativa e sustentabilidade

(milhares de euros)	2018	2019	2020	2021	
Valor económico gerado	67 264	72 475	109 543	88 407	↑ + 19,3 %
Produto Bancário	67 264	72 475	109 543	88 407	
Resultados de participações em associadas (MEP)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
Valor económico distribuído	53 265	51 923	81 781	45 638	↓ - 44,2%
Salários e benefícios de colaboradores	25 869	21 500	16 780	17 098	
Gastos gerais administrativos	20 471	21 324	22 804	23 705	
Amortizações	665	3 168	3 270	3 295	
Ganhos / Perdas nas modificações	0	0	802	8	
Provisões e imparidades	127	-3 328	22 542	-10 803	
Resultados de outros activos		1 280	371	149	
Pagamentos ao Estado	6 133	7 979	15 212	12 186	
Interesses minoritários	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
Valor económico retido	13 998	20 552	27 762	42 769	↑ + 54,1%
Resultado Líquido	13 998	20 552	27 762	42 769	

7.2 Investimento nas Comunidades

Em 2021, foram investidos na comunidade cerca de 14,8 mil euros pela Caixa Central.

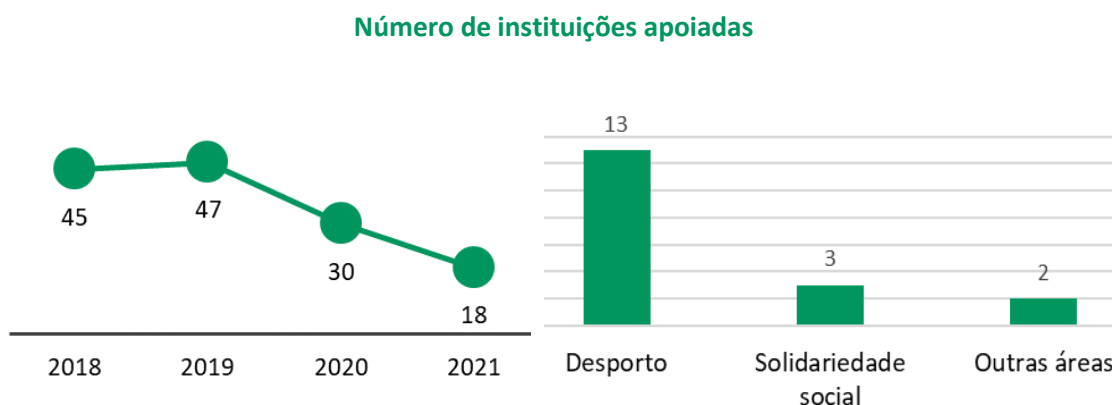
A Caixa Central tem vindo a apoiar múltiplas organizações que têm impacte directo na comunidade local. Este apoio tem sido consistente ao longo dos últimos 4 anos, permitindo assim o seu desenvolvimento, em áreas como desporto, solidariedade social e apoio a seniores.



Em 2021, a Caixa Central apoiou várias organizações através de patrocínios e donativos, respectivamente 93% e 7%.

Deste valor, quase a totalidade, 92.8% foi destinado a apoiar Instituições de Desporto, enquanto o restante foi para apoiar Instituições de Solidariedade social e outras áreas.

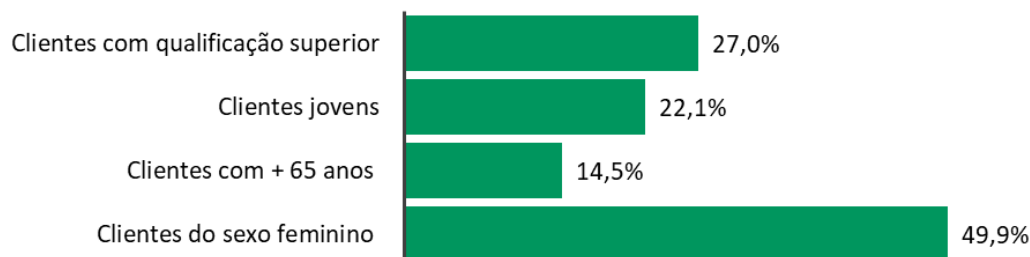
Foram apoiadas no total 18 instituições através dos apoios monetários.



7.3 Os serviços aos nossos Clientes

Caracterização dos Clientes

Caracterização dos Clientes, 2021



Clientes jovens: Clientes dos 0 aos 30 anos de idade (inclusive)

No que se refere aos produtos financeiros disponibilizados, o Eco crédito foi novamente disponibilizado, atingindo 24 mil euros. O crédito à habitação aumentou 18%, face ao ano anterior, enquanto o apoio ao ensino aumentou 59%.

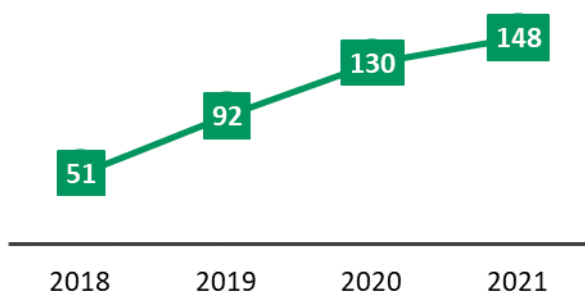
Oferta CA para Clientes Particulares	2018	2019	2020	2021
Total de crédito concedido (milhões euros)	37,6	36,5	49,0	61,0
Crédito à habitação concedido (milhões euros)	32,4	31,2	43,4	51,0
Inclusão financeira N.º de contas de serviços mínimos bancários	7	14	17	16
Eco crédito (mil euros)	0	0	0,0	24,0
Apoio ao ensino (mil euros)	53,5	109,5	81,8	130,0

Em relação aos clientes empresariais, a Caixa Central aumentou o seu apoio ao sector da saúde e apoio social, em mais do dobro, perfazendo 2 milhões de euros. Também apoiou de forma relevante os sectores estratégicos da economia portuguesa, em 11 milhões de euros. Relativamente ao crédito concedido para o tratamento e valorização de resíduos, face a 2020, aumentou este financiamento em mais de 200% e concedeu 13 milhões de euros para o tratamento de águas e efluentes.

Oferta CA para Clientes Empresariais	2018	2019	2020	2021
Total de crédito concedido (milhões euros)	560,8	537,5	262,1	249,0
Apoio à competitividade das micro e pequenas empresas (milhões euros)	167,0	263,7	108,0	54,0
Apoio a ENI's (mil euros)	339,8	333,4	401,8	155,0
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (milhões euros)	1,1	3,9	0,8	2,0
Apoio a empresas de sectores estratégicos da economia portuguesa (milhões euros)	25,9	17,5	7,5	11,0
Crédito a Energias Renováveis (milhões euros)	0	12,8	14,0	0,0
Crédito concedido para o tratamento e valorização de resíduos (milhões euros)	4,7	1,7	1,6	5,0
Crédito concedido para o tratamento de águas e efluentes (milhões euros)	0	0	14,0	13,0

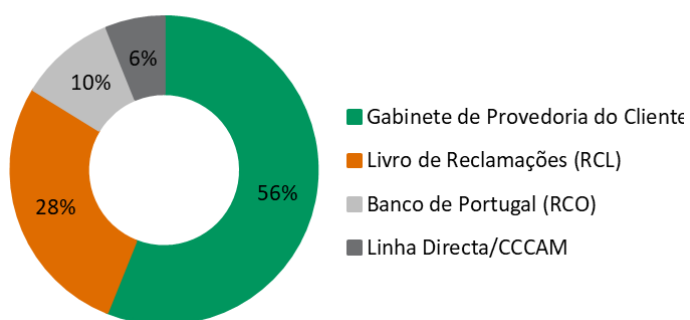
Reclamações

Evolução no número de reclamações



O número de reclamações no ano de 2021 da Caixa Central subiu em relação ao ano de 2020, tendo sido um aumento de 13%. Existiram um total de 148 reclamações em 2021.

Canal de entrada das reclamações, 2021



A maioria das reclamações da Caixa Central chegam através do Gabinete de Provedoria do Cliente e através do Livro de Reclamações (RCL).

No que diz respeito à satisfação dos Clientes, em 2021, o Índice de Qualidade do Atendimento, atingiu os 82,2% no primeiro semestre e 80,6% no segundo semestre de 2021.

Estudos de satisfação de Clientes	1S 2019	2S 2019	1S 2020	2S 2020	1S 2021	2S 2021
Índice de qualidade do atendimento no estudo cliente mistério	81,2%	82,9%	84,3%	84,9%	82,2%	80,6%

7.4 A importância dos nossos fornecedores

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

Sabendo isto, a Caixa Central tem trabalhado no sentido de aumentar a compra de produtos e serviços a parceiros locais. A Caixa Central localiza-se em duas regiões, distrito de Lisboa e distrito do Porto, tem mantido a tendência de contratar na sua maioria fornecedores locais desde 2018. Adicionalmente, quase 100% dos fornecedores da Caixa Central são fornecedores nacionais, o que significa que esses fornecedores são legalmente obrigados a cumprir com as regras nacionais de liberdade sindical. Também na Caixa Central os principais fornecedores estão relacionados com o fornecimento de serviços de energia, aquisição de consumíveis, desenvolvimento tecnológico, equipamentos informáticos e consultoria especializada.

406 Fornecedores locais	64% das compras são realizadas localmente
	27 milhões de euros em compras a fornecedores locais

	2018	2019	2020	2021
% do número de fornecedores locais *	54%	56%	63%	64%
% do valor das compras locais *	84%	85%	90%	83%

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

Em 2021, como referido anteriormente, foi actualizada a Norma Interna do Grupo Crédito Agrícola das Compras e Aprovisionamentos, contendo agora critérios de sustentabilidade, ambientais e sociais, para os seus fornecedores e prestadores de serviços. Esta Norma aplica-se a todas as entidades do Grupo, e, portanto, aplica-se directamente à Caixa Central.

7.5 A nossa equipa

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

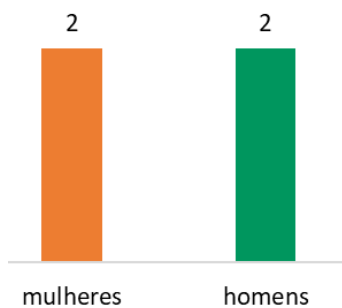
Grandes números em 2021:

- 601 colaboradores, mais 9,1% que em 2020
- 49,9% dos colaboradores são Homens e 50,1% são Mulheres
- 0,7% dos colaboradores tem alguma incapacidade
- 68% dos colaboradores tem licenciatura, mestrado ou doutoramento
- 28% dos colaboradores tem menos de 40 anos de idade
- 98,5% dos colaboradores com contracto com termo indeterminado
- 56% dos colaboradores fazem parte do Grupo há mais de 15 anos
- 69% estão enquadrados na categoria altamente qualificados e qualificados e 12% na categoria Quadros Superiores
- 99,2% dos colaboradores são sindicalizados

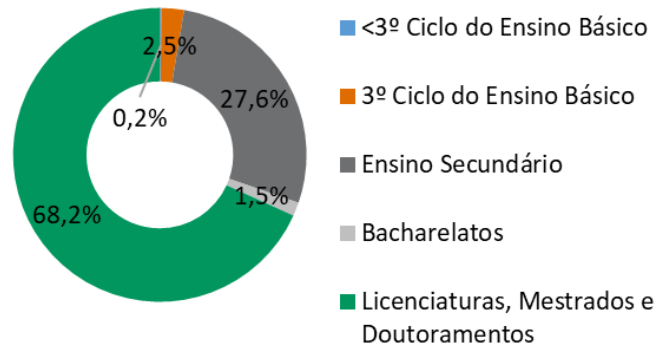
Distribuição dos Colaboradores da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

	2018	2019	2020	2021
Caixa Central	478	521	551	601

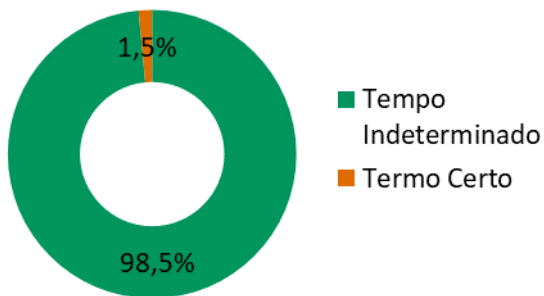
Colaboradores com alguma incapacidade, 2021



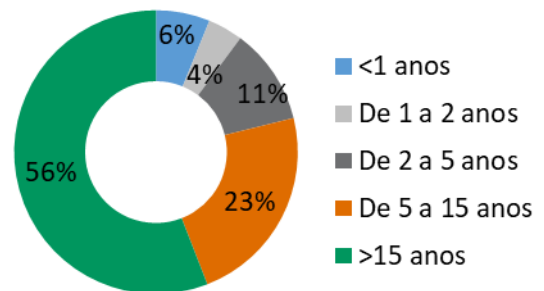
Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2021



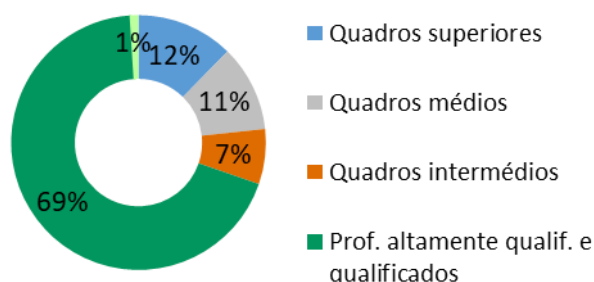
Distribuição dos Colaboradores por tipo de contrato, 2021



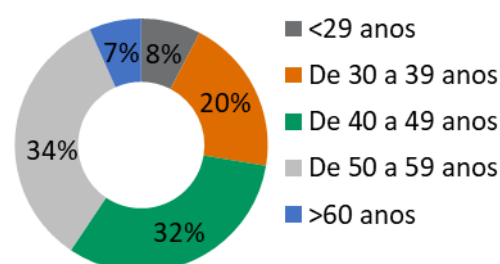
Distribuição dos Colaboradores por antiguidade, 2021



Distribuição dos Colaboradores por tipo de funções, 2021



Distribuição dos Colaboradores por faixa etária, 2021

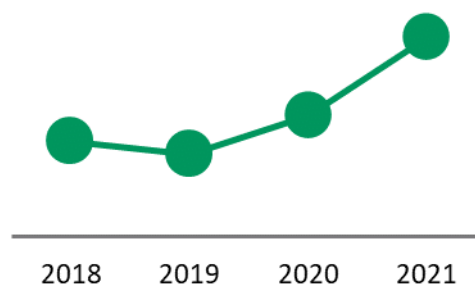


A 31 de Dezembro de 2021, 99,2% dos colaboradores da Caixa Central eram sindicalizados.

Formação

De forma a contribuir para o desenvolvimento e valorização dos colaboradores, a Caixa Central aposta na formação, estando, desta forma, alinhada com a estratégia global do Grupo Crédito Agrícola. Em 2021, o número de horas de formação aumentou 101,7%, sendo que a média de horas de formação por colaborador foi de 61,2 horas. 74% das horas de formação foram em formato e-learning. Foi dada formação específica em sustentabilidade para as Direções da Caixa Central, tendo contado com 65 participantes.

Número de Horas de Formação

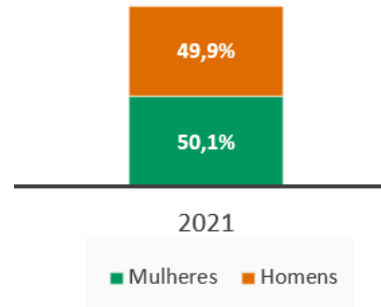


N.º participantes e horas formação por tipologia, 2021

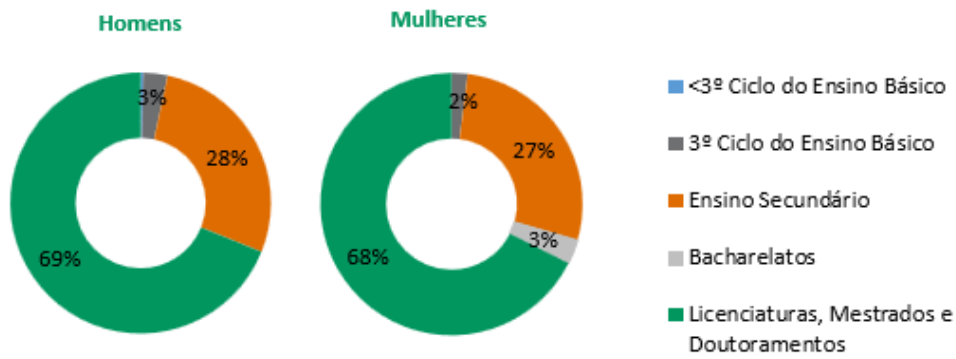
Nº participantes	2018	2019	2020	2021
Presencial	482	426	94	85
E-learning	1133	278	2480	6149
B-learning	0	14	14	0
À distância	0	0	231	1191
Nº horas	2018	2019	2020	2021
Presencial	5795	6016	1424	1606
E-learning	8484	5912	15095	27372
B-learning	0	350	350	0
À distância	0	0	1376	7820

Igualdade de género

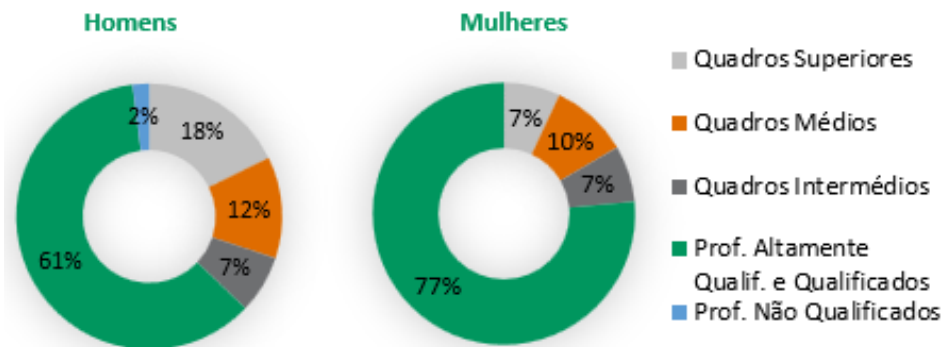
- 49,9 % dos colaboradores são homens e 50,1% são mulheres
- 61% dos colaboradores masculinos e 76% dos colaboradores femininos são profissionais altamente qualificados e qualificados
- 45% das horas totais de formação foram dadas a mulheres e 55% a homens

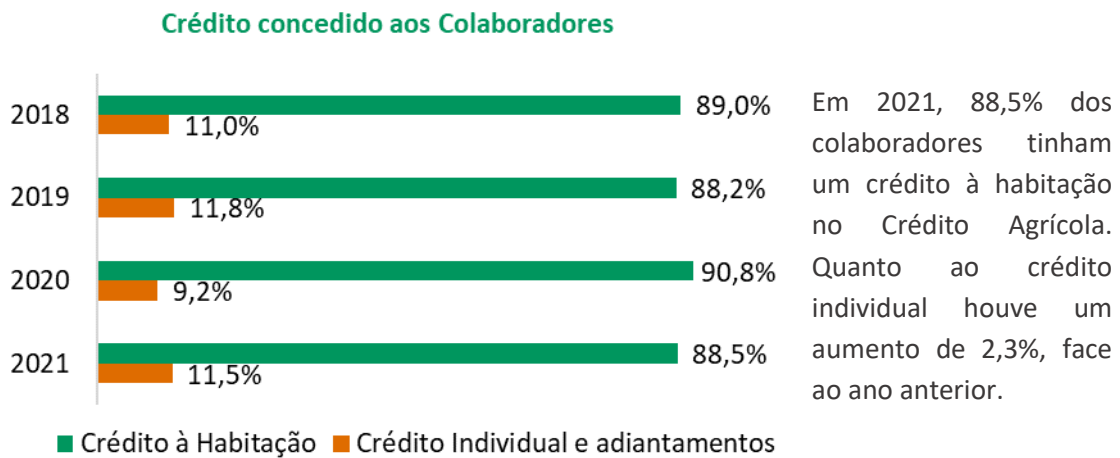
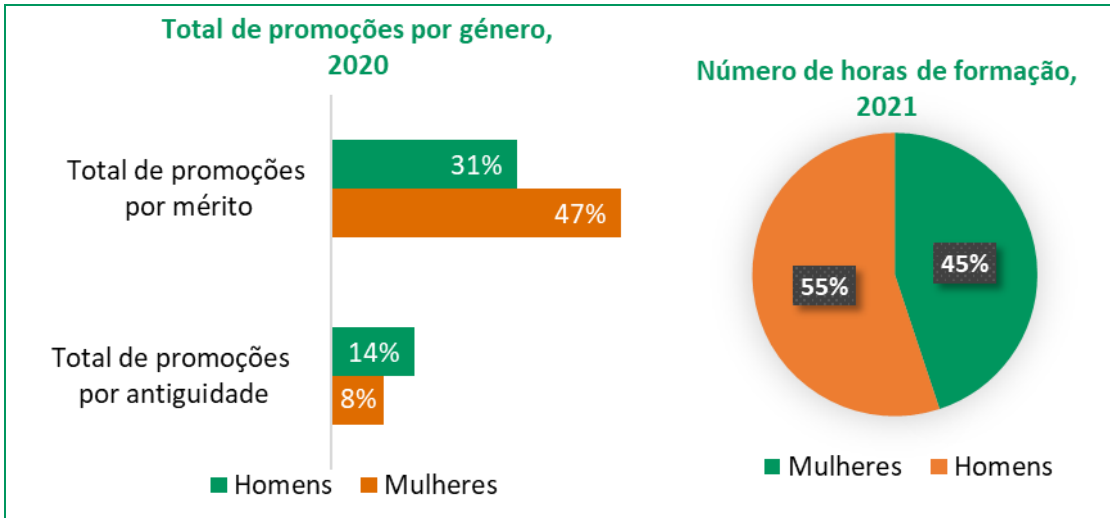


Caracterização dos colaboradores por habilitações literárias, 2021

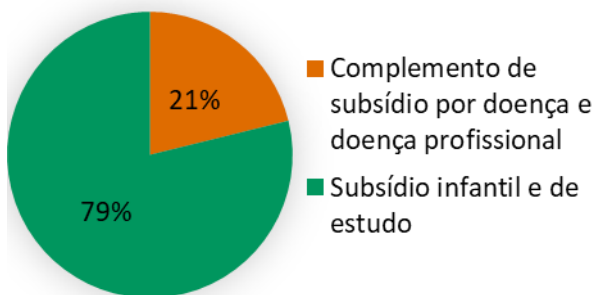


Colaboradores por distribuição funcional por género, 2021





Encargos de protecção social directamente suportados pela Caixa Central, 2021



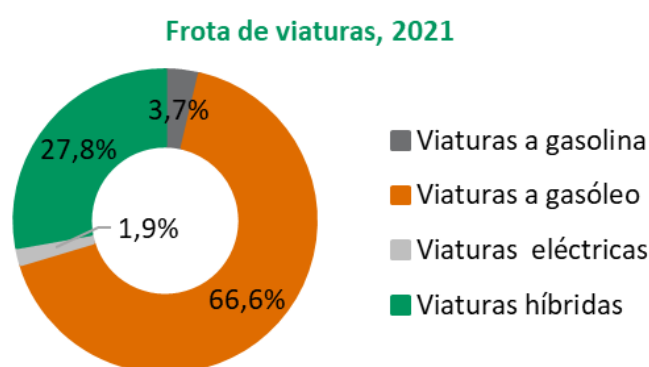
79% dos encargos de protecção social suportados pela Caixa Central foram subsídios infantis e de estudo, em 2021.

21% foram complementos de subsídio por doença e doença profissional.

7.6 O nosso impacte ambiental

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

Mobilidade



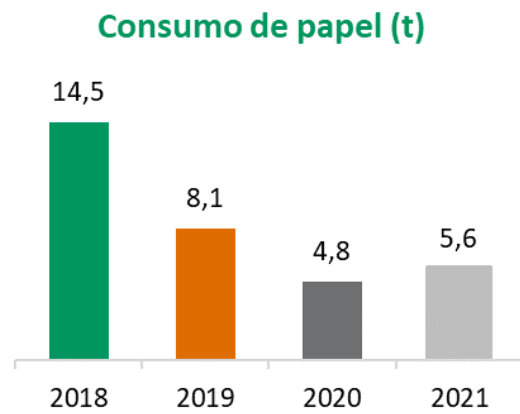
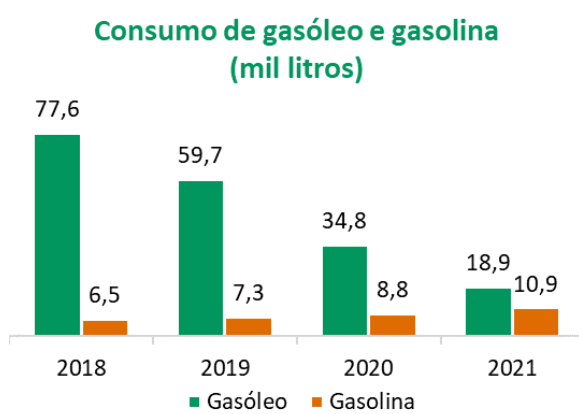
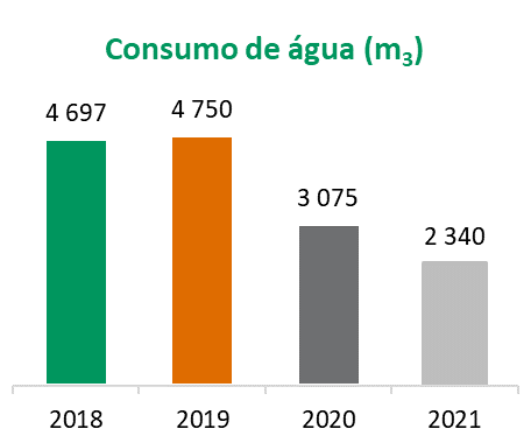
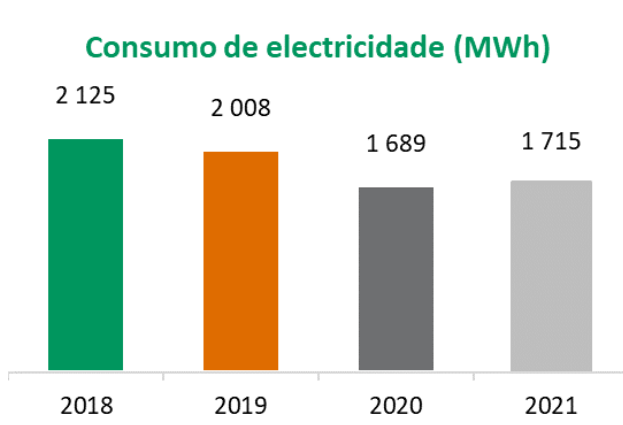
A quase totalidade da frota utiliza ainda combustíveis fósseis, no entanto, houve uma redução no número de viaturas a gasóleo, existindo actualmente 36, em vez de 40, como no ano passado. Em 2021, foram adquiridas 6 viaturas híbridas.

Relativamente ao número de quilómetros percorridos em 2021, existiu uma diminuição de 4%, passando de 595 mil quilómetros, em 2020, para 572 mil quilómetros em 2021.

Consumos

De forma equivalente ao Grupo, a Caixa Central consome principalmente os seguintes recursos: a electricidade, a água, os combustíveis e o papel, e são, portanto, estes que têm um maior impacte ambiental. Na generalidade destes recursos, o seu consumo tem vindo a diminuir desde 2018 a um ritmo constante. Há uma excepção relativa ao consumo de gasolina, que tem vindo a aumentar, mas em detrimento de uma grande descida no consumo de gasóleo, e outra excepção relacionada com o consumo de electricidade, relacionado com o facto a Caixa Central ter aumentado o número de edifícios a seu cargo em 2021.

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



Uso de plásticos

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



Sim, foi totalmente eliminado.

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



Sim, foi totalmente eliminado.

Aquisição de brindes

Já eliminou a aquisição de brindes feitos de plástico?



Quase todos.

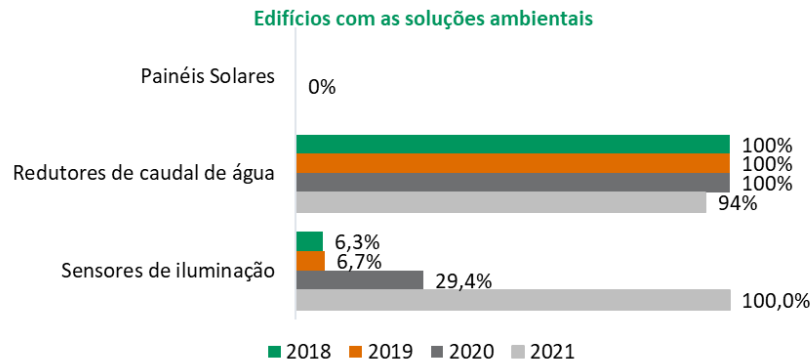
Adquiriram, em 2021, alguns brindes de materiais sustentáveis?



Quase todos.

Edifícios

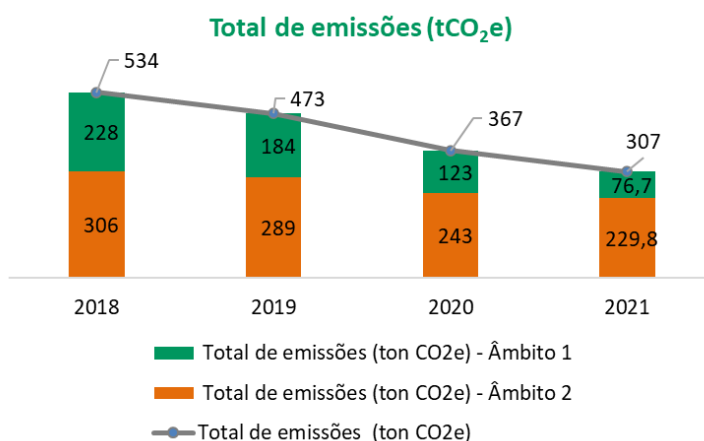
Em 2021, a Caixa Central aumentou o número de edifícios que possui, de 17, em 2020, para 18. Actualmente, 100% dos edifícios têm alguma das seguintes soluções ambientais, incluindo os redutores de caudal de água e sensores de iluminação. De forma a reduzir o consumo de electricidade, têm vindo a ser implementadas diversas soluções, como a substituição de lâmpadas por LED e foram adquiridos mais sensores de iluminação, estando agora presentes em todos os edifícios.



Contabilização da Pegada Carbónica da Caixa Central

A Caixa Central, com a mesma ambição do restante Grupo, empenhou-se ao longo do ano de 2021 para reduzir a sua pegada carbónica. Na seguinte contabilização de pegada carbónica foram tidos em conta os consumos dos combustíveis que alimentam a frota da Caixa Central (gasóleo e gasolina); os geradores, que são necessários para o funcionamento de alguns edifícios a seu cargo e os consumos energéticos, como a electricidade e o gás natural.

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



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

Em 2021, houve um pequeno decréscimo do total de emissões, apesar do aumento de actividades realizadas pela Caixa Central.

Isto deve-se às medidas de poupança energética que têm sido postas em prática, como é exemplo o aumento de sensores de iluminação, substituição de lâmpadas LED, entre outras. A aplicação destas medidas tem resultado numa diminuição do consumo energético.

Em 2021, a Caixa Central emitiu o equivalente a percorrer de carro¹⁰ 41 voltas em torno do planeta, ou seja, percorrer 1 657 678 km.

Por cada colaborador da Caixa Central foram emitidas 0,5 toneladas de CO₂ equivalente, tendo diminuído 0,2 em relação ao ano anterior.

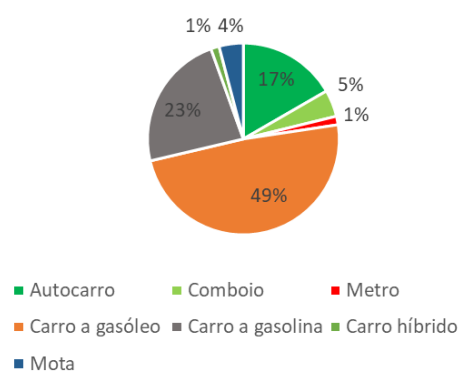
Em 2021, à semelhança do que foi realizado no GCA, foi calculado o âmbito 3, relativamente às emissões relacionadas com o transporte que os colaboradores da Caixa Central realizam diariamente para se deslocarem para o seu local de trabalho. Assim, foi realizado um inquérito, que contou com a participação de 351 colaboradores, onde eram questionados os quilómetros percorridos em cada meio de transporte pelos colaboradores. Com base na amostra destes colaboradores, foram calculadas as estatísticas seguintes.

Em média, cada colaborador emitiu em 2021, um total de 5,4 toneladas de CO₂e ao deslocar-se de casa para o trabalho e vice-versa. Isto significa, que para o universo de 601 colaboradores, são emitidas **3 toneladas de CO₂e diariamente**.

A grande maioria dos gases com efeito de estufa emitidos estão relacionados com a utilização de viaturas a combustível fóssil, como a gasolina e o gasóleo. Em relação ao carro a gasóleo e gasolina, representam 49% e 23% respectivamente, o que significa que ainda existem bastantes colaboradores a utilizar carro, em vez de transportes públicos.

Adicionalmente, os colaboradores foram auscultados sobre caso tivessem direito ao passe mensal de transportes públicos, se utilizariam mais os mesmos em detrimento dos carros pessoais. 47,9% dos colaboradores afirma que iria usar mais transportes públicos, se tivesse passe mensal.

Emissões relativas ao transporte dos Colaboradores Caixa Central, 2021



A partir dos resultados obtidos, é possível continuar a trabalhar no sentido de diminuir efectivamente o impacto ambiental da Caixa Central, tendo em conta as emissões de âmbito 1, 2 e 3 e progredir para neutralizar este impacto. Espera-se que estes resultados possam inspirar os stakeholders da Caixa Central a adoptar o mesmo caminho.

Iniciativas de âmbito ambiental

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

¹⁰ Carro médio movido a gasóleo (NIR 2021 - passenger car, medium, Euro 6)

no meio ambiente e podem também demonstrar formas alternativas de acção, mais benéficas para o ambiente.

Campanha “Zero Plástico”

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

Desde o início desta campanha, em 2019, já foram entregues kits compostos por materiais ambientalmente mais sustentáveis e de maior longevidade de utilização, como uma chávena para o café em cerâmica, garrafa para líquidos em metal e saco de tecido. Desde 2020, existe a indicação expressa do Conselho de Administração para que o plástico seja excluído dos brindes e materiais de comunicação do Grupo. Nesta edição da campanha de 2021, foi reforçada a utilização de materiais reutilizáveis, eliminando os copos de plásticos, as colheres e garrafas de água.



8. Anexos

8.1 Índice GRI

Tabela GRI STANDARDS "Global Reporting Initiative (GRI) - para a opção "De acordo - Essencial", organização internacional de *standartização* de padrões de reporte que ajuda as empresas, através de uma linguagem comum, a reportar os seus impactos ambientais, sociais e de governação.



	Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Divulgações	Localização/ Omissão	Localização/ Omissão
102 Conteúdos Gerais (2016)		
<u>Perfil Organizacional</u>		
102-1 Nome da organização	Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
102-2 Actividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 39 e 40, mais informação Relatório e Contas de 2021 (Pág. 25 - 31)	Pág. 57
102-3 Localização da sede	Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa	Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa
102-4 Localização das actividades	Portugal Continental e Açores	Presença física no Distrito de Lisboa e Porto e no Funchal.
102-5 Tipo e natureza jurídica da organização	Consultar no site o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo .	
102-6 Mercados abrangidos	Os produtos financeiros do Grupo Crédito Agrícola estão disponíveis em todo o território nacional, para Clientes particulares e Clientes empresariais. Mais informação no Relatório e Contas de 2021 (Pág. 26 - 31)	
102-7 Escala da organização	Pág. 30; 38 - 39	Pág. 55 - 58
102-8 Informação sobre os Colaboradores e outros trabalhadores	Pág. 42 - 48	Pág. 59 - 63
102-9 Cadeia de fornecedores	Pág. 41	Pág. 59
102-10 Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	Não existem alterações significativas a reportar.	
102-11 Abordagem ou princípio de precaução	O GCA tem em conta o princípio da precaução na tomada de decisões, agindo sempre em prol de evitar e minimizar impactes adversos. Pág. 9 - 19	
102-12 Iniciativas externas	Pág. 34 – 37, 52 - 54	
102-13 Principais adesões a associações e/ou organizações nacionais ou internacionais	Pág. 24 – 29	
<u>Estratégia</u>		
102-14 Comunicado do CEO ou principal decisor	Pág. 5 e 6	
102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 9 – 12, mais informação Relatório e Contas de 2021 (Pág. 77 - 98)	
<u>Ética e integridade</u>		
102-16 Valores, princípios, <i>standards</i> e normas de comportamento	Código de Ética e Conduta	




<u>Governance</u>		
102-18	Estrutura de governo	Pág. 19, mais informação no Organograma do Grupo e Relatório e Contas de 2021 (Pág. 16 - 21)
102-20	Responsabilidade ao nível executivo para temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 19
102-21	Consulta a <i>stakeholders</i> em temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 22 e 23
102-22	Composição do órgão de governo com maior poder de decisão e respectivos comités	Pág. 19, mais informação no Relatório e Contas de 2021 (Pág. 16 - 21)
102-23	Presidente do órgão de governo com maior poder de decisão	Consultar o site: Órgãos Sociais da Caixa Central ; Órgãos Sociais da CA Seguros ; Órgãos Sociais da FENACAM .
102-24	Nomear e seleccionar o órgão de governo com maior poder de decisão	Pág. 19, mais informação no Relatório e Contas de 2021 (Pág. 20 - 23)
102-26	Papel do órgão de governo com maior poder de decisão na definição do propósito, dos valores e da estratégia	Pág. 19, mais informação no Relatório e Contas de 2021 (Pág. 20 - 23)
102-27	Conhecimento colectivo do órgão de governo com maior poder de decisão	Pág. 19
102-29	Identificar e gerir impactes económicos, ambientais e sociais	Pág. 9 - 11; 19
102-32	O papel do órgão de governo com maior poder de decisão no reporte de sustentabilidade	Pág. 19
<u>Envolvimento com <i>stakeholders</i></u>		
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	Pág. 22 e 23
102-41	Acordos colectivos de trabalho	Os colaboradores do GCA estão abrangidos por um acordo colectivo de trabalho.
102-42	Identificar e seleccionar <i>stakeholders</i>	Pág. 22 e 23
102-43	Abordagem ao envolvimento de <i>stakeholders</i>	Pág. 22 e 23
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	Pág. 22 e 23
<u>Práticas de Reporte</u>		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As demonstrações financeiras consolidadas incluem: Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Central, FENACAM, CA Seguros, CA Gest, CA Vida, CA Capital, CA Imóveis, CA Informática e CA Serviços. As demonstrações financeiras consolidadas incluem apenas a Caixa Central.
102-46	Definir o conteúdo e os limites temáticos do relatório	Conteúdo: O Relatório de informação não financeira do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Central Limites: O Relatório abrange as actividades realizadas pelas empresas que pertencem ao Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central.
102-47	Lista de temas materiais	Pág. 22

102-48	Actualização de informação	Não foram feitas actualizações significativas à estrutura ou informação de anos anteriores.
102-49	Alterações ao relatório	Não foram feitas alterações significativas à estrutura do reporte de informação relativa ao ano passado.
102-50	Período de reporte	O período de relato está compreendido entre 1 janeiro a 31 de dezembro de 2021, contendo histórico/comparativo de 2018, 2019 e 2020 sempre que possível e necessário.
102-51	Data do relatório mais recente	2020
102-52	Ciclo de reporte	O ciclo de reporte de informação relacionada com a sustentabilidade é anual.
102-53	Pessoa de contacto para questões relacionadas com o relatório	Gabinete de Comunicação e Relações Institucionais - sustentabilidade@creditoagricola.pt
102-54	Afirmar que o relatório é elaborado consoante os GRI Standards	O relatório foi preparado de acordo com as Normas GRI para a opção “De acordo – Essencial”
102-55	Índice do conteúdo GRI	O presente anexo – Tabela GRI, Pág. 69
102-56	Verificação Externa	Pág. 79

103 Abordagens de Gestão (2016)

103-1	Explicação do tópico material e dos seus limites	103-2	A abordagem de gestão e respectivos componentes	103-3	Avaliação da forma de gestão
-------	--	-------	---	-------	------------------------------

Temas Materiais GCA	Indicadores GRI	103-1	103-2
	201 Desempenho Económico (2016); 202 Presença no mercado (2016); 203 Impactos económicos indirectos (2016); 205 Anticorrupção (2016); 206 Concorrência Desleal (2016); 402 Relações Laborais (2016); 404 Formação e Educação (2016).	O GCA como grupo financeiro causa vários impactes em empresas, fornecedores, Clientes e colaboradores. Alguns destes impactes prendem-se com a actividade de banca de retalho e de seguros, onde são causados impactes financeiros relevantes e ainda, impactes ambientais e sociais, consoante os produtos financeiros em questão. No entanto, para garantir toda a sua actividade, o GCA impacta directamente os seus colaboradores e fornecedores, pois sem eles não pode operar. Adicionalmente, também estes causam impactas importantes ao GCA, tal como as políticas e regulamentações que são aprovadas.	A ambição do GCA, bem como de todas as entidades que o compõem, é criar impactes positivos com as suas actividades e na forma como desempenha as mesmas, diminuindo ou eliminando todos os impactes negativos. Para isto, existem várias Políticas e Normativos internos, como são exemplo o Código de Conduta e Ética, a Política de Sustentabilidade, Políticas de Investimento, entre outras. Existem também os mecanismos internos de queixa, bem como as queixas recebidas a partir do Banco de Portugal, que auxiliam o GCA a orientar a sua forma de actuação. Pág. 19
	406 Não Discriminação (2016)	Uma das grandes preocupações do Grupo sempre foi a sua relação com os seus Colaboradores, bem como com a Comunidade local. Assim, uma das suas prioridades de actuação é garantir boas condições de trabalho para os seus Colaboradores, é fundamental zelar pelas condições de todos os membros da equipa. Logo,	O Objectivo do Grupo é garantir que os seus colaboradores trabalham diariamente num ambiente de respeito, profissionalismo, sem discriminação e com igualdade de oportunidades para todos, sem exceção. O Código de Conduta e Ética é exemplo de um dos documentos oficiais sobre o tema. Têm sido desenvolvidas acções de formação sobre o mesmo aos

		respeitar os direitos laborais, promover a igualdade de oportunidades e funções profissionais, bem como assegurar todas as condições para um ambiente de trabalho livre de discriminação e de qualquer forma de assédio e agressões, é algo intrínseco à Cultura do Grupo.	colaboradores e fornecedores. Estão planeadas acções de sensibilização sobre a igualdade de género e a não-discriminação. Existem mecanismos de queixa em funcionamento que garantem o anonimato das queixas, zelando pela privacidade dos colaboradores. Pág. 19
 	204 Práticas de compra (2016); 418 Privacidade do Cliente (2016); 419 Conformidade Socioeconómica (2016).	Um dos grandes objectivos do Grupo Crédito Agrícola é o contributo positivo das comunidades locais. Uma das formas de impactar directamente as comunidades locais é através das compras realizadas, assegurando que as mesmas são feitas a fornecedores locais. Para isto é necessário criar e manter uma relação próxima com as entidades locais, através, por exemplo, de uma política de fornecedores locais. Por outro lado, os fornecedores locais causam também importantes impactes no GCA, sendo também por isso importante ter uma relação de proximidade estabelecida, de forma a rapidamente resolver problemas e criar impactes positivos na sociedade.	De modo a aumentar os impactes positivos criados na comunidade local, o GCA tem actualizado as suas políticas, sendo o mais recente, a criação de critérios de sustentabilidade para a selecção dos seus fornecedores e prestadores de serviços. Com estes critérios pretendem-se seleccionar os fornecedores que respeitam o ambiente e a sociedade, mitigando o seu impacte negativo. O Código de Ética e Conduta, foi distribuído por todos os seus fornecedores de bens e serviços, tendo cada um tomado conhecimento e atestado a sua total cooperação para pôr em prática o mesmo. Pág. 19
	302 Energia (2016); 305 Emissões (2016).	De qualquer actividade económica advêm diversos impactes ambientais, sendo o Grupo Crédito Agrícola, um grupo financeiro, a maior porção do seu impacte ambiental parte dos seus financiamentos e empréstimos. Adicionalmente, existem também impactes relacionados com os diversos recursos que são necessários consumir para desenvolver as actividades do Grupo.	O GCA pretende diminuir cada vez mais o impacte negativo que advêm das suas actividades bancárias, bem como o impacte resultante do uso de recursos como água, papel, o descarte de resíduos, a utilização de electricidade e de combustíveis fósseis. Através da Política de Sustentabilidade do Grupo ficou determinada esta ambição de trabalhar no sentido de redução de impactes negativos. Pág. 19
103-3	O GCA avalia e monitoriza diversos indicadores anuais, e alguns deles, trimestrais, de modo perceber o seu real impacte nos temas materiais. A partir da posterior análise destes dados é possível tomar acções que vão de encontro aos objectivos referidos anteriormente, adaptando a forma de gestão, caso necessário. Existem também mecanismos de queixas e processos de auditorias internas e externas.		

Indicadores Económicos									
201 Desempenho Económico (2016) – Tema material									
201-1	Valor económico directo gerado e distribuído	Pág. 30	Pág. 55						
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Pág. 9 e 10							
202 Presença no mercado (2016) – Tema material									
202-1	Variação da proporção do salário à entrada, por género, comparado com o salário mínimo local	Género:	Salário mínimo de entrada	Salário mínimo nacional	Proporção	Género:	Salário mínimo de entrada	Salário mínimo nacional	Proporção
		Masculino	686,00 €	665,00€	1,03	Masculino	686,00 €	665,00€	1,03
		Feminino	686,00 €	665,00€	1,03	Feminino	686,00 €	665,00€	1,03
203 Impactos económicos indirectos (2016) – Tema material									
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços	Pág. 34 – 37; 53 e 54				Pág. 56; 67 e 68			
203-2	Impactes económicos indirectos significativos	Pág. 9 e 10							
204 Práticas de compra (2016) – Tema material									
204-1	Proporção de custos com os fornecedores locais	Pág. 41				Pág. 59			
205 Anticorrupção (2016) – Tema material									
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<p>Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção:</p> <p>Todos os membros do Conselho de Administração e Directores receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p> <p>Nº de colaboradores (excluindo os acima) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção:</p> <p>Todos os colaboradores (4093) receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p> <p>Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam formação sobre Política interna Anti-Corrupção:</p> <p>Em 2021, 437 membros do conselho de Administração e Directores receberam formação sobre: Código de Ética e de Conduta, Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de transacções com Partes Relacionada, Política de Participação de</p>			<p>Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção:</p> <p>Todos os membros do Conselho de Administração (5) e Directores receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p> <p>Nº de colaboradores (excluindo os acima) que receberam informação sobre a Política interna Anti-Corrupção:</p> <p>Todos os colaboradores (601) receberam informação sobre o Código de Ética e Conduta.</p> <p>Nº de membros da Direcção (Conselho de Administração e Directores) que receberam formação sobre Política interna Anti-Corrupção:</p> <p>Em 2021, 33 membros do conselho de Administração e Directores receberam formação sobre: Código de Ética e de Conduta, Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de transacções com Partes Relacionada, Política de Participação de</p>				

Irregularidades, Prevenção de Risco e de Fraude Interna, Prevenção de Branqueamento de capitais e do Financiamento do Terrorismo.

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

Em 2021, todos os colaboradores receberam formação sobre: Código de Ética e de Conduta, Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de transacções com Partes Relacionada, Política de Participação de Irregularidades, Prevenção de Risco e de Fraude Interna, Prevenção de Branqueamento de capitais e do Financiamento do Terrorismo.

Irregularidades, Prevenção de Risco e de Fraude Interna, Prevenção de Branqueamento de capitais e do Financiamento do Terrorismo.

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

Em 2021, 570 colaboradores receberam formação sobre: Código de Ética e de Conduta, Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de transacções com Partes Relacionada, Política de Participação de Irregularidades, Prevenção de Risco e de Fraude Interna, Prevenção de Branqueamento de capitais e do Financiamento do Terrorismo.

206 Concorrência Desleal (2016) – Tema material

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

n.d.

Em 2021, existiu uma acção judicial na Caixa Central. Trata-se de um processo de Contra-Ordenação intentado em 2012 pela Autoridade da Concorrência contra diversas entidades bancárias, entre as quais a Caixa Central, por alegadas práticas restritivas da concorrência. Até à data, aguarda-se decisão judicial.

Indicadores Ambientais

301 Materiais (2016)

301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Papel (toneladas)	n.d.	n.d.	n.d.	8,1	4,8	5,6

302 Energia (2016) – Tema material

302-1	Consumo de energia dentro da organização	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Quantidade de combustível – gasóleo (GJ)	33 771	26 366	27 050	2 160	1 257	682
	Quantidade de combustível - gasóleo (gerador) (GJ)	127	33	36	93	5	7
	Quantidade de combustível – gasolina (GJ)	4 134	4 783	4 848	247	297	368
	Quantidade de gás natural (GJ)	317	241	253			3
	Total de consumo de electricidade (GJ)	180 573	170 293	179 390	18 072	15 208	15 439
	Total de energia produzida (GJ)	450	299	1 396	450	299	0
	Total de energia consumida (GJ)	219 373	202 014	210 181	20 121	16 468	16 500

Descrever metodologias utilizadas, ferramentas de cálculo

GHG Protocol

Fontes de factores de conversão utilizados:

Gasóleo

1 ton = 1,034 PCI (tep/t)

Gasolina

1 ton = 1,075 PCI (tep/t)

Energia Eléctrica

1 kWh = 0,000215 tep/kWh

Gás natural

1000 m³ = 0,910 tep
1 kWh = 0,000086 tep

Taxa de conversão		1 tep = 41,87 GJ					
302-3	Intensidade energética	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Rácio de energia para a organização (GJ)						
	Número de funcionários	52,9	49,4	51,4	39,5	30,4	27,5
	Lucro obtido (€)	1,7	2,3	1,3	1,0	0,6	0,4
	Métrica utilizada para o denominador						
	Número de funcionários	4 145	4 090	4 093	521	551	601
	Lucro obtido (€)	131 464	86 797	158 776	20 552	27 762	42 769
	Tipos de energia incluídos no rácio	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador), gás natural e electricidade.					
	Rácio inclui:	Consumo de energia total dentro da organização					
302-4	Redução do consumo de energia	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Medidas de redução de consumo energético	Pág. 48 - 52			Pág. 64 - 67		
	Quantidade de energia poupada resultante de medidas directas de eficiência energética ou poupança (GJ)	19 340	17 359	Aumentou 8 167 GJ	1 586	3 805	266
	% de redução relativo ao ano anterior	-8%	-8%	Aumentou 4%	-7%	-18%	-2%
	Tipos de energia que foram utilizados	Combustível (gasóleo, gasolina e gasóleo para gerador), gás natural e electricidade.					
	Explicação do método de cálculo de redução	Reduções calculadas com base no consumo relativo ao ano anterior.					
	Metodologia utilizada	GHG Protocol					

303 Água e efluentes (2018)

303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	O Grupo Crédito Agrícola utiliza a água da rede municipal, que é utilizada pelos seus colaboradores nos edifícios do Grupo. Sendo um bem escasso em Portugal e tendo em conta os impactes negativos que as alterações climáticas se prevêem que irão ter na quantidade de água doce disponível, o Grupo tem nos seus edifícios diversos redutores de caudal instalados, bem como existem diversos avisos para a contenção na utilização da água. Ambiciona-se que futuramente, seja aumentado o número de redutores de caudal nos edifícios do Grupo. O Grupo Crédito Agrícola não identifica na sua operação directa áreas de stress hídrico materiais para o relato.					
303-2	Gestão de impactes relacionados com o descarte de água	Face à natureza das actividades desempenhadas nas instalações do Grupo, o descarte de água é realizado através da rede municipal, sendo a qualidade do tratamento das águas residuais da responsabilidade dos serviços municipais. É desencorajado o descarte de resíduos impróprios através das instalações sanitárias, existindo contentores diversos nas instalações e mensagens de alerta, para sensibilizar os colaboradores para esta problemática.					
303-3	Captação de água	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Quantidade de água utilizada da rede municipal (m ³)	1 226 263	1 227 129	n.d.	4 750	3 075	2 340
		O Grupo Crédito Agrícola não identifica na sua operação directa áreas de stress hídrico materiais para o relato.					

305 Emissões (2016) – Tema material								
305-1	Total de emissões directas de gases com efeito de estufa (Âmbito 1)	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
	Total de emissões âmbito 1 (tCO ₂ e)	2 815,5	2 309,9	2 356,1	183,8	132,7	76,7	
	Combustão estacionária e móvel	2 814,8	2 299,9	2 356,1	183,8	123,3	76,7	
	Emissões fugitivas	0,6	10,0	n.d.	0	9,4	n.d.	
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .						
	Fonte utilizada para os factores de emissão e GWP	Factores de emissão: Despacho n.º 17313/2008, Despacho n.º 15793-D/2013 e APREN GWP: IPCC 2007						
	Abordagem de consolidação das emissões utilizada.	Operational Control						
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol						
305-2	Total de emissões indirectas resultantes da produção de electricidade (Âmbito 2)	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
	Total de emissões âmbito 2 (tCO ₂ e)	2 888,7	2 724,2	2 670,4	289,1	243,3	229,8	
	Emissões da produção de energia utilizada	Não foi possível calcular este valor. A energia é fornecida por diversos fornecedores, no universo das 75 Caixas Associadas, FENACAM, 5 empresas participadas e Caixa Central.						
	Valor baseado no mercado							
	Valor baseado na localização	2 888,7	2 724,2	2 670,4	289,1	243,3	229,8	
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .						
	Fonte utilizada para os factores de emissão e GWP	Factores de emissão: Despacho n.º 17313/2008, Despacho n.º 15793-D/2013 e APREN						
	Abordagem de consolidação das emissões utilizada	Operational Control						
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol						
305-3	Outras emissões indirectas (Âmbito 3) de GEE	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
	Emissões das deslocações dos Colaboradores (casa-trabalho-casa) (tCO ₂ e)	n.d.	n.d.	3 112	n.d.	n.d.	561	
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .						
	Fonte utilizada para os factores de emissão e GWP	National Inventory Report – Portugal (2021) e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021)						
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol						

305-4	Intensidade das emissões de GEE						
	Rácio de intensidade de emissões	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Número de funcionários	1,4	1,2	1,2	0,9	0,7	0,5
	Lucro obtido (€)	0,04	0,06	0,03	0,02	0,01	0,01
	Métrica utilizada para o denominador						
	Número de funcionários	4 145	4 090	4 093	521	551	601
	Lucro obtido (€)	131 464	86 797	158 776	20 552	27 761	42 769
	Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2					
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .					
305-5	Redução das emissões de GEE	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Medidas de redução de produção de emissões	Pág. 48 - 52			Pág. 64 - 68		
	Redução em tCO ₂ equivalente	404,1	670,0	7,6	66,2	96,9	69,4
	% de redução relativo ao ano anterior	-6,6%	-11,7%	-0,2%	-12,3%	-20,5%	-18,5%
	Referir quais os gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO ₂ , N ₂ O, CH ₄ .					
	Ano-base para o cálculo	Reduções calculadas com base nas emissões do ano imediatamente anterior.					
	Tipos de emissões incluídas	Âmbito 1 e 2					
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol					
305-7	Emissões de óxidos de azoto, óxidos de enxofre e outras emissões	2019	2020	2021	2019	2020	2021
	Emissões significativas de gases (kg):	10 503,5	8 195,3	10 733,3	890,0	456,4	382,6
	NO _x (kg)	7 642,8	6 007,3	7 990,9	632,5	325,3	274,6
	NMVOCs (kg)	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
	PM2.5 (kg)	2 854,1	2 186,2	2 740,3	252,8	130,9	107,6
	PM10 (kg)	0,5	0,2	0,2	0,3	0,0	0,0
	SO _x (kg)	6,0	1,6	1,8	4,3	0,2	0,3
	Fontes de factores de emissão utilizados	Guia do inventário das emissões de poluentes atmosféricos - 2019 fornecido pela Agência Europeia do Ambiente (AEA) http://efdb.apps.eea.europa.eu/					
	Metodologias e ferramentas de cálculo utilizadas.	GHG Protocol, baseada em factores de emissão.					
Indicadores Sociais							
401 Emprego (2016)							
401-2	Benefícios oferecidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são disponibilizados aos colaboradores temporários /tempo parcial	Pág. 47			Pág. 63		



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL ("Crédito Agrícola" ou "Empresa") para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade identificada abaixo na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório Não Financeiro 2021, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, preparada pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação da informação de sustentabilidade, identificada abaixo na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório Não Financeiro 2021, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade "Global Reporting Initiative" ("GRI"), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório Não Financeiro 2021, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000, (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a informação de sustentabilidade (indicadores GRI Standards), incluída no Relatório Não Financeiro 2021.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório Não Financeiro 2021, as diretrizes GRI Standards.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal
Tel: +351 213 599 000, Fax: +351 213 599 999, www.pwc.pt
Matriculada na CRC sob o NIPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000
Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor financeiro externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Empresa do exercício findo em 31 de dezembro de 2021;
- (vii) Validar o alinhamento da informação de sustentabilidade reportada com os requisitos das Diretrizes da Global Reporting Initiative, versão GRI Standards.

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

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

Qualidade e independência

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

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

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade identificada acima na secção “Responsabilidades do auditor”, incluída no Relatório Não Financeiro 2021, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo, e que o Crédito Agrícola não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório Não Financeiro 2021, as diretrizes GRI Standards.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação da informação de sustentabilidade no Relatório Não Financeiro 2021, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além do Crédito Agrícola, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório Não Financeiro 2021 da Empresa.

2 de maio de 2022

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



António Brochado Corria, ROC n.º 1076
Registado na CMVM com o n.º 20160688