

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023

GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA



Crédito Agrícola

ÍNDICE

1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo	3
2. Destaques	6
2.1 <i>Highlights</i> 2023	6
2.2 Principais iniciativas 2023	6
3. Sustentabilidade em contexto: 2023	8
4. Sustentabilidade no Grupo Crédito Agrícola: um compromisso com o futuro	10
4.1 A nossa história.....	10
4.2 A nossa visão, missão e valores	10
4.3 O nosso modelo de governo para a sustentabilidade.....	11
4.4 A nossa aposta na sustentabilidade	17
4.5 A nossa gestão de riscos ESG	23
4.6 As nossas Políticas	29
4.7 Oportunidades ESG.....	29
4.8 Taxonomia Ambiental Europeia.....	33
5. Criação de Valor no Grupo Crédito Agrícola: agir hoje em benefício do amanhã	41
5.1 O nosso valor económico.....	41
5.2 O nosso valor social.....	45
5.3 O nosso valor ambiental	70
6. O futuro é sustentável	77
6.1 O que vai acontecer em 2024	77
7. ANEXOS	78
7.1 Relatório de Fiabilidade Limitada	78
7.2 Sobre o relatório	81
7.3 Tabela GRI	82
7.4 Lista de Abreviaturas	99

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO

Em 2023 assistimos a um abrandamento da crise energética europeia e a uma descida acentuada da taxa de inflação na zona Euro¹, embora num contexto ainda longe do objectivo da política monetária de estabilização próxima de uma taxa de 2%. Foi também um ano de inúmeros desafios, marcado por conflitos armados na Europa e no Médio Oriente e pelo crescimento abrupto de riscos relacionados com cibersegurança, fenómenos de desinformação e uma elevada polarização social.²

Paralelamente, os desafios climáticos e ambientais continuam no topo das preocupações a nível global, com uma janela de oportunidade cada vez mais curta, perante os desafios. Com base no 6^a Relatório de Avaliação do Painel Intergovernamental para as Alterações Climáticas (2023)³, o aumento da temperatura global já ultrapassou os 1,1°C, provocando impactos climáticos extremos sem precedentes na história da Humanidade, e os cenários actuais apontam para um aquecimento que pode atingir os 1,5°C entre 2030 e 2035, arrastando a sociedade para um falhanço colectivo do Acordo de Paris.

A nível nacional, são também inúmeras as debilidades económicas, sociais e ambientais: o crescimento da economia portuguesa, embora acima das estimativas iniciais, foi de 2,3%⁴ - 4,5 p.p. abaixo do registado em 2022; a (ainda) elevada taxa de inflação em 2023 (5,5%) continuou a afectar o poder de compra das famílias, nomeadamente nas camadas financeiramente mais vulneráveis da população; e a crise no acesso à habitação tem vindo a assombrar a qualidade de vida dos portugueses, com um impacto particularmente gravoso nos mais jovens e nas populações mais desfavorecidas. A este propósito, não poderei deixar de salientar que Portugal tem um lugar de destaque no ranking europeu de pobreza energética: cerca de 1,9 milhões de portugueses não conseguem manter a casa aquecida nos meses frios, enquanto 3,7 milhões sofrem com o calor, em casa, durante os meses mais quentes⁵, vivendo em habitações com infiltrações, humidade ou problemas de qualidade do ar interior, o que afecta a saúde e bem-estar de uma enorme fatia da população, tanto em meio urbano como rural.

Em simultâneo, os riscos climáticos e ecológicos são particularmente relevantes para a sociedade portuguesa. De acordo com a 1^a Avaliação de Riscos Climáticos efectuada pela Agência Europeia do Ambiente⁶, a Europa é o continente com o aquecimento mais acelerado em todo o mundo, cujos impactos são proeminentes nos países do Sul, com destaque para Portugal, com um efeito negativo multiplicador em cinco dimensões críticas do desenvolvimento: saúde dos ecossistemas naturais; resiliência das infraestruturas; segurança alimentar; saúde pública; e estabilidade dos sistemas económicos e financeiros.

¹ [Eurostat \(2024\) - HICP all items](#). A taxa de inflação na Zona Euro (UE) em 2022 e 2023 foi de 8,4% (9,2%) e 5,4% (6,4%) respectivamente.

² <https://www.weforum.org/press/2024/01/global-risks-report-2024-press-release/>

³ <https://www.weforum.org/agenda/2023/03/the-ipcc-just-published-its-summary-of-5-years-of-reports-here-s-what-you-need-to-know/>

⁴ <https://www.pordata.pt/portugal/taxa+de+crescimento+do+pib-2298>

⁵ <https://www.dgeg.gov.pt/pt/destaques/estrategia-de-longo-prazo-combate-a-pobreza-energetica-2023-2050-elppe/>

⁶ <https://www.eea.europa.eu/publications/european-climate-risk-assessment>

Reconhecendo a importância do Grupo Crédito Agrícola na resposta aos desafios socioeconómicos e ambientais mais prementes das comunidades portuguesas, é com sentido de propósito e de enorme responsabilidade que ambicionamos continuar a construir um caminho de impacto positivo na vida das pessoas, na economia e no Planeta.

Em 2023, testemunhámos a concretização de diversos projectos inspiradores que traduzem o esforço e dedicação de todas as nossas Pessoas Colaboradoras. Destaco alguns dos momentos que marcaram o nosso ano, em matéria de sustentabilidade:

1. A aprovação do nosso **Plano de Transição Net Zero 2050**, assente em metas de redução de emissões de gases com efeito de estufa ambiciosas até 2030, com o qual o Grupo CA se compromete em acelerar a descarbonização de actividades-chave em toda a sua cadeia de valor - desde a gestão de operações internas e de fornecedores às decisões de financiamento. Este compromisso foi cimentado pela adesão a dois *frameworks* de elevada relevância para a sustentabilidade do sector bancário - os Princípios para uma Banca Responsável das Nações Unidas; e a *Net Zero Banking Alliance*, da *Glasgow Financial Alliance for Net Zero*, a maior coligação mundial de instituições financeiras empenhadas na transição para uma economia de baixo carbono.
2. O lançamento de um novo produto de crédito - **CA Casa Energia Eficiente** - com bonificações associadas à aquisição de imóveis com classe energética A+, A ou B, a fim de contribuir para a descarbonização do parque imobiliário em Portugal.
3. A **2ª emissão de dívida social**, no valor de 250 milhões de euros, com o objectivo de continuar a captar recursos para financiar empresas e projectos com objectivos sociais como p.e. a criação de riqueza e emprego por PMEs que actuam em zonas consideradas mais desfavorecidas e o apoio social prestado por IPSS a grupos vulneráveis da população portuguesa.
4. A publicação do **1º Rating de Riscos ESG do Grupo CA**, atribuído pela Sustainalytics, com vista a reforçar a transparência sobre a qualidade de gestão de riscos ambientais, sociais e de governança a que o Grupo está exposto. Foi com satisfação que recebemos um Rating de 20,0 (risco médio) - àquela data o melhor do mercado bancário nacional - o qual tem sido utilizado como ferramenta de melhoria contínua de múltiplas estruturas internas que gerem temáticas ambientais, sociais e de *governance*.
5. A **1ª Análise de Dupla Materialidade do Grupo**, o que incluiu uma auscultação interna exaustiva a todo o Grupo, assim como a um pequeno conjunto de especialistas da academia, associações e clientes, o que permitiu antecipar as exigências regulatórias e actualizar as nossas prioridades de actuação em matéria de sustentabilidade, em coerência com o actual contexto conjuntural e a realidade de negócio do CA.
6. A **1ª Parceria de impacto com a Just a Change**, com o objectivo de apoiar o combate à pobreza energética e habitacional em Portugal e o aumento da eficiência energética do parque imobiliário, a nível nacional. Com um subsídio filantrópico e acções de voluntariado, foi possível contribuir para a melhoria da eficiência energética de 20 casas de famílias vulneráveis, em três cidades portuguesas.
7. O lançamento do livro **"A Banca Cooperativa e o Desenvolvimento Regional"**⁷ - financiado pelo Crédito Agrícola - uma iniciativa de relevância para aumentar a

⁷ <https://www.creditoagricola.pt/institucional/comunicacao/comunicados-de-imprensa/2023/ca-apresenta-livro-sobre-a-banca-cooperativa-e-o-desenvolvimento-regional-e-local>

consciência colectiva sobre o papel que a Banca Cooperativa desempenha no desenvolvimento regional e local, fundamental para a coesão social em Portugal.

8. O lançamento do **Programa de Sensibilização para a Inclusão e Igualdade de Género em Cargos de Liderança**, uma temática que será fortemente reforçada em 2024 com a recente aprovação da nova Estratégia de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Mas estes projectos, por si só, não contam a história completa. O que realmente nos motiva é a convicção profunda de que continuaremos a fazer a diferença na vida das pessoas, no tecido empresarial e na preservação do Planeta. Acreditamos que a sustentabilidade não é um mero slogan ou uma tendência passageira, mas sim a única forma de construir um futuro resiliente e próspero para as próximas gerações.

O Grupo Crédito Agrícola está determinado a liderar esta transformação, em parceria com os nossos Clientes, Parceiros e outros stakeholders. Juntos, podemos construir um futuro mais verde, inclusivo e sustentável para todos.



Licínio Pina | Presidente do Conselho de Administração do Grupo Crédito Agrícola

2. DESTAQUES

2.1 Highlights 2023⁸

Rating Risco ESG (Sustainabilitycs): **20,0**

Nº Pessoas Colaboradoras: **4 136** (+0,6% face a 2022)

% Pessoas Colaboradoras por Género:

Mulheres: **49,3%** (+0,8 p.p. face a 2022)

Homens: **50,7%** (-0,8 p.p. face a 2022)

% Pessoas Colaboradoras em cargos de chefia por Género:

Mulheres: **31,1%** (+3,1 p.p. face a 2022)

Homens: **68,9%** (-3,1 p.p. face a 2022)

Nº médio de horas de formação por Pessoa Colaboradora: **40h/colaborador** (-38,1% face a 2022)

Nº Agências: **618**

% Agências adaptadas⁹: **89%** (+27 face a 2022)

% Agências isoladas¹⁰: **41%** (-6 face a 2022)

% Fornecedores Locais¹¹: **52,3%** (-2,2 p.p. face a 2022)

Apoio à Comunidade¹²: **3,1M€** (+21,1% face a 2022) distribuídos por **2 838 entidades** (+31,7%)

Pegada de Carbono:

Âmbito 1: **2 244 ton CO₂e** (-8% face a 2022)

Âmbito 2: **74 ton CO₂e** (-87% face a 2022)

Âmbito 3 (categorias 1, 3, 5 e 7): **5 200 ton CO₂e** (+21% face a 2022¹³)

2.2 Principais iniciativas 2023

Num mundo exposto a inúmeros riscos e desafios de natureza económica, social e ambiental, cabe-nos a todos colocar o tema da sustentabilidade no topo das prioridades das organizações ou sistemas que integramos, devendo criar as oportunidades que permitem fazer uma diferença positiva na vida das pessoas e no Planeta. No Grupo Crédito Agrícola, procuramos contribuir para uma economia mais sustentável, resiliente e inclusiva através da execução de múltiplas frentes de intervenção: negócio bancário, gestão interna, assim como actividades de filantropia e/ou voluntariado.

Das inúmeras iniciativas e projectos desenvolvidos pelo Grupo em 2023, destacamos os seguintes:

⁸ Indicadores referentes ao Grupo Crédito Agrícola.

⁹ Agências adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida

¹⁰ Agências em localidades em que não existe oferta de outras instituições bancárias

¹¹ Fornecedores instalados no concelho onde existem Agências das suas Caixas Associadas.

¹² Através de donativos e patrocínios financeiros.

¹³ Como explicado no Capítulo 5.3, o âmbito de cálculo foi alargado, o que justifica, em parte, este aumento.

- **Plano de Transição Net Zero:** estratégia que visa contribuir para a transição climática em Portugal, sob a qual o Grupo assume o compromisso de se tornar Net Zero até 2050 através da descarbonização de actividades-chave em toda a sua cadeia de valor, com foco na carteira de financiamentos.
- **1º Rating de Riscos ESG:** processo de avaliação de riscos ESG solicitado pelo GCA à Sustainalytics com o objectivo de reforçar a transparência sobre a qualidade de gestão de riscos por parte do Grupo e enriquecer a informação de base à definição de estratégias das múltiplas estruturas internas que gerem temáticas ambientais, sociais e de *governance*.
- **2ª Emissão de Obrigação Social:** emissão de dívida, no valor de 250 milhões de euros, com o objectivo de captar recursos para financiar empresas e projectos com objectivos sociais como p.e. a criação de riqueza e emprego por PME's que actuam em zonas consideradas desfavorecidas e o apoio social prestado por IPSS a grupos vulneráveis da população portuguesa.
- **Análise de Dupla Materialidade:** realização de uma análise de dupla materialidade, em linha com a de Reporte de Sustentabilidade Corporativa, para actualização dos seus temas materiais face ao atual contexto nacional e internacional, antecipando as exigências regulatórias e robustecendo a informação de base à definição de políticas e estratégias do Grupo.
- **Parceria de impacto com a Just a Change:** projecto de combate à pobreza energética, através de um subsídio filantrópico e de acções de voluntariado, para melhoria da eficiência energética de 20 casas de famílias vulneráveis, em três cidades portuguesas;
- **Welectric Talks:** projecto de sensibilização sobre temas relacionados com desenvolvimento sustentável (transição energética, agroalimentar, economia azul, combate à pobreza energética, mobilidade, *green finance*, direitos humanos e diversidade, equidade e inclusão, entre outros), em formato de *videocasts* e *podcasts*, envolvendo especialistas externos;
- **"A Banca Cooperativa e o Desenvolvimento Regional":** financiamento de um livro, baseado num estudo sobre o papel crucial que a Banca Cooperativa desempenha no desenvolvimento regional e local, fortalecendo a coesão social em Portugal e contribuindo para o sistema bancário Europeu.

3. SUSTENTABILIDADE EM CONTEXTO: 2023

A necessidade de alterar profundamente o paradigma de desenvolvimento das sociedades contemporâneas fomentou um sentido de urgência na acção individual e colectiva em torno de preocupações ambientais e sociais. O compromisso por parte dos diferentes Estados-Membros das Nações Unidas em cumprir a Agenda de Desenvolvimento Sustentável 2030, motivou governos, empresas e organizações da sociedade civil a acelerar planos estratégicos alinhados com múltiplos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.

A este propósito a União Europeia e a maioria dos seus estados-membros, têm assumido um papel de liderança na defesa, promoção e adopção, em particular, de políticas ambientais e climáticas que incentivem e garantam tanto a descarbonização das próprias economias, como a adaptação aos impactos das alterações climáticas das sociedades europeias e das sociedades mundiais mais vulneráveis. Para a concretização destas ambições está claro o papel relevante e determinante do financiamento e do sector financeiro. Neste sentido, em conformidade com o Plano de Acção sobre o Financiamento Sustentável da Comissão Europeia, a União Europeia tomou uma série de medidas para assegurar que o sector financeiro reorienta os recursos financeiros disponíveis para: i. prosseguir os objectivos do Pacto Ecológico Europeu¹⁴, ii. fomentar um crescimento sustentável e inclusivo; iii. gerir os riscos financeiros decorrentes das alterações climáticas, do esgotamento dos recursos, da degradação do ambiente e das desigualdades sociais; e, iv. ainda promover a transparência e a visão a longo prazo nas actividades económicas e financeiras.

Desta forma, têm vindo a ser desenvolvidos e aplicados de forma faseada um conjunto de normativos aplicáveis às empresas, que pretendem funcionar como aceleradores e ajudar assim a atingir as metas a que se propuseram em termos de sustentabilidade. Neste sentido, o ano de 2023 foi caracterizado pela divulgação e/ou entrada em vigor de importantes regulamentos relacionados com sustentabilidade a nível Europeu e Português, que refletem o compromisso crescente do tema e a urgência em acelerar a transição para uma economia mais verde e justa:

- A nível Europeu destaca-se a **Directiva de Reporte de Sustentabilidade Corporativa** (CRSD, *Corporate Sustainability Reporting Directive* - [Diretiva \(UE\) 2022/2464](#)), que, adoptada em 2023, exige que as empresas passem a divulgar informação de sustentabilidade, visando aumentar a transparência e incentivar a adopção de práticas mais sustentáveis. No que refere à **Taxonomia Ambiental Europeia**, que define que actividades económicas são consideradas ambientalmente sustentáveis, em Junho de 2023 foi publicado o Acto Delegado Ambiente ([Regulamento Delegado \(UE\) 2023/2485](#)), que estabelece critérios técnicos para determinar se uma atividade económica contribui substancialmente para os objetivos ambientais da União Europeia, além das alterações climáticas: proteção da água, economia circular, poluição e biodiversidade.
- Foi lançado o **Roteiro sobre Finanças Sustentáveis da Autoridade Bancária Europeia** ([Roadmap on Sustainable Finance, EBA – European Banking Authority](#)), que, publicado no final de 2022, visa apoiar e orientar as instituições bancárias na integração e na consideração de riscos ESG, e acelerar a transição na área das finanças sustentáveis. Realça-se ainda que foram feitas actualizações ao **Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis** (SFDR, *Sustainable Finance Disclosure Regulation*), que tem como objectivo garantir uma maior transparência dos mercados financeiros em matéria de sustentabilidade, em particular na divulgação de informação de produtos financeiros, combatendo o *greenwashing*, e facilitando aos investidores uma análise mais informada das opções de investimento existentes. Em Abril de 2023, a Comissão Europeia definiu 18 categorias para a divulgação dos PAI (Principais Impactes Adversos), exigindo que

¹⁴ Comunicação da Comissão intitulada “Plano de Acção: Financiar um crescimento sustentável”.

empresas publiquem informação sobre os seus impactes em áreas como emissão de gases de efeito de estufa (GEE), água e resíduos, tanto em seus relatórios anuais quanto em seus websites. Além disso, a partir de Janeiro, todos os fundos e produtos financeiros no âmbito do SFDR passaram a ter de fornecer informações pré-contratuais sobre seus objectivos de sustentabilidade e como os incorporam nos seus processos de investimento.

Não é só pela pressão regulamentar e legislativa que o sector financeiro está impelido a agir, a consciencialização do papel de influência sistémica nas apostas dos agentes económicos e das oportunidades (rentáveis) de financiamento e investimento que persistem são em si factores com preponderância determinante:

- Não obstante o aumento significativo dos fluxos anuais médios de financiamento climático, os quais duplicaram entre os últimos 2 anos analisados no *Global Landscape of Climate Finance 2023*¹⁵, ainda estão longe do ideal. Para **assegurar o Acordo de Paris, o financiamento climático anual, a nível global, deverá aumentar 6 vezes face ao atual até 2030.**
- Na esfera nacional, o BCE¹⁶ estima que **Portugal** seja o país da zona euro com **maior necessidade de investimento verde em % do PIB por ano (>7%)**. A mesma entidade alerta¹⁷ que **o custo da inação (ou ação tardia) é muito superior ao investimento necessário para uma transição atempada**, enfatizando que o risco de crédito para os bancos será significativo na ausência de uma mudança efetiva, como consequência das perdas financeiras associadas a ativos expostos a impactos climáticos.

As empresas financeiras e não financeiras são peças-chave na construção de um futuro mais justo e sustentável. Devem assumir, de forma proactiva e comprometida, a responsabilidade social e ambiental. O Grupo Crédito Agrícola reconhece esse papel e ambiciona ser parceiro das empresas e famílias neste caminho conjunto.

¹⁵ Climate Policy Initiative. Global Landscape of Climate Finance 2023 (11/2023)

¹⁶ European Central Bank, ECB Economic Bulletin, Issue 6/2022

¹⁷ European Central Bank, The Road to Paris: Stress Testing the Transition Towards a Net Zero Economy (9/2023)

4. SUSTENTABILIDADE NO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA: UM COMPROMISSO COM O FUTURO

O Grupo Crédito Agrícola é o único grupo financeiro:

... em que o lucro gerado é distribuído ou reinvestido na própria região

... que aplica as poupanças no financiamento de projectos de investimento da região dos seus depositantes

... em que as tomadas de decisão são descentralizadas (maior flexibilidade e celeridade de resposta)

... onde as pessoas colaboradoras são recrutadas pelas unidades de retalho da região, contribuindo para a empregabilidade local

4.1 A nossa história

O Grupo Crédito Agrícola (doravante “Crédito Agrícola” ou “Grupo”) é um grupo financeiro de génese cooperativa constituído na sua base por Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. De âmbito nacional, o Grupo conta actualmente com mais de 400 mil Associados, cerca de 1,6 milhões Clientes e 618 Agências distribuídas pelo território nacional.

Fundado em 1911, o Crédito Agrícola teve como foco inicial o apoio ao financiamento de agricultores em Portugal, tendo, ao longo dos anos, expandido o âmbito da sua actividade para outros sectores, e alargado a sua área de actuação. Actualmente, o Grupo é composto pela Caixa Central, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) e empresas dedicadas à actividade seguradora e a banca especializada (CA Vida, CA Seguros, CA Gest, CA Capital e CA Imóveis), bem como um conjunto complementar de empresas que têm por objecto a prestação de serviços informáticos, operacionais, técnicos e de gestão ao Grupo (p.e. CA Serviços, CA Informática, CA SGPS). Faz ainda parte do Grupo a FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao Grupo.

4.2 A nossa visão, missão e valores

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

Para alcançar este reconhecimento, foi definida a *missão de* “**contribuir para o progresso económico-social das regiões, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável**”, assente em 4 valores cooperativos:

- **Solidez**: Somos um Grupo com elevada solidez financeira;
- **Proximidade**: Fomentamos uma relação próxima com os Clientes e as Comunidades Locais;
- **Confiança**: Garantimos um atendimento profissional e personalizado com base na confiança e transparência, com elevados padrões éticos;

- **Simplicidade:** Valorizamos a simplicidade e eficiência nos processos, por forma a melhorar continuamente a experiência dos Clientes.

Figura 1 - Valores cooperativos do Grupo Crédito Agrícola.



A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM ou Caixas Associadas) são as peças-chave na concretização da missão do Grupo e, juntas, impulsionam o desenvolvimento económico, social e cultural das regiões onde se inserem. O profundo conhecimento do tecido empresarial e económico local, aliado à compreensão dos desafios que afetam o progresso das comunidades, permite que as Caixas Associadas assumam um papel fundamental como motor de desenvolvimento. Através da proximidade que tem com os Clientes, as Caixas Associadas contribuem para dar resposta às suas ambições e para a melhoria do seu bem-estar.

Tendo por base a sua génese, e em linha com o progresso e o desenvolvimento sustentável que se aspira para a economia nacional, o funcionamento do Crédito Agrícola rege-se por um conjunto de **princípios de sustentabilidade**, complementares entre si:

- Alinhar os processos de tomada de decisão, em todas as áreas do Grupo, com o Acordo de Paris, com os temas materiais para o GCA, com os 8 Objectivos de Desenvolvimento Alinhamento do processo de tomada de decisão, em todas as áreas do Grupo, com: o Acordo de Paris, os Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), e a legislação e regulamentação nacionais e europeias relevantes em matéria de sustentabilidade;
- Inclusão dos ODS no processo de inovação e nos produtos financeiros existentes;
- Transparência na informação relativa ao destino e impacte dos empréstimos e investimentos realizados pelo Grupo;
- Informação e aconselhamento aos Clientes e restantes parceiros sobre a importância de protegermos os recursos naturais e a urgência do combate às alterações climáticas;
- O respeito pelas exigências legais.

4.3 O nosso modelo de governo para a sustentabilidade

A Sustentabilidade está integrada no modelo de governo do Grupo desde 2020, consubstanciando-se em particular no Gabinete de Sustentabilidade (com reporte directo ao Conselho de Administração **Executivo** (CAE)) e no Conselho de Sustentabilidade, apoiados por diferentes grupos de trabalho das várias áreas de negócio e um conjunto de embaixadores da Sustentabilidade, em representação das várias Caixas Associadas.

Em 2023, o pelouro da Sustentabilidade passou a estar sob a alçada do Administrador Executivo Luís Bravo Seabra, também responsável pelo pelouro da função de gestão de riscos, traduzindo a importância estratégica do tema dentro do Grupo.

Entre o dia 1 de Janeiro e o dia 31 de Julho de 2023, os pelouros do Conselho de Administração Executivo (CAE), distribuídos pelos membros em exercício de funções no âmbito do mandato 2022-2024, encontravam-se distribuídos da seguinte forma:

Foto					
Nome	Lícinio Pina	Ana Paula Ramos	Isabel da Conceição Alves	Luís Bravo Seabra	Sérgio Raposo Frade
Cargo	Presidente Executivo	Administradora Executiva	Administradora Executiva	Administrador Executivo e CRO	Administrador Executivo e CFO
Pelouros	<ul style="list-style-type: none"> - Direcção Central de Recursos Humanos (DCRH); - Gabinete de Comunicação e de Relações Institucionais (GCRI); - Direcção de Operações (DO); - Direcção de Assuntos Jurídicos (DAJ); - Direcção de Risco de Crédito (DRC); - Gabinete de Sustentabilidade (GS); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; 	<ul style="list-style-type: none"> - Direcção de <i>Compliance</i> (DC); - Gabinete de Transformação e Desenvolvimento (GTD); - Gabinete de Protecção de Dados (GPD); - Gabinete de Provedoria do Cliente (GPC); - Direcção de Segurança Bancária (DSB); - Direcção de Recuperação de Crédito (DREC); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; 	<ul style="list-style-type: none"> - Direcção de Marketing Estratégico (DME); - Direcção de Dinamização de Negócio (DDN); - Direcção de Produtos (DP); - Direcção de Banca Directa (DBD); - Direcção de Inovação e Digital (DID); - Direcção de Retalho (DR); - Direcção de Empresas (DE); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de 	<ul style="list-style-type: none"> - Direcção de Risco Global (DRG); - Direcção de Organização e Processos (DOP); - Direcção de Acompanhamento de Crédito (DAC); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e 	<ul style="list-style-type: none"> - Direcção de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão (DPEC); - Direcção de Contabilidade e Fiscalidade (DCF); - Direcção de Logística, Suporte e Compras (DLSC); - Direcção de Tecnologia e Dados (DTD); - Direcção Financeira (DF); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE

	<p>hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS;</p> <p>- Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS;</p> <p>- Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE.</p>	<p>- Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS;</p> <p>- Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE.</p>	<p>Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS;</p> <p>- Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE.</p>	<p>CGS;</p> <p>- Gabinete de Controlo Interno (GCI), reporte hierárquico ao Pelouro e funcional ao CAE.</p>	<p>e funcional ao CAE e CGS;</p> <p>- Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS;</p> <p>- Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE.</p>
--	---	---	---	---	--

No contexto da execução do Programa de Transformação “ALVORADA”, no âmbito do qual foram reorganizadas e criadas novas unidades de Estrutura na Caixa Central durante o ano de 2023, os pelouros do Conselho de Administração Executivo, a partir do dia 1 de Agosto de 2023, passaram a estar distribuídos da seguinte forma:

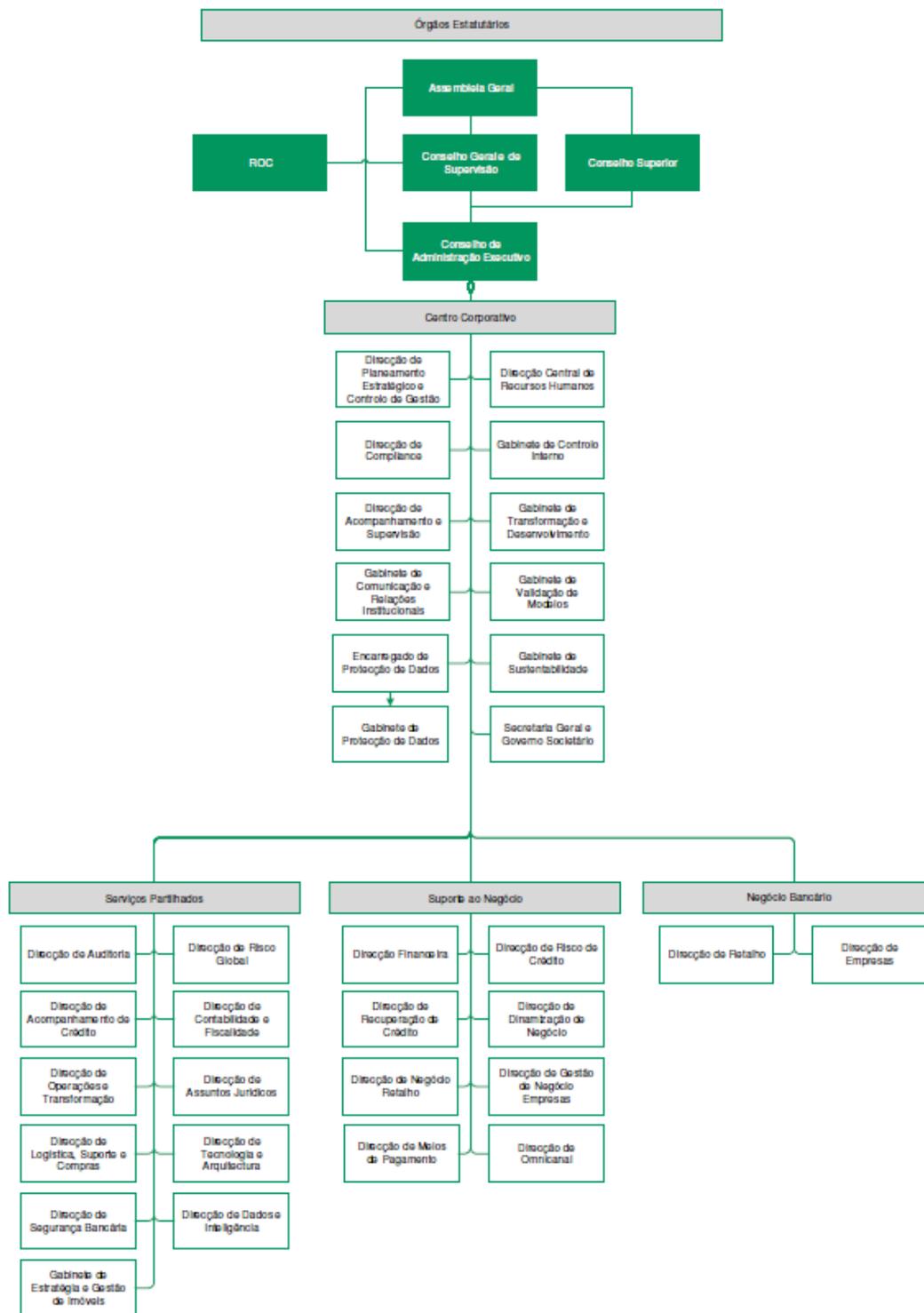
Foto					
Nome	Licínio Pina	Ana Paula Ramos	Isabel da Conceição Alves	Luís Bravo Seabra	Sérgio Raposo Frade
Cargo	Presidente Executivo	Administradora Executiva	Administradora Executiva	Administrador Executivo e CRO	Administrador Executivo e CFO
Pelouros	<p>Direcção Central de Recursos Humanos (DCRH);</p> <p>- Gabinete de Comunicação e de Relações Institucionais (GCRI);</p> <p>- Direcção de Operações e Transformação (DOT)</p> <p>- Direcção de Assuntos Jurídicos (DAJ);</p> <p>- Direcção de Risco</p>	<p>Direcção de Compliance (DC);</p> <p>- Gabinete de Transformação e Desenvolvimento (GTD);</p> <p>- Gabinete de Protecção de Dados (GPD);</p> <p>- Gabinete de Estratégia e Gestão de Imóveis (GEGI)</p> <p>- Direcção de Segurança Bancária</p>	<p>- Direcção de Dinamização de Negócio (DDN);</p> <p>- Direcção de Meios de pagamento de produtos (DMP);</p> <p>- Direcção Omnicanal (DOC);</p> <p>- Direcção de Retalho (DR);</p> <p>- Direcção de Empresas (DE);</p> <p>- Direcção de Negócio Retalho (DNR);</p>	<p>Direcção de Risco Global (DRG);</p> <p>- Direcção de Acompanhamento de Crédito (DAC);</p> <p>- Gabinete de Sustentabilidade (GS);</p> <p>- Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS;</p>	<p>Direcção de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão (DPEC);</p> <p>- Direcção de Contabilidade e Fiscalidade (DCF);</p> <p>- Direcção de Logística, Suporte e Compras (DLSC);</p> <p>- Direcção de Tecnologia e Arquitectura (DTA);</p>

	<p>de Crédito (DRC); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE; - Secretaria Geral e Governo Societário em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS.</p>	<p>(DSB); - Direcção de Recuperação de Crédito (DREC); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE. - Secretaria Geral e Governo Societário em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS.</p>	<p>- Direcção de Gestão Negócio Empresas (DGNE); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE. - Secretaria Geral e Governo Societário em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS.</p>	<p>- Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Controlo Interno (GCI), reporte hierárquico ao Pelouro e funcional ao CAE; - Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS. - Secretaria Geral e Governo Societário em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS.</p>	<p>- Direcção de Dados e Inteligência (DDI); - Direcção Financeira (DF); - Direcção de Auditoria (DA), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Direcção de Acompanhamento e Supervisão (DAS), em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Validação de Modelos em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS; - Gabinete de Controlo Interno (GCI), em sede de reporte funcional ao CAE. - Secretaria Geral e Governo Societário em sede de reporte hierárquico ao CAE e funcional ao CAE e CGS.</p>
--	---	---	---	---	---

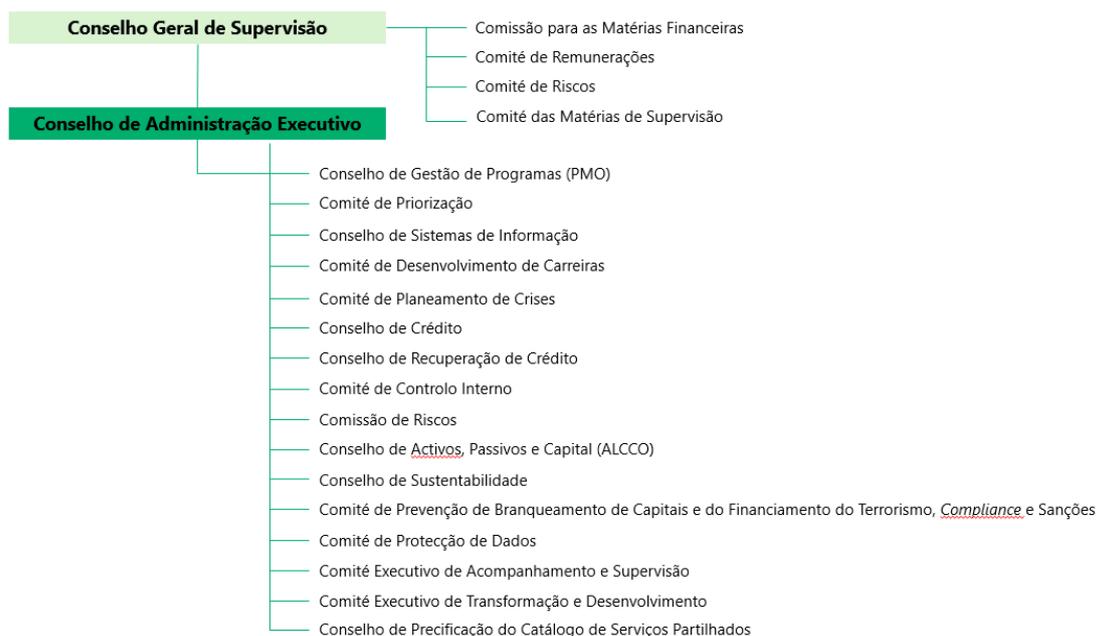
Por sua vez, o Conselho de Sustentabilidade, liderado pelo GS, foi criado em 2022 com o intuito de promover a priorização da discussão transversal relativa a temáticas ESG. Espera-se que a análise da informação exposta em cada reunião, o debate informado e a partilha de ideias entre múltiplas estruturas possam acelerar a execução dos múltiplos objectivos estratégicos de sustentabilidade, ao nível das diferentes áreas de intervenção: negócio, risco, gestão interna e posicionamento.

Modelo Organizacional da Caixa Central

O Gabinete de Sustentabilidade, integrado ao Centro Corporativo, apoia diretamente o CAE na criação e gestão da Estratégia de Sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola.



Conselhos, Comissões e Comitês da Caixa Central



4.4 A nossa aposta na sustentabilidade

O Crédito Agrícola está comprometido em ter um papel activo na resolução dos desafios ambientais e sociais da sociedade portuguesa, promovendo o desenvolvimento e o bem-estar das comunidades locais e a redução das desigualdades, dando resposta às necessidades financeiras dos seus Clientes e fomentando uma cultura interna informada, inclusiva e sustentável.

Enquanto Grupo com actividade principal assente na banca, o Crédito Agrícola visa satisfazer as necessidades e aspirações financeiras dos seus Clientes, através da oferta de produtos e serviços personalizados que os ajudam a alcançar os seus objectivos pessoais, familiares e profissionais. Esta ambição não está isolada do desejo de contribuir para uma economia mais verde e inclusiva, assente num modelo de desenvolvimento mais sustentável.

Nesse sentido, o Grupo tem vindo a promover, cada vez mais, o investimento e financiamento de projectos sustentáveis e de clientes comprometidos com objectivos de transição climática e redução de desigualdades. A sua presença, distribuída por todo o país, permite-lhe uma relação próxima com diferentes comunidades, onde desempenha um papel relevante no seu desenvolvimento, apoiando iniciativas que promovem o crescimento económico, social, ambiental e cultural.

O Grupo Crédito Agrícola procura ainda abordar oportunidades de negócio que apresentem perspectivas de retorno continuado de rentabilidade e de reforço dos valores cooperativos, assumindo continuamente o seu papel de banca cooperativa.

Temas materiais e ODS prioritários

A abordagem à materialidade do Grupo Crédito Agrícola assume um papel fundamental no direccionamento estratégico da organização. Através da identificação e priorização dos temas mais

relevantes para o seu negócio, o Grupo garante que os seus esforços são canalizados para as áreas mais pertinentes.

Nesse sentido, em 2020 o Grupo definiu **13 temas materiais**, que têm, desde então, guiado a sua abordagem em matéria de Sustentabilidade:

- Anti-corrupção;
- Comportamento anti-concorrencial;
- Desempenho económico;
- Impactes económicos;
- Mercado de trabalho;
- Privacidade do consumidor;
- Relações laborais;
- Práticas de aquisição;
- Não discriminação;
- Educação e formação;
- Comunidades locais;
- Emissões;
- Energia.

A identificação dos temas materiais do Grupo assentou numa análise de materialidade realizada internamente. Orientado pela metodologia do **SDG Compass**, o exercício teve por base o levantamento de impactes (positivos e negativos) ao longo da cadeia de valor, realizado num workshop presencial, que envolveu a participação de Administradores e Directores, de diversas áreas.

Empenhado em contribuir para o cumprimento dos ODS, o Grupo identificou, em paralelo, o conjunto de (5) **ODS prioritários** (**Figura 2**) para os quais contribui de forma mais activa, e que constituem os eixos estratégicos da sua Política de Sustentabilidade:

- **ODS 8:** Trabalho Digno e Crescimento Económico
- **ODS 10:** Reduzir as Desigualdades
- **ODS 11:** Cidades e Comunidades Sustentáveis
- **ODS 12:** Produção e Consumo Sustentáveis
- **ODS 13:** Acção Climática

Figura 2 - ODS prioritários do Grupo Crédito Agrícola.



Análise de Dupla Materialidade 2023

O conceito de dupla materialidade, reforçado pela Comissão Europeia (Directiva sobre o Reporte de Sustentabilidade Corporativo ou *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)* - Directiva da União Europeia 2022/2464, de 14 de Dezembro de 2022), estabelece que as empresas devem considerar como temas materiais os tópicos que afetam (ou podem vir a afetar) o negócio da empresa (materialidade financeira) e/ou cujo negócio impacta (ou pode vir a impactar) a sociedade e o ambiente (materialidade de impacte).

Nesse sentido, e antecipando a entrada em vigor da CSRD, no segundo semestre de **2023 o Crédito Agrícola realizou uma análise de dupla materialidade**, com o intuito de atualizar os seus temas materiais, e obter uma abordagem estratégica mais alinhada com o contexto conjuntural e a sua realidade do negócio.

Este exercício de revisão envolveu o levantamento inicial de um conjunto de temas potencialmente materiais, específicos para o Crédito Agrícola, que teve em consideração informação interna e externa do Grupo em contexto de sustentabilidade (políticas internas, ODS, legislação e normas nacionais e internacionais, tendências de sustentabilidade, tendências sectoriais, *benchmark* sectorial). De seguida, e de forma a conseguir um contributo transversal das Pessoas Colaboradoras do Crédito Agrícola, foi realizada uma primeira análise da lista inicial de temas potencialmente materiais através de um questionário online interno, que, com uma taxa de participação de 30%, permitiu seleccionar um conjunto mais restrito de temas a avaliar com maior detalhe.

Seguindo a abordagem da dupla materialidade definida, avançou-se para um exercício de auscultação, via entrevistas e *focus groups*. Esta etapa contou com a participação de *stakeholders* internos (Pessoas Colaboradoras da Caixa Central e diferentes Caixas Associadas – empresas com maior representatividade dentro do Grupo) e externos (Academia, Associações e Clientes) do Grupo, com maior conhecimento em sustentabilidade, que, com base nos principais impactes, riscos e oportunidades, avaliaram os diferentes temas ESG quanto à sua materialidade de impacte e materialidade financeira.

Esta análise quantitativa permitiu a elaboração de uma matriz de dupla materialidade do Crédito Agrícola, e a identificação de **13 temas materiais**:

3 temas ambientais:

- Energia e alterações climáticas;
- Biodiversidade, água e ecossistemas;

- Utilização responsável de recursos e gestão de resíduos;

6 temas sociais:

- Cibersegurança;
- Protecção e segurança dos dados;
- Condições das pessoas colaboradoras;
- Apoio à comunidade;
- Literacia financeira;
- Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI).

4 temas de governação:

- Oferta responsável e centralidade no/na Cliente
- Inovação e digitalização
- Ética empresarial
- Combate à corrupção e prevenção de conflito de interesses

Estes temas reflectem os principais impactes, riscos e oportunidades do Crédito Agrícola, e serão a base da abordagem estratégica do Grupo em matéria de sustentabilidade, a partir de 2024¹⁸.

O exercício permitiu ainda redefinir os principais ODS para os quais o Crédito Agrícola passará a contribuir de forma mais proactiva:

- **ODS 4:** Educação de Qualidade
- **ODS 8:** Trabalho Digno e Crescimento Económico
- **ODS 10:** Reduzir as Desigualdades
- **ODS 11:** Cidades e Comunidades Sustentáveis
- **ODS 12:** Produção e Consumo Sustentáveis
- **ODS 13:** Acção Climática
- **ODS 15:** Proteger a Vida Terrestre
- **ODS 16:** Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Prioridades estratégicas de sustentabilidade

Para o horizonte 2023-25, o Grupo Crédito Agrícola tem identificadas 4 prioridades estratégicas em matéria de sustentabilidade:

1. *Empowerment*, reconhecimento e comprometimento
2. Estimular e promover: oferta e procura ESG
3. Antecipar exigências regulatórias com mais e melhor informação ESG
4. Liderar pelo exemplo - cultura interna informada, inclusiva e sustentável

No que refere à prioridade "**Empowerment, reconhecimento e comprometimento**", o Grupo pretende alcançar um posicionamento que confira o reconhecimento e a credibilidade junto do seu alargado leque de *stakeholders*. Neste sentido, começou em 2023 a implementar um conjunto de ações e iniciativas que permitiram reforçar, através de comunicação interna e externa, o valor e impacto do Grupo na transição para uma economia mais sustentável em Portugal; envolver activamente *stakeholders* na missão do Grupo através de canais de comunicação bidireccionais e

¹⁸ Dá-se nota, nesse sentido, que o relato de informação não financeira do Grupo a partir de 2024 irá incidir sobre estes temas.

parcerias estratégicas; prosseguir com uma cultura de prestação de contas e transparência; reforçar internamente a integração estratégica de temas ESG de forma transversal ao Grupo; e fortalecer o envolvimento, participação e comprometimento das diversas áreas de negócio e direções nas questões relacionadas à sustentabilidade.

Quanto à prioridade “**Estimular e promover: oferta e procura ESG**”, o Grupo pretende contribuir para a reorientação dos recursos financeiros para uma economia mais verde e socialmente inclusiva, que promova o bem-estar económico, ambiental e social das comunidades. Este compromisso foi reforçado com a aprovação de objectivos ambiciosos de descarbonização da carteira de financiamento ao abrigo do Plano de Transição *Net Zero*. Nesse sentido, em 2023 reforçou a avaliação e concretização de operações de financiamento verde (*green loans*) e de operações de financiamento com condições indexadas ao cumprimento de critérios ESG (*sustainability-linked loans*). Começou ainda a trabalhar no reforço da sua oferta de produtos e serviços financeiros verdes e sociais, tendo, em paralelo, apostado na sensibilização e mobilização da sua equipa interna.

Para “**Antecipar exigências regulatórias com mais e melhor informação ESG**”, o Grupo aposta no fortalecimento e na universalidade da recolha e tratamento de dados ESG granulares que possam garantir o cumprimento das crescentes obrigações regulamentares e, simultaneamente, ser úteis para uma boa caracterização da carteira de Clientes e operações de crédito, permitindo adequar a oferta e o preço e incorporar riscos ESG na avaliação das operações de crédito.

“**Liderar pelo exemplo - cultura interna informada, inclusiva e sustentável**” é a prioridade mais transversal do Grupo em matéria de sustentabilidade pois baseia-se na premissa que as suas Pessoas Colaboradoras são a principal força motriz do seu negócio. Nesse sentido, em 2023 deu início a um conjunto de iniciativas internas como: atualização da Política de Recursos Humanos introduzindo referência a preocupações com a Diversidade, Equidade e Inclusão; desenvolvimento de um Programa de Capacitação em Sustentabilidade; integração de critérios ESG nas Políticas de relacionamento com *stakeholders* externos; e reforço de medidas de descarbonização das próprias operações previstas com o desenvolvimento do Plano de Transição *Net Zero*.

O Grupo Crédito Agrícola está entusiasmado em dar continuidade a esta jornada, juntamente com todos os seus stakeholders, aguardando, com expectativa, o impacto positivo que pode criar ao longo da sua cadeia de valor.

Política de Sustentabilidade

A **Política de Sustentabilidade**¹⁹ do Grupo Crédito Agrícola visa alinhar a actuação do Banco com os objectivos de neutralidade carbónica do Acordo de Paris e com os princípios dos Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável, sendo, assim, o documento orientador do Grupo em matéria de Sustentabilidade.

Com a crescente relevância dos temas ESG para os Clientes e Comunidades locais, a Política de Sustentabilidade define o compromisso do Grupo em promover o desenvolvimento sustentável. Abrangendo todo o Grupo e todas as áreas de negócio, a política contribui para a mitigação de riscos e a identificação de novas oportunidades, beneficiando toda a sociedade.

¹⁹ Realça-se, que em linha com a revisão dos temas materiais do Grupo, a Política de Sustentabilidade será atualizada em conformidade em 2024.

Compromissos Externos

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

O Grupo Crédito Agrícola acredita que ao trabalhar em conjunto com outras entidades consegue amplificar o seu impacto positivo, ultrapassando mais facilmente os desafios. De seguida, encontram-se as principais cartas, compromissos voluntários e grupos de trabalho, a que o Grupo esteve associado em 2023:

Subscrições e participação activa em programas e grupos de trabalho do Grupo Crédito Agrícola em matéria de sustentabilidade

- [Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal](#), desenvolvida em 2019 pelo Governo de Portugal em colaboração com o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Associação Portuguesa de Bancos
- [Carta de Princípios do BCSD Portugal](#)
- United Nations Environment Programme Finance Initiative – UNEP FI
- Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos ([APB](#))
- Grupo de Trabalho de [Reporte e Finanças Sustentáveis](#), do BCSD Portugal
- Grupo de Trabalho de [Diversidade, Equidade e Inclusão](#), do BCSD Portugal
- Grupo de Trabalho da [Biodiversidade](#), do BCSD Portugal
- Grupo de Trabalho para a sustentabilidade financeira, da Associação Europeia para os Bancos Cooperativos ([EACB](#))
- Grupo de Trabalho da [Partnership for Carbon Accounting Financials \(PCAF\)](#)
- Grupo Técnico de Reflexão para o Financiamento Sustentável, sob a égide do Ministério do Ambiente e Acção Climática

Rating ESG (Sustainalytics)

O Grupo Crédito Agrícola destacou-se no sector bancário nacional com um Rating de Risco ESG de 20,0

Em 2023, o Grupo Crédito Agrícola recebeu um Rating de Risco ESG de 20,0 da Sustainalytics, posicionando-se de forma favorável no mercado bancário nacional.

A classificação indica um risco ESG médio, próximo do nível de risco baixo, o que demonstra que o Grupo está a realizar um bom trabalho na gestão dos riscos ambientais, sociais e de governança a que está exposto, nomeadamente os relacionados com protecção e segurança de dados; capital humano; oferta e respectivo modelo de governo; integração de factores ESG nas decisões financeiras; ética e conduta; e modelo de governo da instituição. É de realçar que uma gestão

interna prudente e responsável destes riscos ESG tem um impacto positivo na sociedade e no ambiente e reforça a resiliência do Grupo a longo prazo, alavancando a ambição do Grupo em tornar-se uma referência em Sustentabilidade no mercado nacional.

Mais informação em "[CA destaca-se no sector bancário nacional com um Rating de Risco ESG de 20,0 atribuído pela Sustainalytics](#)".

4.5 A nossa gestão de riscos ESG

O Grupo reconhece a importância de gerir proactivamente os riscos ESG associados à sua actividade, de forma a identificar, antecipar e gerir actuais e potenciais desafios e oportunidades. Ao incorporar as considerações ESG nos processos decisórios, avaliar a sustentabilidade da sua cadeia de valor e monitorizar continuamente o seu progresso, o Grupo reforça o seu compromisso com práticas empresariais responsáveis e transparentes.

Identificação e monitorização dos riscos ESG

A crescente percepção do impacto dos riscos ESG na viabilidade do negócio das empresas, e, conseqüentemente, na *performance* e robustez do sector financeiro, tem vindo a crescer, em particular pela pressão de reguladores, legisladores e outros actores institucionais (p.e. investidores, agências de *rating*, fóruns de escala global, entre outros).

Importa salientar que, no último relatório anual do Fórum Económico Mundial (*World Economic Forum*²⁰, em inglês) sobre a percepção de riscos, dos 10 riscos identificados nos próximos 10 anos quanto à severidade do potencial impacto na economia mundial e na humanidade, cinco são ambientais (eventos climáticos extremos, alterações críticas nos sistemas da Terra, perda de biodiversidade e colapso dos ecossistemas, escassez de recursos naturais e poluição), dois são sociais (migração involuntária e polarização social), e três são tecnológicos (desinformação, resultados negativos decorrentes da inteligência artificial, e insegurança cibernética).

A análise e avaliação da exposição de activos a riscos físicos decorrentes de eventos climáticos extremos ou de tendências climáticas de médio e longo prazo, bem como os riscos de transição relacionados com o acompanhamento ineficiente e/ou ineficaz do processo de transformação da economia e da sociedade, são relevantes para a estratégia de gestão de riscos do Grupo e, conseqüentemente, para a adaptação da própria oferta e modelo de negócio. A identificação, análise e monitorização dos riscos climáticos (físicos e de transição) estão sob a responsabilidade da Direcção de Risco Global, com forte envolvimento do Gabinete de Sustentabilidade, responsável por fornecer contributos estratégicos e técnicos no que diz respeito à componente de riscos ESG no âmbito da Política de Riscos ESG, e da Política de Apetite ao Risco de Crédito, entre outros.

Ciente de que uma gestão eficaz dos riscos ESG é crucial para o negócio do Grupo Crédito Agrícola, a sua abordagem assenta na:

1. Existência de um Gabinete de Sustentabilidade, com reporte directo ao CAE, responsável pelo planeamento e suporte à implementação da Estratégia de Sustentabilidade, bem como pelo suporte conceptual e técnico às estruturas cuja actividade é impactada pela mesma, nomeadamente as áreas e risco, de marketing e de produtos;

²⁰ www.weforum.org/publications/global-risks-report-2024/digest/

2. Existência de um Conselho de Sustentabilidade participado pelo CAE e por representantes de estruturas da Caixa Central relevantes para a execução da Estratégia;
3. Implementação de uma Política de Sustentabilidade que dita as principais directrizes de sustentabilidade a seguir pelas diversas entidades do Grupo;
4. Inclusão de um conjunto de riscos ESG na matriz de risco;
5. Recolha e tratamento de informação ambiental e social de Clientes empresariais e ENI, no momento de abertura de operações de crédito, em conformidade com as orientações da Autoridade Bancária Europeia (*European Bank Authority – EBA*, em inglês), relativas à inclusão dos temas ESG na concessão e monitorização de empréstimos;
6. Antecipação, ainda que de forma preliminar, de exercícios regulatórios, como os testes de stress climático e/ou a inclusão de riscos ESG no relatório de ICAAP.

Riscos climáticos

O Grupo tem vindo a integrar as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) desde 2020. No contexto dos riscos ESG, reconhecemos os enormes riscos e desafios que as alterações climáticas podem ter directamente na nossa actividade e ao longo da cadeia de valor, tanto em termos financeiros directos como indirectos, através de Clientes, Fornecedores e Sociedade em geral. As consequências de fenómenos climáticos extremos são cada vez mais visíveis, criando constrangimentos financeiros em várias regiões do país. A regulamentação também está a tornar-se mais exigente, desafiando o sector financeiro, enquanto impulsiona a mudança para uma economia de baixo carbono.

Numa economia em transição, os desafios não são todos imediatos e acarretam impactes distintos ao longo do tempo, informação acompanhada pelo Grupo no âmbito da sua abordagem de gestão de risco, de forma contínua.

Tipo Risco	Riscos	Potenciais impactes financeiros	Horizonte temporal		
			Curto	Médio	Longo
Riscos Físicos	<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 malparado 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 	x	x	x

<p>Riscos Políticos e Legais</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Aumento do preço da tonelada de CO₂e 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 fluída > Investimento em capital humano e tecnológico para conseguir identificar o risco ambiental, social e de governação das empresas clientes que poderão ser impactados por estes riscos políticos e legais > Maior dificuldade dos clientes em cumprirem com os seus compromissos com o Banco, devido ao aumento de custos operacionais. Potencial necessidade de renegociações. Em última instância, pode levar ao aumento do incumprimento de empréstimos empresariais > Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos 	x	x	x
<p>Riscos Tecnológicos</p>	<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 estar mais expostas a estes riscos 		x	x
<p>Riscos de Mercado</p>	<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 malparado por parte do sector empresarial > Maior dificuldade em conceder crédito a empresas que possam estar mais expostas a estes riscos 		x	x
<p>Riscos Reputacionais</p>	<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 		x	x

Atribuição de uma notação ambiental e social aos nossos Clientes

O Grupo Crédito Agrícola iniciou, em 2021, um processo de caracterização do desempenho ambiental e social de clientes-empresa de sectores de actividade diferentes que solicitem um financiamento, assim como da própria operação de crédito. Inspirado pela Taxonomia Europeia e tendo em conta os sectores de maior exposição, o Grupo Crédito Agrícola criou a Notação Ambiental e Social. Esta ferramenta, pioneira à data da sua criação, permite classificar os seus Clientes empresariais e as operações de financiamento de acordo com princípios de sustentabilidade.

Com base nas respostas aos questionários, cada Empresa e/ou empréstimo terá uma classificação de A, B, C ou D relativamente ao seu alinhamento com os princípios de sustentabilidade definidos:

A – Muito Bom | B – Bom | C – Baixo | D – Muito Baixo

A construção dos questionários implicou, em complemento, 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 as Pessoas Colaboradoras com a responsabilidade de implementar os questionários, dotando-as de conhecimento científico que auxilia os próprios Clientes nas suas decisões empresariais.

Esta iniciativa permitiu ao Crédito Agrícola despertar uma cultura de reconhecimento dos impactes ESG dos seus Clientes, de necessidade de incorporação de riscos ESG na gestão tradicional de riscos e de alerta aos seus Clientes para as mudanças regulamentares já aprovadas e para implementação a curto prazo.

Em 2023 foram respondidos 26 100 questionários, sendo que 48% dizem respeito a questionários empresariais e 52% a questionários de operações de crédito.

Tipo de Questionário e Notação	Nº de Questionários	%
Questionário Empresarial	12 575	48%
A	187	1%
B	444	4%
C	712	6%
D	11 232	89%
Questionário Operações de Crédito	13 525	52%
A	1 058	8%
B	3 390	25%
C	7 884	58%
D	1 193	9%
Total Geral	26 100	

Apesar de 89% das empresas que responderam ao questionário apresentarem um alinhamento com os princípios de sustentabilidade muito baixo (classificação D), no caso das operações de crédito esse valor corresponde apenas a 9%, o que pode indicar que as empresas já estão a começar a investir em actividades alinhadas com a transição para a um desenvolvimento mais sustentável. Com base nas respostas obtidas, verifica-se que 1/3 das operações de crédito obtiveram uma notação de “bom” ou “muito bom” no que diz respeito ao seu alinhamento com princípios de sustentabilidade.

No que refere aos questionários empresariais, observa-se que a grande maioria corresponde a Microempresas e ENI (88%), em linha com a grande representatividade destas empresas no tecido empresarial português.

QUESTIONÁRIOS EMPRESARIAIS

Tipo de Empresa e Notação	Nº de Questionários	%
Micro e ENI	11 037	88%
A	153	1%
B	397	4%
C	623	6%
D	9 864	89%
PME e Grandes Empresas	1 538	12%
A	34	2%
B	47	3%
C	89	6%
D	1 368	89%
Total Geral	12 575	

Quanto aos questionários de operações de crédito, 30% correspondem a crédito concedido para cinco principais sectores: Agricultura e Pecuária; Aquisição de Propriedades; Construção e Renovação; Restauração; Turismo. Nestes sectores, observa-se que 40% dos questionários obtiveram uma notação ambiental e social de “bom” ou “muito bom”.

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

QUESTIONÁRIOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Sector e Notação	Nº de Questionários	%
Agricultura e Pecuária	2 367	18%
A	176	7%
B	826	35%
C	914	39%
D	451	19%
Aquisição de Propriedades (rurais e urbanas)	470	3%
B	17	4%
C	252	54%
D	201	43%
Construção e Renovação	567	4%
A	12	2%
B	111	20%
C	435	77%
D	9	2%
Geral	9 533	70%
A	792	8%
B	2 103	22%
C	6 120	64%
D	518	5%
Restauração	401	3%
A	57	14%
B	225	56%
C	105	26%
D	14	3%
Turismo	187	1%
A	21	11%
B	108	58%
C	58	31%
Total Geral	13 525	

Destacam-se os sectores da **Restauração, Turismo e Agricultura e Pecuária**, cuja notação de alinhamento com princípios de sustentabilidade é comparativamente melhor aos resultados

médios. Salientam-se os sectores do Turismo e Restauração onde mais de metade das operações de crédito obtiveram classificação A (bom) ou B (muito bom).

No sentido contrário, a notação ambiental e social atribuída às operações de crédito associadas à **Construção e Renovação**, e **Aquisição de Propriedades** pode indicar que as empresas ainda têm um caminho a percorrer, existindo oportunidades para introdução de melhorias nos projectos a serem financiados.

4.6 As nossas Políticas

O Grupo acredita que Políticas eficazes são um pilar fundamental da sua estratégia corporativa, sendo a sua implementação crucial para garantir o sucesso e a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Nesse sentido, a abordagem de gestão do Grupo Crédito Agrícola em matéria de sustentabilidade assenta, entre outros, num conjunto de políticas e processos internos rigorosos que orientam a sua actividade diária.

Entre as várias políticas, destaca-se a **Política de Sustentabilidade** do Grupo, que indica os seus princípios de sustentabilidade, temas materiais e ODS prioritários, e compromissos ESG.

Em complemento, o Grupo Crédito Agrícola detém os seguintes documentos orientadores:

- Código de Ética e Conduta;
- Política de Cookies;
- Política de Gestão de Reclamações;
- Política de Gestão Integrada de Recursos Humanos;
- Política de Identificação e Aceitação de Clientes e gestão de Clientes de Alto Risco;
- Política de Participação de Irregularidades;
- Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transacções com Partes Relacionadas;
- Política de Privacidade e Protecção de Dados;
- Política de Remuneração dos Membros dos órgãos de Administração e de Fiscalização da CCCAM;
- Política de Selecção e Designação de Revisor Oficial de Contas (ROC/SROC) e de Contratação de Serviços Distintos de Auditoria não Proibidos;
- Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados;
- Política Vinculativa de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo.

4.7 Oportunidades ESG

No cenário dinâmico e em constante transformação em que nos encontramos, as considerações ESG transcendem a mera questão de reputação, consolidando-se cada vez mais como um propulsor de desempenho financeiro e de criação de valor sustentável a curto, médio e longo prazo.

O Grupo Crédito Agrícola reconhece as oportunidades que a sustentabilidade oferece tanto para o seu negócio quanto para os seus *stakeholders*. Imbuído dessa convicção, o Grupo adota uma postura proactiva na identificação e na captura dessas oportunidades, com o objectivo de desbloquear valor de forma partilhada.

Social Bond

No seguimento da sua primeira emissão, em 2021, de obrigação social no valor de 300M€, em Julho de 2023 o Grupo Crédito Agrícola concluiu a sua segunda emissão de dívida preferencial sénior, no montante de 200M€, que foi posteriormente reforçada com uma emissão contínua (*tap issue*) de 50M€ fungível com a anterior, lançada em Agosto. O Grupo optou novamente por emitir uma obrigação social (PTCCCMOM0006) de acordo com os princípios associados à emissão de obrigações sociais, em alinhamento com a sua "[Green, Social and Sustainability Bond Framework](#)".

Esta obrigação tem uma maturidade de 4 anos, com opção de reembolso antecipado no final do 3º ano, com uma taxa de cupão anual de 8,375% nos primeiros 3 anos e remunerada posteriormente à taxa Euribor a 3M acrescida de uma margem de 4,974%. A Moody's Investor Services atribuiu um rating "Ba1" à emissão.

O Grupo Crédito Agrícola acredita que a conclusão com sucesso destas emissões de dívida reflecte o reconhecimento pelo mercado da rentabilidade, robustez, liquidez e resiliência financeira do CA, bem como o seu compromisso em apoiar o desenvolvimento da economia portuguesa, fomentar a dinâmica social das comunidades locais e promover o desenvolvimento sustentável em todo o país.

CRÉDITO AGRÍCOLA SOCIAL BONDS			
Instrumento	Data de emissão	Data de vencimento	Valor
PTCCCAOM0000	Novembro 2021	Novembro 2026	300M€
PTCCCMOM0006	Julho 2023	Julho 2027	250M€
TOTAL			550M€

Entre Novembro de 2021 e Setembro de 2023, o Grupo Crédito Agrícola financiou projectos destinados a contribuir para as "**Micro e PME em regiões desfavorecidas**" e a "**Promoção e capacitação socioeconómica através de Instituições sem fins lucrativos**", como se mostra de seguida.

Categoria	Subcategoria	Montante financiado²¹	Montante do saldo²²	Prazo de vencimento médio ponderado²³
Desenvolvimento socioeconómico do território	Micro e PME em regiões desfavorecidas	995,8M€	611,2M€	6,3 anos
	Promoção e capacitação socioeconómica através de Instituições sem fins lucrativos	25,1M€	12,8M€	11,2 anos
TOTAL		1 020,9M€	624,0M€	6,4 anos

Mais informação em [Social Bond Allocation and Impact Report Set 2023](#)²⁴.

Oferta sustentável

O Grupo Crédito Agrícola reconhece a importância da sustentabilidade e da digitalização para o seu futuro. Através da criação de produtos financeiros sustentáveis, os quais apoiam os Clientes a reduzir os seus impactos ambientais e sociais negativos, procurando conjugar a resposta às suas necessidades com uma acção ambiental responsável, e da promoção e melhoria contínua nos canais digitais, o Grupo garante a sua relevância no mercado, com a perspectiva de ser cada vez mais inclusivo, flexível e que se adapta às circunstâncias e rotina diária dos seus Clientes.

²¹ Corresponde ao total dos montantes contratados na abertura das operações de crédito classificadas nas categorias de enquadramento indicadas.

²² Corresponde ao montante em dívida a 30 de Setembro de 2023.

²³ Calculado com base no montante financiado.

²⁴ Documento em inglês.

Crédito		
	Social	Ambiental
Particulares	<u>Crédito ao Consumo Saúde</u> <u>Crédito Ensino</u>	<u>EcoCrédito</u> <u>Crédito Energias Renováveis</u> <u>Crédito Habitação - CA Casa Energia Eficiente</u>
Empresas	<u>Linha de Crédito de Apoio à Economia Social - Social Investe</u> <u>Linha de Financiamento ao Sector Social</u>	<u>Linha de Crédito Descarbonização e Economia Circular</u> <u>Linha de Crédito Energias Renováveis</u> <u>CA Leasing Automóvel</u>

Investimento

[Amundi Funds Multi-Asset Sustainable Future](#)

[IMGA Iberia Equities ESG](#)

Parcerias e Protocolos

[CA & ENERGIE](#)

[CA & DSTSOLAR](#)

[CA & WISECROP](#)

Seguros
Seguro CA Vida Educação
Seguro CA Saúde
Seguro CA Clinicard
Seguro CA Protecção Hospital
Seguro CA Mulher
CA Energias Renováveis
Seguro CA Ciclista

Outros Produtos ESG
Conta Serviços Mínimos Bancários

Mais informação em ["Oferta Sustentável - para mim"](#) e ["Oferta Sustentável - para a minha empresa"](#).

4.8 Taxonomia Ambiental Europeia

A União Europeia tem liderado a corrida para um futuro mais sustentável com a adopção do Pacto Ecológico Europeu em 2020 e a implementação de inúmeras iniciativas que o compõem, como é o caso do [Regulamento da Taxonomia Ambiental](#). Este sistema classifica as actividades económicas de acordo com o seu impacto ambiental, positivo e negativo, permitindo identificar aquelas que podem ser consideradas ambientalmente sustentáveis.

A Taxonomia Ambiental pretende direccionar os investimentos para actividades que contribuam para um futuro verde e resiliente, estabelecendo um quadro regulatório claro e transparente para o mercado financeiro. A Taxonomia Ambiental abre, assim, caminho para um futuro mais sustentável, orientando os investimentos para actividades que beneficiam a preservação do planeta e o bem-estar das gerações vindouras.

De forma a suportar a implementação da Taxonomia Europeia, a Comissão Europeia adoptou, a 6 de Julho de 2021 o Acto Delegado para a Divulgação de Informação (DDA) – Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 da Comissão –, que estabelece a informação, estrutura, metodologias e forma de apresentação dos dados a ser seguida pelas entidades financeiras e não-financeiras, relativamente à proporção das actividades sustentáveis no seu negócio, investimento ou concessão de crédito, na forma de indicadores de desempenho e *templates* a adoptar pelas diferentes entidades.

Base legal para as divulgações sobre a Taxonomia Europeia

Nos termos do n.º 5 do Artigo 10.º do DDA, a partir de 1 de Janeiro de 2024, as instituições financeiras devem divulgar os principais indicadores previstos na regulamentação (designadamente, o Rácio de Activos Verdes – GAR), e apresentar toda a informação relevante

que os acompanha no cumprimento dos Anexos V, VI, XI e XII do regulamento DDA. Da mesma forma, as divulgações relacionadas com as actividades do sector energético – conforme Acto Delegado Complementar do Clima - são também aplicáveis a partir de 1 de Janeiro de 2024.

Adicionalmente, e nos termos do n.º 7 do Artigo 10º do DDA, para o período de 01 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2025, as instituições financeiras devem apenas divulgar os indicadores, em base relativa, sobre a elegibilidade das actividades reguladas pelo Acto Delegado Ambiental.

De referir, ainda, a publicação pela Comissão Europeia das orientações relativas ao reporte do desempenho ambiental das actividades das instituições financeiras de acordo com a Taxonomia Europeia, a 21 de Dezembro de 2023.

Tendo por base este enquadramento, o Grupo Crédito Agrícola divulga a informação qualitativa e quantitativa obrigatória, de acordo com as metodologias descritas de seguida. Assim, com esta divulgação, o Grupo dá cumprimento aos seguintes requisitos do Regulamento da Taxonomia Europeia:

- Informação qualitativa a que se refere o Anexo XI do DDA;
- Informação quantitativa a que se referem os Anexos V e VI do Acto Delegado para a Divulgação de Informação, incluindo o Anexo XII, relativo ao gás natural e energia nuclear, introduzido pelo Acto Delegado Complementar do Clima.

Pelo terceiro ano consecutivo o Grupo reporta o seu progresso em termos de aplicação de critérios de elegibilidade ao abrigo Taxonomia Europeia para as actividades sustentáveis, sendo o primeiro ano em que é reportado o nível de alinhamento. De forma a valorizar a evolução dos desenvolvimentos que o Grupo tem realizado ao nível da adopção da Taxonomia – para efeitos de classificação e acompanhamento de negócio e de caracterização dos riscos em balanço – são apresentadas divulgações adicionais, segundo uma lógica voluntária, mas que permitem uma melhor transparência e compreensão sobre a sustentabilidade do negócio do Grupo.

Âmbito de aplicação da Taxonomia Europeia

Nos termos do Regulamento da Taxonomia Europeia, a informação apresentada tem como referência o período findo a 31 de Dezembro de 2023 e é respeitante ao universo de activos relevantes, conforme abaixo descrito, para o perímetro de consolidação prudencial do Grupo Crédito Agrícola, constituído pela Caixa Central, Caixas Associadas, FENACAM, Seguradoras (CA Seguros e CA Vida) e Empresas Participadas (Ca Capital, CA Gest, CA Imobiliário - FEIIA, CA Imóveis, CA Serviços, CA Informática, CA Seguros e Pensões, CCCAM Gestão Investimentos e Consultoria Unipessoal, Imovalor CA – FEIIF, Crédito Agrícola SGPS). Todos os activos relevantes de cada uma das entidades acima referidas foram avaliados em relação aos critérios da Taxonomia. Os objectivos ambientais que suportam a avaliação dos activos compreendem os dois primeiros objectivos ambientais – mitigação das alterações climáticas (CCM) a adaptação às alterações climáticas (CCA) – definidos pela Acto Delegado do Clima, e os objectivos adicionais, cujos critérios estão definidos no Acto Delegado Ambiental, totalizando os seguintes seis objectivos ambientais:

- Mitigação das Alterações Climáticas (CCM);
- Adaptação às Mudanças Climáticas (CCA);
- Utilização sustentável e protecção dos recursos hídricos e marinhos (RHM);
- Transição para uma economia circular (EC);
- Prevenção e controlo da poluição (PCP);
- Protecção e restauração da biodiversidade e dos ecossistemas (BIO).

Dado que o Acto Delegado Ambiental é de aplicação recente, constatou-se que a generalidade dos Clientes do Grupo ainda não reporta a sua elegibilidade ou alinhamento face aos quatro objectivos ambientais adicionais – por esta razão, o Grupo Crédito Agrícola não está a divulgar informação sobre a elegibilidade da exposição para esses mesmos objectivos. Considerando a elegibilidade definida pelos seis objectivos ambientais, exclui-se também toda a exposição a actividades económicas não elegíveis pela Taxonomia Europeia.

Não obstante, utilizando estimativas internas baseadas no Código de Actividade Económica (CAE), o Grupo apurou um potencial, de elegibilidade, de 28% da sua exposição total a empresas sujeitas e não sujeitas às obrigações de reporte não-financeiro (NFRD).

Dados a 31 de Dezembro de 2023, informação consolidada	M€	% Exposição
Exposição a total a empresas-não financeiras	6 255	100%
Da qual, empresas com CAE principal elegível ²⁵ para a Taxonomia Europeia	4 293	69%
Objectivos CCM + CCA	2 559	41%
Objectivos adicionais (quatro ambientais)	1 734	28%
Da qual, empresas abrangidas por obrigações de reporte não-financeiro (NFRD)	177	3%
Da qual, empresas não abrangidas por obrigações de reporte não-financeiro (NFRD)	6 078	97%

Para realizar a aplicação dos critérios da Taxonomia Europeia são avaliados os seguintes activos/portefólios do balanço do Grupo (incluindo posições extrapatrimoniais) e pertencentes à sua carteira bancária:

Empréstimos e adiantamentos a empresas não financeiras: são actividades de financiamento que consistem em fundos directamente disponibilizados às empresas Clientes do Grupo. Os financiamentos ainda se encontram em dívida à data da aplicação da Taxonomia e são avaliados com base no seu valor contabilístico bruto. Independentemente das definições contratuais ou das características de quaisquer garantias associadas às operações, todo o portefólio foi sujeito ao processo de aplicação da Taxonomia.

Empréstimos e adiantamentos às famílias: são actividades de financiamento que consistem em fundos postos à disposição de pessoas singulares. Os financiamentos ainda se encontram em dívida à data da aplicação da Taxonomia e são avaliados com base no seu valor contabilístico bruto. Apenas os empréstimos associados a hipotecas residenciais e o financiamento de veículos automóveis foram sujeitos ao processo de aplicação da Taxonomia. Os empréstimos concedidos para efeitos de renovação dos edifícios são, em parte, classificados como hipotecas – nos restantes casos, as operações não foram avaliadas pela Taxonomia em resultado da necessidade de melhor caracterizar e avaliar a utilização dos fundos associados a esta operações.

Investimentos em títulos financeiros: são instrumentos de dívida (por exemplo, obrigações, papel comercial) ou de capital (por exemplo - fundos, ações) representados por títulos financeiros

²⁵ De acordo com estimativa interna.

detidos na carteira bancária do Grupo. Os montantes relevantes para a aplicação da Taxonomia correspondem ao valor contabilístico bruto destes instrumentos.

Empréstimos a Governos locais: empréstimos desembolsados a entidades governamentais, de natureza local ou regional (por exemplo - municípios). Os empréstimos ainda se encontram em dívida à data da aplicação da Taxonomia e são avaliados com base no seu valor contabilístico bruto. Independentemente das definições contratuais ou das características de quaisquer garantias associadas às operações, todo o portefólio foi sujeito ao processo de aplicação da Taxonomia. Em geral as entidades aqui incluídas não são obrigadas a divulgar informação não financeira e os financiamentos prestados têm uma natureza geral (ou seja, não associados a nenhum projecto em concreto) – por este motivo, não se reportam resultados decorrentes da aplicação da Taxonomia.

Activos não-correntes detidos para venda: os activos imobiliários recebidos em dação de pagamento ou recuperados no âmbito do contencioso de crédito (imóveis residenciais e comerciais) e classificados nesta rubrica do balanço do Grupo foram sujeitos ao processo de aplicação da Taxonomia, pelo respetivo valor contabilístico bruto.

Outros activos da carteira bancária: as garantias prestadas e os activos sob gestão (AuM) foram avaliados para efeitos das divulgações da Taxonomia. A respetiva triagem foi realizada de acordo com a natureza de cada item, de acordo com as definições acima apresentadas.

Nos termos do Regulamento da Taxonomia Europeia, a informação apresentada tem como referência o período findo a 31 de Dezembro de 2023 respeitante ao universo de activos relevantes, conforme abaixo descrito, para o perímetro de consolidação prudencial do Grupo Crédito Agrícola.

Processo de aplicação da Taxonomia Europeia

O processo de análise para determinar até que ponto os portefólios e os activos acima definidos são ambientalmente sustentáveis, do ponto de vista da Taxonomia, segue uma abordagem a quatro fases:

Fase 1 (Elegibilidade): o activo deve estar associado a uma actividade que, potencialmente, tenha uma contribuição substancial para um ou mais dos (seis) objectivos ambientais definidos no Regulamento da Taxonomia Europeia. Esses activos, assim, são designados “elegíveis” – ou seja, correspondem a uma actividade abrangida pelos Actos Delegados da Taxonomia Ambiental Europeia.

Caso o activo corresponda a uma actividade elegível, é então necessário proceder a uma análise mais aprofundada, para avaliar se este está ou não alinhado com os critérios técnicos da Taxonomia. Para o efeito, deverão ser cumpridos os seguintes passos:

Fase 2 (Alinhamento): o activo deve ter uma contribuição substancial para qualquer um dos seis objectivos ambientais atualmente abrangidos pela Taxonomia da UE;

Fase 3 (Alinhamento): o activo não pode causar dano significativo a nenhum dos demais objectivos ambientais (DNSH – *Do Not Significant Harm*); e

Fase 4 (Alinhamento): devem ser cumpridas salvaguardas mínimas em matéria social.

Em estrita conformidade com as disposições estabelecidas pelo DDA (e com as orientações complementares fornecidas pelas FAQ da Comissão Europeia de Dezembro de 2023) o processo de aplicação da Taxonomia baseia-se, exclusivamente, em informação divulgada pelas

contrapartes (ou seja, os KPI da Taxonomia aplicáveis a empresas não financeiras) – nos casos em que essa informação não esteja disponível, e ainda que possa ser estimada, não foi considerada para os efeitos da divulgação da informação obrigatória para a Taxonomia.

Adicionalmente, a forma em como o processo é aplicado depende do tipo e da finalidade do activo, de acordo com:

- **Empréstimos ou investimentos com finalidade geral (“general purpose”, em inglês):** o processo baseia-se nas divulgações das empresas relativas ao seu Volume de Negócios e Despesas de Capital (CAPEX), resultantes ou relacionados com actividades ambientalmente sustentáveis. Assim, para este tipo de operações, o processo é percorrido duas vezes - tanto para a valorização dos dados de CAPEX como Volume de Negócios;
- **Empréstimos ou investimentos com finalidade específica (“use of proceeds”, em inglês):** o processo é baseado na avaliação da elegibilidade e do alinhamento pelo próprio Grupo Crédito Agrícola, com base na análise realizada às actividades financiadas de acordo com os respectivos critérios técnicos descritos nos Actos Delegados da Taxonomia.

Os dados externos utilizados (ou seja, divulgados pelas empresas) são captados através de uma plataforma partilhada pelo sistema bancário português. Para as contrapartes cuja exposição está relacionada com títulos financeiros (investimentos), os dados relevantes foram obtidos junto da Bloomberg e da Refinitiv - Reuters.

Nos últimos anos, o Grupo Crédito Agrícola tem trabalhado na implementação da Taxonomia como uma ferramenta para classificar as operações comerciais como verdes ou sustentáveis. Durante 2024, estes esforços continuarão a progredir, promovendo uma efectiva integração dos critérios da Taxonomia nos processos de decisão e monitorização do negócio.

Principais pressupostos e fontes de incerteza

O quadro regulatório que suporta a Taxonomia Europeia tem estado em evolução, tendo, por vezes, impacte na interpretação dos requisitos aplicáveis. Esta visão é demonstrada, igualmente, pelas recentes publicações da Comissão Europeia, designadamente as FAQ de 21 de Dezembro de 2023, que visam clarificar alguns requisitos para a preparação das divulgações da Taxonomia pelas instituições financeiras.

Apesar de todos os esforços que o Grupo Crédito Agrícola realizou para recolher as informações necessárias para a divulgação da Taxonomia, a disponibilidade de dados continuou a ser um desafio operacional.

De acordo com o Artigo 8.º do Acto Delegado para a Divulgação de Informação, o Grupo utiliza a informação mais recente publicada pelas contrapartes – no entanto, para a sua maioria, a informação que está disponível tem data de referência Dezembro de 2022, o que poderá provocar flutuações na atualização de 2023.

Além disso, o número de contrapartes que divulgam os dados exigidos ainda é limitado (circunscrito às empresas NFRD), especialmente nos principais sectores financiados pelo Grupo. Neste contexto, o Grupo Crédito Agrícola considera os KPI, resultantes da aplicação da Taxonomia Europeia, de comparabilidade limitada entre as instituições bancárias Portuguesas e Europeias.

Atentas as diferentes interpretações e as dúvidas, fundamentadas, relativas à aplicação do processo de classificação da Taxonomia para os empréstimos às famílias (e activos não-correntes detidos para venda), designadamente no que diz respeito ao cumprimento dos critérios de DNSH, o Grupo Crédito Agrícola optou por não incluir estes activos no âmbito do reporte realizado (v.g., divulgações de KPI e modelos de informação da Taxonomia).

Sem prejuízo do parágrafo acima, por uma questão de transparência de informação e, em base voluntária, são apresentados os impactes ao nível dos principais KPI (v.g., GAR) da potencial inclusão destes activos. Assim, e na secção abaixo, maior detalhe destes resultados é apresentado, com base nos seguintes critérios de determinação do alinhamento, voluntário, com a Taxonomia Europeia para os empréstimos às famílias e activos não-correntes:

Para cumprimento dos critérios de contribuição substancial - os activos estão associados a financiamento à aquisição ou renovação de imóveis que construídos antes de 31 de Dezembro de 2020, apresentam um certificado energético real de desempenho mínimo de A ou superior e

Para cumprimento dos critérios de DNSH – os imóveis a que se refere o ponto anterior apresentam um nível de risco físico, de acordo com o modelo interno do Grupo, baixo ou negligenciável (para cheias, incêndios florestais e deslizamento de terras), num cenário climático alinhado com a narrativa de *Current Policies da Network for Greening the Financial System* (ano de referência, 2080), dispensando assim a apresentação de planos ou outras evidências de resposta a esses fatores de risco.

Os imóveis construídos após 31 de Dezembro de 2020 não foram considerados no âmbito da divulgação voluntária, em resultado da ausência de informação detalhada que suportasse não só a validação da contribuição substancial – especificamente, a classificação da sua eficiência energética no contexto do desempenho energético do *stock* imobiliário nacional – como também dos critérios de DNSH, nomeadamente, a eficiência hídrica do imóvel e as práticas de gestão de resíduos incluindo a reutilização dos mesmos.

Sumário dos principais resultados da aplicação da Taxonomia

Com referência a 31 de Dezembro de 2023, o Grupo Crédito Agrícola reporta um rácio de elegibilidade obrigatório de 26,7%, baseado na informação de Volume de Negócios divulgado pelos seus Clientes empresariais (27,0% baseado no CAPEX).

Para mais informações sobre a informação acima referida, consultar o [Relatório e Contas de 2023 do Grupo Crédito Agrícola](#).

Os activos que respeitam os critérios do processo de aplicação da Taxonomia, descrito nas secções anteriores, são considerados alinhados e fazem parte do Rácio de Activos Verdes (GAR) do Grupo – em 31 de Dezembro de 2023, o GAR do Grupo é 0,50%, valorizando a informação de Volume de Negócios dos Clientes empresas (0,71%, com base no CAPEX).

Numa abordagem transparente e considerando a informação preparada em base voluntária (v.g., alinhamento dos empréstimos às famílias e activos não-correntes detidos para venda), os rácios acima apresentados podem, potencialmente, ser revistos para 0,51% com base em Volume de Negócios (0,72% em termos de CAPEX).

O resumo das métricas de Taxonomia, fazendo uso da informação apresentada em [base obrigatória](#) é conforme se segue:

Métricas de Taxonomia: base Volume Negócios	Exposição (M€)	Elegível (M€)	Elegível (%)	Alinhado (M€)	Alinhado (%)
Empréstimos e investimentos					
Empresas financeiras [a]	1 855	32	0,2%	32	0,2%

Empresas não-financeiras	6 470	50	29,0%	50	0,3%
Sujeitas à NFRD [b]	177	50	0,3%	50	0,3%
Não-sujeitas à NFRD	6 293	0	0,0%	0	0%
Empréstimos às famílias [c]	5 178	4 066	24,8%	0	0%
Governos locais e regionais [d]	407	0,2	0,0%	0	0%
Activos não-correntes [e]	223	223	1,4%	0	0%
Total de activos de numerador e denominador ²⁶	16 347	4 372	26,7%	82	0,50%
Exposição a empresas não-sujeitas à NFRD	6 293	--	--	--	--
Derivados financeiros	686	--	--	--	--
Financiamento interbancário	67	--	--	--	--
Caixa e outros activos	1 461	--	--	--	--
Total de activos de denominador	8 507	--	--	--	--
Rácio de Activos Verdes (GAR%)					0,50%

O resumo das métricas de Taxonomia, fazendo uso da informação apresentada em [base voluntária](#) é conforme se segue:

Métricas de Taxonomia: base Volume Negócios	Exposição (M€)	Elegível (M€)	Elegível (%)	Alinhado (M€)	Alinhado (%)
Empréstimos e investimentos					
Empresas financeiras [a]	1 855	32	0,2%	32	0,2%
Empresas não-financeiras	6 470	50	29,0%	50	0,3%
Sujeitas à NFRD [b]	177	50	0,3%	50	0,3%
Não-sujeitas à NFRD	6 293	0	0,0%	0	0%
Empréstimos às famílias [c]	5 178	4 066	24,8%	0,10	0,0%
Governos locais e regionais [d]	407	0,2	0,0%	0	0%
Activos não-correntes [e]	223	223	1,4%	1,7	0,01%
Total de activos de numerador e denominador ²⁷	16 347	4 372	26,7%	84	0,5%
Exposição a empresas não-sujeitas à NFRD	6 293	--	--	--	--
Derivados financeiros	686	--	--	--	--
Financiamento interbancário	67	--	--	--	--

²⁶ Equivalente a: a + b + c + d + e

²⁷ Equivalente a: a + b + c + d + e

Caixa e outros activos	1 461	--	--	--	--
Total de activos de denominador	8 507	--	--	--	--
Rácio de Activos Verdes (GAR%)					0,5%

5. CRIAÇÃO DE VALOR NO GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA: AGIR HOJE EM BENEFÍCIO DO AMANHÃ

Ao agir com uma visão de futuro, o Grupo Crédito Agrícola reafirma o seu papel enquanto agente de mudança positiva na sociedade, contribuindo para a construção de um mundo mais sustentável e resiliente para todos.

Para o Grupo Crédito Agrícola, a criação de valor é um compromisso que se reflecte em todas as suas operações. Agindo hoje em prol da sustentabilidade, o Grupo reconhece a importância de garantir um futuro próspero para as próximas gerações, investindo, através de iniciativas que promovem o desenvolvimento económico, social e ambiental, na construção de um legado positivo.

Com um olhar voltado para o futuro, o Grupo Crédito Agrícola procura implementar práticas mais sustentáveis em toda a sua cadeia de valor, de forma a gerar valor partilhado com os seus *stakeholders*. Desde a gestão responsável de recursos até o apoio às comunidades locais, a instituição procura equilibrar o crescimento económico com a preservação do meio ambiente e o bem-estar social.

Ao promover a inclusão financeira, apoiar projectos de desenvolvimento rural e fomentar a educação financeira, o Grupo fortalece os pilares fundamentais para um futuro mais justo e próspero. Além disso, através do financiamento de projectos sustentáveis e da adopção de práticas de governança transparentes, reafirma o seu compromisso com a criação de valor a longo prazo.

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

O Grupo Crédito Agrícola acredita que, ao fazê-lo, não só cria valor para os seus *stakeholders*, mas contribui também para o bem maior, impulsionando a inovação, criando emprego, fomentando o crescimento das economias locais e salvaguardando o futuro do planeta.

5.1 O nosso valor económico

O Grupo Crédito Agrícola pretende impactar positivamente a Comunidade onde se insere, seja através dos Clientes, Pessoas Colaboradoras e/ou Parceiros. O valor económico gerado e distribuído permite a criação e distribuição de riqueza pelos diferentes *stakeholders*.

Comparativamente com o ano anterior, o valor económico distribuído em 2023 registou um aumento de 47% no Grupo Crédito Agrícola e 50% na Caixa Central.

Tabela 1 - Valor económico directo gerado e distribuído pelo Grupo Crédito Agrícola.

(€)	2021	2022	2022R ²⁸	2023	Varição 2023/2022
VALOR ECONÓMICO GERADO	570 507 347	652 593 982	573 371 102	1 008 826 044	76%
Produto Bancário	569 861 741	652 024 664	572 801 783	1 008 272 821	76%
Resultados de participações em associadas	645 607	569 318	569 318	553 223	-3%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	411 731 041	508 298 480	485 599 026	711 601 607	47%
Salários e benefícios das Pessoas Colaboradoras	223 271 404	236 439 969	236 439 970	249 483 532	6%
Gastos gerais administrativos	115 731 777	129 650 984	129 650 984	135 443 014	4%
Amortizações	33 713 412	34 821 459	34 821 459	36 281 641	4%
Ganhos/perdas nas modificações	1 146 860	-5 855 318	-5 855 318	2 139 432	137%
Provisões e imparidades ²⁹	-2 151 618	57 376 044	57 385 233	129 110 552	125%
Resultados com activos não correntes detidos para venda	-629 130	-3 195 663	-3 195 663	43 725 059	1468%
Pagamentos ao estado	40 489 455	58 756 637	36 108 689	115 189 155	219%
Interesses minoritários	158 880	304 367	243 671	229 222	-6%
VALOR ECONÓMICO RETIDO	158 776 306	144 295 502	87 772 077	297 224 436	239%
Resultado Líquido	158 776 306	144 295 502	87 772 077	297 224 436	239%

Aumento em %	2021	2022	2022R ¹⁴	2023	Varição 2023/2022
Valor económico gerado	-7%	14%	1%	76%	75,4 p.p.
Valor económico distribuído	32%	23%	18%	47%	28,6 p.p.

²⁸ Para efeitos de comparabilidade, foi efectuada uma reexpressão de valores relativos ao período terminado em 31 de Dezembro de 2022, numa base não auditada, devidamente assinalada, onde aplicável. A reexpressão está relacionada com a implementação das normas contabilísticas IFRS 17 e 9, a partir de 1 de Janeiro de 2022, apenas com impacte nas contas individuais das seguradoras do Grupo e, consequentemente, nas contas consolidadas. Todas as comparações são referentes aos valores de 2022 reexpressos.

²⁹ As Demonstrações de Resultados apresentam a rubrica "Provisões e Imparidades" conforme definido nos indicadores alternativos de desempenho presentes no R&C 2023.

Valor económico retido	-48%	-9%	-45%	239%	283,4 p.p.
-------------------------------	------	-----	------	-------------	------------

Peso no valor gerado	2021	2022	2022R¹⁴	2023	Variación 2023/2022
Valor económico distribuído	72%	78%	85%	71%	-14,2 p.p.
Valor económico retido	28%	22%	15%	29%	14,2 p.p.

Capitalização (€)	2021	2022	2022R¹⁴	2023	Variación 2023/2022
Activos	26 001 520 190	24 894 754 257	24 980 600 006	25 302 040 861	1%
Passivos	23 982 967 901	22 853 089 851	22 873 383 100	22 864 508 768	0%
Capitais Próprios	2 018 552 289	2 041 664 407	2 107 216 907	2 437 532 093	16%

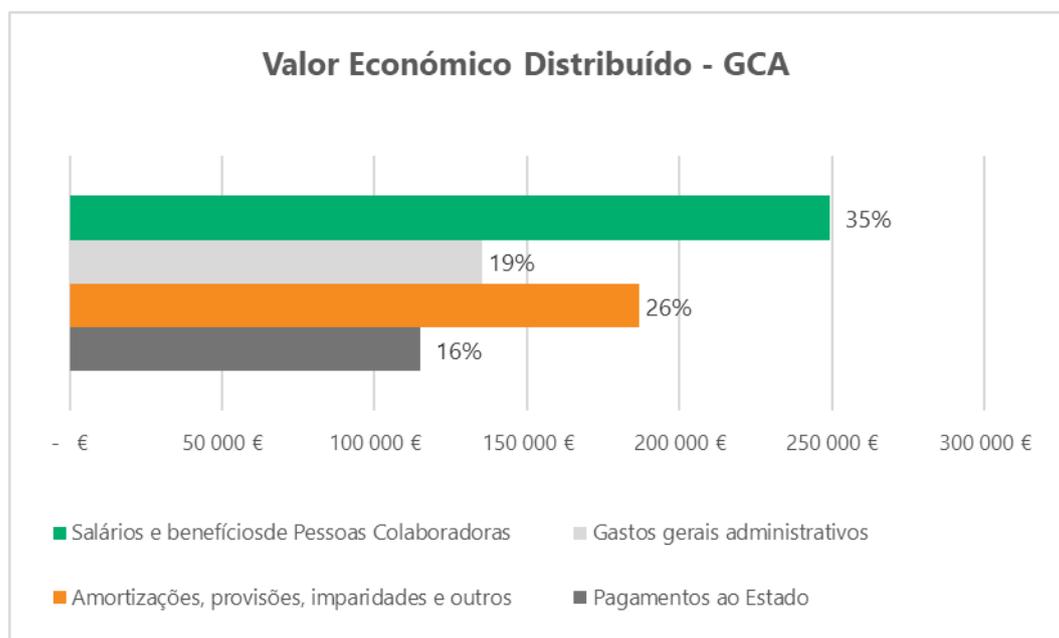
Tabela 2 - Valor económico directo gerado e distribuído pela Caixa Central.

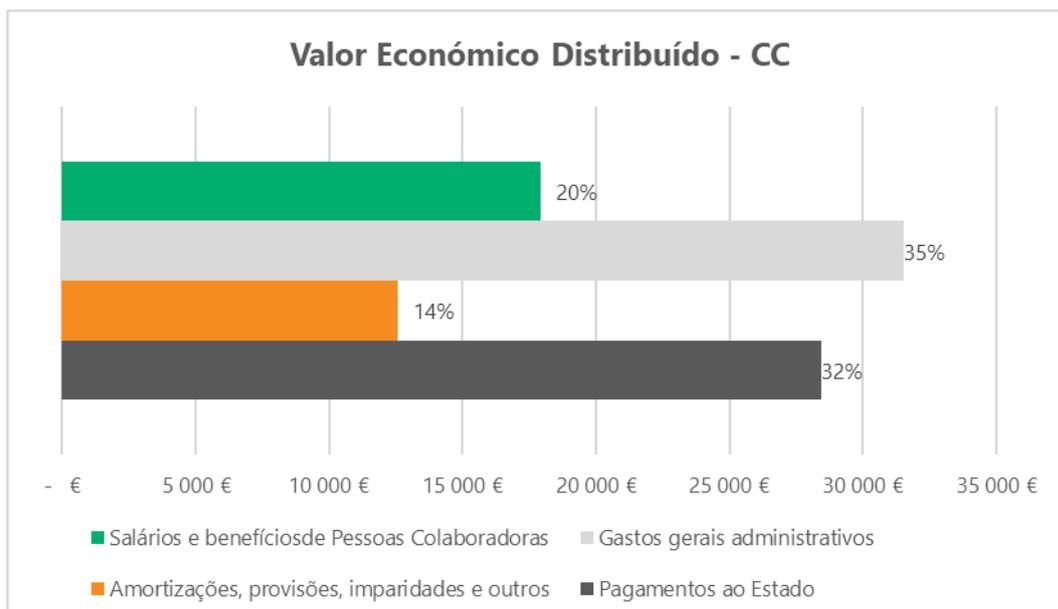
(€)	2021	2022	2023	Variación 2023/2022
VALOR ECONÓMICO GERADO	88 406 823	82 359 661	156 472 344	90%
Produto Bancário	88 406 823	82 359 661	156 472 344	90%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	45 637 434	60 016 963	90 200 935	50%
Salários e benefícios das Pessoas Colaboradoras	17 098 415	18 472 804	17 923 960	-3%
Gastos gerais administrativos	23 704 624	26 943 519	31 510 929	17%
Amortizações	3 294 884	3 180 913	3 342 238	5%
Ganhos/perdas nas modificações	8 227	-810 568	-207 157	74%
Provisões e imparidades ¹⁵	-10 803 379	5 364 264	8 638 334	61%
Resultados com activos não correntes detidos para venda	148 659	-69 240	554 793	901%
Pagamentos ao estado	12 186 003	6 935 270	28 437 838	310%

VALOR ECONÓMICO RETIDO	42 769 389	22 342 698	66 271 409	197%
Resultado Líquido	42 769 389	22 342 698	66 271 409	197%

Capitalização (€)	2021	2022	2023	Varição 2023/2022
Activos	13 869 784 037	12 707 070 144	12 882 332 709	1%
Passivos	13 453 987 000	12 183 335 138	12 294 172 693	1%
Capitais Próprios	415 797 037	523 735 006	588 160 016	12%

À semelhança de anos anteriores, o valor económico distribuído pelo Grupo Crédito Agrícola e pela Caixa Central, em 2023, continuou a estar concentrado em três principais *stakeholders*: Pessoas Colaboradoras, Fornecedores e Estado.





5.2 O nosso valor social

O Grupo Crédito Agrícola reconhece que as suas Pessoas Colaboradoras são o pilar fundamental do seu sucesso, investindo continuamente no seu bem-estar e desenvolvimento profissional. No que refere à dimensão social, o Grupo prioriza também a satisfação e fidelização dos seus Clientes (actuais e potenciais), oferecendo soluções financeiras adequadas às suas diferentes necessidades, e mantendo um relacionamento próximo e de confiança. A relação com os seus Fornecedores tem vindo a ser cada vez mais reforçada pelo Grupo, com a aposta em parcerias éticas e transparentes que contribuam para o crescimento mútuo. Além disso, em linha com a sua génese, o Grupo Crédito Agrícola está comprometido em contribuir positivamente para as Comunidades onde está inserido, apoiando iniciativas sociais, culturais e ambientais que promovam o desenvolvimento sustentável e o bem-estar colectivo.

Assim, através de uma abordagem socialmente responsável, o Grupo Crédito Agrícola reforça os laços com os seus *stakeholders*, fortalecendo a sua posição como um agente de mudança positiva na sociedade.

Grupo Crédito Agrícola, um Banco Cooperativo

Com a contínua evolução do sector financeiro, a relevância da Banca Cooperativa é cada vez mais reforçada. A Banca Cooperativa é um sistema bancário em que as instituições financeiras são detidas e geridas pelas pessoas que utilizam os seus serviços, estando, de forma natural, em harmonia com a ambição de um desenvolvimento sustentável.

O Grupo Crédito Agrícola, enquanto banco cooperativo, desempenha um papel fundamental na promoção da democracia económica e inclusão financeira, proporcionando serviços financeiros acessíveis que contribuem para reduzir a pobreza e a desigualdade e permitir que a população seja um agente activo na economia local.

Dando prioridade ao bem-estar dos seus Clientes e Comunidades, os Bancos cooperativos têm um compromisso intrínseco com o desenvolvimento sustentável, comprometendo-se com o

desenvolvimento sustentável através de decisões de longo prazo. Isso engloba a oferta de produtos bancários sustentáveis, investimentos em empresas locais e apoio a iniciativas ambientais e sociais.

Importa ainda destacar a sua resiliência durante as crises económicas, devido a um modelo de governo menos exposto a práticas especulativas.

Por último, desempenham um papel crucial no apoio às economias locais, não apenas pela criação de emprego, mas também através do investimento local e de empréstimos a PME, que promovem o crescimento económico e fortaleçam o sentimento de comunidade.

Pessoas Colaboradoras

Caracterização geral

O Grupo Crédito Agrícola reconhece que seu quadro de recursos humanos constitui o seu principal activo interno para garantir o sucesso da sua actividade. É, portanto, crucial promover uma cultura organizacional na qual as Pessoas Colaboradoras se sintam acolhidas, integradas, valorizadas e capacitadas. Nesse sentido, o Grupo compromete-se a promover a igualdade de oportunidades e o crescimento profissional de todos, respeitando os direitos laborais e criando um ambiente de trabalho seguro, produtivo e inclusivo.

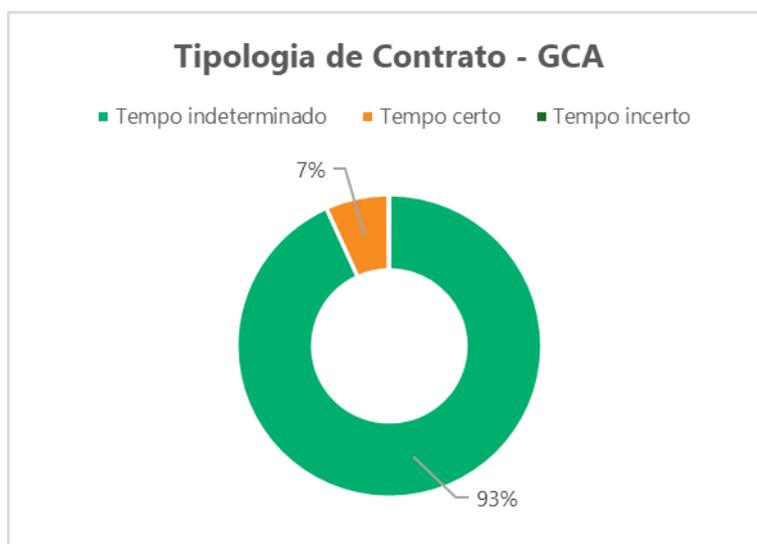
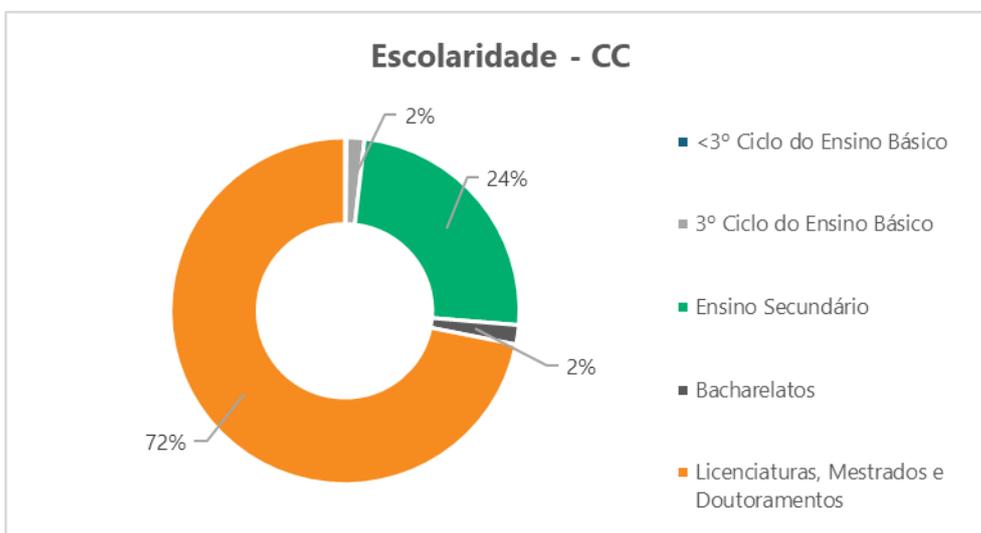
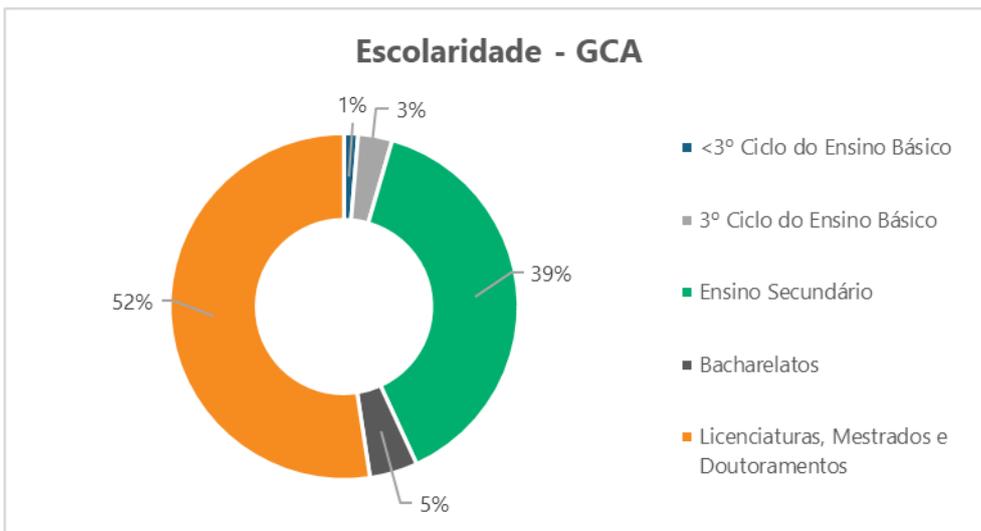
Em 2023, o Grupo Crédito Agrícola contou com 4 136 Pessoas Colaboradoras, tendo-se mantido relativamente estável comparativamente aos anos anteriores. Como se verifica, existe uma elevada paridade de género no global das Pessoas Colaboradoras (49,3% do género feminino e 50,7% do género masculino). No que refere ao grau da escolaridade, mais de metade (56,8%) tem ensino superior, ou seja, bacharelato, licenciatura, mestrado e/ou doutoramento, tendo-se observado um aumento de 11% no nº de Pessoas Colaboradoras com estas habilitações literárias relativamente a 2022.

Do total do Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central representa 16,1% da força de trabalho, com 665 Pessoas Colaboradoras. Verifica-se também um equilíbrio entre géneros no Grupo, com 49,3% de Pessoas Colaboradoras do género feminino e 50,7% do género masculino. Também na Caixa Central existe uma situação de equilíbrio embora de tendência inversa, onde as pessoas colaboradoras do género feminino representam 51,4% e do género masculino 48,6%. À semelhança do Grupo, a maioria das Pessoas Colaboradoras da Caixa Central completou o ensino superior (73,7%), que traduz um aumento de 25% face ao ano anterior.

Tabela 3 - Total de Pessoas Colaboradoras do Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central.

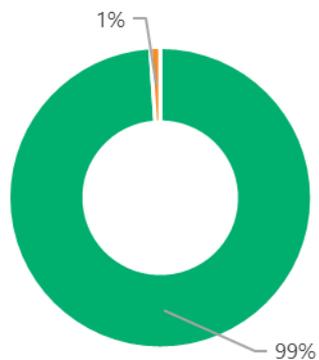
Total de Colaboradores	2021	2022	2023
Grupo Crédito Agrícola	4 080	4 110	4 136
Caixa Central	604	629	665

Colaboradores por Género	Género	2023
Grupo Crédito Agrícola	Mulheres	49,3%
	Homens	50,7%
Caixa Central	Mulheres	51,5%
	Homens	48,6%

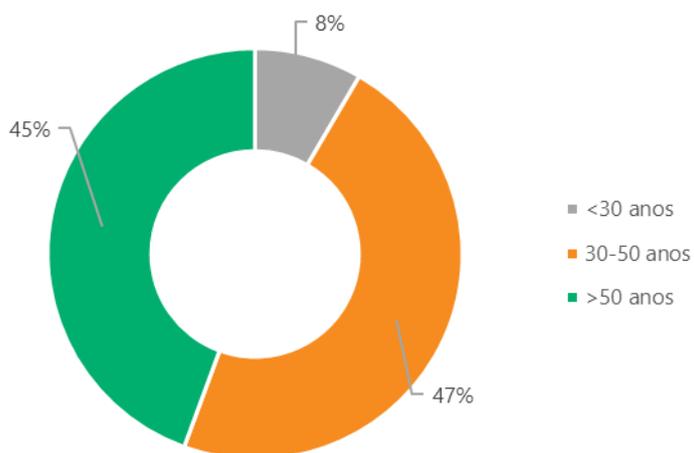


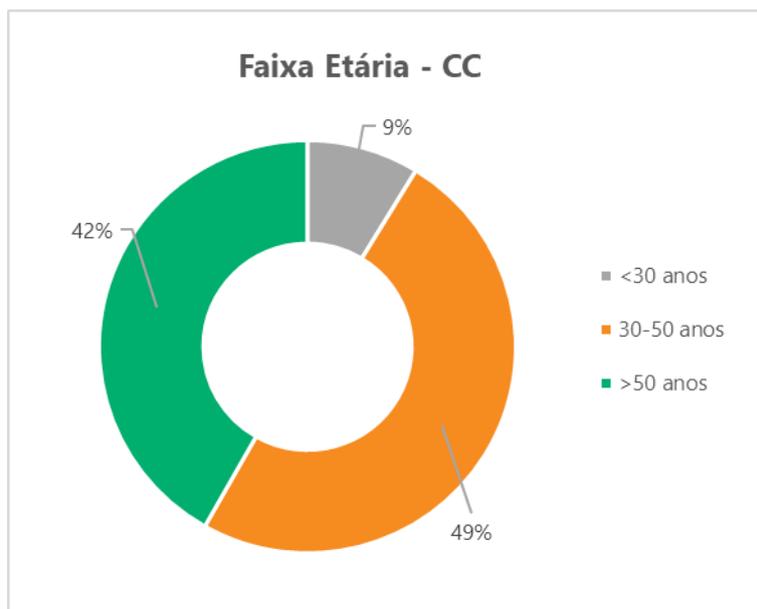
Tipologia de Contrato - CC

■ Tempo indeterminado ■ Tempo certo



Faixa Etária - GCA





Neste ponto, destaca-se como positivo o aumento percentual de Pessoas Colaboradoras jovens, ou seja, com menos de 30 anos.

Sindicalização	Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Nº Colaboradores Sindicalizados	3825	625
% Colaboradores Sindicalizados	92,5%	94,0%

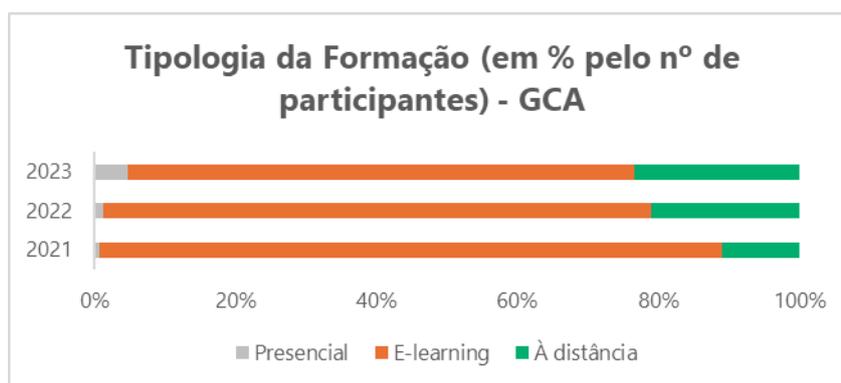
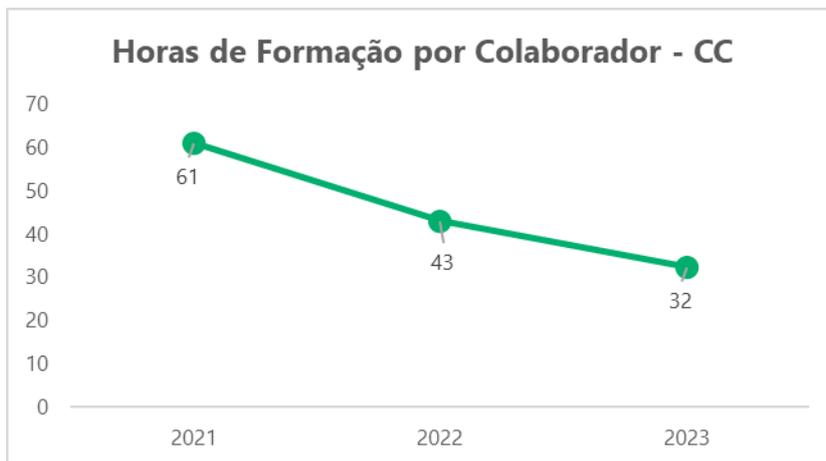
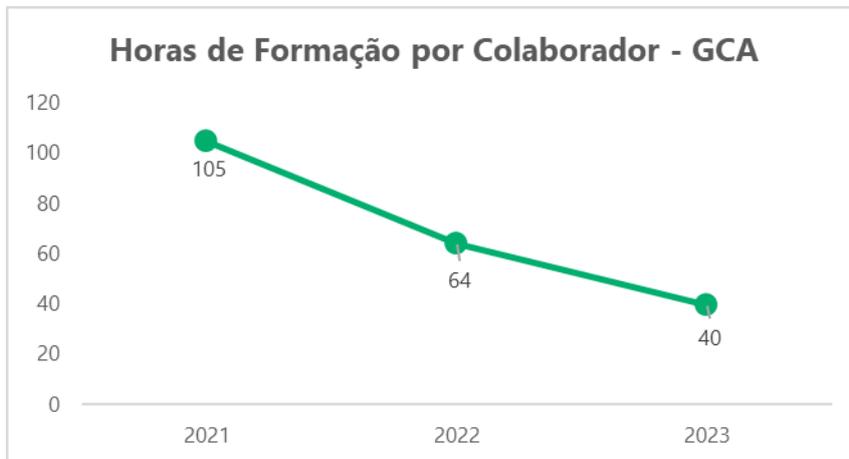
Distribuição Geográfica	Região	2023
Grupo Crédito Agrícola	Norte	17,5%
	Centro	61,2%
	Sul	18,8%
	Açores	2,4%
	Madeira	0,1%

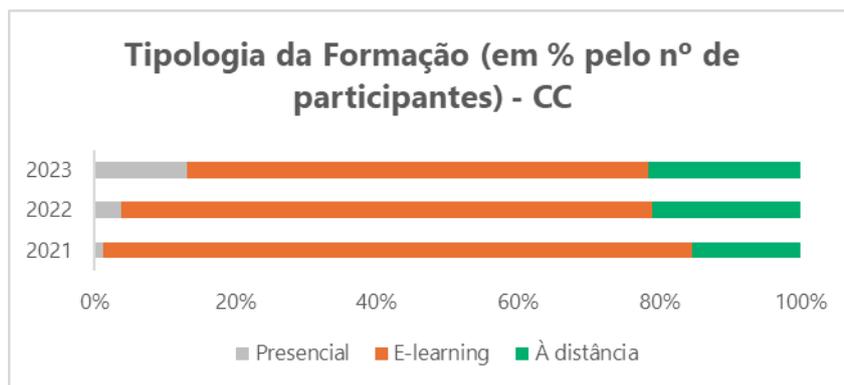
Capacitação e desenvolvimento profissional

Dado o cenário em constante evolução do panorama empresarial, é crucial que as Pessoas Colaboradoras possuam as competências e conhecimento adequados para acompanhar as mudanças e enfrentar os desafios que surgem. Adicionalmente, garantir a capacitação e a formação contínua não apenas promove um maior desenvolvimento pessoal, mas também aumenta a satisfação profissional.

Em 2023, cada Pessoa Colaboradora do Grupo Crédito Agrícola teve em média 40h de formação, o que traduz uma redução de cerca de 40% face ao ano anterior. A Caixa Central, por sua vez, deu, em média 32h de formação a cada colaborador, cerca de 25% menos que em 2022. Consciente desta redução, o Grupo compromete-se a aumentar estes valores em 2024.

Quanto à tipologia, o Grupo continuou a privilegiar formações em formato *e-learning*, ancorando-se na flexibilidade e maior leque de oportunidades que esta tipologia oferece.





Benefícios e apoios para as nossas Pessoas Colaboradoras

O Grupo oferece às suas Pessoas Colaboradoras uma variedade de apoios e vantagens, tanto em termos de benefícios financeiros quanto em relação ao acesso a actividades desportivas, culturais e recreativas.

Tendo em consideração a estrutura orgânica, autonomia e poder de decisão do Grupo Crédito Agrícola, os apoios e benefícios apresentados abaixo podem não ser transversais, pelo que as Pessoas Colaboradoras das Caixas Associadas, Empresas Participadas, FENACAM e Caixa Central podem ter acesso a benefícios distintos.

Benefícios

- Prémios de dedicação, produtividade, assiduidade e desempenho;
- Comparticipação financeira nas propinas para frequência de cursos do ensino superior (que se enquadrem na actividade do Colaborador);
- Comparticipação financeira para aquisição de vestuário;
- Atribuição de prendas de Natal para Pessoas Colaboradoras e filhos;
- Atribuição de prenda de aniversário e dispensa parcial no dia de aniversário;
- Subsídio de casamento e de nascimento de filhos;
- Flexibilidade de horário de trabalho;
- Subsídio para passes de transportes públicos;
- Comparticipação na aquisição de telemóveis, tablets e smartphones para uso pessoal;
- Acesso a pacotes de comunicação em condições especiais;
- Café e fruta gratuita e apoio no refeitório;
- Inúmeros protocolos e parcerias com empresa do sector da saúde, turismo, restauração e hotelaria, entres outros;
- Formalização da modalidade de trabalho em formato híbrido;
- Acesso a consulta médica semanal nas instalações da Caixa Central.

Desporto e Cultura³⁰

- Viagens a preços especiais para Pessoas Colaboradoras e cônjuges;
- Acesso gratuito a actividades sociais, culturais e desportivas através dos respectivos núcleos.

Benefícios ligados às actividades do Grupo

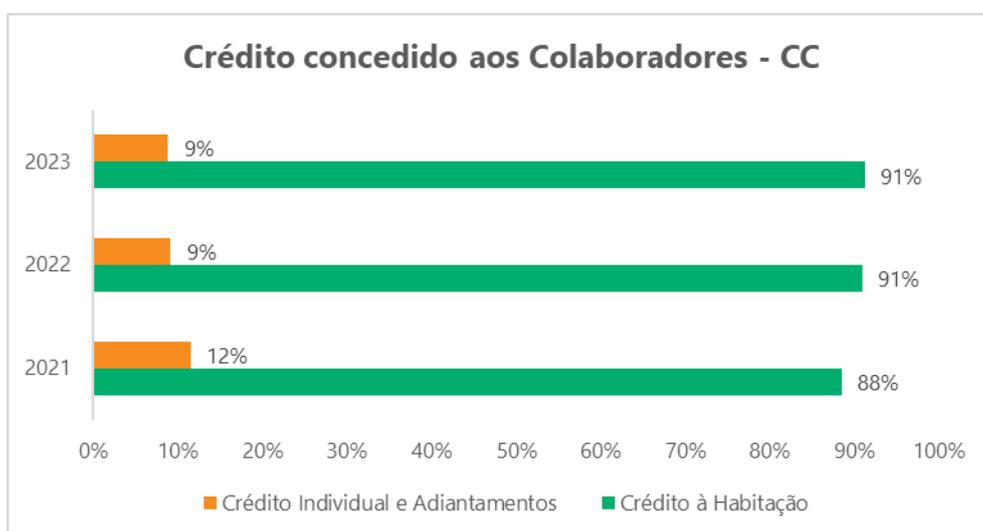
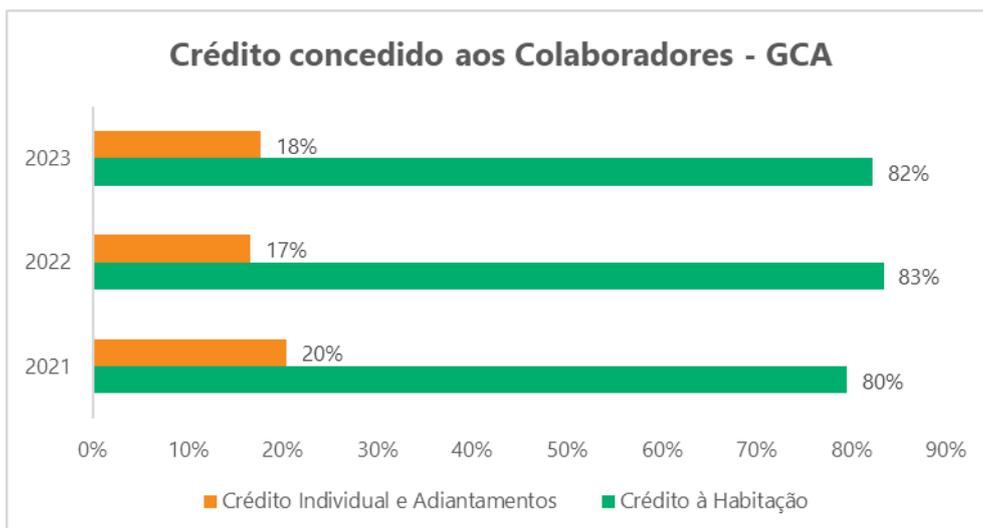
- Acesso a Crédito Pessoal e Crédito Habitação com taxas mais vantajosas
- Descontos sobre o preço de produtos e serviços financeiros:
 - Isenção da comissão de manutenção de conta;
 - Isenção de comissão para transferências pontuais a crédito SEPA+ e transferências imediatas sempre que efectuadas no CA Online e no CA Mobile;
 - Isenção da comissão de disponibilização de cartão de débito;
 - Isenção da comissão de cartão de crédito *classic* e *twist*;
 - Isenção das comissões de crédito Habitação no âmbito do ACTV;
 - Isenção das comissões do Crédito Pessoal;
 - Bonificação de 50% nas restantes comissões de preço.

Crédito concedido às nossas Pessoas Colaboradoras

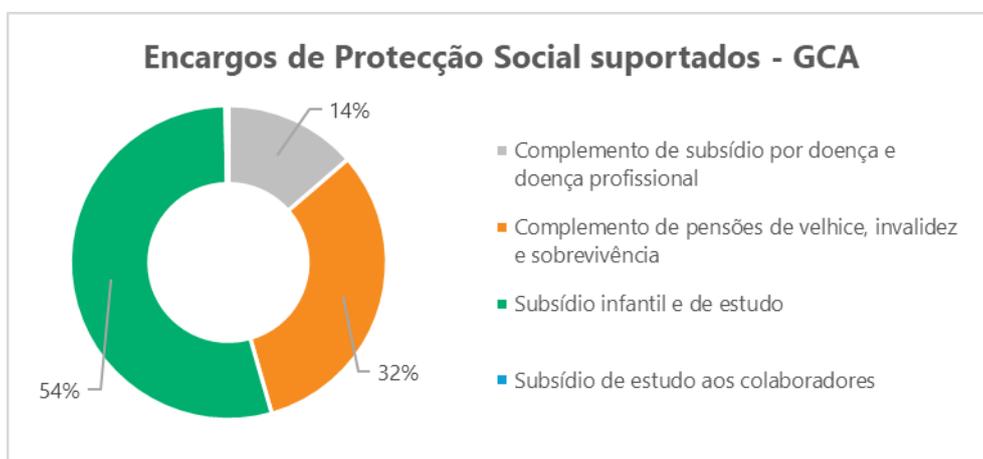
O compromisso do Grupo em facilitar o acesso à habitação das suas Pessoas Colaboradoras manteve-se em 2023. No Grupo Crédito Agrícola, do total de crédito concedido a Pessoas Colaboradoras, 82,3% foi para crédito à habitação, e 17,8% para crédito individual e outros adiantamentos. Quanto à Caixa Central, os valores foram, respetivamente de 91,2% e 8,8%.

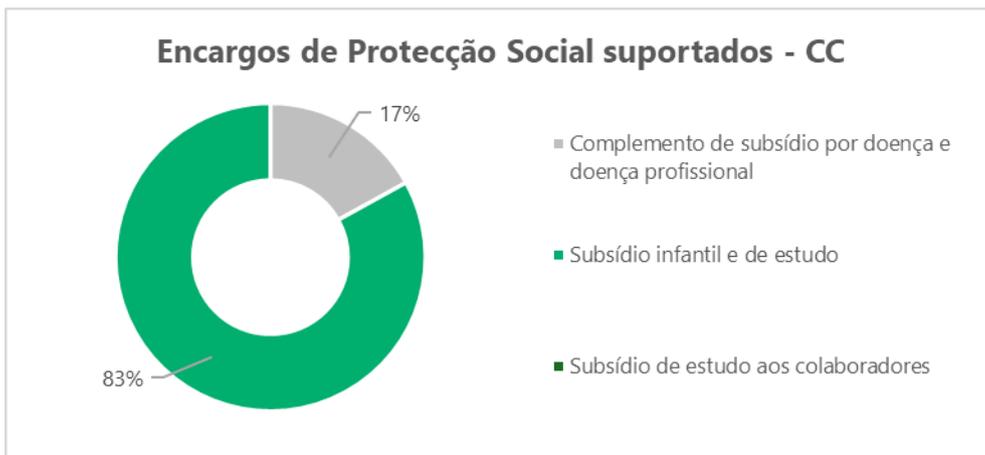
Num contexto de crescente dificuldade no acesso à habitação, especialmente nos centros urbanos de Portugal, o Grupo acredita que este benefício é uma mais-valia importante para as suas Pessoas Colaboradoras, e compromete-se a continuar a avaliar e adaptar as suas políticas de apoio internas, com o objectivo de contribuir positivamente para o bem-estar e qualidade de vida das suas Pessoas Colaboradoras.

³⁰ Proporcionado pelo Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola aos seus Associados.



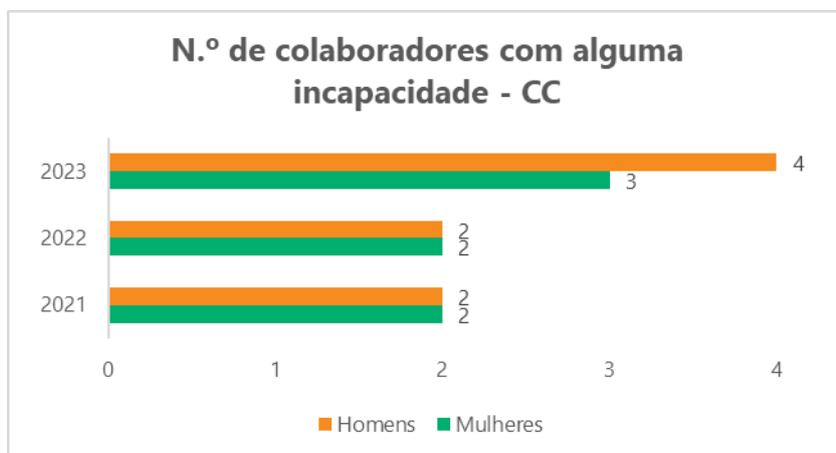
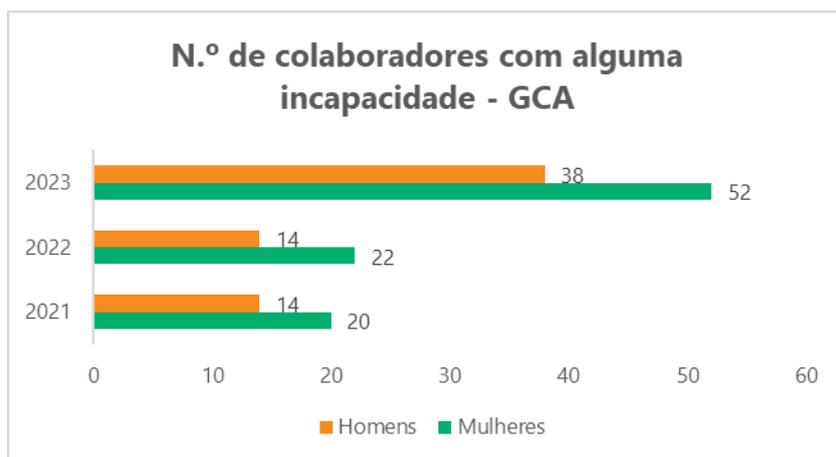
Para além dos benefícios referidos anteriormente, o Grupo suporta um conjunto adicional de encargos com protecção social. À semelhança do ano anterior, destacam-se o subsídio infantil e de estudo, que representa, 54,1% e 83,1% dos encargos de protecção social suportados, respetivamente pelo Grupo Crédito Agrícola e Caixa Central em 2023.

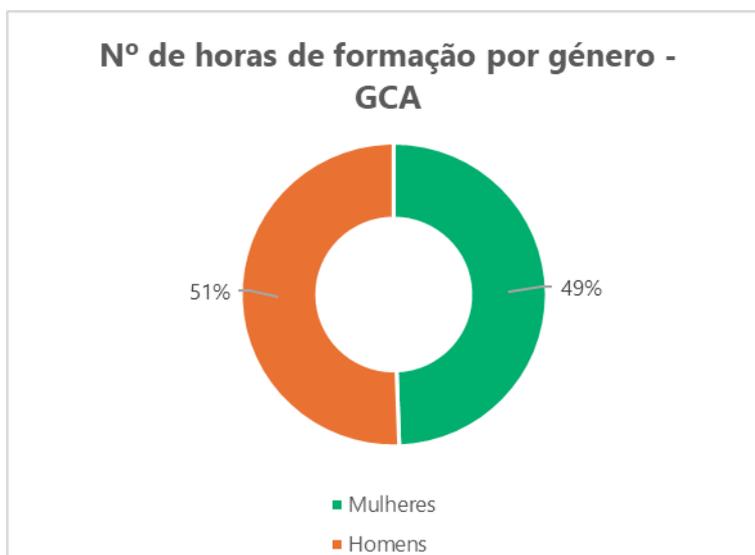
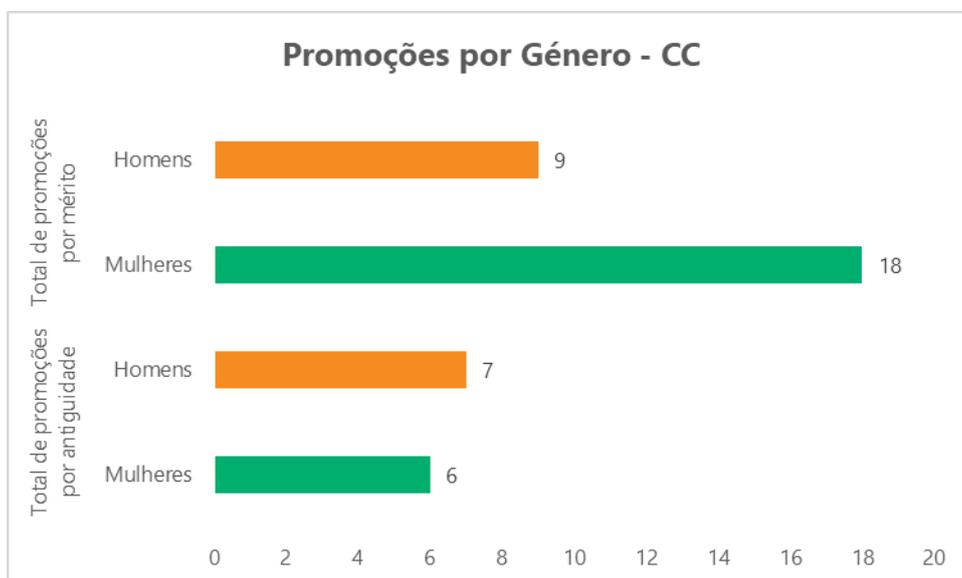
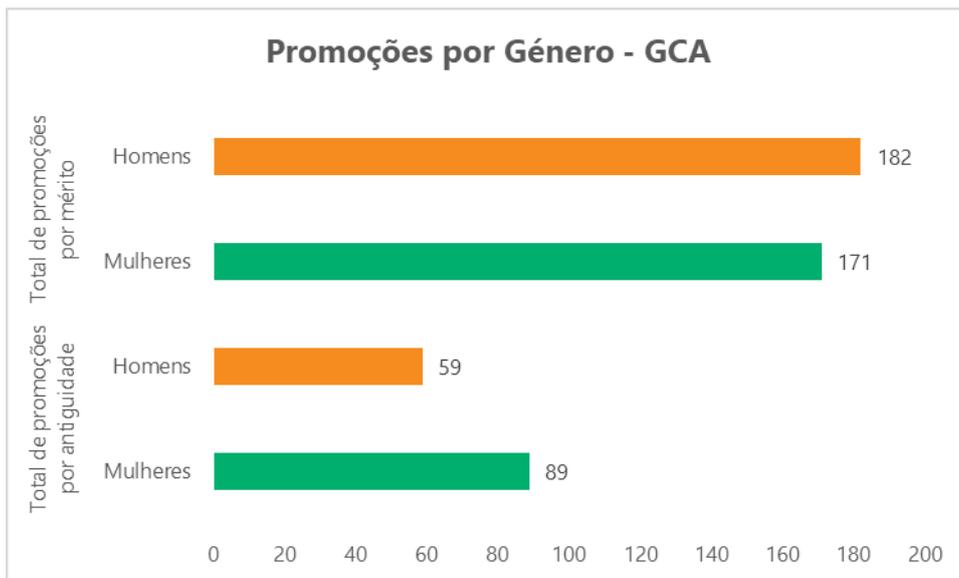


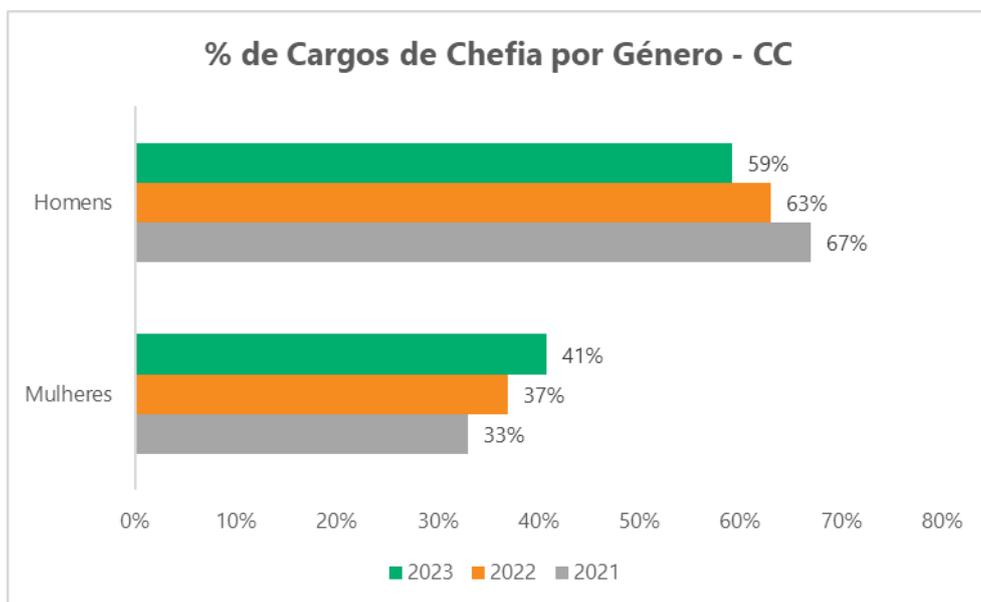
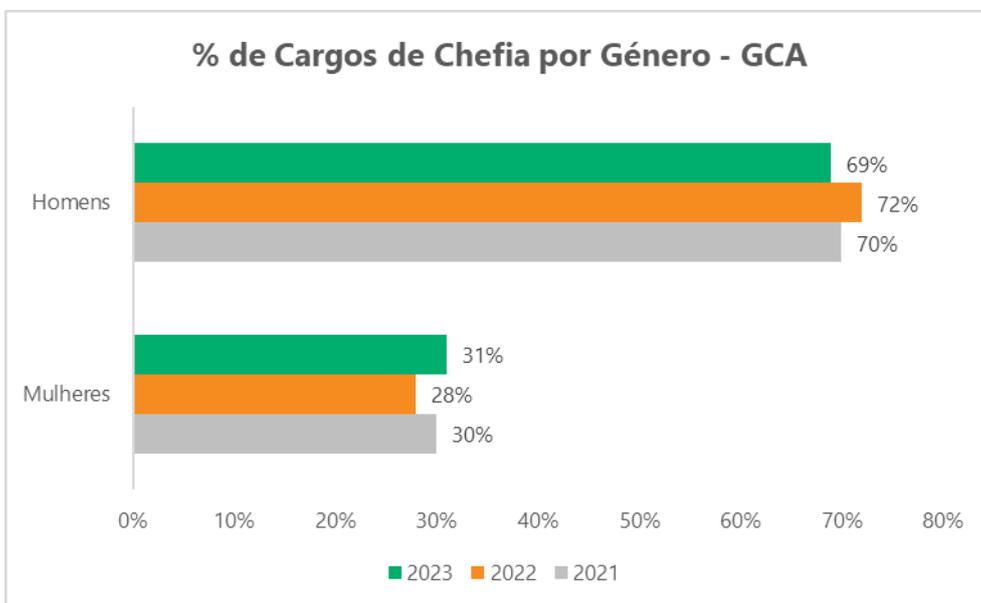
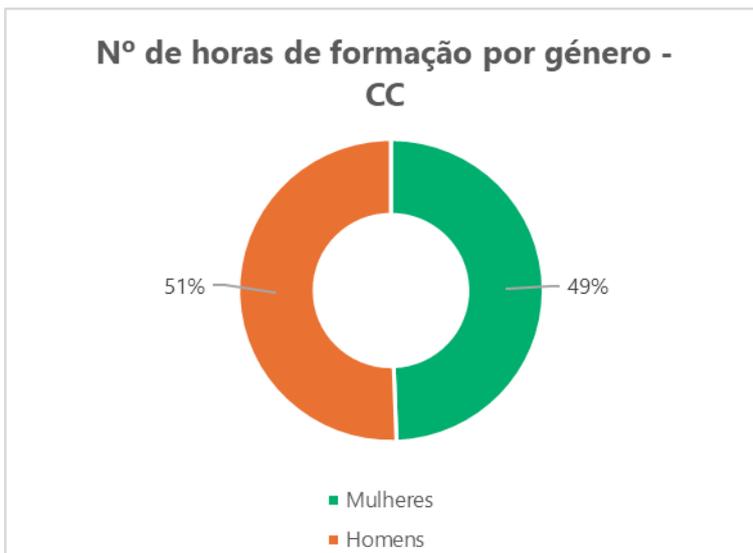


Fomentando uma cultura de Diversidade, Igualdade e Inclusão

Reconhecendo o valor acrescentado da diversidade de experiências e perspectivas, o Grupo Crédito Agrícola prioriza a promoção de uma cultura de trabalho inclusiva, onde todas as Pessoas Colaboradoras se sintam valorizadas, ouvidas, celebradas e respeitadas.







Iniciativas internas

Em 2023, o Grupo dinamizou um conjunto de iniciativas dirigidas às suas Pessoas Colaboradoras, que visaram, entre outros, a promoção do seu bem-estar. Destaca-se, em particular as seguintes:

Momentos “Healthy Hour”: iniciativa da CA Vida caracterizada por vários momentos através de sessões online que incentivam e promovem o bem-estar físico e psicológico das suas Pessoas Colaboradoras.

Programa de Sensibilização para a Inclusão e Igualdade de Género em Cargos de Liderança: o Departamento Central de Recursos Humanos (DCRH) lançou, em 2023, a 1ª fase deste programa para a todas as pessoas colaboradoras do Grupo Crédito Agrícola, numa parceria com o ISCTE Executive Education. Foram realizados 3 *focus groups*, dos quais transpareceram os temas mais importantes a abordar, seguidos de 9 vídeos temáticos e 1 seminário. Este programa foi concluído por 4 178 pessoas colaboradoras (de um universo GCA de 4 310 pessoas colaboradoras), estando actualmente a decorrer uma 2ª fase para a Gestão de Topo e Gestão Intermédia (1 157 pessoas colaboradoras).

Participação do GCA no estudo “Diversidade, Equidade & Inclusão no Meio Empresarial Português” da BCSD Portugal: o DCRH facultou informação para indicadores de caracterização da DEI da Organização através do preenchimento de uma ficha de recolha de informação, cujo estudo obteve respostas de 73 empresas nacionais e 1.376 pessoas colaboradoras (de um universo potencial de 107 empresas). O estudo verificou uma enorme variedade dos temas abordados, apelando para um ambiente inclusivo e diverso, em todas as suas esferas.

Clientes

O Grupo Crédito Agrícola coloca o Cliente no centro da sua estratégia e actuação, focando-se em compreender as suas necessidades e expectativas, oferecer soluções personalizadas e inovadoras, e fomentar relações sólidas baseadas na confiança, transparência e proximidade.

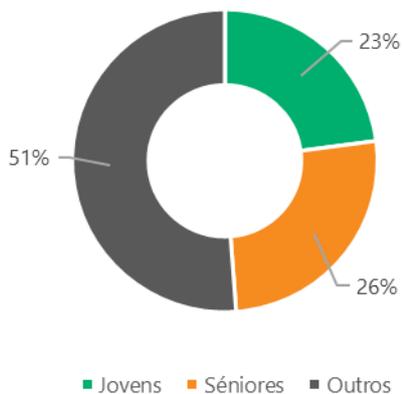
Acredita que a construção de relações sólidas e duradouras com os seus Clientes é essencial para o sucesso a longo prazo do Grupo. Nesse sentido, o Grupo Crédito Agrícola aposta na excelência no atendimento e na qualidade dos seus produtos e serviços, e na promoção de uma escuta atenta e a comunicação transparente, que permitam fidelizar os seus Clientes e garantir a sua satisfação a longo prazo.

Em 2023, o Grupo contou com aproximadamente 1 600 000 de Clientes, 400 000 Associados e 618 Agências, distribuídas pelas diferentes geografias de Portugal Continental, Açores e Madeira.

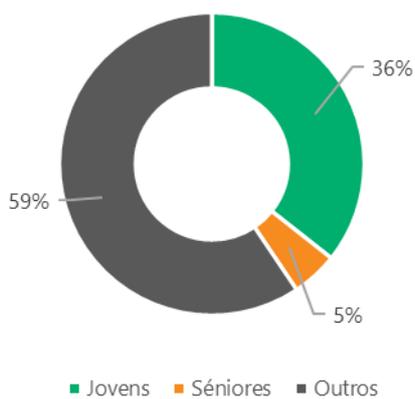
Caracterização dos nossos Clientes

Em 2023 o Grupo Crédito Agrícola continuou a apostar numa estratégia de proximidade que satisfaça as necessidades dos seus Clientes, de forma a abranger todas as faixas etárias, qualificações, géneros e geografias.

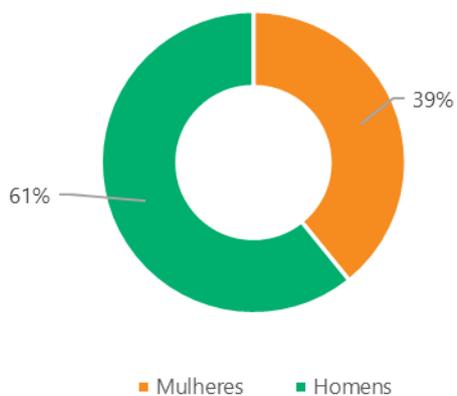
Caracterização de Clientes por Faixa Etária - GCA

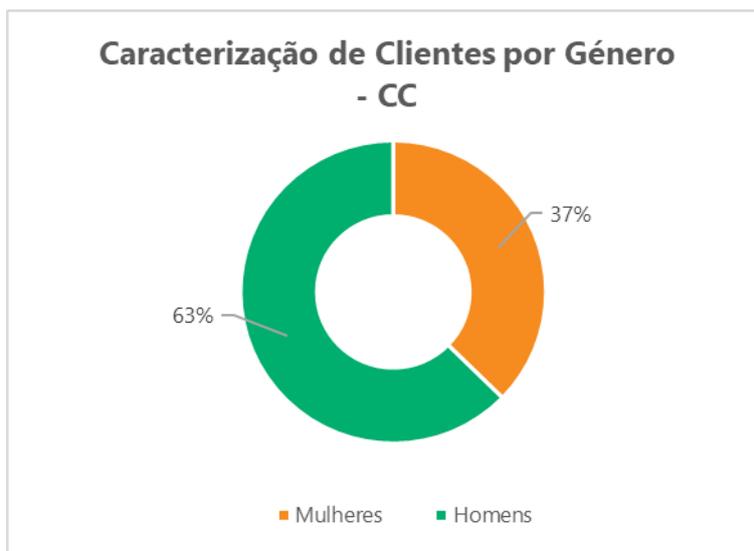


Caracterização de Clientes por Faixa Etária - CC



Caracterização de Clientes por Género - GCA





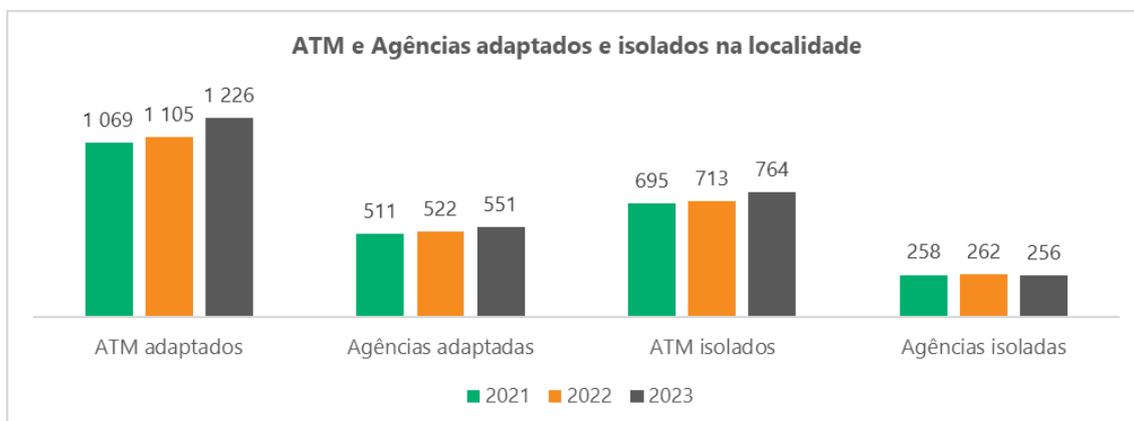
Remover barreiras e promover a acessibilidade

Faz parte das prioridades do Grupo assegurar que os seus serviços e agências sejam acessíveis e equipados com as características necessárias para servir, da melhor forma, todos os seus Clientes, de norte a sul de Portugal.

Nesse sentido, tem vindo, continuamente, a melhorar as condições dos seus pontos de ATM e agências, numa constante procura pela melhoria da sua acessibilidade e inclusão. Em 2023 o Grupo reforçou o número de ATM e agências adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida, totalizando, respectivamente, 1 226 ATM e 551 agências, não obstante ter a consciência de que a missão de garantir a acessibilidade nas suas diversas formas está inacabada.

Por considerar que a coesão territorial e o acesso a serviços bancários são um factor crítico de sucesso para uma economia desenvolvida e um direito universal, o Grupo Crédito Agrícola possui mais de 760 ATM e 250 Agências em localidades em que não existe oferta de outras instituições bancárias.

Estes valores têm sido reforçados anualmente, e reflectem a essência de um serviço de proximidade que se encontra em sintonia com os princípios e metas do desenvolvimento sustentável, e a génese cooperativa do Grupo.



A nossa Oferta de Crédito

Oferta Clientes Particulares Grupo Crédito Agrícola	2021	2022	2023	Variação 2023/2022
Total de crédito concedido (M€)	760	672	505	-24,9%
Crédito à habitação concedido (M€)	546	490	329	-32,9%
Inclusão financeira N° Contas Serviços Mínimos Bancários	1 126	3 736	2 200	-41,1%
Crédito concedido em zonas mais carenciadas ³¹ (M€)	100	81	58	-28,4%
EcoCrédito (k€)	342	302	342	+13,2%
Apoio ao Ensino (k€)	1 231	844	911	+7,94%

No segmento de Clientes particulares, o Grupo Crédito Agrícola continua a fomentar a inclusão financeira, tendo registado, contudo, uma procura inferior ao período homólogo por contas de serviços mínimos bancários (-41,1%). A concessão de crédito à habitação e de crédito em zonas mais carenciadas, embora mantendo-se sólidas e prioritárias, registaram quebras de 32,9% e 28,4%, respetivamente, fruto da conjunta económica nacional, em particular pelo aumento dos preços da habitação. O EcoCrédito, por sua vez, observou um aumento de 13,2%, assim como o Apoio ao Ensino onde se registou um aumento de 7,9%.

³¹ Foram considerados os concelhos Portugueses com menor poder de compra *per capita*; Fonte: [INE, 2021](#).

Oferta Clientes Empresariais Grupo Crédito Agrícola	2021	2022	2023	Variação 2023/2022
Total de crédito concedido (M€)	1 847	2 006	2 513	+25,3%
Crédito concedido a micro e pequenas empresas (M€)	1 031	1 134	1 247	+9,9%
Crédito concedido a ENI (M€)	116	114	110	-3,8%
Crédito concedido em zonas mais carenciadas (M€) ³²	154	167	183	+9,8%
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (M€)	64	50	65	+29,8%
Crédito concedido na área de energias renováveis (M€)	5	7	51	+628,1%
Crédito concedido na área do tratamento e valorização de resíduos (M€)	10	4	8	+110,0%
Crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes (M€)	30	10	20	+96,7%
Microcrédito (k€)	15	0	0	--

No segmento de Clientes Empresariais, em 2023 o Grupo reforçou em cerca de 10% o apoio concedido a micro e pequenas empresas, num total de crédito de 1 247M€. Em complemento, o Grupo continuou a promover o financiamento de Empresários em Nome Individual (ENI) (ainda que com uma ligeira redução face a 2022), de empresas presentes em zonas carenciadas (ou seja, nos 25 concelhos Portugueses com menor poder de compra *per capita*; Fonte: [INE, 2021](#)), e de empresas e Instituições do sector da saúde e apoio social. Houve ainda um importante reforço de crédito concedido para projectos de energias renováveis, tratamento e valorização de resíduos, e tratamento de águas e efluentes.

³² Foram considerados os concelhos Portugueses com menor poder de compra *per capita*; Fonte: [INE, 2021](#).

Oferta Clientes Particulares Caixa Central	2021	2022	2023	Variação 2023/2022
Total de crédito concedido (M€)	61	55	40	-27,3%
Crédito à habitação concedido (M€)	51	48	33	-31,9%
Inclusão financeira Nº Contas Serviços Mínimos Bancários	16	10	23	+130,0%
EcoCrédito (k€)	24	3	0	-100,0%
Apoio ao Ensino (k€)	130	62	172	+177,4%

No que refere à Caixa Central, observa-se que em 2023 houve uma redução de cerca de 25% no total de crédito concedido a Clientes particulares, face ao ano anterior. Esta redução deveu-se, em parte, à redução de cerca 31,9% do valor de crédito à habitação concedido, acompanhando a tendência do Grupo. Contudo, importa referir o aumento significativo (+177,4%) na oferta de apoio ao ensino, comparativamente com 2022.

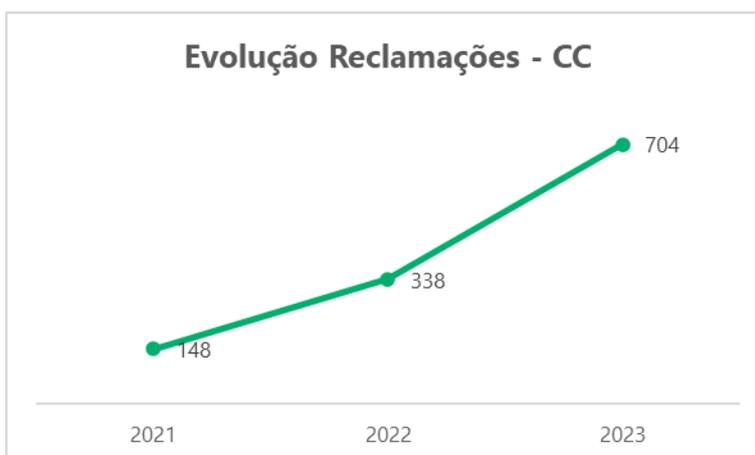
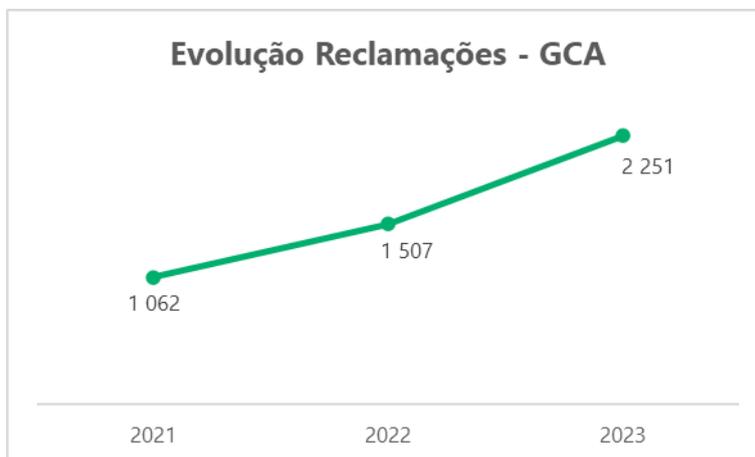
Oferta Clientes Empresariais Caixa Central	2021	2022	2023	Variação 2023/2022
Total de crédito concedido (M€)	249	363	618	+70,4%
Crédito concedido a micro e pequenas empresas (M€)	54	87	101	+16,6%
Crédito concedido a ENI (M€)	0	1	1	0,0%
Crédito concedido ao sector de saúde e apoio social (M€)	2	2	3	+46,5%
Crédito concedido na área de energias renováveis (M€)	0	7	46	+557,1%
Crédito concedido na área do tratamento e valorização de resíduos (M€)	5	0,3	2	+450,0%
Crédito concedido na área do tratamento de águas e efluentes (M€)	13	0	0	--

Contrariamente à oferta para Clientes particulares, no caso dos Clientes empresariais o crédito concedido em 2023 aumentou 70,4%, destacando-se o aumento de 16,6% no crédito concedido a micro e pequenas empresas. Realça-se ainda o reforço de crédito concedido nas áreas de energias renováveis e de tratamento e valorização de resíduos, que no conjunto aumentou um total de 40,7 milhões de euros.

Satisfação dos nossos Clientes

O Grupo Crédito Agrícola continuou o seu caminho de digitalização, registando melhorias nos seus serviços online e na oferta de maior comodidade aos seus Clientes. No entanto, estes avanços trouxeram novos desafios, como o aumento das burlas informáticas e das reclamações dos clientes.

As questões de cibersegurança são prioritárias e fulcrais para o sector financeiro, e para o Grupo em particular, pelo que se continuou a trabalhar para as robustecer os processos internos e, simultaneamente, apostar na literacia digital junto dos seus clientes.



Em 2023, o Gabinete de Provedoria do Cliente do Crédito Agrícola recebeu 2 251 reclamações, que traduz um aumento de 49,4% face ao ano anterior. Por sua vez, a Caixa Central registou um total de 704 reclamações, mais de o dobro do valor de 2022 (+108,3%).

Realça-se, contudo, que, do total de reclamações apresentadas em 2023, em 96% dos casos não assistiu razão aos reclamantes.

O Relatório de Supervisão Comportamental 2023 do Banco de Portugal³³ revela que o Grupo Crédito Agrícola apresenta uma média de reclamações junto do Supervisor consideravelmente inferior à das demais instituições. Enquanto a média do sector se situa em 0,59 reclamações por 100 mil contratos de crédito aos consumidores, o Crédito Agrícola apresenta apenas 0,36 reclamações. O resultado pode ser explicado pela estreita relação entre os Clientes e as Caixas

³³ https://www.bportugal.pt/sites/default/files/documents/2024-04/rsc_2023_pt.pdf

Associadas, juntamente com a postura adoptada por estas instituições em relação às preocupações levantadas pelos seus clientes.

Apesar de não ser, certamente, o único factor, o Grupo acredita que esta proximidade e confiança contribuem para o elevado nível de satisfação dos seus Clientes³⁴, que, em linha com o registado nos anos anteriores, em 2023 foi de 81%.

Cliente	Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Índice Satisfação do Cliente	81%	81%

Destacamos ainda que, pelo segundo ano consecutivo, o Grupo Crédito Agrícola foi eleito “Escolha do Consumidor 2023” como Melhor Banco na categoria de “Pequenos e Médios Bancos”. Esta distinção resulta da preferência dos consumidores nacionais com um grau de satisfação global de 82,8%, um score de satisfação de 83,0% e um score de recomendação de 82,0%. Realça-se que em 2023 o Grupo ficou em primeiro lugar em 8 das 10 categorias em avaliação.



Orgulhamo-nos dos nossos Clientes

Hotel Areias do Seixo – Turismo Sustentável

Localizado a menos de uma hora de Lisboa, o Hotel Areias do Seixo é um hotel rural fundamentado numa forte política de sustentabilidade, que procura continuamente ter o menor impacte ambiental possível, enquanto cria valor socioeconómico para a região.

“Há 21 anos começar a pensar nestas temáticas [de sustentabilidade] era bastante desafiante (...), e, nós por conceito de estilo de vida, queríamos integrar estas formas de reduzir a nossa pegada, de reduzirmos o impacte do nosso projeto, mesmo assim criando um *standard* de 5 estrelas.” – Gonçalo Alves, co-fundador do Hotel Areias do Seixo

Sendo o consumo de energia uma preocupação grande do hotel, a empresa tem apostado em medidas de melhoria de eficiência energética, bem como no aproveitamento de energias renováveis. Neste ponto destaca-se a utilização de energia geotérmica para climatização das instalações, bem como a energia solar para aquecimento de águas sanitárias e da piscina (que

³⁴ Índice de qualidade do atendimento no estudo cliente mistério.

garante cerca de 70% das necessidades) e para produção de energia para autoconsumo (que pretende cobrir até 50% das necessidades nos próximos anos).

A eficiência hídrica é outra importante preocupação do hotel que, entre outros, potencia a captação de águas da cobertura para a utilização nos sistemas de rega e nos circuitos internos (como descargas sanitárias e zonas de lavagens técnicas).

A reutilização de materiais já existentes na decoração do espaço é também uma das linhas mestras do hotel, desde a sua criação. O Areias do Seixo promove a reciclagem de todos os seus resíduos, incluindo a compostagem de resíduos orgânicos, e conta com uma horta, que abastece, em parte, as necessidades de alimentos da restauração própria.

A comunidade local sai beneficiada deste projeto, pois, em época alta, o hotel emprega mais de 150 pessoas, maioritariamente residentes na região. Em complemento, a empresa contrata produtores e prestadores de serviços de proximidade, que, além de reduzir a pegada de carbono na cadeia de valor, potencia economicamente a região. A sua presença e atracção de turistas para a zona de Torres Vedras, traduz-se ainda num importante contributo e estímulo económico para outras actividades da região (restauração, outras actividades turísticas, etc.)

Desde o seu arranque, o projeto contou com o apoio do Grupo Crédito Agrícola, com o qual continua a manter uma relação de proximidade.

Fornecedores – Impacto na Economia Local

Para o Grupo Crédito Agrícola, os Fornecedores são mais do que apenas provedores de bens e serviços – assume-os como parceiros da sua cadeia de valor, que impactam directamente a reputação, qualidade e rentabilidade da actividade. Assim, o Grupo valoriza as relações com seus Fornecedores, trabalhando em estreita colaboração para construir parcerias duradouras baseadas em crescimento e sucesso mútuos, garantindo uma cadeia de fornecimento resiliente e sustentável.

A aposta em Fornecedores locais assume um papel crucial no desenvolvimento e na sustentabilidade das comunidades. Ao procurar priorizar empresas locais, o Grupo Crédito Agrícola contribui para a impulsionar a economia regional, gerando emprego, rendimentos e fortalecendo o tecido social. Além disso, a aposta no fornecimento de proximidade permite reduzir a pegada de carbono, ao diminuir a necessidade de transporte logístico.

Em 2023 o Grupo contribuiu com 128,3M€ para a economia local através do pagamento de bens e serviços a Fornecedores locais³⁵. Correspondendo a 45% do valor total pago a Fornecedores, este valor registou uma redução de cerca de 3 p.p face ao ano anterior. No que refere ao número de Fornecedores, o Grupo recorreu a 4 077 Fornecedores locais que corresponde a 52% do total e se traduz numa ligeira redução percentual face a 2022.

Quanto à Caixa Central, esta registou um decréscimo de 4,3% a 2022, no que refere à percentagem de Fornecedores locais. A Caixa Central efectuou compras no valor de 15,4M€ a Fornecedores locais, que compara com cerca de 22,2M€ registados no período homólogo.

³⁵ O Grupo Crédito Agrícola considera como “Fornecedores locais” os Fornecedores instalados no concelho onde existem Agências das suas Caixas Associadas.

Fornecedores locais		2021	2022	2023	Variação 2023/2022
Grupo Crédito Agrícola	% do número de fornecedores locais	56%	55%	52%	-3 p.p.
	% do valor das compras locais	52%	48%	45%	-3 p.p.
Caixa Central	% do número de fornecedores locais	53%	48%	46%	-42 p.p.
	% do valor das compras locais	31%	34%	31%	-3 p.p.

Sustainable Procurement

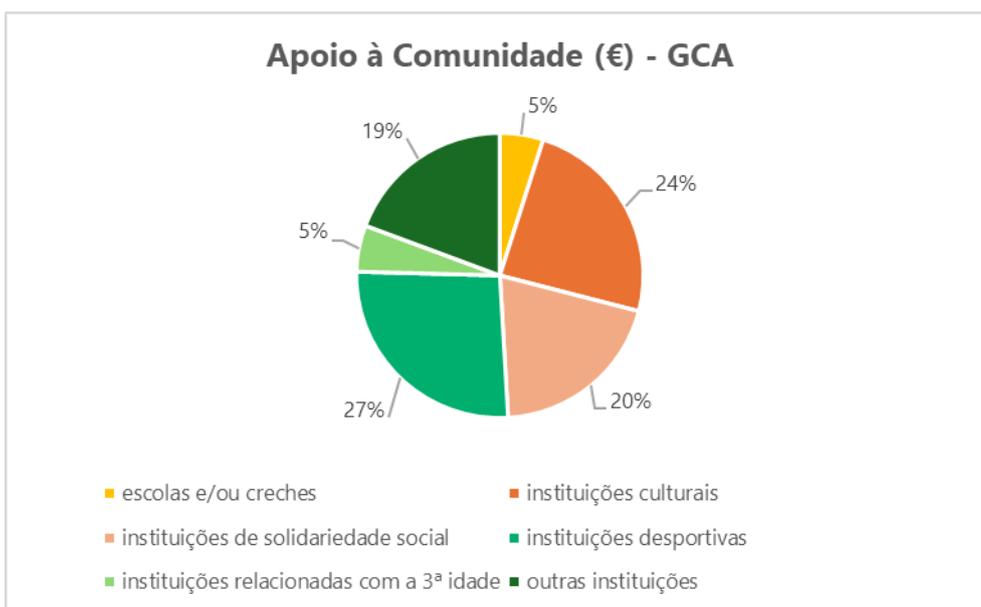
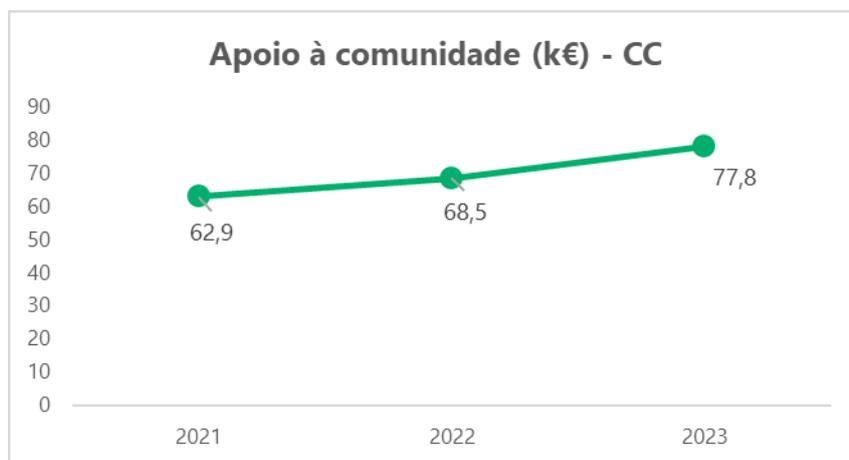
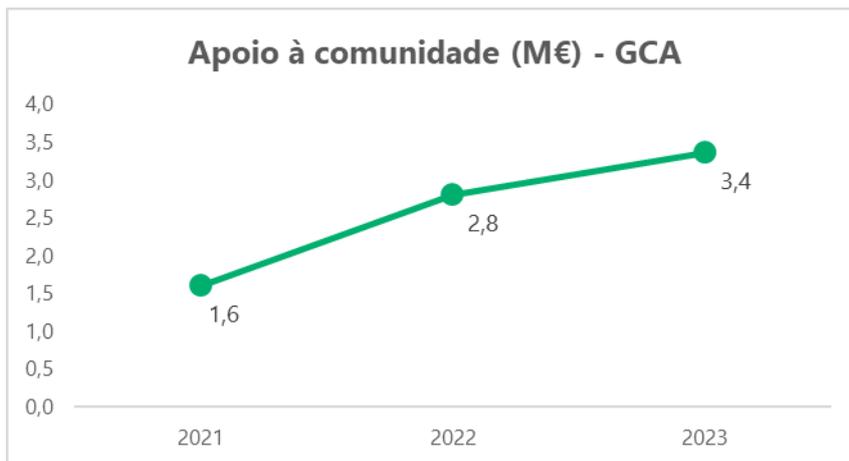
Na prossecução dos princípios e compromissos assumidos, com o propósito de criar impactos positivos na economia, nas pessoas e na natureza e de evitar, reduzir ou mitigar a criação de impactos sociais e ambientais adversos, o Grupo considera fundamental implementar e/ou promover práticas de gestão responsável e sustentável em toda a sua cadeia de valor, alavancando para o efeito as relações de proximidade e confiança que ambiciona construir com todas as suas partes interessadas externas, tais como clientes, fornecedores, parceiros, beneficiários e comunidades locais. Foi com este propósito que o Grupo iniciou em 2023 a elaboração de um “Código de Conduta Sustentável para Fornecedores do Grupo Crédito Agrícola” e que se prevê, seja colocado em vigor durante o ano de 2024.

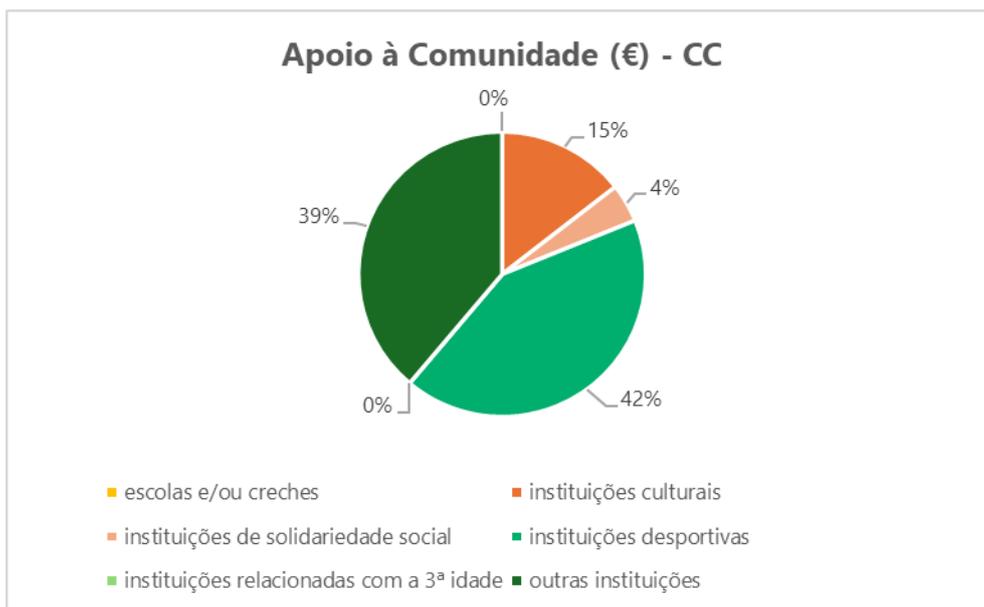
Comunidade

A proximidade e apoio à comunidade é um vector central na actividade do Grupo Crédito Agrícola. O Grupo acredita que através da colaboração e investimento em iniciativas locais, consegue fortalecer a sua relação com os membros da comunidade, promover a resolução de problemas de forma conjunta e promover o bem-estar das comunidades em que se insere e opera, criando um futuro mais positivo, próspero e resiliente para todos.

É também o único banco Cooperativo em Portugal que com a sua actividade contribui para o combate à desertificação do interior através de inúmeras frentes: Lucro aplicado na própria região; Recursos Humanos contratados localmente; Decisão descentralizada; Único ponto de contacto bancário em 1 020 localidades nacionais (Agências e ATM isoladas); e pioneiro em inúmeras soluções tecnológicas ao longo dos anos. No Grupo, as iniciativas de apoio à comunidade vão além do modelo tradicional, visando a construção de relações sólidas e próximas com as comunidades, com o objectivo último de fomentar o desenvolvimento e resiliência destas. Em 2023, entre donativos e patrocínios financeiros, o Grupo Crédito Agrícola apoiou a comunidade em mais de 3M€³⁶, representando um aumento de 20% face a 2022. A Caixa Central também reforçou o seu apoio, em 13,6%, tendo apoiado a Comunidade com cerca de 78k€.

³⁶ Valor monetário concedido em formato de donativo e/ou patrocínio.

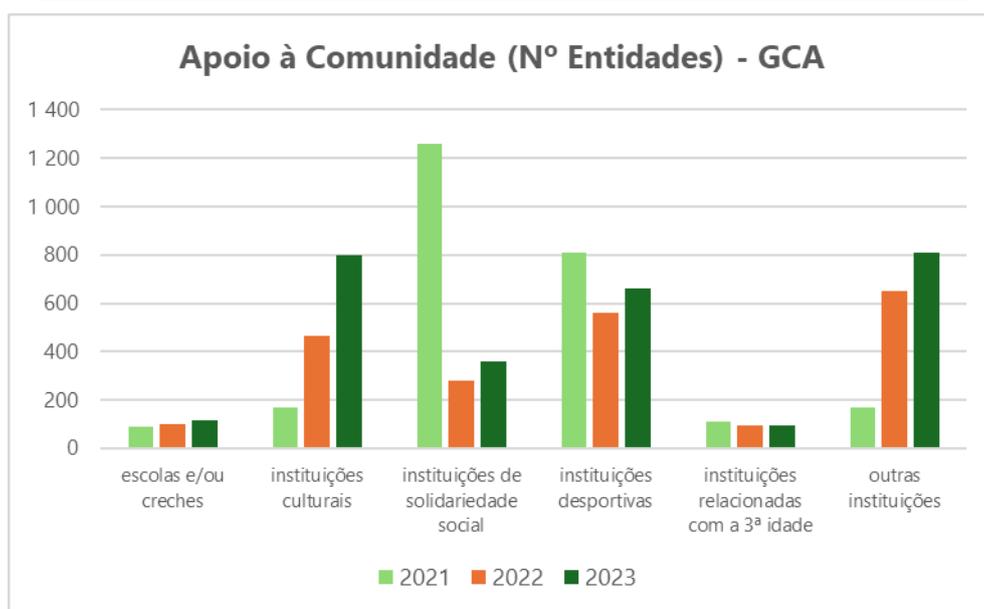


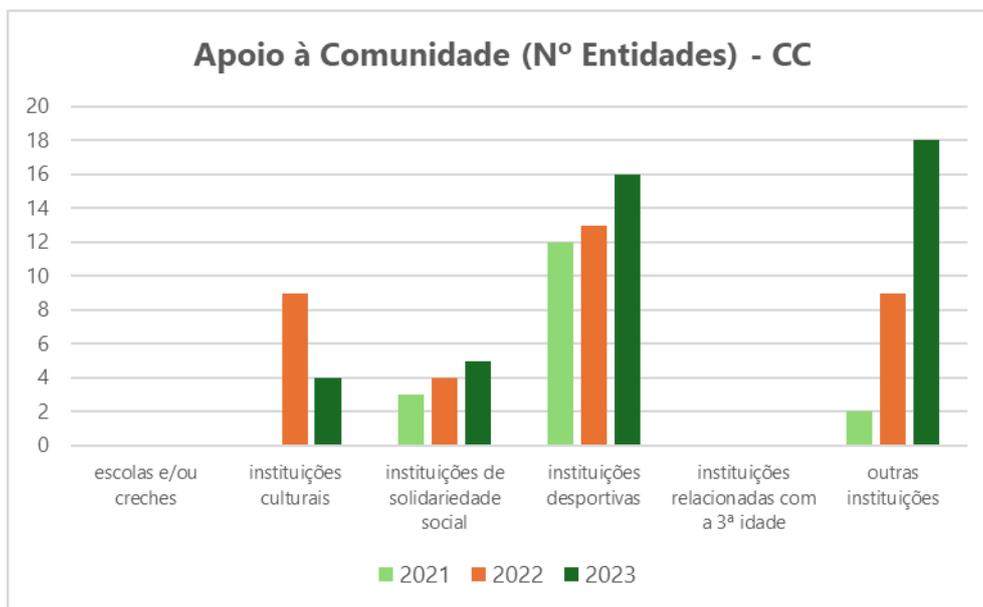


O Grupo continua a promover o seu papel de proximidade junto de várias instituições, tenham elas um âmbito de actuação mais local ou transversal ao território nacional.

Em 2023 o Grupo aumentou em 31,7% o número de entidades apoiadas comparativamente ao ano anterior, num total de 2 838. Em alinhamento, a Caixa Central também distribuiu o apoio por mais entidades em 2023, num total de 43 (+22,9%). Estes apoios são feitos essencialmente a entidades ligadas ao desporto e cultura.

Nº Entidades Apoiadas	2021	2022	2023
Grupo Crédito Agrícola	2 607	2 155	2 838
Caixa Central	17	35	43





Iniciativas de apoio à Comunidade

Em 2023, o Grupo Crédito Agrícola apoiou, sob sua alçada directa e/ou por parte das suas empresas, um conjunto de iniciativas de apoio à Comunidade. Destacam-se as seguintes:

Recuperação de casas com a Just a Change: projecto social desenvolvido em parceria com a Associação Just a Change, para combate à pobreza energética; com um apoio filantrópico no valor de 50 000€, que contribuiu para recuperar e melhorar a eficiência energética de 20 casas em território nacional e permitiu iniciar um programa de *empowerment* e voluntariado corporativo, que contou com a participação de 26 Pessoas Colaboradoras do Grupo em Lisboa, Porto e Guimarães.

Campanha de Natal AGRI.DOAR 2023: participação na iniciativa AGRI.DOAR, que, contanto com a participação de 51 outras entidades do sector agrícola, angariou cerca de 30 000€, que foram doados à Associação para Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Mafra (APERCIM); o Grupo Crédito Agrícola contribuiu com 2 000€.

Volta Solidária CA (2ª edição): iniciativa organizada pelo Grupo Crédito Agrícola, com o apoio do Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola e em parceria com o Centro de Transplantação de Lisboa que contou sessões de sensibilização sobre doenças do sangue e doação de medula óssea. A iniciativa contou ainda com um donativo de 5 000€ à Associação Portuguesa Contra a Leucemia.

Dia CA – Sempre Sustentável: celebração do dia de aniversário do Grupo Crédito Agrícola, com a realização de 2 concursos ligados a iniciativas sustentáveis:

- Concurso dirigido a Entidades da Economia Social, com atribuição de 4 prémios no valor de 10 000€, cada, a Clientes que pretendessem implementar projectos na área da descarbonização, economia circular ou serviços dos ecossistemas, com atribuição de 4 prémios no valor de 10 000€ cada a Cliente que pretendesse implementar projectos na área da descarbonização, economia circular ou serviços dos ecossistemas;
- Concurso para Clientes Particulares, com atribuição de 3 bicicletas eléctricas a Clientes de produtos sustentáveis CA.

CA Vida - Corrida Sempre Mulher: patrocínio da “Corrida Sempre Mulher” que contou com mais de 12.000 participantes e que permitiu angariar 133 000€ em prol da Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama.

Apoio à Liga Portuguesa Contra o Cancro: donativo de 15 000€ à Liga Portuguesa contra o Cancro para aquisição de um mamógrafo móvel.

CA Vida na KidZania: iniciativa de literacia sobre seguros para crianças, através de um espaço dedicado na KidZania.

“Open Day da Banca”: iniciativa de literacia financeira, organizado em conjunto com a Associação Portuguesa de Bancos, onde jovens de Pombal tiveram a oportunidade de conhecer mais sobre a banca digital e as novas tendências do sector.

“No Banco da Minha Escola”: iniciativa à qual o Grupo se associou, em colaboração com a APB, sobre literacia financeira, que contou com várias sessões dirigidas a cerca de 230 alunos do 3º ciclo e ensino secundário que tiveram a oportunidade de aprender mais sobre Planeamento e Gestão do Orçamento Familiar.

Ação “Doar Amor”: iniciativa de apoio aos jovens do Lar de Infância e Juventude Especializado Entre Mundos, que envolveu uma recolha de cartas com os desejos de Natal das crianças do Lar, e conseqüente materialização dos presentes pedidos.

Outros apoios concedidos regularmente a entidades sociais:

- Comunidade Vida e Paz;
- Fundação António Luís de Oliveira;
- Crescer Ser;
- Casa do Infantado;
- Centro Juvenil Padre Amadeu Pinto;
- Orquestra Geração;
- Associação Integrar;
- Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental;
- Centro Social e Jardim Infantil de São Cristóvão.

Mais informação em “[Iniciativas CA](#)”.

5.3 O nosso valor ambiental

Em linha com a sua Política de Sustentabilidade, a ambição do Grupo Crédito Agrícola vai além da mera minimização do seu impacte ambiental. Através de medidas contínuas de mitigação da pegada de carbono e implementação de outras práticas de redução da pegada ambiental, o Grupo assume o compromisso de contribuir positivamente para um planeta mais equilibrado, trabalhando activamente no sentido de criar um futuro mais sustentável para todos.

Consumo de recursos

A monitorização do impacte ambiental é imprescindível para o Grupo, de forma a promover, continuamente a sua redução ao longo da cadeia de valor e garantir, junto dos *stakeholders*, que as operações são realizadas de forma cada vez mais sustentável e responsável.

Em 2023 o Grupo Crédito Agrícola apresentou uma redução em todos os indicadores reportados (consumo de electricidade, água, gasóleo e gás natural), excepto para o consumo de gasolina, que registou um aumento de 49%. A justificação prende-se com o aumento de veículos a gasolina e híbridos na sua frota própria, respetivamente em 28% e 75%.

No sentido contrário, a Caixa central apresentou um aumento em todos os indicadores de consumo, excepto no consumo de combustível (gasóleo), devido à redução de 9 veículos desta tipologia.

Electricidade (MWh)	2021	2022	2023	Varição 2023/2022
Grupo Crédito Agrícola	20 064,02	16 906,67	15 850,78	-6%
Caixa Central	1 715,16	1 893,96	1 949,86	3%

Água (m³)	2021	2022	2023	Varição 2023/2022
Grupo Crédito Agrícola	48 350,94	47 098,02	43 026,19	-9%
Caixa Central	2 340,00	3 181,32	3 510,64	10%

Gasóleo (mil litros)	2021	2022	2023	Varição 2023/2022
Grupo Crédito Agrícola	762,63	742,58	652,93	-12%
Caixa Central	18,88	28,28	24,71	-13%

Gasolina (mil litros)	2021	2022	2023	Varição 2023/2022
Grupo Crédito Agrícola	142,27	188,52	281,73	49%
Caixa Central	10,91	21,35	28,04	31%

Gás Natural (MWh)	2021	2022	2023	Varição 2023/2022
Grupo Crédito Agrícola	70,39	76,98	68,83	-11%
Caixa Central	9,03	9,70	13,06	35%

Em linha com a ambição do seu Plano de Transição Net Zero (abaixo) lançado no final de 2023, nos próximos anos o Grupo Crédito Agrícola pretende continuar este caminho de redução.

O Plano de Transição Net Zero do Crédito Agrícola

Em final de 2023, após as negociações do clima ocorridas na COP28, o Grupo Crédito Agrícola lançou o seu Plano de Transição Net Zero, reforçando o seu contributo e o do sector bancário para o combate às alterações climáticas, em alinhamento com o Acordo de Paris.

Ao abrigo de valores cooperativos únicos no mercado português e da responsabilidade perante sectores de actividade com elevada exposição aos riscos climáticos, o Grupo Crédito Agrícola assume o compromisso de se tornar Net Zero até 2050, e reduzir em 60% as emissões de GEE associadas à sua gestão interna até 2030.

Em complemento, a nível do seu negócio, o Grupo estabeleceu metas de redução de emissões em 8 sectores de actividade, representados na sua carteira de crédito, nomeadamente: Imobiliário Residencial, Imobiliário Comercial, Agricultura, Hotelaria e Restauração, Energia, Aviação, Resíduos e Águas Residuais, e Automóvel.

O Grupo Crédito Agrícola torna-se assim o Banco Português com a ambição (pública) mais elevada ao nível do número de sectores de actividade da carteira de crédito abrangidos por metas Net Zero até 2030.

Alinhado com o Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050 e referenciais internacionais como o *Science-Based Targets Initiative* (SBTI), o Grupo comprometeu-se a implementar um conjunto de iniciativas, como:

- 1_ A transformação da oferta de financiamento para inclusão de mecanismos de incentivo à transição climática de Clientes empresariais e particulares
- 2_ A adaptação do modo de fazer banca para acompanhar de forma mais próxima e pedagógica os Clientes no processo de transição
- 3_ A alteração de políticas de concessão e aceitação de operações de crédito para que possam reflectir a boa gestão dos riscos climáticos
- 4_ A implementação e/ou reforço de iniciativas internas de descarbonização ao nível da mobilidade, eficiência energética, redução e reutilização de recursos e materiais, gestão responsável de resíduos, de forma a mobilizar e liderar pelo exemplo
- 5_ A criação de uma cultura de dados ESG, essenciais à medição dos impactes e monitorização do cumprimento deste compromisso

Reconhecendo que o seu sucesso dependerá do também do envolvimento e compromisso dos vários *stakeholders* envolvidos, o Plano Net Zero do Crédito Agrícola representa um compromisso forte com o desenvolvimento sustentável e a construção de um futuro mais resiliente. A sua implementação será um desafio, mas também uma oportunidade para o Crédito Agrícola se afirmar como líder na banca sustentável.

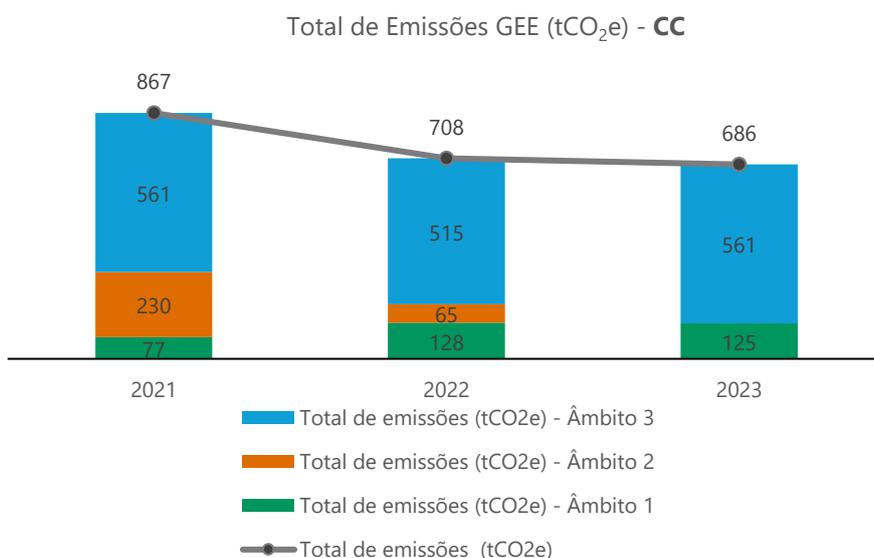
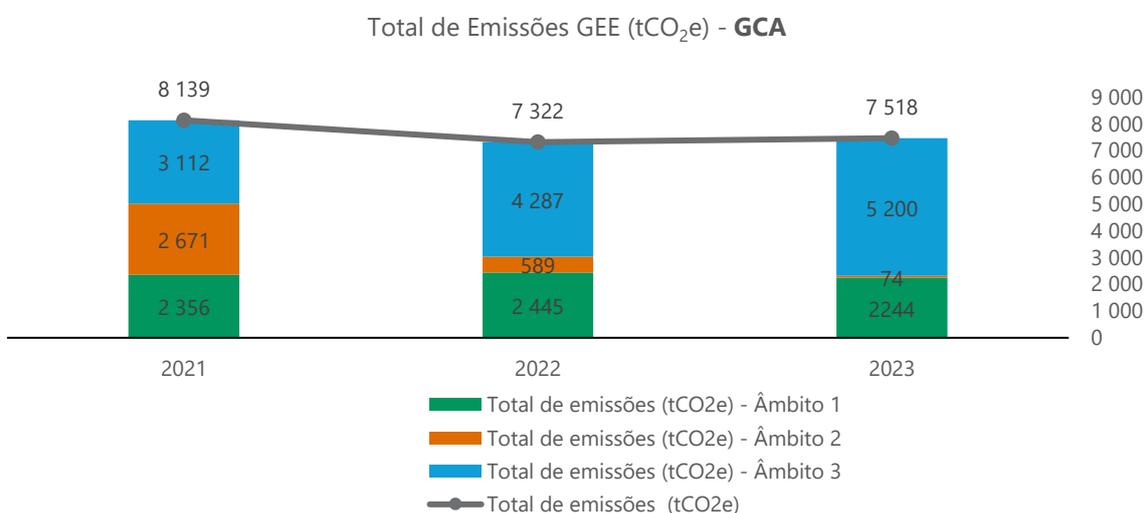
Mais informação em "[O nosso compromisso Net Zero](#)".

Pegada de carbono

Em 2023, o Grupo Crédito Agrícola continuou o processo de contabilização das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da sua actividade, isto é, emissões directas (âmbito 1), emissões indirectas (âmbito 2) e emissões indirectas da cadeia de valor (âmbito 3).

De forma a melhorar o retrato das emissões do Grupo Crédito Agrícola, para as emissões indirectas da cadeia de valor, onde apenas era calculada a categoria 7 relativa às deslocações dos Pessoas Colaboradoras, em 2023 foram adicionadas ao reporte as seguintes categorias do âmbito 3:

- categoria 1: produtos e serviços adquiridos
- categoria 3: actividades relacionadas com energia e combustível, não incluídas no âmbito 1 e 2
- categoria 5: resíduos



Pegada de Carbono GCA (ton CO₂e) - Âmbitos 1, 2 e 3

	2021	2022	2023
Âmbito 1	2 356	2 445	2 244
Âmbito 2	2 671	589	74
Âmbito 3 (cat.1)	--	--	8
Âmbito 3 (cat.3)	--	--	608
Âmbito 3 (cat.5)	--	--	9
Âmbito 3 (cat.7)	3 112	4 287	4 576
TOTAL	8 139	7 322	7 518

Pegada de Carbono CC (ton CO₂e) - Âmbitos 1, 2 e 3

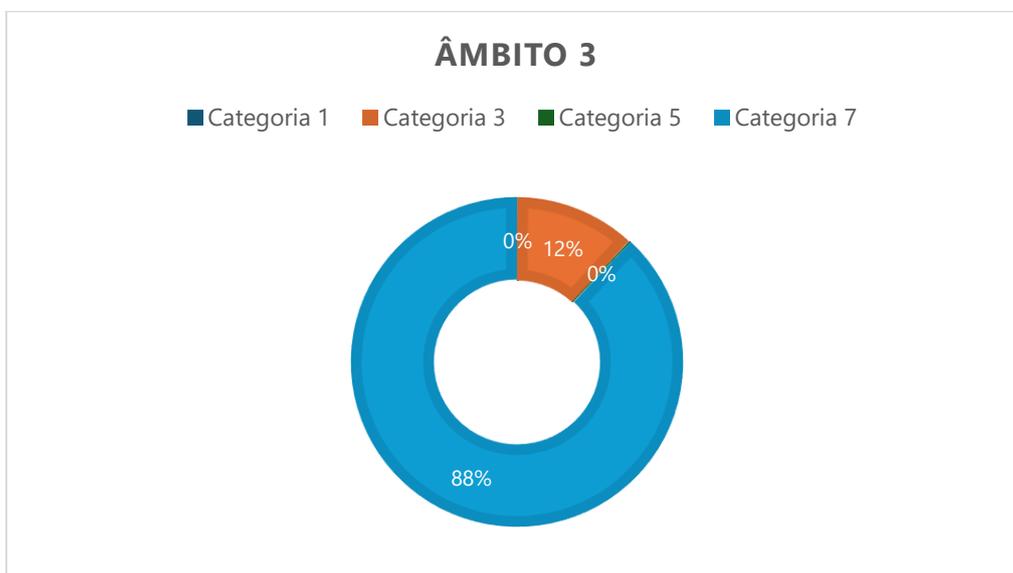
	2021	2022	2023
Âmbito 1	77	128	125
Âmbito 2	230	65	0,0
Âmbito 3 (cat.1)	--	--	1
Âmbito 3 (cat.3)	--	--	32
Âmbito 3 (cat.5)	--	--	1
Âmbito 3 (cat.7)	561	515	528
TOTAL	867	708	686

Em 2023, o Grupo Crédito Agrícola, para o âmbito 1, registou uma redução de 8% comparativamente a 2022, e a Caixa Central, uma redução de 2%. A frota, continuou a ser o elemento que mais pesa no âmbito 1, correspondendo a 99% das emissões para o Grupo Crédito Agrícola e 97% para a Caixa Central. Neste sentido as reduções verificadas neste âmbito devem-se essencialmente às várias medidas de mobilidade sustentável implementadas na frota própria (nomeadamente, aumento de veículos híbridos e eléctricos).



No que refere ao âmbito 2, em 2023, o Grupo Crédito Agrícola totaliza um total de **74 ton CO₂e** e Caixa Central, um total de **0 ton CO₂e**, devido a celebração de contratos de energia verde no decorrer de 2022 (exceto para 3 caixas), o que representa uma redução de 87% de GEE para o Grupo e 100% para a Caixa Central. As medidas implementadas no decorrer de 2022, vêm reforçar as ambições do Plano de Transição Net Zero do Grupo.

No âmbito 3, por sua vez, o Grupo registou um aumento de **913 ton CO₂e** comparativamente ao ano anterior, o que representa um aumento de 21%. A justificação deve-se, em parte, ao facto de terem sido reportadas mais categorias para além da categoria 7, já reportada desde 2021, como referido anteriormente.



De referir que existem limitações nos cálculos, apenas foi considerado a prestação de serviços hídricos para a categoria 1. Não obstante, é um objectivo da Grupo a melhoria do reporte das categorias já introduzidas, assim como, o aumento do número de categorias a reportar, de forma que o âmbito 3 retrate efectivamente a actividade do Grupo.

Assim, em 2023, verificou-se um aumento das emissões de GEE de 3% para o Grupo e, uma diminuição de 3% para a Caixa Central, sendo a celebração do contrato de energia verde determinante para este resultado.

Nos próximos anos é expectável que as emissões indiretas reportadas da cadeia de valor continuem a aumentar, devido à adição de mais categorias e a melhorias nas limitações de cálculo já detectadas; no entanto, este é um passo fundamental para o comprometimento com o plano de transição Net Zero do Crédito Agrícola e com a transparência desejada na comunicação do GCA.

O cálculo das emissões de CO₂e de 2023 referentes à Categoria 15 de âmbito 3 (i.e., financiamentos e investimentos) do GCA e da Caixa Central será reportado no Relatório de Disciplina de Mercado do Grupo, a publicar idealmente até final de Junho de 2024.

Iniciativas ambientais

Em termos ambientais, o Grupo desenvolveu um conjunto de programas e iniciativas, das quais se destacam, em 2023, as seguintes:

- **Associação Plantar uma Árvore:** acção de voluntariado empresarial promovido pela CA Seguros com atribuição de um donativo de 5 000€ para apoiar a reabilitação do Parque Natural de Sintra-Cascais, através da plantação de árvores e que contou com a presença de 9 voluntários do Grupo;
- **Acção de Reflorestação:** acção promovida pela Associação Zero, e contou com a presença de cerca de 40 participantes, dos quais 12 fazem parte do Núcleo Motard, numa acção de retanchar de árvores e de arbustos autóctones, na sequência de acções de reflorestação realizadas em anos anteriores. Este é um projecto florestal da Organização ambientalista “Zero” na Mata Nacional de Leiria, que o Núcleo Motard apoia e participa de forma voluntária desde 2019 como forma de compensar as emissões das deslocações dos seus motards ao longo do ano. Segundo dados do Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF), existem actualmente 1 234 hectares rearborezados na Mata Nacional de Leiria no contexto de acções de voluntariado como esta.

6. O FUTURO É SUSTENTÁVEL

6.1 O que vai acontecer em 2024

O Grupo continuará a reforçar o seu contributo para uma economia mais sustentável, inclusiva e resiliente. Em 2024, destacam-se as seguintes prioridades:

Aumento da utilização de instrumentos de financiamento sustentável:

- Nova oferta ESG (particulares e empresas): lançamento de produtos de crédito (novos ou reformulados), com foco no alinhamento com a Taxonomia Ambiental da União Europeia, nos sectores-alvo do Plano Net Zero e/ou em colmatar desafios societais particulares (na esfera ambiental e/ou social).
- Operações ESG-linked, Sustainability Linked Loans ou Green Loans: com o objectivo de apoiar a transição de empresas de maior dimensão através de financiamento ao investimento verde e/ou financiamento condicionado ao cumprimento de objectivos ESG (p.e. redução das desigualdades, aumento de eficiência energética, entre outros).

Operacionalização do (novo) Programa de Proximidade, Transição e Impacto: com o objetivo de apoiar e facilitar a transição dos clientes do CA para uma economia inclusiva e de baixo carbono. Para o efeito, o Programa será desenvolvido com base numa abordagem de proximidade, construtiva e pedagógica com os clientes e inclui a implementação de iniciativas e projectos orientados para colmatar as necessidades específicas e mais prementes de Micro e PMEs na sua jornada da sustentabilidade, tando na frente estratégica como regulamentar. Espera-se a implementação de iniciativas de natureza distinta, incluindo actividades de capacitação, comunicação e novas parcerias.

Operacionalização da (nova) Estratégia CA Sustentável & Circular 2.0: incidindo exclusivamente sobre as principais emissões associadas à gestão operacional do Grupo (emissões de âmbito 1, âmbito 2 e categorias 5, 6 e 7 de âmbito 3), o projecto reflecte a vontade do Crédito Agrícola de liderar a transição para uma economia mais sustentável através do exemplo, fomentando uma relação de credibilidade e coerência entre as práticas internas e os seus compromissos externos. Divide-se em 4 eixos estratégicos – mobilidade limpa; economia circular; sustentabilidade na cadeia de valor; e energias renováveis & poupança de energia - os quais incluem a operacionalização de mais de 60 ações durante os próximos anos.

Melhoria na recolha e gestão de dados ESG: com vista a melhor informar os processos de tomada de decisão, assim como a melhorar a gestão de riscos e impactos das diferentes actividades da cadeia de valor.

Desenho da (nova) Estratégia de Diversidade, Equidade e Inclusão: abrangendo toda a cadeia de valor, incide sobre a relação com todos os *stakeholders* (RH, Clientes, Fornecedores), com o objectivo de contribuir não só para uma cultura interna mais inclusiva e propícia a uma maior inovação e produtividade, mas também para o combate à exclusão financeira que persiste no país.

Reforço das parcerias de impacte (filantropia e voluntariado) nas áreas social e ambiental: com o objetivo de alavancar todas as frentes de intervenção para multiplicar o impacte positivo nas pessoas e no Planeta.

7. ANEXOS

7.1 Relatório de Fiabilidade Limitada



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração da 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 os indicadores identificados abaixo na secção "Responsabilidades do auditor" que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2023, 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 dos indicadores identificados abaixo na secção "Responsabilidades do auditor" incluídos no Relatório de Sustentabilidade de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade "Global Reporting Initiative" ("GRI"), e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade, 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 os indicadores de sustentabilidade identificados no Anexo "Tabela GRI" do Relatório de Sustentabilidade relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2023 estão isentos de distorções materialmente relevantes.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- a) 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;
- b) 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, 1059-316 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.

- c) 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;
- d) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais referente às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- e) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- f) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Empresa do exercício findo em 31 de dezembro de 2023; e
- g) Verificar que a informação de sustentabilidade divulgada no Relatório de Sustentabilidade, cumpre com os requisitos das diretrizes GRI e com as instruções e critérios definidos pela Empresa.

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 Gestão de Qualidade ISQM 1, a qual requer que seja desenhado, implementado e mantido um sistema de gestão de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

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

Conclusão

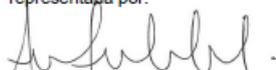
Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção "Responsabilidades do auditor" incluídos no Relatório de Sustentabilidade relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2023, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que o Crédito Agrícola não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo Relatório de Sustentabilidade, as diretrizes GRI.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 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 de Sustentabilidade da Empresa.

24 de maio de 2024

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



António Joaquim Brochado Correia R.O.C. nº 1076
Registado na CMVM com o nº 20160688

7.2 Sobre o relatório

O presente documento contém informação não-financeira / de sustentabilidade do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Central, e abrange as actividades realizadas por todas as suas entidades integrantes³⁷.

O Relatório contém informação referente ao período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023, sendo apresentados valores de 2022 e 2021, sempre que pertinente para análise comparativa. A informação é relatada de acordo com as directrizes GRI *Standards* (2021) da *Global Reporting Initiative* (GRI), para a opção "*In accordance*".

³⁷ A composição do Grupo consta no Relatório e Contas do Grupo Crédito Agrícola 2023, em "Estrutura e Práticas de Governo Societário".

7.3 Tabela GRI

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS	
A Entidade e suas Práticas de Relato	
2-1: Detalhes da entidade	
Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Sede: Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa Localização das actividades: Portugal Consultar " Regime Jurídico " (www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/rjcam)	Sede: Rua Castilho, 233-233 A 1099-004 Lisboa Localização das actividades: Portugal Consultar " Regime Jurídico " (www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/rjcam)
2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da entidade	
Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Central, FENACAM, CA Seguros, CA Gest, CA Vida, CA Capital, CA Imóveis, CA Informática e CA Serviços. O âmbito do relato de informação não financeira é concordante com relato de informação financeira.	Caixa Central.
2-3: Período de relato, frequência e ponto de contacto	
Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Período de relato: de 1 Janeiro a 31 de Dezembro de 2023 (Nota: o documento contém, sempre que possível e/ou pertinente, informação relativa 2021 e 2022) Ciclo de relato: anual Contacto: Gabinete de Sustentabilidade - sustentabilidade@creditoagricola.pt	Período de relato: de 1 Janeiro a 31 de Dezembro de 2023 (Nota: o documento contém, sempre que possível e/ou pertinente, informação relativa 2021 e 2022) Ciclo de relato: anual Contacto: Gabinete de Sustentabilidade - sustentabilidade@creditoagricola.pt
2-4: Reformulações de informações	
Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Não foram feitas actualizações significativas à estrutura ou informação de anos anteriores, à excepção dos valores de 2022 do indicador GRI 201-1.	Não foram feitas actualizações significativas à estrutura ou informação de anos anteriores, à excepção dos valores de 2022 do indicador GRI 201-1.

2-5: Verificação externa

Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Consultar "7.3 - Verificação Externa".	Consultar "7.3 - Verificação Externa".

Atividades e Trabalhadores

2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais

Os produtos financeiros do Grupo Crédito Agrícola estão disponíveis em todo o território nacional, para clientes particulares e clientes empresariais. Não existem alterações significativas a reportar na cadeia de fornecedores.

Consultar adicionalmente "5.2 - O nosso valor social".

2-7: Colaboradores

Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Consultar "5.2 - O nosso valor social".	Consultar "5.2 - O nosso valor social".

2-8: Trabalhadores que não são colaboradores

Não aplicável.

Governança

2-9: Estrutura de governança e a sua composição

Consultar "4.3 - O nosso modelo de governo para a sustentabilidade".

2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança

Consultar "4.3 - O nosso modelo de governo para a sustentabilidade".

2-11: Presidente do mais alto órgão de governança

Consultar "4.3 - O nosso modelo de governo para a sustentabilidade".

2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactes

Consultar "4.3 - O nosso modelo de governo para a sustentabilidade".

2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactes

Consultar "4.3 - O nosso modelo de governo para a sustentabilidade".

2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade

Consultar "4.3 - O nosso modelo de governo para a sustentabilidade".

2-15: Conflitos de interesse

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

Consultar adicionalmente "4.6 - As nossas Políticas".

2-16: Comunicação de preocupações cruciais

Política de Participação de Irregularidades do Grupo Crédito Agrícola; Código de Ética e Conduta

Consultar adicionalmente "4.6 - As nossas Políticas".

2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança

Em 2023, o Conselho de Administração Executiva (CAE) não participou em nenhuma formação sobre sustentabilidade. Para 2024, está prevista formação para os 141 embaixadores de sustentabilidade, formação técnica específica para as Direções de Produto e Risco e para membros do CAE.

2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança

1. Descrição dos processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança

A Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização para o ano de 2023, aprovada pela Assembleia-Geral a 16/12/2023, foi elaborada de acordo com o princípio da proporcionalidade, respeitando a dimensão do Grupo, o seu perfil de risco, a organização interna e a complexidade do Grupo em que se insere, tendo sido devidamente aprovada e revista pelos Órgãos Societários competentes. Nela são identificados os objetivos, bem como os critérios para a fixação da componente fixa da remuneração, sustentados principalmente na experiência profissional, na responsabilidade das funções ao nível do Grupo no contexto em que estas são desempenhadas. Encontram-se igualmente identificados os critérios para a fixação da componente variável da remuneração, bem como o limite máximo a atribuir em cumprimento com as disposições legais em vigor.

A execução da Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização da Caixa Central é regulamentada pelo Regulamento de Execução da Política de Remuneração dos Membros do Conselho de Administração Executivo, onde se estabelecem as regras de execução da mesma, abrangendo a remuneração fixa anual, a remuneração variável anual e a remuneração variável de longo prazo, nomeadamente a definição dos critérios predeterminados para a avaliação do desempenho individual dos Membros do CAE em que se baseie o direito a uma componente variável da remuneração e o seu modo de aplicação e de ponderação. O Regulamento responde ainda aos requisitos do n.º 7 do Art.º 115.º-E no que respeita ao diferimento de parte da remuneração variável. O processo de atribuição pelo Conselho Geral e de Supervisão de prémios de desempenho aos membros do Conselho de Administração Executivo, a título de remuneração variável, é iniciado com a preparação pelo Comité de Remunerações dos elementos de suporte à Avaliação de Desempenho, tendo por base os critérios predeterminados. O cálculo do montante da remuneração variável anual, resulta da soma de duas componentes autónomas e independentes: 80% decorre da avaliação do grau de cumprimento dos objetivos quantitativos (média aritmética ponderada dos KPI tendo em conta o peso de cada um e o grau de atingimento dos mesmos, atribuível a partir de um mínimo de concretização de 85%), definidos e comunicados ao Conselho de Administração Executivo, na pessoa do seu Presidente, no início do período a que respeita a avaliação de desempenho, e 20% decorre da avaliação qualitativa, efetuada para cada membro do CAE com base num questionário pré-definido. A avaliação qualitativa do Presidente do Conselho de Administração Executivo é efetuada pelos membros do Conselho Geral e de Supervisão, sendo que a respeitante aos restantes membros do Conselho de Administração Executivo, sob proposta do Presidente deste órgão, também é efetuada pelo Conselho Geral e de Supervisão. Os objetivos dos KPI quantitativos são revistos anualmente. Os valores para apuramento do atingimento dos KPI são calculados pelos respectivos serviços envolvidos e validados pela Direção de Auditoria, cujas conclusões comunica ao Comité de Remunerações para o exercício de avaliação.

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

2. Relato sobre se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada

A avaliação de desempenho do órgão de administração é realizada com uma periodicidade anual e executada de forma independente pelo Conselho Geral e de Supervisão, com base no trabalho prévio desenvolvido pelo Comitê de Remunerações, de acordo com as regras definidas na Política de Remuneração dos MOAF e no Regulamento de Execução da Política de Remuneração dos Membros do Órgão de Administração. Para a realização da avaliação qualitativa, os membros do Conselho Geral e de Supervisão tomam em consideração

o acompanhamento, realizado de forma continuada durante todo o período a que respeita a avaliação, ao trabalho realizado pelo Conselho de Administração Executivo realizado de forma continuada durante todo o período a que respeita a avaliação.

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

Não aplicável.

2-19: Políticas de remuneração

Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização da CCCAM; Política de Remuneração dos Colaboradores da CCCAM.

Consultar adicionalmente "4.6 - As nossas Políticas".

2-20: Processo para determinação da remuneração

Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização da CCCAM; Política de Remuneração dos Colaboradores da CCCAM.

Consultar adicionalmente "4.6 - As nossas Políticas".

2-21: Proporção da remuneração total anual

Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Remuneração total anual	Remuneração total anual
7,5	6,2
Varição Percentual	Varição Percentual
1,7	0,9

Estratégia, Políticas e Práticas

2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável

Consultar "1 - Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo".

2-23: Políticas

Consultar "4.6 - As nossas Políticas".

2-24: Incorporação de Políticas

Consultar "4.6 - As nossas Políticas".

2-25: Processos para reparar impactes negativos

Consultar "4.5 - A nossa gestão de riscos ESG".

2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações

Política de Participação de Irregularidades do Grupo Crédito Agrícola e Código de Conduta e Ética.

Consultar adicionalmente "4.6 - As nossas Políticas".

2-27: Conformidade com leis e regulamentos

Não conformidade com leis e regulamentos, em que apuraram 0 casos de não conformidades, multas e sanções, a reportar relativos a 2023.

Nota: Não inclui as coimas fixadas pelo Banco de Portugal à Caixa Central nos processos de contraordenação sumaríssimo que lhe foram interpostos no ano de 2023

2-28: Participação em associações

Destacam-se: Act4nature Portugal, BCSD Portugal, Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), Associação Europeia para os Bancos Cooperativos, Associação Portuguesa de Bancos (APB) e United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).

Consultar adicionalmente "4.4 - A nossa aposta na sustentabilidade".

Envolvimento com stakeholders

2-29: Abordagem de envolvimento com stakeholders

Consultar "5.1 - O nosso valor económico", "5.2. - O nosso valor social" e "5.3 - O nosso valor ambiental".

2-30: Acordos de negociação coletiva

Todos os Colaboradores do GCA estão abrangidos por um Acordo Colectivo de Trabalho, à exceção do CA Gest e do CA Imóveis que não têm qualquer instrumento de regulamentação colectiva que lhes seja aplicável, regulando as suas relações de trabalho pela legislação laboral vigente.

3: TEMAS MATERIAIS

3-1: Processo de definição dos temas materiais

A identificação dos temas materiais do GCA assentou numa análise de materialidade realizada internamente em 2020. Orientado pela metodologia do SDG Compass, o exercício teve por base o levantamento de impactes (positivos e negativos) ao longo da cadeia de valor, realizado num workshop presencial, que envolveu a participação de Administradores e Diretores da Caixa Central. Com base nos impactes identificados, foram definidos e classificados diferentes temas, dos quais foram identificados aqueles mais relevantes e prioritários para o Grupo - os temas materiais.

Nota: Em 2023 o GCA realizou uma nova análise de materialidade, seguindo, no âmbito da CSRD, a metodologia de dupla materialidade. Foram denifidos novos temas materiais que serão a base do relato de sustentabilidade de 2024.

Consultar adicionalmente "4.4 - A nossa aposta na sustentabilidade".

3-2: Lista de temas materiais

Anti-corrupção; Comportamento anti-concorrencial; Desempenho económico; Impactes económicos; Mercado de trabalho; Privacidade do consumidor; Relações laborais; Práticas de aquisição; Não discriminação; Educação e formação; Comunidades locais; Emissões; e Energia.

3-3: Gestão de temas materiais

O GCA avalia e monitoriza um conjunto de indicadores, numa base anual e/ou anual, de modo conhecer a evolução e desempenho dos seus temas materiais. Esta análise periódica permite identificar oportunidades de melhoria e acções a implementar que reforcem e/ou reorientem a forma de gestão aos temas materiais, sempre que necessário. Em complemento, existem mecanismos de queixas e processos de auditorias internas e externas, que são também considerados nesta abordagem de gestão de melhoria contínua.

Consultar adicionalmente os seguintes indicadores GRI: **201** Desempenho Económico; **202** Presença no mercado; **203** Impactes económicos indirectos; **204** Práticas de Compra; **205** Combate à Corrupção; **206** Concorrência Desleal; **302** Energia; **305** Emissões; **402** Relações de Trabalho; **404** Capacitação e Educação; **405** Diversidade e Igualdade de Oportunidades; **406** Não Discriminação; **413** comunidades Locais; e **418** Privacidade do Cliente.

200: ECONÓMICO

201: Desempenho Económico

201-1: Valor económico direto gerado e distribuído

Consultar "**5.1 - O nosso valor económico**".

201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas

Consultar "**4.5 - A nossa gestão de riscos ESG**".

201-3: Obrigações definidas para os planos de benefícios dos trabalhadores e outros planos de reforma

Em matéria de benefícios de reforma, o único plano de pensões disponibilizado aos Colaboradores da Caixa Central, CCAM, CAS e CAI decorre da aplicação do Acordo Colectivo de Trabalho das ICAM. Por obrigação convencional, são participantes no Fundo de Pensões todos os colaboradores no activo com contrato por tempo indeterminado. Nos termos do previsto no ACT das ICAM, os colaboradores contratados a partir do dia 1 de Maio/1995, contribuem para o Fundo de Pensões com 5% da sua retribuição mínima mensal (nível e diuturnidades), cabendo ao empregador dotar anualmente o Fundo das contribuições que sejam devidas, calculadas de acordo com a avaliação actuarial efectuada pela respectiva Entidade Gestora. Sempre que exista acréscimo de responsabilidades não previsto, caberá à Entidade Gestora apurar o valor do impacte financeiro causado no património do Fundo, cabendo ao empregado dotar o Fundo de igual montante ao apurado. Nota: não foi possível apurar informação relativa às alíneas a., b. e c. do indicador.

201-4: Assistência financeira do Estado

0€.

Nota: inclui apenas apoios concedidos pelo Estado Português a Instituições Financeiras no âmbito de situações de *stress* que possam afectar a viabilidade e sustentabilidade das mesmas.

202: Presença no mercado

202-1: Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género

Grupo Crédito Agrícola			Caixa Central		
Rácio	Mulheres	Homens	Membros informados	Mulheres	Homens
Salário mínimo de entrada (excluindo membros do Conselho)	760,00 €	760,00 €	Salário mínimo de entrada (excluindo membros do Conselho)	1 068,28 €	1 068,28 €
Salário mínimo nacional	760,00 €	760,00 €	Salário mínimo nacional	760,00 €	760,00 €
Proporção	1,00	1,00	Proporção	1,41	1,41

202-2: Proporção de gestores seniores contratados na comunidade local

A informação existe, mas não está estruturada por forma a ser reportada, pelo que não é possível apresentar estes dados.

203: Impactes Económicos Indiretos

203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

Consultar "4.4 - A nossa aposta na sustentabilidade", "4.7 - Oportunidades ESG", "5.2 - O nosso valor social" e "5.3 - O nosso valor ambiental".

203-2: Impactes económicos indiretos significativos

Consultar "4.5 - A nossa gestão de riscos ESG" e "5.3 - O nosso valor económico".

204: Práticas de Compra

204-1: Proporção de custos com os fornecedores locais

Consultar "5.2 - O nosso valor social".

205: Combate à Corrupção

205-1: Atividades analisadas quanto aos riscos relacionados com corrupção

0% - em 2023 não foram realizados exercícios de análise das operações do GCA relativo aos riscos relacionados com corrupção.

205-2: Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Membros informados	2021	2022	2023	Membros informados	2021	2022	2023
Quadros Superiores	ND	6%	2%	Quadros Superiores	ND	12%	6%
Quadros Médios	ND	3%	5%	Quadros Médios	ND	9%	4%
Quadros Intermédios	ND	17%	7%	Quadros Intermédios	ND	9%	3%
Prof. Altamente Qualif. e Qualificados	ND	73%	85%	Prof. Altamente Qualif. e Qualificados	ND	69%	87%
Prof. Semiqualeificados	ND	1%	1%	Prof. Semiqualeificados	ND	0%	0%
Prof. Não Qualificados	ND	0%	0%	Prof. Não Qualificados	ND	1%	0%

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Membros formados	2021	2022	2023	Membros formados	2021	2022	2023
Quadros Superiores	ND	6%	2%	Quadros Superiores	ND	12%	6%
Quadros Médios	ND	3%	5%	Quadros Médios	ND	9%	4%
Quadros Intermédios	ND	17%	7%	Quadros Intermédios	ND	9%	3%
Prof. Altamente Qualif. e Qualificados	ND	73%	85%	Prof. Altamente Qualif. e Qualificados	ND	69%	87%
Prof. Semiqualeificados	ND	1%	1%	Prof. Semiqualeificados	ND	0%	0%
Prof. Não Qualificados	ND	0%	0%	Prof. Não Qualificados	ND	1%	0%

205-3: Episódios confirmados de corrupção e ações desenvolvidas

Informação não apurada.

206: Concorrência Desleal

206-1: Ações legais por concorrência desleal, antitruste e antimonopólio

Grupo Crédito Agrícola	Caixa Central
Informação indisponível.	Em 2023, na Caixa Central foi identificada em 1 ação legal relacionada a comportamento anticoncorrencial/ de concorrência desleal/ de prática de monopólio.

300: AMBIENTAL

302: Energia

302-1: Consumo de energia dentro da organização

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Consumo (GJ)	2021	2022	2023	Consumo (GJ)	2021	2022	2023
Gasóleo	27 050	26 865	23 559	Gasóleo	682	1 022	893
Gasóleo (gerador)	28	19	43	Gasóleo (gerador)	5	5	22
Gasolina	4 848	6 363	9 510	Gasolina	368	721	947
Gás Natural	253	226	248	Gás Natural	3	35	47
Electricidade	179 390	154 853	142 683	Electricidade	15 439	17 046	17 552
Electricidade Produzida	1 396	1 752	1 946	Electricidade Produzida	0	0	0
TOTAL	212 965	190 078	177 989	TOTAL	16 497	18 829	19 461

302-2: Consumo de energia fora da organização

Sem informação disponível.

302-3: Intensidade energética

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Rácio	2021	2022	2023	Rácio	2021	2022	2023
GJ por nº Pessoas Colaboradoras	51,3	45,4	43,0	GJ por nº Pessoas Colaboradoras	27,5	29,9	29,3
GJ por lucro obtido	1,3	1,3	0,6	GJ por lucro obtido	0,4	0,8	0,3

Os rácios foram calculados com base no consumo total de energia dentro da organização, conforme valores GRI 302-1.

302-4: Redução do consumo de energia

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Redução de energia face ao ano anterior	2021	2022	2023	Redução de energia face ao ano anterior	2021	2022	2023
GJ	6 378,5	13 221,8	-12 088,8	GJ	268,0	2 295,6	-632,0
%	-3%	-9%	-6%	%	-2%	4%	3%

302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços

Informação indisponível. Dá-se nota, contudo, que o Grupo privilegia, sempre que possível, a substituição de veículos a gasolina/gasóleo por veículos híbridos/elétricos na sua frota própria.

305: Emissões

305-1: Emissões diretas (âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Emissões GEE (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023	Emissões GEE (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023
Combustão estacionária e móvel	2 355,5	2 445,4	2 243,7	Combustão estacionária e móvel	76,6	127,8	124,8
Emissões fugitivas	0,0	0,0	0,0	Emissões fugitivas	0,0	0,0	0,0
TOTAL	2 355,5	2 445,4	2 243,7	TOTAL	76,6	127,8	124,8

Os cálculos incluem os principais GEE (CO₂, N₂O e CH₄), basearam-se na metodologia e ferramentas do GHG Protocol (abordagem: Controlo Operacional), e consideraram factores de emissão (FE ou EF, em inglês) e potenciais de aquecimento global (PAG ou GWP, em inglês) das seguintes fontes de informação: DEFRA 2023.

Consultar adicionalmente "5.3 - O nosso valor ambiental".

305-2: Emissões indiretas (âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Emissões GEE (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023	Emissões GEE (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023
Electricidade	2 670,4	589,2	74,3	Electricidade	229,8	64,9	0,0
Electricidade (autoconsumo)	0,0	0,0	0,0	Electricidade (autoconsumo)	0,0	0,0	0,0
TOTAL	2 670,4	589,2	74,3	TOTAL	229,8	64,9	0,0

Os cálculos incluem os principais GEE (CO₂, N₂O e CH₄), basearam-se na metodologia e ferramentas do GHG Protocol (abordagem: Controlo Operacional), e consideraram factores de emissão (FE ou EF, em inglês) e potenciais de aquecimento global (PAG ou GWP, em inglês) das seguintes fontes de informação: APREN.

Realça-se que desde Março de 2022 o Grupo contractualizou fornecimento de electricidade de fontes renováveis, em 95% do GCA. Consultar adicionalmente "5.3 - O nosso valor ambiental".

305-3: Outras emissões de indiretas (âmbito 3) de gases de efeito estufa (GEE)

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Emissões GEE (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023	Emissões GEE (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023
Categoria 1	ND	ND	7,6	Categoria 1	ND	ND	0,6
Categoria 3	ND	ND	607,9	Categoria 3	ND	ND	32,2
Categoria 5	ND	ND	8,7	Categoria 5	ND	ND	0,7
Categoria 7	3 112,0	4 287,0	4 576,0	Categoria 7	561,0	515,0	527,8
TOTAL	3 112,0	4 287,0	5 200,1	TOTAL	561,0	515,0	561,3

Os cálculos incluem os principais GEE (CO₂, N₂O e CH₄), basearam-se na metodologia e ferramentas do GHG Protocol, e consideraram factores de emissão (FE ou EF, em inglês) e potenciais de aquecimento global (PAG ou GWP, em inglês) das seguintes fontes de informação: NIR (Portugal, 2023) e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2023) e IPCC 2007. O cálculo das emissões de CO₂e de 2023 referentes à Categoria 15 de âmbito 3 (i.e., financiamentos e investimentos) do GCA e da Caixa Central será reportado no Relatório de Disciplina de Mercado do Grupo, a publicar em Junho de 2024 (data indicativa).

Consultar adicionalmente "5.3 - O nosso valor ambiental".

305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Rácio	2021	2022	2023	Rácio	2021	2022	2023
ton CO ₂ e por nº Pessoas Colaboradoras	2,0	2,0	1,8	ton CO ₂ e por nº Pessoas Colaboradoras	1,4	1,1	1,0
ton CO ₂ e por lucro obtido	0,05	0,06	0,03	ton CO ₂ e por lucro obtido	0,02	0,03	0,01

Os rácios foram calculados com base na soma das emissões de GEE dos âmbitos 1 e 2, conforme valores GRI 305-1 e 305-2.

305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Redução das emissões GEE	2021	2022	2023	Redução das emissões GEE	2021	2022	2023
ton CO ₂ e	-3 104,4	103,9	-197,4	ton CO ₂ e	-491,5	161,7	21,6
%	61,7%	-1%	3%	%	131%	-19%	-3%

305-6: Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono (SDO)

Não aplicável. O Grupo não dispõe de equipamentos ou instalações que emitam substâncias que contribuam para a destruição da camada de ozono.

305-7: Emissões de NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Outras emissões (kg)	2021	2022	2023	Outras emissões (kg)	2021	2022	2023
NO _x	7 990,3	7 570,8	6 997,5	NO _x	274,6	318,7	209,4
NMVOOC	0,0	1,2	0,0	NMVOOC	0,0	0,0	0,0
PM2.5	2 740,3	2 613,1	2 244,0	PM2.5	107,6	110,5	69,2
PM10	0,2	0,2	0,3	PM10	0,0	0,0	0,1
SO _x	1,4	1,4	2,1	SO _x	0,3	0,2	1,0

Os cálculos basearam-se na metodologia e ferramentas do GHG Protocol, e consideraram factores de emissão (FE ou EF, em inglês) das seguintes fontes de informação: NIR (Portugal, 2023) e Guia do Inventário das Emissões de Poluentes Atmosféricos (Agência Europeia do Ambiente, 2019 - <http://efdb.apps.eea.europa.eu>)

400: SOCIAL

401: Emprego

401-1: Novas contratações e rotatividade dos colaboradores

O Grupo não tem esta informação consolidada.

401-2: Benefícios oferecidos a colaboradores em tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou de período parcial

O Grupo não tem esta informação consolidada.

401-3: Licença maternidade/ paternidade

O Grupo não tem esta informação consolidada.

402: Relações de Trabalho

402-1: Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais

O Grupo Crédito Agrícola e a Caixa Central cumprem com os prazos previstos na lei.

404: Capacitação e Educação

404-1: Média de horas de capacitação, por ano, por colaborador

Consultar "5.2 - O nosso valor social".

404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos colaboradores e de assistência para transição de carreira

Em complemento com os programas de formação e capacitação existentes no Grupo, em 2023 foi implementado um Programa de Acompanhamento de Carreiras, aplicável a todas as Pessoas Colaboradoras do Grupo Crédito Agrícola.

404-3: Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Todos os colaboradores do grupo GCA com mais de 6 meses de trabalho efectivo, são abrangidos pela avaliação de desempenho, com periodicidade anual.

405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

405-1: Diversidade em órgãos de governança e nos colaboradores

O Grupo não tem esta informação consolidada.

406: Não discriminação

406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

Em 2023, não foram reportados casos de discriminação no Grupo.

413: Comunidades Locais

413-1: Operações com envolvimento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local

Apoio a 116 escolas e/ou creches: 132 293€ em donativos + 32 620€ em patrocínios + 4h de voluntariado
 Apoio a 793 instituições culturais: 353 735€ em donativos + 459 860€ em patrocínios + 683h de voluntariado
 Apoio a 355 instituições de solidariedade social: 648 774€ em donativos + 26 750€ em patrocínios + 24h de voluntariado
 Apoio a 643 instituições desportivas: 222 924€ em donativos + 664 830€ em patrocínios + 500h de voluntariado
 Apoio a 96 instituições de 3º idade: 171 869€ em donativos + 5 614€ em patrocínios
 Apoio a 792 outras instituições: 227 159€ em donativos + 423 590€ em patrocínios

Consultar adicionalmente "5.2 - O nosso valor social".

418: Privacidade do Cliente

418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes

Grupo Crédito Agrícola				Caixa Central			
Nº	2021	2022	2023	Nº	2021	2022	2023
Reclamações	ND	11	8	Reclamações	ND	1	1
Casos de fuga, furto ou perda de informação	ND	13	8	Casos de fuga, furto ou perda de informação	ND	1	1

7.4 Lista de Abreviaturas

APB – Associação Portuguesa de Bancos

BCSD Portugal – *Business Council for Sustainable Development Portugal* (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável de Portugal)

CCAM – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo (ou Caixa Associada)

CCCAM (ou **CC**) – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (ou Caixa Central)

CSRD – *Corporate Sustainability Disclosure Directive* (Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade)

EACB - *European Association of Co-operative Banks* (Associação Europeia para os Bancos Cooperativos)

ESG – *Environmental, Social and Governance* (Ambiental, Social e de Governança)

GCA – Grupo Crédito Agrícola

GRI – Global Reporting Initiative

ONU – Organização das Nações Unidas

PCAF – *Partnership for Carbon Accounting Financials*

SFDR - *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis)

UNEP – *United Nations Environmental Programme* (Programa Ambiental das Nações Unidas)

UNEP FI – *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas)

Relatório de Sustentabilidade

Grupo Crédito Agrícola

Ano

2023

Consultoria e Apoio

SYSTEMIC – SystemicSphere, Consultoria Económica, Social e Ambiental, Unipessoal, Lda

www.systemic.pt

