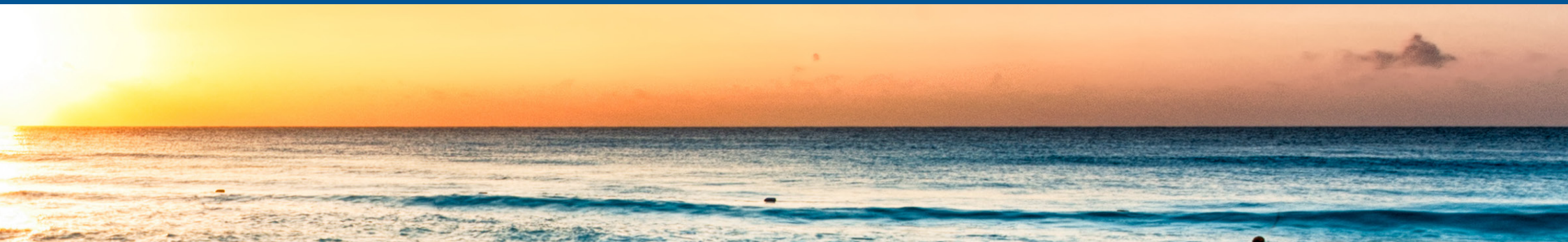


# 2015-2016

## Relatório de Sustentabilidade



*Por um futuro cada dia mais sustentável*







# ÍNDICE

1. Mensagem do Presidente da Comissão Executiva .....	4
2. Destaques de Sustentabilidade .....	5
3. O que nos define .....	6
3.1 Os nossos valores .....	6
3.2 A nossa abordagem ao mercado .....	7
3.2.1 A evolução do BI .....	7
3.2.2 A nossa presença no mercado .....	10
3.2.3 Apresentação dos principais produtos/serviços BI por segmento .....	10
3.3 Os nossos indicadores económicos .....	11
3.3.1 Desempenho económico .....	11
3.3.2 Financiamento sectorial .....	12
3.4 A nossa abordagem à Sustentabilidade .....	14
3.4.1 Política de Sustentabilidade .....	14
3.4.2 Modelo de governo para a Sustentabilidade .....	15
3.4.3 Análise de materialidade .....	17
3.4.4 Compromissos de Sustentabilidade .....	23
3.4.5 Envolvimento de práticas de diálogo sistematizadas com <i>stakeholders</i> .....	25
4. O que nos distingue .....	30
4.1 Ética Empresarial .....	30
4.1.1 Código de Conduta .....	30
4.1.2 Combate à corrupção e branqueamento de capitais .....	30
4.2 Gestão de risco .....	33
4.2.1 Análise de risco ambiental e social na concessão de crédito .....	34
4.3 Relacionamento com clientes .....	36
4.3.1 Comunicação responsável .....	36
4.3.2 Satisfação de clientes e qualidade de serviço .....	37
4.3.3 Inclusão Financeira .....	39
4.4 Desempenho ambiental .....	39
4.4.1 Energia e emissões .....	40
4.4.2 Água .....	43
4.4.3 Materiais .....	44
4.5 Colaboradores .....	44
4.5.1 O capital humano .....	44
4.5.2 Formação e educação .....	47
4.5.3 Gestão da carreira .....	49
4.6 Comunidade .....	50
5. Anexos .....	54
5.1 Índice GRI .....	54
5.2 Notas metodológicas .....	63



# 1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Em 2015 o Banco Interatlântico foi o primeiro Banco em Cabo Verde a lançar um Relatório de Sustentabilidade.

O Relatório então produzido não reflectiu nenhuma alteração de política ou de actividade. Antes pretendeu divulgar formal e estruturadamente as actividades e preocupações da Instituição, colaboradores e accionistas, bem como a abordagem ao mercado num trajecto sustentável e com práticas de negócio responsáveis, que apenas faltava corporizar.

O projecto então iniciado ganhou ânimo e desenvolveu-se, sendo hoje mais presente na actuação de todos, reforçando o compromisso com a política de sustentabilidade que promove uma cultura de consumo e investimento responsáveis com o objectivo de reduzir a pegada ecológica da Instituição.

Muito ainda pode ser feito, e sê-lo-á seguramente, mas a tradução da nossa evolução em documentos formais, elaborados nos termos das melhores práticas internacionais, auxilia a comunicar, conhecer e fazer melhor.

O presente Relatório, com dados quantitativos de 1 de Janeiro de 2015 a 31 de Dezembro de 2016, foi elaborado em conformidade com a versão 4.0 das Directrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). Os temas abordados foram identificados através da análise de materialidade resultante do processo de auscultação dos principais *stakeholders*.

Estas directrizes foram adoptadas porque se pretende transmitir informação de gestão relevante; porque se pretende focar nas iniciativas que contribuem para uma estratégia empresarial sustentável; e porque se pretende demonstrar a criação de impacto social aportadora de valor à sociedade.

A importância do desenvolvimento sustentável para o Banco Interatlântico tem sido demonstrada através da disseminação de uma cultura de responsabilidade sócio-ambiental, através de iniciativas que melhoram o desempenho e eficiência da *performance* do BI atendendo à preservação do Ambiente, através da gestão dos seus recursos humanos e de medidas relacionadas com práticas laborais, igualdade de oportunidades e investimento nos colaboradores.

A preocupação com o risco ambiental e social está também presente na concessão de crédito, cujos projectos são avaliados com base na sua composição ambiental, social e económica, através da Política de Risco Ambiental e Social, integrada na Política de Risco Global e na Política de Sustentabilidade do BI.

A componente social é um pilar muito importante do desenvolvimento sustentável. A Instituição assume um relacionamento próximo com a comunidade, apostando em projectos que colmatam necessidades sociais e que visam a inclusão social, a solidariedade, a promoção do conhecimento, da história e da cultura.

Com o objectivo de manter dedicação para com o desenvolvimento colectivo da economia em Cabo Verde, com a preservação e protecção do meio-ambiente e com a população em geral, o BI estabeleceu um conjunto de compromissos que reflectem a Estratégia de Sustentabilidade definida para o triénio 2016-2018 e que, através deste Relatório, é dado a conhecer.

Todos estes objectivos e respectivos resultados são promovidos e alcançados, graças aos colaboradores, nas mais variadas funções e localizações geográficas, cujo empenho e dedicação são fundamentais para o funcionamento da instituição.

O Banco Interatlântico agradece também aos seus clientes e restantes *stakeholders* pela confiança depositada.

Com a ajuda de todos, o Banco Interatlântico consegue ser o Banco de referência em Cabo Verde, trabalhando no presente, sempre com o olhar no futuro.

Pedro Gomes Soares  
*Presidente da Comissão Executiva*



## 2. DESTAQUES DE SUSTENTABILIDADE

Em 2015 e em 2016, o Banco Interatlântico (doravante designado por BI) prosseguiu com a sua Política de Sustentabilidade e Apoio Social, levando a cabo uma série de acções que visam aumentar a inclusão social, promover a igualdade de oportunidades, a cultura e o

conhecimento. Neste âmbito, o BI volta a publicar o seu Relatório de Sustentabilidade, no qual divulga os principais destaques ocorridos no ano de 2015 e de 2016, resultantes da implementação da sua política e estratégia económica, social e ambiental:

<b>Aprovação da Política de Sustentabilidade e o seu modelo de Governance e da Política de Risco Social e Ambiental</b>	O BI assume que o desenrolar da sua actividade deverá contribuir para o desenvolvimento sustentável e social de Cabo Verde e sistematiza as boas práticas que já vinha concretizando, ao aprovar as Políticas de Sustentabilidade e de Risco Social e Ambiental.
<b>Instalação de tecnologia 3G em todas as ATMs colocadas fora das Agências do BI</b>	Todas as ATMs do BI instaladas fora das unidades comerciais passaram a funcionar com a tecnologia 3G, o que trouxe melhorias no seu funcionamento pelo impacto conseguido em termos de redução nos consumos energéticos e respectivos custos associados.
<b>1ª Edição Newsletter <i>InterAção</i></b>	O BI publicou a sua 1ª <i>Newsletter</i> interna " <i>InterAção</i> ", passando a ser mais um canal de relato interno sobre as actividades nas diversas vertentes económica, social e ambiental.
<b>Primeira formação geral de sustentabilidade aos quadros do BI</b>	A formação ministrada pela Caixa Geral de Depósitos, em parceria com a Deloitte, teve como objectivo aumentar o nível de conhecimento dos principais quadros do Banco em matéria de sustentabilidade. O seu programa incluiu diversos tópicos tais como: a visão de sustentabilidade da CGD; o papel da Banca enquanto agente responsável e promotor do futuro; a protecção do ambiente; o envolvimento com a comunidade e, por último, a gestão do activo humano.
<b>Relatório de Sustentabilidade 2014</b>	O BI foi pioneiro no mercado financeiro cabo-verdiano ao publicar o seu 1º Relatório de Sustentabilidade onde reporta as principais actividades, projectos e indicadores de desempenho do Banco entre 1 de Janeiro e 31 Dezembro de 2014. O Relatório de Sustentabilidade 2014 está disponível para consulta na Intranet para os colaboradores e no <i>site</i> do BI para os clientes e o público em geral.
<b>Primeira análise de materialidade para definição dos aspectos relevantes a incidir no seu reporte de sustentabilidade</b>	O BI, empenhado na incorporação de boas práticas na sua actuação em matéria de sustentabilidade, promoveu a sua primeira análise de materialidade para definição dos temas a incidir no presente Relatório de Sustentabilidade, que pela primeira vez é alinhado com as directrizes de reporte de sustentabilidade da <i>Global Reporting Initiative - GRI G4</i> , a qual exige maior foco na identificação das questões "materiais" através da perspectiva dos <i>Stakeholders</i> .
<b>Publicação da política de sustentabilidade e o seu modelo de Governance</b>	No âmbito da aprovação da sua Política de Sustentabilidade e da sua actuação em matéria de transparência, o BI publicou no seu <i>site</i> o respectivo documento.



<b>Plano de Compromissos de Sustentabilidade 2016-2017</b>	No âmbito da sua política de sustentabilidade e com o objectivo de orientar a sua actuação sobre os temas materiais, desafios de sustentabilidade e valorizando as expectativas e preocupações dos seus <i>stakeholders</i> , o BI definiu um plano de compromissos de sustentabilidade, a alcançar durante o triénio 2016-2018.
<b>Virtualização dos servidores</b>	Os servidores do BI foram alojados em <i>clusters</i> , trazendo benefícios na redução do consumo de energia, melhorias na optimização do espaço físico do Banco, na segurança da informação dos clientes e numa maior eficiência no acesso ao <i>site</i> .
<b>Protocolo com o Banco da Cultura</b>	O BI celebrou um protocolo com o Ministério da Cultura, através do Banco da Cultura, com o intuito de promover uma maior integração da instituição com o meio artístico e cultural cabo-verdiano e de apoiar a preservação, defesa e valorização do património cultural do país.
<b>Protocolo com a Fundação Abraço Verde</b>	Este protocolo serviu o propósito do BI fornecer equipamento informático de forma a reforçar o apoio a esta Fundação no seu contributo para a educação, protecção e conservação do meio ambiente.
<b>Formação sobre prevenção de actividades ilícitas</b>	O BI apostou na formação de vários colaboradores que participaram no seminário sobre a prevenção de lavagem de capitais e do financiamento ao terrorismo, por constituírem sérias ameaças ao sistema financeiro e que podem comprometer a estabilidade e reputação do Banco.

### 3. O QUE NOS DEFINE

#### 3.1 OS NOSSOS VALORES

O BI aposta num Modelo de Governo forte e coeso, associado a uma estratégia empresarial bem definida e assente numa missão, visão e valores amplamente documentados e divulgados, que permite garantir de forma sustentada, a prosperidade da Organização.

As questões relacionadas com a Marca e Reputação são de extrema importância para o BI, razão pela qual e à semelhança do que aconteceu em 2014, são apresentados com detalhe os pilares que regem a sua actuação.

#### MISSÃO

O Banco Interatlântico deve consolidar-se como Banco prestador de um Serviço Financeiro global de qualidade, distinto pela relevância e responsabilidade forte na contribuição para um elevado padrão ético, desenvolvimento económico do país, reforço da competitividade, capacidade de inovação e satisfação dos colaboradores.

#### VISÃO

Ser o Banco de preferência e de referência para o segmento empresarial e institucional bem como dos particulares de rendimento médio-alto, reconhecido pela inovação tecnológica e de produtos e pelo dinamismo no domínio dos serviços financeiros.



### VALORES

**Rigor**, que inclui objectividade, profissionalismo, competência técnica e diligência, tendo sempre em vista alcançar maiores níveis de qualidade e eficiência económica, financeira, social e ambiental pela adopção das melhores práticas bancárias e financeiras.

**Transparência** na informação, nomeadamente no que respeita às condições de prestação de serviços e ao desempenho da organização, actuando com verdade e clareza.

**Segurança** das aplicações, sendo critérios indispensáveis, a prudência na gestão dos riscos e a estabilidade e solidez da Instituição.

**Responsabilidade** organizacional e pessoal pelas próprias acções, procurando corrigir eventuais impactos negativos. Inclui a actuação socialmente responsável e o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

**Integridade**, entendida como o escrupuloso cumprimento legal, regulamentar, contratual e os valores éticos e princípios de actuação adoptados.

**Respeito** pelos interesses confiados, actuando com cortesia, discrição e lealdade, bem como pelos princípios da não discriminação, tolerância e igualdade de oportunidades.

*É essencial o envolvimento e empenho de todos os colaboradores na defesa dos valores, dos princípios de actuação e das normas de conduta observadas pelo Banco Interatlântico.*

Código de Conduta do Banco Interatlântico

No modelo de negócio do Banco, estão ainda instituídas ferramentas de Gestão de Ética, tais como o Código de Conduta cujos princípios devem estar sempre presentes na conduta de actuação da Organização e dos seus colaboradores. Este tema será mais desenvolvido no capítulo 4 - "O que nos distingue", do presente relatório.

## 3.2 A NOSSA ABORDAGEM AO MERCADO

### 3.2.1 A EVOLUÇÃO DO BI

A abordagem do BI ao mercado está intimamente ligada à sua história.

A criação do BI resultou da implementação da estratégia de alargamento da Caixa Geral de Depósitos (CGD), que passa hoje por uma representação no exterior em vários países, assumindo-se, em muitos mercados, como um parceiro financeiro de referência local pelos seus valores de Confiança, Solidez e Transparência e, agente promotor da cooperação e do desenvolvimento empresarial.

Em Fevereiro de 1998, a CGD avançou com a inauguração de uma Sucursal em Cabo Verde, com o objectivo de aproveitar as potencialidades de uma economia em desenvolvimento e de contribuir para a dinamização do sistema financeiro Cabo-verdiano.

A criação do BI, em Julho de 1999, resultou da transformação da Sucursal da CGD, em Cabo Verde, no primeiro banco privado de direito cabo-verdiano. Desde a sua fundação, que o BI pretende ter um papel de referência e merecer a confiança da classe empresarial do país, bem como dos clientes particulares.

Apoiado no *know-how* e capacidade financeira do Grupo CGD, aliado a empresas e empresários locais de reconhecida competência e credibilidade, o Banco desenvolveu uma maior capacidade interventiva no processo de modernização do sistema financeiro cabo-verdiano, assumindo desde muito cedo o seu papel de promotor do tecido empresarial no país, aproveitando as sinergias decorrentes da plataforma e *rating* internacionais do Grupo CGD.

Historicamente, o BI é reconhecido, desde o seu surgimento, como um agente activo na dinamização do sector empresarial em Cabo Verde. Através da rede de agências, do seu gabinete especializado em Empresas e, mais recentemente, de uma nova unidade de atendimento personalizado para Clientes Especiais, o Banco consolidou a sua actuação comercial neste segmento, o que permitiu melhorar o acompanhamento e a qualidade do serviço prestado

Historicamente, o BI é reconhecido, desde o seu surgimento, como um agente activo na dinamização do sector empresarial em Cabo Verde.





aos melhores clientes e contribuir decisivamente para que o crescimento da carteira de crédito verificado em 2015 e 2016 tenha sido sustentado, principalmente, pelo aumento do crédito às empresas.

Actualmente, a participação accionista do Banco distribui-se por 70% da CGD e os restantes 30% estão distribuídos por empresários e empresas nacionais. Abaixo sistematiza-se a distribuição do capital social do BI:

- Caixa Geral de Depósitos, S.A.
- Empreitel Figueiredo, S.A.
- Adega, S.A.
- Sita, S.A.
- Pedro José Sapinho Rodrigues Pires
- David Hopffer Almada
- Teresa Jesus Teixeira B. Amado
- Francisco Barbosa Amado
- Mário Jorge Menezes
- Racan, Lda.

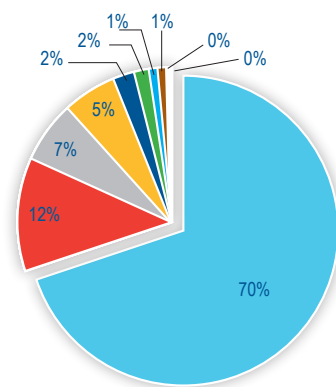


Figura 1 - Estrutura accionista do BI

Apresentam-se, de seguida, alguns dos marcos históricos importantes na evolução do Banco:

Ano	Destaque
1998	A CGD Sucursal de Cabo Verde foi pioneira ao criar a primeira Rede SWIFT em Cabo Verde, através de uma Extensão da Rede da CGD, contribuindo para a realização das operações internacionais com maior segurança e celeridade. Criação da 1ª máquina ATM em Cabo Verde, apenas para clientes BI com contas - caderneta.
1999	Criação do Banco Interatlântico com a transformação da Sucursal da Caixa Geral de Depósitos em Cabo Verde num Banco privado por integração dos seus activos e passivos e uma distribuição do seu capital social entre 70% da CGD e 30% repartido por um conjunto de empresários e empresas locais.
2000	Aquisição do capital do BCA, A Garantia e A Promotora por parte do agrupamento BI/CGD no âmbito do processo de privatização destas instituições.
2001	Lançamento dos produtos "Poupança Jovem Interatlântico" e "Formação Universitária Interatlântico".
2002	Criação dos Estatutos do Pessoal.
2003	Criação da Intranet, a rede interna do BI. Introdução do sistema de avaliação do pessoal. Assinatura da linha de crédito com o Banco Europeu de Investimentos.
2004	Lançamento do Bin@net, o <i>Internet Banking</i> do BI. Criação do cartão de débito universitário: parceria com a Universidade Jean Piaget com vista à bancarização dos universitários.





<b>2005</b>	<p>Aumento da actividade do BI para o segmento de empresas, crescimento do peso do crédito às empresas de 45% para 57%.</p> <p>Inauguração da Agência de Espargos, na ilha do Sal.</p> <p>Lançamento dos cartões de crédito <i>Visa Classic</i> e <i>Visa Gold</i>.</p>
<b>2006</b>	<p>Definição e publicação da nossa missão e dos nossos valores.</p> <p>Criação dos Comitês de Crédito e de Activos e Passivos.</p>
<b>2007</b>	<p>Criação dos Gabinetes de Empresa e Particulares.</p> <p>Abertura da Agência de Santa Maria na ilha do Sal.</p>
<b>2008</b>	<p>O BI realizou a primeira emissão de obrigações subordinadas colocadas na modalidade de subscrição pública em Cabo Verde: a procura excedeu duas vezes a oferta.</p> <p>O BI associou-se ao Fundo Gari: Fundo de Garantia de Investimentos Privados na África Ocidental.</p> <p>Abertura da Agência de Sal Rei na ilha da Boavista.</p>
<b>2009</b>	<p>O BI celebra o seu 10º aniversário com o lema “10 anos, 10 instituições”.</p> <p>Prémio “Melhor Banco em Cabo Verde” atribuído pela revista <i>World Finance</i>.</p> <p>Abertura da Agência na Assomada – Ilha de Santiago.</p> <p>Criação do manual de publicidade e actualização do manual de normas do logotipo do BI.</p>
<b>2010</b>	<p>Abertura da 9ª Agência do BI, na Achada Grande Frente – zona industrial da ilha de Santiago.</p> <p>Aumento do capital social para 1.000.000.000\$00.</p> <p>Pela 2ª vez foi considerado pela revista <i>World Finance</i> o “Melhor Banco em Cabo Verde”.</p>

<b>2011</b>	<p>O BI foi nomeado pela revista <i>World Finance</i> e pela 3ª vez consecutiva o “Melhor Banco em Cabo Verde”.</p> <p>Campanhas de grande visibilidade dos produtos BI Poupança e <i>Trade Finance</i>.</p>
<b>2012</b>	<p>Campanha BI Poupas.</p> <p>O BI participa pela 1ª vez no reporte anual à Caixa Geral de Depósitos sobre a sustentabilidade.</p>
<b>2013</b>	<p>Lançamento de novo produto BI <i>Class Mais</i>.</p> <p>Lançamento da linha de crédito para estudantes do ensino superior com Garantia Mútua.</p> <p>Criação da página do BI na rede social Facebook.</p>
<b>2014</b>	<p>O BI foi distinguido pela revista CFI como o <i>Best Green Bank</i> em Cabo Verde.</p> <p>Lançamento do cartão BI <i>Woman</i>.</p> <p>Inclusão nas assinaturas de Outlook do BI de uma mensagem ecológica de sustentabilidade.</p>
<b>2015</b>	<p>1ª Edição <i>Newsletter</i> Interna InterAçon.</p> <p>Campanha “Soluções Salário BI”, produtos para o segmento de particulares.</p> <p>Edição do primeiro Relatório de Sustentabilidade de um Banco Cabo-verdiano.</p>
<b>2016</b>	<p>Transferência do Gabinete de Particulares e do Gabinete de Empresas para a Achada Grande Frente para desenvolver uma maior proximidade e dinâmica na prestação de serviços dos seus clientes.</p>



### 3.2.2 A NOSSA PRESENÇA NO MERCADO

Durante o ano de 2015 e de 2016, o Banco manteve a sua Rede Comercial com 9 Agências, presentes nas ilhas que integram os principais centros urbanos e populacionais do país (4 ilhas), maioritariamente na ilha de Santiago (5 Agências), onde se localiza a sua Sede e os dois Gabinetes (Particulares e Empresas).



Figura 2 - Distribuição da Rede de Agências do BI

O BI, nos canais não presenciais, tem a segunda maior Rede de Caixas Automáticas (ATMs) do país, contando com 40 ATMs num universo de 169 equipamentos ao nível nacional em 2015, tendo subido para um total de 171 equipamentos em 2016, correspondendo a 23% da cobertura nacional.

Durante estes dois anos, o BI foi o Banco de apoio de 17,8% e de 17,5% do total das transações registadas na Rede Vinti4 em 2015 e 2016, respectivamente. O Banco cresceu ao nível dos Terminais de Pagamentos Automáticos (POSs), espelhando o esforço do Banco

no apoio à economia e aos seus empresários: em 2015 cresceu em 9% e em 2016, 13%. No que diz respeito aos cartões de débito, registou-se um crescimento de 10,4% em 2015 (o maior crescimento percentual de entre os 3 principais Bancos do mercado, segundo a Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamento-SISP) e de 11% em 2016.

### 3.2.3 APRESENTAÇÃO DOS PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS DO BI POR SEGMENTO

O BI dispõe de uma gama de produtos e serviços, especificamente desenvolvidos para cada segmento de cliente.

Em 2015, destaca-se o lançamento do produto “Soluções Salário”, destinado ao segmento de particulares e que visa, principalmente, reforçar a introdução do BI neste segmento de mercado através da fidelização e aumento do envolvimento com este tipo de clientes.

Na figura seguinte sistematizam-se, por tipo de cliente, os principais produtos e serviços oferecidos pelo BI durante o período a que se refere este Relatório.



Figura 3 – Principais produtos e serviços do BI, por tipo de cliente.



### 3.3 OS NOSSOS INDICADORES ECONÓMICOS

#### 3.3.1 DESEMPENHO ECONÓMICO

O desempenho económico é fundamental para a sustentabilidade de qualquer organização, pelo que em 2015 e 2016, o BI prosseguiu com os seus objectivos de melhorar a rentabilidade e a qualidade dos activos. No final do exercício referente a 2016, o produto bancário do Banco

aumentou 9% relativamente ao valor atingido em 2015, estimulado pelo crescimento da carteira de crédito. O valor distribuído registou um aumento na ordem dos 15%. Destaca-se o aumento na rubrica “Salários e benefícios de Colaboradores” que cresceu 6% em relação ao ano anterior, devido a aumentos registados nas remunerações de diversos colaboradores e à admissão de novos, incluindo elementos dos órgãos sociais.

Os valores económicos gerados e distribuídos do BI em 2016 e 2015 encontram-se sistematizados na tabela 1.

Valor Económico Directo Gerado

TOTAL

Valor Económico Distribuído

TOTAL

Valor Económico Acumulado

Receitas (Produto Bancário)

Custos Operacionais

Salários e benefícios de Colaboradores

Pagamentos a Provedores de Capital

Pagamentos ao Governo

Donativos e outros investimentos na comunidade

<i>Montantes expressos em milhares de CV</i>		<i>Variação</i>
<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>%</i>
662.534	721.750	9%
662.534	721.750	9%
525.153	604.600	15%
279.870	341.917	22%
233.015	246.549	6%
-	-	0%
3.775	5.328	41%
8.493	10.806	27%
525.153	604.600	15%
137.381	117.150	-15%

Tabela 1 – Valor Económico Directo Gerado e Distribuído



O BI tem-se posicionado no mercado com uma forte presença no segmento empresarial e, desde 2005, que a distribuição do crédito por segmentos reflecte esse posicionamento, apresentando o segmento das empresas com o maior peso:

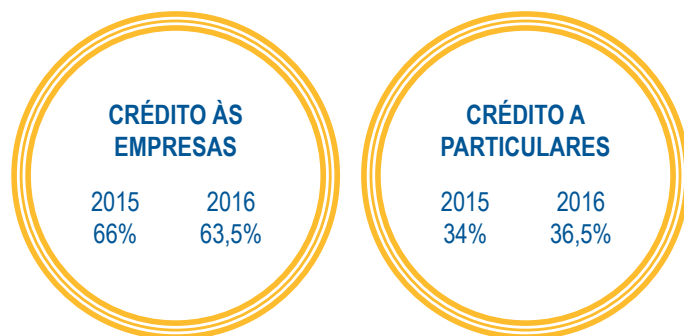


Figura 4 – Percentagem da carteira de crédito às empresas e aos particulares

### 3.3.2 FINANCIAMENTO SECTORIAL

O BI contribui para o desenvolvimento da economia nacional através da criação de emprego directo e do pagamento de salários e impostos e potencia a criação de emprego indirecto ao seleccionar, na sua maioria, fornecedores nacionais.

O Banco oferece um portfólio de produtos e serviços dirigidos a todos os segmentos de mercado, apresentados com uma linguagem acessível e divulgados aos seus clientes através dos seus diversos canais de comunicação.

Na tabela seguinte, apresenta-se a distribuição do crédito por sector de actividade, desagregada por CAE, do qual se destaca o peso do crédito atribuído aos sectores de actividade “Construção e actividades imobiliárias”, “Outros serviços” e “Particulares- Habitação” que juntos representam mais de 50% do total do crédito concedido.



Sector de Actividade (milhares de CVE)	31-12-2016				31-12-2015			
	Governo (b)	Particulares e empresas	Total	%	Governo	Particulares e empresas	Total	%
Construção e actividades mobiliárias (a)	73.695	3.367.878	3.441.573	24,47%	71.557	2.901.513	2.973.070	21,49%
Agricultura, silvicultura e pesca	-	20.608	20.608	0,15%	-	24.691	24.691	0,18%
Indústrias extractivas	-	6.218	6.218	0,04%	-	2.744	2.744	0,02%
Indústrias transformadoras	-	360.184	360.184	2,56%	-	606.008	606.008	4,38%
Produção e distribuição de electricidade, gás, vapor e ar condicionado	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Abastecimento de água	-	80.949	80.949	0,58%	-	35.081	35.081	0,25%
Comércio por grosso e a retalho	-	934.638	934.638	6,64%	8.945	370.418	379.363	2,74%
Transportes e armazenagem	-	768.656	768.656	5,46%	47.311	529.200	576.510	4,17%
Actividades de alojamento e restauração	-	1.302.567	1.302.567	9,26%	-	1.504.642	1.504.642	10,87%
Informação e comunicação	-	90.766	90.766	0,65%	-	139.751	139.751	1,01%
Actividade de consultoria, científicas, técnicas e similares	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Actividades administrativas e de serviços de apoio	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Administração pública e defesa, segurança social obrigatória	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Educação	-	193.233	193.233	1,37%	-	147.062	147.062	1,06%
Serviços de saúde humana e actividades de acção social	-	141.814	141.814	1,01%	-	51.000	51.000	0,37%
Actividades artísticas, de espectáculos e recreativas	-	55.502	55.502	0,39%	-	32.198	32.198	0,23%
Outros serviços	333.057	1.198.857	1.531.914	10,89%	163.300	2.474.516	2.637.817	19,07%
Outras actividades financeiras	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Particulares - Habitação	-	2.595.157	2.595.157	18,45%	-	2.593.778	2.593.778	18,75%
Particulares - Outros fins	-	2.543.039	2.543.039	18,08%	-	2.132.148	2.132.148	15,41%
<b>TOTAL</b>	<b>406.752</b>	<b>13.660.066</b>	<b>14.066.818</b>	<b>100,00%</b>	<b>291.112</b>	<b>13.544.749</b>	<b>13.835.862</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Distribuição do crédito por sector de actividade



Em relação à distribuição dos depósitos por tipo de cliente, é possível verificar na tabela 3 que os depósitos a prazo e de poupança são predominantes em relação aos depósitos à ordem, representando cerca de 61% e 64% do valor total de depósitos em 2015 e 2016, respectivamente. Estes valores traduzem o papel do BI como impulsionador da poupança interna, quer a nível da classe empresarial como dos particulares.

	2015	%	2016	%
<b>Valor monetário (milhões de CVE)</b>				
<b>Depósitos à Ordem</b>	<b>76,35</b>	<b>39%</b>	<b>80,39</b>	<b>36%</b>
Empresas	33,71		35,49	
Médias Empresas	33,71		35,49	
Pequenas Empresas				
Particulares	29,86		30,71	
Sector Público Administrativo	12,78		14,19	
<b>Depósitos a Prazo e de Poupança</b>	<b>121,41</b>	<b>61%</b>	<b>143,39</b>	<b>64%</b>
Empresas	32,28		40,22	
Médias Empresas	32,28		40,22	
Pequenas Empresas				
Particulares	69,56		82,25	
Sector Público Administrativo	19,58		20,91	
<b>Depósitos Totais</b>	<b>197,76</b>	<b>100%</b>	<b>223,77</b>	<b>100%</b>
Particulares	99,42	50%	112,95	50%
Empresas	65,99	33%	75,71	34%
Sector Público	32,36	16%	35,11	16%

Tabela 3 - Distribuição dos Depósitos por tipo de depósitos e por tipo de cliente

### 3.4 A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE

#### 3.4.1 POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Ao reconhecer a sua importância para a promoção do desenvolvimento sustentável de Cabo Verde, o BI aprovou a sua Política de Sustentabilidade em 2015, consagrando neste documento a preocupação com o desenvolvimento sustentável do Planeta, os ecossistemas, o respeito à dignidade humana e a disseminação de uma cultura de responsabilidade sócio ambiental.

A Política de Sustentabilidade do BI encontra-se alinhada com as linhas orientadoras corporativas da Política de Sustentabilidade da CGD, reflectindo a adaptação à realidade de Cabo Verde e aos temas relevantes para o desenvolvimento sustentável do país. Neste sentido, a Política de Sustentabilidade do BI baseia-se nos Princípios do Pacto Mundial identificados pelas Nações Unidas, que se consubstanciam em quatro vectores de actuação:

- Protecção dos Direitos Humanos;
- Promoção do Desenvolvimento Profissional e Pessoal dos Colaboradores;
- Protecção dos Recursos Naturais;
- Participação Colectiva com os vários *stakeholders* em prol da Transparência.

Conceptualmente, a Política de Sustentabilidade do BI pode ser esquematizada de acordo com o modelo apresentado:

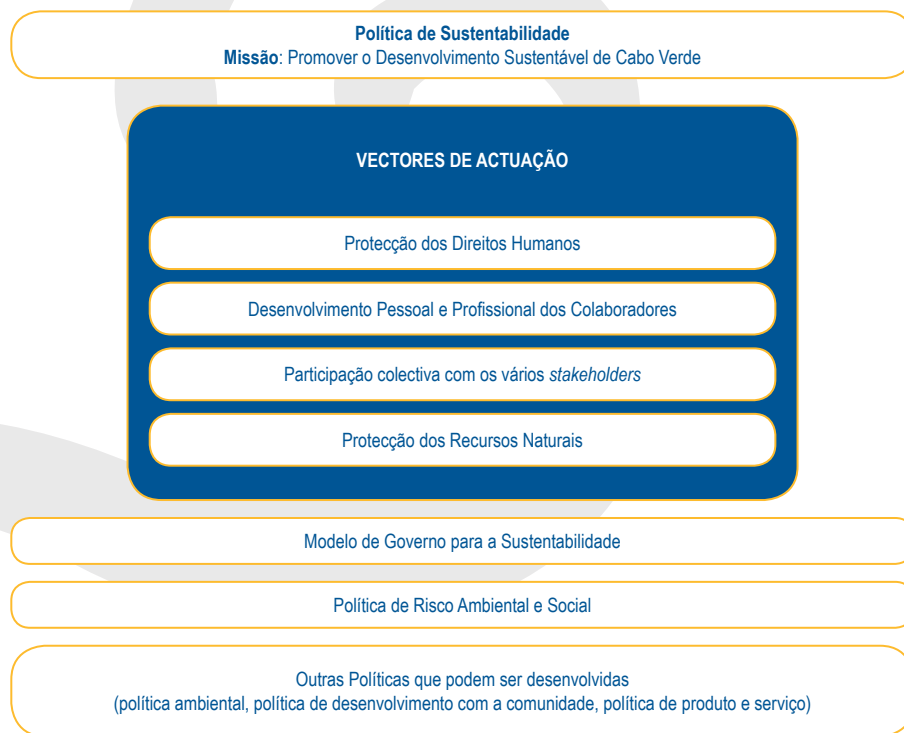


Figura 5 – Modelo Conceptual da Política de Sustentabilidade

### 3.4.2 MODELO DE GOVERNO PARA A SUSTENTABILIDADE

O modelo de gestão para a Sustentabilidade é transversal à organização, estando envolvidos diversos Órgãos de Estrutura.

O Conselho de Administração é o órgão com a responsabilidade máxima, responsável pela aprovação da Política de Sustentabilidade, da Política de Risco Ambiental e Social, bem como pela definição da estratégia de Sustentabilidade e aprovação das propostas de actividades e respectivos orçamentos, apresentados pela Comissão Executiva. É também o órgão com a

responsabilidade máxima pela concessão de poder aos Órgãos de Estrutura para implementar as respectivas acções. O Administrador responsável pela Política de Sustentabilidade tem como função transmitir ao Conselho de Administração as preocupações, as propostas e as acções realizadas pelo Banco ao nível da Sustentabilidade. Por outro lado, tem igualmente como função levar para aprovação do Conselho de Administração, propostas de acção e respectivos orçamentos, apresentados pela equipa de Sustentabilidade.

O Gestor de Sustentabilidade, o 1º responsável do *Marketing*, tem como principal função a coordenação das várias acções que efectivam a implementação da estratégia de Sustentabilidade do BI. Ao mesmo tempo, é responsável por realizar um balanço anual das actividades desenvolvidas com a colaboração de todas as áreas intervenientes e de produzir um relatório anual para o Conselho de Administração, com a conclusão do mesmo. Tem igualmente a responsabilidade de propor um plano de acção para o ano seguinte e que resulta das propostas vindas do Gestor de risco ambiental e social e dos restantes embaixadores. O Gestor de Sustentabilidade é igualmente o ponto de ligação aos temas da Sustentabilidade entre o BI e os outros bancos e organizações.



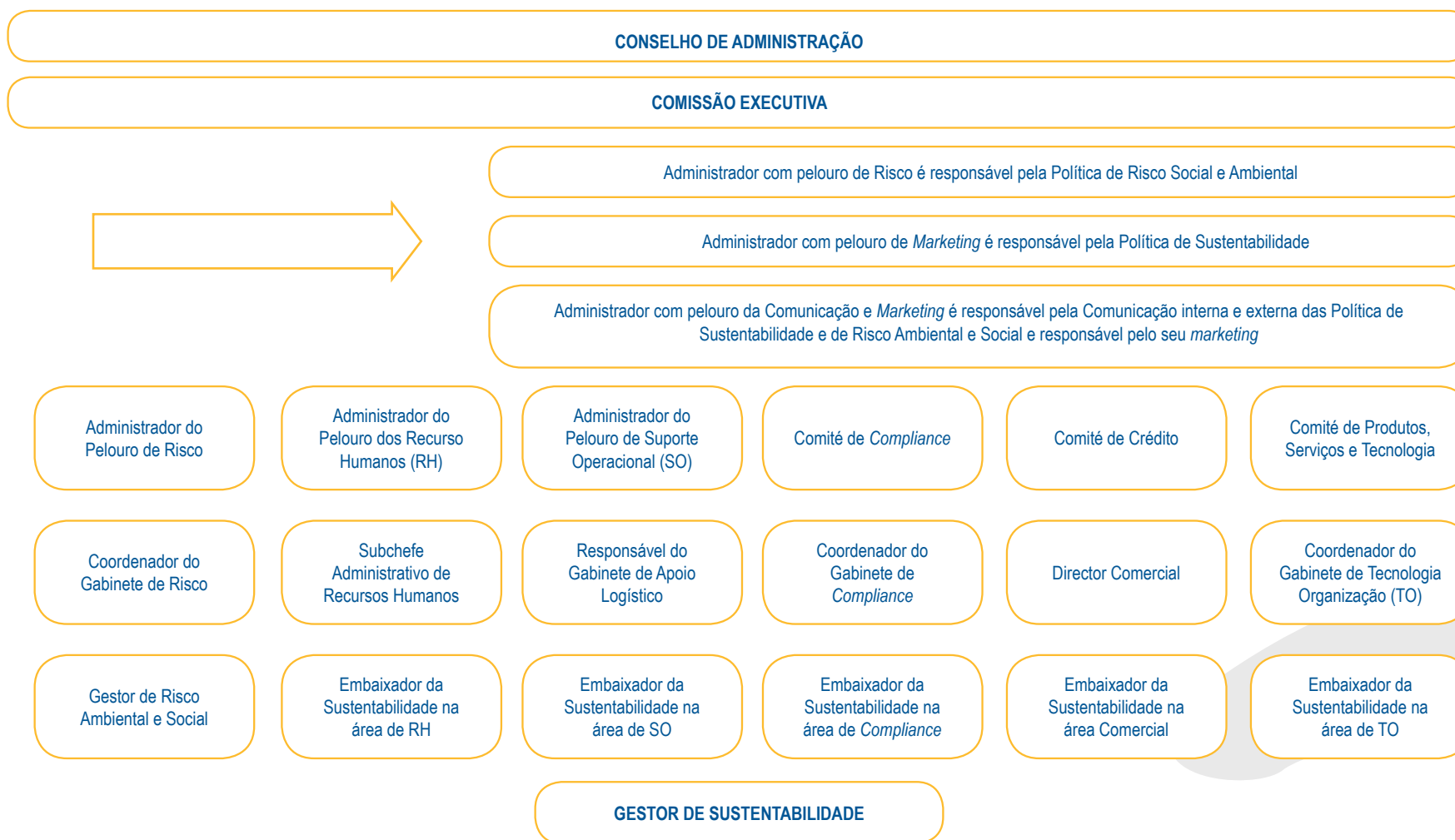


Figura 6 – Modelo de Governo para a Gestão de Sustentabilidade



### 3.4.3 ANÁLISE DE MATERIALIDADE

#### REPORTAR O QUE É IMPORTANTE PARA NÓS E PARA OS NOSSOS STAKEHOLDERS

Em 2014, o BI publicou o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade no qual procurou reportar as principais actividades, projectos e dados relevantes, bem como alguns indicadores *core* de desempenho, sem um alinhamento formal com um referencial de reporte de Sustentabilidade. Na prossecução da sua Estratégia de Sustentabilidade, em particular no que respeita ao reporte de dados e informação de Sustentabilidade, o BI elabora o Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, referente ao exercício de 1 de Janeiro de 2015 a 31 de Dezembro de 2016, em conformidade com as directrizes de reporte de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (directrizes GRI), versão 4.0, para a opção “Essencial”, o que representa um marco importante no reconhecimento externo da presente publicação, quer a nível nacional, quer a nível internacional.

As boas práticas de reporte definidas nas directrizes GRI definem que o ponto de partida para o planeamento de um Relatório é a elaboração de uma análise de materialidade, enquadrada no Princípio da Materialidade, pelo que, para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2015 e 2016 procedeu-se à realização de uma análise desta natureza para definir os temas materiais sobre os quais o mesmo deve incidir.

Numa primeira fase, a análise de materialidade incluiu a definição de um conjunto de temas

económicos, ambientais e sociais seleccionados a partir do cruzamento de diversas fontes de informação, internas e externas e análise de sensibilidade, seguida de validação pelo Presidente da Comissão Executiva do BI, de modo a estabelecer a lista de tópicos que foi sujeita a um processo de priorização. As fontes de informação consideradas incluíram:

- Temas considerados na análise de materialidade da CGD em 2013 (dado ser o accionista maioritário do BI – Grupo onde o Banco está integrado);
- Aspectos de Sustentabilidade considerados nas directrizes GRI (versão 4.0);
- Temas emanados da Política de Sustentabilidade do BI;
- Temas emanados da Estratégia de Sustentabilidade do BI;
- Temas emanados da Estratégia de Sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos 2015-2017;
- Outros temas considerados relevantes pela Comissão Executiva do BI.

#### PRINCIPAIS GRUPOS DE STAKEHOLDERS

O BI considera que os principais grupos de *stakeholders* para a Organização são exactamente os mesmos que a CGD considera, tendo essa reflexão ocorrido para efeitos do Relatório de Sustentabilidade 2014 e sido corroborada para efeitos do Relatório de Sustentabilidade 2015 e 2016:

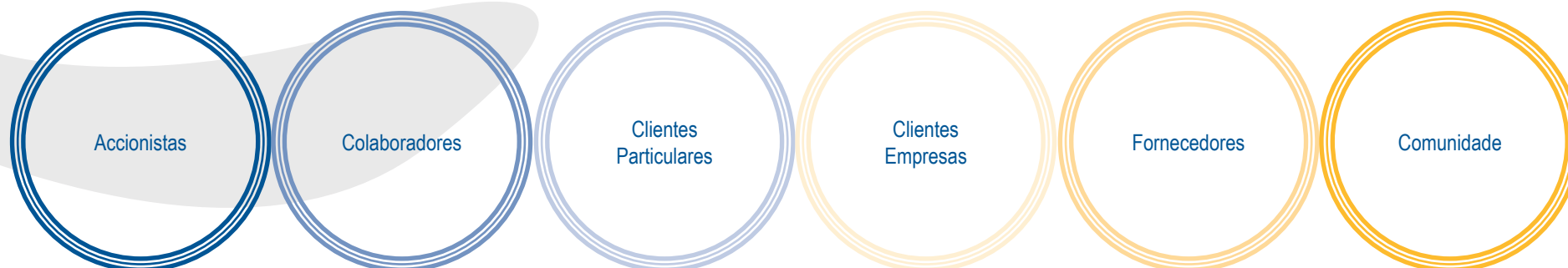


Figura 7 – Grupos de Stakeholders mais relevantes para o BI



### O PROCESSO DE AUSCULTAÇÃO

Após a confirmação dos grupos de *stakeholders* mais relevantes para a Organização, procedeu-se ao processo de auscultação de *stakeholders* internos, nomeadamente a Comissão Executiva, representantes dos principais Gabinetes/Áreas do Banco e colaboradores em geral e teve como principais objectivos:

- A priorização de temas de Sustentabilidade para determinar os mais relevantes para o Banco (considerando os próprios interesses e necessidades da Organização e dos seus principais *stakeholders*) e que, consequentemente devem ter maior destaque no Relatório de Sustentabilidade 2015/2016 e ser o foco principal da sua gestão;
- Recolher *feedback* sobre o primeiro Relatório de Sustentabilidade emitido em 2014;
- Recolher *inputs* adicionais sobre os aspectos a melhorar no âmbito da gestão de sustentabilidade do BI.

Como complemento, para a percepção da materialidade, da reputação do BI em Sustentabilidade e de factores distintivos da Organização, foram ainda realizadas entrevistas a um conjunto de agentes externos.

O processo de auscultação envolveu a realização das seguintes actividades:

#### PASSO 1

##### AUSCULTAÇÃO DE REPRESENTANTES DA EMPRESA

A visão interna do BI, que pretende reflectir qual a importância dos temas para o próprio Banco, foi obtida através da média consolidada das classificações atribuídas pelos elementos da Comissão Executiva do Banco aos temas seleccionados, numa escala de 1 a 4 (1 – Não Importante; 2 – Com alguma importância; 3 – Importante e 4 – Muito Importante). Durante as entrevistas realizadas à Comissão Executiva, foi igualmente possível recolher *feedback* sobre as práticas e a estratégia de Sustentabilidade do BI.

#### PASSO 2

##### AUSCULTAÇÃO DE COLABORADORES

De forma a obter a opinião dos colaboradores sobre os temas que consideram ter maior impacto ou influência para a sua actividade, foi enviado um questionário a todos os colaboradores do BI, no qual se solicitou:

- A classificação dos temas subdivididos em quatro categorias de Sustentabilidade (económica; ambiental; social; transversal), numa escala de 1 a 4 (1 – Sem impacto; 2 – Baixo impacto; 3 – Impacto moderado e 4 – Impacto significativo);

- A classificação do desempenho do BI em matéria de sustentabilidade, nas diferentes dimensões da sustentabilidade, com uma escala de classificação entre 1 (Fraco) e 4 (Muito Bom).

Foram obtidas 100 respostas de um total de 129 inquéritos enviados, a que corresponde uma taxa de resposta de 78%.

#### PASSO 3

##### WORKSHOP PARA AFERIR A PERCEPÇÃO DO IMPACTO DOS TEMAS SELECIONADOS PARA OS PRINCIPAIS STAKEHOLDERS DO BANCO

Tendo em conta que o processo de auscultação anteriormente descrito, foi essencialmente um processo de auscultação interno, realizou-se um *workshop* que contou com a participação dos representantes das principais Áreas/Gabinetes do BI, sob a facilitação de uma equipa consultora externa. Esta iniciativa teve como objectivo, o de aferir a percepção dos representantes do BI relativamente ao impacto que os temas seleccionados para cotação pudessem ter para os diferentes grupos de *stakeholders* estratégicos, tirando partido da experiência de interacção com os *stakeholders*, que o grupo multidisciplinar constituído possuía no seu dia-a-dia do Banco.

Assim, a classificação de cada tema, para cada grupo de *stakeholders*, nomeadamente Clientes Particulares, Clientes Empresa, Reguladores, Fornecedores e Comunidade, foi obtida através de voto colegial, tendo em conta o conhecimento e *expertise* de cada Área/Gabinete representado. A escala utilizada foi de 1 a 4 (1 – Sem impacto; 2 – Com algum impacto; 3 – Impacto moderado; 4 – Impacto significativo), tendo por base a definição de tema com elevado impacto.

#### TEMA COM ELEVADO IMPACTO

Pode influenciar substantivamente o modo como os *stakeholders* externos avaliam o BI ou influenciam as suas decisões relacionadas com o BI.

Reflecte impactos (positivos e negativos) económicos, sociais e ambientais significativos do BI na actividade do *stakeholder* externo.

O *stakeholder* externo considera importante que a informação seja divulgada num relatório público.



Não foram considerados no *workshop*, os grupos de *stakeholders* “Colaboradores” e “Accionistas”. O primeiro, por ter sido alvo de auscultação directa através de questionário (conforme anteriormente descrito) e o segundo por se poder aferir esta informação, de forma indirecta, através da analogia entre os temas do BI levados a cotação e os temas que compuseram o exercício de materialidade da própria CGD (accionista maioritário do BI, com uma participação de 70%).

### TEMAS MATERIAIS

A determinação dos temas materiais resultou do cruzamento do que é importante para o BI e impactante para os seus principais *stakeholders* (colaboradores e restantes principais grupos de *stakeholders*), através da multiplicação dos respectivos resultados consolidados, tema a tema. A importância obtida pelo processo acima referido resulta numa linearização que permitiu o estabelecimento de um *ranking* dos temas, os quais foram classificados em dois níveis de importância, de acordo com a escala abaixo:

NÍVEL DE IMPORTÂNCIA	DENOMINAÇÃO	ABORDAGEM NO RELATÓRIO
P1	Temas materiais/prioritários Importância $\geq 9,0$	Temas a reportar com maior destaque no relatório e procurando um alinhamento com as Directrizes GRI, por serem os que mais interessam aos <i>Stakeholders</i> e ao BI.
P2	Temas não materiais/prioritários Importância $< 9,0$	Temas não reportados ou abordados de forma circunstancial, consoante existam destaques ou informação relacionada que faça sentido reportar.

Figura 8 – Escala de importância dos temas materiais



Do conjunto de temas de Sustentabilidade considerados para priorização, resultaram 23 temas materiais a reflectir no Relatório de Sustentabilidade 2015/2016 do BI. A classificação consolidada resultante da análise de materialidade é apresentada na matriz abaixo indicada. No eixo do significado para a empresa, considerou-se a informação recolhida nas entrevistas à Comissão Executiva do BI e no eixo do significado para os *stakeholders*

(impacto nos *stakeholders*) consideraram-se os resultados consolidados dos vários exercícios de sistematização da visão dos *stakeholders* (colaboradores e percepção do impacto para *stakeholders* externos). Os temas com grau de prioridade 1 correspondem aos materiais (os que se localizam acima do *threshold* 9,0).

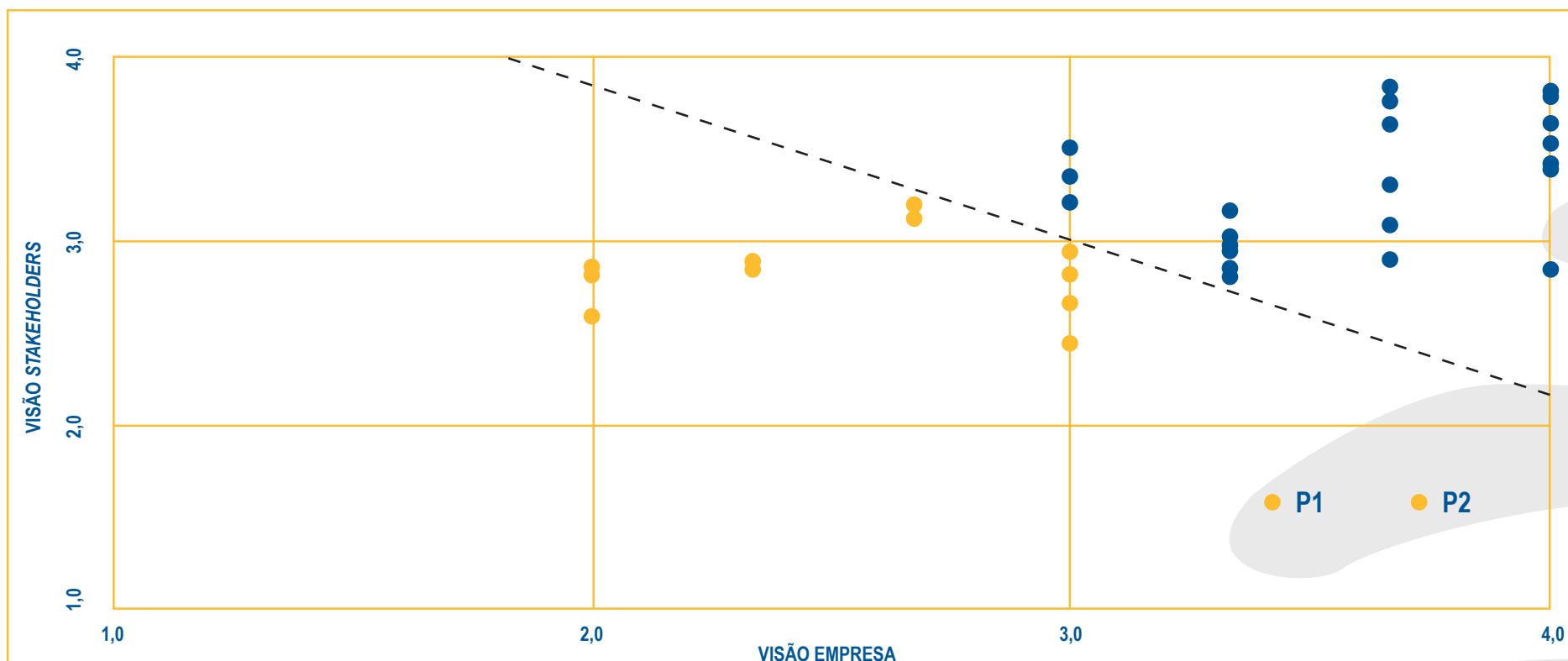


Figura 9 – Matriz de materialidade



	Tema Relevante	Importância Global (P1)	Dimensão
1	Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais	15,3	SO
2	Gestão da Marca e Reputação	15,2	TR
3	Gestão do Risco	14,6	TR
4	Privacidade do Cliente	14,2	PR
5	Ética e Conduta	14,1	TR
6	Satisfação do Cliente e Qualidade/Excelência dos produtos e serviços	13,8	PR
7	Desempenho Económico	13,7	EC
8	Literacia Financeira e Gestão do Sobreendividamento	13,6	PR
9	Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços (comunicação e marketing responsável)	13,3	PR
10	Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos	12,1	TR
11	Comunidades Locais (impacte nas comunidades e inclusão financeira)	11,4	SO
12	Combate às alterações climáticas e eficiência energética, emissões atmosféricas e energia alternativas	11,4	AMB
13	Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água	10,6	AMB
14	Políticas de financiamento sectorial	10,6	EC
15	Conformidade dos Produtos e Serviços	10,5	PR
16	Conformidade Geral	10,1	SO
17	Contratação Local (colaboradores)	10,1	EC
18	Práticas de diálogo sistematizadas com stakeholders	9,9	SO
19	Actividades de cariz social em benefício da comunidade	9,8	SO
20	Formação e educação a colaboradores e gestão de carreira	9,6	LA
21	Comunicação e parcerias com ONG/IAS	9,5	SO
22	Impactos Económicos Indirectos	9,5	EC
23	Emprego e condições de trabalho/laborais	9,4	LA

Legenda: EC – Económica; SO – Social; LA – Laboral; AMB – Ambiental; TR - Transversal  
Tabela 4 – Temas Materiais para o BI



Da tabela acima apresentada é possível concluir que os temas sociais encontram-se no centro das preocupações dos *stakeholders* do BI, seguidos dos temas transversais e económicos. Os temas que revelaram maior importância global, após o cruzamento da ponderação da Empresa e dos *Stakeholders*, foram o Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais, Ética, Reputação da Empresa e os temas relacionados com o cliente nomeadamente a Privacidade do Cliente, Satisfação do Cliente e Qualidade/Excelência dos Produtos e Serviços, Literacia Financeira e Gestão do sobre endividamento e Clareza da Informação Prestada aos Clientes. O Desempenho Económico foi também considerado um dos tópicos mais relevantes. Seguem-se temas relacionados com o apoio à comunidade e a gestão dos Recursos Humanos. Os temas de direitos humanos e de igualdade de oportunidades, embora reconhecida a sua importância, não são entendidos como relevantes para a comunicação ou para a preocupação central de gestão. O mesmo aplica-se à ponderação de aspectos ambientais e sociais nos financiamentos.

## PERCEÇÃO DO DESEMPENHO DO BI EM SUSTENTABILIDADE

Conforme anteriormente referido, no âmbito dos exercícios de auscultação levados a cabo para avaliar os temas materiais de sustentabilidade, foram capturadas outras informações com o intuito de ajudar o Banco a reflectir sobre estas matérias.

Nesse sentido foi recolhida informação sobre a percepção dos colaboradores face ao desempenho do Banco relativamente a diferentes dimensões de Sustentabilidade.

De um modo geral, o desempenho do BI foi classificado pelos colaboradores no grau de Bom [média = 2,8 (escala de 1 a 4)] nas diferentes dimensões de sustentabilidade. A percepção obtida junto dos agentes externos consultados está genericamente alinhada com estes resultados. Os resultados evidenciam que as componentes Ética, Conduta e Transparência, são aquelas em que o BI mais se destaca, seguidas do Modelo Empresarial e do Desempenho Económico. Por outro lado, a avaliação mais baixa é atribuída à Dimensão Ambiental, facto potencialmente atribuído à natureza do negócio do BI, que tem um baixo impacto ambiental.

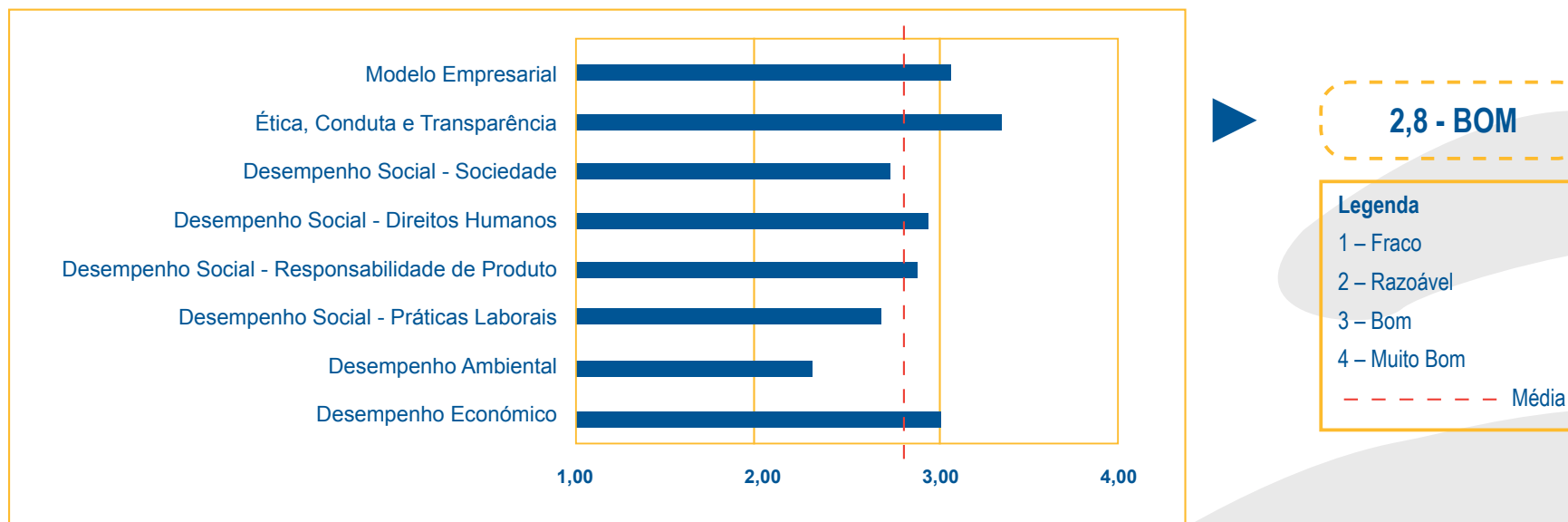


Figura 10 – Avaliação do desempenho do BI nas diferentes dimensões de sustentabilidade





### 3.4.4 COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE

No sentido de continuar a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade, o BI definiu para o triénio 2016-2018, um conjunto de compromissos de Sustentabilidade, que foram definidos,

considerando os objectivos de melhoria da gestão de Sustentabilidade e o feedback recolhido no âmbito do processo de auscultação.

Descrição	Atingir até 2016	Atingir até 2017	Atingir até 2018	Tema relevante associado
Formação Anual sobre Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais	Cumprido	x	x	Combate à corrupção e Branqueamento de Capitais
Implementação de uma aplicação informática para apoio na detecção de operações suspeitas		x		Combate à corrupção e Branqueamento de Capitais
Identificar práticas para melhorar a cultura de gestão de risco		x		Gestão do Risco
Implementar as práticas exequíveis para melhorar a cultura de gestão de risco			x	Gestão do Risco
Novo <i>Data Center</i> de produção de <i>back-up</i> , com tecnologia de ponta a nível de controlo de acessos, extinção de incêndio, refrigeração, iluminação com tecnologia led, reduzindo custos com electricidade.	Cumprido			Privacidade do Cliente Satisfação do Cliente e Qualidade/Excelência dos produtos e serviços
Implementação de um Programa de Acolhimento de novos Colaboradores que inclua formação sobre os valores e princípios do BI.		x		Ética e Conduta Formação e educação a colaboradores e gestão de carreira
<i>Upgrade</i> da actual <i>release core</i> da aplicação informática da versão 2.03 para a Banca "3G"		x		Satisfação do Cliente e Qualidade/Excelência dos Produtos e Serviços
Formação interna à rede comercial		x	x	Satisfação do Cliente e Qualidade/Excelência dos Produtos e Serviços



Descrição	Atingir até 2016	Atingir até 2017	Atingir até 2018	Tema relevante associado
Lançamento do crédito de apoio às energias renováveis		x		Satisfação do Cliente e Qualidade/Excelência dos Produtos e Serviços; Combate às alterações climáticas e eficiência energética, emissões atmosféricas e energia alternativas.
Implementação do sistema VOIP o que permitira uma redução substancial dos custos de comunicação da instituição	Cumprido			Desempenho Económico Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água
Identificar iniciativas para melhoria da literacia e inclusão financeira		x		Literacia Financeira e Gestão do Sobreendividamento
Implementar as medidas exequíveis para melhorar a literacia e inclusão financeira			x	Literacia Financeira e Gestão do Sobreendividamento
Definição do Plano de Compromissos de Sustentabilidade para o triénio 2016-2018	Cumprido			Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos
Melhorar informação de sustentabilidade no site e intranet do BI			x	Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos
Dinamizar o funcionamento regular do comité de sustentabilidade (1 vez/mês)			x	Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos
Avaliar a viabilidade de implementar energias renováveis no edifício Sede			x	Combate às alterações climáticas e eficiência energética, emissões atmosféricas e energias alternativas
Optimização do circuito de produção de formulários da rede comercial	Cumprido			Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água
Analisar a viabilidade de desmaterializar os actuais mapas de gestão interna	x			Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água
Encorajar a implementação e o <i>Benchmark</i> de iniciativas pelas Agências para melhorar a eficiência no consumo de recursos		x		Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água



Descrição	Atingir até 2016	Atingir até 2017	Atingir até 2018	Tema relevante associado
Elaboração de Manual de Boas Práticas Ambientais para Colaboradores		x		Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água; Formação e educação a colaboradores e gestão de carreira
Definir metas de redução de consumos de energia, água e materiais		x		Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água; Combate às alterações climáticas e eficiência energética, emissões atmosféricas e energia alternativas
Adopção de um reporte de sustentabilidade alinhado com as directrizes GRI	Cumprido			Práticas de diálogo sistematizadas com <i>stakeholders</i> ; Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos
Realização de um processo de auscultação de <i>stakeholders</i> para aferir expectativas sobre a gestão e reporte de sustentabilidade			x	Práticas de diálogo sistematizadas com <i>stakeholders</i> ; Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos
Melhoria dos processos de controlo interno da qualidade da informação de sustentabilidade		x		Práticas de diálogo sistematizadas com <i>stakeholders</i>
Revisão do Plano de Carreira e dos Estatutos de Pessoal		x		Formação e Educação a Colaboradores e Gestão da Carreira

Tabela 5 - Compromissos de Sustentabilidade

### 3.4.5 ENVOLVIMENTO E PRÁTICAS DE DIÁLOGO SISTEMATIZADAS COM STAKEHOLDERS

A boa relação com os seus principais *stakeholders* é um importante elemento para o sucesso da actividade do Banco. O relacionamento de proximidade e a procura no atendimento às principais expectativas e preocupações dos colaboradores e outros grupos de *stakeholders* é

essencial à continuidade da estratégia de sustentabilidade do BI e à prosperidade do negócio. A conciliação dos interesses de todos contribui para a criação de um valor mais sustentável. Desta forma, o BI desenvolve um conjunto de acções direccionadas para os seus Colaboradores e restantes grupos de *stakeholders*, atendendo àquelas que são as suas principais expectativas identificadas no âmbito do processo de auscultação:



Principais Expectativas	Resposta às principais expectativas
Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação interna contínua;</li> <li>• Actuação do Gabinete de Função Compliance no âmbito das suas funções;</li> <li>• Sistema de Normas e procedimentos Internos;</li> <li>• Produção de relatórios periódicos de controlo interno.</li> </ul>
Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação geral em sustentabilidade;</li> <li>• Aprovação da política de sustentabilidade;</li> <li>• Adopção de compromissos a curto e médio prazo sustentáveis;</li> <li>• Sensibilização interna para redução de custos;</li> <li>• Elaboração e publicação do Relatório de Sustentabilidade.</li> </ul>
Gestão de Risco	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de controlo interno: atuação das áreas com funções de controlo no BI;</li> <li>• Política de Risco Ambiental e Social.</li> </ul>
Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços (comunicação e marketing responsável)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão da norma interna do Comité de <i>Marketing</i>, Produtos e Tecnologias</li> </ul>
Privacidade do Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecto de alteração dos servidores: maior segurança na gestão da informação dos clientes.</li> </ul>

Tabela 6 – Resposta às principais expectativas identificadas pelos Colaboradores



Principais Expectativas	Resposta às principais expectativas
Ética e Conduta	Criação, divulgação contínua e implementação do Código de Ética e Conduta.
Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais	Implementação dos procedimentos e políticas do BI neste âmbito.
Gestão da marca e reputação	Missão, Visão e Valores; Iniciativas externas: <i>Spot</i> Institucional; Iniciativas internas: <i>Newsletter</i> interna; Publicação Anual do Relatório de Sustentabilidade.
Satisfação dos clientes e Qualidade/excelência dos produtos ou serviços	Mecanismos para gestão e tratamento de reclamações
Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços (comunicação e marketing responsável)	Cumprimento dos regulamentos emanados pelo Banco de Cabo Verde
Gestão de Risco	Práticas e normas internas; Política de risco Ambiental e Social

Tabela 7 - Resposta às principais expectativas identificadas pelos restantes grupos de stakeholders



## MECANISMOS DE ENVOLVIMENTO COM PARTES INTERESSADAS

O BI mantém diversos canais de relacionamento com as partes interessadas de forma a assegurar o diálogo efectivo e contínuo com vários grupos de *stakeholders* que considera

estratégicos. Na tabela seguinte são sistematizados os principais meios utilizados pelo Banco para promover esse diálogo e relacionamento, bem como a sua periodicidade:

Grupo de <i>Stakeholders</i>	Meios de Envolvimento	Periodicidade
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assembleia Geral</li> <li>• Assembleia Geral Extraordinária</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> <li>• Sempre que oportuno</li> </ul>
Cientes Particulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website do BI</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Rede Comercial</li> <li>• Campanhas de Comunicação</li> <li>• Espaço cliente-serviço de sugestões e reclamações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Sempre que oportuno</li> <li>• Contínuo</li> </ul>
Cientes Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website do BI</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Rede Comercial</li> <li>• Campanhas de Comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Sempre que oportuno</li> </ul>
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruções específicas dos reguladores</li> <li>• Pedidos de esclarecimento</li> <li>• Participação em grupos de trabalho</li> <li>• Acções de supervisão presencial</li> <li>• Produção de relatórios</li> <li>• Consultas públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Sempre que oportuno</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões e contactos periódicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre que oportuno</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Newsletter interna</li> <li>• Intranet</li> <li>• Acções de formação</li> <li>• Avaliação de Desempenho</li> <li>• Publicações internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral</li> <li>• Contínuo</li> <li>• Sempre que oportuno</li> <li>• Anual</li> <li>• Sempre que oportuno</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos com instituições de ensino superior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> </ul>
Transversal a todos os Grupos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório de Sustentabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> </ul>



### PARCERIAS E ENVOLVIMENTOS COM ORGANIZAÇÕES

Em Abril de 2015, o BI assinou o “Protocolo Banco da Cultura” em parceria com o Ministério da Cultura através do Fundo Autónomo para Apoio à Cultura/Banco da Cultura, para financiamento de projectos de apoio à cultura nacional com o objectivo de desenvolver as competências empresariais da comunidade artística e multiplicar os fundos alocados à cultura.

Ainda no contexto do seu envolvimento com outras organizações, o BI integra como membro associado as seguintes entidades:

- A Câmara de Comércio, Indústria e Serviços de Sotavento (CCISS) - instituição privada de utilidade pública que tem como objectivo principal a dinamização do comércio interno e externo dos operadores económicos, em geral e dos seus associados, em particular. Essa dinamização passa por um conjunto de medidas, que vai desde a organização de missões a outros mercados, disponibilização de informação relevante, entre outras.
- A Câmara de Comércio, Indústria, Agricultura e Serviços de Barlavento (CCIASB) - agremiação empresarial da região de Barlavento, grupo de ilhas ao norte do arquipélago de Cabo Verde, que tem como missão apoiar os negócios por meio da criação de empresas e promoção da competitividade empresarial, bem como defender os interesses dos agentes económicos, contribuindo assim para o desenvolvimento económico da região.

### RELAÇÃO COM FORNECEDORES

O BI não possui uma política formal para a gestão de fornecedores. A prática comum para a aquisição de produtos e serviços tem sido o recurso a fornecedores locais, ao passo que os fornecedores internacionais apenas são contratados quando, localmente, não é possível satisfazer alguma necessidade ou serviço com a qualidade pretendida.

Para além da localização geográfica, outro factor que poderá influenciar na selecção de um fornecedor é o conhecimento sobre o mesmo e a qualidade de serviço prestado em contratações anteriores. No ano de 2015, a proporção de despesas com fornecedores locais foi de 76,4%, que corresponde ao valor de 317.009 milhares de escudos cabo-verdianos e em 2016 foi de 70,29% com o valor correspondente de 234.392 milhares de escudos cabo-verdianos.



#### Principais tipos de serviços:

- Aquisição e manutenção de máquinas automáticas
- Aquisição e manutenção de equipamento informático
- Serviços de aplicações informáticas
- Transporte de pessoas e valores
- Prestação de serviços no âmbito dos cartões
- Manutenção e compra de viaturas
- Serviços de comunicações de voz e de dados
- Água, electricidade e combustíveis
- Fornecimento de serviços de vigilância humana e limpeza
- Consultoria e auditoria
- Publicidade e seguros
- Obras de remodelação
- Fornecimento de material de expediente
- Aluguer de imóveis
- Avaliação de imóveis

Figura 11 – Contratação de fornecedores em 2015 e 2016 e os tipos de serviços afectos a essa contratação.





## 4. O QUE NOS DISTINGUE

### 4.1 ÉTICA EMPRESARIAL

#### 4.1.1 CÓDIGO DE CONDUTA



Figura 12 – Código de Conduta BI

Uma actuação norteada por princípios de ética e conduta é essencial ao bom funcionamento das instituições e da sociedade em geral e pode impactar positiva ou negativamente a respectiva reputação e imagem.

O BI apoia-se sobre os pilares da conduta e da ética empresarial como ferramentas fundamentais na gestão da sua marca. É neste âmbito que, desde 2008, existe o Código de Conduta do BI, documento posteriormente renovado em 2011, e que se faz presente nas actividades do Banco e dos seus colaboradores. O Código de Conduta está redigido em Português e contém 34 artigos que visam aprimorar e incentivar as boas práticas existentes dentro do local de trabalho, constituindo assim um instrumento essencial para a formalização dos compromissos éticos do BI. A conduta ética é considerada pelo BI um factor da máxima relevância, nomeadamente ao nível da fidelização de clientes, reputação, eficiência nos processos produtivos e gestão prudente dos riscos. No exercício da sua actividade e no relacionamento com as várias partes interessadas, o BI observa os valores, princípios de actuação e normas de conduta profissional estabelecidos neste Código. O BI dispõe de mecanismos de divulgação do Código de Conduta, nomeadamente através de um normativo interno e da intranet, acessível a todos os colaboradores. Aquando da sua revisão, cada colaborador do BI recebeu igualmente uma cópia em formato papel, para sua consulta e usufruto. A todos os novos colaboradores, bem como aos novos estagiários é igualmente distribuído este documento. Para o público em geral o Código de Conduta do BI está disponível no *site* do BI.

#### 4.1.2 COMBATE À CORRUPÇÃO E BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

O combate à corrupção e ao branqueamento de capitais foi considerado na análise de materialidade efetuada em 2015, o tema de maior relevância para o Banco (ver o capítulo 3.4 “A abordagem à Sustentabilidade” no qual é descrito o exercício de materialidade efetuado em 2015). O BI tem a consciência da relevância que este tema assume pelo potencial impacto negativo que poderá causar na economia, podendo, em casos extremos, corromper os sistemas político-financeiros dos países e afectar significativamente o seu desenvolvimento. Em Cabo Verde, a lei e a regulação em vigor determinam que as instituições financeiras devem implementar políticas e procedimentos no sentido de protegerem a sua actividade e evitarem a utilização abusiva do sistema financeiro para lavagem de capitais e financiamento do terrorismo.



A prevenção de fenómenos desta natureza é pois entendida como um eixo estruturante da actuação do BI uma vez que a sua ocorrência poderá conduzir a consequências nefastas para a economia, imagem e reputação da Organização, preservação da integridade e confiança dos clientes.

O BI tem tido uma preocupação permanente no seu combate, pelo que pauta toda a sua actividade por uma gestão disciplinada e um controlo eficiente e eficaz de todas as suas áreas de actuação assegurando, para o efeito, adequados sistemas internos de validação e de verificação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares, por forma a evitar a ocorrência de sanções e/ou de prejuízos financeiros ou reputacionais que possam resultar

do incumprimento das mesmas. Neste contexto são aplicadas as políticas e procedimentos impostos a nível nacional, bem como, pela União Europeia dado o BI pertencer ao Grupo CGD. Em 2013 e depois em 2016, o BI reviu o Manual de Prevenção da Lavagem de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo de forma a actualizá-lo à legislação que entretanto havia sofrido alterações.

Paralelamente, tem implementado um programa de Prevenção da Lavagem de Capitais e do Financiamento do Terrorismo que identifica, mitiga e gere este risco. Este programa é ainda reforçado pelo cumprimento das políticas e procedimentos nacionais e internacionais. Abaixo sistematizam-se os principais procedimentos e políticas implementadas neste âmbito:

<b>Conhecimento e Monitorização do Cliente</b>	<b>Pessoas Politicamente Expostas (PEPs)</b>	<b>Monitorização de Operações Suspeitas</b>	<b>Comunicação de Operações Suspeitas</b>	<b>Formação</b>	<b>Auditoria Independente</b>
Assegurar o cumprimento do dever de identificação dos clientes Monitorização das transacções realizadas pelos clientes	Monitorizar de forma reforçada as transacções em que os clientes ou beneficiários sejam PEPs	Efectuadas pelo BI através da abordagem de risco	Políticas e procedimentos de comunicação das operações suspeitas de configurarem práticas de crimes de lavagem de capitais ou de financiamento de terrorismo	É ministrada formação de prevenção da lavagem de capitais e combate ao financiamento ao terrorismo	A auditoria interna tem competência de avaliação da função <i>compliance</i> e analisa a aplicação de todas as políticas e procedimentos operacionais

Figura 13 - Procedimentos para prevenção de Lavagem de Capitais e Financiamento ao Terrorismo



O BI possui ainda um conjunto de medidas permanentes de prevenção e repressão da corrupção que se traduzem em procedimentos e normas internas, designadamente na abertura e movimentação de contas de depósito, intervenção dos empregados do Banco em operações de crédito, controlo de acesso à informação privilegiada, contratação de prestação de serviços, aprovação de despesas, serviços de terceiros, patrocínios e donativos.

No âmbito da prevenção e combate à corrupção, importa ainda referir que o BI, desde 2011, através da actualização do seu Código de Conduta, introduziu o Art. 34º, onde incentiva a comunicação interna de práticas irregulares. A adopção em 2016 de uma Comunicação Interna de Práticas Irregulares (CIPI) no Banco Interatlântico, veio assegurar a confidencialidade no seu tratamento, bem como a não retaliação sobre o autor da comunicação que o faça de boa-fé e de forma não anónima. A mesma está em consonância com as orientações emanadas por autoridades internacionais e nacionais as quais recomendam, na sua generalidade, que as empresas, e em particular as instituições bancárias, devem adoptar procedimentos internos, alternativos à cadeia de reporte habitual, que permitam aos colaboradores comunicar preocupações legítimas e significativas sobre assuntos relacionados com a actividade das organizações em que se inserem.

Acresce que, a introdução de uma CIPI no BI é feita em conformidade com o seu próprio Código de Conduta (reflectido num normativo interno relativo ao Código de Conduta do Banco Interatlântico), nomeadamente atendendo aos valores da transparência, responsabilidade e integridade, ao princípio do respeito pelas normas de protecção de dados pessoais, bem como ao artigo 34º (que incentiva a comunicação interna de práticas irregulares), o qual estabelece que o BI disponibiliza um circuito de comunicação interna de práticas irregulares alegadamente ocorridas no âmbito da sua actividade, devidamente regulamentado por norma interna específica.

Em 2015, foi elaborada e publicada uma Política sobre a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses que veio estabelecer os princípios de actuação e normas de conduta profissional a observar, pelo Banco, colaboradores e pessoas relevantes no exercício das respectivas actividades e funções, definindo também, quais as medidas de carácter organizativo e os procedimentos necessários para que seja assegurada a adequada prevenção e a eficaz gestão de eventuais conflitos de interesses.

2016 foi marcado pela alteração de procedimentos a observar quanto à proibição e limites de concessão de crédito a membros dos órgãos de administração e fiscalização enquadrado na adopção dos princípios e requisitos para uma gestão sã e prudente.

O Gabinete de Função *Compliance* assegura a coordenação da gestão do risco de *Compliance* no BI e salvaguarda a boa execução dos procedimentos de prevenção da lavagem de capitais e do financiamento do terrorismo, bem como da prevenção do abuso de mercado. Apoia periodicamente, a elaboração do relatório de controlo interno e anualmente o relatório anual das actividades da área de risco de *Compliance* para a Comissão Executiva com a identificação de eventuais incumprimentos e respetivas medidas para a sua correcção.

O BI possui também uma Declaração sobre Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo onde relata as medidas e os regulamentos nacionais e internacionais adoptados neste âmbito, disponível ao público em geral através do site [www.bi.cv](http://www.bi.cv). Em 2015, através do Gabinete de Função *Compliance*, o BI formou 16 Colaboradores (o que representa 13% do total de colaboradores à data de Dezembro de 2015) sobre Prevenção à Lavagem de Capitais/Combate ao Financiamento.

Durante 2016 registaram-se algumas iniciativas que contaram com a participação do *Compliance Officer*, nomeadamente:

- Participação na 4ª Edição do *Workshop* para os *Compliance Officers* das Entidades CGD, de 28 a 30 de Setembro;
- Participação no Seminário de Pré-Avaliação do GIABA para Cabo Verde (Avaliação Mútua - Cabo Verde será avaliado pela 2ª vez em 2017), de 6 a 9 de Dezembro;
- Foi realizado na Ilha do Sal pela Unidade de Informação Financeira um Seminário sobre a Prevenção da LC/CFT que contou com a participação de 2 colaboradores no BI, um de cada Agência.

No entanto, em 2016 não foi ministrada nenhuma acção interna presencial de formação aos colaboradores do BI, por não se ter conseguido reprogramar as acções inicialmente propostas, uma vez que ocorreu uma alteração da legislação cabo-verdiana sobre PLC/CFT e o Gabinete esteve a trabalhar na alteração dos normativos.

Embora o BI ainda não disponha de uma abordagem sistemática para avaliar eficazmente as suas práticas de prevenção da Lavagem de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo, no período de reporte a que diz respeito este Relatório, não foram confirmados casos de corrupção.

No âmbito dos compromissos de sustentabilidade assumidos e aprovados para o triénio 2016-2018 está previsto o desenvolvimento de um programa de formação de acolhimento a novos



colaboradores que incluirá no seu conteúdo acções de formação e sensibilização sobre as políticas e procedimentos do Banco nesta matéria, incluindo a apresentação do Código de Conduta.

### 4.2 GESTÃO DE RISCO

O tema gestão de risco foi um dos temas mais bem cotados no processo de auscultação efetuado durante o ano de 2015.

Na sua actuação, o BI assume de forma prudente e proactiva o tema da gestão de risco, na medida em que é um factor decisivo para o crescimento sustentado e, conseqüentemente para o sucesso do negócio. A gestão de risco no BI está alinhada com a do Grupo CGD que está suportada num modelo de governação que pretende, simultaneamente, respeitar as melhores práticas na matéria e garantir solidez e eficácia ao sistema de medição, monitorização, reporte e controlo dos riscos incorridos pelo Grupo.

Em 2015, o Banco iniciou um projecto de reorganização interna, com o apoio de uma equipa externa, que prevê a elaboração de manuais de procedimentos para quatro áreas chave da instituição e dos regulamentos das funções de Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão de Riscos, a reformulação do Manual de Estrutura Orgânica (MEO) e a identificação dos fluxogramas para os seus principais macroprocessos. A sua implementação, prevista para 2017, irá trazer melhorias ao nível da organização interna da instituição e conseqüentemente na mitigação dos seus diferentes riscos.

O BI tem vindo a definir orientações qualitativas para gerir e monitorizar os riscos mais importantes, os quais se destacam neste capítulo.

#### RISCO OPERACIONAL E CONTROLO INTERNO

O BI define o risco operacional como "o risco de perda resultante de deficiências ou falhas nos processos internos, recursos humanos ou sistemas, ou derivado de circunstâncias externas". Diferenciá-lo de outro tipo de riscos, por não estar associado a produtos ou negócios, mas que se encontra presente nos processos e/ou activos, e é gerado internamente (pessoas, sistemas, etc.) ou como consequência de riscos externos como por exemplo actuação de terceiros ou catástrofes naturais.

Alinhado com o Grupo CGD, o Banco possui um modelo de governo para a gestão do risco

operacional e do controlo interno, com o objectivo de desenvolver as capacidades de gestão nestas matérias. Este modelo está assente na identificação, avaliação, monitorização e mitigação dos riscos, de acordo com o seguinte esquema:

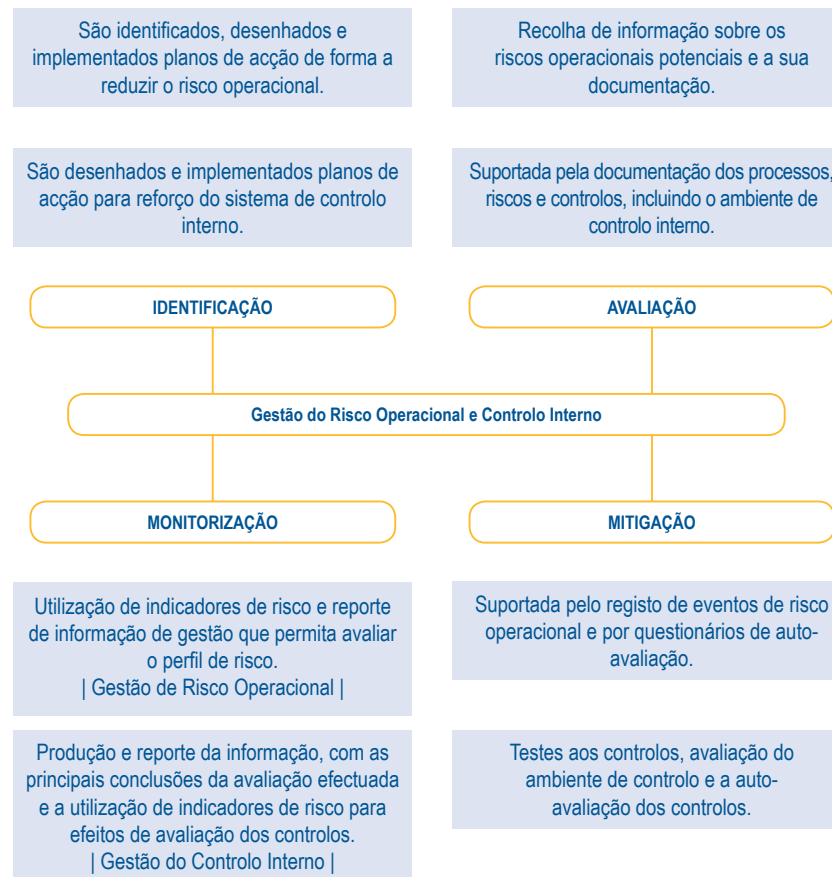


Figura 14 – Gestão de Risco Operacional e Controlo Interno.

A abordagem prioritária é, portanto, identificar e eliminar focos de risco, independentemente de se terem produzido perdas ou não. A sua medição também contribui para o estabelecimento de prioridades na gestão do risco operacional.



Paralelamente, o BI possui um Comité de Gestão do Risco Operacional e de Controlo Interno responsável por verificar a conformidade com a estratégia e as políticas estabelecidas para a gestão do risco operacional e controlo interno, monitorizar a sua gestão, bem como propor planos de acção à Comissão Executiva. A Área de Gestão do Risco Operacional e Controlo Interno, integrada no Gabinete de Função *Compliance*, apresenta como principais responsabilidades:

- Desenvolver e implementar a estratégia, políticas e metodologia de gestão do risco operacional e controlo interno;
- Apoiar o Conselho de Administração na elaboração do relatório sobre o sistema de controlo interno do BI, indicando as deficiências de controlo interno identificadas no decurso da sua actividade e centralizando os contributos de outros órgãos de estrutura do BI.

Estas actividades são desenvolvidas em estreita articulação com o Gabinete de Gestão de Risco, o Gabinete de Auditoria Interna, o Gabinete de Contabilidade e Planeamento considerando, ainda, os comentários e observações do Conselho Fiscal e do Auditor Externo. O Gabinete de Gestão de Risco assegura a análise, o acompanhamento, a coordenação e o controlo de todo e qualquer elemento de risco da actividade do BI.

### RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito traduz-se na possibilidade de ocorrerem perdas derivadas do incumprimento por parte de um cliente/contraparte das obrigações assumidas para com o Banco relacionadas com um contrato de crédito. Para o BI o risco de crédito é o principal risco a que o Banco está exposto, devido à natureza do seu negócio.

O BI dispõe de formas de identificação, avaliação e controlo do risco da sua carteira de crédito que abrange todos os segmentos de clientes e está presente tanto no momento da concessão de crédito, como na monitorização do risco ao longo da vida das operações.

Para a gestão e controlo do risco de crédito existem normativos internos que definem os níveis de competências necessários no processo de decisão de crédito.

### PREVENÇÃO DO RISCO DE INCUMPRIMENTO DE CRÉDITO

Para o BI, a constante qualificação dos processos/das análises de crédito é fundamental para se conseguirem melhorias no médio/longo prazo ao nível da mitigação do risco de crédito.

Ao longo dos últimos anos, o BI tem investido na prevenção e tratamento do incumprimento, dos clientes Particulares e Empresas, pelo que dispõe de um conjunto de procedimentos de apoio aos seus clientes perante indícios de dificuldade financeira.

Neste contexto, no ano de 2015, o Banco reforçou o seu acompanhamento à carteira do crédito, em particular na recuperação do crédito vencido e passou a produzir um conjunto de mapas com periodicidade semanal e mensal, o que permitiu à área comercial melhor sistematizar o seu trabalho no processo de recuperação do crédito vencido, bem como evitar que novas operações entrassem em incumprimento.

### ACOMPANHAMENTO DE CLIENTES

No final do ano de 2015, foi criada uma nova unidade de negócio, para acompanhamentos de Clientes Especiais, a Unidade de Clientes Especiais e, na dependência da área comercial, foi criada a Unidade para acompanhar os clientes em pré-contencioso e contencioso, a Unidade Clientes em Acção Judicial ou Equiparados.

A criação dessas unidades de negócio faz parte da estratégia do Banco para melhorar o acompanhamento dos clientes, alavancar a carteira de crédito e reforçar a recuperação do crédito vencido.

Ainda nesse ano, através do apoio de quadros experientes da CGD, a área comercial recebeu acções de formação, com o objectivo de aprimorar as aptidões pessoais e profissionais e potenciar melhorias na qualidade do serviço prestado, ao dotá-los de capacidades para melhor perceber as necessidades dos clientes e acompanhá-los de forma a antecipar situações futuras de incumprimento.

### 4.2.1 ANÁLISE DE RISCO AMBIENTAL E SOCIAL NA CONCESSÃO DE CRÉDITO

O Banco considera de grande importância, a incorporação dos aspectos sociais e ambientais na análise e tomada de decisão das operações de crédito, na medida em que a forma como os financiamentos são utilizados tem impacto na economia local e na sociedade em geral.

Como tal, o BI aprovou em 2015 a Política de Risco Ambiental e Social, que passou a fazer parte da Política de Risco Global e da Política de Sustentabilidade e é aplicável a pedidos de financiamentos associados a orçamentos de valores iguais ou superiores a 50 milhões de



escudos cabo-verdianos, independentemente do montante solicitado para financiamento do projecto.

Procurando contribuir para um desenvolvimento sustentável do país, este documento foi elaborado sob os seguintes preceitos:

- Redução da pobreza
- Satisfação das necessidades básicas
- Promoção da solidariedade entre populações e áreas geográficas
- Preservação da biodiversidade, ecossistemas e recursos naturais
- Luta contra as alterações climáticas

Figura 15 - Áreas de Interesse do BI

Os projectos apresentados poderão ser provenientes de sectores de actividades distintos e têm dimensões diferentes. Por esta razão, os impactos ambientais e sociais de cada um são também distintos, tendo em conta as fases de preparação, desenvolvimento, criação, gestão corrente e fim de vida. As grandes categorias de riscos previstas na política de risco Ambiental e Social estão identificadas na figura 16.

### RISCOS AMBIENTAIS

- Impactos nos ecossistemas e na biodiversidade
- Poluição directa ou indirecta de água, ar, solo, ruído e resíduos
- Impactos na saúde e segurança da população
- Impactos nos recursos naturais existentes
- Riscos naturais, tecnológicos e de saúde
- Impacto na qualidade de vida das populações

### RISCOS SOCIAIS

- Desrespeito pelos Direitos Humanos fundamentais
- Existência de tráfico humano
- Existência de turismo sexual
- Deslocalização de populações
- Existência de trabalho forçado
- Condições do local de trabalho
- Igualdade de direitos para os socialmente excluídos
- Impacto na diversidade cultural

Figura 16 – Categorias ambientais e sociais e os seus impactos





Os projectos elegíveis são analisados nas seguintes componentes não financeiras:

- Impactos ambientais e sociais das operações decorrentes desse investimento;
- Inclusão de medidas apropriadas para prevenir impactos negativos, ou mitigar e/ou compensar pelos impactos causados, se estes não puderem ser evitados;
- Monitorização da implementação dessas medidas durante a execução do projecto a financiar;
- Avaliação da eficácia e eficiência das medidas propostas;
- Impactes ambientais e sociais para os quais o promotor não apresenta medidas apropriadas para prevenir, mitigar ou compensar o impacto causado;
- Estarem incluídos em lista dos sectores que constituem áreas de actividade que o Banco não considera seguirem os princípios de sustentabilidade.

Também há projectos automaticamente excluídos por critérios de exclusão relacionados com o sector em que estão inseridos.

Os promotores de cada projecto terão de responder a um questionário sobre os impactos ambientais e sociais da sua actividade.

No final da análise, cada projecto é classificado de acordo com o nível de impacto e de acordo com a categoria enquadrada, social ou ambiental. Para obter maior detalhe sobre os níveis de impacto ambiental e social e o que os caracteriza por favor consultar o Relatório de Sustentabilidade de 2014, na página 15..

Caso o financiamento seja aprovado, durante a sua execução, são elaborados relatórios intermédios acerca da implementação de medidas ambientais e sociais, bem como dos resultados que essas medidas têm alcançado.

Em 2015 não houve registo de operações que pudessem ter sido sujeitas à avaliação dos impactes ambiental e social no âmbito da aplicação desta política.

## 4.3 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

### 4.3.1 COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL

O BI acompanha e adapta permanentemente a sua actividade à publicação de novas obrigações legais e regulamentares, bem como às recomendações e boas práticas emanadas das entidades de supervisão, relacionadas com a transparência no relacionamento com os clientes, actuando em conformidade, também, com os valores e princípios consagrados no Código de Conduta.

Em 2015 e 2016 não foram publicadas novas obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os clientes, ao contrário do que aconteceu nos dois anos anteriores (ver informação sobre a regulamentação em vigor relacionada com esta temática emanada em 2013 e 2014 no relatório de sustentabilidade relativo a 2014 - capítulo 5). Relativamente à publicidade a produtos e serviços do BI, foram lançados em 2015 dois novos produtos abrangidos pela legislação em vigor, ao passo que no ano seguinte, publicouse, no âmbito corporativo, a ordem de serviço nº05/2016, que entrou em vigor Janeiro de 2016. O compromisso com uma comunicação responsável e clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços é ainda reforçada no Código de Conduta do BI do qual se destacam abaixo alguns dos seus artigos:

#### ARTIGO 16º – INFORMAÇÃO

O BI disponibiliza informação sobre a sua actividade, nomeadamente no que respeita à sua situação económica, financeira ou patrimonial, bem como sobre as matérias respeitantes ao seu governo societário de forma verdadeira, clara, relevante e actualizada.

#### ARTIGO 17º – PUBLICIDADE E MARKETING

1. O BI disponibiliza informação sobre os seus produtos, serviços e respectivos custos, incluindo os de natureza fiscal, redigida de forma clara, correcta, segura e acessível, de modo a que o Cliente possa fazer uma escolha livre e ponderada.
2. As acções de publicidade e de marketing, levadas a cabo pelo BI, que incidam sobre as suas actividades, produtos e/ou serviços, são implementadas no respeito por todas as regras legais e regulamentares em vigor, bem como pelos princípios da veracidade, transparência, equilíbrio e clareza.





A comunicação com os seus clientes e partes interessadas ocorre através dos canais habituais de comunicação, designadamente a Rede de Balcões e Gabinetes e o *site*, este último integrando um conjunto vasto de informações respeitante às condições da oferta do Banco.

Em 2015, com base na sua estratégia de Marketing e Comunicação, foi aprovado o normativo referente ao CMPT, Comité de Comunicação, Marketing, Produtos e Tecnologias, composto pelos seguintes membros permanentes, incluindo os responsáveis dos gabinetes afectos ao BI:

- Presidente da Comissão Executiva (quem preside ao CMPT) e restantes membros da Comissão Executiva
- Imagem e Comunicação Institucional
- Marketing
- Mercados Financeiros
- Gestão de Risco
- Direcção Comercial acompanhada pelos responsáveis do Gabinete de Empresas e do Gabinete de Particulares
- Gabinete de Tecnologia

Em função dos temas abordados em cada secção, poderão ser chamados a participar membros de outras Áreas do Banco.

O CMPT é um órgão deliberativo, responsável pelo debate e apreciação dos assuntos relacionados com a estratégia de comunicação, a oferta de produtos e serviços e o desenvolvimento tecnológico do BI. As principais competências do CMPT estão destacadas, da seguinte forma:

### PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DO CMPT

- Discutir as orientações relativas à definição da imagem institucional do BI, bem como as políticas e orientações gerais de mecenato, de patrocínios e de relações públicas a submeter à aprovação da Comissão Executiva, e controlar a respetiva execução.
- Promover e/ou apreciar propostas referentes a inovação em produtos, serviços, redes e canais de distribuição.
- Discutir as orientações sobre o preço dos produtos e serviços, incluindo as respetivas formas de discriminação por canais e segmentos de clientes.
- Apreciar o posicionamento competitivo do Banco no mercado, bem como da sua oferta, níveis de serviço e satisfação dos clientes.
- Apreciar a configuração técnica e política comercial dos produtos e serviços, bem como as respetivas propostas de alteração.
- Apreciar a contratação de serviços de publicidade, imagem e comunicação, auditoria de qualidade e estudos de mercado.
- Acompanhar e coordenar as acções que visem assegurar a abordagem integrada do mercado, dinamizando a venda cruzada de produtos e serviços (incluindo *cross-border*, aproveitando a integração no Grupo CGD) e permitindo o crescimento sustentado do valor dos clientes do Banco.

Figura 17 – Áreas intervenientes no CMPT

### 4.3.2 SATISFAÇÃO DE CLIENTES E QUALIDADE DE SERVIÇO

A satisfação dos nossos clientes e a qualidade do serviço que prestamos é um dos pilares fundamentais da nossa actividade pelo que procuramos sempre adequar a forma de fazer negócio, às suas expectativas.



O Banco possui um modelo de gestão e tratamento de reclamações que permite ter uma percepção da qualidade do seu serviço prestado e constitui uma oportunidade de melhoria dos seus processos internos e ajuda a mitigar o risco operacional da instituição.

Ao longo do tempo, o BI tem vindo a melhorar a forma de se relacionar com os clientes em matéria de gestão de reclamações. Actualmente, os clientes são incentivados a expor formalmente as suas reclamações ou sugestões às quais o Banco responde através de uma comunicação assinada pelo presidente da Comissão Executiva do Banco.

O BI cumpre com as regras e os procedimentos regulamentares instituídos pelo Banco de Cabo Verde que, através do seu Gabinete de Apoio ao Consumidor, exerce a supervisão em matéria de tratamento de reclamações relacionadas com produtos e serviços financeiros. Abaixo apresenta-se de forma sintética o circuito interno das reclamações:

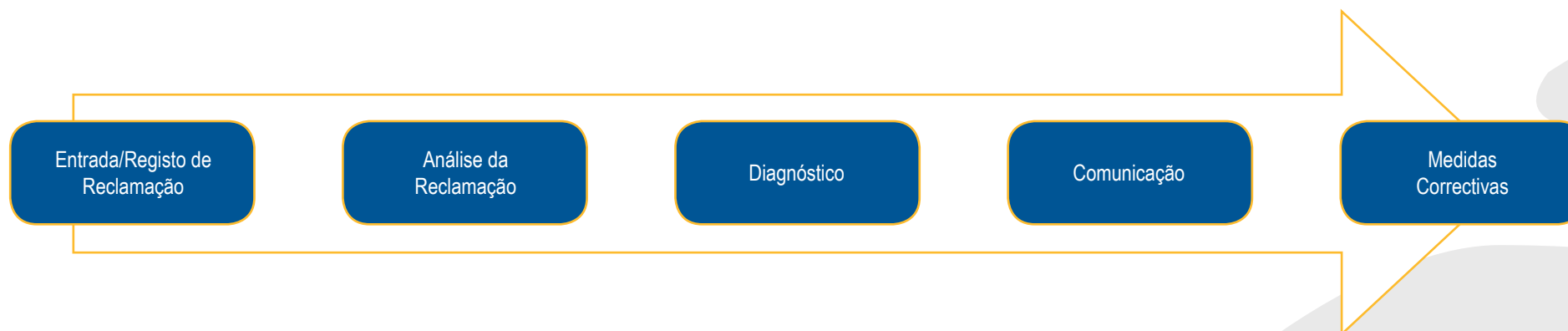
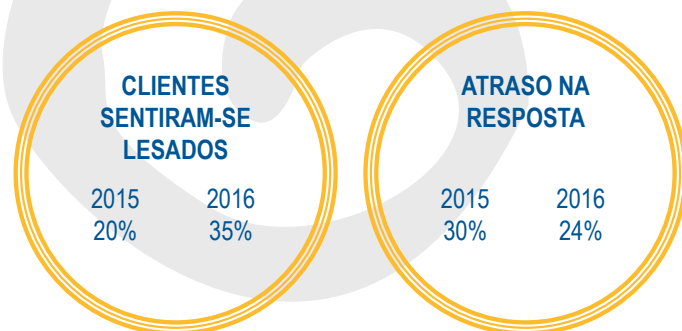


Figura 18 - Fluxo do processo de gestão e tratamento de reclamações no BI

O GAI – Gabinete de Auditoria Interna - é o órgão da estrutura interna do Banco responsável pela gestão das reclamações e sugestões recebidas de clientes e ainda pela elaboração de relatórios periódicos com informação estatística que são partilhados com outras áreas, designadamente as responsáveis pelo Marketing e pela gestão do Risco Operacional. Durante o ano de 2015 deram entrada no GAI 64 reclamações de clientes, o que em comparação com o período homólogo representa um aumento de cerca de 291%.

O Banco atribui uma parte deste aumento ao facto de, em anos anteriores, algumas das reclamações de clientes não passarem pelo circuito formal de reclamações, o que se presume, passou a acontecer em maior escala em 2015. Já em 2016, deram entrada 105 reclamações, que, comparativamente ao ano anterior, registou um aumento de 64%. A tabela seguinte indica os principais motivos e a percentagem das respectivas reclamações que os clientes apresentaram em 2015 e 2016:



Do diagnóstico feito aos dados supra mencionados, em 76% das reclamações referentes a 2015 e em 67% das reclamações referentes a 2016, o cliente tinha razão. Ainda neste âmbito, em 2015, 14 reclamações tiveram despacho favorável ao cliente, resultando no ressarcimento dos prejuízos sofridos pelos clientes num total de 1.096.284,43 CVE (942.471,87 CVE - referem-se a situações de *chargeback* de cartões VISA) e ainda na concessão de um limite de descoberto no valor de 70.000,00 CVE, à taxa de juro de 0% por um período de 6 meses. No ano seguinte, 35 reclamações tiveram despacho favorável ao cliente, resultando no ressarcimento dos prejuízos sofridos num total de 3.790.582,00 CVE.

O BI, preocupado em diminuir o número de reclamações no futuro, realizou em 2015 acções de formação ministradas à rede comercial, com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço no atendimento aos clientes.

O tratamento das reclamações permitiu adoptar medidas correctivas e preventivas, tendo sido possível dar respostas adequadas aos reclamantes através do envio de cartas explicativas que são assinadas pelo Presidente da Comissão Executiva do Banco, reforçando a importância interna dada às reclamações de clientes e melhorando a imagem perante o cliente.

Todas as respostas às reclamações foram encaminhadas para o Gabinete de Apoio ao Consumidor (GAP) do BCV, através da plataforma Extranet BCV.

### 4.3.3 INCLUSÃO FINANCEIRA

O tema literacia financeira e gestão do sobre-endividamento foi o 3º tema mais cotado na dimensão Social – Produto e constitui uma das vertentes de actuação presentes na política de Sustentabilidade, aprovada em 2015. O Banco reconhece a sua importância e como tal, procurando dar resposta às expectativas das suas partes interessadas, assume o compromisso de identificar e implementar iniciativas para melhorar a literacia e a inclusão financeira dos seus cliente e dos cidadãos de uma forma geral.

O Banco actuou nesta matéria ao divulgar desde 2011, através do seu *site* no Espaço Cliente os Cadernos BCV - Série Educação Financeira, produzidos no âmbito do programa de Educação financeira do Banco de Cabo Verde e ainda os Cadernos Série Sistema de Pagamentos e Série Consumidor, num esforço conjunto com a entidade reguladora para promover informação financeira no país.

Desenvolveu ainda projectos internos, um dos quais foi a produção dos folhetos informativos sobre cheques, divulgados desde 2013 no Espaço Cliente do seu site e através da sua rede de agências e que têm seguramente contribuído para uma melhoria do conhecimento e utilização do cheque como meio de pagamento.

Para além das iniciativas anteriormente referidas, o BI procura, sempre que possível, promover a acessibilidade física da sua oferta e a inclusão financeira. Destacam-se abaixo alguns exemplos da sua actuação:

- A abertura em 2010 da Agência da Achada Grande Frente, localizada num ponto empresarial importante da Ilha de Santiago;
- A grande Rede de Caixas Automáticas (ATM'S) – a segunda maior do país, apesar de apenas estar presente em quatro ilhas do arquipélago;
- O BI oferece aos seus clientes desde 2004 o Bin@Net, o serviço de *Internet Banking* ao qual aderiram até 2016, 15.044 clientes.

### 4.4. DESEMPENHO AMBIENTAL

O BI preocupa-se com o desenvolvimento sustentável do planeta e dos ecossistemas, procurando disseminar uma cultura de responsabilidade sócio-ambiental. Neste contexto aprovou em 2015 a sua Política de Sustentabilidade através da qual lança as bases para



consolidar a sua actividade relativamente às questões ambientais, através de duas vertentes de actuação:

- Promover uma melhor gestão na utilização dos recursos naturais;
- Implementar uma política de risco ambiental e social relativamente ao crédito e investimentos que realiza como agente económico.

Durante 2015 e 2016, o BI desenvolveu algumas iniciativas com o objectivo específico de melhorar o seu desempenho em termos ambientais, bem como alguns projectos com objectivos mais transversais, mas onde a eficiência ambiental também foi equacionada, das quais se destacam:

- Novo *Data Center* do BI: O BI implementou os seus próprios *Data Center* (DC) de produção e *backup*, substituindo os que eram partilhados com outras Empresas. Os novos DC utilizam equipamentos de última geração em termos de refrigeração, com baixo consumo em termos energéticos, controlo de parâmetros operacionais como a humidade e a temperatura, entre outras melhorias. A iluminação é feita com lâmpadas *Led* de baixo consumo. O processo iniciou-se em 2015 e foi concluído em 2016;
- Aquisição de uma máquina para calibrar adequadamente os pneus das viaturas da frota do BI, promovendo a redução do consumo de combustível associado às mesmas;
- Inclusão de tópicos ambientais nas reuniões internas de forma a sensibilizar os colaboradores para a adopção de boas práticas e comportamentos ambientalmente correctos, como por exemplo, uma melhor utilização dos recursos energéticos;
- Estudo sobre substituição dos aparelhos de *fax* por máquinas multifunções com o objectivo de redução dos custos associados às comunicações realizadas através de *fax* e de consumíveis;
- Aquisição de impressoras com funcionalidades que permitem uma utilização mais eficiente dos materiais de consumo e do próprio equipamento;
- O BI desencadeou também um processo de virtualização dos seus servidores físicos. As alterações introduzidas terão um impacto na redução dos consumos energéticos deste tipo de equipamento, em virtude de uma menor necessidade de refrigeração dos mesmos, e na ocupação do espaço físico. Esta é uma política que veio para ficar com o *upgrade* de memória desses servidores em 2016, de modo a poderem albergar mais servidores virtuais;

- Avaliação da instalação de painéis solares no edifício Sede de forma a promover a utilização de energias renováveis.

No que respeita ao desempenho ambiental, para além dos indicadores ambientais reportados no Relatório de Sustentabilidade 2014, apresentam-se novos indicadores, tendo em conta o alinhamento do presente relatório com as directrizes GRI e também os temas considerados materialmente relevantes no domínio ambiental de acordo com a análise de materialidade efetuada em 2015.

### 4.4.1 ENERGIA E EMISSÕES

Em 2015 e 2016, o BI continuou a consumir gasóleo, em geradores, para gerar energia eléctrica que permita abastecer os seus edifícios sempre que ocorrem situações de falhas de abastecimento de energia da rede, e na sua frota de automóveis. A figura 19 ilustra o consumo deste combustível desde 2014 até 2016 nos edifícios do BI.

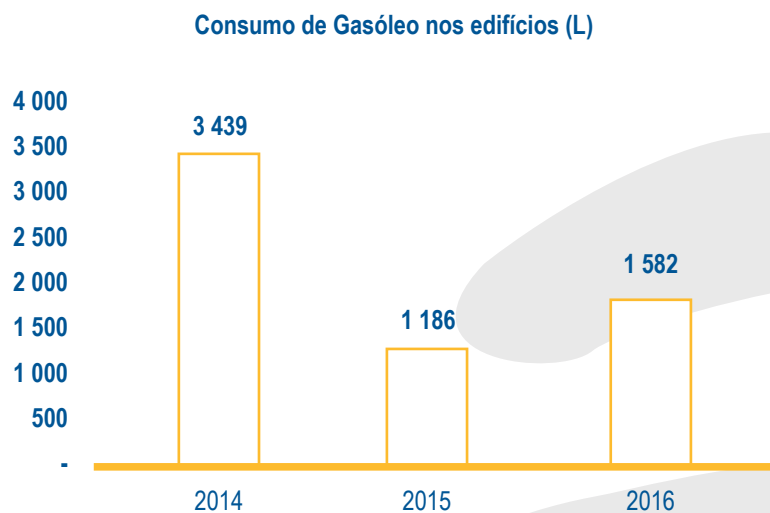


Figura 19 – Evolução do consumo de gasóleo em Edifícios (litros)



Os consumos de gasóleo em edifícios aumentaram 13% entre 2013 - 2014, devido à ocorrência neste período de diversos cortes de energia por parte do único fornecedor nacional, a Electra, e ainda, por avaria do sistema de ligação eléctrica, localizado no edifício da Achada de Santo António, que, para poder funcionar, foi obrigado a recorrer a um gerador. Entre 2014 e 2016, verificou-se uma redução de 54% deste consumo, uma vez que o abastecimento de energia da rede passou a ser regular e com um menor registo de cortes de energia.

Em relação ao combustível consumido pela frota de viaturas (fig. 20), constatou-se um aumento considerável no consumo de gasolina em 2014, na ordem dos 67% em relação ao ano anterior, derivado da aquisição de duas novas viaturas a gasolina. No entanto, os valores de consumo deste combustível em 2015 mantiveram-se relativamente estáveis em relação ao ano anterior, observando-se uma ligeira redução na ordem dos 6%.

No caso do gasóleo, o aumento do seu consumo na ordem dos 11%, em 2015, está relacionado com a inclusão neste ano dos consumos das viaturas dos membros da Comissão Executiva, dados que não constavam nos anos anteriores.

Em comparação com o ano homólogo, o consumo de gasolina e o consumo de gasóleo em 2016 decresceu na ordem dos 32% e 9% respectivamente.

Em termos globais, o total de energia consumida no componente de combustível apresenta-se da seguinte forma:

### CONSUMO DIRECTO DE ENERGIA NOS EDIFÍCIOS CENTRAIS (gasóleo)

2015	2016
43 GJ	57 GJ

### CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS EM FROTA PRÓPRIA (gasolina e gasóleo)

2015	2016
603 GJ	529 GJ

### TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA

2015	2016
646 GJ	586 GJ

### Consumo de combustíveis em frota própria (L)

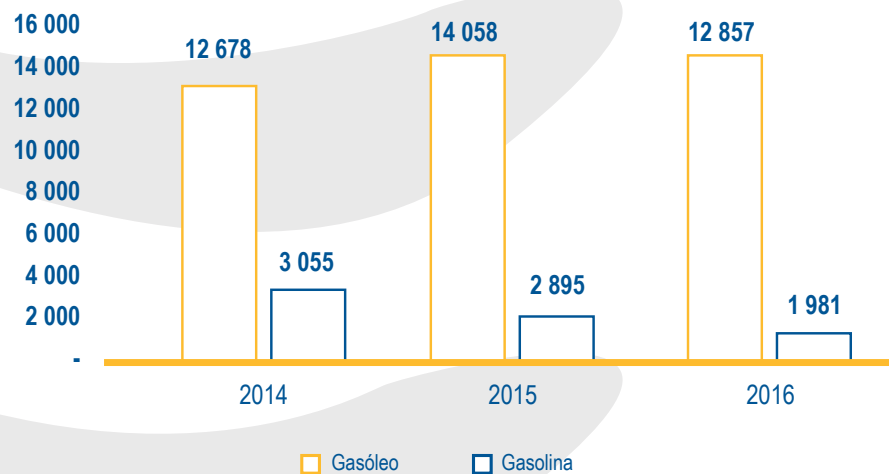


Figura 20 – Evolução do consumo de combustíveis da frota (litros)



O consumo de electricidade registou, desde 2013, um decréscimo de 5%. Particularmente no período 2014-2015, esta diminuição foi menos acentuada (na ordem dos 2%) eventualmente, como consequência da menor ocorrência de cortes de abastecimento da rede eléctrica já referenciada no ponto anterior ao passo que em 2016 a situação reverteu-se ligeiramente, tendo-se assistido a um aumento do consumo de electricidade na ordem dos 4%. A política de redução de consumos de energia que tem vindo a ser implementada pelo BI e a adopção de comportamentos ambientalmente mais correctos por parte dos seus Colaboradores também são potenciais razões para a redução no consumo de electricidade nos últimos anos. A evolução do consumo de electricidade (KWh) no período em análise está esquematizada no gráfico seguinte:

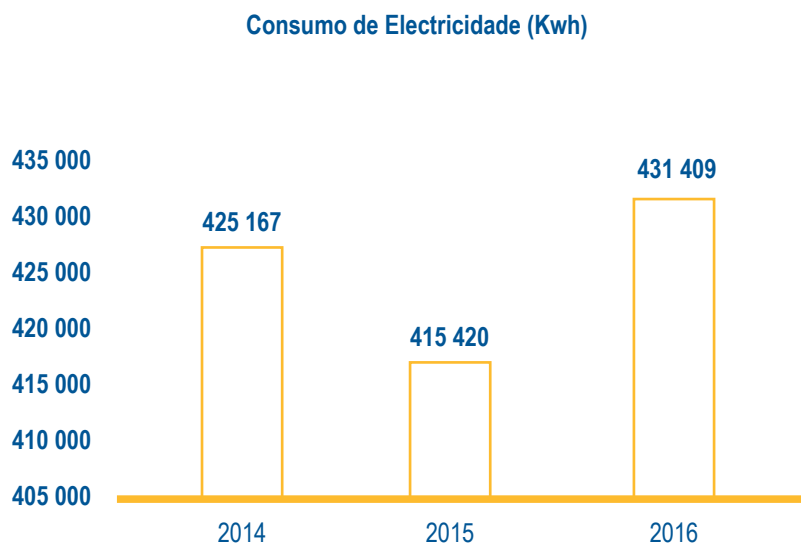


Figura 21 – Evolução do consumo de electricidade (kwh)

Em 2015, o consumo total de electricidade dos edificios do BI foi de 1496 GJ e em 2016 de 1553 GJ.

## Consumo de Electricidade (GJ)

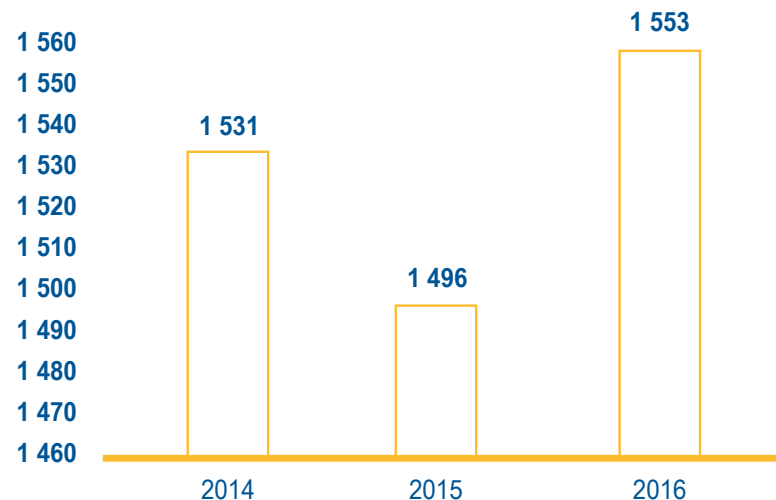


Figura 22 – Evolução do consumo de electricidade (gigajoules)

Em termos de rácio (Kwh/m<sup>2</sup>), o valor do consumo de energia em 2015 foi de 160 Kwh/m<sup>2</sup>, inferior ao registado em 2016 que foi de 166 Kwh/m<sup>2</sup>.

Tendo em conta o Programa de Baixo Carbono da CGD, o BI passou, desde 2012, a contabilizar anualmente as emissões de gases com efeito de estufa (GEE), de acordo com *The Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), a metodologia de referência para a quantificação de emissões de gases com efeito de estufa. Neste sentido, são contabilizadas as emissões provenientes do consumo direto de energia (âmbito 1) e indireto de âmbito 2 e 3, conforme a classificação prevista no referido protocolo. O quadro seguinte identifica as fontes de emissões de GEE consideradas por cada um dos âmbitos referidos.

Âmbito 1	Consumo de combustíveis nos edificios e da frota
Âmbito 2	Consumo de electricidade
Âmbito 3	Viagens de avião (deslocações em serviço em veículos de terceiros)



As emissões de âmbito 1 e de âmbito 2 não sofreram alterações significativas no período em análise e têm-se mantido relativamente estáveis, registando-se uma ligeira diminuição em 2015 relativamente a 2014. As emissões originadas pelas viagens de avião aumentaram significativamente em 2015 e 2016, quando comparadas com as emissões de 2013 e 2014 (> 60%).

### Emissões de Gases com efeito de estufa (tCO<sub>2</sub>e)

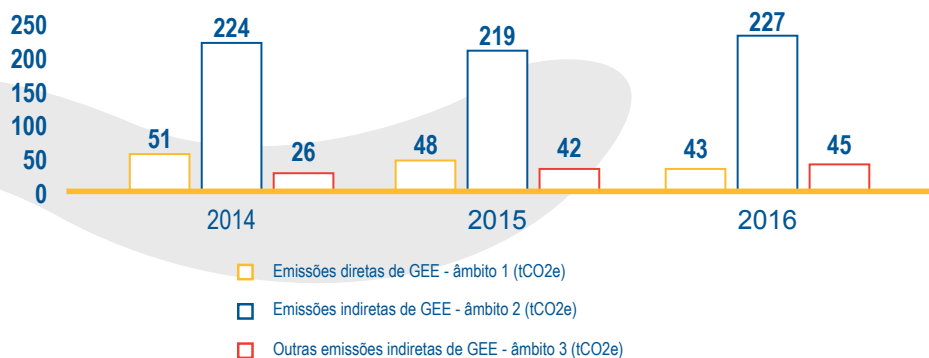


Figura 23 - Emissões de Gases com Efeito de Estufa (toneladas de dióxido de carbono equivalente)

A principal razão para o aumento observado está relacionada com a maior frequência na deslocação de alguns membros dos Órgãos Sociais do Banco para participação nas reuniões do Conselho de Administração.

### 4.4.2 ÁGUA

Toda a água consumida pelo BI é proveniente do abastecimento municipal ou através de autotanques. O recurso a autotanques é utilizado essencialmente por duas razões. A primeira quando ocorre a falta de abastecimento da rede pública (fornecimento a cargo da empresa Electra) e existe a necessidade de recorrer ao abastecimento por parte de terceiros. Por outro lado, no caso do BI, existem duas agências para as quais não é possível assegurar o abastecimento de água da rede, pelo que o Banco recorre ao fornecimento de água através de autotanques.

### Volume do total de água consumida (m<sup>3</sup>)

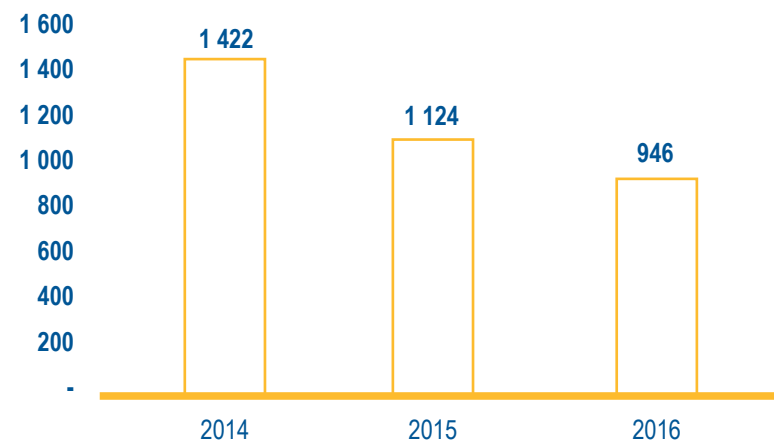


Figura 24 - Volume total de água consumida (metros cúbicos)

De 2014 para 2015 verificou-se uma redução do consumo de água superior a 20%. De 2015 para 2016, continuamos a assistir a uma redução do consumo na ordem dos 16%. A redução observada deve-se principalmente à reparação do tanque da agência da ASA que vinha provocando fugas de água.





O consumo de água registado em 2015 e 2016 foi de 8,9 m<sup>3</sup> e 7,1 m<sup>3</sup> por colaborador, respectivamente. Estes são valores inferiores aos registados em 2014 que foi de 10,6 m<sup>3</sup>/colaborador pelo que, em parte, esta redução demonstra que o trabalho que tem vindo a ser feito junto dos colaboradores tem-se mostrado eficaz, no que diz respeito a uma melhor utilização desse recurso e um maior cuidado para não desperdiçar água.

## 4.4.3 MATERIAIS

O Banco tem acompanhado e registado desde 2012, os consumos de materiais, quer nos edifícios centrais quer na sua rede comercial, nomeadamente através do contributo que tem tido no reporte de indicadores de Sustentabilidade no âmbito da elaboração do relatório de Sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos. O consumo de material mais expressivo é o do papel branco de fotocópia que corresponde a mais de 95% dos consumíveis, seguido dos envelopes com um consumo de mais de 2%, no que diz respeito ao período de reporte do relatório. O Banco, preocupado com uma maior ecoeficiência na utilização dos materiais está a trabalhar para desenvolver iniciativas que poderão contribuir para reduzir o seu consumo, algumas das quais estão já definidas (ver tabela de compromissos na página 23).

	2014	2015	2016
<b>Papel Branco de Fotocópia</b>	5,53	6,95	6,23
<b>Envelopes</b>	0,22	0,18	0,14
<b>Plástico sob a forma de cartões bancários</b>	0,03	0,03	0,03
<b>Copos de plástico</b>	0,03	0,01	0
<b>Material publicitário: cartazes e folhetos</b>	0,07	0,03	0

Figura 25 – Evolução do consumo de materiais (toneladas) nos edifícios centrais e na rede comercial

## 4.5 COLABORADORES

O Banco considera que os seus colaboradores são um dos principais activos da empresa, pelo que desenvolve a gestão dos seus recursos humanos através da implementação de boas práticas de responsabilidade social, de não discriminação, baseadas na igualdade de oportunidades entre homens e mulheres e investe na valorização das suas capacidades e competências.

### 4.5.1 O CAPITAL HUMANO

A 31 de Dezembro de 2016, o BI integrava um total de 133 colaboradores, 64% do género feminino, e 3 estagiários, não existindo colaboradores subcontratados e 100% dos colaboradores trabalham em regime de tempo integral (*full-time*). Do total de colaboradores, cerca de 67% têm contrato individual de trabalho e apenas 42 colaboradores possuem contrato a termo certo.

O quadro de pessoal tem vindo a aumentar ao longo dos anos, acompanhando o crescimento do Banco e as suas necessidades efectivas em termos de recursos humanos. No BI, não existe uma política ou prática que dê preferência à contratação local. A Alta Gestão (Administração de topo) do Banco é nomeada pela Assembleia Geral de Accionistas. A partir de 2015, com o alargamento do Conselho de Administração para mais dois elementos (num total de 7), a maioria dos seus membros é recrutada no mercado cabo-verdiano. As funções de primeira linha são igualmente contratadas no mercado cabo-verdiano.







**2016**  
**133 Colaboradores**





		
< 30 Anos	8	19
Dos 30 aos 50 Anos	38	65
> 50 Anos	1	2

Figura 26 – Total de colaboradores, discriminados por género, em 2015 e 2016.

Em 2015, ocorreram ainda nove novas contratações e em 2016 mais dez, ao mesmo tempo que se registou uma e seis desvinculações, respectivamente. As taxas de contratação e de rotatividade discriminadas por faixa etária e género podem ser consultadas na figura 27.

### TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES

				
	2015	2016	2015	2016
< 30 Anos	11%	13%	38%	26%
Dos 30 aos 50 Anos	0%	3%	0%	0%
> 50 Anos	0%	4%	0%	0%

### TAXA DE ROTATIVIDADE



				
	2015	2016	2015	2016
< 30 Anos	0%	0%	0%	16%
Dos 30 aos 50 Anos	0%	0%	2%	2%
> 50 Anos	0%	100%	0%	0%

Figura 27 – Taxa de contratações e rotatividade em 2015 e 2016.

Os períodos legais em vigor em Cabo Verde são para a licença de maternidade de 60 dias corridos e para a licença de paternidade, 2 dias úteis. O Código Laboral Cabo-verdiano (CLC) estabelece a licença de maternidade, (art.º 271º, n.ºs 1 e 2) bem como o direito do pai à licença, em caso de morte ou incapacidade física e psíquica da mãe. Nesses casos dá direito ao subsídio de maternidade e paternidade, respetivamente, calculado nos mesmos termos (Decreto-lei nº5/2004, de 16 de Fevereiro de 2014, art.40º 41º). No CLC, o art.º 186º n.º 2, alínea j) estipula que são consideradas faltas justificadas, até duas faltas dadas pelo pai por ocasião do nascimento do filho.

Em 2015, a taxa de regresso ao trabalho após o usufruto da licença de maternidade e de paternidade foi de 83% para o género feminino (não é de 100% porque uma colaboradora só regressou em 2016) e de 100% para o género masculino, percentagens idênticas às registadas em 2014. Em 2016, no mesmo âmbito, registou-se uma taxa de 50% e 100% para o género feminino e masculino, respectivamente.

### Taxas de retenção e de regresso ao trabalho em 2015 e em 2016

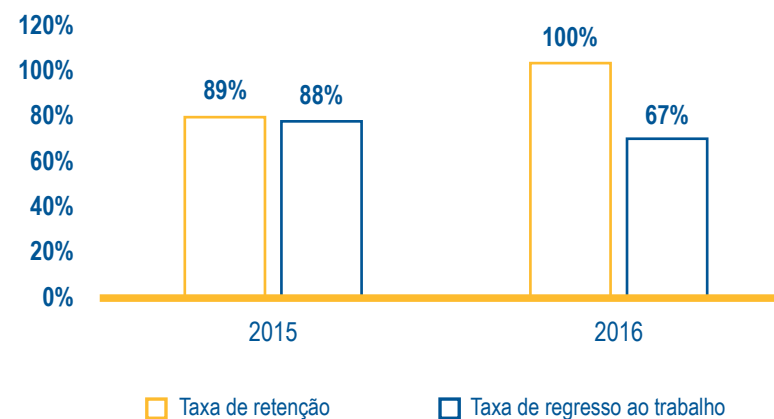


Figura 28 – Taxas de retenção e de regresso ao trabalho, registadas em 2015 e 2016



A taxa de retenção registou em 2015, 80% (feminino) e 100% (masculino), ao passo que em 2016 revelou uma taxa total de 100% para ambos os géneros.

### **BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES**

No âmbito da sua política de apoio social o BI atribui aos seus colaboradores os seguintes benefícios sociais:

#### **CRÉDITO A EMPREGADOS**

Como instituição financeira, o BI tem definida uma série de condições mais vantajosas para financiamentos aos seus colaboradores efectivos.

#### **Crédito ao Consumo**

Este tipo de crédito está disponível a todos os colaboradores do BI, desde que integrem o quadro de pessoal efetivo do Banco e que tenham completado à data do pedido 12 meses de serviço efetivo sob contrato sem termo determinado. Existem por outro lado outras condicionantes que dizem respeito à garantia de que os colaboradores não incorrem em situações de incumprimento a empréstimos, não estejam em curso processos disciplinares e não tenham tido uma falta injustificada no último ano de trabalho antes do pedido de crédito. Podem, igualmente, solicitar a concessão de crédito, os colaboradores que se tenham reformado ao serviço do BI, em condições idênticas às definidas para os colaboradores no activo.

Os financiamentos são concedidos para os seguintes fins:

- Crédito saúde: assistência na doença do agregado familiar, na parte não coberta, desde que se trate de despesas comparticipáveis com esse tipo de assistência ou/e outras despesas com a saúde do agregado familiar;
- Situação de comprovada precariedade do agregado familiar;
- Despesas de funeral com agregados familiares desde que devidamente justificadas;
- Despesas excepcionais com ensino e formação profissional;
- Despesas com a aquisição de equipamento informático para uso próprio.

#### **CRÉDITO PARA AQUISIÇÃO, CONSTRUÇÃO E BENEFICIAÇÃO DE HABITAÇÃO PRÓPRIA**

As condições para acesso a este crédito são, de uma forma geral, as estipuladas nas normas do crédito ao consumo, introduzindo algumas variantes ao nível do tempo de efectividade que, neste caso é de 18 meses. Os prazos de amortização são fixados de modo a permitir o pagamento integral dos empréstimos até ao mês anterior àquele em que os interessados perfizerem 70 anos, ou idade superior desde que aceite pelo Administrador do Pelouro dos Recursos Humanos.

No BI, os benefícios que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou em regime parcial são o Crédito a Empregados e o Crédito à Habitação Própria a Empregados, à luz do normativo em vigor e ainda as progressões na carreira, conforme estipulado no Estatuto do Pessoal em vigor. Não existe qualquer outro benefício que os colaboradores, a tempo integral, usufruam e que não seja atribuído aos colaboradores, a tempo parcial (caso existam).

#### **OUTROS BENEFÍCIOS**

O Banco concede um conjunto de outros benefícios, nomeadamente:

- Os colaboradores estão isentos de pagamentos de comissões pelos serviços bancários prestados enquanto clientes do BI;
- Apoio em 25% do valor das propinas pela frequência de cursos no país, considerados de interesse para a instituição, atribuídos a colaboradores com avaliação de desempenho positiva.
- Com base em protocolos realizados com estabelecimentos prestadores de serviços de saúde o BI assegura consultas em diversas especialidades para os colaboradores, seus respetivos cônjuges ou equiparados e filhos.
- Ajudas de custo nas deslocações dos colaboradores em serviço com possibilidade de escolha de participação em estadia, alimentação e transporte.
- Os colaboradores beneficiam de 14 meses de salário, sendo que o 13º e 14º mês são regalias decididas e aprovadas em sede própria para todos os colaboradores independentemente do vínculo contratual.
- Os colaboradores que desempenham determinados cargos de chefia são contemplados



com viaturas e *plafonds* de combustível bem como todos aqueles aos quais a atribuição de tais regalias justifique o melhor desempenho das suas funções;

- À maioria dos colaboradores que desempenham cargos de chefia são atribuídos telemóveis e respetivo *plafonds*;
- O Banco tem apoiado convívios e iniciativas programadas pela Associação de Colaboradores do BI, tais como convívios que estimulam o bom relacionamento interpessoal, dos quais se destacam a festa de Natal para colaboradores e seus filhos;
- Seguros de Vida no âmbito de acidente de trabalho para todos os Colaboradores, incluindo os estagiários profissionais;
- Subsídio de refeição.

### 4.5.2 FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

A Formação e Educação são assumidas pelo BI como um dos eixos orientadores do desenvolvimento dos seus colaboradores. Consciente deste facto, o BI promoveu, em 2015 e em 2016, acções de formação internas e externas aos seus colaboradores que no seu conjunto totalizaram:

#### HORAS DE FORMAÇÃO

2015	2016
1104 H	874 H

Comparativamente a 2014, que englobou 634 horas de formação, registou-se um aumento neste âmbito, o que se torna um indicador que reflecte a importância que a capacitação dos seus colaboradores tem para o Banco, com o objectivo de formá-los continuamente e melhorar os seus conhecimentos.

O número médio de horas de formação, discriminado por género e categoria funcional, pode ser consultado nas tabelas abaixo indicadas.



2015

Categoria profissional	Nº total de colaboradores	Nº total de horas de formação	Média de horas de formação por categoria profissional
Administração	0	0,0	0,0
Técnicos	14	286,5	20,5
Empregados Bancários	72	817,8	11,4
Ajudante de Serviços Gerais	0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>1104,3</b>	<b>12,8</b>



26 COLABORADORES  
387,8 H



60 COLABORADORAS  
716,5 H

2016

Categoria profissional	Nº total de colaboradores	Nº total de horas de formação	Média de horas de formação por categoria profissional
Administração	0	0,0	0,0
Técnicos	15	364,3	19,2
Empregados Bancários	45	510,0	4,6
Ajudante de Serviços Gerais	0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>874,3</b>	<b>14,6</b>



23 COLABORADORES  
361,5 H



37 COLABORADORAS  
512,8 H

O BI avalia anualmente as suas necessidades de formação através de uma ficha de levantamento das necessidades de formação que são distribuídas no final do ano a todos os departamentos e que são objecto de análise por parte da Comissão Executiva. Em 2015 e 2016 o Banco facultou aos seus colaboradores um vasto leque de acções de formação em diversas matérias e áreas. Foram realizadas várias acções de formação, das quais algumas foram ministradas pelo Banco de Cabo Verde e pela OPACC.

No cômputo geral, em 2015, 68% do total de colaboradores e em 2016, 45% do total de colaboradores tiveram acesso a formações. O BI patrocinou ainda um apoio de formação de 25% no pagamento da propina de um Mestrado e de uma Pós-Graduação a dois colaboradores em 2015 e no ano seguinte a um outro colaborador, também para um Mestrado. Abaixo apresenta-se uma tabela com as formações realizadas durante o ano de 2015 e de 2016:



### FORMAÇÕES EM 2015

- Reforma fiscal em Cabo Verde
- Formação Geral em Sustentabilidade Cabo Verde
- Seminário em *fundamental of risk management*
- Formação novos códigos IRPS e IRPC
- Regime Especial das Micro e Pequenas Empresas
- *Workshop* Medidas de Prevenção à Lavagem de Capitais/Combate ao Financiamento do Terrorismo
- Formação em IRFS
- Formação interna – Atendimento
- Formação interna - Negociação Comercial
- Formação interna - Operações e Técnicas Bancárias
- Formação Interna (GGR) - Simulador Crédito – Particulares
- Formação interna (GFC) - Prevenção à Lavagem de Capitais/Combate ao Financiamento
- Curso Prático de Auditoria Interna
- Testes aos Controlos
- Seminário Auditoria e Controlo Interno
- Seminário Logística e *Procurement*
- Fórum “O papel da Inovação no Desenvolvimento dos Serviços Postais”
- Fecho de contas 2015 em SNCRF
- Formação Básica na Classificação Estatística

### FORMAÇÕES EM 2016

- *Workshop* “Migração da *release Banka R2.03* para a *release Banka 3G*”
- Formação “Prática em encerramento exercício económico 2015: Questões contabilísticas e Fiscais”
- Formação “Encerramento de contas”
- Seminário de Prevenção da LC/CFT
- Formação “Como elaborar Relatório de Sustentabilidade”
- Formação Interna “Área Comercial”
- Formação Interna “Primeiros Responsáveis pelo Banco”
- Formação “*Sifox Backoffice*” e “*Sifox Deal*”
- 1ª Sessão Global da Função de Gestão de Riscos
- Seminário *Basel II & Beyond*
- *Intercommunity 2016 Global Event*
- 4º *Workshop Compliance Officers*
- Operação Cadastro Predial
- Avaliação Nacional de Risco LC/FT
- Seminário de Formação Pré-avaliação do GIABA para Cabo Verde

### 4.5.2 GESTÃO DA CARREIRA

A Gestão das Carreiras é feita de acordo com o estipulado no Estatuto do Pessoal, em vigor desde Setembro de 2002, que integra o Sistema de Evolução Profissional do BI. Este regulamento define as regras de acesso e progressão para cada categoria profissional e ainda estabelece um quadro de funções exercidas em comissão de serviço e as suas respectivas normas.



O Regulamento de Evolução Profissional do Banco foi elaborado com base em princípios como os da flexibilidade, mobilidade funcional e operacional do pessoal, de forma a criar e desenvolver condições para que o potencial humano possa contribuir decisivamente à realização dos fins da instituição.

Assim sendo, os principais objectivos do Sistema de Evolução Profissional do BI são:

- Possibilitar uma maior flexibilidade na gestão dos recursos humanos;
- Proporcionar a polivalência no desempenho;
- Dar uma perspectiva de carreira ao colaborador;
- Possibilitar a mobilidade horizontal e vertical na organização;
- Incentivar os melhores e fomentar a competitividade positiva.

O Regulamento de Evolução Profissional do BI integra ainda os Instrumentos de Avaliação da Performance Individual, que permite à instituição, através de um programa de avaliação de desempenho, avaliar anualmente os seus colaboradores em termos de competências, atitudes e cumprimento de objetivos.

Em 2015 e 2016, a percentagem de colaboradores avaliados foi de 75%, tendo a Comissão Executiva retirado do âmbito de aplicação do Sistema de Avaliação em vigor os quadros

avaliados directamente pela Administração, por considerar o modelo desadequado para estes colaboradores.

Ainda em 2015, iniciou-se um processo de atualização do plano de carreira e Estatuto do pessoal, de forma a melhor adequá-lo à actual realidade da instituição.

## 4.6 COMUNIDADE

Consciente das suas responsabilidades sociais e acreditando que o crescimento do seu negócio só é possível se existir um relacionamento conjunto com as comunidades envolventes aos locais onde se situam os seus serviços, o BI continuou, em 2015 e 2016, a sua aposta firme em projetos de responsabilidade social para ir ao encontro das necessidades sociais mais emergentes. No contexto desta conduta de responsabilidade social, neste segundo Relatório de Sustentabilidade são descritas as principais iniciativas de envolvimento com a Comunidade que visaram a inclusão social e a solidariedade e ainda a promoção e o desenvolvimento do conhecimento e da cultura.

Em 2015, o BI incorporou, ao abrigo da lei do mecenato, um investimento na comunidade de 8.492.843,00 CVE em 2015 e de 5.505.447 CVE em 2016, distribuído da seguinte forma:

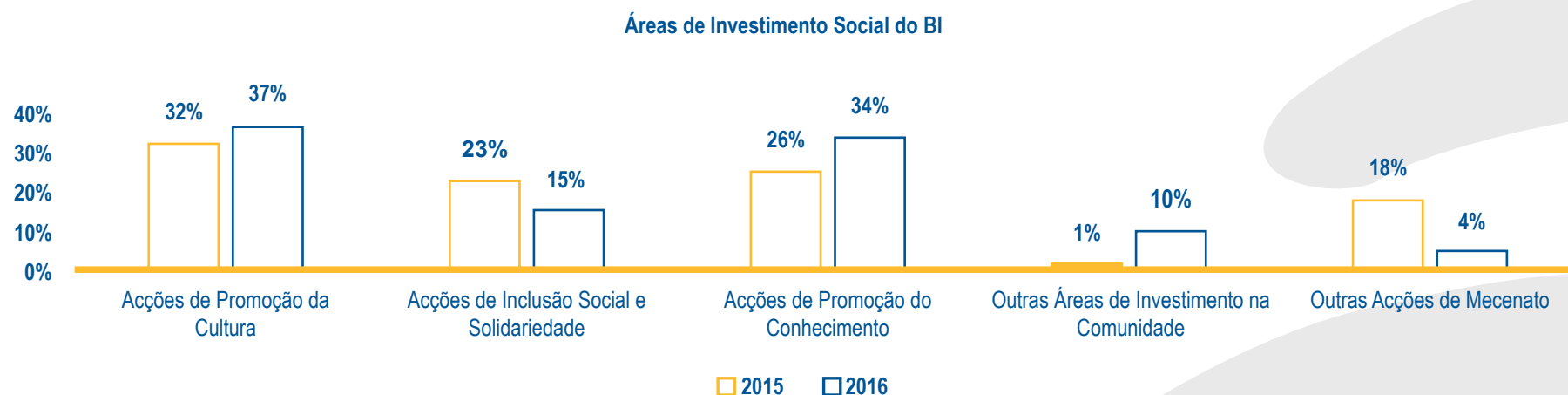


Figura 29 – Áreas de investimento social do BI



Para operacionalizar a sua visão em matéria de responsabilidade social, o BI tem construído relações de parceria com diversas instituições de solidariedade através da atribuição de donativos e apoio social, o que lhe tem permitido desenvolver projectos duradouros, focados na redução da pobreza e na promoção da igualdade de oportunidades. Os projectos apoiados têm conseguido ajudar as camadas mais necessitadas das comunidades locais com as quais estas instituições trabalham, privilegiando os idosos e as crianças, e contribuindo para o seu desenvolvimento de uma forma geral.

No mesmo período foram atribuídos donativos a 12 instituições de cariz social, designadamente:

2015	2016
ADCR-BI	Aldeias Infantis SOS
Fundação Padre Campos	Fundação Padre Campos
Operação Carinho	Jardim Mini <i>Black Panthers</i>
Jardim Mini <i>Black Panthers</i>	Jardim Brincar e Crescer
Jardim Brincar e Crescer	Colégio Português
Fundação Infância Feliz	Fundação Abraço Verde
Fundação Criança Cabo-verdiana	
Aldeias Infantis SOS	
Fundação EPIF	
Projecto Lar – Rotary Club Praia	

Apresentamos de seguida, alguns projectos de responsabilidade social apoiados pelo BI em 2015 e em 2016, que se destacam pela parceria especial construída com o Banco:

- **Associação *Black Panthers*:** Desde 2009, conta com o BI como um dos seus parceiros. Fundada em 1980 e situada na mesma localidade em que o Banco está sediado (na Várzea da Companhia), tem por missão ajudar os mais necessitados desta comunidade mas também formar e ocupar o tempo das crianças e dos jovens, principalmente através do desporto.

- O BI apadrinhou o seu infantário, o Mini Black através do qual a organização fornece refeições e permite a ocupação dos tempos livres a mais de 60 crianças carenciadas.
- **Fundação Padre Campos – Paróquia Santíssimo Nome de Jesus:** Apoiada pelo BI desde 2003. Possui um jardim infantil localizado em São Martinho que acolhe e fornece duas refeições diárias às crianças mais necessitadas das duas freguesias do município da R<sup>a</sup> Grande de Santiago, na ilha de Santiago.
- **Aldeias Infantis SOS Cabo Verde:** Conta com o apoio do BI desde 2008. É uma ONG criada há mais de 30 anos, que acolhe crianças abandonadas, órfãs ou em vias de perder cuidados parentais, assim como apoia famílias com dificuldades em assumirem as suas responsabilidades parentais.
- **Jardim Brincar e Crescer:** Tem o apoio do BI desde 2009. Sob a égide da Associação “Amigos de Tira-Chapéu”, é um local que recebe crianças de famílias carenciadas, assumindo a responsabilidade de cuidar destas durante o período de trabalho dos pais. O BI mantém com estas instituições uma relação de compromisso social e de proximidade institucional, o qual é fortalecido a cada ano.

2015 e 2016 foram igualmente anos de apoio à cultura. Neste âmbito o Banco patrocinou várias organizações de cariz artístico e literário como a Associação Mindelact e a Academia Cabo-Verdiana de Letras. No campo da música, apoiou o artista Ricardo de Deus aquando do lançamento do seu novo CD “Vem de Lá” e incentivou o trabalho da jovem cantora Cremilda Medina. Na área do desporto, participou com o seu contributo para que fosse possível a presença do Club ABC no Torneio Internacional de Basquete Sénior. Nas tabelas seguintes, estão indicadas as instituições que receberam patrocínios do BI em 2015 e 2016:



### PATROCÍNIOS EM 2015

- Prémio de Estágio
- Cremilda Medina – Noite cabo-verdiana no Hotel Trópico
- Associação Artística e Cultural Mindelact – Livro Caplan Neves e 21ª Edição do Festival Mindelact 2015
- 5al da Música - Homenagem ao Dia da Mulher Cabo-Verdiana
- Centro Educativo de Miraflores – Comemorações do 10º Aniversário
- Helena Centeio – Livro “Storia, Storia: Contos tradicionais de Cabo Verde-Ilha do Fogo”
- AJOC – Comemorações do Dia da Liberdade de Imprensa
- IPP – II Diálogo Estratégico
- Casa das Bandeiras – Substituição do tecto da Fundação
- Embaixada de Portugal – VI Edição PORfesta 2015
- Embaixada de França – Comemorações do 40º Aniversário da Independência de Cabo Verde
- ADCR-BI – Comemoração do 1º de Maio
- Academia Cabo-Verdiana de Letras – 1ª Revista da ACL
- Clube Desportivo ABC – Torneio Internacional Basquetebol sénior feminino
- Fresco Produções – Livro “O Manduco”
- Hermínia Curado Ferreira – Livro “Padre Campos, o Missionário do Espírito Santo”
- José M. Correia – Livro “Nas Rotas dos Tubarões Azuis-40 anos de história de Selecção Nacional
- Ricardo de Deus – Lançamento CD

### PATROCÍNIOS EM 2016

- Academia Cabo-Verdiana de Letras - Apoio na instalação e funcionamento da instituição, apoio material e às iniciativas criadas
- Fundação Donana - Ajuda para o Banco Alimentar de Cabo Verde e formação de 1 aluno no curso “Educação para a Cidadania”
- Associação Giri Bola - Apoio ao projecto Liga *Play*
- Geraldo Almeida - Publicação da 4ª Edição do Código Civil
- Casa das Bandeiras - Apoio na organização da Festa de Nhô San Filipe 2016
- Associação dos Trabalhadores do BI - Comemoração 1º de Maio e Festa de Natal dos Colaboradores e filhos
- Harmonia - Kriol Jazz Festival
- Pedro Silva Baptista - Lançamento do Livro “Diplomacia Económica”
- IPP- Realização do III Diálogo Estratégico
- Espaço Aberto Safende - Comemoração do dia das crianças, 1 de Junho
- Fátima Bettencourt - Edição do Livro “Prosas Soltas
- Embaixada de Portugal - VII Edição PORfesta
- Sandro Jorge Pimentel Barros (“Lubim”) – Evento beneficente
- Agência Cabo-Verdiana de Imagens - Produção da 4ª Edição da Gala “Eu posso ajudar”
- Cátedra Infante Dom Henrique de Estudos Insulares e Globalização - Organização da conferência internacional “Culturas Insulares Atlânticas e Globalização” integradas no IV Congresso do Instituto dos Mares da Lusofonia
- Projeto Chiquinho - Promoção da peça de teatro “Como quem ouve uma melodia muito triste”
- UCCLA – Encontro de Escritores de Língua Portuguesa
- Cremilda Medina - Lançamento do 1º *single*
- CNDHC – Prémio Nacional Direitos Humanos
- 5al da Música





Como se pode ver no esquema que a seguir se apresenta, há mais de 15 anos que o BI vem sendo parceiro nas mais diversas áreas e em diferentes âmbitos, uma prática assumida e que visa criar parcerias estratégicas de apoio à cultura, desporto, educação e inclusão social.

O Banco não possui uma forma sistemática de avaliação dos impactos e desenvolvimento local dos projetos que apoia mas tem uma percepção muito clara da importância destas instituições para com as comunidades que apoiam, através da proximidade que manteve com estes parceiros ao longo dos anos.

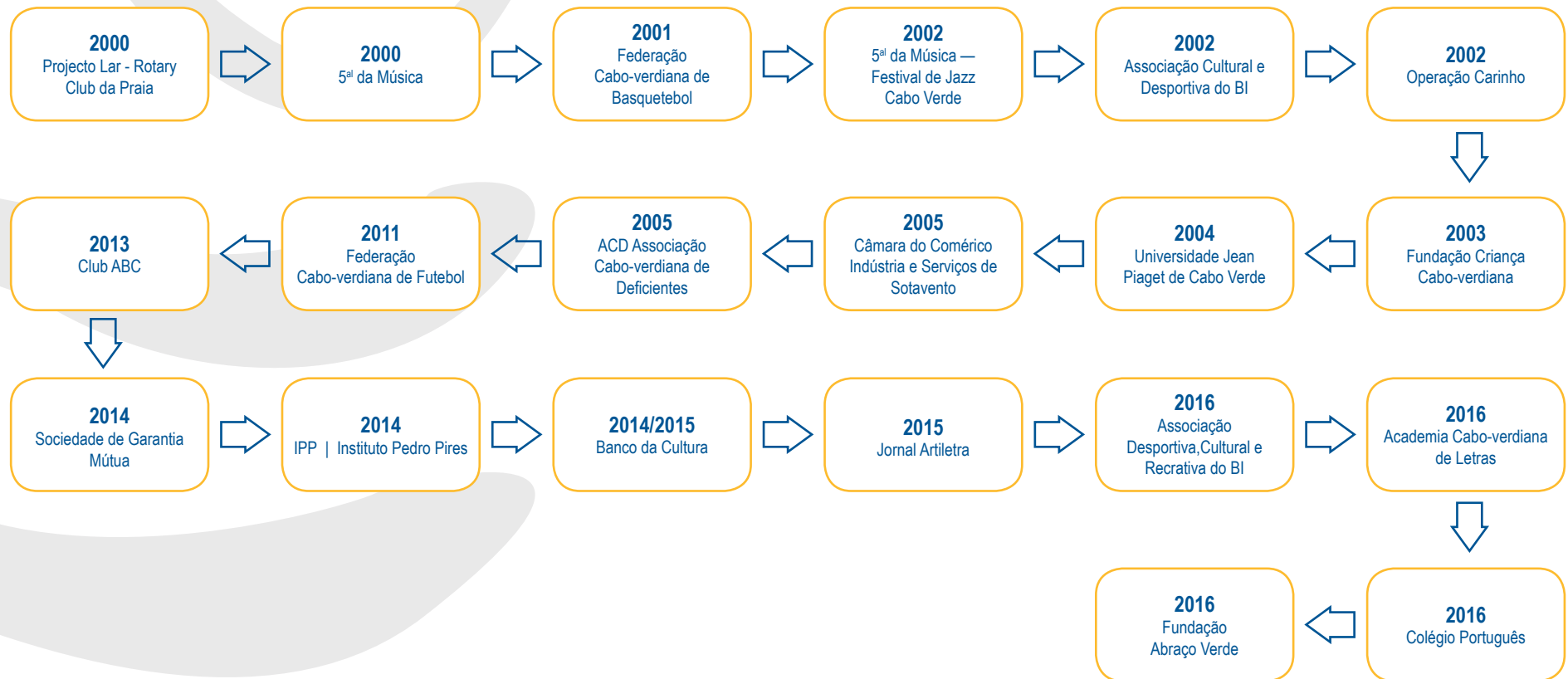


Figura 30 - Histórico de Protocolos assinados pelo BI no âmbito da sua política de responsabilidade social.



## 5. ANEXOS

### 5.1. Índice GRI

#### ÍNDICE - PARTE A

Designação do item GRI		Resposta
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
<b>G4-1</b>	Mensagem do órgão de gestão da organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 4.
<b>G4-2</b>	Principais impactos, riscos e oportunidades	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 14-29, pág. 34-36 e pág. 39-44.
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
<b>G4-3</b>	Nome da organização	Banco Interatlântico, SA (BI na forma abreviada) Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 5.
<b>G4-4</b>	Principais marcas, produtos e serviços	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 10. <i>Website</i> <a href="http://www.bi.cv">www.bi.cv</a> : Particulares » Soluções Particulares <a href="http://www.bi.cv/Conteudos/Artigos/detalhe.aspx?idc=333&amp;idsc=1689&amp;idl=1">http://www.bi.cv/Conteudos/Artigos/detalhe.aspx?idc=333&amp;idsc=1689&amp;idl=1</a> Empresas » Soluções Empresas <a href="http://www.bi.cv/Conteudos/Artigos/detalhe.aspx?idc=334&amp;idsc=1691&amp;idl=1">http://www.bi.cv/Conteudos/Artigos/detalhe.aspx?idc=334&amp;idsc=1691&amp;idl=1</a>
<b>G4-5</b>	Localização da sede da organização	Avenida Cidade de Lisboa, CP 131, Praia, Santiago, Cabo Verde.
<b>G4-6</b>	Número de países nos quais a organização opera e nome daqueles onde se localizam as principais operações ou as mais relevantes para a sustentabilidade	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 10. Relatório de Contas 2016, pág. 17. Relatório de Contas 2015, pág. 13.
<b>G4-7</b>	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	O BI é uma sociedade anónima, sendo a Caixa Geral de Depósitos o acionista maioritário. Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 8. Relatório de Contas 2016, pág. 12. Relatório de Governo Societário, pág. 8. Relatório de Contas 2015, pág.8.



<b>G4-8</b>	Mercados em que a organização atua	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 10. Relatório de Contas 2016, pág.17. Relatório de Contas 2015, pág. 13
<b>G4-9</b>	Porte (dimensão) da organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 10-12 e pág. 44 e 45. Relatório de Contas 2016, pág. 30. Relatório de Contas 2015, pág. 26.
<b>G4-10</b>	Força de trabalho / mão-de-obra	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 44-50. Relatório de Contas 2016, pág. 30 e 31. Relatório de Contas 2015, pág. 26 e 27.
<b>G4-11</b>	Acordos de negociação coletiva	No BI não existem acordos de negociação colectiva.
<b>G4-12</b>	Cadeia de fornecedores	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 29.
<b>G4-13</b>	Alterações significativas na organização ou sua cadeia de fornecimento	Não ocorreram mudanças operacionais significativas e nem na cadeia de fornecimento e relação com fornecedores nos anos em análise, face ao ano de 2014.
<b>G4-14</b>	Princípio da precaução	São reportados alguns indicadores ambientais que refletem o desempenho ambiental do BI e demonstram a preocupação do Banco em adotar nas suas práticas de gestão sustentável da utilização dos recursos naturais. É ainda descrita no Relatório de Sustentabilidade, a Política de Risco Ambiental e Social na concessão de crédito implementada pelo BI, pelo facto de reconhecer que o principal impacto ambiental e social que um Banco pode ter na sociedade está associado à forma como os financiamentos são utilizados. Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 14 e 15. <i>Website</i> <a href="http://www.bi.cv">www.bi.cv</a> Institucional » Sustentabilidade » Política de Sustentabilidade <a href="http://www.bi.cv/upl/%7Bb3e02d1a-2acc-435c-b4cf-ec8b8bf0e2ec%7D.pdf">http://www.bi.cv/upl/%7Bb3e02d1a-2acc-435c-b4cf-ec8b8bf0e2ec%7D.pdf</a>



G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas que a organização subscreve	Em 2015, o BI passou a adoptar o reporte de sustentabilidade alinhado com as directrizes da <i>Global Report Initiative</i> . A CGD, o maior accionista do BI, aderiu ao <i>Global Compact</i> bem como a outras iniciativas de sustentabilidade, mais informações através do seu <i>website</i> <a href="http://www.cgd.pt">www.cgd.pt</a> : Institucional » Sustentabilidade » Parcerias e Adesões <a href="https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Programas-parcerias/Pages/Programas-Parcerias.aspx">https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Programas-parcerias/Pages/Programas-Parcerias.aspx</a>
G4-16	Participação em associações	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 29.

**ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES**

G4-17	Estrutura da organização e limites do relatório	Este relatório abrange toda a actividade do BI, SA.
G4-18	Definição do conteúdo do relatório	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 14-29.
G4-19	Aspectos materiais	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 15-29.
G4-20	Limites dos aspectos materiais fora da organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 25-29.
G4-21	Limites dos aspectos materiais dentro da organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 28 e 29.
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não há registo de reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores.
G4-23	Alterações significativas de âmbito	Este é o primeiro relatório de sustentabilidade do BI alinhado com as directrizes GRI, tendo pela primeira vez sido elaborada uma identificação sistemática de aspectos relevantes de sustentabilidade. O relatório foi elaborado em conformidade com a opção “essencial” da versão 4 dessas directrizes (GRI G4).

**ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS**

G4-24	<i>Stakeholders</i> envolvidos pela Organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 17 e 18 e pág. 28 e 29.
G4-25	Base para a identificação e seleção de <i>Stakeholders</i> para envolvimento	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 17-19.
G4-26	Abordagem para envolver os <i>Stakeholders</i>	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 18 e 19 e pág. 28 a 27.



<b>G4-27</b>	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>Stakeholders</i> e medidas adotadas pela organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 17-28 e pág. 37 e 38. No BI, a medição da satisfação dos clientes é feita através do processo de gestão de reclamações.
--------------	---	--

### PERFIL DO RELATÓRIO

<b>G4-28</b>	Período coberto pelo relatório	A informação de sustentabilidade reportada neste relatório corresponde ao período de 1 de Janeiro de 2015 a 31 de Dezembro de 2016.
<b>G4-29</b>	Data do relatório anterior mais recente (caso exista)	Relatório de sustentabilidade de 2014.
<b>G4-30</b>	Ciclo de reporte	Bianual.
<b>G4-31</b>	Contacto para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	sustentabilidade@bi.cv
<b>G4-32</b>	Sumário de Conteúdo da GRI e opção "de acordo" escolhida pela organização.	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 54-66.
<b>G4-33</b>	Verificação externa	O Relatório de Sustentabilidade 2015/2016 do BI não foi sujeito a verificação externa. A informação reportada relativa a alguns dos indicadores de sustentabilidade do BI foi incluída no reporte de sustentabilidade da CGD relativo a 2015 o qual foi verificado externamente pela Deloitte & Associados, SROC, S.A. A referida informação incluída no reporte de sustentabilidade da CGD está identificada no "Índice GRI 2015" disponível na área de sustentabilidade da CGD.

### GOVERNANÇA

<b>G4-34</b>	Estrutura de governança da organização, incluindo os comités do mais alto órgão de governança	Relatório de Contas 2016, pág. 13. Relatório de Contas 2015, pág. 8.
--------------	---	---

### ÉTICA E INTEGRIDADE

<b>G4-56</b>	Missão, visão, valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização relacionadas com aspectos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 6 e 7 e pág. 30-40.
--------------	---	---



ÍNDICE - PARTE B

Tema Material BI (P1) Aspeto GRI	Código indicador GRI G4	Designação do indicador GRI G4	Resposta
<b>Gestão da Marca e Reputação</b>			Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 5-40.
Abordagem de Gestão			
<b>Desempenho Económico</b>			
<b>Políticas de Financiamento Setorial</b>			
Abordagem de Gestão			
Desempenho Económico	G4-EC1	Valor económico gerado e distribuído	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 11.
	G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício da organização	Em 2015 e 2016 o BI não dispôs de um plano de benefícios/pensões. No BI, todos os colaboradores do Banco estão inscritos no sistema de segurança social nacional e as reformas do mesmo, sendo da responsabilidade total deste organismo.
	G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo	Não houve apoio financeiro do Governo ao BI, no ano de 2015 e 2016.
Impactos Económicos Indiretos	G4-EC8	Impactos económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág.11-14 e pág. 29.
Portfólio	FS6	% do portfólio por linha de negócio e por regiões específicas, dimensão e sector.	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 11-14.
<b>Estratégia de Sustentabilidade e Compromissos</b>			
Abordagem de Gestão			Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 14-29.
<b>Práticas de Diálogo sistematizadas com Stakeholders</b>			



Abordagem de Gestão		Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 17-29.	
<b>Ética e conduta</b>			
<b>Combate à Corrupção e Branqueamento de Capitais</b>			
Abordagem de Gestão		Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 30-33.	
Combate à Corrupção	G4-SO4	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 30-33.
	G4-SO5	Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	Em 2015 e 2016 não houve casos confirmados de corrupção no BI.
<b>Gestão do Risco</b>			
<b>Conformidade Geral</b>			
Abordagem de Gestão		Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 33-36.	
Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	Não foi apurada nenhuma sanção/multa significativa no BI durante o ano de 2015 e de 2016.
<b>Clareza da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços (comunicação e marketing responsável)</b>			
<b>Satisfação dos clientes e Qualidade/excelência dos produtos ou serviços</b>			
<b>Privacidade do Cliente</b>			
<b>Conformidade dos Produtos e Serviços</b>			



Abordagem de Gestão		Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 35-38.	
Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidos pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	Em 2015 e 2016 não foram publicadas novas obrigações legais e regulamentares relacionadas com a transparência no relacionamento com os clientes. Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 36.
	G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados.	Em 2015 e 2016, o BI não registou não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informação e rotulagem de produtos e serviços.
	G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Em 2015 e 2016 não foi realizado nenhum estudo de satisfação de clientes.
Comunicações de Marketing	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Em 2015 e 2016, o BI não registou não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com comunicação e Marketing.
Privacidade do Cliente	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Em 2015, o BI não registou queixas e reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. Em 2016, registou-se uma reclamação neste âmbito.
Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Em 2015 e 2016, o BI não apurou nenhuma sanção/multa significativa relativa ao fornecimento e uso de produtos e serviços.
<b>Combate às alterações climáticas, eficiência energética, energias alternativas e emissões atmosféricas</b>			
<b>Eco-eficiência na utilização de materiais e consumo de água</b>			
Abordagem de Gestão		Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 39-44.	
Energia	G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 40 e 41.
	G4-EN5	Intensidade Energética	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 42.





	G4-EN6	Redução do consumo de energia	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 39-42.
Emissões	G4-EN15	Emissões directas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1);	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 42 e 43.
	G4-EN16	Emissões indirectas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Âmbito 2);	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 42 e 43.
	G4-EN17	Outras emissões indirectas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3).	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 42 e 43.
	G4-EN19	Redução de Emissões de Gases de Efeito de Estufa	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 43.
Água	G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 43.
Materiais	G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 44.
<b>Contratação Local de Colaboradores</b>			
<b>Emprego e condições de trabalho/laborais</b>			
<b>Formação e Educação a colaboradores e gestão de carreira</b>			
<b>Abordagem de Gestão</b>			
Presença no mercado	G4-EC6	Proporção de membros da alta direcção contratados na comunidade local em unidades operacionais	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 44.
Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, género e região	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 44 e 45.



	G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 46 e 47.
	G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após uma licença de maternidade/paternidade, discriminadas por género.	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 45 e 46.
Formação e Educação	G4-LA9	Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 47 e 48.
	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a reforma	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 48 e 49.
	G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por género e categoria funcional.	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 49 e 50.
<b>Literacia Financeira e Gestão do sobre-endividamento</b>			
<b>Comunidades Locais (impacte nas comunidades e inclusão financeira)</b>			
<b>Actividades de cariz social em benefício da comunidade</b>			
<b>Impactos Económicos Indiretos</b>			
<b>Comunicação e parcerias com ONG/IAS</b>			



Abordagem de Gestão			
Comunidades Locais	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos;	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 50-53.
	G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 50-53.
	FS13	Pontos de acesso em áreas de baixa densidade ou economicamente deprimidas por tipo	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 10, 50-53.
	FS14	Iniciativas para melhorar a acessibilidade de pessoas com baixo rendimentos ou desfavorecidas aos produtos/serviços financeiros	Relatório de Sustentabilidade 2015/2016, pág. 10, 50-53.

## 5.2. NOTAS METODOLÓGICAS

### G4 - EC5

O salário mais baixo da grelha salarial do BI é de **31.610,00 CVE**, correspondente ao nível de A11. À data de 31/12/2016 não existiam no BI colaboradores enquadrados neste nível, sendo o nível mais baixo no qual existem colaboradores, o nível **A1IV** (correspondente ao montante de 45.610,00 CVE). Considerando este nível, a variação entre o salário mais baixo do BI e o salário mínimo nacional, para os géneros masculino e feminino, é de 75%.

### G4 - EC6

Para o BI, a alta gestão é a entidade como Administração.

### G4 - 10

Não há colaboradores subcontratados.

No BI não há colaboradores em regime de tempo parcial de trabalho (part-time).

### G4 - LA1

Taxa de rotatividade =  $(N.^{\circ} \text{ de saídas durante o período de reporte} / N.^{\circ} \text{ total de trabalhadores no final do período de reporte}) \times 100$ , por faixa etária e género

Taxa de novas contratações =  $(N.^{\circ} \text{ de novas contratações} / N.^{\circ} \text{ total de trabalhadores}) \times 100$ , por faixa etária e género.

### G4 - LA3

As fórmulas de cálculo são: Taxa de regresso ao trabalho =  $(\text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental} / \text{Número total de colaboradores que gozaram de licença parental}) \times 100$ , por género

Taxa de retenção =  $(\text{Número total de colaboradores retidos 12 meses após o regresso ao trabalho seguido de gozo de licença parental} / \text{Número total de colaboradores que regressaram de licença parental no período de reporte anterior}) \times 100$ , por género.



## G4 - LA9

O número médio de horas de formação por colaborador e por categoria profissional foi calculado recorrendo à seguinte fórmula:

Média de horas de formação por colaborador por categoria profissional = Número total de horas de formação por categoria profissional/ Número total de colaboradores em cada categoria.

Média de horas de formação por género = Número total de horas de formação por género/ Número total de colaboradores em cada género

## G4 - LA11

Os colaboradores com menos de 6 meses no quadro não são avaliados, a não ser que a Comissão Executiva pondere ao contrário.

## G4 - EN1

É apresentada a quantidade total de materiais mais relevantes por tipo, mas não é apresentada a segmentação entre a quantidade total de materiais diretos e não renováveis, visto esta segmentação não ser adequada ao sector dos serviços.

O peso unitário dos materiais reportados foi efetuado através da pesagem directa dos materiais ou através das especificações dos materiais (gramagem e dimensões).

Os dados relativos ao papel branco de fotocópia para 2015 não são directamente comparáveis com os de 2014 e 2013 tendo em conta que neste ano foram acrescentados os consumos deste tipo de material das agências localizadas nas ilhas do Sal, São Vicente e Boavista.

## G4 - EN3

Os consumos de energia foram convertidos em unidades de energia (GJ), recorrendo a fatores de conversão conforme a tabela infra:

Factores de conversão	Factor	Valor	Fonte
Electricidade	GJ/kWh	0,0036	Agência Internacional de Energia
Gasóleo	PCI (TJ/Gg)	43,000	GHG Protocol (Agosto 2012) <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>
	Densidade (kg/l)	0,840	
Gasolina	PCI (TJ/Gg)	44,300	
	Densidade (kg/l)	0,740	

## G4 - EN8

A maioria da água consumida do BI Cabo Verde é proveniente da rede municipal, com exceção das situações devidamente assinaladas em que o consumo de água é proveniente de autotanques. Os consumos da Agencia da Sede estão incluídos nos Edifícios Centrais por não ser possível separá-los do consumo de alguns serviços centrais (SGE, Administração e GAL).

## G4 - EN15, G4 – EN19

Para o cálculo das emissões directas de GEE foram utilizadas os seguintes fatores de emissão:



**Factores de conversão e emissão para o consumo de combustíveis dos edifícios**

	Unidades	Factor de conversão	Fonte
Gasóleo	kg/l	0,84	GHG Protocol (Agosto 2012) <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>
	TJ/Gg	43	
	Unidades	Factor de emissão	
Gasóleo	kg CO2/TJ	74100	
	kg CH4/TJ	10	
	kg N2O/TJ	0,6	

**Factores de conversão e emissão para o consumo de combustíveis na frota própria**

	Unidades	Factor de conversão	Fonte
Gasolina	kg/l	0,74	GHG Protocol (Agosto 2012) <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>
Gasóleo	kg/l	0,84	
Gasolina	TJ/Gg	44,3	
Gasóleo	TJ/Gg	43	
	Unidades	Factor de emissão	
Gasolina	kg CO2/TJ	69300	GHG Protocol (Agosto 2012) <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>
	kg CH4/TJ	10	
	kg N2O/TJ	0,6	
Gasolina	kg CO2/GJ	74100	
	kg CH4/TJ	10	
	kg N2O/TJ	0,6	

**G4 - EN16**

Para o cálculo das emissões indirectas do âmbito 2 foram considerados os consumos reportados no indicador EN3. A tabela infra apresenta os fatores de emissão usados.



Factores de emissão para o consumo de electricidade

	Factor de emissão 2012 (g/kWh)	Factor de emissão 2013/2014/2015 (g/kWh)	Fonte
Other Africa (2011)	0,527	-	Ficheiro CO2 EMISSIONS FROM FUEL COMBUSTION – International Energy Agency
Other Africa (2011)	-	0,527	

**G4 - EN17**

Para o cálculo das emissões indirectas do âmbito 3 foram consideradas as deslocações em serviço em veículos terceiros. A tabela seguinte apresenta as metodologias de cálculo.

Factores de emissão para deslocações em serviço em veículos de terceiros

	Unidade	Factor emissão			Fonte
		CO2	CH4	N2O	
		(kg CO2)	(kg CO2e)	(kg CO2e)	
Avião - Doméstico (<463km)	Pkm	0,165	0,0001	0,00163	2012 Guidelines to Defra/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting
Avião - Short Haul (>463km e <3700km)	Pkm	0,094	0,00001	0,00093	
Air – Short Haul – Economy Class	Pkm	0,09	0,00001	0,00088	
Air – Short Haul – Business Class	Pkm	0,135	0,00001	0,00133	
Avião - Long Haul ( ≥ 3700km)	Pkm	0,108	0,00001	0,00106	
Air – Long Haul – Economy Class	Pkm	0,079	0	0,00078	
Air – Long Haul – Business Class	Pkm	0,228	0,00001	0,00225	
Táxi	Vkm	0,205	0,00005	0,00177	
Automóvel (combustível desconhecido)	Km	0,194	0,00011	0,00108	
Barco	Pkm	0,019	0,00001	0,00015	





**Banco Interatlântico**

Av. Cidade de Lisboa | CP 131 - A | Praia - Santiago - Cabo Verde

Telefone: + (238) 260 3684 / 261 4008 | Fax: +(238) 261 4253 | E-mail: [bi@bi.cv](mailto:bi@bi.cv) | Site: [www.bi.cv](http://www.bi.cv)

