

ESBG - European Savings Banks Group

Carta para Negócios Responsáveis

Preâmbulo

As Caixas Económicas que, por toda a Europa, integram o ESBG desfrutam de uma longa tradição de actividade bancária socialmente responsável. Ainda que as suas estruturas organizacionais variem de país para país, partilham importantes valores quanto às suas políticas e estratégias de negócio, que se inspiram nos três “R”:

- **R**etalho (Retail) – disponibilização activa de serviços financeiros de retalho a consumidores individuais, famílias, pequenas e médias empresas (PME) e autoridades locais
- **R**egional – rede de distribuição descentralizada, com alcance local e regional
- **R**esponsável – abordagem socialmente responsável do negócio com retorno para a sociedade

Os membros do ESBG assumem um forte compromisso com o desenvolvimento sustentável e afirmam a sua Política de Responsabilidade Social como parte integrante do negócio. **Assim, o ESBG recomenda o compromisso com os seguintes princípios responsáveis:**

Relações equitativas e transparentes com os clientes

Para construírem e manterem relações de confiança duráveis com os seus clientes, os membros do ESBG devem:

- Proporcionar a divulgação clara e transparente de informação sobre produtos e serviços, bem como sobre os seus termos e condições de utilização
- Publicitar de forma responsável e garantir a visibilidade da informação relativa a produtos e serviços, quer através da rede de balcões/delegações, quer dos sítios *Internet*
- Aconselhar os clientes em função das suas necessidades e promover produtos e serviços adequados às suas circunstâncias pessoais e perfil de risco
- Analisar, cuidadosamente, todos os casos de dificuldade financeira
- Informar e comunicar com os clientes e tratar as reclamações de modo eficiente e célere

Promoção da acessibilidade e da inclusão financeira

Enquanto parceiros equitativos de todos os segmentos da sociedade, os membros do ESBG:

- Servem todos os segmentos da população, sem discriminação de idade, género ou etnia, e asseguram a inclusão financeira na sociedade
- Promovem as poupanças e facilitam o acesso a produtos e serviços financeiros ajustados ao perfil financeiro do cidadão/cliente, incluindo os casos de baixos rendimentos e meios de subsistência modestos
- Garantem a acessibilidade e proximidade dos seus serviços através da expansão da rede de balcões/delegações por todo o País (incluindo as zonas mais despovoadas e economicamente menos desenvolvidas) e do desenvolvimento de uma rede eficaz de canais de distribuição electrónicos
- Tornam os seus balcões/delegações e canais acessíveis a portadores de deficiência física ou de outras incapacidades

Negócio amigo do ambiente

Os membros do ESBG reconhecem que o desafio da sustentabilidade ambiental tem vindo a tornar-se num dos maiores perigos colectivos alguma vez experimentados à escala mundial. Cientes do seu forte compromisso para com a Responsabilidade Social Corporativa, os membros do ESBG pretendem contribuir a favor do Planeta e estão conscientes da necessidade de:

- Reconhecer os riscos e oportunidades que as questões ambientais assumem no seu negócio
- Considerar o impacto da sua actividade no ambiente, seja de forma directa, através das suas próprias operações, seja indirecta, através dos seus clientes e fornecedores
- Prestar atenção ao impacto do negócio nas alterações climáticas e no aquecimento global, bem como no modo como estes influem no negócio
- Incorporar a dimensão ambiental na oferta bancária, operações, transacções e processos, bem como nas relações com fornecedores e parceiros de negócio
- Promover produtos e serviços que respeitem critérios sociais, ambientais e de desenvolvimento sustentável

Prestar um contributo responsável para a Comunidade

Faz parte do papel e da identidade dos membros do ESBG:

- Conciliar os seus objectivos de negócio e sucessos às necessidades das comunidades locais e das sociedades junto das quais operam, incluindo e indo além da sua base de clientes
- Assegurar serviços financeiros a nível nacional e contribuir para o desenvolvimento económico e social das regiões onde operam
- Impulsionar a dinâmica económica local através do financiamento de projectos de desenvolvimento económico, incluindo micro e pequenos projectos orientados para a criação de emprego e para a redução da exclusão social

- Apoiar iniciativas cívicas locais e contribuir para o bem-estar social através de donativos e de programas de parceria comunitários em áreas como a cultura, pesquisa e desenvolvimento, educação, protecção social e a preservação da herança natural e histórica

Empregadores responsáveis

Enquanto empregadores responsáveis, e em linha com a sua filosofia, os membros do ESBG:

- Garantem a igualdade de oportunidades e a não discriminação dos seus colaboradores
- Asseguram a oferta de empregos de alta qualidade e boas condições de trabalho para os seus colaboradores em todas as regiões onde operam
- Promovem uma cultura corporativa de identificação dos colaboradores com a instituição e uma forte orientação para os valores de actuação responsável praticados pelas caixas económicas nas regiões onde operam
- Proporcionam aos colaboradores a oportunidade de alcançarem um bom equilíbrio entre a vida profissional e familiar
- Promovem acções de formação e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida de modo a impulsionar o progresso nas carreiras
- Seguem uma política responsável de colocação de colaboradores, em caso de reorganização ou reestruturação

Comunicação

A transparência é a chave. A comunicação de actividades e políticas desempenha um papel importante no negócio responsável. De acordo com este princípio, o ESBG:

- Publica esta Carta e a lista dos seus subscritores
- Convida os subscritores a comunicar, publicamente, a implementação dos princípios constantes na Carta
- Fará prova e divulgará regularmente, a nível europeu, os passos dados no sentido da implementação da Carta.

ESBG Charter for Responsible Business
List of Subscribers

Status as of 27 January 2009

Country	ESBG Member
Austria	Österreichischer Sparkassenverband (Austrian Savings Banks Association)
Czech Republic	Ceska Sporitelna AS
Finland	Säästöpankkiliitto (Finnish Savings Banks Association)
France	Groupe Caisse d'Epargne (French Savings Banks Group)
Germany	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) (German Savings Banks Association)
Hungary	Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Rt (OTP Bank)
Iceland	Samband Islenskra Sparisjóða (Icelandic Savings Banks Association)
Italy	Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A
Luxembourg	Banque et Caisse D'Epargne de l'Etat
Norway	Sparebankforeningen i Norge (SB Association)
Portugal	Caixa EconómicaMontepio Geral
Spain	Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) (Spanish Savings Banks Association), <i>as well as:</i>
	- Caixa Catalunya
	- Caixanova
	- Caixa Penedés
	- Caja Canarias
	- Caja de Extremadura
	- Caja España
	- Caja de Ahorros de La Inmaculada (CAI)
	- Caja de Ahorros de Murcia
	- Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)
	- Caja de Ahorros de Vitoria y Alava (Caja Vital Kutxa)
	- Caja Segovia
	- Caja Madrid
	- Ibercaja
Sweden	Swedbank
UK	Lloyds TSB Group and Lloyds TSB Scotland