



**CARTA DA WSBI-ESBG
PARA UM NEGÓCIO RESPONSÁVEL**

Novembro de 2017



CARTA DA WSBI-ESBG PARA UM NEGÓCIO RESPONSÁVEL

Novembro de 2017

PREÂMBULO

Os bancos membros do WSBI-ESBG, na Europa e em todo o mundo, usufruem de um longo historial de serviços bancários socialmente responsáveis. Apesar de a sua estrutura organizacional divergir de país para país, partilham importantes valores na sua política empresarial, que estão expressos nos três "R":

- **Retalho:** disponibilização ativa de serviços financeiros de retalho para consumidores particulares, famílias, pequenas e médias empresas e autoridades locais;
- **Regional:** ampla rede de distribuição descentralizada, que presta serviços locais e regionais;
- **Responsável:** abordagem socialmente responsável, com retorno para a sociedade.

Desde 2006 que o WSBI-ESBG é signatário do Pacto Global das Nações Unidas, cujos 10 princípios descrevem os compromissos a seguir em termos de responsabilidade social e ambiental. Partindo desta base, o WSBI-ESBG assume o novo conjunto de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, mensuráveis, formalmente aceites pela Assembleia-geral das Nações Unidas em 2015 e que vão da erradicação da pobreza até à luta contra as alterações climáticas, entre outros desenvolvimentos até 2030.

O atual Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de 2015 serviram de inspiração aos pilares da Carta do WSBI-ESBG para um Negócio Responsável, com enfoque nas matérias bancárias.

Os bancos membros do WSBI-ESBG assumem um forte compromisso para com o desenvolvimento sustentável e tratam a responsabilidade social da empresa (RSE) como parte integrante do seu negócio. Por conseguinte, **o WSBI-ESBG recomenda um compromisso com os seguintes princípios de responsabilidade:**



1. UMA RELAÇÃO ADEQUADA E TRANSPARENTE COM OS CLIENTES

Para construir e manter uma relação de confiança a longo prazo com os clientes, os bancos membros do WSBI-ESBG:

- Fornecem informações claras e honestas sobre os produtos e serviços e outros termos e condições de utilização;
- Anunciam de forma responsável e garantem a visibilidade das informações sobre os produtos e serviços nos balcões e na Internet;
- Fornecem aconselhamento, que vai ao encontro das necessidades dos clientes, e promovem produtos e serviços adequados às suas circunstâncias pessoais e perfis de risco, prestando especial atenção às pessoas desfavorecidas;
- Consideram todos os casos de dificuldade financeira de forma compreensiva;
- Informam e comunicam com os clientes e lidam com as suas reclamações rapidamente e de forma eficiente;
- Lutam contra a corrupção empregando políticas adequadas de combate ao branqueamento de capitais, entre outros.

2. PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO FINANCEIRA

Enquanto parceiros justos para com todos os segmentos da sociedade, os bancos membros do WSBI-ESBG:

- Servem todos os segmentos da população de modo a garantir a inclusão financeira na sociedade;
- Promovem poupanças e facilitam o acesso a produtos e serviços financeiros inovadores adaptados aos perfis financeiros, inclusivamente para pessoas com rendimentos reduzidos ou com poucos recursos;
- Garantem a acessibilidade e a proximidade bancária, através de uma rede de balcões distribuída por todo o país, incluindo em áreas de densidade populacional reduzida e economicamente desfavorecidas, bem como através da oferta de canais de acesso eletrónico;



- Criam balcões e canais de acesso acessíveis a pessoas com incapacidades físicas ou deficiência;
- Disponibilizam programas de educação financeira, respondendo ao compromisso de dotar os cidadãos de um conhecimento mais abrangente sobre assuntos financeiros, que lhes permita realizar escolhas informadas ao longo das suas vidas.

3. NEGÓCIOS AMIGOS DO AMBIENTE

Os bancos membros do WSBI-ESBG reconhecem que os problemas ambientais e as alterações climáticas estão a tornar-se um dos principais perigos coletivos até hoje vividos pelo mundo. Como parte do seu forte compromisso para com a responsabilidade social da empresa (RSE), o WSBI-ESBG e os seus membros desejam contribuir para melhorar o planeta e estão conscientes da necessidade de:

- Reconhecer as oportunidades e os riscos relacionados com as questões ambientais e tentar adaptar o seu negócio em conformidade;
- Trabalhar no sentido de mitigar o impacto do seu negócio no ambiente, quer diretamente, por via da sua atividade, quer indiretamente, através dos seus clientes e fornecedores;
- Promover projetos de eficiência energética, transporte ecológico e energia amiga do ambiente, principalmente através de financiamento;
- Promover produtos e serviços que respeitem os critérios de desenvolvimento sustentável, ambiental e social.

4. CONTRIBUIR DE FORMA RESPONSÁVEL PARA A COMUNIDADE

Faz parte do papel e identidade dos bancos membros do WSBI-ESBG:

- Ligar os seus objetivos de negócio e o seu sucesso às necessidades das comunidades locais e da sociedade onde trabalham, para além dos seus clientes, prestando especial atenção aos recém-chegados a essas comunidades;
- Fornecer serviços financeiros em todo o país e contribuir para o desenvolvimento social e económico em todas as regiões onde trabalham;
- Fomentar, a nível local, o crescimento económico, o empreendedorismo e a criação de postos de trabalho;



- Apoiar o compromisso cívico local e contribuir para o bem-estar social, através de donativos e programas comunitários de parceria em áreas como a cultura, o empreendedorismo social, a educação, a integração e a preservação do património histórico e natural;
- Zelar pela integridade do seu pessoal, direção e órgãos sociais.

5. EMPREGADORES RESPONSÁVEIS

Enquanto empregadores responsáveis, e como parte da sua filosofia, os bancos membros do WSBI-ESBG:

- São empregadores com uma política de igualdade de oportunidades e não praticam discriminação de qualquer tipo;
- Proporcionam empregos de elevada qualidade e boas condições de trabalho para os seus trabalhadores em todas as regiões onde detêm balcões;
- Promovem uma cultura empresarial junto dos seus trabalhadores orientada para o valor e responsabilidade da atividade bancária, e de poupança, em cada região;
- Proporcionam aos trabalhadores a oportunidade de alcançar um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;
- Promovem formações e oportunidades de aprendizagem ao longo do percurso profissional, facilitando a progressão na carreira.



6. A DIMENSÃO DIGITAL

Os membros do WSBI-ESBG incorporam a dimensão digital nos seus modelos de negócio, e como tal:

- Valorizam a utilização e a transferência segura de dados pessoais dos clientes;
- Promovem a comunicação, a democratização dos serviços financeiros e a banca de proximidade;
- Tentam corrigir a exclusão digital através de várias formas de contacto, incluindo canais de entrega e de suporte.

7. COMUNICAÇÃO

A transparência é essencial. A comunicação de atividades e políticas tem um papel importante para uma empresa responsável. Assim, o WSBI-ESBG:

- Publicará a Carta e a lista dos signatários;
- Convidará os signatários a comunicar publicamente a implementação dos princípios da Carta;
- Reunirá dados e comunicará publicamente a implementação da Carta a nível Europeu. Esta informação será atualizada regularmente.

World Savings and Retail Banking Institute

O World Savings Banks Institute é uma das maiores associações bancárias internacionais e a única representante global da banca de depósitos e de retalho.

Fundado em 1924, o WSBI representa cerca de 6 000 bancos, com mais de €12 biliões em ativos que servem cerca de mil milhões de clientes em quase 80 países (dados referentes a 2014). Apoia os objetivos dos G20 no cumprimento de um crescimento sustentável, inclusivo e equilibrado, e a criação de postos de trabalho, tanto em países industrializados como em países menos desenvolvidos. O WSBI favorece uma forma inclusiva de globalização, justa e equitativa, suportando os esforços internacionais na defesa do acesso a serviços financeiros.

Saiba mais em > www.wsbi-esbg.org



European Savings and Retail Banking Group

O ESBG é uma associação bancária internacional com sede em Bruxelas que ajuda os seus membros a prosperar, a concentrar-se na prestação de serviços às comunidades locais e a impulsionar as pequenas e médias empresas. O ESBG reúne cerca de 1 000 bancos de depósito e retalho em 21 países europeus que acreditam numa identidade comum em termos de política para a Europa. Os seus membros representam uma das maiores redes europeias de banca de retalho, que inclui um terço do mercado da banca de retalho na União Europeia, com 190 milhões de clientes, mais de 60 000 balcões, um total de €7,1 biliões de ativos, €3,5 biliões de depósitos não bancários e €3,7 biliões em mútuos não bancários. Os membros do ESBG chegaram a acordo sobre a adoção e promoção de posições comuns em matérias regulamentares e de supervisão.

Saiba mais sobre o ESBG em -> www.wsbi-esbg.org