

2014 RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**



BCN  GRUPO BAHIP
BANCO CABOVERDIANO
DE NEGÓCIOS
A Força de Acreditar em Cabo Verde



ÍNDICE

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE	3
2. SOBRE NÓS	5
2.1. Nossa história, Nossa Missão, Nossa Visão	5
2.2. Nossos Valores	5
2.3. Os 10 Anos do Nosso Percurso	6
3. SOBRE ESTE RELATÓRIO	7
4. A SUSTENTABILIDADE DA NOSSA ACTIVIDADE	8
4.1. A Nossa Política de Sustentabilidade	8
4.2. Ética	10
4.2.1. Código de Conduta	10
4.2.2. Práticas de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo	10
4.3. Gestão Responsável	12
4.3.1. A Gestão de Risco na Nossa Actividade	12
4.3.2. A Nossa Política de Risco Ambiental e Social	14
4.4. Relacionamento com os Clientes e Outros Stakeholders	17
4.4.1. Provedoria do Cliente	17
4.4.2. Mecanismos de Comunicação e Envolvimento com Stakeholders	18
4.5. Envolvimento com a Sociedade	19
4.5.1. Nossos Produtos e Serviços com impacte positivo na sociedade	19
4.6. Destaques do ano de 2014 – Principais Acontecimentos e Iniciativas Desenvolvidas	20
4.7. Compromissos para o Biénio 2015 – 2016	21
5. O DESEMPENHO DO BANCO	22
5.1. Desempenho Social	22
5.1.1. Acolhimento de Novos Colaboradores	22
5.1.2. Quadro de Pessoal	22
5.1.3. Distribuição por Área Funcional	22
5.1.4. Distribuição por Área Geográfica	22
5.1.5. Distribuição por Grau de Escolaridade	23
5.1.6. Distribuição por Vínculo Contratual	23
5.1.7. Absentismo	23
5.1.8. Formação	23
5.1.9. Retribuições	23
5.1.10. Avaliação de Desempenho	23
5.1.11. Prémio de Mérito “BCN - Comendador Horácio Roque”	24
5.1.12. Progressão na carreira	24
5.1.13. Benefícios a Colaboradores	24
5.2. Desempenho Ambiental	25
5.2.1. Consumo de Combustíveis	25
5.2.2. Consumo de Electricidade	26
5.2.3. Consumo de Água	26
5.2.4. Consumo de Materiais	27
5.3. Desempenho Económico	28
5.3.1. Valor Económico Directo Gerado e Distribuído	28
5.3.2. Principais Indicadores do Negócio e Rácios Prudenciais	28
5.3.2.1. Crédito por sector de Actividade	28
5.3.2.2. Crédito concedido por tipo de Cliente	29
5.3.2.3. Recursos de Clientes por tipo de Cliente	29
5.3.2.3. Desempenho dos Indicadores e Rácios Prudenciais	29
6. ANEXOS	30
6.1. Directrizes da GRI - Conteúdos	30
6.2. Glossário	31
6.3. Ficha Técnica	32



1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Banco Caboverdiano de Negócios (BCN) divulga, pela primeira vez, o Relatório de Sustentabilidade, o qual apresenta o seu desempenho ambiental, social e económico e vem constituir uma referência na avaliação do seu desempenho nesta matéria.

A Sustentabilidade é hoje um pilar estruturante da cultura do Banif – Grupo Financeiro. Esta postura, assente na ética, no rigor e na responsabilidade social, contribui de forma decisiva para o sucesso da nossa estratégia.

Em Cabo Verde, que enfrenta desafios muito importantes a nível da eficiência energética, poupança de água e formação de uma população jovem e em crescimento, uma Política de Sustentabilidade torna-se crucial para o futuro, tendo em vista a promoção do bem-estar social e ambiental.

Neste âmbito, um dos principais destaques de 2014 foi a definição da Política de Sustentabilidade do BCN centrada em quatro eixos estratégicos: Protecção dos direitos humanos, Promoção do desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, Protecção dos recursos naturais e Participação colectiva com os vários stakeholders em prol da transparência.

Tendo em conta a nossa missão e a natureza da nossa actividade, reconhecemos que o principal impacto ambiental e social que o BCN tem na sociedade está associado à forma como os financiamentos que efectivamos são utilizados. Pretendemos que os produtos que oferecemos contribuam para, entre outros aspectos, reduzir a pobreza; satisfazer as necessidades básicas; promover a solidariedade entre populações e áreas geográficas; preservar a biodiversidade, ecossistema e recursos naturais; lutar contra as alterações climáticas.

Incorporada na nossa política de risco global e aplicada aos projectos empresariais, definimos uma Política de Risco Ambiental e Social, sendo o BCN pioneiro nesta matéria na actividade bancária de Cabo Verde.

No sentido de promover o crescimento e a inovação, o BCN aposta na formação contínua e no bem-estar dos seus colaboradores, sendo estes os vectores essenciais da nossa Política de Gestão de Recursos Humanos. Neste âmbito, em 2014, o Banco desenvolveu diversas acções de formação aos colaboradores não só na área de Sustentabilidade, como também noutras componentes, para os qualificar a prestar um melhor serviço ao cliente.

Promovemos o diálogo contínuo com os nossos stakeholders o que nos permite identificar oportunidades de melhoria e redireccionar, sempre que necessário, o nosso foco de actuação.

Ao nível da política de patrocínios, o Banco continuou a ser um dos principais parceiros da Universidade de Cabo Verde, traduzindo o seu compromisso com o desenvolvimento do conhecimento e da educação em Cabo Verde.

No final de mais um ano de importantes desafios superados, o Conselho de Administração gostaria de expressar a sua gratidão a todos quantos contribuíram positivamente para o desenvolvimento do Banco Caboverdiano de Negócios em 2014, designadamente aos seus clientes pela sua preferência, aos seus colaboradores pelo seu empenho e sentido profissional e às Autoridades de Supervisão pela sua actuação fundamental para o eficaz funcionamento do mercado. Deste modo, continuaremos a trabalhar, acreditando que, agora e no futuro, desempenhamos um papel relevante na potenciação de uma economia que responde aos crescentes desafios da Sustentabilidade.

Luis Amado

Presidente do Conselho de Administração



MISSÃO

Posicionar-se no mercado como um Banco universal de retalho, de raízes intrinsecamente caboverdianas, dirigido transversalmente aos segmentos nacionais, com particular ênfase no fomento do empresariado e como interveniente pró-activo no desenvolvimento da economia de Cabo Verde.





2. SOBRE NÓS

2.1 Nossa História, Nossa Missão, Nossa Visão

A história do BCN - Banco Caboverdiano de Negócios tem o seu início em Fevereiro de 1996 quando o Banco Totta & Açores de Portugal abriu uma sucursal na cidade da Praia, ilha de Santiago.

Esta sucursal, em Janeiro de 2003, passou a Banco de direito cabo-verdiano com a denominação de BTCV – Banco Totta de Cabo Verde, abrindo mais duas agências, uma no Mindelo e outra na Assomada.

A partir desta altura começa uma nova fase para o Banco que viria a culminar, em Outubro de 2004, com a aquisição da totalidade do capital pela empresa cabo-verdiana, SEPI – Sociedade de Estudos e Promoção de Investimentos, SA, surgindo assim o primeiro Banco privado 100% cabo-verdiano em toda a história do sistema financeiro cabo-verdiano.

Em Fevereiro de 2005, por razões de ordem estratégica, a SEPI decide alterar a denominação do Banco passando, a partir desta data, a chamar-se BCN – Banco Caboverdiano de Negócios.

Dois anos depois, em Fevereiro de 2007, o BCN e o Banif estabeleceram uma parceria estratégica que iria contribuir para um reposicionamento do BCN no mercado nacional da banca.

O BCN estabeleceu-se no mercado nacional propondo posicionar-se como um Banco universal de retalho, de raízes intrinsecamente caboverdeanas, dirigido transversalmente aos segmentos nacionais e à diáspora, com particular ênfase ao fomento do empresariado e como interveniente pró-activo no desenvolvimento da economia de Cabo Verde.

Os principais objectivos estratégicos do Banco são:

- Afirmar-se como um Banco nacional com cobertura geográfica por todo o país e que estabeleça ligação com as comunidades cabo-verdianas não residentes;
- Ser um Banco universal que oferece uma gama completa de produtos bancários e serviços financeiros (depósitos, créditos, transferências, financiamentos, prestação de serviços) e que dê particular atenção à actividade empresarial e produtiva no país;
- Capacitar-se como um Banco moderno que inova permanentemente e introduz melhorias sistemáticas no atendimento tirando proveito das tecnologias de informação e de comunicação;
- Ser um Banco competitivo que no exercício da sua actividade doméstica e através das suas ligações internacionais dedicará particular atenção às seguintes áreas:
 - a) Acompanhamento internacional dos interesses do País, designadamente as relações comerciais, financeiras e de investimento, particularmente com os EUA, Europa, CEDEAO e países da CPLP;
 - b) Dinamização da base de poupança privada, nomeadamente a captação de remessas dos emigrantes e aconselhamento nas respectivas aplicações;
 - c) Apoio à actividade produtiva do País com destaque para o sector do turismo, comércio, imobiliária e construção civil;
 - d) lançamento de novos produtos e serviços financeiros no mercado cabo-verdiano contribuindo por essa via para a sua constante modernização.

2.2. Nossos Valores



CONFIANÇA: Estabelecer relações duradouras, assentes no rigor, integridade e transparência, no respeito pelos interesses dos nossos accionistas e clientes, acreditando na continuidade do nosso projecto, seus objectivos e princípios orientadores.



HUMANISMO: Olhar os clientes, e todos os que conosco se relacionam, como indivíduos portadores de histórias de vida únicas, a quem queremos apoiar na concretização das suas expectativas, numa perspectiva de compromisso e de responsabilidade social.



EFICÁCIA: Agir no tempo certo, com inovação e qualidade de serviço, tendo por base o conhecimento do contexto e a antecipação das oportunidades, sempre orientado para o objectivo comum de criação de valor.



INOVAÇÃO: Perceber e interpretar as novas tendências do mercado, para antecipar soluções diferenciadoras e mais adequadas aos interesses dos nossos clientes, confirmando a nossa capacidade competitiva e de agente de mudança.



AMBIÇÃO: Ter a “força de acreditar” com a qual é possível concretizar sonhos, ditos irrealizáveis, construir novos futuros, e, sem cedências nem desânimos, superar dificuldades, fazendo mais e melhor, em prol e benefício de todos.





2.3. Os 10 Anos do Nosso Percurso

A história do BCN remonta a 1996 mas, foi a partir de 2005 que, depois da aquisição da totalidade do capital pela SEPI e a alteração da denominação social do Banco para BCN – Banco Caboverdiano de Negócios, iniciamos um novo percurso.

O ponto de partida do BCN não era muito favorável na medida em que o Banco deparava-se na altura com três desvantagens competitivas importantes: a reduzida visibilidade da marca associada a uma rede de agências limitada; um mercado muito concentrado onde detinha uma posição marginal de 3% de quota e deficits de organização interna.

Era assim necessário a definição de algumas prioridades de gestão que, entre outros aspectos que se relacionam com o nosso core business, passava pela procura de um parceiro estratégico. Dois anos depois, em Fevereiro de 2007, o Banif, SA entra no capital do BCN com a aquisição de 46% do capital social. Nos finais de 2008 passa a ter a maioria das acções do Banco, 51,69%, sendo que os restantes accionistas, SEPI e Cruz Vermelha de Cabo Verde, ficam com 43,87% e 4,44%, respectivamente.

Com a parceria estratégica do Banif, deu-se início a um conjunto de actividades que marcavam a nova era do Banco. Em Setembro de 2008 iniciamos um processo de rebranding e alinhamento da identidade visual. Com a mesma designação comercial, BCN, houve um conjunto de iniciativas/alterações com vista à convergência com o Grupo Banif, nomeadamente no que se relaciona com a Cor que passou a ser o Indigo, o Logotipo Centauro, o Tipo de Letra (CPCCompany) e a Assinatura – A Força de Acreditar.

A expansão da rede de agências era fundamental para o aumento da visibilidade do Banco e conquista de quota de mercado. Assim, entre 2005 e 2014 mais 14 agências foram abertas e em 2010 já estávamos, com a abertura da agência na ilha da Brava, presentes em todo o território nacional, com uma forte presença na capital do País (cinco agências na Praia), segunda agência nas principais ilhas (São Vicente e Sal) e cobertura no interior de Santiago.

A expansão da rede de agências foi acompanhada da mudança de imagem e modernização das mesmas, sendo que algumas das novas agências já foram inauguradas com o novo layout que continha zonas de atendimento personalizado e um ambiente mais “clean” comparativamente ao passado.

O aumento da visibilidade do Banco era um objectivo tanto a nível nacional como junto da diáspora. Assim, iniciamos uma forte aposta no segmento emigração através de iniciativas comerciais e de comunicação específicas.

A partir de 2012, além dos encontros com emigrantes em férias em Cabo Verde, começamos a fazer visitas aos Emigrantes nos países de acolhimento, mais concretamente nos EUA e na Europa (Holanda, França, Luxemburgo). Criamos produtos e serviços direccionados a este segmento: BCN Depósito Gold Emigração, um produto de depósito a prazo exclusivo para emigrantes com remuneração atractiva para os recursos novos e isenção (através de reembolso) dos custos de transferências interbancárias para crédito da conta junto do BCN.

A nível de comunicação propriamente dita, foi criado um Portal dos Emigrantes que, além de divulgar informações sobre o BCN e Produtos e Serviços direccionados aos Emigrantes, inclui a funcionalidade de Chat para suporte online.

Outro aspecto essencial para a trajectória do BCN seria o desenvolvimento da oferta de Produtos e Serviços. Tivemos que fazer um alargamento da carteira de produtos e serviços que oferecemos e fazer jus a um dos nossos valores através da Inovação no mercado. Tanto nas operações activas como nas operações passivas criamos um conjunto de produtos que satisfazem transversalmente o mercado.

Fomos ainda, em 2008, o primeiro Banco Comercial em Cabo Verde a oferecer ao mercado os cartões visa pré-pagos – Cartão Visa Fácil. Em 2012 voltamos a inovar como sendo o primeiro Banco a oferecer aos seus clientes o cartão de débito internacional, o BCN Visa Electron.

No que se refere ao serviço de transferência de fundos, Western Union, fizemos um acordo importante para integrar a rede global de remessa em Cabo Verde, actuando como sub-agentes da Western Union junto da Ecobank. No terceiro trimestre de 2009 começamos as operações com a cobertura em todas as agências. Em 2012 passamos a ser agentes directos neste serviço, colocando termo ao acordo de sub-agenciamento.

A nível da organização interna, várias medidas foram tomadas, a saber: a criação do Gabinete de Recuperação de Crédito; a Revisão dos Modelos Contratuais no Contencioso; a Contratação de um advogado externo com avença para casos de pequena – média dimensão; a Criação do Regulamento de Crédito Vencido; a Revisão do Manual de Crédito, etc.

Finalmente, no que tange aos Recursos Humanos, a dimensão do Banco também aumentou tendo passado de um total de 41 colaboradores em 2005 para 106 em 2014.

Os resultados alcançados nestes últimos 10 anos podem ser resumidos em: angariação de mais 48 mil contas em que a expansão da rede de agências foi essencial; evolução da rentabilidade operacional estável com importantes ganhos de eficiência (o rácio de Cost-to-Income passou de 112% em 2005 para 56,4% em 2014); mantemos uma qualidade da carteira de crédito muito acima dos níveis registados no mercado (apesar da tendência de deterioração) e os resultados líquidos passaram de níveis negativos em 2004 para 85,8 mil contos em 2014.

Podemos concluir que o BCN teve um percurso com muitos desafios que foram ultrapassados. Hoje somos um Banco sólido e rentável, presente em todas as ilhas do país e com forte presença no seio da nossa comunidade emigrada.



3. SOBRE ESTE RELATÓRIO

O presente relatório é o primeiro Relatório de Sustentabilidade publicado pelo Banco Caboverdiano de Negócios e é referente ao ano de 2014, reportando assim as actividades desenvolvidas pelo Banco entre 01 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2014.

Por ser o primeiro relatório, tentamos apresentar também informações e dados históricos de modo a podermos acompanhar a evolução e melhor enquadrar o desempenho verificado em 2014. Para os indicadores relatados, apresentamos, na medida do possível, dados de 2012, 2013 e 2014.

Este relatório foi elaborado seguindo as linhas orientadoras das Directrizes de Elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI), versão 4.0. Por se tratar de um primeiro exercício, este Relatório não apresenta todas as recomendações, temas e indicadores considerados essenciais pela GRI, conforme se pode constatar no ponto 6.1. Directrizes da GRI - Conteúdos, no anexo do documento.

Várias áreas funcionais do Banco estiveram envolvidas na produção do primeiro Relatório de Sustentabilidade do BCN, nomeadamente, o Gabinete de Marketing e Produtos, o Gabinete de Recursos Humanos, a Direcção Financeira e de Serviços Administrativos, o Gabinete de Compliance, a Direcção de Crédito e Risco, etc.

Doravante, o Relatório de Sustentabilidade do BCN será publicado anualmente, em conjunto com o Relatório e Contas e divulgado tanto interna como externamente através da sua disponibilização online no Site Institucional do Banco (www.bcn.cv) e no Portal do Emigrante (<http://portaldodemigrante.bcncv.com/>).



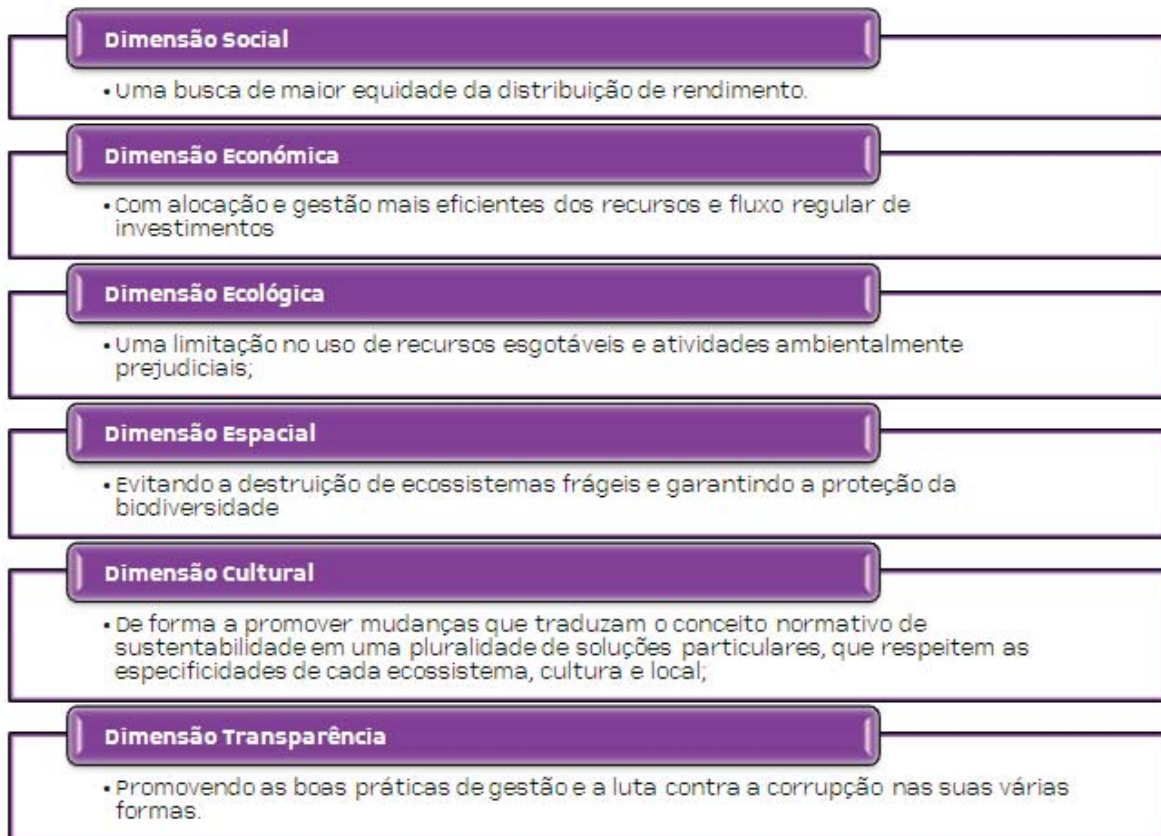
4. A SUSTENTABILIDADE DA NOSSA ACTIVIDADE

4.1. A Nossa Política de Sustentabilidade

Os factores sociais, ambientais e de governação assumem um papel essencial na gestão das empresas, contribuindo para o seu desempenho no longo prazo.

O BCN reconhece o seu papel na promoção dos princípios da sustentabilidade no desenvolvimento de Cabo Verde através da incorporação dos aspectos sociais e ambientais no desenvolvimento da sua actividade.

Para nós, o desenvolvimento sustentável implica uma gestão em seis dimensões transversais às nossas actividades: Social, Económica, Ecológica, Espacial, Cultural e Transparência.



A contribuição que podemos fazer para a promoção da inclusão social, para uma melhor gestão da utilização dos recursos naturais e para uma maior transparência, pode ser realizada através da:

Implementação de uma política de risco ambiental e social relativamente ao crédito e investimentos que realizamos ao nível empresarial;

Existência de uma política social e ambiental interna sólida para com os colaboradores e sociedade envolvente;

Promoção de um diálogo constante com os nossos stakeholders, incentivando a participação colectiva e a transparência das relações.

A nossa Política de Sustentabilidade baseia-se nos Princípios do Pacto Mundial identificados pelas Nações Unidas e implica uma actuação activa em quatro áreas-chave:

1. Protecção dos Direitos Humanos

- Promoção da Inclusão financeira
- Apoio social à comunidade, em particular às crianças e à sua educação
- Promoção da protecção dos Direitos Humanos com todos os nossos stakeholders



2. Promoção do desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores

- a. Formação constante aos colaboradores nas várias áreas de actividade, incluindo matérias sobre as várias dimensões da Sustentabilidade
- b. Respeito pela diferença e pela liberdade de associação
- c. Promoção da eliminação de trabalho infantil e forçado com todos os nossos stakeholders

3. Protecção dos recursos naturais

- a. Implementar o princípio da Precaução a nível ambiental nos processos do Banco
- b. Promover a responsabilidade ambiental com todos os nossos stakeholders
- c. Promover o desenvolvimento de negócios e tecnologias que possam proteger a gestão dos recursos naturais

4. Participação Colectiva com os vários Stakeholders em prol da transparência

- a. Diálogo pró activo com os vários stakeholders, incluindo outros Bancos
- b. Promoção da transparência e das boas práticas de gestão, combatendo a corrupção
- c. Relato público sobre as actividades desenvolvidas pelo Banco na área da sustentabilidade

Neste sentido, desenvolvemos e aprovamos o seguinte modelo conceptual para a nossa Política de Sustentabilidade:



A Gestão do Risco Ambiental e Social é da atribuição da Direcção de Gestão de Riscos (DGR) que, no âmbito das suas atribuições reporta directamente ao Conselho de Administração. O Administrador Executivo com o Pelouro do Risco é também Responsável pela Responsabilidade Social e Ambiental.

O modelo actualmente em vigor da nossa Política de Sustentabilidade tem prazo indeterminado, sendo que o seu conteúdo poderá vir a sofrer revisões pontuais sempre que tal se afigure apropriado pelo Banco e, todas as incompatibilidades, inconsistências, dúvidas ou divergências na sua aplicação que sejam identificadas por qualquer Órgão da nossa Estrutura ou colaborador, deverão ser comunicadas ao Conselho de Administração.



4.2. Ética

4.2.1. Código de Conduta

A actividade de uma Instituição, mormente a de cariz bancário, deve ser exercida com rigor, ética, profissionalismo e transparência. O BCN, enquanto parte integrante do Grupo Financeiro Banif (Grupo), segue este preceito que se encontra presente no Código de Conduta aplicável a todos os colaboradores da Instituição.

A cultura da integridade está assim presente no dia-a-dia da nossa actividade e assenta em três vertentes essenciais: integridade pessoal, integridade relacional e integridade institucional.

A integridade pessoal deve pautar a atitude de todos os colaboradores do Grupo e, naturalmente, do BCN no desempenho diário das suas funções, com elevados padrões de ética e competência, reflectindo a sua formação como pessoas, como profissionais e como cidadãos.

A cultura de integridade deve também nortear as relações com os clientes, entre todos os colaboradores e com os stakeholders em geral. Os clientes do BCN devem ser sempre colocados em primeiro lugar e usufruir de serviços de excelência. Todos os colaboradores devem ser tratados com respeito, partilhando os sucessos e aceitando a responsabilidade pelos erros. O relacionamento com os stakeholders deve ser orientado por critérios objectivos de qualidade, rentabilidade, disponibilidade e independência.

Finalmente, a cultura de integridade deve reflectir-se na reputação da nossa organização, enquanto Banco de referência, privilegiando os nossos interesses de médio e longo prazo e, assim, criando valor para os Accionistas e para as Comunidades onde estamos, estendendo o nosso legado aos que virão depois de nós.

O código de conduta estabelece formalmente as linhas gerais de orientação base em matéria de ética profissional e transparência. Acreditamos ainda que ajuda os nossos colaboradores a fortalecerem a cultura de integridade que já existe na organização.

O código de conduta é subscrito por todos os colaboradores e está disponível no portal interno do Banco e no site Institucional através do seguinte link: <http://www.bcncv.com/pt/index.php/institucional/codigo-de-conduta-bcn>.

4.2.2. Práticas de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (PBC-FT)

O BCN, consciente da necessidade de reprimir a criminalidade organizada e de combater o branqueamento do produto de actividades criminosas, aprovou e implementou em 2010, o Manual de branqueamento de capitais e financiamento do Terrorismo. Consequentemente vem adoptando medidas e procedimentos de identificação e verificação de identidade de clientes e das transacções efectuadas nas situações seguintes:

- Sempre que se estabeleçam relações de negócio e transacções ocasionais acima do limiar designado aplicável;
- Sempre que existam suspeitas de Branqueamento de Capital ou de Financiamento do Terrorismo; e
- Quando haja dúvidas quanto à veracidade ou adequação dos dados de identificação do cliente.

Neste domínio o Compliance Corporativo do Banif tem vindo também a assumir com o BCN uma estreita colaboração, nomeadamente por via da sua contribuição para o aprofundamento de competências, com vista ao alinhamento com as práticas do Grupo, bem como com as melhores práticas e mais recentes exigências legais.

Para uma eficaz prevenção dessas actividades, é essencial ainda que todos os colaboradores detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos clientes, observando sempre os princípios gerais de actuação e os demais deveres estabelecidos na legislação aplicável, em particular o dever de informação de actividades suspeitas. Neste sentido, o Banco tem vindo, periodicamente, a promover formações online para todos os colaboradores, com vista à consciencialização dos seus deveres e obrigações em matéria de PBC-FT, e ao reconhecimento de situações suspeitas e à respectiva actuação de acordo com as disposições legais existentes nesta matéria.

Principais procedimentos e políticas implementadas neste âmbito

A prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo é matéria consagrada nas atribuições do Gabinete de Compliance (GC) que monitoriza e filtra as operações suspeitas, com base na análise dos seguintes procedimentos:

→ Conhecimento do cliente (KYC – KnowYourCustomer – Dever de Diligência Reforçado)

Mensalmente, o GC procede a análises transaccionais e da documentação de suporte à abertura de conta, com o intuito de identificar potenciais situações em que faça sentido aprofundar o conhecimento sobre determinadas situações.

→ Pessoas politicamente expostas

O Gabinete monitoriza as transacções efectuadas directamente pelas "pessoas politicamente expostas" ("PEP"), assim como, pelas suas famílias e pessoas intimamente associadas.



→ Monitorização de Operações Suspeitas

Diariamente o GC recebe uma listagem de todos os clientes sob vigilância e efectua análise de cada situação individualmente;

Procede a validação das transferências para o exterior (OPE's) com base nas disposições legislativas e Instruções Técnicas do BCV relativa ao movimento de capitais; e

Semanalmente faz o cruzamento das base de dados dos clientes do Banco com a lista de suspeitos da UE e da ONU, no âmbito do CPSI (Compliance Políticas de Sanções internacionais).

→ Comunicação de Operações Suspeitas

O GC nos termos dos regulamentos em vigor, analisa e investiga as operações suspeitas e, nos casos aplicáveis, procede à comunicação à autoridade nacional competente nesta matéria, a Unidade de Informação Financeira (UIF), actuando assim como interlocutor perante as autoridades e organismos competentes.



4.3. Gestão Responsável

4.3.1. A Gestão de Risco na Nossa Actividade

Riscos de Actividade

A gestão de riscos do Banco, parte integrante do sistema de controlo interno da instituição, assenta na identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos materiais a que o Banco está exposto, de forma a assegurar níveis de riscos adequados e em linha com o que foi previamente definido pelo Conselho de Administração, órgão responsável pela definição de políticas para os principais riscos de actividade, sendo tais políticas objecto de revisão pontual, sempre que se justifique, numa lógica de prudência e com o fim último de salvaguardar a sustentabilidade e a solvabilidade da instituição.

A gestão e controlo de riscos de actividade, pese embora de carácter transversal a toda a estrutura organizativa do Banco, é feita de uma forma independente e centralizada, estando essa função no âmbito das competências da Direcção de Gestão de Riscos (DGR), órgão de primeira linha na estrutura organizativa do Banco, com dependência directa do Conselho de Administração, a qual tem como responsabilidade implementar as estratégias e políticas de risco definidas pelo Conselho de Administração, com vista a garantir a prevenção e mitigação dos diversos riscos a que o Banco está sujeito no exercício de sua actividade, designadamente, risco de crédito, liquidez, taxa de juros, cambial, operacional, entre outros.

Durante o ano 2014, relativamente ao controlo de riscos de actividades, continuou-se a pautar pelo princípio de prudência, fundamental, num contexto particularmente difícil e de grande incerteza do mercado nacional, que continuou a ser fortemente influenciado pela conjuntura internacional não mais favorável. Assim, as actividades de gestão e controlo de riscos centraram-se nas seguintes linhas de actuação:

- A nível do controlo do crédito continuou-se a apostar numa monitorização contínua e permanente da carteira de crédito, com vista a manter um rigoroso controlo de seu risco, através da produção mensal de um relatório, com vista a assegurar tomada de medidas atempadas tanto no que se refere a potenciais incumprimentos como no que tange à resolução de situações de incumprimento com enfoque nas operações materialmente relevantes;
- Reforço do rigor dos critérios de análise e aprovação de créditos para os vários segmentos, visando a qualidade, atendendo ao cenário macroeconómico pouco favorável;
- Preservação da qualidade da carteira, actuando sobre a morosidade do crédito vencido disponibilizando soluções de reestruturações de dívida que permitam adaptar os encargos dos clientes em função do binómio capacidade de reembolso/rendimento disponível actuais e futuros;
- Identificação de créditos em risco, nos termos definidos pelo normativo do Banco Central nesta matéria;
- Forte enfoque ao nível de recuperações centralizado nas negociações visando a dação em pagamento em detrimento da execução judicial de garantias, dada a morosidade associada;
- Actualização do modelo de apuramento de imparidade com o recálculo da Probability of Default (PD) e de Loss Given Default (LGD).

Ainda no decurso de 2014:

- Deu-se continuidade à implementação do sistema de controlo interno, transversal a todo o Banco, que se materializou na produção de mais um relatório de Controlo Interno, com o levantamento de deficiências nas várias áreas do Banco e monitorização contínua e permanente das respectivas medidas correctivas;
- Continuou-se a produzir e a enviar, mensalmente, ao Conselho de Administração, um relatório referente aos principais riscos de actividade a que o Banco está sujeito, designadamente risco de crédito, liquidez e taxa de câmbio, possibilitando desta forma uma visão mais abrangente e efectiva da gestão de riscos por parte dos órgãos de gestão.

Risco de Crédito

O risco de crédito resulta da possibilidade de ocorrência de perdas financeiras, decorrentes do incumprimento dos clientes, e, como tal está essencialmente presente nos empréstimos e garantias prestadas, sendo o maior dos riscos a que o Banco está sujeito.

O acompanhamento do risco de crédito é feito mensalmente, através de diversos indicadores de qualidade da carteira de crédito, como por exemplo, a imparidade, o crédito em incumprimento, o nível de crédito vencido, distribuição sectorial da carteira, etc., sendo esses indicadores objecto de análise, tanto a nível dos órgãos de Administração, como do Supervisor.

A concessão de crédito é assegurada por diferentes níveis de decisão, claramente definidos e hierarquizados pelo Regulamento de Crédito, em função do tipo, montante e natureza das operações. Previamente às decisões, todas as operações de crédito são analisadas por uma unidade específica e independente da rede comercial.

A avaliação de risco de crédito é feita com base em modelos internos de análise, que no caso de clientes particulares têm por base, essencialmente, aspectos de carácter comportamental, enquanto no caso de empresas requerem informação económico-financeira e de natureza qualitativa, como, por exemplo, a qualidade de gestão, sector onde se insere, perspectivas de evolução futura, entre outras variáveis.



Atendendo ao contexto macroeconómico adverso, em 2014 o BCN deu continuidade à sua política selectiva na concessão de crédito, tendo privilegiado o financiamento de novas operações com bons níveis de risco e tomando medidas de redução da exposição em alguns clientes de risco agravado. O Banco continuou a acompanhar e monitorizar a evolução de responsabilidades de clientes, quer a nível interno e quer a nível do sistema bancário nacional, através de um aplicativo desenvolvido para o efeito.

Continuou-se a disponibilizar à rede comercial um conjunto de informações que permite acompanhar os clientes, o que numa óptica de prevenção permite desencadear acções atempadas com vista a mitigar impactos negativos decorrentes de situações de incumprimento designadamente através da redução de responsabilidades, reforço de garantias ou manutenção de vigilância mais rigorosa.

Risco de Mercado

O Banco avalia frequentemente a sensibilidade ao risco da taxa de juro, definido como a probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou na situação líquida, devido a movimentos adversos das taxas de juro.

Com periodicidade mínima semestral, o Banco avalia a sua capacidade em absorver variações adversas nas taxas de juros a que se encontra exposto, através da análise de sensibilidade da margem financeira e do capital a uma descida das taxas de juros, considerando a totalidade dos instrumentos da carteira bancária sensíveis à taxa de juro distribuídas pelas respectivas classes de maturidade.

O risco cambial consiste na probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital em virtude de movimentos adversos nas taxas de câmbio.

O BCN monitoriza a sua exposição a este tipo de risco pelo controlo diário da exposição global em divisas e define estratégias de cobertura de forma a assegurar que as posições em cada moeda estejam dentro dos limites previamente definidos.

Risco de Liquidez

O risco de liquidez decorre da probabilidade do Banco incorrer em dificuldades tanto de financiar os activos por prazos de maturidade e a taxas apropriadas, como de liquidar atempadamente posições em carteira e a preços razoáveis.

A gestão de liquidez é feita diariamente, sendo analisados os prazos residuais de maturidade dos diferentes activos e passivos do balanço, para cada um dos intervalos considerados, bem como, os respectivos gaps de liquidez. Para o efeito, o Banco estabeleceu um Plano de Contingência de Liquidez assente em linhas de tesouraria intra-grupo, acordadas com o Banif, SA.

Quinzenalmente é produzido um relatório referente à gestão de tesouraria e mensalmente um relatório referente à gestão de liquidez.

Risco Operacional

O risco operacional pode ser definido como risco de perdas directas ou indirectas resultantes da inadequação ou deficiência de processos internos ou condutas do pessoal, dos sistemas internos ou de acontecimentos externos.

Por ser um risco transversal a toda a instituição a gestão do risco operacional é da responsabilidade das diferentes unidades orgânicas do Banco, sendo a sua monitorização e sensibilização da responsabilidade da DGR.

Relativamente a este tipo de riscos o Banco tem vindo a adoptar um conjunto de procedimentos e mecanismos de controlo, que são claramente definidos e instituídos através de normativos internos, como sejam: segregação de funções, controlo de acessos, definição de responsabilidades e respectivos níveis de autorização, etc.

Assim no decurso de 2014, de entre outras, destacam-se as seguintes medidas, instituídas formalmente pelo Banco com vista a, sobretudo, reduzir as falhas humanas nos processos:

- Introdução de ferramentas de monitorização e controlo das principais etapas de formalização do crédito;
- De forma a reforçar os mecanismos de controlo associados ao processo de crédito, a Direcção de Crédito, através do seu Núcleo de Análise de Crédito, passou a gerir uma ferramenta de registo das datas chave de cada uma das principais etapas dos processos de concessão de crédito, desde a criação da proposta pela UN ao carregamento do crédito pela Direcção de Operações;
- Centralização dos originais dos contratos e garantias dos créditos;
- Instituição de procedimentos relativos aos cheques requisitados por clientes, visando aumentar a qualidade e rapidez na prestação do serviço de requisição de cheques;
- Centralização do processo de devolução de cheques por insuficiência de provisão e criação de uma ferramenta própria para o efeito, a GESTIC;
- Reforço do nível de controlo interno na execução das operações de transferência entre contas bancárias de clientes BCN-BCN (intrabancárias) e entre contas BCN (a débito) por crédito de contas em OIC (interbancárias, TEFs) adequando os perfis dos utilizadores autorizados e restringindo o acesso aos demais;
- Validação central dos processos de adesão ao BCN Online.



Ainda no âmbito do risco operacional, com o apoio do Grupo Banif, o Banco deu continuidade ao processo de estudo, elaboração e implementação do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), transversal a toda a estrutura do Banco, visando definir as condições de segurança e meios necessários para assegurar a continuidade do negócio, quer ao nível das áreas de negócio, quer a nível de sistemas centrais e departamentais, em caso de catástrofe.

Entretanto, continuou-se a apetrechar o CPD2 de meios materiais que visam garantir a operacionalidade do sistema de produção em caso de inacessibilidade física ou operacional do actual centro de produção.

O Banco durante 2014 deu ainda continuidade à utilização da ferramenta informática de gestão de risco operacional SAS OpRisk.

4.3.2. A Nossa Política de Risco Ambiental e Social

Tendo em conta a nossa missão e a natureza da nossa actividade cuja principal função é a promoção de investimentos através de financiamento, reconhecemos que o principal impacte ambiental e social que o BCN poderá ter na sociedade está associado à forma como os financiamentos que efectivamos são utilizados.

Almejamos que as operações que financiamos contribuam para, entre outros aspectos, reduzir a pobreza; satisfazer as necessidades básicas; promover a solidariedade entre populações e áreas geográficas; preservar a biodiversidade, ecossistema e recursos naturais; lutar contra as alterações climáticas.

É nesta perspectiva que, desde o segundo semestre de 2014, incorporada na nossa política de risco global e aplicada aos projectos empresariais que solicitem pelo nosso crédito, entrou em vigor a nossa Política de Risco Ambiental e Social, tendo sido o BCN o primeiro Banco em Cabo Verde a ter uma Política de Risco Ambiental e Social.

Projectos de dimensões e sectores de actividade diferentes têm impactes ambientais e sociais também distintos associados às fases de preparação, desenvolvimento, criação, gestão corrente e fim de vida.

As grandes categorias de impactes ambientais e sociais podem ser definidas como:

Riscos Ambientais (que decorrem dos seguintes aspectos):

- Impactes nos Ecossistemas e Biodiversidade
- Poluição causada directamente ou indirectamente à água, ar, solo, ruído, resíduos
- Impactes na saúde e segurança da população
- Impactes nos recursos naturais existentes, como a água, solo e outros recursos do subsolo, utilização dos solos e energia
- Riscos naturais, tecnológicos e de saúde
- Impacte na qualidade de vida das populações

Riscos Sociais (que decorrem dos seguintes aspectos):

- Respeito pelos Direitos Humanos Fundamentais
- Existência de Tráfico Humano
- Existência de Turismo sexual
- Deslocalização da população
- Existência de trabalho forçado
- Condições do local de trabalho
- Igualdade de direitos para os socialmente excluídos (principalmente mulheres)
- Impacto na diversidade cultural

Neste sentido, todos os projectos que solicitarem financiamento ao BCN no valor superior a 50.000.000 CVE (cinquenta milhões de escudos) serão analisados relativamente a estas rúbricas.

Para os projectos com maiores impactes será ainda preciso a existência de uma consulta aos stakeholders (alguns dos stakeholders poderão ser os governos locais, as associações locais, as ONGs, população da região, etc), constituindo parte dos procedimentos para a aprovação ou rejeição do projecto a análise dessa consulta aos stakeholders.

O BCN reconhece ainda que existem vários sectores que não contribuem para o Desenvolvimento Sustentável, e como tal não irá financiar projetos que possam estar inseridos nessas categorias.



O BCN dispõe, assim, da seguinte lista de exclusão (sectores que o Banco não financia):

- Produção ou atividades que envolvam trabalho forçado (1) ou trabalho infantil (2);
- Produção ou comercialização de qualquer produto ou atividade que seja considerada ilegal ao abrigo da legislação do país de acolhimento ou regulamentação ou convenções e acordos internacionais;
- Qualquer negócio que se relacione com pornografia ou prostituição ;
- Comercialização de espécies selvagens ou produtos relacionados regulados ao abrigo da CITES (3);
- Produção, uso ou comercialização de materiais perigosos tais como os materiais radioativos (4), fibras de amianto e produtos que contenham PCBs (5) ;
- Comércio transfronteiras de detritos e resíduos de produtos em conformidade com a convenção Basileia atendendo às suas regulamentações subjacentes;
- Pesca com redes de emalhar de deriva no meio marinho que excedam os 2.5 km de comprimento;
- Produção, uso ou comercialização de farmacêuticos, pesticidas/herbicidas, químicos, substâncias destruidoras da camada do ozono (6) e outras substâncias perigosas sujeitas à eliminação faseada ou proibição;
- Destruição (7) dos habitats críticos (8) fundamentais;
- Produção ou distribuição de propaganda racista, antidemocrática e/ou neonazi;
- Produção ou comercialização de Armas e munições (9);
- Produção de tabaco;
- Produção de bebidas com alto teor alcoólico;
- Atividades de jogo a dinheiro, casinos e empresas equivalentes.

Com a entrada em vigor da Política de Risco Ambiental e Social, todos os projectos que procuram pelo financiamento do BCN, de valor superior a 50 milhões de escudos e que não fazem parte da lista de exclusão, serão analisados em outras componentes que não apenas as financeiras. Ou seja, para todos esses projectos o Banco irá:

Solicitar ao promotor a inclusão de medidas apropriadas para prevenir impacte negativo, ou mitigar e/ou compensar pelos impactes causados, se estes não puderem ser evitados;

Monitorizar a implementação dessas medidas durante a execução do projecto a financiar;
Avaliar à posteriori a eficácia e eficiência das medidas propostas.

Analisar os impactes ambientais e sociais das operações decorrentes desse investimento;

Rejeitar o financiamento de projectos que apresentem impactes ambientais e sociais para os quais o promotor não apresenta medidas apropriadas para prevenir, mitigar ou compensar o impacte causado;

Rejeitar projectos que pertençam à lista de exclusão dos sectores, e que constituem áreas de actividade que o Banco não considera seguirem os princípios da Sustentabilidade.

(1) Trabalho forçado significa todo o trabalho ou serviço, realizado de forma não voluntária, que é extraído de um indivíduo sob a ameaça de força ou punição tal como é definido pelas convenções da OIT.

(2) Os funcionários só podem ser aceites se tiverem pelo menos 14 anos de idade, tal como é definido pela Convenção dos direitos Humanos Fundamentais (Convenção da Idade Mínima C138, Art. 2) – OIT, excepto quando a legislação local especifica a obrigatoriedade da comparência escolar ou uma idade mínima para trabalhar. Nesses casos aplica-se o número correspondente à idade mais elevado.

(3) CITES: Comércio e detenção de espécies da fauna e da flora selvagem ameaçadas de extinção

(4) Não aplicável na compra de equipamento médico, equipamento de controlo de qualidade (medição) e qualquer outro equipamento em que a EFP considere a fonte radioativa como trivial e/ou inadequadamente protegida.

(5) PCBs: bifenilopoliclorados é um grupo de químicos altamente tóxicos. PCBs podem ser encontrados em transformadores eléctricos imersos em óleo, condensadores e comutadores que datam aos anos de 1950-1985.

(6) Substâncias destruidoras da camada do ozono: Compostos químicos, que reagem com ozono estratosférico e degradam-no, resultando nos "buracos da camada do ozono". O protocolo de Montreal lista as ODS e o alvo de redução e data de faseamento.

(7) Destruição significa (1) eliminação ou diminuição da integridade do habitat causado por mudanças na terra ou água ; ou (2) modificação drástica do habitat ao ponto que este perca a sua função (ver nota seguinte).

(8) Habitat crítico é um subproduto de um habitat natural e modificado. Habitat crítico inclui áreas de elevado valor de biodiversidade de acordo com os critérios de classificação da União Mundial da Conservação da Natureza (IUCN), incluindo habitats necessários para a sobrevivência de espécies em vias de extinção definidos pela IUCN ou definidos por qualquer legislação nacional; locais que possuam significado endémico ou espécies de distribuição geográfica restrita; locais críticos à sobrevivência de espécies migratórias; locais de suporte global a numerosas concentrações de espécies; áreas de reunião de espécies únicas ou associadas a processos evolucionários chave ou ainda que providenciem serviços para o ecossistema; e áreas importantes a nível da biodiversidade, a nível social, económico, cultural. Primariamente florestas, florestas de elevado valor de conservação serão considerados habitats críticos

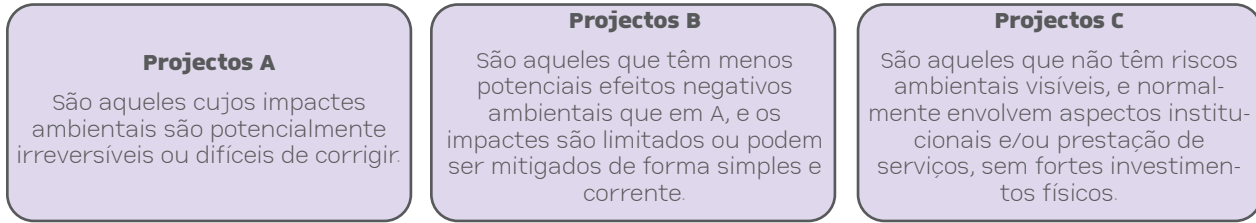
(9) Aplica-se quando estas atividades constituem uma parte substancial das operações primárias do financiador do projeto. Por "substancial" entende-se mais de 10% do balanço consolidado ou resultado líquido (consolidated balance sheets/earnings)



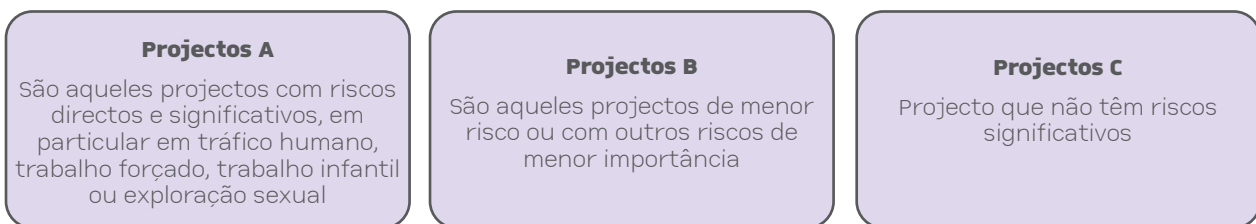
Todos os projectos sujeitos à análise de Risco Ambiental e Social serão objecto de um questionário sobre os impactes ambientais e sociais da actividade que necessita de financiamento.

Como resultado da análise ambiental e social realizada, cada projecto será classificado de A, B, ou C, de acordo com:

i) O nível de impacte ambiental identificado:

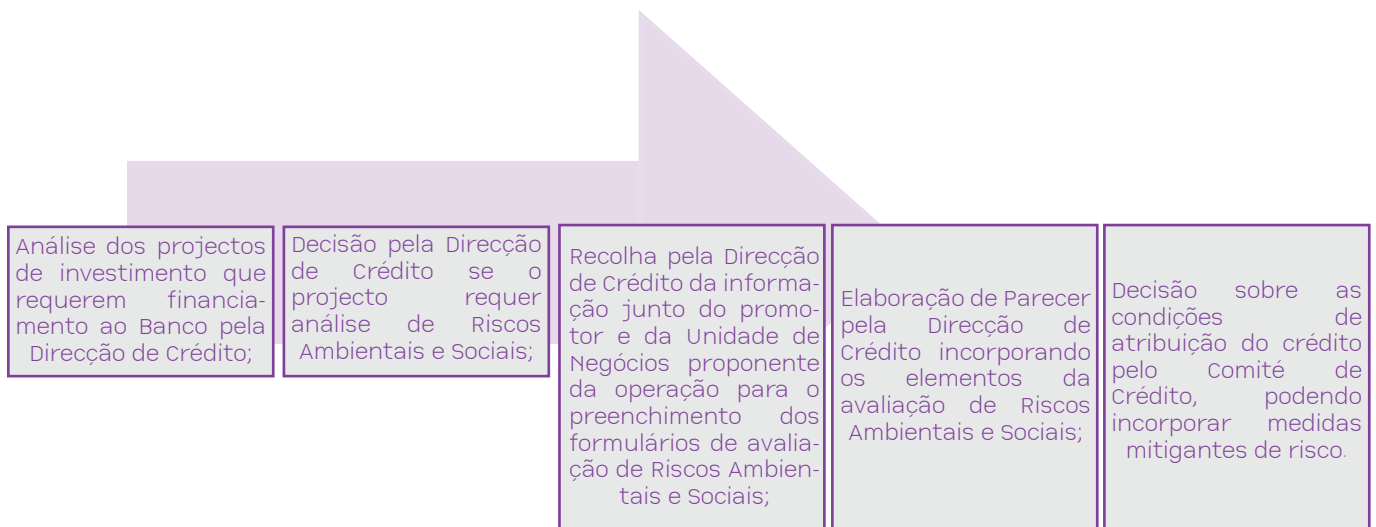


ii) O nível de impacte social identificado:



Os projectos são classificados de A, B, ou C ao nível dos riscos ambientais, e também de A, B ou C, ao nível dos riscos sociais. A classificação final do projecto será aquela que apresenta maior risco.

Em suma, as principais etapas do processo de análise dos créditos nesta óptica são:



Os responsáveis pela Política de Risco Ambiental e Social no BCN são:

- Membro de Conselho de Administração – Administrador com o Pelouro da Direcção de Gestão de Risco;
- Director da Direcção de Gestão de Riscos;
- Director da Direcção de Crédito;
- Responsável pelo Gabinete de Marketing e Produtos.



4.4. Relacionamento com os Clientes e Outros Stakeholders

4.4.1. Provedoria do Cliente

A Provedoria do Cliente é um órgão de 2º grau da estrutura do BCN que depende directamente do Conselho de Administração e tem como missão contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, e assim melhorar a imagem do Banco junto dos seus clientes.

São atribuições da provedoria do cliente, recepcionar, analisar e deliberar sobre as reclamações/sugestões enviadas pelos clientes de forma imparcial, isenta, confidencial e gratuita, sendo também responsável por informar ao autor da reclamação/ sugestão da decisão sobre ela tomada.

O Banco considera que encarar de forma constructiva e positiva as reclamações e sugestões apresentadas pelos clientes contribui para o aumento dos níveis de confiança e de satisfação, ajudando a melhorar a reputação e o profissionalismo da instituição.

Com o propósito de defender os direitos e os legítimos interesses dos clientes de forma personalizada, a Provedoria disponibiliza diversas ferramentas online destinadas a formalizar as sugestões, reclamações ou queixas, tais como o Formulário de Sugestões e o Formulário de Reclamações.

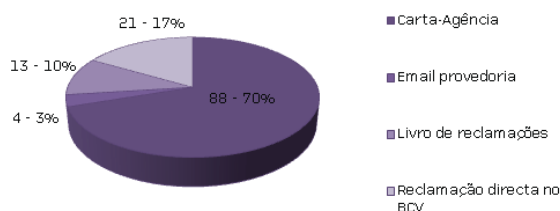
Adicionalmente, as queixas podem ser formalizadas no Livro de Reclamações disponível em qualquer Agência do Banco, por carta, telefax ou directamente ao BCV através do Gabinete de Apoio ao Consumidor, devendo sempre conter a identidade, morada do reclamante, assinatura e elementos mínimos necessários para que a provedoria possa analisar as questões colocadas pelos clientes.

No decorrer do ano de 2014, o Gabinete respondeu a 126 reclamações, o que representa, face ao ano anterior, um acréscimo no número de reclamações apreciadas na ordem dos 24%.

Dessas reclamações, 56% (38) tiveram um despacho favorável para o cliente, resultando no ressarcimento de parte ou da totalidade dos prejuízos sofridos pelo reclamante, num total de 0,5 milhões de escudos.

Os clientes fizeram chegar as suas queixas/reclamações ao Gabinete, através dos diversos canais/mecanismos disponíveis para o efeito, sendo que, estes privilegiaram as cartas entregues directamente nas nossas Unidades de Negócio, correspondendo aproximadamente a 70% do total (88), seguido das apresentadas directamente ao Banco de Cabo Verde com cerca de 17 % (21). Mais detalhes apresentados no gráfico abaixo.

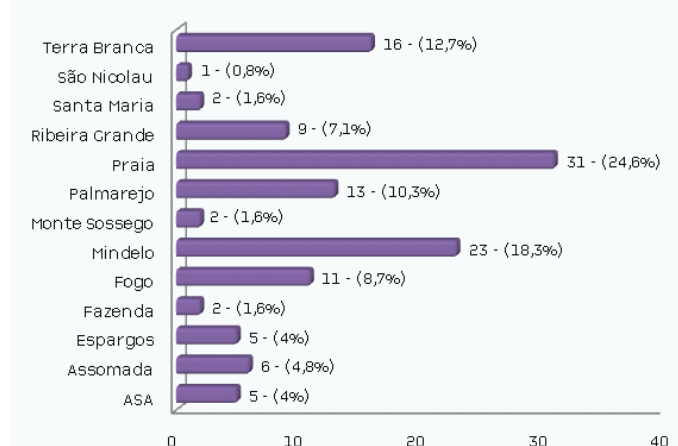
Distribuição por meio utilizado



De referir que, as respostas às reclamações enviadas directamente ao BCV ou consumadas no livro de reclamações, foram enviadas com o conhecimento do Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco de Cabo Verde cumprindo assim o disposto na Carta Circular CAP-02-2013 do BCV.

Das reclamações recebidas, cerca de 67% (84) foram efectuados por clientes da área comercial do Sotavento, sendo que as Unidades de Negócio que mais contribuíram foram as UN's da Praia com 25% (31) e Terra Branca com cerca de 13% (16). Relativamente à área comercial do Barlavento, constata-se que as UN's do Mindelo com 18% (23) e Ribeira Grande com 7% (9) foram as que mais reclamações apresentaram no período em análise.

Distribuição por Unidade de Negócio





Importa ainda destacar que, as Unidades de Negócio de Santa Cruz, Boavista, Maio e Brava, não apresentaram quaisquer registos de reclamações no decorrer de 2014.

Na origem das reclamações, estiveram motivos de diversa ordem, com destaque para assuntos relacionados com o preçário do Banco, nomeadamente no que toca à cobrança de taxas de manutenção das contas, anuidades dos cartões Visa entre outros, com 56,35% (71) do total. Outros motivos estiveram na origem de reclamações, nomeadamente: encerramento de contas, crédito, depósitos a prazo, bloqueios e cativos, etc.

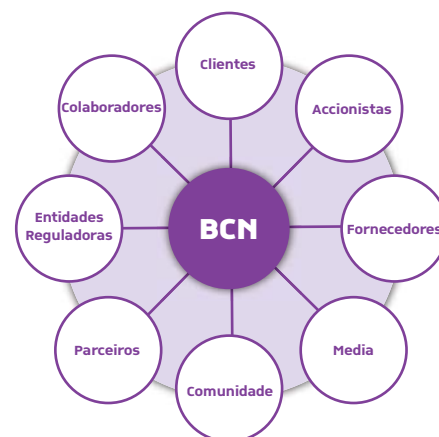
O tratamento das reclamações em tempo útil, permitiu a adopção de medidas correctivas e preventivas, tendo sido possível dar uma resposta adequada aos reclamantes, através do envio de uma carta explicativa, melhorando assim a imagem do Banco junto dos seus clientes.

4.4.2. Mecanismos de Comunicação e Envolvimento com Stakeholders

A relação com os stakeholders é vista pelo BCN numa perspectiva tanto de informação e diálogo como também numa lógica de parceria. Ouvir os nossos stakeholders irá permitir-nos identificar oportunidades de melhoria do nosso posicionamento em Sustentabilidade e redireccionar, se necessário, o nosso foco de actuação nesta matéria.

Stakeholders

Dos stakeholders identificados, o BCN dispõe de um conjunto de mecanismos de comunicação e envolvimento periódicos ou contínuos que asseguram uma interacção regular com as partes interessadas.



Accionistas Assembleia Geral Conselho de Administração	Clientes Rede de Agências em todas as ilhas habitadas do País Provedoria do Cliente BCN Online Apoio ao Cliente através do BCN Suporte ao Cliente Email Linha Grátis Linhas Locais para a Diáspora Chat Correspondência Corrente Extracto Digital Newsletters (Digital News e Di Nós) Site Institucional Portal do Emigrante Livro de Reclamações Campanhas Comerciais SMSS
Colaboradores Intranet Newsletters bimensais Inquéritos de Satisfação Reuniões Anuais de Quadros Reuniões Trimestrais Comerciais Reuniões Gerais Avaliação de Desempenho	Media Comunicados de Imprensa Entrevistas Campanhas
Fornecedores Contacto Corrente Reuniões Periódicas	Parceiros Protocolos Reuniões Participação em Grupos de Trabalho
Entidades Reguladoras Gabinete de Apoio ao Consumidor Pedidos de Esclarecimentos Inspeções Envio de Reportes Consultas Públicas Instruções Específicas dos Reguladores	
Comunidade Parcerias Donativos Mecenato	



4.5. Envolvimento com a Sociedade

4.5.1. Nossos Produtos e Serviços com impacto positivo na sociedade

O BCN procura ter na sua carteira de Produtos e Serviços um leque diversificado que permita satisfazer transversalmente o mercado, procurando, de forma efectiva e contínua contribuir para o desenvolvimento da Sociedade. Destacamos, assim, os seguintes produtos que visam criar valor a segmentos específicos tais como Jovens em idade escolar; Seniores; Estrangeiros Residentes em Cabo Verde; Emigrantes; Pequenas e Médias Empresas e Empreendedores e clientes em situação de risco de exclusão social.

Produtos e Serviços Financeiros com impacto positivo na Sociedade

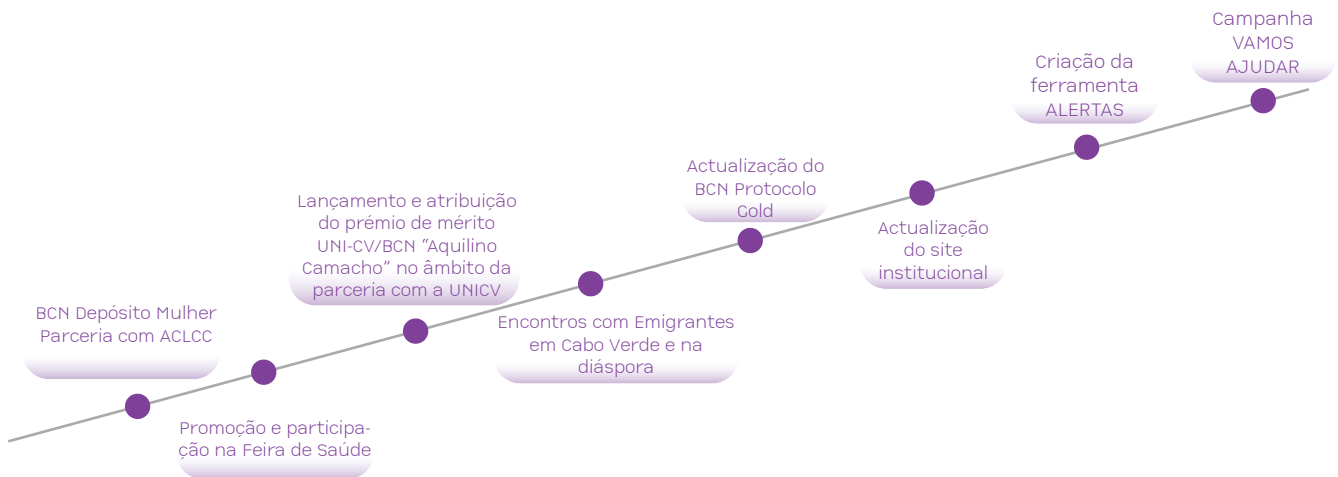
Tipo	Produto/Serviço	Descrição
Depósitos à Ordem	DO Senior	Conta de Depósitos à Ordem em CVE destinado a Particulares, Reformados ou não, com mais de 65 anos de idade
		Possibilidade de antecipação do valor da reforma com isenção de cobrança de juros
		Oferta de 1.000\$ a creditar numa conta DO Nova Geração por cada 1.000.000\$ de DP feito com novos recursos
		Acesso ao BCN Online e Extracto Digital; Domiciliação de débitos (Electra, CV Telecom, etc...)
	DO Morabeza	Acesso a produtos de poupança especificamente para seniores e possibilidade de pagamento de juros periódicos
		Conta de Depósitos à Ordem em CVE ou em EUR destinado a Particulares Estrangeiros a residir em Cabo Verde
		Possibilidade de isenção da primeira anuidade do cartão de débito internacional BCN Visa Electron
		Possibilidade de redução em 50% da comissão aplicada nas Ordens de Pagamento para o Estrangeiro
Depósitos a Prazo	BCN Poupança Nova Geração	Isenção da Comissão de Venda de Moeda Estrangeira
		Acesso ao BCN Online na língua inglesa e Extracto Digital; Domiciliação de débitos (Electra, CV Telecom, etc...)
		Produto de Poupança para Clientes Jovens ou Crianças (dos 0 aos 25 anos)
	DP Mulher	com reduzido valor de abertura e possibilidade de incrementos automáticos
		Visa incentivar e sensibilizar os mais jovens para a importância da poupança e da gestão do orçamento pessoal
		Depósito a Prazo em CVE que permite ao Cliente contribuir activamente na Luta contra o Cancro
	Mega Depósito Online	Em parceria com a Associação Cabo-verdiana de Luta Contra o Cancro
		0,5% do capital do DP constituído pelo Cliente é pago pelo BCN à ACLCC a título de patrocínio
Crédito	BCN Bolsa de Estudos	Depósito a Prazo em CVE ou EUR, exclusivo para Clientes com acesso ao BCN Online
		Incentiva a redução da carga administrativa nas agências e serviços centrais do Banco
		Destina-se a financiar despesas directamente relacionadas com a frequência de estabelecimentos de ensino
		Direccionado a Jovens em idade escolar que pretendem prosseguir ou completar os estudos superiores
	Crédito Empresas	Cursos de Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrado ou Doutoramento em Cabo Verde ou no Estrangeiro
		Bonificação na Taxa de Juro para clientes com BCN Poupança Nova Geração
		Bonificação na Taxa de Juro para alunos da UNI-CV e Universidade Lusófona



É de se destacar ainda a dinamização e divulgação do Fundo de Promoção de Actividades Geradoras de Rendimento – FAGER que, como o nome indica, se destina ao financiamento de actividades geradoras de Rendimento em que o BCN e a Câmara Municipal da Boavista compartilham equitativamente a garantia do financiamento do projecto. É elegível apenas para projectos apresentados por associações e/ou promotores de projectos de forma individual ou em grupo.

4.6. Destaques do ano de 2014 – Principais Acontecimentos e Iniciativas Desenvolvidas

Durante o ano de 2014 várias foram as iniciativas desenvolvidas e os acontecimentos com destaque levados a cabo pelo BCN no âmbito da Sustentabilidade.



Para a Comunidade destaca-se a Campanha VAMOS AJUDAR iniciada após a erupção vulcânica que assolou a ilha do Fogo em Novembro de 2014. Durante um mês, em parceria com a Cruz Vermelha de Cabo Verde, todos os colaboradores do Banco estiveram envolvidos na arrecadação de fundos para ajudar a população de Chã das Caldeiras. O Banco escolheu a Cruz Vermelha de Cabo Verde para ser o parceiro que, enquanto Instituição idónea, iria garantir a boa gestão do valor arrecadado.

O BCN, ciente da sua responsabilidade social, além de promover esta campanha junto dos clientes, apoiou a causa com um donativo no valor de 500 mil escudos. O valor total arrecadado de Um Milhão e Oitocentos Mil escudos foi entregue à Cruz Vermelha de Cabo Verde e serviu para apoiar várias famílias vítimas da erupção vulcânica.

Ainda no âmbito da responsabilidade social, o BCN lançou em 2014, em parceria com a ACLCC – Associação Caboverdiana de Luta Contra o Cancro, o Produto Depósito Mulher. Trata-se de um depósito a prazo criado e lançado através de uma campanha no mês de Março através do qual 0,5% do valor total aplicado pelos nossos clientes seria doado pelo BCN à ACLCC para apoiar na luta contra uma das doenças que mais vitima as mulheres no Mundo e em Cabo Verde, o cancro. Os resultados da campanha fizeram com que, um produto que seria provisório e estaria disponível durante as comemorações do mês da mulher, passasse a fazer parte da oferta permanente do BCN. Firmamos assim um protocolo com a ACLCC que ainda está em vigor através do qual este patrocínio do BCN à ACLCC se mantém e, semestralmente, 0,5% do valor da carteira do produto Depósito Mulher é transferido para a ACLCC. Referente ao ano de 2014 foi assim transferido o valor total de Setecentos Mil escudos.

Em paralelo a esta parceria, no dia 08 de Março, dia internacional da mulher, o BCN participou, juntamente com a ACLCC, numa feira da saúde em que as mulheres tiveram um dia de consulta grátis e formação sobre diversas doenças com enfoque no cancro.

O BCN está também atento à educação. Neste contexto afirma-se como um dos primeiros Bancos da praça a criar o produto BCN Bolsa de Estudos que se trata de um produto de crédito destinado ao financiamento de despesas directamente relacionadas com a frequência de estabelecimentos de ensino (cursos de Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrados ou Doutoramento).

Em parceria com a Universidade de Cabo Verde (UNI-CV), desde 2008, os alunos da UNI-CV têm acesso ao BCN Bolsa de Estudos com bonificação na taxa de juros e o BCN, durante este período, tem financiado os melhores alunos desta Instituição de Ensino no valor de 500 Mil escudos anual. Em 2014, no âmbito desta parceria fizemos o lançamento do prémio Bolsa de Mérito UNI-CV/BCN "Aquilino Camacho", que vem reafirmar este patrocínio.

Para os clientes Emigrantes, o BCN realizou uma série de encontros tanto em Cabo Verde como na diáspora (Europa e América) com vista a dar-lhes a oportunidade de conhecerem os produtos e serviços oferecidos pelo Banco, esclarecerem as suas dúvidas e avivarem o seu papel e contributo para o desenvolvimento de Cabo Verde.

O BCN Protocolo Gold, um produto através do qual os colaboradores ou associados de Empresas ou Associações têm acesso a um conjunto de Produtos e Serviços do Banco em condições preferenciais a partir do momento em que a sua Entidade Patronal ou Associação estabelece uma parceria com o BCN também foi objecto de atenção especial do Banco em 2014 tendo sido actualizado.

Com vista a oferecer aos nossos clientes um serviço de maior qualidade, o Banco investiu ainda na actualização do site institucional através da adopção de um gestor de conteúdos mais avançado e também munuiu os técnicos de front



Office de todas as agências da ferramenta ALERTAS através da qual, de forma célere e eficaz, no acto do atendimento ao cliente têm disponível uma ficha com informações essenciais sobre o cliente.

4.7. Compromissos para o Biénio 2015 – 2016

O tema Sustentabilidade já requer uma atenção especial para o Banco e, cada vez mais, queremos sensibilizar os nossos colaboradores e demais stakeholders (internos e externos) para a importância desta matéria no desenvolvimento do Banco e do País.

Assim, torna-se fundamental a assumpção de determinados compromissos bem como a definição de metas para o seu alcance.

Para os próximos dois anos, conforme o quadro abaixo, definimos um conjunto de objectivos que passa pela capacitação dos nossos colaboradores, pela criação de Produtos, pelo apoio à Sociedade, pela diminuição de emissão de gases com efeito de estufa, etc.

Nossos Compromissos 2015-2016





5. O DESEMPENHO DO BANCO

5.1. Desempenho Social

5.1.1. Acolhimento de Novos Colaboradores

A entrada numa nova família sempre constitui um momento de grande importância devendo ser encarado com confiança e expectativa. O BCN tem por princípio acolher os novos colaboradores como se de membros da família se tratassem.

Para que o processo de integração corra da melhor forma, o BCN conta com um instrumento estratégico de integração dos novos elementos na estrutura organizacional – Manual de Acolhimento.

O Manual de Acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de Acolhimento e integração dos colaboradores que pela primeira vez entram em contacto com o BCN e visa fornecer informações sobre o Banco bem como a Unidade ou Serviço onde o colaborador vai exercer a sua actividade.

O crescimento, prestígio e reconhecimento deve-se a uma busca incessante de fazer melhor e a uma perfeita adequação de todas as suas partes. É por esta razão que o BCN dá tanta importância e valor aos seus Recursos Humanos, porque com eles faz a diferença.

5.1.2. Quadro de Pessoal

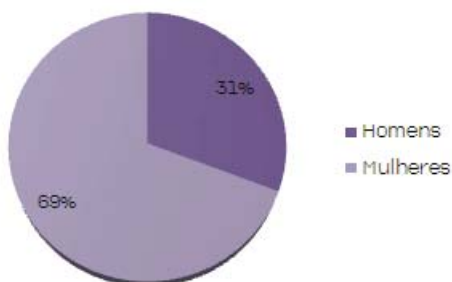
O Quadro de pessoal apresenta no final de 2014 um total de 106 colaboradores.

Durante o ano 2014 registou-se um total de 12 admissões, 18 desvinculações, uma reintegração, uma licença sem retribuição e uma mudança de carreira.

A média etária manteve-se nos 34 anos em 2014, estando a maioria dos colaboradores concentrada na faixa etária dos 30 a 40 anos.

No que se refere ao género, 69% corresponde a colaboradores do sexo feminino e 31% do sexo masculino.

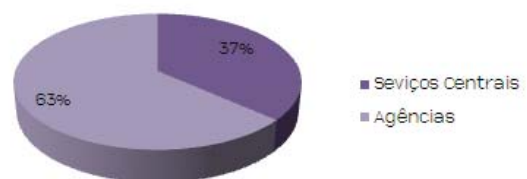
Distribuição por Género



O Banco Caboverdiano de Negócios S.A, é uma instituição que tem apostado no emprego feminino e contribuído para a redução da taxa de desemprego do género feminino em Cabo Verde. Segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), a taxa de desemprego mais elevada situa-se na camada feminina e nos jovens.

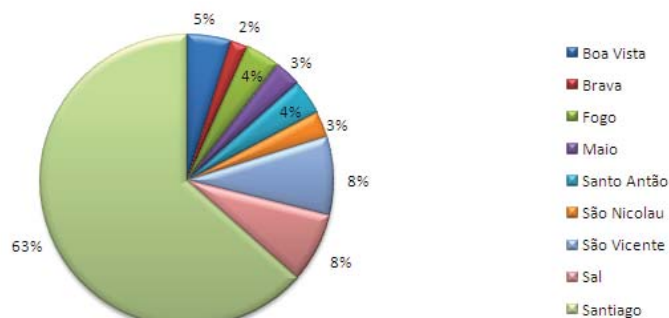
5.1.3. Distribuição por Área Funcional

Do total dos colaboradores do Banco cerca de 63% estão afectos à Direcção Comercial, enquanto 37% dos efectivos encontram-se nos Serviços Centrais.



5.1.4. Distribuição por Área Geográfica

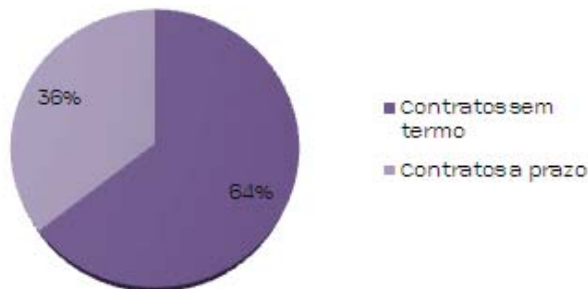
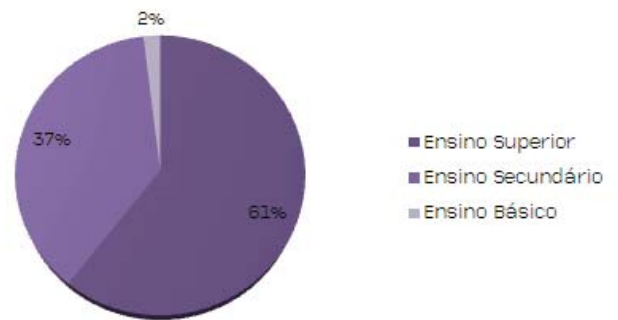
No que refere à distribuição geográfica, há uma maior concentração de colaboradores na ilha de Santiago, com um total de 64%, distribuídos nos serviços centrais e em sete unidades comerciais, seguida das ilhas de São Vicente e Sal, com um total de 8% dos colaboradores, distribuídos pelas unidades comerciais destas duas ilhas.





5.1.5. Distribuição por Grau de Escolaridade

No tocante a habilitações literárias, 61% dos colaboradores detêm o ensino superior, 37% o ensino secundário, e apenas 2% possuem o ensino básico. Dos que detêm o ensino secundário, a maioria frequenta o ensino superior e estão na fase final da licenciatura.



5.1.6. Distribuição por Vínculo Contratual

Em termos de vínculo laboral, 64% dos colaboradores mantêm um vínculo definitivo com o Banco e outros 36% estão vinculados com contratos a prazo.

Nos Grupos Funcionais continua a verificar-se a predominância dos Quadros Intermediários equivalente a 57% do total dos efectivos.

5.1.7. Absentismo

No período de Janeiro a Dezembro do ano de 2014 registou-se um total de 384,5 dias de ausências ao trabalho, com maior incidência nas faltas motivadas por doença.

5.1.8. Formação

Durante o ano 2014 foram levadas a cabo 17 acções de formação, das quais 14 corresponderam a acções externas, enquanto as internas totalizaram três acções. Foram registadas cerca de 92 participações, correspondendo a um total de 157 horas de formação.

5.1.9. Retribuições

A política salarial praticada internamente está acima dos 300% do salário mínimo estabelecido no País.

A tabela de retribuições pagas estão definidas e em conformidade com os regulamentos internos.

Anualmente é publicado no portal interno a grelha salarial actualizada, de acordo com o aumento salarial acordado entre o BCN e o Sindicato representante dos trabalhadores.

Os subsídios de férias e de natal são pagos a todos dos colaboradores, sem quaisquer tipos de descontos, distinção ou discriminação.

O recibo que cada colaborador recebe mensalmente das retribuições auferidas, dispensa a impressão em suporte papel, o documento é emitido no formato PDF e enviado através do correio electrónico, contribuindo para a redução do consumo do papel.

5.1.10. Avaliação de desempenho

O sistema de Gestão de desempenho do BCN entrou em vigor no mês de Março de 2011 e é um instrumento de apoio à Gestão de Recursos Humanos que se caracteriza pelos seguintes elementos:

- Alinhamento das medidas quantitativas de avaliação individual com os modelos de avaliação da performance dos negócios do Banco;
- Alinhamento das medidas qualitativas de avaliação individual com os valores corporativos que reflectem a cultura desejada para o BCN.

O Manual de Sistema de Gestão de Desempenho é o documento de referência do processo de avaliação de desempenho, onde consta os procedimentos a observar no processo de Avaliação de desempenho.

O calendário da avaliação de desempenho é definido anualmente pela Comissão Executiva, onde são definidas as datas - chave para a realização dos processos de avaliação de desempenho intercalar e avaliação final.



A avaliação intercalar ocorre no segundo semestre do ano a que respeita a avaliação, e a avaliação final ocorre no início do ano seguinte.

O Sistema de Gestão de Desempenho abrange todos os colaboradores do BCN com contrato de trabalho por termo determinado e indeterminado que, à data da realização da Avaliação, apresentem mais de seis meses de trabalho efectivo no BCN.

Com intuito de contribuir para a redução do gasto com o consumo de papel e para a protecção do ambiente, o sistema de gestão de desempenho é feito numa aplicação Web.

5.1.11. Prémio de Mérito “BCN – Comendador Horácio Roque”

Findo o período de avaliação anual de desempenho, o Gabinete de Recursos Humanos, desencadeia o processo de atribuição do prémio BCN – Comendador Horácio Roque, dentro dos parâmetros estabelecidos no regulamento do Prémio.

A atribuição do prémio BCN – Comendador Horácio Roque visa premiar, em cada ano, os colaboradores que mais se distinguem no cumprimento dos objectivos e na vivência dos valores corporativos que reflectem a cultura desejada para o BCN.

Trata-se de um prémio considerado a mais alta distinção atribuída a um colaborador do Banco Caboverdiano de Negócios S.A. e do Grupo Banif, e uma homenagem aos colaboradores que em cada ano mais se distinguem no cumprimento dos objectivos definidos.

O colaborador distinguido com o troféu “BCN - COMENDADOR HORÁCIO ROQUE” recebe um prémio materializado na frequência de um curso/seminário no estrangeiro, numa Universidade/Escola de Negócios prestigiada, sendo a totalidade da despesa paga pelo BCN.

5.1.12. Progressão na carreira

Anualmente, em função dos resultados do sistema de avaliação de desempenho, são identificados os colaboradores com potencial para a progressão, e o Gabinete de Recursos humanos submete a proposta de progressão para a aprovação da Comissão Executiva.

A Progressão ocorre mediante critérios de avaliação e está estipulada no Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) do BCN. Aplica-se a todos os colaboradores do BCN que detenham ou passem a deter um vínculo laboral expresso sob a forma de contrato de trabalho indeterminado, independentemente das funções que exercem.

Tendo em consideração os resultados da avaliação de desempenho respeitante ao ano de 2014, foram promovidos 16 colaboradores de um universo de 102 colaboradores avaliados.

5.1.13. Benefícios a colaboradores

Como forma de incrementar a motivação dos trabalhadores, o BCN disponibiliza Produtos e Serviços Financeiros aos seus colaboradores em condições preferenciais, as quais se encontram definidas em normativo interno disponível para consulta na intranet e que estabelece os princípios e procedimentos a aplicar na atribuição de empréstimos a colaboradores do Banco.

São concedidos os seguintes produtos em condições preferenciais:

Conta Ordenado Funcionário

BCN Bolsa de Estudo Colaboradores

Crédito Pessoal para Colaboradores

Crédito BCN Subsídio

Crédito Habitação para Colaboradores



5.2. Desempenho Ambiental

O BCN, desde muito cedo, reconheceu a importância do conhecimento e quantificação dos recursos consumidos no desenvolvimento das suas actividades para uma gestão sustentável.

Identificar, quantificar e controlar os recursos que consumimos bem como diminuir o impacto ambiental das nossas actividades guia-nos enquanto Instituição pertencente a um Grupo Financeiro com valores fortes como o Humanismo.

No presente relatório, dada a natureza da nossa actividade, seleccionamos um conjunto de indicadores que consideramos importantes para o conhecimento do nosso desempenho a nível Ambiental, tais como, o consumo de Água, Energia (combustíveis e electricidade) e Materiais (como papel, plástico, envelope, etc). Os dados apresentados fazem referência aos anos de 2012, 2013 e 2014.

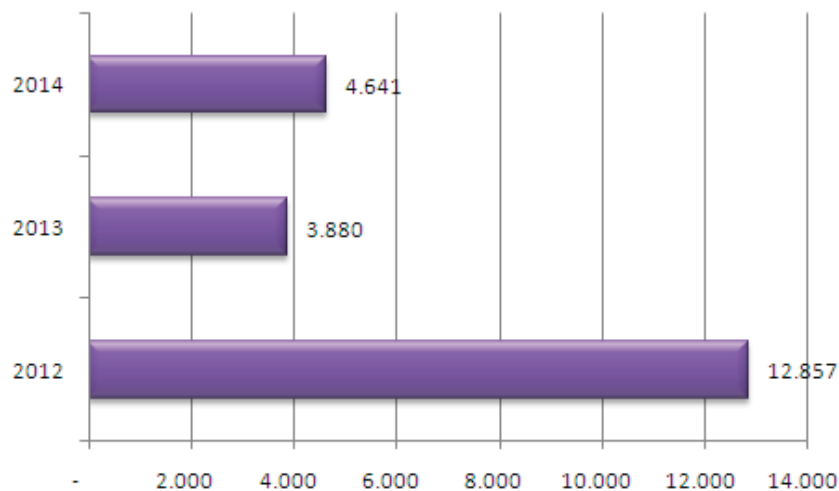
5.2.1. Consumo de Combustíveis

O Gasóleo é praticamente o único combustível consumido pelo BCN tanto para alimentar os geradores eléctricos em caso de falha de electricidade e suportar o funcionamento das agências e do edifício Sede, como para abastecer as viaturas.

Entre 2012 e 2014, fazendo uma análise anual da evolução do consumo de Gasóleo, verificamos um desempenho global positivo na medida em que o nível de consumo tem vindo a diminuir tendo havido em 2014 um decréscimo no total de litros de gasóleo consumido na ordem dos 6% face a 2013 que, por sua vez, diminuiu 34% relativamente a 2012.

Em 2013, por sua vez, o consumo de Gasóleo em Edifícios diminuiu 70% explicado não só por uma estabilidade no fornecimento de energia pela Electra como também pela adopção de uma série de medidas internas de controlo de consumo de energia, nomeadamente, utilização de lâmpadas de baixo consumo, avaliação do pessoal com base nos Resultados do Banco, criando assim uma maior sensibilidade do pessoal ao factor custo o que levou a que cada colaborador se envolvesse no objectivo de diminuição dos Custos Gerais Administrativos do Banco.

Consumo de Gasóleo em Edifício (Litros)



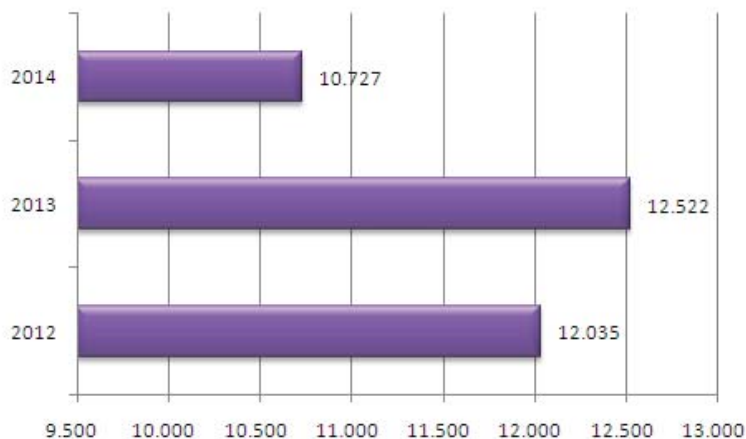
Os cálculos foram feitos tendo por base os valores contabilizados em cada ano referentes à rubrica "OUTROS COMBUSTÍVEIS" e o preço médio de cada litro de Gasóleo por ano (dados facultados pela ARE – Agência de Regulação Económica).

O consumo de combustível nas viaturas do Banco tem tido uma evolução igualmente positiva e mais equilibrada do que o consumo nos edifícios. Praticamente 100% de combustível utilizado na frota de automóvel do Banco é Gasóleo, à excepção de consumos pontuais e residuais de Gasolina verificados na agência do Maio e nos Serviços Centrais (34, 21 e 22 litros, respectivamente, para os anos de 2012, 2013 e 2014).

Em 2014 verificamos uma variação negativa de 14% no total de litros de Gasóleo consumido nas Viaturas relativamente a 2013 explicado pelo menor consumo em totas as Unidades de Negócios (à excepção do Sal e do Maio) e nos Serviços Centrais (responsável, em 2014, por quase 90% de consumo de gasóleo na frota de automóveis).



Consumo de Gasóleo nas Viaturas (Litros)



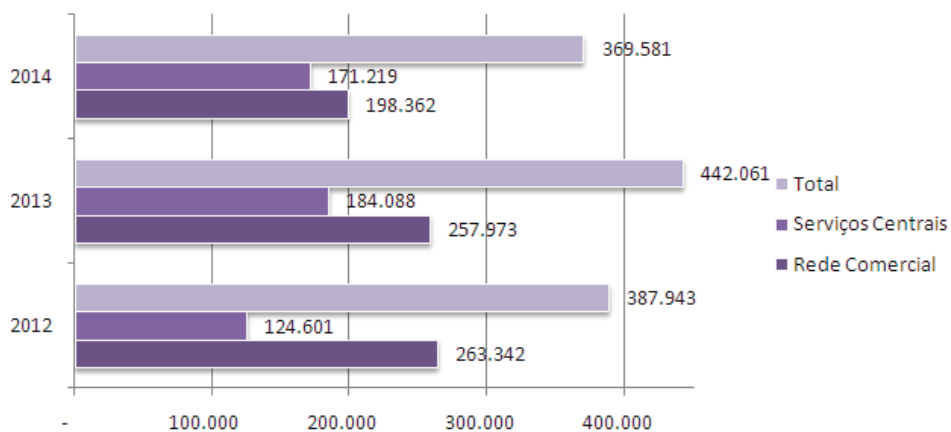
Os cálculos foram feitos tendo por base os valores contabilizados em cada ano referentes à rubrica "OUTROS COMBUSTÍVEIS" e o preço médio de cada litro de Gasóleo por ano (dados facultados pela ARE – Agência de Regulação Económica).

5.2.2. Consumo de Electricidade

O principal consumo de energia do BCN está associado à energia eléctrica utilizada no edifício Sede e nas agências que compoem a rede comercial do Banco. A electricidade representa para o Banco um peso importante nos Custos Gerais Administrativos pelo que teve sempre uma atenção especial no que se refere ao controlo do consumo quer pela sua carga económica quer pelo impacte ambiental que o seu consumo provoca.

Em 2014 o consumo de electricidade decresceu 16% tendo o Banco passado de um consumo total de 442 kWh de energia eléctrica em 2013 para 369,5 kWh em 2014. Esta evolução verificou-se tanto nos Serviços Centrais como na Rede de Agências e é explicada pelos esforços de redução do consumo e maior consciência por parte dos colaboradores na moderação dos consumos, com poupanças significativas.

Consumo de Electricidade (kWh)



Os cálculos foram feitos tendo em conta a tarifa aplicada pela Electra ao BCN e o valor contabilizado na rubrica "ENERGIA".

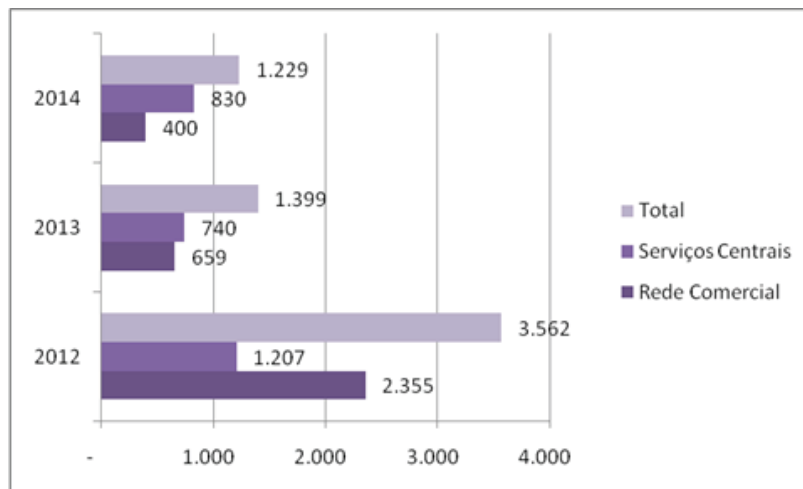
5.2.3. Consumo de Água

A água consumida pelo BCN advém da rede pública de abastecimento assegurada pela Electra, pelo SAAS – Serviço Autónomo de Água e Saneamento, pelos Autotanques (no caso de duas agências onde não nos é possível ter acesso à rede pública: Maio e Assomada) e pela TecniciL Indústria que nos fornece água para consumo.

Entre o período de 2012 e 2014 o consumo total de água em m³ diminuiu 65% no BCN. A variação anual foi de 61% negativos em 2013 e 12% negativos em 2014.



Consumo de Água (M3)



Os cálculos foram feitos tendo em conta o valor contabilístico na rubrica "AGUA".

5.2.4. Consumo de Materiais

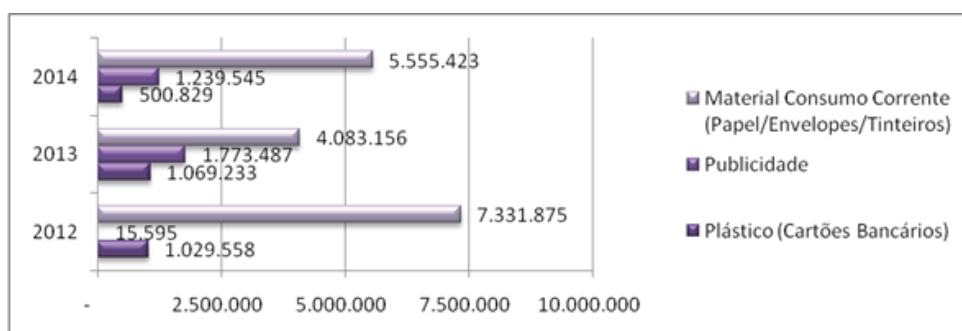
O consumo de materiais abrange a utilização de papéis, envelopes, tinteiros, tonners, impressos e plásticos para cartões de débito. É uma das rubricas que requer uma atenção especial por parte do Banco na medida em que, à semelhança da rubrica Energia, representa um peso importante nos Custos Gerais Administrativos e tem um impacto ambiental relevante.

Entre 2012 e 2014 constatamos, de um modo geral, a diminuição do consumo destes materiais na ordem dos 13%. Em 2014, no entanto, comparativamente com 2013, o desempenho não foi positivo na medida em que o consumo de materiais aumentou em 5% explicado pelo aumento do consumo de papel, envelope, tinteiros e tonners.

Este facto deveu-se ao aumento de impressões feitas internamente e é compensado em parte pela diminuição (em 30%) dos custos com impressão de formulários e outros materiais publicitários que passaram a ter, essencialmente, versões electrónicas, acabando por levar assim a uma maior quantidade de impressão nas Agências.

O nível de consumo de plástico (cartões bancários) nos anos de 2012 e 2013 reflecte o reconhecimento, nestes anos, de custos com emissão de cartões de anos anteriores. Durante algum tempo, por lapso na contabilização da emissão de cartões bancários, os custos não eram reconhecidos. Em 2012 e 2013 esta situação foi corrigida e isso explica a evolução durante os três anos em análise.

Consumo de Materiais (Valor dos Custos em CVE)



Os dados aqui apresentados referem-se aos valores em CVE das respectivas rúbricas tendo em conta a impossibilidade de calcular o volume em unidades de medida de papel, plástico, tinta, etc. Esta deficiência será corrigida nos próximos Relatórios, conforme os Compromissos assumidos.



5.3. Desempenho Económico

O BCN desenvolve as suas actividades com vista a alcançar resultados positivos e consistentes numa lógica de prudência na gestão de riscos e com o fim último de salvaguardar a solvabilidade e a sustentabilidade do Banco.

Em 2014 os resultados globais foram positivos. O Banco alcançou um Resultado Líquido de 85,8 mil contos. Houve a redução dos custos de funcionamento e a margem complementar com o seu desempenho positivo (+6,6% face a 2013), compensou em parte o decréscimo verificado na margem financeira.

A liquidez do Banco manteve-se excedentária com os recursos de clientes estáveis. Procedemos à liquidação antecipada do empréstimo que tínhamos junto da Proparco e deixamos de utilizar os limites de linhas de tesouraria disponíveis junto do Banif, SA.

A Solvabilidade do Banco em finais de 2014 era muito acima do mínimo exigido pelo Banco de Cabo Verde. O rácio de Solvabilidade era de 14,6%, mais 4,6 p.p relativamente aos 10% mínimos regulatórios.

5.3.1. Valor Económico Directo Gerado e Distribuído

No quadro abaixo encontra-se a síntese do valor económico directo gerado e distribuído pelo BCN em 2014:

Milhares de CVE - Contos		
Valor Económico Directo Gerado	Receitas (Produto Bancário)	635.488,00
Total		635.488,00
	Accionistas	
Valor Económico Distribuído	Custos Operacionais	159.398,94
	Salários e Benefícios de Empregados	162.841,81
	Pagamentos ao Governo	16.214,00
	Investimentos Comunitários	1.394,62
Total		339.849,37
Valor Económico Retido		295.638,63

5.3.2. Principais Indicadores do Negócio e Rácios Prudenciais

5.3.2.1. Crédito por Sector de Actividade

A distribuição da carteira de crédito por sector de actividade demonstra que a “Habitação” continua a representar o maior peso na carteira, com 30,3% (30,8% em 2013), seguido de Comércio com 11,01%, (10,54% em 2013), “Operações sobre Imóveis” com 10,9%, (10,8% em 2013) e de “Serviços” com 9,48% (10,18% em 2013).

De salientar a diminuição ocorrida na carteira de crédito concedida às empresas ligadas ao sector da “Construção e Obras Publicas”, que conheceu uma redução de aproximadamente 16,5%, equivalente em termos absolutos a 69 milhões de escudos, reflectindo assim a aposta que o Banco vem fazendo no sentido de redução de sua exposição face a este sector.

Carteira por Sector de Actividade

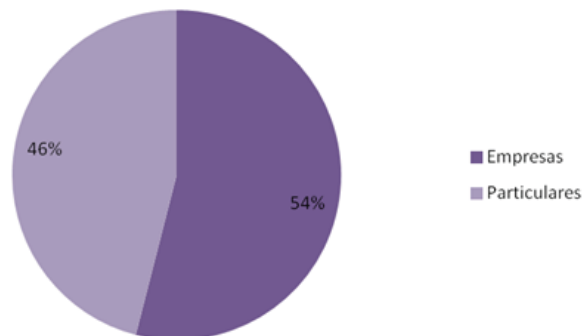
(em milhares de CVE - contos)

	2014		2013		Variação	
	2014	%	2013	%	Abs	%
Comércio	1.043.208	11,01%	1.000.969	10,54%	42.240	4,22%
Construção e Obras Publicas	348.966	3,68%	418.064	4,40%	(69.098)	-16,53%
Consumo	163.232	1,72%	183.081	1,93%	(19.848)	-10,84%
Habitação	2.872.736	30,33%	2.920.265	30,75%	(47.529)	-1,63%
Industria	182.150	1,92%	186.731	1,97%	(4.581)	-2,45%
Operações Sobre Imóveis	1.031.573	10,89%	1.025.722	10,80%	5.851	0,57%
Serviços	897.660	9,48%	966.226	10,18%	(68.566)	-7,10%
Turismo	683.128	7,21%	760.261	8,01%	(77.133)	-10,15%
Particular Outros	1.329.835	14,04%	1.352.160	14,24%	(22.325)	-1,65%
Outros Sectores	794.026	8,38%	592.130	6,24%	201.896	34,10%
SPA	125.548	1,33%	90.436	0,95%	35.112	38,83%
Total	9.472.064	100,00%	9.496.045	100,00%	(23.981)	-0,25%



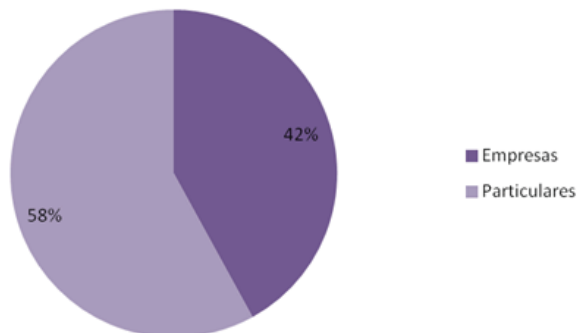
5.3.2.2. Crédito concedido por Tipo de Cliente

No que respeita à composição da carteira de crédito por segmentos, Empresas e Particulares, a estrutura da Carteira do Banco a 31 de Dezembro de 2014 conheceu uma ligeira oscilação situando-se nos 54% (53% em 2013) e 46% (47% em 2013), respectivamente.



5.3.2.3. Recursos de Clientes por Tipo de Cliente

Os recursos de clientes a 31 de Dezembro de 2014 estavam distribuídos pelos diversos tipos de clientes, conforme o gráfico abaixo.



5.3.2.4. Desempenho dos Indicadores e Rácios Prudenciais

O BCN terminou o exercício de 2014 cumprindo todos os limites impostos pela Supervisão, com destaque para o rácio de solvabilidade, que atingiu 14,6%, bem acima do limite prudencial de 10%, sendo demonstrativo da solidez do Banco.

A rentabilidade dos activos e dos capitais próprios fixaram-se nos 0,65% e 5,51%, respectivamente (1,62% e 14,72%, respectivamente, em 2013) em resultado da diminuição do valor do Resultado Líquido, comparativamente com o ano anterior.

Pese embora o comportamento positivo verificado em todas as componentes dos Custos Operacionais a evolução menos favorável do Produto Bancário, conduziu a um acréscimo do rácio Cost-to-Income na ordem dos 1,38 p.p., passando de 56,9% em 2013 para 58,4% em 2014.

O grau de transformação comercial conheceu uma redução de 0,39 p.p. em 2014, em resultado de aumento da carteira de recursos que compara com a diminuição ocorrida na carteira de crédito.

(valores em milhares de CVE - contos)	Dez-14	Dez-13	Varição Abs	Varição%
Crédito Bruto a Clientes*	9.472.084	9.496.045	-23.961,18	-0,3%
Recursos de Clientes e de OIC**	11.275.493	11.252.339	23.154,59	0,2%
Grau de Transformação Comercial	84,0%	84,4%	-0,39%	-
Margem Financeira	403.963	476.030	-72.066,94	-15,1%
Produto Bancário	635.488	693.287	-57.799,20	-8,3%
Cash Flow de Exploração	313.247	355.014	-41.767,07	-11,8%
Resultado Líquido Exercício	85.829	217.827	-131.997,75	-60,6%
Rendibilidade do Activo (ROA)	0,65%	1,62%	-0,97%	-
Rendibilidade dos Capitais Próprios (ROE)	5,51%	14,72%	-9,21%	-
Cost to Income (inclui amort)	58,36%	56,98%	1,38%	-
Imparidade/Crédito Incumprimento	57,26%	88,85%	-31,59%	-
Imparidade/Carteira Bruta (incl. Créditos titulados)	6,56%	5,14%	1,41%	-
Crédito Incumprimento/Carteira Bruta (excl. créditos titulados)	11,45%	5,79%	5,66%	-
Provisões/Crédito Incumprimento	94,95%	152,69%	-57,74%	-
Provisões/Carteira Bruta	10,87%	8,84%	2,03%	-
Rácio de Solvabilidade	14,6%	14,0%	0,62%	-
Fundos Próprios	1.255.573	1.232.310	23.262,38	1,9%
Cobertura do Imobilizado	514,3%	508,5%	5,78%	-
Títulos da Dívida Pública	7,0%	5,18%	1,82%	-
Activo líquido	13.175.799	13.451.136	-275.336	-2,0%
Capitais próprios	1.558.975	1.479.929	79.047	5,3%



6. ANEXOS

6.1. Directrizes da GRI - Conteúdos

Na elaboração do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade foi efectuado um esforço no sentido de seguir alguns indicadores das Directrizes da GRI - Global Reporting Initiative.

Trabalharam na elaboração do presente documento, equipas constituídas por colaboradores Responsáveis e Directores de áreas chave que forneceram tanto a informação quantitativa como qualitativa. Algumas entidades externas ao BCN também forneceram informações importantes para a produção deste documento, nomeadamente a Electra S.A, empresa nacional de abastecimento de electricidade e água e a ARE, Agência de Regulação Económica.

Encontram-se listados na tabela abaixo um sumário dos indicadores utilizados na elaboração deste relatório.

ESTRATÉGIA E ANÁLISE	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da Sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de Sustentabilidade	Mensagem do Presidente (pág.3)
PERFIL ORGANIZACIONAL	Nome da organização	Sobre Nós (pág.5)
	Principais Produtos e Serviços com impacte positivo na Sociedade	Nossos Produtos e Serviços com impacte positivo na Sociedade (pág. 19)
	Localização da Sede da organização	Ficha técnica (pág. 32)
	Tipo e natureza legal de propriedade	Ficha técnica (pág. 32)
	Dimensão da organização	Desempenho Económico (pág. 28 - 29)
	Caracterização do quadro de pessoal	Desempenho Social do Banco (pág. 22-24)
	Abordagem ao princípio da precaução	A Cestão de Risco na Nossa Actividade (pág. 12-13) A Nossa Política de Risco Ambiental e Social (pág. 14 - 16)
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES	Processo adoptado para definição do conteúdo do relatório	Sobre este relatório (pág.7)
ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS	Lista de grupos de stakeholders da organização	Mecanismo de Comunicação e Envolvimento com stakeholders (pág.18)
	Abordagem adoptada para envolvimento com stakeholders	Mecanismo de Comunicação e Envolvimento com stakeholders (pág.18)
PERFIL DO RELATÓRIO	Período coberto pelo relatório	1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2014
	Data do relatório mais recente	Não Existe. Este é o primeiro relatório de Sustentabilidade do BCN
	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
	Contactos para questões sobre o relatório ou seus conteúdos	bcnsustentabilidade@bcn.cv
ÉTICA E INTEGRIDADE	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Nossa História, Nossa Missão, Nossa Visão (pág. 5) Nossos Valores (pág. 5) Ética (pág.10)
INDICADORES DE DESEMPENHO	Desempenho social	Desempenho social (pág. 22 - 24)
	Desempenho ambiental	Desempenho ambiental (pág. 25 - 27)
	Desempenho económico	Desempenho económico (pág. 28 - 29)



6.2. Glossário

Absentismo - Quando um funcionário se ausenta do trabalho devido a qualquer incapacidade, e não apenas em função de uma doença ou acidente relacionado ao trabalho. Não estão incluídas as licenças temporárias permitidas como feriados, licenças para estudos, licença maternidade/paternidade e licença por motivo de luto.

Corrupção - A corrupção é “o abuso do poder confiado para fins privados” e pode ser instigada por indivíduos ou organizações. Nas Diretrizes, a corrupção inclui práticas como suborno, pagamentos de facilitação, fraude, extorsão, conluio e lavagem de dinheiro. Inclui, também, a oferta ou recebimento de qualquer presente, empréstimo, taxa, recompensa ou outra vantagem por parte de qualquer pessoa como incentivo para fazer algo desonesto, ilegal ou que represente quebra de confiança na conduta dos negócios da empresa. Isso pode incluir presentes que não sejam dinheiro, como mercadorias e viagens gratuitas ou serviços pessoais especiais prestados com a finalidade de obter uma vantagem indevida ou que venham a resultar em pressão moral para receber tal vantagem.

Criança - Esse termo se aplica a todas as pessoas abaixo da idade de 15 anos ou abaixo da idade de conclusão da escolaridade obrigatória (a que for maior), exceto em determinados países nos quais a economia e o sistema educacional são insuficientemente desenvolvidos e a idade mínima de 14 anos poderia ser aplicada. Essas exceções são especificadas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) em resposta a solicitação especial de um país interessado e consulta junto a organizações representantes de empregadores e empregados. Obs.: A Convenção nº 138 da OIT (“Idade Mínima” 37) se refere tanto ao trabalho infantil como a empregados jovens.

Efeito de Estufa – Efeito que ocorre quando uma parte da radiação solar reflectida pela superfície terrestre é absorvida por determinados gases presentes na atmosfera.

Energia renovável – Energia obtida de fontes naturais capazes de se regenerar, ou seja, virtualmente inesgotáveis, tais como: vento, sol e ondas.

Gases com Efeito de Estufa (GEE) – Substâncias gasosas que absorvem parte da radiação infravermelha emitida pela superfície terrestre e dificultam o seu escape para o espaço. Com o aumento da concentração destes gases na atmosfera, este processo é intensificado, impedindo que ocorra um arrefecimento normal da atmosfera, mantendo o planeta com temperaturas anormalmente mais elevadas.

GRI - Global Reporting Initiative – Organização multi-stakeholder que se dedica a promover directrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade.

Impacte Ambiental – Alteração no meio ambiente que ocorra em consequência de certa acção ou actividade humana. Estas alterações devem ser quantificadas e a sua influência pode ser positiva ou negativa.

Stakeholders ou Partes interessadas – Entidades que afectam ou são afectadas pela actividade de uma organização (accionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, governos, agências estatais, organizações não governamentais e sociedade civil).

Sustentabilidade - Tem subjacente a ideia de que o desenvolvimento das empresas, organizações e países deve atender não apenas ao tradicional pilar económico, mas também aos aspectos ambientais, sociais e de governance. Os factores ambientais, sociais e de governance são também considerados factores de risco económico para a organização.



6.3. Ficha Técnica

BCN – Banco Caboverdiano de Negócios
Sociedade Anónima
Sede Social: Cidade da Praia, Avenida Amílcar Cabral, N.º 97
Caixa postal 593 Praia – Cabo Verde
Capital Social: 900.000.000 cve
NIF 200216589
Matrícula N.º 533/971119 do Registo Comercial Da Praia
<http://www.bcncv.com>

Edição

BCN – Banco Caboverdiano de Negócios

Agradecimentos

Este Relatório de Sustentabilidade é resultado de um trabalho de equipa que integra o esforço de colaboradores de diversas áreas funcionais do BCN, da área de Sustentabilidade do Banif, SA e de algumas entidades nacionais.

Neste sentido, gostaríamos de agradecer a todos quantos tornaram possível a elaboração do presente relatório. O nosso sincero obrigado.

A sua opinião é importante

O contributo dos nossos stakeholders é fundamental para melhorar a nossa actuação no âmbito da Sustentabilidade. Assim, consideramos e analisamos todas as sugestões, questões ou dúvidas que recebemos sobre esta matéria através do e-mail: bcnsustentabilidade@bcn.cv ou correspondência enviada para o endereço: Avenida Amílcar Cabral, N.º 97, Caixa Postal 593 – Plateau.