

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE  
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

A IMPORTÂNCIA DAS QUESTÕES DE  
*ACCOUNTABILITY* E RESPONSABILIDADE  
SOCIAL NO SETOR DA BANCA EM PORTUGAL:  
OS CASOS BANKINTER E CAIXA GERAL DE  
DEPÓSITOS

---

Jéssica Adriano Semedo Tavares

Lisboa, fevereiro de 2022



INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E  
ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

A IMPORTÂNCIA DAS QUESTÕES DE *ACCOUNTABILITY* E  
RESPONSABILIDADE SOCIAL NO SETOR DA BANCA EM  
PORTUGAL: OS CASOS BANKINTER E CAIXA GERAL DE  
DEPÓSITOS

---

Jéssica Adriano Semedo Tavares

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Empreendedorismo, realizada sob a orientação científica de Doutora Iryna Alves, Professora Adjunta da área de Economia e Finanças, subárea de Finanças, no ISCAL (IPL).

Constituição do Júri:

Presidente: \_\_\_\_\_ [Professor Doutor José Moleiro Martins]

Vogal: \_\_\_\_\_ [Professor Especialista Arménio Breia]

Vogal: \_\_\_\_\_ [Professora Doutora Iryna Alves]

Lisboa, fevereiro de 2022

## **Agradecimentos**

Quero agradecer a conclusão deste trabalho a Deus e à minha família em especial à minha mãe, ao meu pai e ao meu irmão preferido, por me acompanharem e acreditarem em mim em mais um capítulo da minha vida, assim como em todos os outros.

Quero agradecer também aos meus amigos, que me incentivaram ao longo dos meses a continuar com o esforço e a dedicação e a não desistir, mesmo nos momentos mais complicados. Sem dúvida, tornaram os dias mais fáceis.

Por fim, mas não menos importante, quero agradecer à minha orientadora, professora Iryna Alves, que me acompanhou desde o primeiro dia, e mesmo nas minhas fases mais complicadas me acompanhou e incentivou a concluir o trabalho.

O meu Muito Obrigada a todos!

## Resumo

A presente investigação tem como objetivo analisar o cumprimento das práticas de *accountability* e responsabilidade social no setor bancário português, com destaque para dois bancos, o Bankinter e a Caixa Geral de Depósitos, entre os anos de 2012 e 2019.

A responsabilidade social ocupa, cada vez mais, espaço nas áreas de atuação das organizações e o setor bancário não é exceção. Tal situação, acontece maioritariamente devido às alterações do mercado em que as mesmas estão inseridas, com destaque para o consumidor moderno que, atualmente, está muito mais informado e exigente e já não aceita que a resposta às suas necessidades seja feita de forma lenta e precária.

O setor bancário português, apresenta, nos dias de hoje, vários desafios, que passam pelo endividamento, ausência de acionistas, subestimação do risco e maximização dos créditos, nomeadamente a organizações com reduzidos níveis de capital próprio, entre outros.

Considerando estas questões, o setor bancário deve apresentar face aos desafios existentes, melhores resultados ao nível da eficiência e uma maior racionalização dos custos.

Para tal, questões como *accountability*, prestação de contas e responsabilidade social devem estar, cada vez mais, presentes nas instituições financeiras. Não apenas para conseguirem obter melhores resultados a níveis financeiros, como também para demonstrarem para com os seus *stakeholders* serem organizações transparentes e de confiança.

Os resultados da presente investigação sugerem que ambos os bancos realizam adequadamente as práticas de *accountability* e responsabilidade social. No entanto, os resultados indicam que a CGD se apresenta como um banco socialmente mais responsável quando comparado com o Bankinter. Esta informação deverá ser interpretada com alguma cautela visto que os indicadores de responsabilidade social são muito recentes e não são de fácil medição.

**Palavras-chave:** *accountability*, responsabilidade social, banca.

## Abstract

This research aims to analyze the fulfillment of *accountability* and social responsibility practices in the Portuguese banking sector, with emphasis on two banks, Bankinter and Caixa Geral de Depósitos, between 2012 and 2019.

Social responsibility is increasingly occupying space in the different business areas and the banking sector is no exception. This situation occurs mainly due to changes in the market in which they are inserted, with emphasis on the modern consumers who, currently, is much more dedicated and demanding and no longer accepts that the response to their needs is made in a slow and precarious way.

The Portuguese banking sector, nowadays, presents several challenges, which include indebtedness, lack of shareholders, underestimation of risk and credit maximization, particularly to associations with low levels of equity capital, among others.

Faced with these issues, the banking sector must provide, in the face of the challenges faced, better results in terms of efficiency and a greater rationalization of costs.

Thus, issues such as, *accountability* and social responsibility must be increasingly present in institutions. Not only to achieve better results at financial levels, but also to demonstrate transparent and trustworthy meetings with their *stakeholders*.

The results of this study suggest that both banks perform that activity according to the practices of *accountability* and social responsibility. However, the results indicate that CGD presents itself as a more socially responsible bank when compared to Bankinter. This information should be interpreted with some caution as social responsibility indicators are very recent and not easy to measure.

**Keywords:** *accountability*, social responsibility, banking.

# Índice

Capítulo I – Introdução .....	1
Capítulo II - Revisão da Literatura .....	3
1. Responsabilidade Social.....	3
1.1. A Evolução Histórica do conceito da Responsabilidade Social .....	4
1.1.1. Décadas de 50 e 60 .....	5
1.1.2. Década de 70.....	6
1.1.3. Década de 80.....	9
1.1.4. Década de 90:.....	10
1.1.5. Anos 2000's .....	11
1.2. O papel da Responsabilidade Social em Portugal .....	12
1.2.1. A Normalização na Responsabilidade Social das Empresas .....	14
2. Setor Bancário Português .....	15
2.1. A Evolução Histórica do Setor Bancário.....	16
2.2. Banco de Portugal.....	18
2.3. The Single Rulebook .....	20
2.4. A Autoridade Bancária Europeia.....	21
Capítulo III – Análise Empírica.....	23
3.1. Estudo de Caso .....	23
3.1.1. Bankinter S.A.....	23
3.1.2. Caixa Geral de Depósitos S.A .....	23
3.2. A recolha de dados .....	24
3.3. As variáveis de análise .....	25
3.4. Análise da Amostra – Bankinter.....	33
3.5. Análise da Amostra – Caixa Geral de Depósitos .....	41
Capítulo IV – Discussão dos Resultados.....	49
Capítulo V - Conclusões.....	52

Referências Bibliográficas..... 55

## **Lista de Abreviaturas**

**APEE** – Associação Portuguesa de Ética Empresarial

**BCE** – Banco Central Europeu

**BCSD Portugal** – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

**BKGA** – Bankinter *Gestión de Activos*

**BTS** – *Binding Technical Standards*

**CEBS** - Comité de Supervisores Bancários Europeus

**CEP** – Código de Ética Profissional

**CGD** – Caixa Geral de Depósitos

**CMVM** – Comissão do Mercado de Valores Imobiliários

**CRD IV** - Regulamento e Diretiva de Requisitos de Capital

**CRP** – Constituição da República Portuguesa

**DGSD** - Diretiva relativa ao Sistema de Garantia de Depósitos

**DRRB** – Diretiva de Recuperação e Resolução Bancária

**EBA** – Autoridade Bancária Europeia

**FGR** – Função de Gestão de Risco

**GRACE** – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

**IPQ** – Instituto Português de Qualidade

**ISO** – Organização Internacional de Normalização

**IT** – Tecnologias de Informação

**MUS** – Mecanismo Único de Supervisão

**OCDE** – Organização para a Cooperação Económica e Desenvolvimento

**ONU** – Organização das Nações Unidas

**PSE** – Performance Social das Empresas

**RSE** – Responsabilidade Social Empresarial

**RSE Portugal** – Associação Portuguesa para a Responsabilidade Social das Empresas

**SAI** – *Social Accountability International*

**TIC** – Tecnologias de Informação e Comunicação

**UE** – União Europeia

## Capítulo 1 – Introdução

Todos os dias, as Instituições Financeiras são confrontadas com clientes que procuram soluções flexíveis, personalizadas e imediatas, em qualquer lugar a qualquer momento. A pressão para corresponder ao cliente e para cumprir os ambiciosos objetivos comerciais impostos originam práticas comerciais incorretas, não orientadas pelos princípios de risco.

A relevância deste estudo centra-se na crescente consciencialização acerca do papel ativo que as empresas devem ter nas questões de *accountability*, transparência e responsabilidade social, como prova de cidadania e com o objetivo de um desenvolvimento sustentável.

Para tal, foi escolhido o setor bancário português com o objetivo de perceber se os pontos anteriormente selecionados têm importância para as organizações desse setor e, de que forma, as mesmas, interiorizam essas questões e as refletem para com os seus *stakeholders*.

Existem inúmeras formas para se caracterizar a palavra *accountability*. Isto acontece porque este não é um termo tão claro e universal, mas sim de difícil contextualização. No entanto, é comum a todas as teorias que o conceito *accountability* reside no facto de ser fundamental e estar presente em vários níveis da organização.

O termo, embora não tenha uma tradução específica pode comparar-se com o conceito de “responsabilização”. Numa organização e, ainda mais, no setor bancário, podemos pensar em *accountability* como uma prestação de contas e, conseqüentemente, produção de resultados.

Por sua vez, prestação de contas diz respeito ao balanço financeiro de uma organização. Neste balanço são apresentadas todas as transações financeiras durante um determinado período, por norma um ano ou um mês.

Por fim, segundo o Livro Verde da Comissão Europeia (2001, p. 4): “Responsabilidade Social é um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo”.

Ou seja, o objetivo consiste no facto de a organização e os seus respetivos administradores, colocarem acima dos seus interesses, os interesses dos trabalhadores, das comunidades locais, dos clientes, dos fornecedores e da sociedade em geral.

Assim, o principal objetivo deste trabalho consiste em explorar as questões de *accountability*, transparência e responsabilidade social para a banca portuguesa.

Por essa razão, a questão de investigação do presente estudo é: qual é importância das questões de *accountability*, transparência e responsabilidade social no setor bancário português? Ainda, no âmbito da presente investigação é enfatizada a importância destas questões e de que forma evoluíram em Portugal nos últimos anos.

Para responder à questão de investigação proposta, foram analisados vários documentos, relativos às práticas de *accountability*, transparência e responsabilidade social do Bankinter e da CGD nos anos 2012-2019, como por exemplo, os Relatórios Anuais e de Contas dos dois bancos.

A presente dissertação encontra-se dividida em cinco capítulos. No capítulo II é efetuada a revisão da literatura. No capítulo III, a análise empírica através de um estudo de caso, que analisa os anos em que os Relatórios dos dois bancos apresentam ou não a informação relativa a um conjunto de variáveis. Por fim, o capítulo IV que apresenta as conclusões do estudo.

## Capítulo II - Revisão da Literatura

O principal objetivo deste capítulo consiste em fazer um enquadramento contextual sobre os principais conceitos que farão parte desta investigação.

Devido ao atual conceito de *Corporate Governance*, torna-se incontestável a necessidade de as organizações assumirem uma responsabilidade para com a sociedade onde se inserem.

Por *Corporate Governance*, entende-se o conjunto de leis, políticas, costumes e regulamentos que regulam a forma como uma organização é dirigida, monitorizada e incentivada, contribuindo para a ligação entre os colaboradores do banco e as restantes partes interessadas.

O objetivo da *Corporate Governance* passa por facilitar uma gestão eficaz, empreendedora e prudente que proporcione o sucesso de uma organização a longo prazo. Assim, torna-se crucial que as instituições financeiras apresentem conselhos de administração com uma liderança forte, capaz de definir os valores sólidos, íntegros e tangíveis a toda a empresa.

Atualmente, o setor da banca em Portugal, embora com algum atraso e burocracia tem adquirido cada vez mais as novas práticas de *Corporate Governance*.

De modo a ilustrar as políticas de *accountability* e prestações de contas, bem como de responsabilidade social, serão escolhidos dois bancos, num determinado período e analisados os seus resultados relativamente a estas práticas. Nesta investigação será enfatizada a importância das mesmas e de que forma evoluíram em Portugal.

### **1. Responsabilidade Social**

O conceito de responsabilidade social é vasto, ambíguo e não reúne consenso entre os indivíduos. Este tema começou a ser mais estudado, e conseqüentemente, a ganhar maior importância a partir do século XX.

Devido à existência de uma ampla gama de abordagens distintas, as empresas e mesmo a comunidade académica têm, muitas vezes, dificuldade em definir este conceito (Dalshrud, 2006).

Embora não exista uma definição universal para este conceito, foram desenvolvidas ao longo dos tempos várias e distintas definições em torno desta temática (Carroll & Shabana, 2010).

De acordo com Moura & Duarte (2003, p.17) uma empresa socialmente responsável deve:

[c]ontribuir para que os valores da comunidade onde se insere (tanto a nível local, como a nível nacional e internacional), em todos os domínios da vida humana (trabalho, ambiente, relações humanas, etc.), aproximem as sociedades num sentido, pautados por mais justiça e equidade social, promovendo o equilíbrio necessário à laboração e assegurando uma legitimação social capaz de ultrapassar a relação conflitual típica da sociedade industrial.

Segundo Waller & Lanis (2007), a responsabilidade social empresarial está a ganhar, cada vez mais, terreno no mundo dos negócios. As grandes empresas multinacionais estão a divulgar mais informação voluntária sobre as suas atividades, sobretudo para transmitirem uma boa imagem perante a sociedade. No entanto, estas ações levantam algumas questões éticas, na medida que, muitas vezes, servem para cobrir ações que são reprovadas pela sociedade, tais como: atentados ambientais, gestão fraudulenta, má utilização de capitais, entre outras (Martins, 2013).

De acordo com Hutchins & Sutherland (2008), as empresas acreditam cada vez mais que a responsabilidade social não só envolve o respeito pelo meio ambiente, como tudo aquilo que implica uma vantagem competitiva para com todas as partes económicas, tornando a empresa mais económica e socialmente responsável.

A responsabilidade social é confundida frequentemente com outros conceitos, tais como, o desenvolvimento sustentável, a filantropia empresarial, a ética dos negócios e a cidadania empresarial.

### **1.1. A Evolução Histórica do conceito da Responsabilidade Social**

A responsabilidade social teve o seu início no final do século XIX e início no século XX, quando Carnegie escreveu “O Evangelho de Riqueza”.

Segundo o autor, a responsabilidade social fundamenta-se na ideia de que as organizações são instituições sociais e por isso têm nos seus princípios caridade e o zelo (Carnegie 1898, citado por Moura & Duarte, 2003)<sup>1</sup>.

### **1.1.1. Décadas de 50 e 60**

Até esta data, poucos eram os contributos para a responsabilidade social. O foco principal foi a responsabilidade das empresas para com a sociedade (Carroll & Shabana, 2010).

Apesar de, algumas empresas começarem a preocupar-se cada vez mais com a comunidade onde se inserem, a escrita mais formal sobre a responsabilidade social tornou-se, predominante, a partir do século XX, especialmente a partir de 1950 e com principal destaque para os Estados Unidos da América.

O ano de 1953 ficou marcado pelo início da literatura moderna sobre o tema, baseada na ideia de que as várias empresas que existiam, constituíam grandes centros de poder e decisão e que as decisões que delas advinham influenciavam a vida dos cidadãos em geral e da sociedade a vários níveis.

Ainda nesse ano, Howard Bowen, apelidado por Carroll como o Pai da Responsabilidade Social, publica “*Social Responsibilities of the Businessman*” pesquisando sobre as “responsabilidades que se espera que o empresário assuma para com a sociedade” (Martins, 2013).

Segundo Bowen, a Responsabilidade Social refere-se: “às obrigações dos empresários de seguirem essas políticas, tomar essas decisões ou seguir as linhas de ação desejáveis em termos dos objetivos e valores da nossa sociedade” (Carroll, 1999, p.269), constituindo-se, naquele momento, como a primeira definição conhecida de responsabilidade social (Martins, 2013).

Mais tarde, durante a década de sessenta, a literatura sobre a responsabilidade social expandiu-se significativamente e apareceram tentativas mais profundas de explicar o significado de responsabilidade social (Carroll, 1999).

---

<sup>1</sup> Cargenie, A. (1898). *O Evangelho da Riqueza* (1ª ed). Boston: North American Review

Num artigo publicado em 1960, Keith Davis estabeleceu o conceito de responsabilidade social, enquanto decisões e ações de empresários tomadas por razões, pelo menos parcialmente, além do interesse económico ou técnico direto da empresa.

Até aqui, uma empresa era considerada socialmente responsável quando fazia donativos para a caridade e quando apresentava um bom sistema de governação corporativa, como por exemplo, através da demonstração de preocupações éticas.

Nessa altura, predominava uma visão mais liberal do conceito, que defendia que as empresas tinham como objetivo único a maximização do lucro, onde a contribuição para o bem-estar era feita através do pagamento de impostos, que administrado pelo Estado, eram convertidos em riqueza e distribuídos pela sociedade.

### **1.1.2. Década de 70**

Clark (2000) referiu que em 1970, começou a ser aceite a imagem da empresa como “ator social” e, portanto, as expectativas para uma resposta às questões sociais e a exigências de um comportamento ético emergiram significativamente. Carroll & Shabana (2010), por seu lado, consideram que, nesta década, a responsabilidade social empresarial, a capacidade de resposta e o desempenho foram o centro das atenções (Silva, 2013).

Esta década marca a difusão do conceito e o aparecimento de diferentes abordagens de responsabilidade social.

Logo no início dos anos 70, Morrel Heald escreveu e publicou uma obra que procura explicar o modo como os gestores definem e vivenciam a responsabilidade social, afirmando que “o significado do conceito de responsabilidade social para os empresários deve ser procurado nas políticas reais às quais eles estavam associados” (Carroll, 1999, p.270), o que pressupõe uma passagem da teoria à prática.

Ainda nesta altura, surge a necessidade de perceber em que medida a responsabilidade social passou da discussão verbal à sua implementação na prática.

Essa necessidade ficou expressa na discussão estabelecida por Henry Heilbert e I. Robert Parket que, ainda em 1973, discutiram o estado atual da responsabilidade social e definiram o conceito pensando em responsabilidade social como uma “boa vizinhança”.

Assim, para os autores, o conceito envolve duas fases: por um lado, não fazer coisas que estragam “o bairro”, por outro lado, a atitude voluntária da obrigação de ajudar a resolver os problemas da vizinhança.

Em 1972, Votaw identificou responsabilidade social, de forma interessante, referindo que a responsabilidade empresarial significa algo, mas nem sempre o mesmo para todos.

Para uns, pode representar a ideia de responsabilidade legal, para outros, um comportamento socialmente responsável, no sentido ético. Ainda para outros, o significado passa pela questão de “ser responsável por algo” no sentido casual.

Muitas pessoas comparam a responsabilidade social das empresas com contribuições de caridade, outras com a consciência social, e outras, encaram-na como um tipo de dever que impõe padrões de comportamento mais elevados nos negócios do que nos cidadãos em geral (Votaw, 1972).

Responsabilidade social significa o comprometimento de uma empresa, com um papel ativo na solução de amplos problemas sociais, como a discriminação social, a poluição, o transporte ou a deterioração urbana (Eilbert & Parket, 1973).

Apresentando uma nova posição face ao tema, Walton (1961) volta a surgir no cenário da definição do conceito de responsabilidade social. Desta forma, Walton (1961, p.387) afirma:

[n]o seu sentido mais amplo, o conceito representa uma preocupação com as necessidades e objetivos da sociedade que vai além daquilo que é apenas económico. Na medida em que o sistema de negócios como existe hoje só pode sobreviver numa sociedade livre que funcione efetivamente. O movimento de responsabilidade social corporativa representa uma ampla preocupação com o papel da empresa em apoiar e melhorar essa ordem social.

Desta forma, pode afirmar-se que os autores defendiam uma posição de responsabilidade social mais amplamente preocupada com o sistema social (Martins, 2013).

Em 1975, Jules Backman também contribui para a evolução deste conceito, referindo-se à responsabilidade social como parte integrante de um outro conceito, a “performance social das empresas”, citando: “responsabilidade social geralmente se refere aos objetivos

ou motivos que devem ser considerados pelas empresas, além daqueles que lidam com o desempenho económico” (Carroll, 1999, p.279).

Tal como em Davis, encontra-se em Backman a ideia de que a responsabilidade social deve ser aplicada mediante realização de lucros por parte das empresas (Martins, 2013).

Posteriormente, H. Gordon Fitch apostou numa nova definição do conceito de responsabilidade social, com base na resolução de problemas sociais. Fitch alegou que esses problemas que as empresas deviam tentar resolver provêm da ação das próprias empresas: responsabilidade social corporativa é definida como a tentativa séria de resolver problemas sociais causados total ou parcialmente pela corporação (Carroll, 1999). Esta é uma das definições que mais se aproxima ao conceito de responsabilidade social, hoje comumente aceite, definido pela ISO 26000 (Martins, 2013).

Por fim, no final da década de 70, em 1979, Carroll propõe uma definição de responsabilidade social dividida em quatro pressupostos, incorporada no modelo de Performance Social das Empresas (PSE). Carroll apresentou a seguinte definição: “a responsabilidade social dos negócios abrange as expectativas económicas, legais, éticas e discricionárias que a sociedade tem das organizações num determinado momento” (Carroll, 1979, p.499).

Carroll (1999) começa por afirmar que toda e qualquer responsabilidade deve estar subjugada à (1) unidade básica da ação das empresas – o pressuposto económico de produzir bens e serviços. Na sequência desse pressuposto, surge a (2) componente legal, obediência pela qual se espera que as empresas funcionem, através de requisitos estabelecidos pelo sistema legal. Em terceiro lugar surge a (3) responsabilidade ética, que representa tipo de comportamentos e normas éticas que a sociedade espera que as empresas sigam, para além do que está estabelecido na lei. Por último, as (4) responsabilidades discricionárias representam o papel voluntário adotado pelas empresas, mas sobre o qual a sociedade não cria expectativas específicas (ao contrário das expectativas em relação às responsabilidades éticas). Estas últimas responsabilidades são fruto da escolha dos próprios gestores e empresas, conduzidas pelas normas sociais (Martins, 2013).

### 1.1.3. Década de 80

Esta década foi marcada pela diminuição do crescimento da economia e das reivindicações da sociedade civil sobre os grandes monopólios, o que levou a que o conceito sofresse alterações profundas, passando as empresas a serem consideradas “agentes morais” da sociedade, sujeitas a apreciação ou a críticas por parte da população, tendo a obrigação moral de contribuir para o bem-estar comum.

Na década de 80 verifica-se a presença de menos definições novas, mais pesquisa empírica, uma preocupação com medição e avaliação dos processos de responsabilidade social e ainda o surgimento de temas e conceitos alternativos à mesma. Estas temáticas alternativas incluíam o desempenho social empresarial, a ética dos negócios e a gestão dos *stakeholders* (Carroll, 1999).

Logo em 1980, Thomas M. Jones inicia a discussão sobre responsabilidade social, afirmando: “responsabilidade social corporativa é a noção de que as empresas têm a obrigação de constituir grupos na sociedade que não sejam acionistas e além do estabelecido no contrato sindical” (Carroll, 1999, p.284).

Assim, Jones aproximou a sua perspectiva da “teoria dos *stakeholders*”, com base no estabelecimento de uma responsabilidade social enquanto processo de tomada de decisão constituinte do comportamento socialmente responsável.

No ano de 1984, Peter Drucker ressurge no contexto da definição de responsabilidade social, sugerindo um novo significado para o conceito. Segundo o autor, a rentabilidade e a responsabilidade constituem noções complementares, devendo as empresas converter as suas responsabilidades sociais em oportunidades de negócio. Esta ideia ficou bem explícita quando o autor afirmou: “a responsabilidade social apropriada dos negócios é domesticar o dragão, ou seja, transformar um problema social em oportunidade económica, em capacidade produtiva, em competência humana, em empregos bem pagos e em riqueza” (Carroll, 1999, p.286).

Em 1987, Edwin M. Epstein surge com uma nova definição de responsabilidade social, através do estudo levado a cabo sobre a relação entre este conceito, a capacidade de resposta e a ética empresarial, concluindo que os três termos lidavam com temas e preocupações largamente relacionadas.

Assim, Epstein definiu o conceito de responsabilidade social da seguinte forma:

[a] responsabilidade social corporativa refere-se principalmente à obtenção de resultados de decisões organizacionais referentes a questões ou problemas específicos que (por algum padrão normativo) têm efeitos benéficos, em vez de adversos, sobre as partes interessadas corporativas pertinentes (Carroll, 1999, p.288).

A correção normativa dos produtivos da ação corporativa tem sido o foco principal da responsabilidade social corporativa (Carroll, 1999).

Estamos, portanto, perante uma visão da responsabilidade social que tem o seu foco na correção dos erros praticados pela empresa.

Nesta fase, começa a ser defendido o agora conhecido como o ideal clássico de responsabilidade social, que defende que as responsabilidades das empresas para com a sociedade têm de ir mais além do que o fim lucrativo e o cumprimento da lei, devendo a empresa colaborar para o desenvolvimento social, não apenas gerando riqueza, mas também intervindo diretamente na resolução de problemas sociais e na minimização de eventuais efeitos prejudiciais, que a sua atividade pode ter no bem-estar coletivo.

#### **1.1.4. Década de 90:**

Os anos 90 caracterizaram-se pelo aparecimento de outros conceitos e temas que complementares às definições inerentes à responsabilidade social, nomeadamente à PSE, a teoria dos *stakeholders*, a ética empresarial e a cidadania corporativa.

Esta década também inicia a divulgação regular de relatórios e balanços sociais anuais, que descrevem as iniciativas levadas a cabo pelas empresas, no que se refere à comunidade, ao meio ambiente e aos seus colaboradores (Martins, 2013). Este é o momento em que surgem diversas instituições que estudam e atuam no âmbito da responsabilidade social.

Carroll (1999, p.43) afirma, ainda: “*I made it clear that business should not fulfill these in sequential fashion but that each is to be fulfilled at all times*”. A empresa socialmente responsável deve esforçar-se para obter lucro, obedecer à lei, ser ética e ser um bom cidadão corporativo (Carroll, 1991).

O autor relaciona este novo modelo com a noção da gestão de *stakeholders*, popularizada por Freeman, na década anterior.

A partir desta altura, o discurso proferido sobre a responsabilidade social passa frequentemente a referir-se a novos conceitos como “desenvolvimento sustentável” e “cidadania empresarial”, passando a ser exigido às empresas uma preocupação cada vez maior com os problemas sociais e que tomem um papel ativo na sua resolução.

### **1.1.5. Anos 2000's**

Desde 1990 até à atualidade, a RSE tornou-se quase que universalmente reconhecida e promovida por todos os agentes da sociedade como os governos, as empresas, os consumidores e as organizações não-governamentais.

Organizações Internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU), o Banco Mundial, a Organização para a Cooperação Económica e Desenvolvimento (OCDE) e a Organização Internacional do Trabalho estabeleceram diretrizes sobre a RSE (Moura-Leite & Padgett, 2011).

No Livro Verde: Promover um Quadro Europeu para a responsabilidade social das Empresas (2001), a Comissão das Comunidades Europeias define o conceito de responsabilidade social como sendo “a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas” (Comissão das Comunidades Europeias, 2001) e estabelece as duas dimensões do conceito: a dimensão interna – colaboradores das empresas, e a dimensão externa – comunidade local, parceiros comerciais, fornecedores, consumidores, autoridades públicas, sindicatos e organizações não-governamentais.

Em 2003, Schwartz e Carroll apresentam *Corporate Social Responsibility: A Three-Domain approach*, no qual defendem um modelo alternativo ao das quatro dimensões em pirâmide proposto por Carroll, transformando-as em apenas três – económicas, legais e éticas.

Pode-se considerar que o conceito de responsabilidade social tem entrado no quotidiano dos indivíduos e desempenhado um papel mais preponderante na sociedade nos últimos vinte anos.

As profundas transformações socioeconómicas dos últimos anos trouxeram novas problemáticas e desafios para o Homem, tendo este percebido que a única forma de lhes responder positivamente era apostar na entreatajuda e esforço de todos para ser possível dar uma resposta positiva aos diversos desafios. Desta forma, torna-se obrigatório haver uma grande responsabilidade e comercialização dos problemas sociais da parte de todos.

## **1.2. O papel da Responsabilidade Social em Portugal**

Em Portugal, o que mais contribuiu para a crescente adoção do conceito de RSE pelas empresas e para o seu desenvolvimento ao nível do ensino, foi a realização Cimeira Europeia de Lisboa em março de 2000 e a publicação do Livro Verde sobre a RSE, no ano de 2001. A prova que na realidade se começou a dar importância à RSE é que em dezembro de 2002, a Novadelta foi a primeira empresa portuguesa a obter a Certificação de Responsabilidade Social SA80002.

Mas foi em 2008 que o crescimento expressivo ocorreu depois de 2003 como resultado de uma combinação de fatores, dos quais se destacam (Vistas, 2008):

- O surgimento de novas organizações relacionadas com esta questão;
- A publicação de um parecer pelo Conselho Económico e Social;
- O aparecimento de diversos eventos relacionados com o tema;
- O aumento de empresas de marketing, bem como de Relatórios de RSE das empresas, e a divulgação do tema nos meios de comunicação;
- A melhoria da regulamentação governamental das empresas cotadas; O aparecimento de empresas de consultadoria que oferecem serviços nesta área.

O tema da RSE começou a ser debatido por organizações representantes de diferentes setores, e neste sentido surgiram algumas associações de empresas interessadas na divulgação do referido assunto, de salientar:

**GRACE** – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial, criada em 2000 com a missão de divulgar o conceito de cidadania e responsabilidade social empresarial,

sensibilizar e ajudar as empresas a gerir os seus negócios de forma socialmente responsável, caminhando na construção de uma sociedade sustentável e justa.

**BCSD Portugal** – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, criado em 2001, com o objetivo principal de conseguir que a liderança empresarial seja catalisadora de uma mudança no sentido do desenvolvimento sustentável e fomentar a ecoeficiência, inovação e responsabilidade social das empresas.

**RSE Portugal** – Associação Portuguesa para a Responsabilidade Social das Empresas, criada em 2003, tendo como missão ser a referência nacional na RSE; dar maior visibilidade às empresas com práticas socialmente responsáveis; fomentar, dinamizar e divulgar projetos empresariais a nível nacional e europeu.

**APEE** – Associação Portuguesa de Ética Empresarial, criada em 2002, tem como missão promover a ética e a responsabilidade social nas empresas e em outras organizações, com o objetivo de estimular a correspondente definição e a implementação de políticas e modelos de governo organizacional para aumentar a competitividade e rentabilidade através das boas práticas de gestão dentro do âmbito da sustentabilidade humana, ambiental e económica do modelo de desenvolvimento adotado.

Durante muito tempo não havia orientações, a não ser algumas para o meio ambiente ou as recomendações da CMVM, que exigissem às empresas que implementassem e comunicassem as práticas éticas, económicas, ambientais e sociais em termos empresariais. No entanto, atualmente há um importante desenvolvimento, tanto na aplicação da RSE, como na sua divulgação (Branco & Rodrigues, 2008).

No desenvolvimento do projeto da norma internacional ISO 26000, a partir de 2004 propôs-se que para cada país se prepare uma resposta conforme a sua realidade, para que as organizações pudessem adotar localmente instrumentos para a definição e aplicação de responsabilidade social (Conde, Vasquez, & Marques, 2014).

Desta forma, surge a norma portuguesa – NP 4469-1:2008 do Instituto Português da Qualidade (IPQ). O seu principal objetivo é o de fomentar e guiar as organizações para uma maior responsabilidade social no contexto dos desafios de desenvolvimento sustentável.

Graças a um estudo desenvolvido pela KPMG Internacional, que consistiu na análise da informação disponibilizada ao público num conjunto de 100 empresas (N100), foi possível concluir que em Portugal, o número de relatórios de RSE disponibilizado pelas N100 subiu gradualmente entre 2006 e 2008.

### **1.2.1. A Normalização na Responsabilidade Social das Empresas**

A Organização Internacional de Normalização (ISO) define “norma” como um documento que fornece requisitos, especificações, diretrizes ou características que podem ser usados de forma consistente para assegurar que os materiais, os produtos, os processos e os serviços são adequados para o propósito de uma organização.

Durante muito tempo não existiu qualquer corpo normativo ou referencial que permitisse às empresas sistematizar os seus relatos de responsabilidade social de acordo com uma determinada lógica narrativa. Nos últimos anos esta situação evoluiu, sendo que hoje já existe normalização para a Responsabilidade Social das Empresas (Caseirão, 2012).

Em 1997, a SAI (*Social Accountability International*), lançou a norma SA8000 – *Social Accountability 8000*. A SAI é uma organização internacional, não governamental com vários *stakeholders* e com o principal objetivo melhorar os postos de trabalho e das comunidades através do desenvolvimento e implementação de normas socialmente responsáveis.

Esta norma está orientada para o desenvolvimento da capacidade competitiva de qualquer organização que, voluntariamente garanta a componente ética do seu processo e ciclo produtivo. Tem como objetivo a verificação da conformidade das práticas laborais e é um padrão ético que orienta as organizações através de uma política de responsabilidade social e de apoio técnico. A implementação e certificação da SA8000 obriga a uma total transparência das atividades das empresas, oferecendo mais segurança aos investidores e uma maior valorização da imagem da empresa (SGS Portugal, 2009).

Também a ISO 26000: 2010 é uma norma internacional de carácter voluntário, não certificável e caracteriza-se como um guia de responsabilidade social para todo o tipo de organizações, fornecendo orientação sobre como empresas e organizações podem operar de forma socialmente responsável. Ou seja, como agir de forma ética e transparente, contribuindo para a saúde e o bem-estar da sociedade (Silva, 2013).

O guia de responsabilidade social incide sobre (ISO, 2010):

[o]s conceitos, termos e definições relacionadas com responsabilidade social; os antecedentes, tendenciais e características da responsabilidade social; os princípios e práticas relacionadas com a responsabilidade social; os temas centrais e questões de responsabilidade social; a integração, implementação e promoção de um comportamento socialmente responsável em toda a organização e por meio das suas políticas e práticas dentro da sua esfera de influência; a identificação e o envolvimento com as partes interessadas e a comunicação de compromissos, do desempenho e de outras informações relacionadas com a responsabilidade social.

Ao implementar esta norma, a empresa pode adquirir certos benefícios, como vantagem competitiva, reputação, capacidade de atrair e reter os colaboradores e os clientes da organização, conservação da motivação, empenho e produtividade dos funcionários, percepção dos investidores, proprietários, patrocinadores e comunidade financeira, relacionamento com empresas, governo, meios de comunicação, clientes e comunidade em que atua.

## **2. Setor Bancário Português**

O sistema financeiro em Portugal é bastante “principiante” quando comparado com os sistemas de outros países europeus, não apenas pelo seu reduzido peso dentro da União Europeia como pela ausência da tradição bancária em si (Silva, 1995).

O sistema financeiro do país sempre acompanhou o regime político, pelo que apenas após o triunfo da democracia liberal no país e a entrada do país na comunidade económica europeia foi possível a remodelação do setor financeiro de forma mais competitiva e direcionada para os padrões internacionais.

A ideia da criação de um Mercado Único de bens e serviços europeu impediu movimentos de privatização e liberalização do setor bancário português. No final do ano de 1984 e durante 1985 surgiram, em Portugal, os primeiros bancos privados. Com a entrada na Comunidade Económica Europeia o processo de liberalização acelerou-se, ainda que não se verifiquem os princípios da livre concorrência, que apenas se verificaram anos mais tarde (Carreira, Amaral & Pereira, 2013).

O principal banco é representado pelo Banco de Portugal. Além de ter o papel emissor da moeda, o Banco de Portugal exerce também a função de intermediário das relações monetárias internacionais, de supervisão e controlo das instituições financeiras (Silva, 1995).

Em Portugal, o sistema financeiro é composto por Instituições de Crédito, Sociedades Financeiras e Companhias de Seguro.

O Livro Branco para o Sistema Financeiro Português aborda as várias implicações possíveis para efeitos da liberalização dos serviços financeiros dentro da Europa, referindo alguns caminhos a serem seguidos, a fim de equilibrar o mercado.

Por incluir todas as instituições financeiras, o setor bancário português deve preocupar-se, em grande parte, com as questões de transparência e responsabilidade social, para que os cidadãos possam confiar às mesmas as suas finanças e saber se estão a trabalhar com instituições sérias, capazes de defenderem os seus interesses.

Em 2013, o setor da banca foi, com uma percentagem de 36%, considerado como o setor que menos inspira confiança em Portugal (tvi24, 2013). Esta investigação vai contribuir para verificar se este facto ainda é tao real, ou se existiram mudanças positivas ou negativas neste âmbito.

## **2.1. A Evolução Histórica do Setor Bancário**

Embora se possa falar de uma pré-história da banca, em Portugal a história, propriamente dita, só começa em 1821 (Macedo, 1963).

Em 1875, existiam em Portugal 51 bancos (sendo que 21 deles eram fora de Lisboa e do Porto) (Leite, 1927). Relativamente a esta “euforia” bancária, foi sublinhado “Em 1875 chegou a Portugal a prática malsã da pletora bancária. Num curto período, exatamente de um ano, os estabelecimentos de crédito subiram de 26 para 51. Dir-se-ia que o dinheiro, seduzido por miragens de prosperidade fácil, corria, em marcha alucinada, apenas embrulhado numa única e suprema aspiração: fundar bancos sobre bancos” (Câmara, 1972).

Só no século XX, é que os bancos privados conseguiram ter um papel relevante, pois foram instrumentos de grandes corporações e conglomerados industriais, tanto nas atuações em Portugal, como nas colónias localizadas na África e na Ásia, dominadas até à década de 60.

Nos primeiros decénios do século XX, a banca atravessou um período difícil, por motivos políticos (mudança de regime, da Monarquia para a República, em 5 de outubro de 1910 e instabilidade governamental, até 1926), militares (participação de Portugal na I Guerra Mundial, em 1917-18 e efeitos da chamada “economia de guerra”) e económicos (subida de preços e elevada inflação). Neste contexto, não é de surpreender que alguns bancos tenham ido à falência e que outros tivessem sido criados. Em 1922-23 existiam em Portugal 31 bancos, número que em 1925, já tinha diminuído para 24. Mesmo assim, tratava-se de um número exagerado, face ao evidente atraso do mecanismo económico e à defeituosa máquina bancária (Câmara, 1968).

Com a Ditadura Militar (1926-32) e com o Estado Novo (1933-74), na década de 30, o número de instituições financeiras ainda era superior a cinquenta. Na década de 50, esse número foi reduzido para 18 bancos e 14 casas bancárias (Câmara, 1972).

O sistema financeiro sempre acompanhou os passos dados pelo regime político em questão, e foi utilizado como instrumento de política económica, seja para favorecer os grandes grupos industriais na era salazarista, ou pela manifestação de eficiência em empresas estatais falidas, praticamente no período em que a banca nacionalizada sustentava economicamente estas empresas. O triunfo da democracia liberal no país e a inserção na Comunidade Europeia permitiram a reforma do sistema financeira de forma competitiva e ideal face aos padrões internacionais, ainda que tardio (Silva, 1995).

Na década de 60 e no início da década de 70 – não obstante a guerra colonial que teve de suportar, em várias frentes, e a forte hemorragia emigratória –, Portugal viveu um período de desenvolvimento considerável. Segundo alguns autores, só então Portugal terá concretizado, finalmente, a sua Revolução Industrial (Mendes, 2002).

Relativamente ao sistema financeiro, foi particularmente beneficiado com a desregulamentação dos serviços financeiros no mundo inteiro, como um fenómeno setorial surgido na década de 70.

No pós-25 de Abril de 1974 verifica-se uma nova transformação na rede empresarial bancária, sobretudo devido às nacionalizações efetuadas em 1975. Com efeito, em março deste ano, todos os bancos foram nacionalizados com exceção de três que permaneceram sob iniciativa privada (Mendes, 2002).

Em 1983, o setor bancário português era constituído por dezasseis instituições, treze das quais estavam na posse do Estado desde a sua nacionalização em 1975, as três restantes dizem respeito a bancos estrangeiros.

Em 1984, finalmente, o setor bancário foi liberado para a atuação da iniciativa privada. A participação do Estado ainda era excessiva, e representava 90% do setor até 1987. A perspetiva de viabilização da Comunidade Europeia, com liberdade de bens, pessoas e serviços, levou o país a adaptar sua legislação e reorientar a sua estratégia dentro do setor financeiro, especificamente o bancário. O processo de reprivatização de bancos nacionalizados pelo Estado permitiu a redução do peso estatal (Silva, 1995).

Entre 1984 e 1989, esse número passou para 29. Neste período, contudo, os bancos de capital público continuaram a deter a maior parte da atividade. Em termos de depósitos captados, por exemplo, os bancos públicos representavam ainda, em 1989, mais de 88% do total. Este quadro alterou-se profundamente a partir de 1990 com o início das privatizações. Em 1997 operavam em Portugal 61 bancos, sendo então inferior a 30% a quota dos bancos públicos na captação de depósitos (Mendes, 2002).

De acordo com o Banco de Portugal (2009), a liberalização do sistema financeiro português, ocorreu com algum desfasamento temporal face à maioria dos países da OCDE. Esta situação deveu-se, sobretudo, a duas situações que ocorreram em Portugal: a nacionalização de todos os bancos pós Abril de 1974 e às duas intervenções do FMI, em 1977 e 1983 (Carreira, Amaral, & Pereira, 2013).

De acordo com o Boletim Estatístico de Associação Portuguesa de Bancos, em 2009, trabalhavam no setor bancário cerca de 60.000 pessoas, sendo que 94% dos colaboradores tinha vínculo efetivo com a instituição empregadora (Carreira, Amaral, & Pereira, 2013).

## **2.2. Banco de Portugal**

O Banco de Portugal “constitui a cúpula do sistema bancário português”.

Segundo o art.º 102º da CRP: “O Banco de Portugal é o banco central nacional e exerce as suas funções nos termos da lei e das normas internacionais a que o Estado Português se vincule”.

O Banco de Portugal foi criado a 19 de novembro de 1846, por decreto régio, resultante da fusão do Banco de Lisboa e da Companhia Confiança Nacional. Começou por ser uma instituição dotada do poder de emissão de notas, detendo posteriormente o exclusivo dessa emissão, e tinha também a função da supervisão informal do setor bancário (Fernandes, 2017).

Com o decorrer do tempo, foi-lhe sendo permitida maior intervenção nas áreas de controlo do crédito e de fixação de taxas de juro. Contudo, só em 1974, depois da sua nacionalização, lhe foi atribuído o estatuto de banco central, ficando as suas funções e estatutos definidos na LOPB, em 1975. Foi também nesta altura que lhe foi atribuída formalmente a função de supervisão do sistema bancário (Fernandes, 2017).

Principalmente, depois de 1986, data em que Portugal aderiu à Comunidade Económica Europeia, o Banco de Portugal assumiu uma política monetária mais ativa e uma maior responsabilidade na área do controlo monetário e do crédito e na organização e regulamentação dos mercados monetários.

O Banco de Portugal é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento e dos intermediários de crédito.

Desta forma, o Banco de Portugal regula, fiscaliza e sanciona a conduta das entidades supervisionadas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho e promove a informação e formação financeira dos clientes bancários.

O Banco de Portugal é o principal responsável pela supervisão das instituições financeiras em Portugal, primando por garantir a transparência de informação prestada pelas mesmas aos seus clientes na comercialização de produtos e serviços bancários, assegurar o cumprimento do quadro normativo destes produtos e serviços, e consequentemente contribuir para a eficiência e para a estabilidade e do sistema financeiro.

Em suma, o Banco de Portugal compreende as seguintes funções:

Política monetária; Gestão de ativos e reservas; Promoção da Estabilidade Financeira; Emissão de moeda; Compilação e elaboração de estatísticas; Produção de Estudos e análises económicos; Atividade Internacional e Relações com o Estado.

### **2.3. The Single Rulebook**

*The Single Rulebook*, em português o Livro de Regras Único, visa fornecer prudenciais harmonizadas que todas as instituições de toda a UE devem respeitar. Este nome foi atribuído, em 2009, pelo Conselho Europeu.

Anteriormente, a legislação bancária europeia baseava-se nas diretivas que deixavam espaço para divergências significativas nas regras nacionais. Além disso, a crise financeira mostrou que, nos mercados financeiros integrados, essas divergências podem ter efeitos muito perturbadores.

Em suma, *The Single RuleBook* é o nome atribuído para as leis da UE que governam coletivamente o setor financeiro em toda a UE.

As disposições do Livro Único de Regras são estabelecidas em três atos legislativos principais:

- Regulamento e Diretiva de Requisitos de Capital (CRD IV);
- Diretiva relativa ao sistema de garantia de depósitos (DGSD);
- Diretiva de recuperação e resolução bancária (DRRB).

O principal objetivo do *The Single Rulebook* passa por solucionar as deficiências individuais de cada Estado-Membro a nível financeiro e levar a um setor bancário europeu mais resiliente, mais transparente e mais eficiente.

A Autoridade Bancária Europeia (EBA) desempenha um papel fundamental na elaboração do Livro Único de Regras no setor bancário.

A EBA está mandatada para produzir um grande número de normas técnicas vinculativas (BTS) para a implementação do pacote CRD IV, da BBRD e da DGSD. A BTS é um ato jurídico que especifica aspetos específicos de um texto legislativo da UE (diretiva ou regulamento) e visa garantir uma harmonização consistente em áreas específicas. Depois

de serem adotadas pela Comissão Europeia, as BTS tornam-se juridicamente vinculativos e diretamente aplicáveis em todos os Estados-Membros (Comissão Europeia, 2020).

Como parte da sua atribuição para uma cultura comum de supervisão em toda a UE, a EBA analisa a aplicação de todas as BTS adotadas pela Comissão Europeia e propõe alterações, quando apropriado (Comissão Europeia, 2020).

#### **2.4. A Autoridade Bancária Europeia**

Criada pelo Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, a Autoridade Bancária Europeia (EBA – *European Banking Authority*) é uma autoridade independente da União Europeia a quem cabe assegurar um nível eficaz e coerente de regulamentação e supervisão prudenciais de todo o setor bancário europeu. Tem como objetivos gerais defender a estabilidade financeira da UE e garantir a integridade, a eficiência e o bom funcionamento do setor bancário.

A Autoridade assumiu, desde 1 de janeiro de 2011, as tarefas e responsabilidades do antigo Comité de Supervisores Bancários Europeus (CEBS).

No exercício das suas atribuições, a Autoridade presta uma atenção particular aos riscos sistémicos provocados por instituições financeiras cuja falência possa perturbar o funcionamento do sistema financeiro ou da economia real. A Autoridade age de forma independente e objetiva exclusivamente no interesse da União.

A ação da EBA deve contribuir para melhorar o funcionamento do mercado interno, nomeadamente através de um nível são, eficaz e coerente de regulação e de supervisão; garantir a integridade, a transparência, a eficiência e o bom funcionamento dos mercados financeiros; reforçar a coordenação internacional do domínio da supervisão; evitar a arbitragem regulamentar e promover a igualdade das condições de concorrência; assegurar que a tomada de riscos de crédito e de outros riscos é adequadamente regulada e supervisionada e reforçar a proteção dos consumidores.

O objetivo é contribuir para a estabilidade e eficácia do sistema financeiro a curto, médio e longo prazo, em benefício da economia da UE e dos respetos cidadãos e empresas. As competências da EBA incidem, nomeadamente, sobre regras prudenciais, matérias relacionadas com governo societário, auditoria e reporte financeiro, no que diz respeito a

atividades de instituições de crédito, conglomerados financeiros, empresas de investimento, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica (Banco de Portugal, 2016).

A EBA deve focar as suas tarefas no desenho do enquadramento regulamentar e na promoção de convergência de supervisão e cooperação, visando o funcionamento equilibrado do mercado interno, com particular enfoque na articulação entre supervisores dos Estados-Membros não pertencentes ao MUS e entre estes e os participantes no MUS. Um aspeto importante para o bom funcionamento do modelo institucional a nível europeu é que exista uma boa articulação da EBA com o BCE, com vista a evitar a duplicação de perspetivas e conclusões sobre os mesmos assuntos, nomeadamente em sede do MUS e da aplicação, regulamentação e alterações dos diplomas que integram atualmente o *Single Rulebook* (Banco de Portugal, 2016).

## Capítulo III – Análise Empírica

### 3.1. Estudo de Caso

Para analisar de forma mais pormenorizada as práticas no Setor Bancário Português, foram escolhidos dois bancos: o banco espanhol Bankinter S.A. e o banco do Estado português Caixa Geral de Depósitos S.A.

#### 3.1.1. Bankinter S.A

O Banco Bankinter S.A é um banco espanhol, cotado na Bolsa de Madrid desde 1972, e reconhecido no mercado espanhol como uma das entidades financeiras mais solventes e rentáveis.

Foi fundado em 1965 enquanto banco industrial pelo Banco Santander e pelo *Bank of America*, com a designação de Banco Intercontinental Espanhol. Encontra-se em Portugal desde 2015 em substituição do banco *Barclays*.

É uma referência na área da inovação pelo seu elevado desenvolvimento tecnológico e pela qualidade de serviço que presta, acima da média do setor. O Bankinter foi pioneiro na introdução dos sistemas de banca à distância – por telefone, internet ou canal móvel – e aposta fortemente numa estratégia multicanal de aproximação ao cliente.

#### 3.1.2. Caixa Geral de Depósitos S.A

Caracterizado como a segunda maior instituição financeira em Portugal, a CGD é o único banco público em Portugal.

A CGD foi criada pela Carta de Lei de 10 de Abril de 1876 com o principal objetivo de recolher depósitos obrigatórios constituídos pela imposição da lei ou dos tribunais da época.

Aprovada pelo Decreto-Lei nº 48 953, de 5 de Abril de 1969, a CGD torna-se uma empresa pública para o exercício de funções de crédito e mais tarde.

Após o 25 de Abril de 1974 transforma-se numa sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, de que só o Estado pode ser detentor, passa a denominar-se Caixa Geral de Depósitos, S.A., e rege-se pelas mesmas normas das empresas privadas do setor.

Para além de dispor de uma vasta rede de caixas de multibanco, a CGD pratica projetos relacionados com a banca à distância através do lançamento do serviço Caixadirecta.

Atualmente, a CGD está presente de forma integrada em todos os quadrantes do negócio bancário, nomeadamente: Banca Comercial, Gestão de Ativos, Crédito Especializado, Banca Investimento e Capital de Risco, Seguros e Saúde, Serviços Auxiliares, Outras Participações Financeiras e Atividades Culturais.

### **3.2. A recolha de dados**

A informação financeira prestada pelos bancos implica a obediência aos normativos em vigor, nomeadamente, determinados princípios e o cumprimento de regras e procedimentos adequados à sua realidade.

Além da informação obrigatória, o presente trabalho também pretende analisar informação divulgada de carácter voluntário.

Desta forma, foram utilizados indicadores específicos com vista a avaliar a qualidade e quantidade de informação apresentada nos Relatórios de Contas do Banco Bankinter entre os anos de 2012 e 2019, bem como em Relatórios de Ética Empresarial, Sustentabilidade, Recursos Humanos, Códigos de Conduta, entre outros.

Foram escolhidos para este estudo os últimos anos, pois o objetivo do estudo pretende o máximo de proximidade possível da realidade e avaliar as mudanças efetuadas durante esse período.

Tal como já foi referido anteriormente, as instituições financeiras regem-se por um conjunto de leis. O principal objetivo deste estudo consiste em verificar nesse conjunto de leis, quais as normas que os bancos devem apresentar ao longo de cada ano de atividade e selecionar aqueles que correspondem a indicadores de responsabilidade social.

Posteriormente, essas normas serão transformadas em variáveis e serão avaliados quais os bancos que seguem essas normas ao longo dos últimos anos 2012-2018, sendo o principal foco da investigação perceber quais são os bancos que se apresentam como socialmente mais responsáveis, segundo a informação que consta nos seus Relatórios Anuais.

Existem vários artigos de publicação obrigatória, pela qual os Relatórios Anuais das instituições financeiras se devem reger.

São eles, o Decreto-Lei nº157/2014 que decreta a Diretiva nº2013/36/UE que contém normas relativas ao acesso à atividade das instituições de crédito, entre as quais se incluem, nomeadamente, normas relativas ao exercício da liberdade de estabelecimento e da liberdade de prestação de serviços, aos requisitos em matéria de governo societário, incluindo a remuneração dos colaboradores; o Aviso nº10/2011 do Banco de Portugal que regulamenta os princípios e regras que devem reger a política de remuneração dos membros das instituições, bem como os deveres de divulgação de informação da política de remuneração dos membros dos órgãos de administração, fiscalização e colaboradores; a Diretiva EBA/GL/2017/11 que descreve um conjunto de Orientações sobre práticas de orientação que as instituições financeiras devem seguir, entre outros.

### **3.3. As variáveis de análise**

As variáveis de análise foram divididas em três parâmetros. O primeiro parâmetro: *“Deveres de divulgação discriminados por país”* está dividido em cinco variáveis:

#### **Variável 1: *“Denominação, natureza das atividades e localização geográfica”*:**

Cada instituição financeira tem a obrigatoriedade de partilhar nos seus Relatórios o tipo de atividades que desenvolve, bem como o(s) local(is) onde essas atividades são praticadas.

#### **Variável 2: *“Volume de negócios”*:**

O volume de negócios é o valor dos bens e serviços vendidos por uma empresa no âmbito da sua atividade habitual, após a dedução dos descontos e abatimentos sobre vendas, do imposto sobre o valor acrescentado e de outros impostos diretamente ligados ao volume de negócios, durante um determinado período.

$$VN = VP + VM + PS \quad (3.1)$$

**Variável 3: “Lucros e Perdas antes de impostos”:**

Ebitda é a sigla em inglês para *Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization*. Em português, “Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização”. Este indicador surge como forma de os investidores conhecerem a realidade financeira da sua empresa, e se foram social e financeiramente rentáveis.

**Variável 4: “Impostos pagos sobre os lucros”:**

Esta variável concentra-se, essencialmente, no valor que as entidades financeiras devem pagar ao Estado, como forma de compensação. Ou seja, a percentagem do valor que deve ser retirada sobre o lucro realizado em cada ano de atividade.

**Variável 5: “Subvenções públicas”:**

Considera-se subvenção pública “toda e qualquer vantagem financeira ou patrimonial atribuída, direta ou indiretamente, pelas entidades obrigadas, qualquer que seja a designação ou modalidade adotada” (artigo 2º, nº 2), “incluindo as transferências correntes e de capital e a cedência de bens do património público” (artigo 2º, nº 1) (Autoridade de Auditoria, 2018).

O segundo parâmetro: “*Fator Humano*” está dividido também, noutras cinco variáveis:

**Variável 6: “Designação e número de membros”:**

A instituição financeira apresenta os seus colaboradores, através de um gráfico que os define enquanto membros da empresa e indica o total do número dos seus membros.

**Variável 7: “Género e Idade”:**

A instituição financeira apresenta os seus colaboradores, através de um gráfico que os compara a nível de género, fazendo o balanço a fim de concluir se existem mais homens ou mulheres e também a nível de idade, avaliando a idade média dos trabalhadores da empresa.

**Variável 8: “Qualificações Profissionais”:**

A qualificação profissional é a certificação que resulta de um determinado percurso de qualificação. A qualificação profissional é uma das características mais importantes a ter

em conta na altura da contratação para o mercado do trabalho. A qualificação é o desenvolvimento de habilidades e a especialização em determinadas áreas.

Segundo o artigo 31.º do Decreto-Lei nº157/2014, esta variável é obrigatória para as instituições financeiras e deve estar presente nos Relatórios Anuais de cada banco. Segundo o nº 1 do artigo 31.º do Regime geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras:

Os membros dos órgãos de administração e fiscalização devem demonstrar que possuem as competências e qualificações necessárias ao exercício das suas funções, adquiridas através de habilitação académica ou de formação especializada apropriadas ao cargo a exercer e através de experiência profissional com duração e níveis de responsabilidade que estejam em consonância com as características, a complexidade e a dimensão da instituição de crédito, bem como com os riscos associados à atividade por esta desenvolvida.

**Variável 9: “*Antiguidade*”:**

Esta variável permite ter uma perceção média do tempo que cada colaborador está na empresa e concluir se se verifica o termo “antiguidade é um posto”.

**Variável 10: “*Categoria Profissional*”:**

A categoria profissional representa a posição dos trabalhadores empregados em cada setor de atividade. Existem diversos setores de atividades económicas nos quais as categorias estão inseridas. Nas instituições financeiras, por exemplo, as categorias profissionais podem basear-se em administrativos, comerciais/técnicos e diretores.

Por fim, o terceiro e último parâmetro está também dividido em cinco variáveis:

**Variável 11: “*Política de Remuneração transparente e acessível aos membros*”:**

A política de remuneração consiste no sistema de pagamentos adotados pela organização, como forma de compensação aos seus colaboradores de acordo com os seus cargos e desempenho. Esta variável é obrigatória e está prevista no artigo 92.º da Diretiva 2013/36/UE, que indica que as instituições financeiras devem apresentar uma política de remuneração consistente, transparente e compatível com a estratégia, objetivos e valores da instituição.

Esta variável, que está também prevista no Aviso nº10/2011 do Banco de Portugal, regulamenta os princípios e regras que devem reger a política de remuneração dos membros das instituições, bem como os deveres de divulgação de informação da política de remuneração dos membros dos órgãos de administração, fiscalização e colaboradores.

Segundo o artigo 92º da Diretiva 2013/36/UE p.176/177, esta política deve garantir que:

[A]s autoridades competentes asseguram que, na definição e aplicação de políticas de remuneração global, incluindo os salários e benefícios discricionários de pensão, relativas a determinadas categorias de pessoal em que se incluem a direção de topo, os responsáveis pela assunção de riscos e pelas funções de controlo e todos os elementos do pessoal cuja remuneração total os coloque no mesmo escalão de remuneração que a direção de topo e os responsáveis pela assunção de riscos, cujas atividades profissionais têm um impacto significativo no respetivo perfil de risco, as instituições respeitem os princípios a seguir enunciados de forma e na medida adequada à sua dimensão e organização interna e à natureza, âmbito e complexidade das suas atividades:

- a) A política de remuneração deve promover e ser consistente com uma gestão de riscos sã e efetiva e não incentivar a assunção de riscos em níveis superiores ao nível de risco tolerado pela instituição;
- b) A política de remuneração deve ser compatível com a estratégia empresarial e os objetivos, valores e interesses a longo prazo da instituição, e incluir medidas destinadas a evitar conflitos de interesses;
- c) O órgão de administração, na sua função de fiscalização, deve adotar e examinar periodicamente os princípios gerais da política de remuneração e é responsável pela supervisão da sua aplicação;
- d) A aplicação da política de remuneração deve ser, pelo menos uma vez por ano, objeto de uma análise interna centralizada e independente para fins de cumprimento das políticas e procedimentos de remuneração adotados pelo órgão de administração na sua função de fiscalização;
- e) Os trabalhadores que exercem funções de controlo devem ser independentes das unidades de negócio que supervisionam, dispor da autoridade adequada e ser remunerados em função da realização dos objetivos associados às suas funções, independentemente do desempenho das áreas de negócio sob o seu controlo;

f) A remuneração dos quadros superiores que desempenham funções de gestão de riscos e de conformidade deve ser diretamente supervisionada pelo comité de remunerações a que se refere o artigo 95.º ou, na falta de tal comité, pelo órgão de administração na sua função de fiscalização;

g) A política de remuneração, tendo em conta os critérios nacionais de fixação de salários, deve estabelecer uma clara distinção entre critérios para a fixação:

da remuneração fixa de base, que deverá refletir principalmente a experiência profissional relevante e a responsabilidade organizacional estabelecida na descrição das funções do trabalhador como parte das condições de emprego, e ii) da remuneração variável, que deverá refletir um desempenho sustentável e adaptado ao risco, bem como um desempenho que exceda o exigido para cumprir a descrição das funções.

### **Variável 12: “*Cultura de Risco*”:**

Ter uma cultura de risco implica possuir conhecimentos que permitem a prevenção de situações de risco e a autoproteção em caso de perigo.

A cultura de risco deve contemplar um conjunto de normas, atitudes e comportamentos relacionados com a consciência de riscos assumidos e geridos pela empresa.

Para tal, é necessário que a empresa crie processos internos, políticas, procedimentos e manuais que sejam implementados de forma orgânica, ou seja, que todos os profissionais possam executar, independentemente da sua posição na hierarquia.

Segundo o título IV, n.º 9 da Diretiva EBA/GL/2017/11, as instituições financeiras devem apresentar uma cultura de risco forte e coerente que permite à organização tomar decisões fundamentadas e bem informadas.

A Cultura de Risco é um conceito quase intangível que está no topo das prioridades da generalidade das organizações, mas que nem sempre é corretamente compreendido e transportado para a realidade quotidiana das mesmas.

Por norma, para um conjunto de riscos críticos, as organizações definem um número possível de gerir transformando-os em indicadores-chaves que permitem acompanhar as causas dos seus principais riscos, de forma a detetarem as tendências e atempadamente desenvolverem ações que permitam reduzir os danos associados à sua materialização.

Assim, atualmente, os bancos devem apostar na consciencialização e responsabilização de todos os colaboradores, estabelecer mecanismos de recompensa e formar os colaboradores desde início para que os mesmos apresentem comportamentos adequados para com os colegas e, principalmente, com os seus clientes.

Também as áreas de Risco, Compliance e Auditoria Interna têm papel fundamental neste campo, pelo que a sua atuação deve ser valorizada e compreendida pelas restantes áreas dos bancos.

**Variável 13: “Valores e códigos de conduta”:**

Esta variável serve de guia essencial para desenvolver a confiança. Define os aspetos críticos de como os colaboradores devem estar e atuar. Aborda também as responsabilidades da organização para com os seus *stakeholders*. Isto porque, a instituição deve atingir resultados positivos, através de atos merecedores de confiança.

Segundo o n.º 10 da Diretiva EBA/GL/2017/11:

[o] conselho de administração desenvolve, adota, cumpre e promove elevadas normas éticas e profissionais, tendo em conta as características e necessidades específicas da instituição, assegura a sua aplicação (através de um código de conduta ou instrumento similar) e fiscaliza o cumprimento dessas normas pelos membros do pessoal. Quando aplicável, o órgão de administração pode adotar e aplicar as normas da instituição ao nível do grupo, bem como normas comuns emitidas por associações ou outras organizações relevantes.

O Código de Conduta é um instrumento que contém um conjunto de diretrizes, regras e normas, com base nos valores e princípios da organização com o objetivo de influenciar transversalmente a tomada de decisões e de orientar a sua relação com os *stakeholders* internos e externos (ética) e estimular os comportamentos que pretende incutir nos seus trabalhadores (conduta).

O Código de Conduta apresenta um conjunto de vantagens, procurando contribuir para uma cultura de responsabilização na organização, integrando normas e critérios de conduta e decisão; facilitar a resolução de problemas e conflitos, uniformizando os critérios da organização; ajudar e criar um clima de integridade e excelência, contribuindo para uma imagem positiva da organização e melhorar a reputação, ao nível dos negócios, ajudando a demonstrar os valores da organização a investidores e parceiros.

A conduta ética nos negócios é um fator de máxima importância para o desenvolvimento e crescimento das empresas, e particularmente das instituições financeiras, trazendo inúmeros benefícios, como a atração e fidelização de clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas internas e externas, os ganhos de eficiência nos processos produtivos ou a gestão prudente dos riscos (CGD, 2020a).

**Variável 14: “Estratégia e modelo de negócio”:**

Um modelo de negócios determina o produto ou serviço que uma organização irá produzir ou fornecer, o método de produção, o seu público-alvo e as suas fontes de rendimento.

A estratégia organizacional consiste no planeamento e execução das ações para alcançar os objetivos traçados, tendo em conta os fatores internos (forças e fraquezas) e os fatores externos (ameaças e oportunidades). Na estratégia, estão as diretrizes que guiam a organização para que se chegue ao resultado esperado da forma mais eficiente e segura. Em suma, a estratégia organizacional é a forma de direcionar a organização, perante os desafios e objetivos, para o aproveitamento dos recursos disponíveis.

Segundo o título I n.º 19 do artigo EBA/GL/2017/11:

[p]ara efeito da aplicação do princípio da proporcionalidade e a fim de assegurar a aplicação adequada dos requisitos, as instituições e as autoridades competentes devem ter em conta os critérios seguintes (...) g. a estratégia e o modelo de negócio subjacentes, a natureza e complexidade das atividades de negócio e a estrutura organizacional da instituição.

**Variável 15: “Sistemas da Tecnologia de Informação (IT) existentes”:**

Também no título I n.º19 do artigo EBA/GL/2017/11, as instituições e autoridades competentes devem ter em conta os sistemas de tecnologias da informação (TI) existentes, incluindo os sistemas de continuidade e as atividades subcontratadas neste domínio.

Segundo Laudon, um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que trabalham em conjunto para colecionar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações, com o objetivo de facilitar o planeamento, o controlo, a coordenação, a análise e o processo decisivo das organizações. As instituições financeiras devem ter em conta a forma como utilizam os sistemas de informação da tecnologia de informação existentes.

Tecnologia da Informação (TI) diz respeito ao conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações. Na verdade, as aplicações para TI são tantas — e estão ligadas a tantas áreas — que há diversas definições para a expressão e nenhuma delas consegue determiná-la por completo.

Em seguida, as Tabelas 1 e 2 apresentam a análise detalhada do Bankinter e da CGD relativamente a cada uma das variáveis apresentadas, em relação aos anos de análise:

### 3.4. Análise da Amostra – Bankinter

Tabela 3.1 – Variáveis de Análise Bankinter

Categoria	Parâmetro	Variável	Nº	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Variáveis de Análise Bankinter</b>	<b>Deveres de divulgação discriminados por país</b>	Denominação, natureza das atividades e localização geográfica	1	x	x	x	x	x	x	x	x
		Volume de Negócios	2	x	x	x	x	x	x	x	x
		Lucros ou Perdas antes de imposto	3	x	x	x	x	x	x	x	x
		Impostos pagos sobre lucros	4	x	x	x	x	x	x	x	x
		Subvenções públicas recebidas	5					x	x	x	x
	<b>Fator Humano</b>	Designação e Número de Membros	6	x	x	x	x	x	x	x	x
		Idade e Género	7					x	x	x	x
		Qualificações Profissionais	8	x	x	x	x				
		Antiguidade	9	x	x	x	x	x	x	x	x
		Categoria Profissional	10					x	x	x	x
	<b>Indicadores de Responsabilidade Social</b>	Política de Remuneração transparente e acessível aos membros	11	x	x	x	x	x	x	x	x
		Cultura de Risco	12					x	x	x	x
		Valores e Códigos de Conduta	13						x	x	x
		Estratégia e modelo de negócio	14					x	x	x	x
		Sistemas da Tecnologia de Informação (IT) existentes	15					x	x	x	x

Fonte: Elaboração própria a partir do Decreto-Lei nº157/2014, de 24 de outubro; da Diretiva 2013/36/UE e do Regime geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeira e da Diretiva EBA/GL/2017/11, de março de 2018 para o Bankinter.

## **Deveres de divulgação discriminados por país**

Tal como todas as instituições, também as instituições financeiras têm a obrigatoriedade de divulgar um conjunto de informações relativas ao exercício das suas atividades, em cada ano.

Segundo o artigo 2.º do Decreto-Lei 157/2014:

[1] - As instituições de crédito e as empresas de investimento divulgam, anualmente, em base consolidada e em relação a cada exercício económico, as seguintes informações desagregadas por país, quer se trate de Estado-Membro da União Europeia, quer de país terceiro, em que tenha um estabelecimento:

- a) Denominação, natureza das atividades e localização geográfica;
- b) Volume de negócios;
- c) Número de trabalhadores numa base equivalente a tempo inteiro;
- d) Lucros ou perdas antes de impostos;
- e) Impostos pagos sobre lucros;
- f) Subvenções públicas recebidas.

2 - As informações a que se refere o número anterior devem ser objeto de auditoria e de publicação em anexo às demonstrações financeiras anuais ou, consoante o caso, às demonstrações financeiras consolidadas da instituição de crédito ou da empresa de investimento.

Este parâmetro foi dividido em cinco variáveis. A variável 1 “Denominação, natureza das atividades e localização geográfica”, que significa que pelo menos um dos Relatórios Anuais do Bankinter deve estar discriminado o tipo de atividades de funcionamento, bem como o(s) locais(s) onde essas atividades se realizam.

No Relatório “Contas Anuais Consolidadas” de cada um dos anos, o Bankinter tem esta variável sempre detalhada no primeiro capítulo: “O Bankinter S.A, tem por objeto social o desenvolvimento da atividade bancária, e está sujeito às regras e regulamentos das entidades bancárias operacionais” (Bankinter, 2018).

Além das operações realizadas diretamente, o Banco dirige um grupo de entidades dependentes, que estão envolvidas em várias atividades (principalmente, serviços de investimento, gestão de ativos, cartões de crédito e seguros) e que constituem, juntamente com ele, o Grupo Bankinter (Bankinter, 2018).

As variáveis “Volume de negócios”, “Lucros ou perdas antes de imposto” e “Impostos pagos sobre lucros” também estão registadas em todos anos. Encontram-se discriminadas nas Demonstrações de Resultados e também nos Balanços Anuais. Através destas três variáveis, é possível conhecer a realidade financeira da organização, concluindo se o lucro anual de atividade supera o valor dos custos, entre outros.

Por fim, a variável 5 “Subvenções públicas recebidas” significa auxílio financeiro recebido pelo poder público. Esta informação está sempre presente a partir do ano de 2016, no Relatório “Publicação de Contas”. Desde essa altura, o grupo não recebe subvenções ou ajudas públicas.

### **Estrutura de Governação**

Na sua estrutura de Governação – Fator Humano, o Bankinter disponibiliza através dos seus Relatórios Anuais a informação correspondente aos colaboradores da empresa. Tal como referido anteriormente, o estudo será baseado nos Relatórios Anuais para o período 2012-2019.

Neste caso foram distintas cinco variáveis como forma perceber se o Bankinter ao longo dos anos tem divulgado esta informação ou a partir de que altura começou ou deixou de divulgá-la.

Segundo o artigo 31.º do Decreto-Lei nº157/2014:

[o]s membros dos órgãos de administração e fiscalização devem demonstrar que possuem as competências e qualificações necessárias ao exercício das suas funções, adquiridas através de habilitação académica ou de formação especializada apropriadas ao cargo a exercer e através de experiência profissional com duração e níveis de responsabilidade que estejam em consonância com as características, a complexidade e a dimensão da instituição de crédito, bem como com os riscos associados à atividade por esta desenvolvida.

Por outras, palavras, o artigo diz-nos que cada colaborador de uma instituição bancária, deve apresentar qualificações próprias comprovadas para desempenhar determinado cargo.

Para além da variável “Qualificações profissionais”, foram adicionadas ao parâmetro “Fator Humano” mais quatro variáveis opcionais. Sendo elas: “Designação e número de membros”, onde deve estar discriminado o número de membros de cada departamento, e consequentemente do banco; “Idade e género”, para que seja possível ter uma perceção média das idades entre os trabalhadores e também perceber o contraste de género, permitindo comparar a existência de mais homens ou mulheres na empresa e qual o cargo que ocupam; a variável “Antiguidade” que permite perceber a percentagem de trabalhadores que já se encontra na empresa há mais tempo e também se “a antiguidade é realmente um posto”; e por fim, a “Categoria Profissional”, variável que nos permite perceber em que áreas estão divididos os trabalhadores do banco.

Através da Tabela 1, é possível constatar que as variáveis nº6 “Designação e Número de Membros” e nº9 “Antiguidade” estão presentes em todos os Relatórios Anuais analisados.

De 2012 até à atualidade, o número de colaboradores do Bankinter cresceu sempre a um nível constante. Sendo que no ano de 2018, o Bankinter contava com 5.605 colaboradores. Quanto à variável “Antiguidade”, apresenta-se, nos Relatórios Anuais do Bankinter, dividida em quatro grupos: até 5 anos; de 6 a 15 anos; de 16 a 25 anos; mais de 25 anos. A maioria dos colaboradores, 2.540 em 2018, encontra-se a trabalhar no banco entre 6 a 15 anos.

A variável nº8 “Qualificações Profissionais” apenas está presente nos Relatórios Anuais até 2013. De 2014, até a atualidade, esta informação deixa de estar presente. Podemos considerar que esta é uma falha de informação relevante, tendo em conta que segundo o artigo do Decreto-Lei nº157/2014 é uma obrigatoriedade. Tal facto, não quer dizer os colaboradores da empresa não têm qualificações profissionais suficientes, apenas não estão discriminadas nos Relatórios Anuais.

Ao contrário das variáveis nº7 “Idade e Género” e nº10 “Categoria profissional” que passam a estar presentes apenas a partir do ano de 2014.

A variável “Idade e Género” está representada nos Relatórios Anuais dividida em sete grupos: menos de 25 anos; de 25 a 30 anos; de 31 a 35 anos; de 36 a 40 anos; de 41 a 45 anos; de 46 a 55 anos; mais de 55 anos. A idade média dos trabalhadores está entre os dois grupos – dos 36 aos 45 anos.

Importa realçar que os cargos de Direção são ocupados maioritariamente por homens (cerca do dobro das mulheres).

Por fim, a “Categoria profissional” está dividida em três grandes grupos: administrativos; comerciais/técnicos; e diretores. A maioria dos colaboradores são comerciais/técnicos. Presente nos Relatórios entre os anos de 2012 e 2015.

### **Indicadores de Responsabilidade Social**

A nível de responsabilidade social, estão divulgados nos Relatórios Anuais do Bankinter, alguns indicadores sociais, ao qual foram divididos neste parâmetro em cinco variáveis.

A variável n.º 11 “Política de Remuneração transparente e acessível aos membros” é uma das variáveis obrigatórias, prevista em artigos de divulgação obrigatória para instituições financeiras. Um desses artigos é o Aviso n.º 10/2011 do Banco de Portugal.

O Bankinter atualizou a sua política de remunerações em maio de 2016. A política de remunerações do Bankinter foi definida em função de um conjunto de objetivos alinhados com a missão e valores da organização, tendo ainda em conta a atividade, a estrutura e a dimensão, bem como as práticas do mercado.

A Política de Remuneração do Bankinter apresenta algumas das características obrigatórias pelo artigo 92º da Diretiva 2013/36/UE, nomeadamente a criação de incentivos que assegurem uma assunção de riscos compatível com a estratégia, a tolerância e a cultura de risco da BKGA, bem como com uma gestão de riscos sã e prudente por parte dos membros do Conselho de Administração e do Órgão de Fiscalização; uma remuneração fixa que deve ser paga mensalmente, doze vezes por ano e que não está relacionada com qualquer tipo de desempenho, mas sim com as competências, qualificações profissionais e responsabilidades de cada colaborador.

A 12.º variável “Cultura de Risco” é aquela que analisa os riscos da empresa ao longo de cada ano e que forma os seus colaboradores para que estejam preparados e saibam como atuar em casos de risco para a organização. Segundo o Relatório Anual de 2019, o Bankinter tem medidas de cultura de risco desde os anos 90, no entanto, apenas apresenta essas medidas nos seus relatórios a partir do ano de 2016. A nível da sua atividade, os principais riscos do Bankinter passam pela dívida a nível de crédito.

Por essa razão, o Bankinter apresenta modelos para calcular o risco. Esses modelos permitem avaliar a qualidade de crédito, a solvabilidade das operações e clientes, fornecendo medidas quantitativas de risco de crédito. Os principais métodos baseiam-se no suporte dos preços, quantificação da cobertura de imparidade ou provisões, a estimativa de capital regulatório, monitorização do portfólio e suporte da recuperação, facilitando a gestão ativa do perfil de risco das carteiras.

No Bankinter, a decisão final da Gestão de Cultura de Risco reside no Conselho de Administração, que aprova anualmente a estratégia de risco. O banco Bankinter prende-se com determinados princípios de gestão de risco, nomeadamente:

Estratégias, políticas, organização e sistemas de gestão prudentes e apropriados para o tamanho, objetivo e complexidade das atividades da organização baseada em práticas de qualidade; Respeito e adequação do desempenho da entidade às respostas, limites e restrições regulatórias estabelecidas; Manutenção de baixa ou moderada exposição.

A variável 13.º “Valores e códigos de conduta” é uma variável importante pois baseia-se nos valores da organização para com os seus colaboradores e *stakeholders*. O banco apresenta o “Código de Ética Profissional do Grupo Bankinter”. Este Código representa o conjunto de princípios básicos de ação e normas de conduta profissional que deve guiar a ação de todos os colaboradores, diretores e órgãos de administração do Grupo Bankinter e descreve os procedimentos que garantem o cumprimento desses princípios e normas de conduta.

O Banco Bankinter tem o seu próprio Código de Ética Profissional (CEP) dirigido a todos os membros do Conselho de Administração e colaboradores e diretores do Grupo Bankinter, sem prejuízo dos deveres especiais que afetam os sujeitos obrigados ao Regulamento Interno de Conduta do Mercado de Valores do Grupo Bankinter.

Todos os colaboradores obrigados têm a obrigação de o conhecer, de o cumprir e de colaborar na implantação e observância do seu cumprimento.

Segundo o CEP do Bankinter, p.7:

[a] ética profissional constitui, juntamente com o bom governo corporativo, com a transparência informativa e com a responsabilidade social corporativa, o conjunto de pilares fundamentais do Grupo Bankinter e, como tal, encontra-se destacada entre os Princípios da Cultura Corporativa do Grupo, aprovados pelo Conselho e publicados para o seu conhecimento.

O CEP apresenta os Princípios e Obrigações Gerais de atuação do banco Bankinter e faz questão de realçar que: “o incumprimento do Código de Conduta e Ética Profissional pode dar lugar a sanções profissionais, sem prejuízo das administrativas ou penais que, se for caso disso, possam também de aí derivar”.

A variável 14º “Estratégia e modelo de negócio”, está presente nos Relatórios do Bankinter desde 2016. A estratégia do Bankinter passa pelo aumento de clientes, de negócios e da sua atividade. Estratégia essa que tem sido sempre conseguida, uma vez que desde 2012 a 2019 o Bankinter supera sempre os recordes quando comparado ao ano anterior a nível de crescimento de clientes e volume de negócios.

No Bankinter, a banca comercial é a primeira na contribuição para a margem bruta do banco.

O Bankinter Consumer Finance supera em Portugal os 200 milhões de euros em créditos e os 120.000 clientes. O principal objetivo da área consiste na expansão de produtos e funcionalidades e na obtenção de um recrutamento cada vez mais rápido e eficiente, realizado inteiramente por meio de canais digitais (como por exemplo, do telefone).

Em relação ao financiamento direto através da marca Bankintercard, a atenção está focada no crescimento do negócio de cartões, em que acordos com parceiros continuam a ser a estratégia principal.

Por fim, a 15º variável “Sistemas da Tecnologia de Informação (IT) existentes” está presente em todos os Relatórios, tal como as variáveis anteriores desde 2016. O Bankinter é, um dos bancos em Portugal com o maior potencial tecnológico.

O banco aposta na aproximação ao cliente através de múltiplas possibilidades de interação que não requerem muitas instalações físicas: como é o caso da banca multicanal, na qual o Bankinter foi pioneiro.

No Relatório Anual de 2019, o Bankinter afirma que desenvolveu bastante ao longo dos anos ao nível de tecnologia, sublinhando como principal exemplo, que a maioria dos clientes do Bankinter interage com o banco de forma digital. As principais transações entre o banco e os clientes são feitas digitalmente e que 89% dos empréstimos ao consumo são contratados online. O Bankinter compromete-se a desenvolver a sua vertente tecnológica para prestar um serviço cada vez melhor.

O objetivo da área Digital consiste na aplicação de tecnologia de forma inteligente para contribuir para o sucesso da estratégia global de negócios bancários. Esse objetivo é realizado em dois grandes desafios: melhorar a experiência do atendimento ao cliente e os processos de transformação para reduzir o tempo e os recursos de resposta aos mesmos.

Tendo em conta que atualmente a maioria dos clientes interage com o banco de forma digital, permite que o Bankinter tenha uma rede de colaboradores totalmente dedicada às tarefas que contribuem com um maior valor para as respostas ao cliente. Assim, e como forma de resposta à transformação digital mundial, o banco tem feito grandes investimentos na área da tecnologia, otimizando os canais digitais e oferecendo um serviço de maior qualidade para os clientes.

O Bankinter tem desenvolvido também um Modelo para a luta contra cibercriminosos, baseado em três linhas de defesa: a vertente tecnológica, a vertente de Risco e Regulação e a vertente da Auditoria Interna.

### 3.5. Análise da Amostra – Caixa Geral de Depósitos

Tabela 2 - Variáveis de Análise Caixa Geral de Depósitos

Categoria	Parâmetro	Variável	Nº	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Variáveis de Análise Caixa Geral de Depósitos	Deveres de divulgação discriminados por país	Denominação, natureza das atividades e localização geográfica	1	x	x	x	x	x	x	x	x
		Volume de Negócios	2	x	x	x	x	x	x	x	x
		Lucros ou Perdas antes de imposto	3	x	x	x	x	x	x	x	x
		Impostos pagos sobre lucros	4	x	x	x	x	x	x	x	x
		Subvenções públicas recebidas	5		x			x			
	Fator Humano	Designação e Número de Membros	6	x	x	x	x	x	x	x	x
		Idade e Género	7	x	x	x	x	x	x	x	x
		Qualificações Profissionais	8	x	x	x	x	x	x	x	x
		Antiguidade	9	x	x	x	x	x	x	x	x
		Categoria Profissional	10	x	x	x	x	x	x	x	x
	Indicadores de Responsabilidade Social	Política de Remuneração transparente e acessível aos membros	11	x	x	x	x	x	x	x	x
		Cultura de Risco	12	x	x	x	x	x	x	x	x
		Valores e Códigos de Conduta	13	x	x	x	x	x	x	x	x
		Estratégia e modelo de negócio	14	x	x	x	x	x	x	x	x
		Sistemas da Tecnologia de Informação (IT) existentes	15					x	x	x	x

Fonte: Elaboração própria a partir do Decreto-Lei nº157/2014, de 24 de outubro; da Diretiva 2013/36/UE e do Regime geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeira e da Diretiva EBA/GL/2017/11, de março de 2018 para a Caixa Geral de Depósitos.

## **Deveres de divulgação discriminados por país**

Como já foi referido anteriormente, as instituições financeiras têm a obrigatoriedade de divulgar um conjunto de informações relativas ao exercício das suas atividades, em cada ano.

A variável 1 “Denominação, natureza das atividades e localização geográfica” está presente em todos os “Relatórios de Contas” da CGD, de 2012 a 2019.

No “Relatório de Contas” de cada um dos anos, a CGD tem esta variável sempre detalhada no primeiro capítulo, onde discrimina o número de agências bancárias em Portugal e no estrangeiro bem como o número de escritórios de representação.

Uma das melhores formas de quantificar os resultados de uma Entidade, reflete-se na sua Demonstração de Resultados, onde é possível conhecer a realidade financeira da organização.

A 2ª variável “Volume de Negócios” também está presente em todos os Relatórios, bem como “Lucros ou perdas antes de imposto” e “Impostos pagos sobre lucros”. Esta informação está presente nas Demonstrações de Resultados e Balanços de todos os anos.

Existe a informação da variável “Subvenções Públicas recebidas” nos anos de 2013 e 2016, correspondente aos dois anos em que o banco recebeu ajudas públicas. Segundo a CGD, o valor recebido em 2013 foi de 10.000€ com a finalidade de incentivar a criação artística portuguesa, promover os criadores portugueses no estrangeiro através de um plano de coproduções internacionais, incrementar a circulação interna de projetos nacionais e estrangeiros e desenvolver ações de formação no âmbito da educação artística. Por sua vez, o valor de 62.500€ recebido em 2016 contribuiu para Desenvolver o projeto de criação de um novo campus universitário, em Carcavelos.

## **Estrutura de Governação**

À semelhança dos Deveres de divulgação discriminados por país, também a CGD disponibiliza através dos seus Relatórios Anuais a informação correspondente aos colaboradores do banco relativamente ao seu género, idade, qualificações, entre outros. A análise mantém-se para os anos de 2012 a 2019.

Mais uma vez, as variáveis de análise neste módulo serão cinco: Designação e número de membros; idade e género; qualificações profissionais; antiguidade e categoria profissional.

As cinco variáveis estão presentes nos Relatórios Anuais de todos os anos. Numa análise mais recente, será analisado o ano de 2019 de forma perceber-se de que forma estava organizado o Banco nessa altura:

A variável 6 “Designação e Número de Membros” está presente no Relatório Anual de 2019, assim como a idade e o género (60% feminino, 40% masculino) que vão ao encontro da variável nº7.

O Relatório Anual apresenta também a quantidade de colaboradores qualificados em % (variável nº8) e separados por género. Por sua vez, a variável nº9: Categoria Profissional está discriminada no Relatório por idade, destacando cada cargo, nomeadamente: Administração; Direção, Chefia/Gerência/ Técnico, Multifunções, Administrativo e Auxiliar.

### **Indicadores de Responsabilidade Social**

Tal como os dois anteriores parâmetros também este está dividido em cinco indicadores sociais resultantes em cinco variáveis distintas.

A variável n.º 11 “Política de Remuneração transparente e acessível aos membros” é uma das variáveis obrigatórias, prevista em artigos de divulgação obrigatória para as instituições financeiras. A CGD apresenta duas Políticas de Remuneração, uma associada aos membros dos órgãos de administração e fiscalização e a outra Política associada aos colaboradores.

Tal como a Política do Bankinter, também a Política da CGD apresenta algumas das características obrigatórias. A Política de Remuneração (2019a, 2021) foi concebida com vista a promover o alinhamento da remuneração com os objetivos, a estratégia empresarial, os valores e os interesses de longo prazo do Grupo CGD e, ainda, prevenindo e desincentivando a responsabilização excessiva e imprudente de riscos.

A CGD paga aos colaboradores uma remuneração fixa estabelecida nos termos das tabelas e acordos laborais em vigor.

A componente fixa da remuneração tem como finalidade refletir a experiência profissional relevante, a responsabilidade organizacional, a antiguidade, as habilitações académicas, as competências e o grau de especialização inerentes.

Para além da remuneração fixa, os Colaboradores da CGD podem receber uma remuneração variável não garantida, se tal decisão vier a ser tomada pelo Conselho de Administração, baseada no desempenho e mérito do colaborador e do desempenho global da CGD.

A Política de Remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização da Caixa Geral de Depósitos estabelece os princípios, regras e procedimentos destinados a fixar os critérios, a periodicidade e os responsáveis pela avaliação do desempenho dos membros dos seus órgãos de administração e fiscalização (CGD, 2019).

A Política de Remuneração dos colaboradores tem como objetivo garantir o equilíbrio adequado do rácio entre as componentes fixa e variável da remuneração, tendo presente as práticas do mercado onde a CGD se insere, e assegurar que este rácio tem em conta os direitos e os legítimos interesses dos Clientes e as orientações emitidas pelo Conselho de Administração da CGD, o que permite a execução de uma política flexível em matéria de remuneração variável, incluindo o não pagamento de qualquer remuneração variável (CGD, 2021).

Presente em todos os anos, a variável 12.º Cultura de Risco da CGD tem por objetivo desenvolver em todo o Grupo CGD uma Cultura de Risco, baseada na plena compreensão e numa perspetiva integrada e global dos riscos a que está exposto e do modo como podem ser geridos, tendo por pilar a apetência pelo risco e a sua disseminação alargada pelas entidades do Grupo. Adicionalmente, suporta o desenvolvimento da Cultura de Risco no Grupo, e o enriquecimento do quadro de governação da Função de Gestão de Risco (FGR), através de um conjunto de Políticas Corporativas que constituem as orientações práticas à atuação da FGR.

A CGD apresenta nove valores fundamentais, com destaque neste capítulo para cultura de risco e rigor, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão de risco, reforçando a confiança dos clientes, do mercado e dos acionistas mediante uma adequada gestão do seu balanço.

De acordo com o último Relatório estudado da CGD, o Relatório Anual de 2019, procedeu-se a uma ampla revisão da estrutura orgânica da Direção e Gestão de Risco (DGR). Neste sentido, foram reorganizadas as áreas core, tendo-se acrescentado uma área dedicada aos riscos não financeiros.

Foi integrada a Área de Controlo Interno e criaram-se novas áreas especializadas em matérias de maior transversalidade, nomeadamente as Áreas de Disseminação da Cultura de Risco, de Planeamento e Estratégia e de Dados e Infraestrutura Tecnológica.

A Gestão do Grupo CGD está comprometida com o permanente fortalecimento da respetiva Cultura de Risco, que promove na prática e através da harmonização de conceitos e abordagens na avaliação, em todas as entidades do Grupo, linhas de negócio e diferentes dimensões de risco, traduzindo-se num processo de contínuo desenvolvimento e melhoria.

A adequada implementação local dos princípios, métodos e modelos de risco previstos nas Políticas Corporativas de Gestão de Risco, garante o fortalecimento e alinhamento do sistema de medição de risco numa lógica do Grupo, com o objetivo de que todos os envolvidos (internos e/ou externos) estejam em total conhecimento e consciência das suas responsabilidades.

A divulgação da Cultura de Risco por toda a Organização constitui, também, uma prioridade da gestão do Grupo, uma vez que as unidades de negócio são as principais responsáveis pela prática quotidiana das políticas, procedimentos e controlos da Instituição.

Importa realçar que a FGR (Função de Gestão de Risco) tem participado em diversos eventos das áreas comerciais, visando a promoção e disseminação da Cultura de Risco do Grupo CGD (CGDb, 2020).

Muito importante, a 13ª variável “Valores e Códigos de Conduta” está presente em todos os Relatórios. A atividade e a conduta da CGD, assim como todos os bancos devem pautar-se por valores fundamentais: confiança, rendibilidade, transparência, integridade, profissionalismo, proximidade, responsabilidade, cultura de risco e rigor e inovação.

Tal como no banco Bankinter, também a CGD apresenta os valores, princípios éticos e normas de conduta profissional que regem a sua atuação e seus Colaboradores através do

Código de Conduta. Este Código constitui um instrumento fundamental na gestão da ética na Instituição e é um documento autorregulador e imperativo a observar na, e pela, CGD (CGD, 2020).

O Código de Conduta da Caixa Geral de Depósitos estabelece os valores, princípios de atuação e normas de conduta profissional que são questões básicas para o posicionamento ético da Instituição e dos seus Colaboradores, sendo particularmente importante para a definição do modo como a Caixa se relaciona com os diversos *stakeholders*, internos e externos.

O Código de Conduta visa: Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos; Formalizar e divulgar os valores, princípios de atuação e normas de conduta que norteiam o relacionamento com as várias partes interessadas; Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional de cumprimento legal e de conformidade com os valores e princípios adotados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de governo societário e de conduta ética, reduzindo a exposição a diversos riscos.

Os Colaboradores da CGD devem proceder, nas relações com os Clientes e outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhe estão confiados e desempenhar as suas funções, qualquer que seja o tipo, cumprindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como o normativo interno, designadamente o Código de Conduta.

Desde 2012 que a variável 14º “Estratégia e Modelo de Negócio” está presente em todos os Relatórios do banco. Na CGD, o modelo de negócio é determinado a um nível que reflita como um grupo de ativos financeiros é gerido no seu conjunto para alcançar o objetivo específico desse modelo de negócio, não dependendo dos planos para qualquer ativo financeiro em particular (CGD, 2020b).

Como a alocação a um modelo de negócio constitui um facto e não uma asserção, a Caixa considera todas as informações relevantes que permitam concluir sobre qual o modelo de negócio considerado para a gestão dos seus ativos financeiros (CGD, 2020b).

Assim como a Cultura de Risco, também a Estratégia e o Modelo de Negócio fazem parte dos valores fundamentais do banco.

As políticas de ação da estratégia definida pela CGD baseiam-se nas seguintes linhas de orientação:

- Sustentabilidade do modelo de negócio, assegurada pela rendibilidade das operações, associada a uma gestão de risco adequada, e por uma rede de serviços financeiros abrangente;
- Apoio à economia, mediante a orientação da atividade creditícia para as empresas, em especial na promoção da internacionalização e na operacionalização de linhas de apoio a pequenas e médias empresas;
- Manutenção do papel da CGD na prestação de serviços bancários aos clientes particulares, assim como na atratividade para a captação das suas poupanças, garantindo uma cobertura abrangente e uma elevada qualidade na prestação do serviço;
- Modelo de governo societário eficiente, em sintonia com as melhores práticas recomendadas;
- Valorização contínua dos trabalhadores, promovendo o mérito, a iniciativa e a formação de capital humano, num quadro de relações laborais equilibradas e promotoras da produtividade;
- Acompanhamento dos desenvolvimentos tecnológicos no setor financeiro, tanto ao nível da instituição, garantindo as adaptações que permitam manter a CGD competitiva num mercado financeiro dinâmico e concorrencial e liderar a banca digital em Portugal, como na sua relação com os clientes, financiando o investimento em inovação e o desenvolvimento tecnológico das empresas;
- Assegurar a dimensão internacional da CGD direcionada para o negócio, com países e territórios com fortes laços culturais e comerciais com Portugal e com a valorização da marca CGD;
- Compromisso com os princípios de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de respeito pelos *stakeholders*.

Por fim, a 15ª variável “Sistemas da Tecnologia de Informação (IT) existentes” está presente nos Relatórios, apenas para o ano de 2016, ao contrário das quatro anteriores variáveis deste parâmetro.

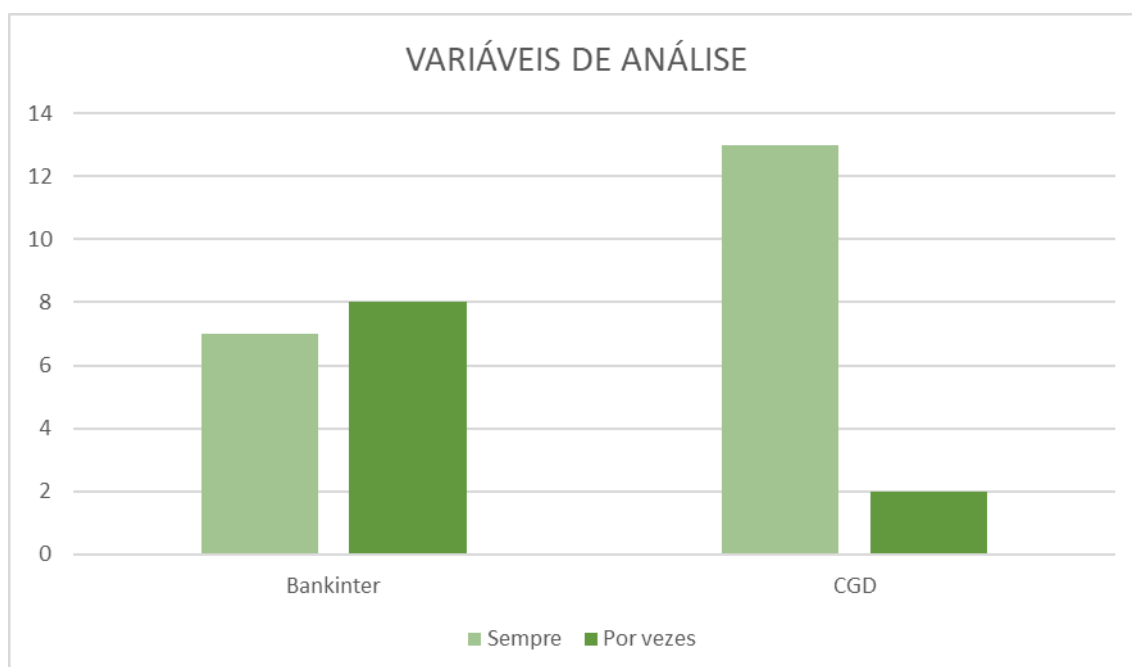
Com o crescimento do cibercrime e de outras ameaças, potenciadas pelas novas tecnologias, o envolvimento e empenho de todos os Colaboradores, qualquer que seja a sua função, é crucial para a segurança e proteção da Informação e das tecnologias de informação e comunicação (TIC) que gerem no desempenho das suas atividades (CGD, 2019b).

A Política Global de Segurança da Informação da CGD procura formalizar e comunicar a toda a organização as definições estratégicas e programáticas aprovadas pela Administração da CGD para a matéria de segurança da informação, bem como o seu comprometimento para satisfazer os requisitos aplicáveis relacionados com a segurança da informação.

## Capítulo IV – Discussão dos Resultados

Em primeiro lugar, é importante ressaltar que nos anos em que os bancos não apresentam a informação relativa às variáveis em estudo, não significa que os mesmos não as pratiquem, simplesmente podem não espelhar essa informação nos Relatórios. Pode acontecer também o contrário. Os bancos podem apresentar certas práticas nos Relatórios, que não as praticam na realidade.

Contando, com as quinze variáveis analisadas neste estudo, de seguida apresenta-se uma análise comparativa entre os dois bancos – objeto deste estudo.



**Gráfico 4.1** – Variáveis de análise por frequência de anos que constam nos Relatórios.

Numa primeira análise, e observando o Gráfico 4.1, parece concluir-se que a CGD é o banco que se apresenta como socialmente mais responsável, uma vez que 13 das 15 variáveis de análise estão presentes em todos os Relatórios (de 2012 a 2019), ao contrário do Bankinter que conta apenas com 7 variáveis em 15, ou seja, com menos de metade das variáveis.

Relativamente às primeiras cinco variáveis inseridas no parâmetro “Deveres de divulgação discriminados por país” os dois bancos apresentam os mesmos resultados. Das cinco variáveis, quatro estão presentes em todos os Relatórios: “Denominação, natureza das atividades e localização geográfica”, “Volume dos negócios”, “Lucros ou perdas antes de imposto e “Impostos pagos sobre os lucros”.

A variável “Subvenções públicas recebidas” está apenas presente em alguns anos dos Relatórios dos dois bancos. Tal como já referido anteriormente, subvenção significa, em geral, auxílio concedido pelo poder público. O Estado transfere recursos financeiros públicos para empresas públicas ou privadas, com o objetivo de cobrir as suas despesas. O Banco Bankinter apresenta essa informação a partir do ano de 2016, afirmando que desde essa altura não recebe ajudas de Estado. Já a CGD apresenta essa informação para os anos de 2013 e de 2016, correspondente aos anos em que recebeu ajudas públicas.

O segundo parâmetro, distinguido como “Fator Humano” já apresenta algumas diferenças entre os dois bancos. No que diz respeito ao Bankinter, apenas as variáveis “Designação e número de membros” e “Antiguidade” aparecem discriminadas em todos os Relatórios. Por sua vez, as restantes variáveis deste parâmetro surgem em apenas alguns anos, nomeadamente “Idade e género”, “Qualificações profissionais” e “Categoria profissional”.

Tendo em conta que são também consideradas variáveis obrigatórias podemos considerar que a ausência dessa informação nos Relatórios poderá constituir uma falta de informação considerável. Podendo classificar estas variáveis, enquanto fatores quantitativos é importante que a informação destas variáveis esteja presente nos Relatórios para que seja possível a sua medição no que diz respeito a comparações dentro da empresa no que toca aos seus colaboradores e também de comparação com outras empresas, como é o caso deste estudo.

Por fim, o último parâmetro “Responsabilidade Social” que conta também com cinco variáveis, é o principal parâmetro de análise desta investigação. Relativamente ao Bankinter, das cinco variáveis de análise apenas a “Política de Remuneração transparente e acessível a todos os membros” está presente em todos os anos dos Relatórios.

Tendo em conta a 92.º da Diretiva 2013/36/UE, que define esta variável como obrigatória é possível perceber que o Bankinter cumpre uma Política de Remuneração correta e que descreve a maiorias das obrigações determinadas nesta Diretiva. O mesmo acontece com o com as Políticas de Remuneração da CGD (2019a) (para os membros da administração e para os colaboradores no geral).

Neste parâmetro, a maior diferença entre os dois bancos encontra-se na comparação das três seguintes variáveis: “Cultura de Risco”, “Valores e Códigos de Conduta” e “Estratégia e Modelo de Negócio”. Isto acontece porque o Bankinter apenas começa a apresentar essa informação nos Relatórios a partir dos anos de 2016 e 2017. Ao contrário da CGD que apresenta a informação sobre estas variáveis em todos os anos de análise.

Neste parâmetro, os bancos têm em comum a última variável: “Sistemas da Tecnologia de Informação (IT) que apenas aparece na análise de ambos os Relatórios a partir do ano de 2016.

## Capítulo V - Conclusões

A pergunta “Estará o Banco a praticar aquilo com que se comprometeu nos Relatórios Anuais dos últimos anos ou estas obrigações não se verificam na realidade?” é uma pergunta à qual a resposta pode apresentar diferentes perspetivas.

O desempenho da RSE pode ser medido tanto quantitativa como qualitativamente. O desempenho quantitativo é relativamente fácil de medir, observando, por exemplo, os resultados anuais de uma empresa e comparando-os com os anos anteriores.

Por sua vez, o desempenho qualitativo, embora seja ainda menos comum, já começa a ser cada vez mais medido pelas empresas, incidindo sobre temas como o impacto social, a satisfação e bem-estar dos colaboradores, o envolvimento dos *stakeholders* e o impacto do negócio na comunidade.

Numa perspetiva geral, os indicadores de responsabilidade social não são assim tão fáceis de medir, o que significa que, a menos que sejam feitos questionários aos colaboradores de uma organização (na certeza de que as respostas são dadas de forma sincera) ou que se viva no dia-a-dia a sua realidade, é difícil afirmar algum tipo de conclusão.

Relativamente a esta investigação, e analisando apenas o grau de responsabilidade social, tendo em conta a informação espelhada nos Relatórios, podemos considerar a CGD, como um banco socialmente mais responsável quando comparado com o Bankinter.

Variáveis como “Cultura de risco”, “Valores e códigos de conduta” e “Estratégia e modelo de negócio”, que não são suscetíveis de quantificação, tornam-se ainda mais complicadas de quantificação. É difícil demonstrar que estes indicadores estão enraizados e são de conhecimento geral de todos os colaboradores do banco.

Os dois bancos reconhecem que a realidade tecnológica avança a passos muito largos e têm apostado em esforços para acompanharem esses avanços, no entanto sublinham os riscos expostos no uso das tecnologias de informação, destacando que a rápida e massiva transição para o trabalho remoto coloca pressão sobre os sistemas de informação bancária e o maior recurso a canais digitais.

Os bancos defendem que os cuidados devem ser redobrados no que toca à propagação do cibercrime, uma vez que vivemos num contexto em que a prioridade é a segurança física dos indivíduos.

Desta forma, respondendo à questão de investigação deste estudo - qual é importância das questões de *accountability*, transparência e responsabilidade social no setor bancário português? - e tendo em conta as cinco variáveis de análise, e particularmente, as de responsabilidade social, é possível afirmar que ainda se antecipa um longo caminho até que as Instituições demonstrem que prevalece uma cultura forte com valores bem definidos incorporados em todas as funções e linhas de estratégia e negócio da organização.

Na fase final desta investigação, pretendo ressaltar algumas limitações encontradas no âmbito deste estudo, bem como realizar algumas sugestões para o desenvolvimento de futuras investigações.

A principal limitação encontrada, tal como já foi anteriormente referida, prende-se com o facto de a análise deste estudo ter sido realizada essencialmente através dos Relatórios dos bancos. Não significa que seja um mau indicador de análise, no entanto, é de difícil quantificação, pelo que é difícil chegar a conclusões concretas no que diz respeito à realidade da organização.

Até à data, já existem inúmeros estudos realizados no que toca à responsabilidade social das empresas, mas não sobre a banca portuguesa. Desta forma, outra limitação relevante neste estudo, passa pela falta de informação sobre este tema e, especificamente, por estes dois bancos.

Como recomendações para futuras investigações, pretendo, referir com principal destaque, o alargamento da amostra do estudo. Tornar-se-á muito importante, que para o mesmo tema de análise seja feita uma pesquisa com um maior número de bancos para que se encontrem novas e diferentes conclusões.

Seria também muito interessante que numa futura investigação, para além dos Relatórios dos bancos, como principal fonte de análise, fossem feitos inquéritos a colaboradores de forma que fossem obtidas respostas que pudessem chegar a conclusões mais objetivas.

Por fim, para além das variáveis de análise deste estudo, seria interessante se fossem selecionadas variáveis de maior nível de medição para que as conclusões obtidas sejam mais concretas e de fácil comparação entre a amostra do estudo.

## Referências Bibliográficas

- Autoridade de Auditoria, (2018). Subvenções Públicas. Disponível em: <https://www.igf.gov.pt/deveres-de-comunicacao/subvencoes-publicas7.aspx>.
- Aviso nº10/2011. Diário da República n.º 6/2012. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/aviso/10201>.
- Banco de Portugal. (2016). Livro Branco Sobre a Regulação e Supervisão do Setor Financeiro. (1ª ed), Lisboa.
- Bankinter. (2018). Relatório Anual 2017. Disponível em: <https://webcorporativa.bankinter.pt/documents/20499/80982/Relat%C3%B3rio+Anual+Integrado+2018+%28Espanhol%29/e9c9074a-e101-4475-8e51-f355b90574b7>.
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2008). Factors Influencing Social Responsibility Disclosure by Portuguese Companies. *Journal of Business Ethics*, 30(1), 685-701.
- CaixaBI. (2021). Subvenções Públicas. Portugal. Disponível em: <http://www.caixabi.pt/pt/institucional/subvencoes/>.
- Câmara, J. S. (1968). *Banco Totta-Aliança (125.º aniversário – 1843-1968)*. (1ª edição). Lisboa: Oficinas Gráficas Manuel Pacheco, LDA.
- Câmara, J. S. (1972). *O Banco Lisboa & Açores. 1875-1979*. (1ª edição). Lisboa: Oficinas Gráficas Manuel Pacheco, LDA.
- Carnegie, A. (1889). O Evangelho da Riqueza. *North American Review*, 148(1), 653-665.
- Carreira, F., Amaral, A., & Pereira, F. (2013). *O Impacto das Políticas de Responsabilidade Social na Banca Portuguesa*. (ECSC - Instituto Político de Setúbal, Setúbal, Portugal) Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/5310/1/ImpactoPoliticarsnaBancaPort-VFinal.pdf>.
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Social Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.

- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholder. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Sage Journals*, 38(3), 268-295.
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-94.
- Caseirão, M. R. (2012). Responsabilidade Social Empresarial. *Revista OTOC*, 147.
- CGD. (2019a). Política de Remuneração dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Remuneracoes/Documents/Politica-de-Remuneracoes-Orgaos-Sociais-CGD.pdf>.
- CGD. (2019b). Relatório de Gestão e Contas 2018. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-Financeira/CGD/Relatorios-Contas/2018/Documents/Relatorio-Contas-CGD-2018.pdf>.
- CGD. (2020a). Código de Conduta: Caixa Geral de Depósitos. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codigo-de-Conduta-CGD.pdf>.
- CGD. (2020b). Relatório de Gestão e Contas 2019. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-Financeira/CGD/Relatorios-Contas/2019/Documents/Relatorio-Contas-CGD-2019.pdf>
- CGD. (2021). Política de Remuneração dos Colaboradores da Caixa Geral de Depósitos, S.A. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Modelo-de-Governo/Documents/Politica-Remuneracoes-Colaboradores.pdf>.
- Chaves, D. A. (2010). Responsabilidade Social e as Instituições Bancárias. VII SEGET - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Disponível em: [https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/317\\_SEGET%20-%20Resp.%20Social%20](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/317_SEGET%20-%20Resp.%20Social%20).

- Comissão das Comunidades Europeias. (2001). Livro Verde. *Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a\\_pt.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a_pt.pdf).
- Comissão Europeia. (2020). União Europeia. Disponível em: [https://europa.eu/european-union/index\\_pt](https://europa.eu/european-union/index_pt).
- Conde, M. T., Vasquez, D. G., & Marques, M. d. (2014). Evolução da Responsabilidade Social Empresarial na Península Ibérica. *Revista Portuguesa de Contabilidade*, 13(IV), 1-29.
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15, 1-13.
- Decreto-Lei n.º 157/2014. DR, 1.ª Série, n.º 206. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/157-2014-58585556>.
- Dias, A. M. S. Z. (2021). Medidas Anti Branqueamento de Capitais no Setor Bancário. (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal). Disponível em: [https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/13982/1/Disserta%20a7%20a3o\\_AnaDias.pdf](https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/13982/1/Disserta%20a7%20a3o_AnaDias.pdf).
- Eells, R. S., & Walton, C. C. (1961). *Conceptual foundations of business: an outline of major ideas sustaining business enterprise in the Western World*. Homewood, Ill: Irwin.
- Eilbert, H., & Parket, I. R. (1973). The practice of business: The current status of corporate social responsibility. *Business Horizons*, 18(4), 5-10.
- Fernandes, C. R. (2017). Banco de Portugal: A Função de Supervisão - Uma análise no contexto pós-crise. (Dissertação de Mestrado, Universidade Católica de Lisboa, Lisboa, Portugal). Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/23708/1/CATARINA%20FERNANDES%20FINAL.pdf>.

- Huchins, M. J., & Sutherland, J. W. (2008). An Exploration of Measures of Social Sustainability and their Application to Supply Chain Decisions. *Journal of Cleaner Production*, 16(15), 1688-1698.
- ISO. (2010). *ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility*. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/42546.htm>.
- Leite, J. P. C. (1927). *Organização bancária portuguesa* (1ª ed). Coimbra: Coimbra Editora.
- Macedo, J. B. (1963). *Elementos para a História Bancária de Portugal (1797-1820)*. (1ª ed). Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Martins, R. (2013). A Perceção da Responsabilidade Social, o Bem-estar no Trabalho e os Comportamentos no Trabalho. (Dissertação de Mestrado, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal). Disponível em: [https://repositorio.iscteuiul.pt/bitstream/10071/12598/1/2016\\_ECSH\\_DPSO\\_Dissertacao\\_Mafalda%20Sobral.pdf](https://repositorio.iscteuiul.pt/bitstream/10071/12598/1/2016_ECSH_DPSO_Dissertacao_Mafalda%20Sobral.pdf).
- Mendanha, M. A. R. (2021). *Evolução dos Non Performing Loans (NPL) no setor bancário português*. (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal). Disponível em: [https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/13974/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Mestrado%202020\\_Miguel%20mendanha.pdf](https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/13974/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Mestrado%202020_Miguel%20mendanha.pdf).
- Mendes, J. A. (2002). A empresa bancária em Portugal no séc. XX: Evolução e Estratégias. *Gestão e Desenvolvimento*, 11(1), 39-56.
- Moura, R., & Duarte, A. A. (2003). Dinamismo económico e responsabilidade social na Europa. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 2(1), 12-18.
- Moura-Leite, R., & Padgett, R. C. (2011). Historic Background of Corporate Social Responsibility. *Social Responsibility Journal*, 7(4), 528-539.
- Rodrigues, I. M. (2013). A crise e o relato de sustentabilidade no setor bancário: o caso português. (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Porto, Portugal). Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/143390952.pdf>.

- SGS Portugal. (2009). *SGS Lança Roteiro para a Responsabilidade Social*. Disponível em SGS: <https://www.sgs.pt/pt-pt/news/2009/05/sgs-lan%C3%A7a-roteiro-para-a-responsabilidade-social>.
- Silva, C. M. (1995). *Evolução do Sistema Bancário em Portugal*. (Dissertação de Mestrado, Escola Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro, Brasil). Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/8659/000089503.pdf>.
- Silva, F. A. (2013). *Uma Abordagem à Responsabilidade Social Empresarial* (Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal). Disponível em: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/12443/1/TESE.pdf>.
- tvi24. (2013). Banca é o setor que inspira menos confiança em Portugal. Disponível em tvi24: <https://tvi24.iol.pt/economia/troika/banca-e-setor-que-inspira-menos-confianca-em-portugal>.
- Votaw, D. (1972). *Genius Becomes Rare: A Comment on the Doctrine of Social Responsibility*. (2ªed), Nova Iorque: Sage Publishing.