



## Identificação da empresa

### Missão

A Caixa Geral de Depósitos tem como missão a criação de valor para a sociedade portuguesa, prestando serviços bancários de qualidade aos particulares e às empresas, contribuindo assim para a melhoria do bem-estar das famílias portuguesas e para o desenvolvimento do setor empresarial, gerando a rendibilidade adequada para o acionista. A Caixa garante o acesso dos clientes a um conjunto diversificado de produtos e serviços financeiros de qualidade, com particular enfoque na captação da poupança e na concessão de financiamento de médio e longo prazo, baseando-se num modelo de governo societário eficiente e no respeito dos mais elevados padrões éticos.

O Banco tem como missão ser uma instituição de referência no sistema financeiro e líder no setor bancário em Portugal, que se pauta em permanência por potenciar as suas vantagens competitivas e garantir níveis de solidez, rendibilidade, serviço e eficiência em linha com as melhores práticas do setor bancário europeu.

A atividade e a conduta da Caixa pautam-se pelos seguintes valores fundamentais:

- Confiança, garantindo a segurança dos depositantes, promovendo uma relação de longo prazo com os clientes e privilegiando a sua fidelização, através de um serviço de elevada qualidade e de uma oferta de produtos adequada ao seu perfil de risco e reforçando a estabilidade e solidez financeira da instituição;
- Rendibilidade, assegurando uma remuneração adequada dos capitais públicos, com base na sustentabilidade do modelo de negócio e numa gestão eficaz e rigorosa;
- Transparência, prestando serviços e comunicando externa e internamente de forma verdadeira, clara e objetiva;
- Integridade, cumprindo escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais, respeitando os valores éticos e obedecendo às normas de conduta em vigor;
- Profissionalismo, de modo a prestar o melhor serviço aos clientes e a estabelecer relações com todos os stakeholders, com elevada competência técnica, rigor e diligência;



- Proximidade, através de uma rede abrangente de agências bancárias em Portugal, bem como através de canais à distância com recurso às novas tecnologias, que garantam uma oferta inovadora, diversificada e acessível;
- Responsabilidade, perante os clientes que lhe confiam as suas poupanças, investidores e a sociedade, com enfoque no envolvimento em programas e iniciativas de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de literacia financeira;
- Cultura de risco e rigor, assegurando o cumprimento das melhores práticas na gestão do risco, reforçando a confiança dos clientes, do mercado e do acionista mediante uma adequada gestão do seu balanço;
- Inovação, apostando no progresso tecnológico, liderando a banca digital em Portugal, com soluções de arquitetura aberta, numa lógica de resposta multicanal à evolução das expectativas e preferências dos clientes

## Objetivos

Depois de uma transformação holística, visando a consolidação da liderança no mercado português, através do lançamento de iniciativas disruptivas de grande escala (por exemplo, parcerias em financiamento ao consumo) e da criação das bases para um crescimento sustentável futuro (por exemplo, aumento da penetração mobile e das vendas digitais), a Caixa iniciou um novo Plano Estratégico, cujo principal objetivo é acelerar o crescimento e afirmar-se como uma referência a nível europeu.

Com o Plano Estratégico 2025-2028, a Caixa propõe afirmar-se como um banco referência a na Europa, concretizando as seguintes metas:

- Alcançar a liderança em todos os segmentos e produto;
- Proporcionar uma experiência ao cliente diferenciada, impulsionada pela tecnologia e pela Inteligência Artificial;
- Ser uma referência (*best-in-class*) em excelência operacional;
- Reforçar os modelos e processos de gestão de risco e de capital;



- Potenciar um modelo operacional inovador e ser um polo de desenvolvimento de talento português.

## Políticas da Empresa

Na prossecução da sua atividade a Caixa tem como base as 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 Caixa na prestação de serviços bancários aos clientes particulares, assim como na atividade 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 Caixa 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 Caixa direcionada para o negócio, com países e territórios com fortes laços culturais e comerciais com Portugal e com a valorização da marca Caixa;
- Compromisso com os princípios de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de respeito pelos *stakeholders*.



## Obrigações de Serviço Público

Não aplicável

## Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público

Não aplicável

## Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público

Não aplicável