



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.

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 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 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*.

Objectivos

Depois de uma forte aposta na solidez financeira, na gestão eficaz de riscos e no reforço de mecanismos de governo e controlos internos, a Caixa iniciou, com o Plano Estratégico 2021-2024, um novo ciclo, sob o mote “Construir o futuro”.

Com o Plano Estratégico 2021-2024, a Caixa propõe-se:

- Servir as necessidades financeiras das famílias e das empresas portuguesas, estando presente no seu dia-a-dia e apoiando os seus projetos de médio-longo prazo, com particular relevo na área da sustentabilidade;
- Apostar na excelência e simplicidade do serviço ao cliente, em soluções inovadoras e numa proposta de valor completa;
- Prosseguir um modelo de negócio alinhado com as melhores práticas a nível de rentabilidade e sustentabilidade ambiental, social e de governo, consolidando a posição de liderança na banca em Portugal.



Políticas da Empresa

O Plano Estratégico 2021-2024 assenta em seis pilares essenciais:

- Pilar 1 – Qualidade de serviço e inovação;
- Pilar 2 – Liderança e proposta de valor;
- Pilar 3 – Sustentabilidade e impacto social;
- Pilar 4 – Rentabilidade e eficiência;
- Pilar 5 – Gestão dos riscos;
- Pilar 6 – Pessoas, cultura e transformação.

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