

GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA (Grupo CA)

A banca cooperativa em Portugal



Webinar Internacional, 3 Março de 2021



 **CA**
Crédito Agrícola

Agenda

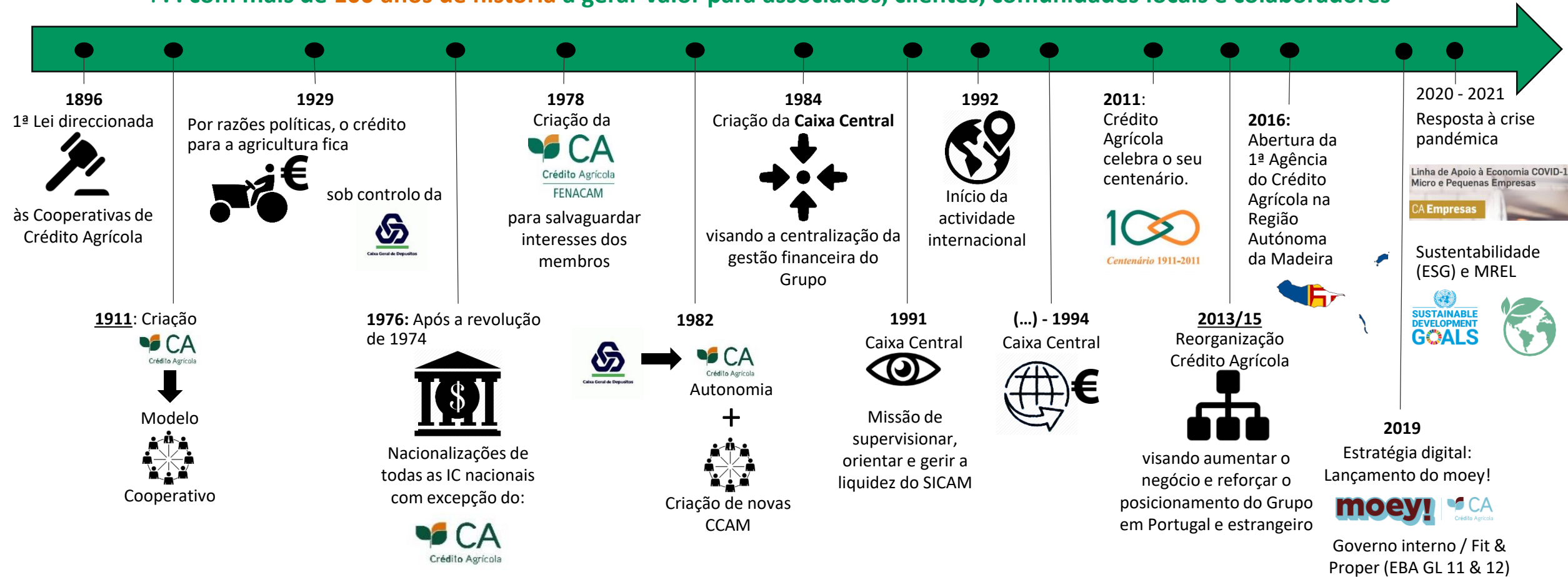
1. História, Posicionamento e Desafios
2. União Bancária – Novos Paradigmas
3. Performance recente do CA
4. Estratégia e futuro do CA
5. Inovação e resposta à pandemia



HISTÓRIA, POSICIONAMENTO e DESAFIOS

Em Portugal, a banca cooperativa é representada pelo Grupo CA que regista uma marcante história secular

... com mais de 100 anos de história a gerar valor para associados, clientes, comunidades locais e colaboradores



O Grupo CA tem como missão “ser o motor de desenvolvimento das comunidades locais” e como visão “ser reconhecido como banco de confiança dos portugueses”



Motor de desenvolvimento das comunidades locais

Ser reconhecido como melhor banco a operar nos seus mercados, mantendo-se como “o banco de maior confiança dos portugueses” e sustentável.



Nutrir o cliente através de relações de proximidade



Responder às necessidades e aspirações do cliente

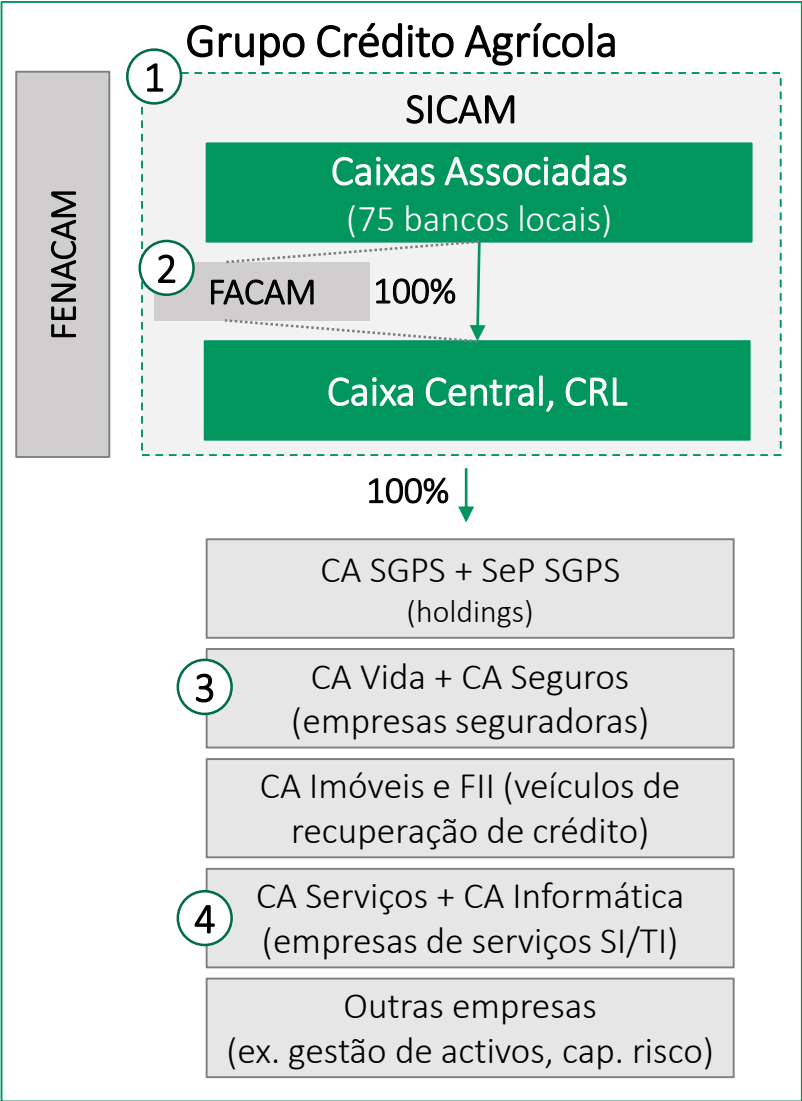


Contribuir para o progresso do nível de vida das comunidades locais



Assegurar a acessibilidade de serviços bancários

O Grupo CA integra 75 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, a Caixa Central, 2 Empresas Seguradoras e outras entidades relacionadas



1 **SICAM**

O Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (“SICAM”) desenvolve as actividades de *bancassurance*. A Caixa Central é uma cooperativa de ordem superior com responsabilidades de coordenação do Grupo Crédito Agrícola.

3 **Seguradoras**

As seguradoras (Ramos Reais e Ramos Vida) utilizam a rede de agências do Grupo para distribuir os P&S de forma exclusiva. As comissões de comercialização constituem uma fonte de receita das Caixas Associadas.

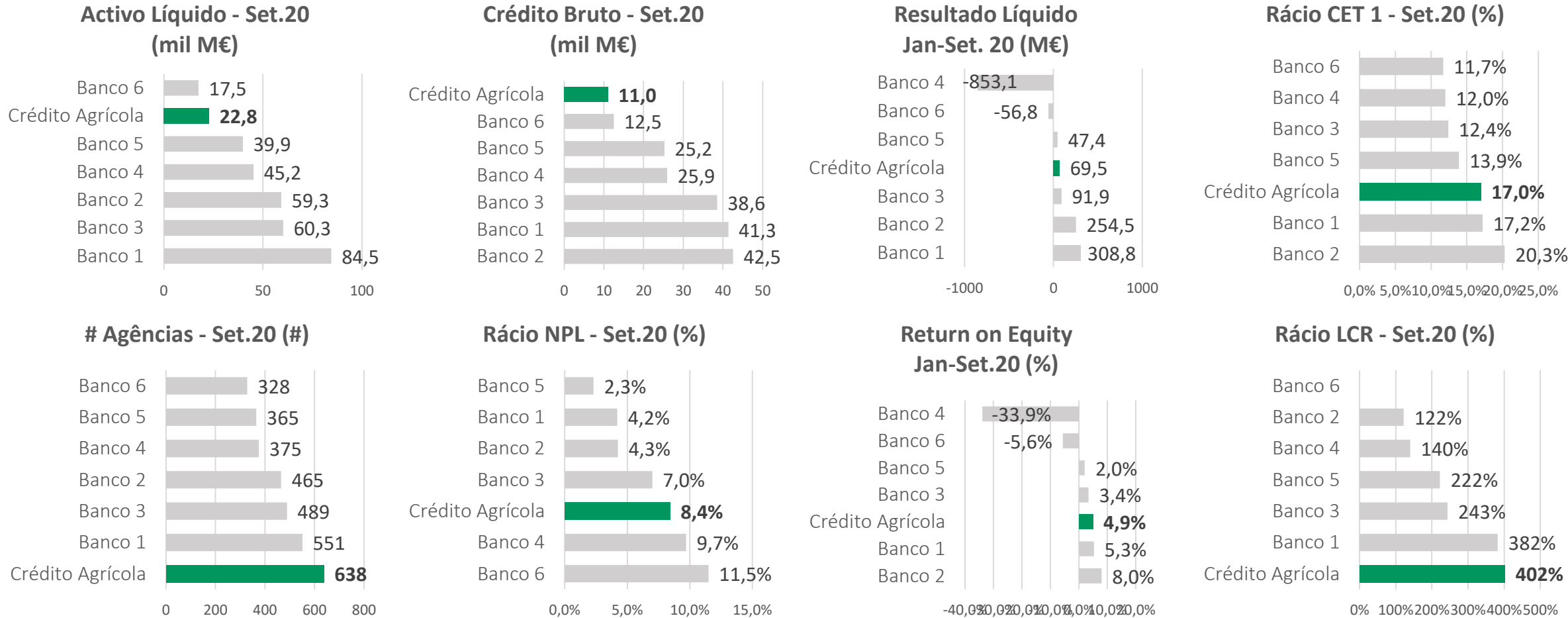
2 **FACAM**

Património autónomo gerido pela Caixa Central que visa apoiar as Caixas Associadas em situação de desequilíbrio financeiro, através de empréstimos subordinados e com imposição de restrições à administração e gestão.

4 **Serviços IT**

Prestação de serviços e disponibilização de equipamentos de Sistemas e Tecnologias de Informação e de Comunicações.

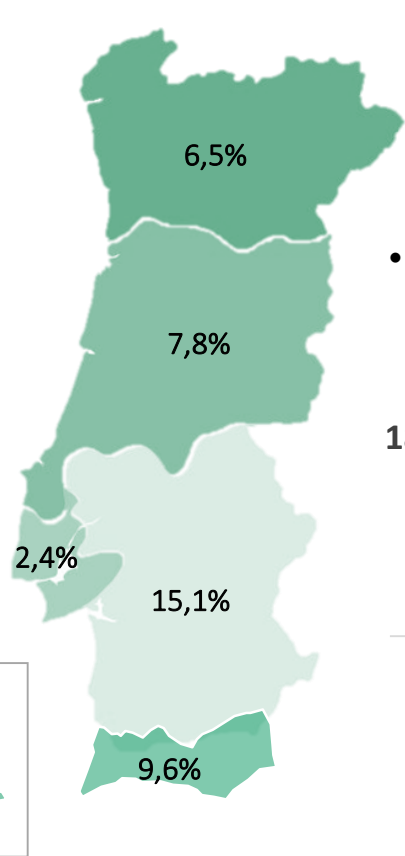
O Grupo CA é o 6º maior banco no mercado português (em termos de activo líquido) e apresenta uma elevada solidez (CET1) e liquidez (LCR)



Fonte: Press releases (actividade doméstica)

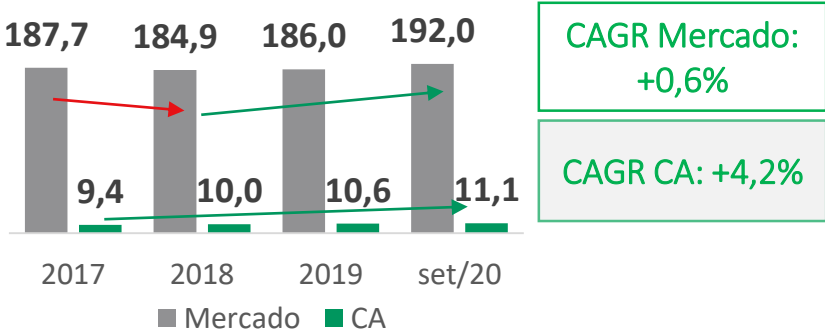
Face aos seus *peers* em Portugal, o Grupo CA tem maior presença em territórios rurais e menor presença nos grandes centros urbanos de Lisboa e Porto

QUOTA DE MERCADO – CRÉDITO BRUTO A CLIENTES



2017	2018	2019	Set.2020
5,0%	5,4%	5,7%	5,8%

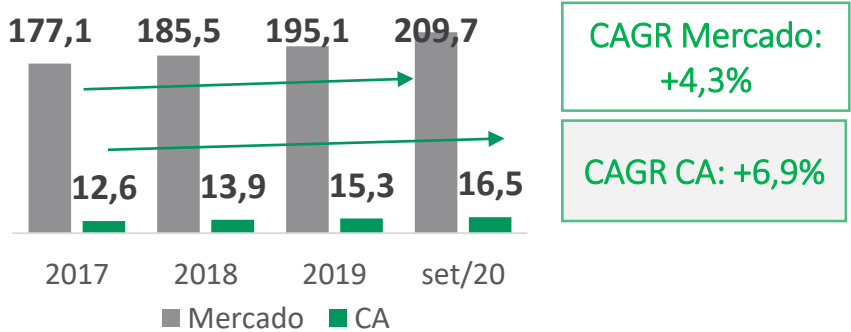
- Evolução do crédito bruto em mM€
- (Mercado versus CA)



QUOTA DE MERCADO – DEPÓSITOS DE CLIENTES

2017	2018	2019	Set.2020
7,1%	7,5%	7,8%	7,9%

- Evolução dos depósitos em mM€
- (Mercado versus CA)



O Grupo CA tem vindo a conquistar quota de mercado no crédito de forma consistente ao longo dos anos

No entanto os desafios demográficos e sociais que se consolidam: i) população envelhecida, ii) aumento dos níveis de qualificação e da digitalização e iii) concentração populacional nas áreas urbanas. São um grande desafio para o CA.

Evolução demográfica e social nacional

% de população com
+ de 65 anos



1980 11%

2018 22%

% de população com + de 16
anos utilizadora da Internet



2002 19%

2018 76%

2045 - ...



> 40% da população
com + de 60 anos

% de população com
ensino superior



2000 6%

2018 19%

% de população empregada no
sector terciário (serviços)



1980 35%

2018 70%

2025 - ...



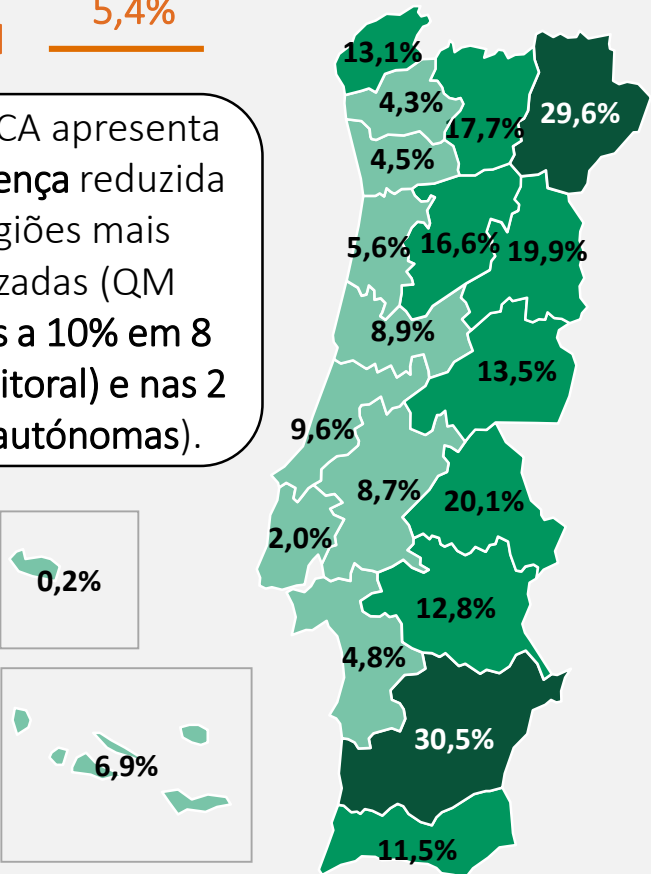
Aumento da
população em zonas
urbanas > 0,4%/ano

O Grupo CA enfrenta desafios relacionados com o envelhecimento populacional e com os fluxos migratórios, particularmente de jovens e jovens famílias, do interior para o litoral do país (desertificação do interior)

QM de crédito do Grupo CA (Dez.2018)

QM nacional 5,4%

O Grupo CA apresenta uma presença reduzida nas regiões mais urbanizadas (QM inferiores a 10% em 8 distritos (litoral) e nas 2 regiões autónomas).



Previsões demográficas para Portugal

2020 - ...

Redução da população em zonas rurais > 1%/ano



2025 - ...



Aumento da população em zonas urbanas > 0,4%/ano

2040 - ...

Redução da população total > 0,5%/ano



Além dos desafios específicos do modelo cooperativo, o Grupo CA enfrenta os desafios comuns à generalidade dos bancos de base accionista como sejam a defesa da rentabilidade, a concorrência, e os crescentes requisitos regulatórios e legais

RENTABILIDADE

- Taxas Euribor negativas na Europa e limitações ao preçário (supervisão comportamental e defesa do consumidor).
- Excesso de capacidade instalada em Portugal (# agências por 1.000 habitantes) fruto do número de bancos a operar em PT.
- Necessidade de rever os modelos de negócio digitais e assegurar que são monetizáveis e sustentáveis.
- Necessidade de reter o cliente e apresentar ofertas “smart & connected” (ex. orquestrar os mundos digital e físico).
- Necessidade de aumentar a eficácia de venda (ex. customer insight, time to market) e defender a cadeia de valor (ex. pagamentos, crédito).
- Necessidade de aumentar a eficiência das operações (ex. automatização de processos, redução de custos operacionais, reafecção de RH).
- Persistente aumento dos custos relacionados com a continuidade de negócio, planos de resolução da banca, requisitos regulamentares.

CONCORRÊNCIA

- Arrefecimento do crescimento económico e redução dos níveis de endividamento da economia.
- Novos *players* com capacidades tecnológicas de exploração de dados (ex. bigtechs) e na área dos pagamentos (PSD II) com custos de aquisição mais baixos que os *players* tradicionais e com uma maior capacidade de customização da oferta ao cliente.
- Necessidade de entrar em ecossistemas que ajudem a manter a competitividade e que permitam defender a base de clientes (não existe uma relação directa entre rede de agências e crescimento dos depósitos nas economias mais desenvolvidas).
- Risco de desmantelamento da cadeia de valor dos serviços financeiros e de pagamentos (banca de retalho).
- Reduzida diferenciação na oferta dos bancos incumbentes em Portugal.

REGULAÇÃO / LEGISLAÇÃO

- Sensibilização para a necessidade de coordenação entre as várias autoridades de supervisão (ex. BdP, ASF, CMVM).
- Sensibilização para a necessidade de automatização dos reportes prudenciais e estatísticos.
- Sensibilização para a necessidade de defesa proactiva de um “*level playing field*” entre os *players* na Europa (incluindo as Bigtechs).
- Sensibilização para a necessidade de conhecer os novos modelos de negócio e ajustar a legislação/regulação sem travar a inovação.
- Requisitos de *compliance* (KYC / KYT). Prevenção do BC/FT e combate à fraude. Privacidade e propriedade da informação (RGPD).
- Planos de recuperação e de resolução, MREL. Compliance e risco.

Assiste-se a um desmantelamento da relação bancária, catalisada pela digitalização e regulação, e as bolsas de rentabilidade são atacadas por novos entrantes com maior capacidade de análise de dados e de construção de relações oportunas com o Cliente

Não exaustivo

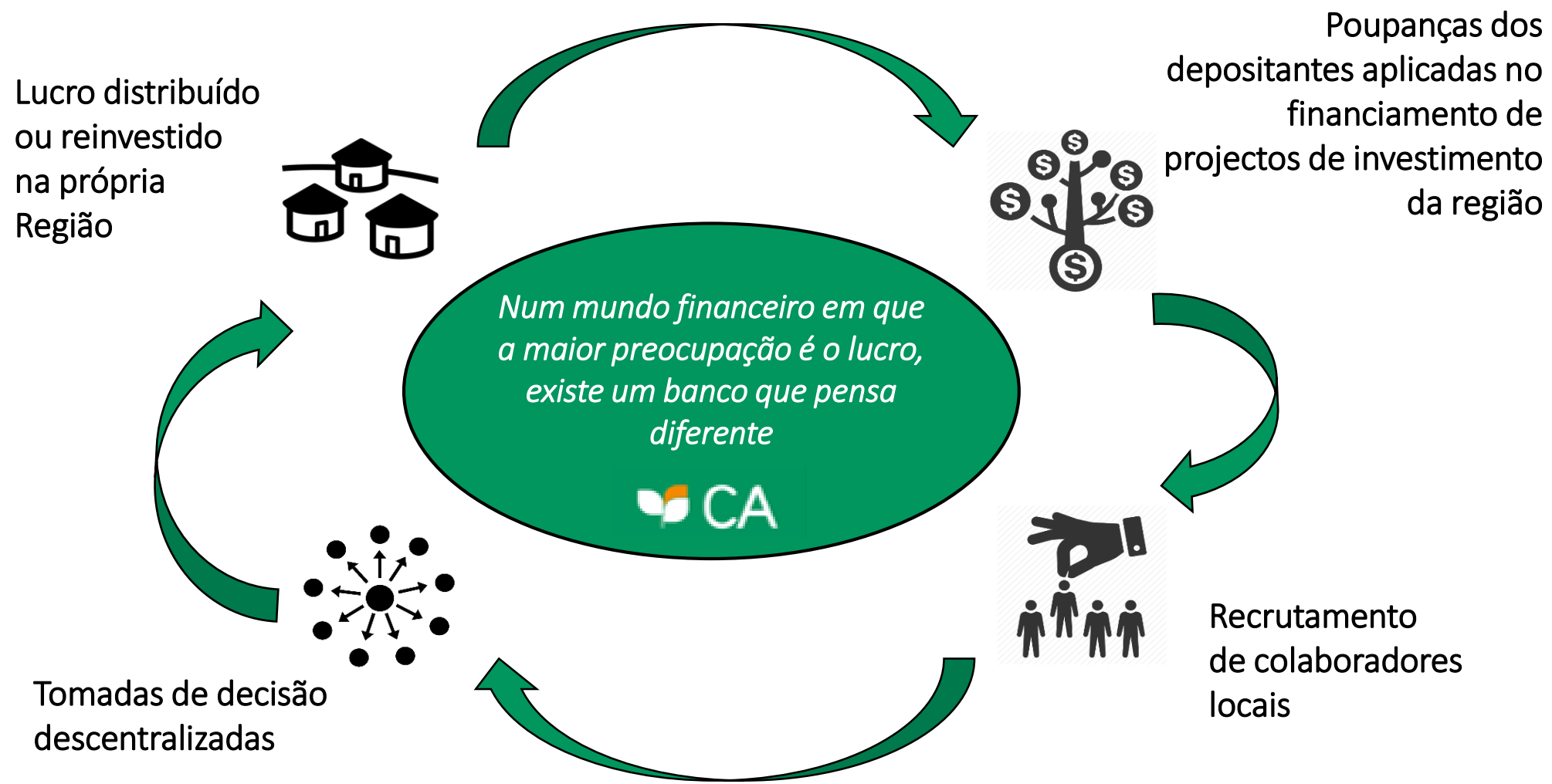
PESSOAS

- Millenials e geração Z não são fiéis ao empregador e procuram trabalho inspirador, motivante e estimulante.
- Procura superior à oferta de competências especializadas (ex. data scientists) dificultam o recrutamento e a retenção de talentos.
- Necessidade de encontrar soluções para colaboradores inadaptados às novas exigências e redundantes (legislação laboral rígida).
- Resistência à mudança de uma lógica de “função” para um lógica de “competências (*skills*)” e à flexibilização do trabalho.
- Necessidade de adoptar uma cultura promotora do conhecimento (data analytics) e da inovação aplicada.
- Necessidade de manter o sistema de avaliação de desempenho alinhado com os objectivos da organização.
- Dificuldade em gerar consensos e tomar decisões ágeis em face das assimetrias de informação.

TECNOLOGIA

- Necessidade de implementar a transformação digital (sistemas, plataformas, aplicações e ferramentas legacy).
- Necessidade de eliminar os silos de informação, completar lacunas de integração e estruturar os metadados.
- Aumento de informação digital (em parte, não estruturada e com pouca qualidade).
- Aumento dos ciberataques.
- Necessidade de incorporar a inovação tecnológica (ex. *voice assistants*, D.L.T., A.I. e *machine learning*, comunicações 5G).
- Exigência de capacidade e rapidez de processamento imposta pelos novos modelos de negócio.
- Ciclos de desenvolvimento de software curtos (metodologias *scrum* e *agile*).
- Gestão de serviços (fornecidos por terceiros) em regime de *multisourcing*.
- Gestão contratual de *outsourcers*.
- Gestão do risco de concentração no ecossistema.
- Legislação com impacto na gestão de tecnologia (ex. RGPD, *open banking*, *instant payments*).
- A escala e o grau de digitalização são factores determinantes para alcançar vantagens de custos.

Os desafios que se afiguram ao Grupo CA deverão ser enfrentados sem colocar em causa o seu ADN, i.e. a defesa dos valores cooperativos de proximidade e colaboração em prol do desenvolvimento das comunidades locais



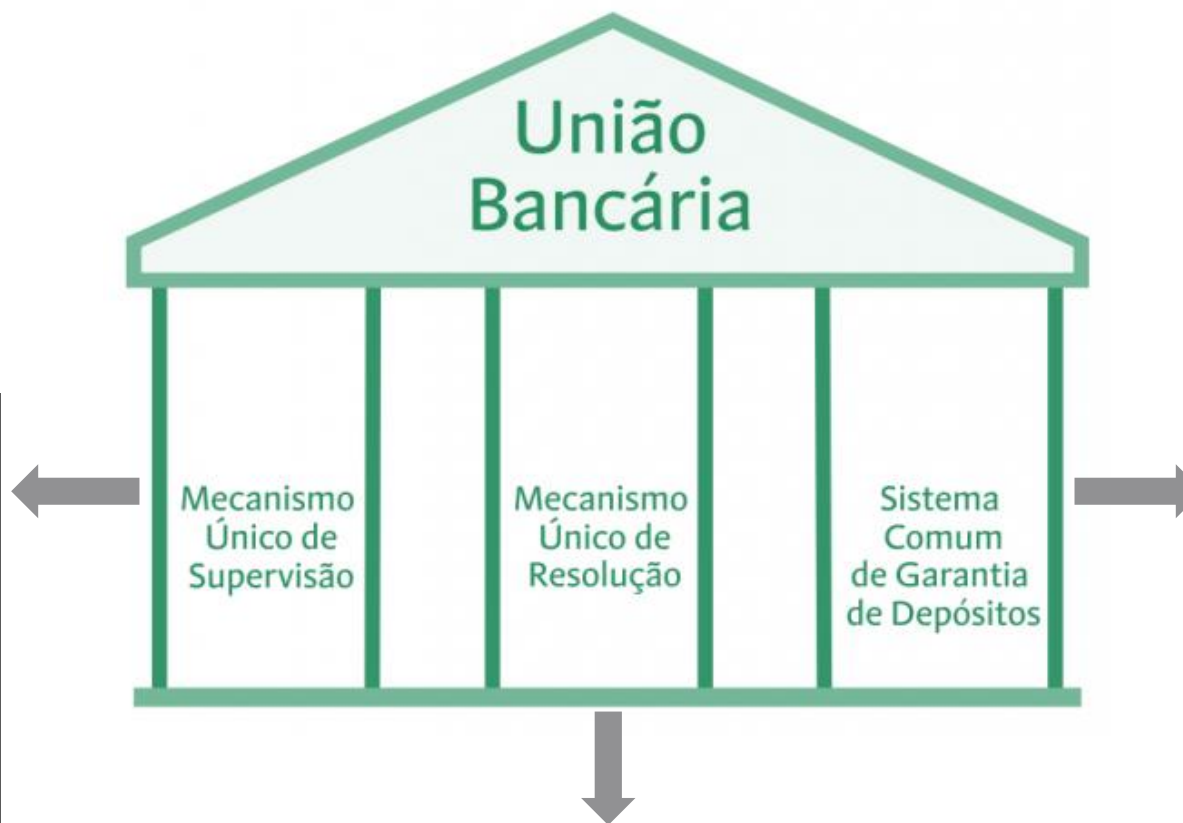


UNIÃO BANCÁRIA – NOVOS PARADIGMAS

Em resposta à crise internacional, a União Europeia criou mecanismos adicionais com o objectivo de robustecer e proteger o sistema financeiro e bancário europeu: o M.U.S., o M.U.R. e o sistema comum de garantia de depósitos



- Integra o Banco Central europeu e as autoridades nacionais
- Em funcionamento desde Novembro de 2014
- Objectivo: Garantir a segurança e a solidez do sistema bancário europeu.



- Ainda em desenvolvimento
- Objectivo: Minimizar a probabilidade de ocorrência de fenómenos de “corrida” aos depósitos.

- Em pleno funcionamento desde Janeiro de 2016
- Objectivo: Assegurar a resolução de bancos em risco ou situação de insolvência.



Enquanto 1º pilar da União Bancária da UE, o Mecanismo Único de Supervisão procura assegurar a segurança e a solidez do sistema bancário europeu, aumentar a integração e a estabilidade financeiras, e garantir uma supervisão coerente

Mecanismo Único de Supervisão

Objectivos

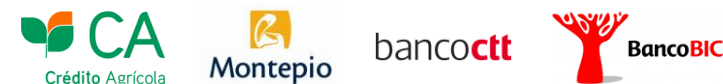
- O objectivo da supervisão bancária europeia consiste em ajudar a **restaurar a confiança** no sector bancário europeu e **aumentar a resiliência dos bancos**:
 - Garantir a segurança e a solidez do sistema bancário europeu;
 - Promover a integração e a estabilidade financeira na Europa;
 - Garantir uma supervisão coerente, alicerçada na partilha de conhecimentos entre as autoridades participantes e o BCE.

Âmbito do MUS:

BCE e autoridades de supervisão nacionais dos países participantes



Responsável pela supervisão directa dos 117 bancos significativos dos países participantes, os quais detêm quase 82% dos activos bancários da área do euro (“significant institutions”).



Responsável pela supervisão dos restantes bancos, em cooperação com o BCE (“less significant institutions”). O BCE pode decidir, em qualquer momento, assumir a supervisão directa de qualquer um desses bancos, a fim de assegurar que sejam consistentemente aplicados elevados padrões de supervisão.

Por seu lado, o Mecanismo Único de Resolução visa assegurar a resolução de bancos em risco ou situação de insolvência de forma rápida, adequada e proporcionada

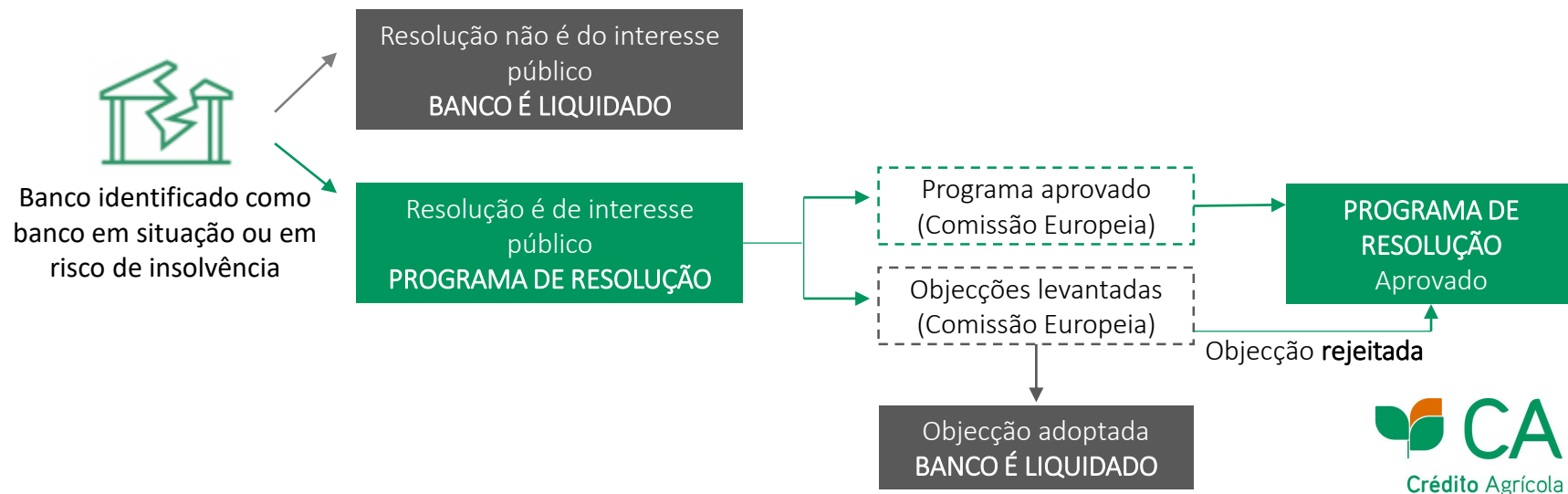
Mecanismo Único de Resolução

Objectivos

- Abordagem comum no **tratamento dos bancos em situação de insolvência** e, desta forma, reforçar a **confiança** no sector bancário e promover a **integração** do mercado interno de serviços financeiros, incluindo:
 - evitar futuros resgates e responsabilizar os bancos pela resolução;
 - assegurar a resolução ordenada dos bancos em situação de insolvência;
 - tornar o sistema bancário na Europa mais seguro;
 - minimizar os impactos na economia real e nas finanças públicas dos países da participantes.

Conselho Único de Resolução

O **Conselho Único de Resolução** tem condições para agir de forma rápida, adequada e proporcionada para definir medidas de recuperação e resolução para os bancos da zona euro, procurando, no âmbito da União Bancária: estabelecer normas e procedimentos harmonizados, tomar decisões de resolução segundo um procedimento harmonizado, elaborar planos de resolução credíveis e viáveis, eliminar os obstáculos à resolução, minimizar os custos de resolução e evitar a destruição de activos (excepto se necessário para a consecução dos objectivos da resolução), proporcionar benefícios essenciais para os contribuintes, os bancos e os depositantes, e promover a estabilidade económica e financeira em toda a União Europeia.



Por último, o 3º pilar, o sistema comum de garantia de depósitos, pretende assegurar uma segurança de cobertura dos depósitos de clientes na zona Euro mais forte e uniforme.

Sistema Comum de Garantia de Depósitos

Objectivos

- Este sistema seria complementar ao Fundo de Garantia de Depósitos que existe em cada um dos países e que cobre, de acordo com as regras europeias, os depósitos até 100 mil euros, permitindo:
 - Assegurar uma segurança de cobertura nos depósitos na zona Euro mais forte e uniforme.
 - Reduzir a vulnerabilidade nos fundos de garantia nacionais face a grandes choques, assegurando que a confiança do depositante no banco não depende da localização da instituição e do seu risco soberano (recurso para pagar os depósitos devidos por lei quando o sistema nacional não tiver capacidade de resposta).

Estado actual de implementação

Falta um sistema comum de garantia de depósitos na União Bancária, realça Carlos Costa

António Vasconcelos Moreira e Ánia Ataíde 03 Dezembro 2018, 17:13

JE O Jornal Económico

Carlos Costa sustentou que falta à União Bancária a 'criação' de um terceiro pilar – o sistema comum de garantia de depósitos. O governador do Banco de Portugal alertou ainda para o esvaziamento das garantias democráticas nos processos de decisão no seio da União Europeia e apelou aos líderes europeus para clarificarem futuro do rumo europeu na próxima Cimeira do euro.

“A sua ausência deixa a arquitectura da União Bancária desequilibrada, colocando riscos para a estabilidade financeira e contribuindo para perpetuar a ligação entre bancos e soberanos”, Carlos Costa - Governador do Banco de Portugal.

Fases de implementação do Sistema Comum de Garantia de Depósitos (SCGD)

1. Fase de resseguro

Assegurar cobertura de liquidez aos fundos de garantia nacionais.

2. Fase de co-seguro

Assegurar progressivamente as perdas (directamente), para além de assegurar cobertura de liquidez aos fundos de garantia locais.

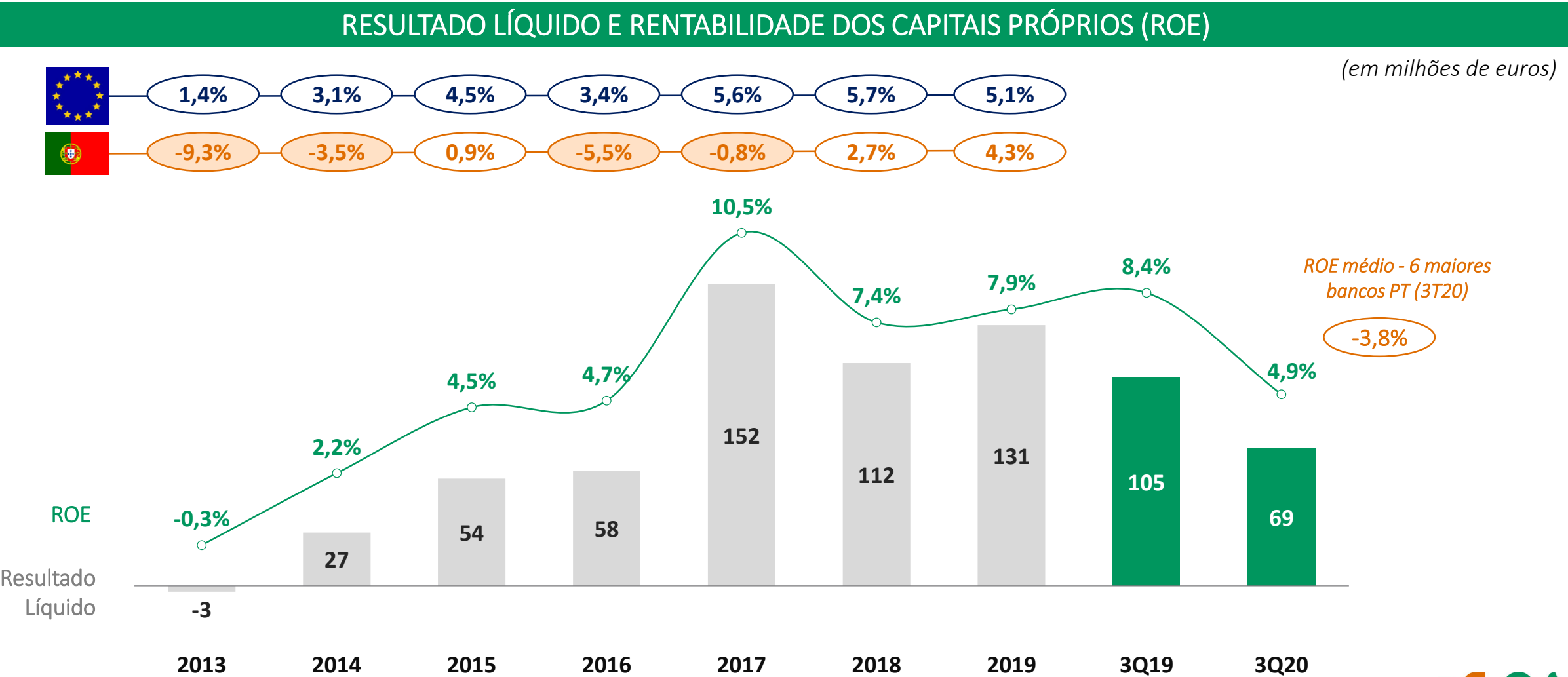
3. Fase final

Salvaguardar que a cobertura dos depósitos é totalmente financiada pelo sistema comum de garantia de depósitos.

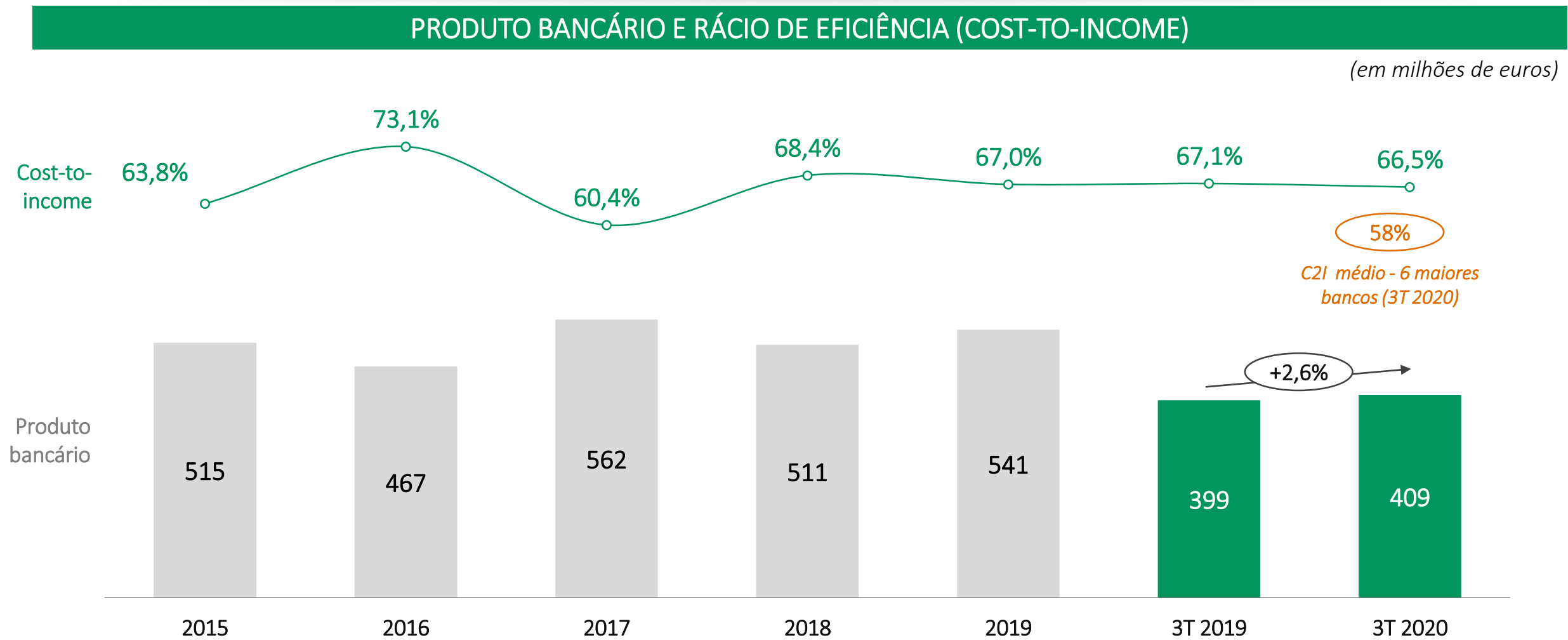


PERFORMANCE RECENTE do C.A.

O Grupo CA, o único cooperativo a actuar em Portugal, tem vindo a evidenciar resiliência em contexto de crise (ex. subprime, covid-19) e uma rentabilidade acima da média nacional e europeia



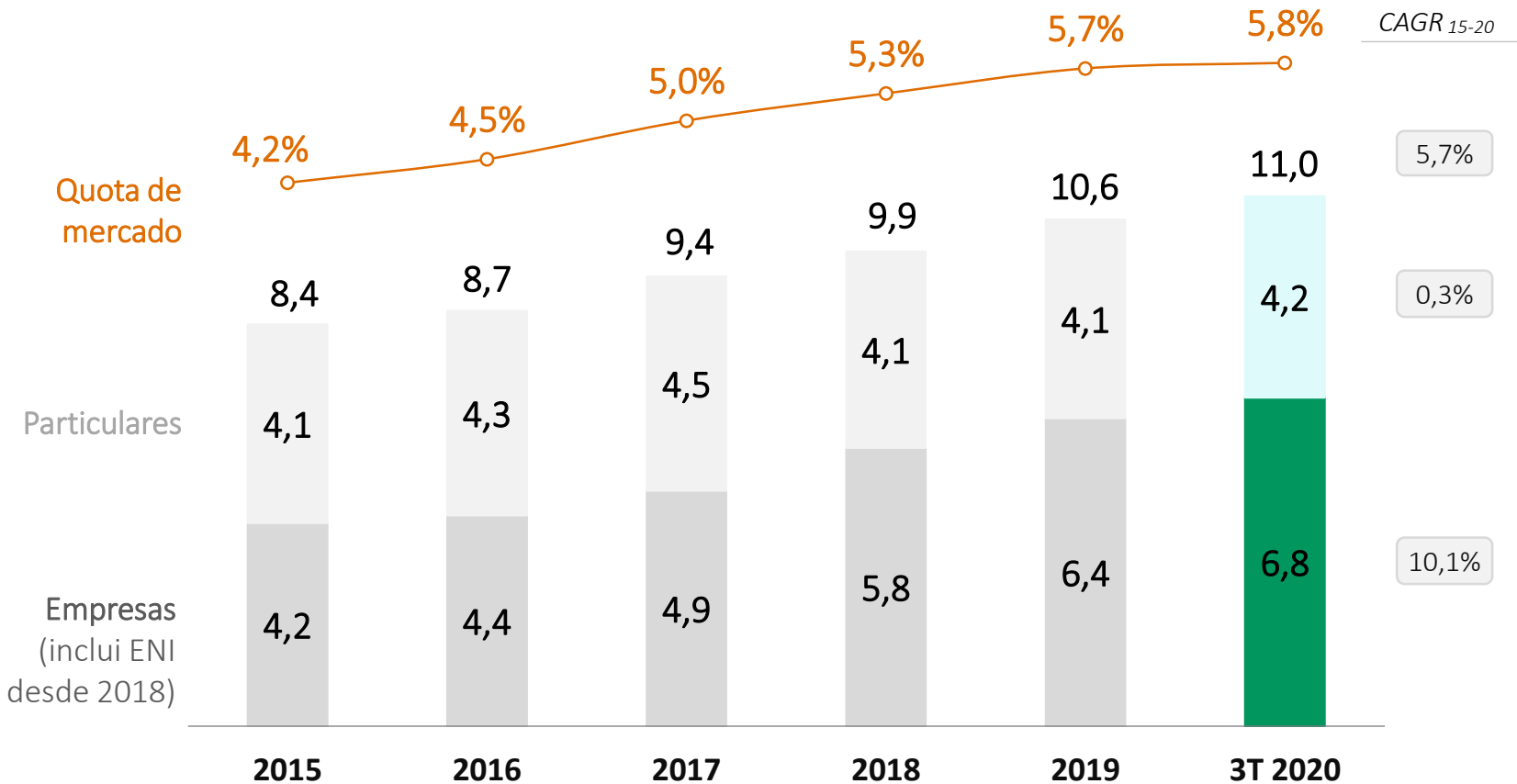
O modelo cooperativo com a sua inerente descentralização representa maiores desafios de eficiência que modelos de gestão centralizada (ex. impacto do *fit & proper* nos custos com pessoal)



O Grupo CA tem alcançado o desígnio estratégico de reforço da carteira de crédito (CAGR_{15/20} +5,7%), particularmente no crédito a empresas (CAGR_{15/20} +10,1%) que representa 62% da carteira total

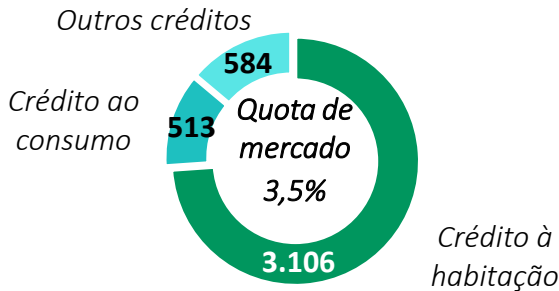
CRÉDITO BRUTO A CLIENTES

(em mil milhões de euros)



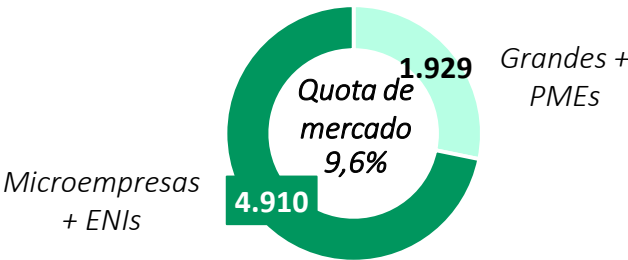
Crédito a particulares – 3T 2020

(em mil milhões de euros)



Crédito a empresas - 3T 2020

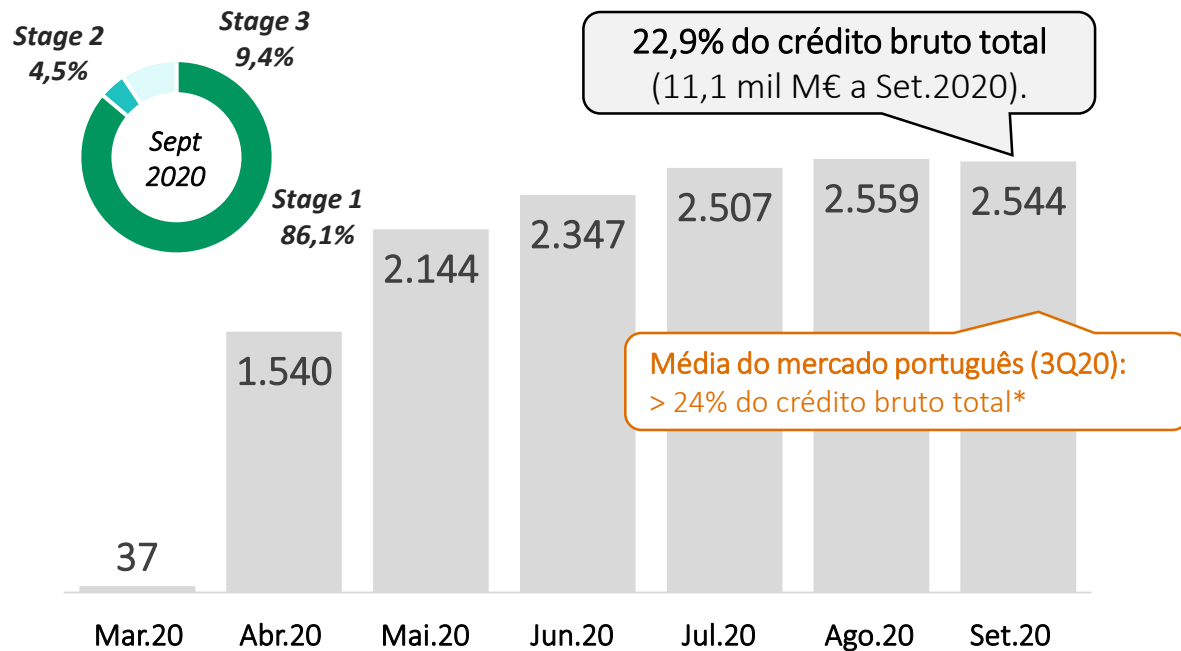
(em mil milhões de euros)



O Grupo CA tem vindo a desempenhar um papel relevante na mitigação dos efeitos da COVID-19 na economia portuguesa, concedendo mais de 2,5 mil M€ de moratórias de crédito (23% da carteira total) e 368M€ em linhas de apoio estatal (SGM).

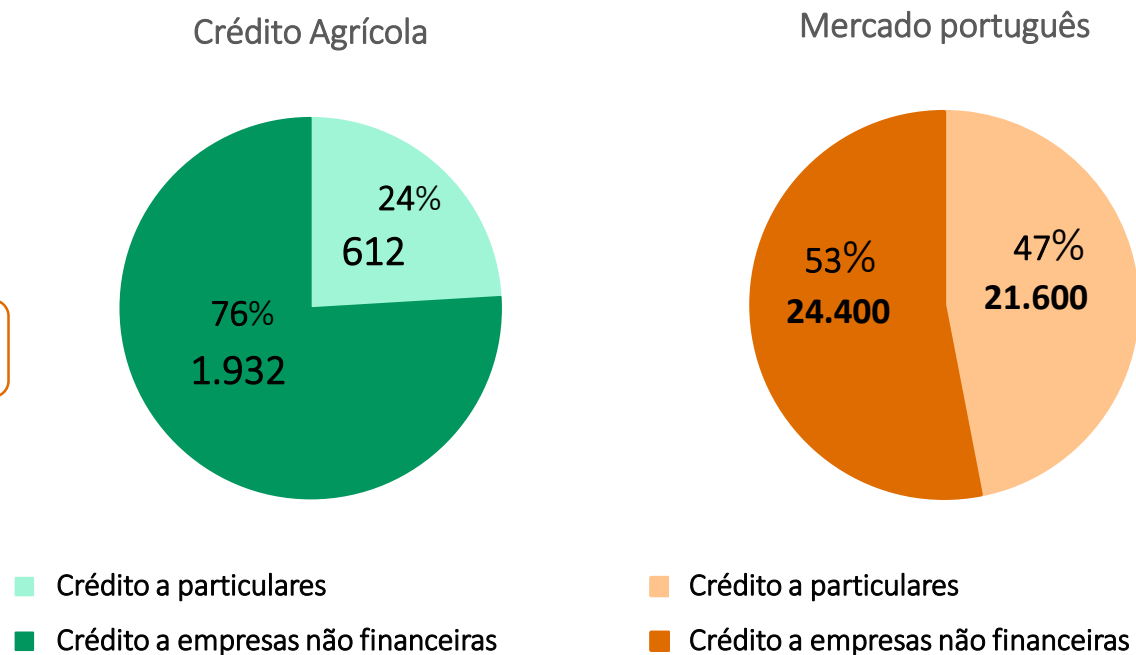
CRÉDITO EM MORATÓRIA – COVID 19

(valores acumulados em M€)



CRÉDITO EM MORATÓRIA – COVID 19 GCA VS MERCADO (3T 2020)

(valores acumulados em M€)



O Crédito Agrícola iniciou a concessão de moratórias de crédito ainda antes da legislação ter sido aprovada e publicada (DL 10-J/2020 – 26 de Março) e desde então tem-se vindo a preparar para o potencial “cliff effect” no final do período de moratória (final de 2021).

Adicionalmente às moratórias, o Crédito Agrícola recebeu 7.482 candidaturas às linhas de crédito Covid-19, garantidas pelo Estado. Destas, foram aprovadas 4.356 operações de crédito (50%), correspondendo a 368M€ (48%).

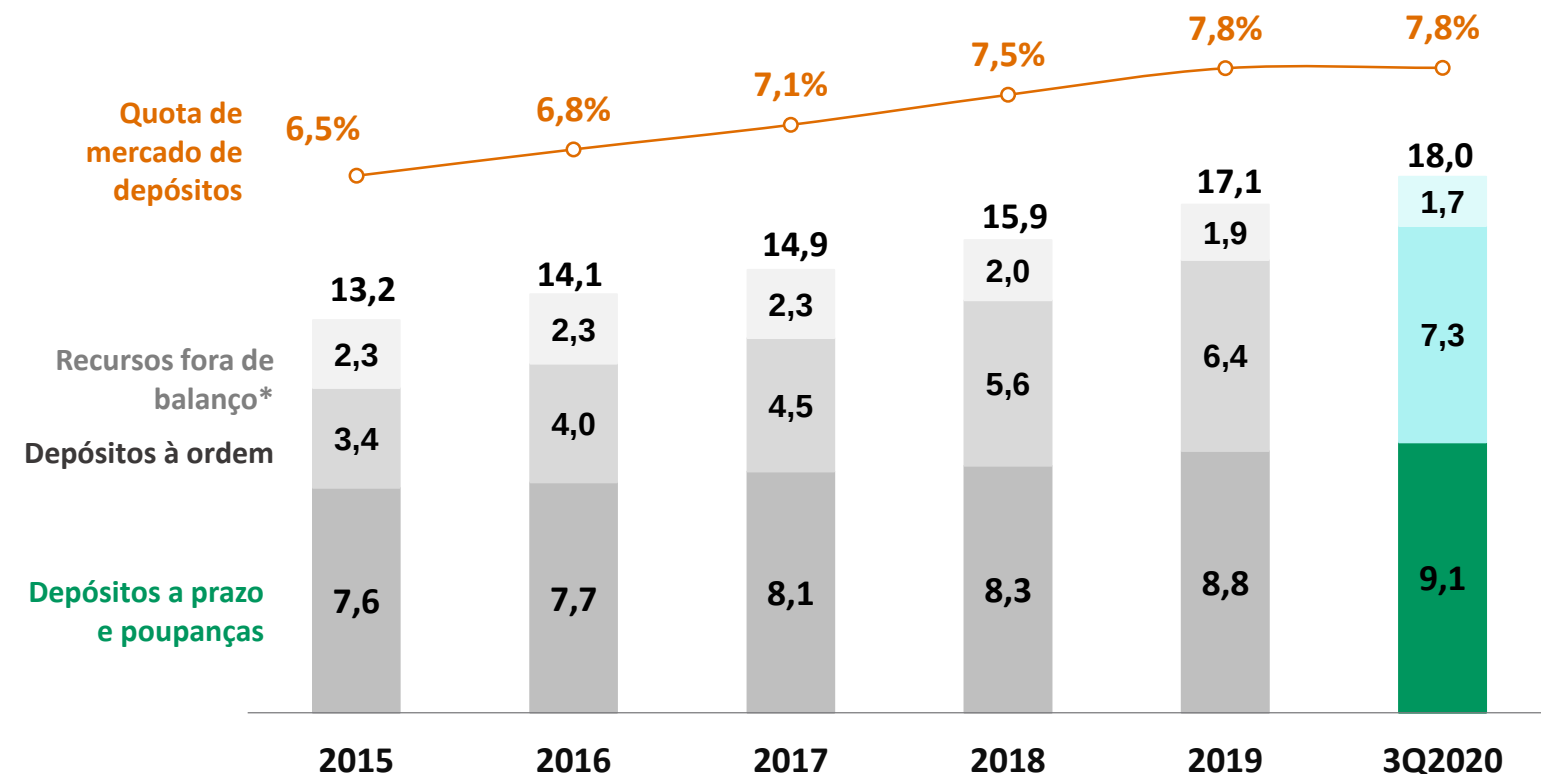
(*) Fonte: Fitch Ratings

(**) Fonte: Banco de Portugal

O Grupo CA é percepcionado no mercado como banco de refúgio. O elevado afluxo de liquidez, gerado com as recentes crises, tem vindo a colocar um desafio acrescido de transformação de liquidez em crédito (rácio de transformação: 65% em Set.2020)

RECURSOS DE CLIENTES

(valores em mil milhões de euros)



CAGR 15-20

6,4%

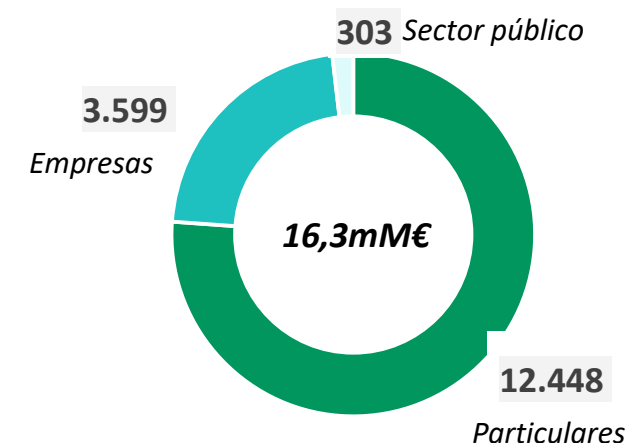
-6,2%

16,7%

3,8%

Depósitos de clientes – Set.2020

(valores em milhões de euros)



(*) Fundos de investimento mobiliários e imobiliários e seguros de capitalização.



ESTRATÉGIA E FUTURO do C.A.

O CA de futuro deverá responder às “novas” exigências da geração *Millennial* (soluções digitais e com “propósito” social e ambiental) que ascendeu à fase da vida de maior consumo (ex. compra de casa, carro, formação, viagens)

Estratégia e Futuro

Quem são e qual a importância dos “*millennials*”?¹

Têm entre 23 e 38 anos



Vivem predominantemente nas cidades

Constituem família mais tarde



Não têm casa própria, mas 1/4 tem filhos



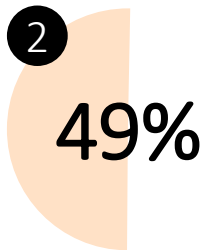
Consomem mais e são mais exigentes



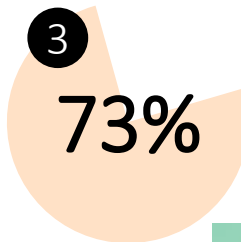
São mais qualificados e informados

Exigências da geração de clientes “*millennial*” (não exaustivo)

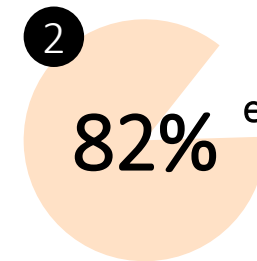
(*) ex: 2,5x mais “early adopters” de tecnologia



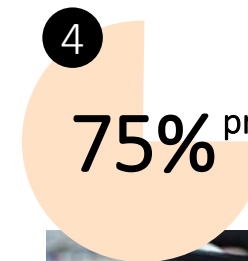
dos *Millennials* identificam as alterações climáticas como o problema mundial mais sério



dos *Millennials* estão dispostos a gastar mais em “bens” sustentáveis



dos *Millennials* afirmam estar empenhados em ter um papel activo no cumprimento dos “Objectivos para o Desenvolvimento Sustentável”



dos *Millennials* acreditam que os próprios investimentos podem ter impacto nas alterações climáticas



(1) FT Series Millennial moment: the business of a generation (Jun.2018) e www.millennialmarketing.com/who-are-millennials/; (2) Global Shapers Survey, World Economic Forum (2017); (3) www.businessinsider.com/millennials-spend-more-money-on-things-that-are-good-for-the-planet-2018-4; (4) <https://group.bnpparibas/en/news/millennials-sustainable-finance>.

No âmbito da aprovação do Plano de Actividades para 2021, o Grupo CA definiu as suas prioridades estratégicas, a saber: sustentabilidade, proximidade, eficiência, aposta no talento e na inovação, solidez financeira e cumprimento da regulação



O Grupo CA aprovou um Plano de Sustentabilidade (2019) e uma Política de Sustentabilidade (2020) com o objectivo de estabelecer normas, incluindo critérios ESG, para a selecção de investimentos do Grupo e para a concessão de crédito

Não exaustivo

Compromissos



Carta de Princípios do BCSD Portugal



Compromisso com Lisboa Capital Verde Europeia



Pacto de mobilidade para a cidade de Lisboa



Carta de compromisso para o financiamento sustentável em Portugal

Alguns números (2019)

Valor económico

- Gerado: 542M€ (v.h. +6%)
- Distribuído: 411M€ (v.h. +3%)
- Retido: 131M€ (v.h. +16,8%)

Responsabilidade social

- Doações e patrocínios: 3,6M€ (v.h. +44%)
- 3.155 instituições apoiadas (32% sociais, 29% desportivas, 13% culturais, e 26% outras)

Proximidade física

- 104 agências (15,9%) estão isoladas nas localidades;
- 46,9% das ATM estão isoladas nas localidades.

Para contribuir para:



Política de Sustentabilidade

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE CRÉDITO AGRÍCOLA

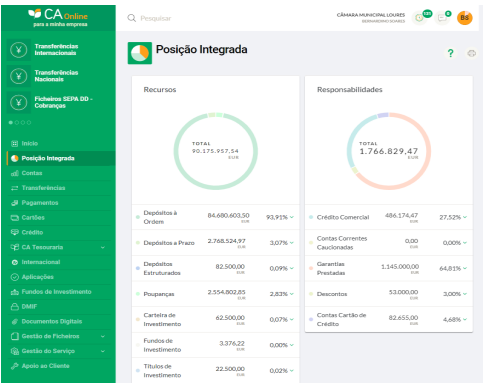
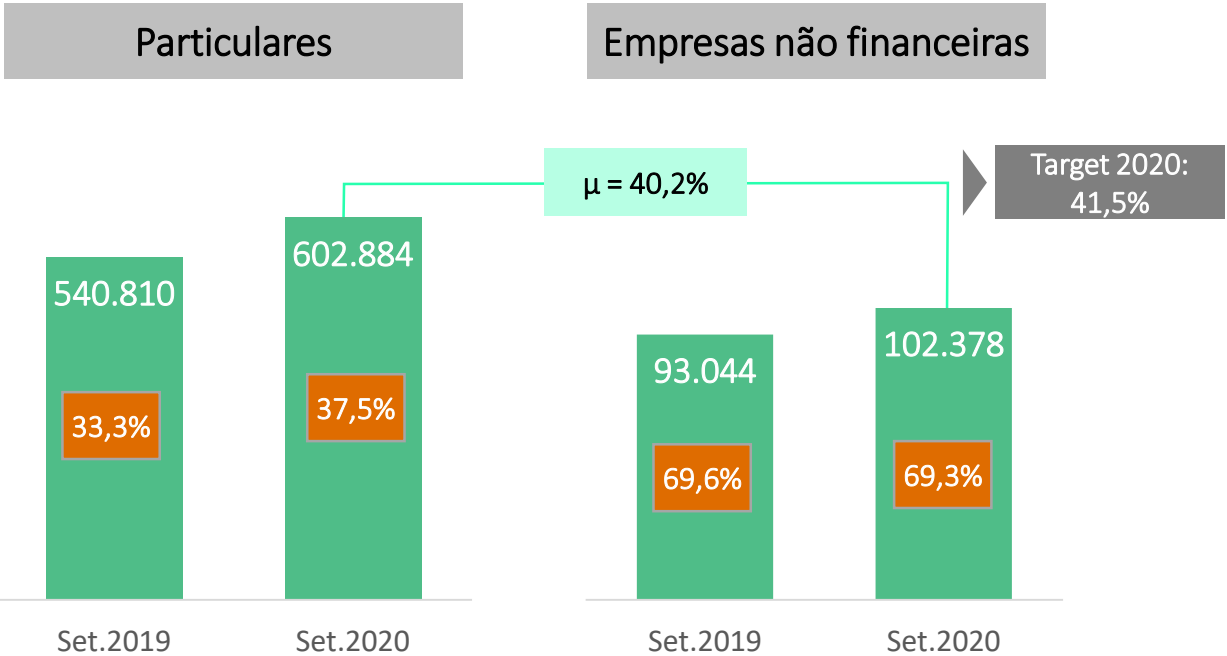


Um compromisso
com o futuro.

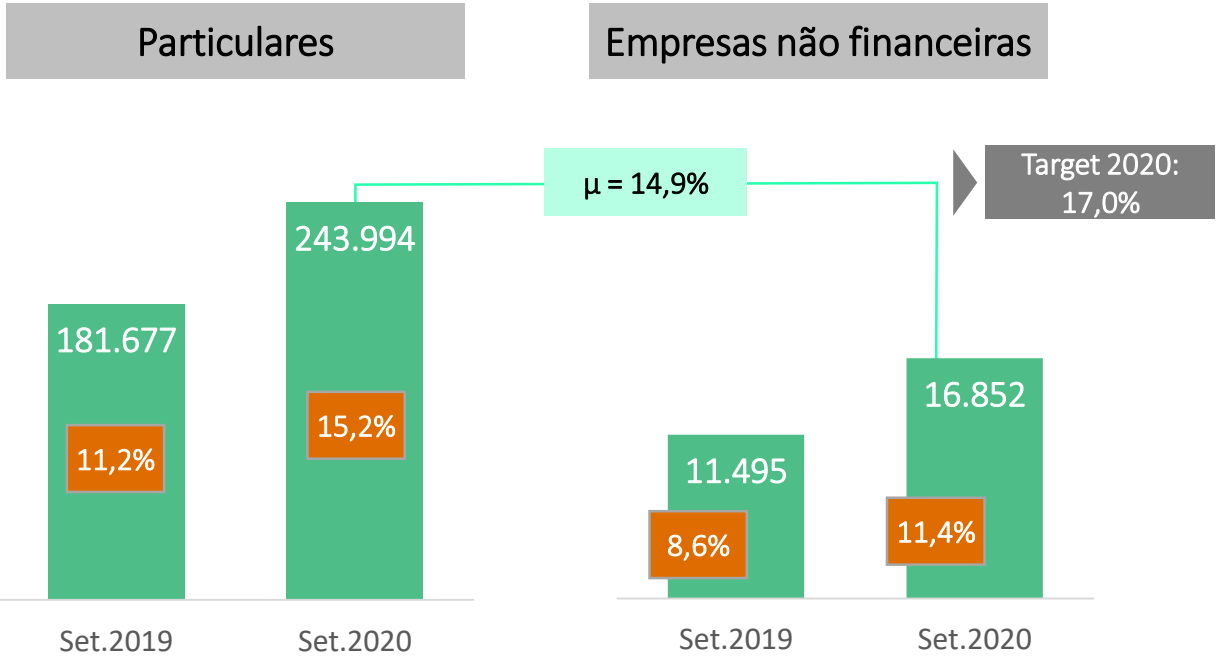


O Grupo CA irá continuar a intensificar o processo de transformação digital, incluindo a melhoria contínua dos canais digitais e a simplificação da oferta digital e dos processos internos por forma a aumentar a relevância e conveniência da oferta

CA ONLINE: subscrições online activas



CA MOBILE: subscrições mobile activas



 - Penetration rate (%)

O Grupo CA pretende continuar a ser líder na satisfação dos clientes, o que aliado à robustez financeira e à presença no território e digital, lhe deverá permitir manter os actuais níveis de reconhecimento público

ESTRATÉGIA E FUTURO



Ainda não viu nada

Temos muito mais para apoiar a sua vida.

- Apple Pay
Uma nova forma de pagar
CA | Apple Pay
- CA Online
(Homebanking)
- App CA Mobile
(Mobile banking)
Google Play | App Store
- Financiamento Online

Fale connosco, há tanto mais para ver.

CA
Crédito Agrícola

creditoagricola.pt • 808 20 60 60



Crédito Agrícola é o líder de mercado em termos de satisfação de clientes com o menor número de reclamações recebidas em: contas de depósitos (3 versus 18 por 100.000), crédito ao consumo (6 versus 21 por 100.000), e CH (23 versus 60 por 100.000).

Fonte: BdP, Jun.2020.

No médio prazo, o Grupo CA propõe-se concretizar os objectivos traçados de crescimento de negócio e de reforço da sustentabilidade financeira

		Strategic target			
		2019	3Q20	2021	2023
Crescimento de negócio	Crédito bruto a clientes	10,6mM€	11,0mM€	> 12,0mM€	> 13,0mM€
	Clientes vinculados ('000)	185	185	> 200	> 250
	Clientes digitais	37,1%	40,2%	> 43%	> 45%
Sustentabilidade financeira	ROE	7,9%	4,9%	> 5,0%	> 5,0%
	Cost-to-income	67,0%	66,5%	-	< 65%
	CET1	14,5%	17,0%	> 15,0%	> 15,0%
	Rácio NPL	9,2%	8,4%	< 9,2%	< 7,8%
	# de Caixas Associadas	79	77	< 75	< 65

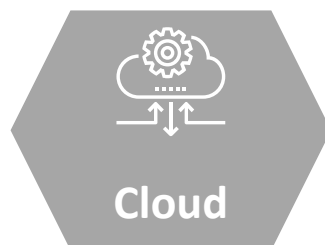
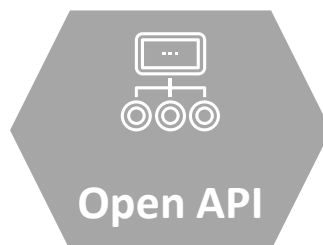
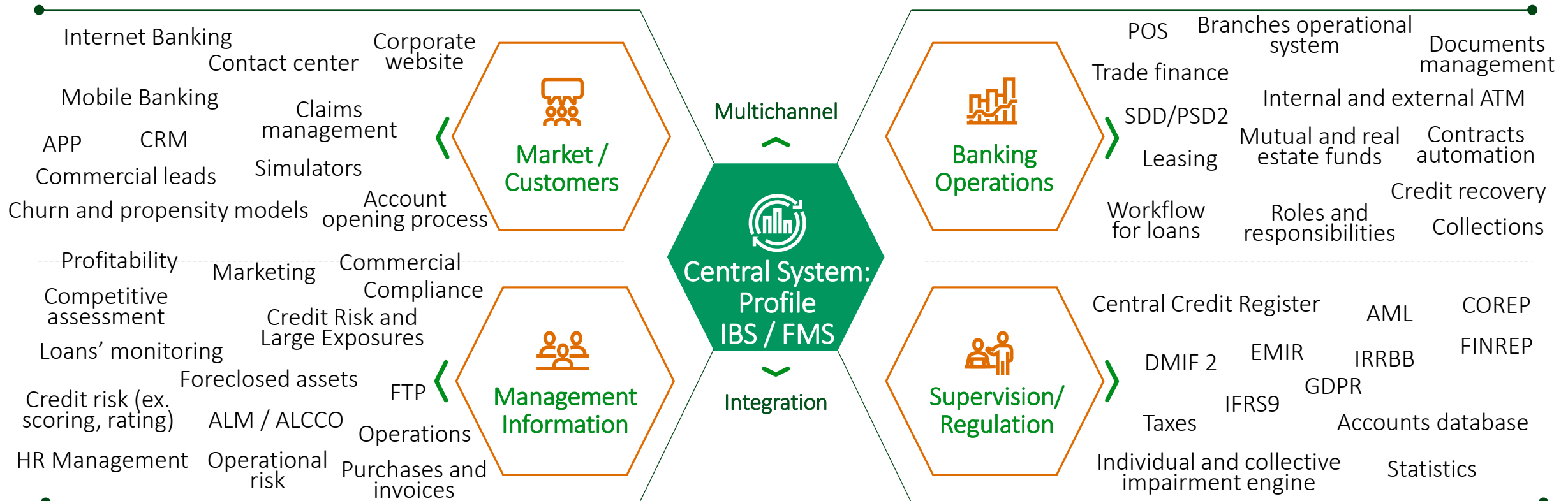


INOVAÇÃO E RESPOSTA À PANDEMIA

O Grupo CA tem vindo a definir e implementar uma estratégia integrada, transversal às 75 Caixas Agrícolas, apostada nas tecnologias de futuro (ex. *open APIs, cloud computing, machine learning*) e na segurança (ex. ciberataques)

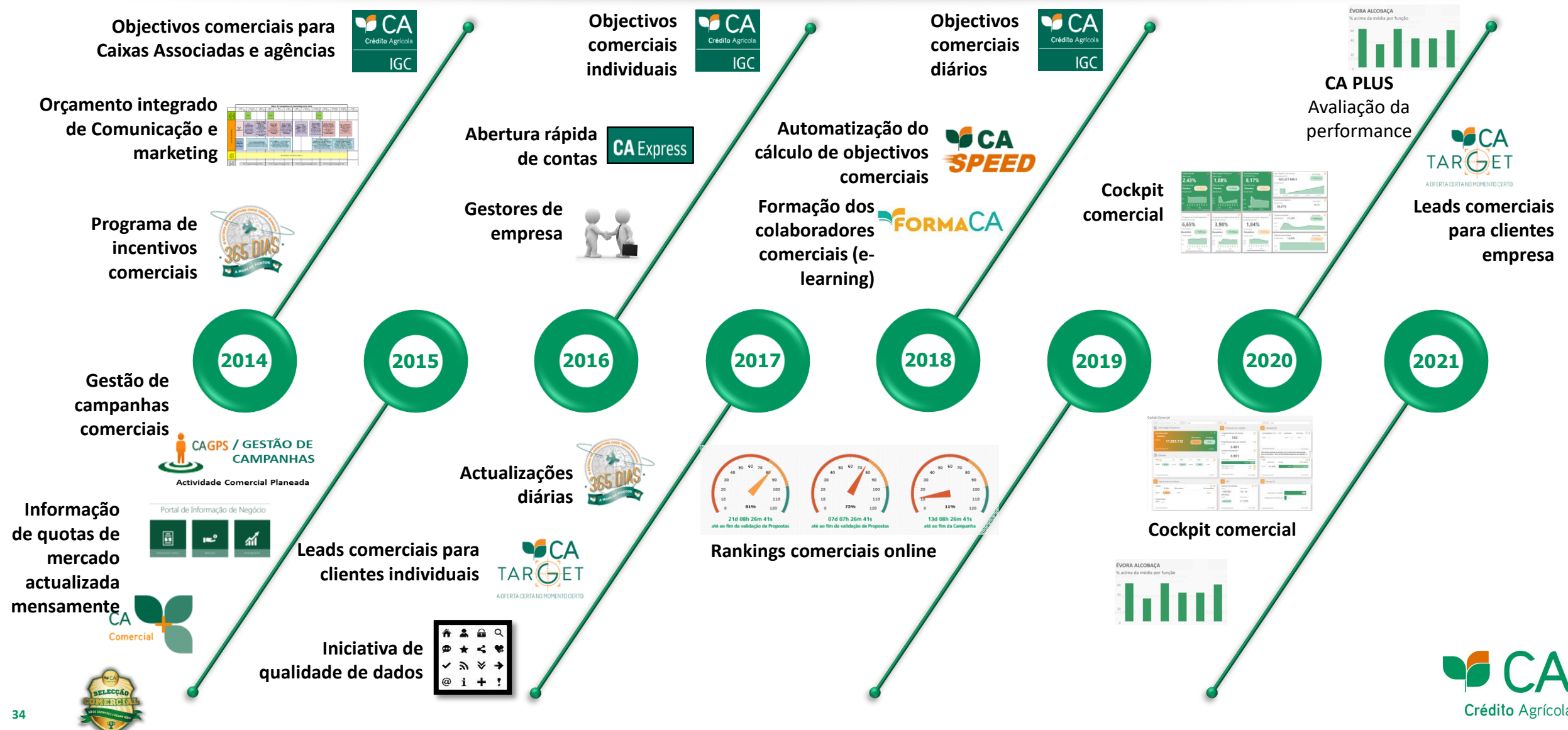
INOVAÇÃO

Arquitetura SI/TI



O crescimento do Grupo CA tem sido alicerçado numa estratégia *bancassurance* inovadora, em marketing analítico (foco no Cliente) e na capacitação comercial de agências e gestores (ex. sistemática comercial, contactos baseados em eventos)

INOVAÇÃO



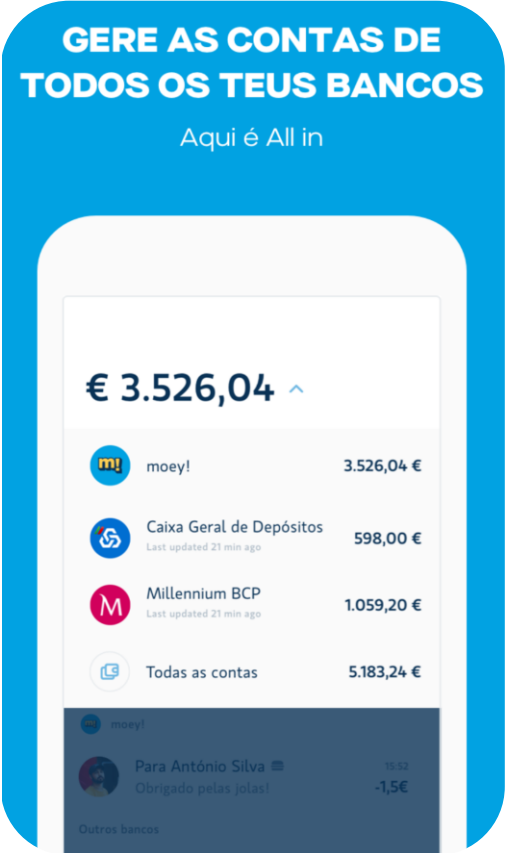
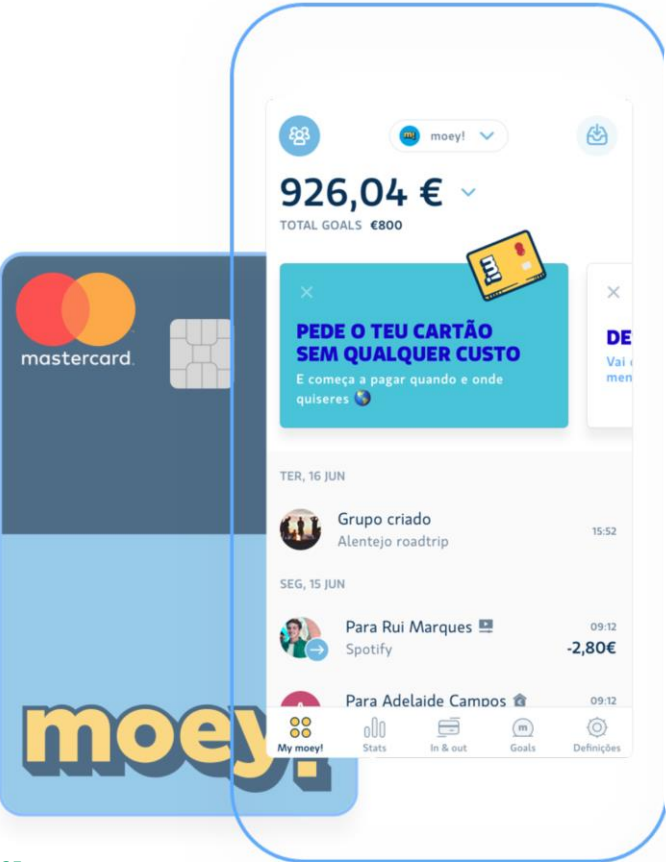
O Grupo CA lançou a app “moey!”, liderando no mercado português com a abertura de conta 100% digital, serviços de pagamentos, acesso a contas de outros bancos (PSD2). Foi o 1º banco a lançar Apple Pay em Portugal, apenas a par com os *neobanks*

Não exaustivo

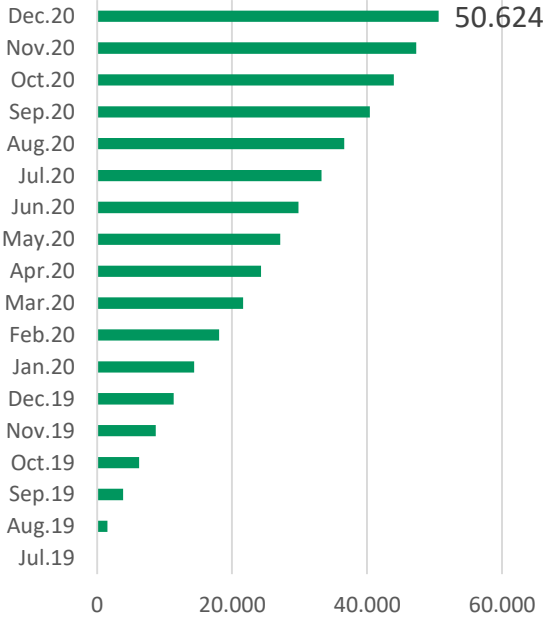
Para concretizar o objectivo estratégico de aproximação a um mercado mais jovem e urbano, o Crédito Agrícola lançou, em **Jul.2019**, a app “moey!” was bem como o serviço “Apple Pay”

90% dos clientes moey! Têm entre 8 e 44 anos

85% dos clientes moey! vivem em áreas urbanas



Customers (cummulative)



O moey! é a primeira solução bancária portuguesa 100% digital, sem comissões de adesão ou manutenção, com uma linguagem despida de formalismos, com uma atitude jovem e irreverente, capaz de atrair os nativos digitais



Uma solução que coloca em causa o que em causa precisa de ser colocado. Sem preconceitos. Com mente aberta. E que te trata por “TU”.

Exemplos de funcionalidades:

- Abertura de conta em minutos à distância (através da APP);
- Pagamento com o telemóvel ou *contactless* com o cartão e notificação imediata;
- Auto-categorização das despesas e possibilidade de definir um orçamento mensal;
- Transferências rápidas para clientes moey!, MBway e todos os outros;
- Poupança por objectivos com carregamentos manuais, automáticos ou por arredondamento;
- Pagamentos de serviços;
- Entre outros.

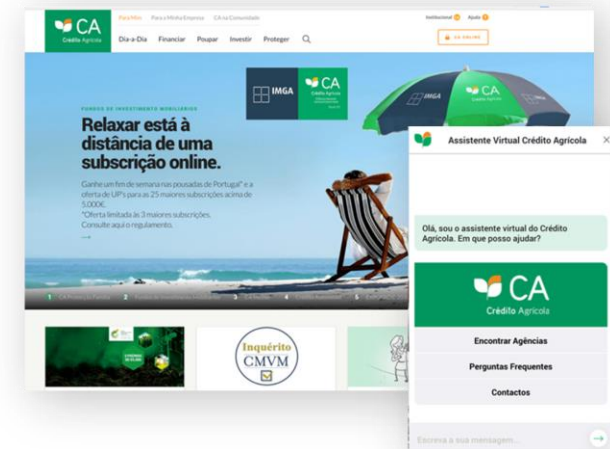
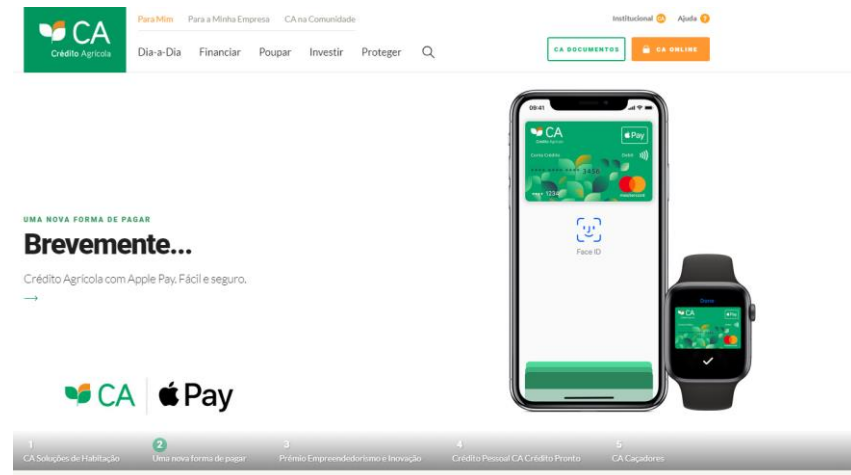
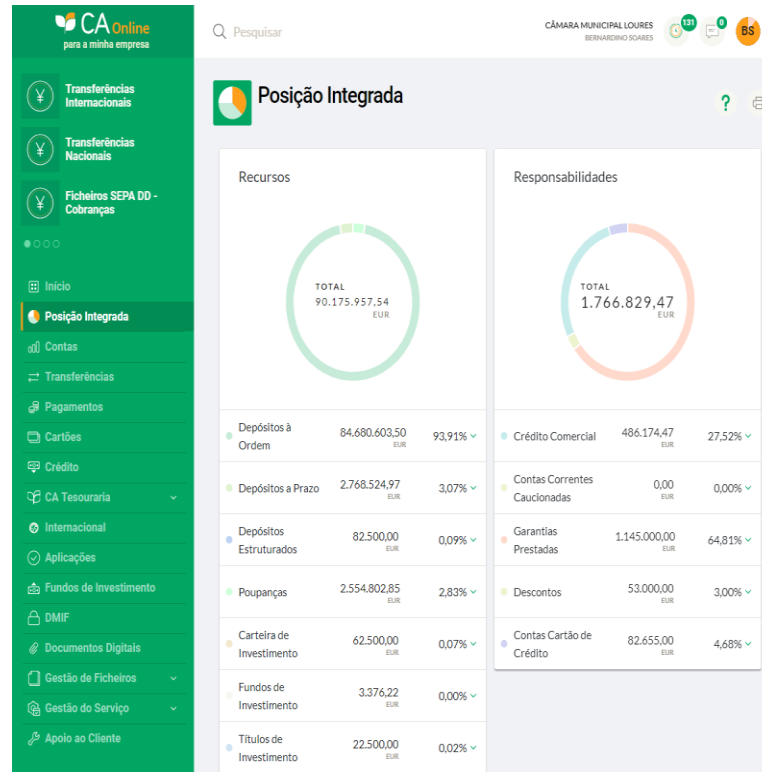
Para além da app “moey!”, o Grupo CA também reformulou o *homebanking*, o “CA Mobile” e o próprio site corporativo, tornando estes canais mais simples e intuitivos e lançando novas funcionalidades direccionadas aos Clientes mais tradicionais

Não exaustivo

CA Mobile



CA Online – para a minha empresa



O Grupo CA adaptou-se rapidamente ao novo contexto pandémico, mantendo um rigoroso protocolo de segurança na protecção de colaboradores e de Clientes, e mantendo a dinâmica comercial ao nível da concessão de crédito

INOVAÇÃO

Desde o início da pandemia, o Crédito Agrícola ...

... mantém um protocolo rigoroso para proteger colaboradores e clientes (ex. máscaras gratuitas), o que permitiu manter as **agências abertas** com limitações de lotação.

... monitoriza atentamente a evolução da pandemia de forma a implementar ágil e eficientemente as novas regras das autoridades de saúde (DGS).

... continua a desenvolver as funcionalidades e conteúdos digitais para impulsionar a dinâmica comercial e contribuir para a estratégia nacional de **recolhimento domiciliário**.

... monitoriza atentamente as exposições mais severamente afectadas pela crise económica e social (ex. hotéis, restaurantes, viagens, transportes, cultura, comércio).

... empenha-se no apoio a clientes particulares e empresariais concedendo **acesso a financiamento** (ex. moratórias) e a facilidade de pagamentos (ex. gratuidades).

... **promove o teletrabalho** e um uso mais intenso de tecnologias de informação e comunicação (cloud systems, laptops, virtual private networks, telemóveis, entre outros).

Exemplos de materiais utilizados pelo "Comité COVID" ao longo das várias vagas da pandemia



Teletrabalho: 19%
(823 colaboradores num
total de 4.337, Fev.2021)

Agências abertas: 98%
(622 num total de 635,
Jan.2021)

Transacções nos canais digitais
(variação Dez.19-Set.20): +26% em
número e + 52% em valor (€)

Nova produção de crédito 2020:
2.329M€ versus 2.273M€ (2019) e
2.328M€ (orçamento pré-Covid)

*SOMOS MAIORES QUE A SOMA DAS
PARTES.*

*SOMOS O BANCO NACIONAL COM
PRONUNCIA LOCAL*

SOMOS UM BANCO COOPERATIVO
MUITO OBRIGADO!



www.creditoagricola.pt