

## 2.6. Atividade desenvolvida em 2024

Em 2024, a Caixa Agrícola de Torres Vedras manteve o compromisso com o desenvolvimento sustentado da sua atividade, conciliando o crescimento, a inovação e a responsabilidade social. As principais iniciativas do ano estruturam-se em duas grandes frentes: a modernização interna e o envolvimento comunitário. Destaca-se também a atividade desenvolvida com entidades de que a CCAMTV é associada.

### 2.6.1. Modernização interna e crescimento

#### Meios físicos, humanos e tecnológicos

A modernização das infraestruturas tem sido uma prioridade, refletindo-se na requalificação da sede e na construção das novas instalações da agência do Maxial, que incluem um novo centro de “Disaster Recovery”. Estas intervenções, com conclusão prevista para o primeiro semestre de 2025, visam melhorar as condições de trabalho, otimizar o atendimento ao público, aumentar a eficiência energética dos edifícios e expandir a capacidade e segurança da infraestrutura tecnológica.

No âmbito tecnológico, além da entrada em funcionamento do novo centro de “Disaster Recovery”, destaca-se o investimento na implementação do novo *core* bancário, um projeto estruturante em fase final de desenvolvimento, com previsão de operacionalização no decurso de 2025. Este avanço permitirá uma maior eficiência operacional, reforço da segurança da operação e dos dados e melhor integração dos serviços, possibilitando também a expansão em diversos segmentos de mercado, como o público jovem.

Na área da Gestão de Pessoas, além do desenvolvimento de novas práticas e processos, como a introdução do novo modelo de avaliação de desempenho, houve um reforço do quadro de pessoal ao longo de 2024, em linha com as exigências do Aviso 3/2020 do Banco de Portugal. Este crescimento visou fortalecer áreas estratégicas, garantindo que a Instituição dispõe das competências essenciais para enfrentar os desafios do setor. Estas iniciativas refletem o compromisso da Caixa Agrícola de Torres Vedras com a modernização e qualificação da sua equipa, assegurando um suporte eficiente à evolução do negócio.

## Governança e supervisão

A conformidade com as exigências do supervisor manteve-se como uma prioridade estratégica, impulsionando ajustes nos processos internos e a implementação de novos mecanismos de controlo. Um exemplo desse compromisso foi o desenvolvimento do projeto dedicado aos Riscos Climáticos e Ambientais, assegurando que a atuação da CCAMTV esteja alinhada com as regulamentações do setor.

Além disso, a estrutura organizacional foi ajustada, destacando-se a criação dos gabinetes de Marketing & Comunicação, de Análise e *Reporting* e de Gestão de Produto, assim como a ampliação da área Comercial. Essas mudanças reforçam a capacidade da Instituição para gerir o crescimento do negócio e responder com eficácia às crescentes exigências regulatórias.

## Atividade comercial

A modernização tecnológica tem sido um pilar da expansão comercial, viabilizando o lançamento de novas iniciativas. Entre elas, destacam-se as campanhas de angariação de novos associados, reforçando a base cooperativa e promovendo um maior envolvimento da comunidade com a Caixa Agrícola de Torres Vedras.

No portefólio de produtos, foi introduzido o “Crédito Pessoal Sorrir”, uma solução financeira com condições especiais para cuidados de estomatologia, especialmente para a população com mais de 45 anos. Este lançamento reforça o compromisso da Caixa Agrícola de Torres Vedras com o bem-estar social e a adaptação da oferta às necessidades dos clientes.

Adicionalmente, a expansão da rede de serviços foi concretizada com a instalação de uma nova ATM no Mercado Municipal, um ponto estratégico para a comunidade. Esta ação respondeu a uma solicitação dos comerciantes locais, reforçando assim o acesso a serviços financeiros essenciais na região.

### 2.6.2. Envolvimento com a comunidade

A proximidade com a comunidade e o apoio a iniciativas locais continuaram a ser pilares fundamentais da atuação da CCAMTV em 2024. A Instituição reforçou o apoio a inúmeras organizações locais, através de uma presença ativa em eventos e iniciativas que promovem o cooperativismo e a sustentabilidade. Além disso, implementou, em todas as escolas do concelho, programas direcionados para as mais diversas áreas, nomeadamente empreendedorismo, literacia financeira, inclusão social e desenvolvimento sustentável, em parceria com a GesEntrepreneur, e sempre em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas (ver capítulo Sustentabilidade).

Além da proximidade física que os diversos eventos proporcionam, a Caixa Agrícola de Torres Vedras entende que o compromisso com a comunidade requer também a capacidade de acompanhar a evolução e as novas tendências, garantindo a proximidade que caracteriza a atuação desta Instituição em todos os pontos de contacto com a população e os interlocutores externos. Nesse sentido, intensificou as suas estratégias digitais, aproximando-se do mercado, dos clientes e dos associados que privilegiam estes meios de comunicação com a marca. Assim, apostou no reforço da comunicação *online*, nomeadamente através da reformulação do *site* institucional, o que permitiu disponibilizar mais informação de forma clara e acessível, melhorando a experiência do utilizador. No primeiro semestre de 2025, a CCAMTV prevê concluir o lançamento da sua plataforma de *mobile banking* para proporcionar aos clientes maior conveniência e acesso aos serviços bancários. Esta inovação será viabilizada pela entrada em funcionamento do novo *core* bancário.

Em 2024, destacou-se igualmente a ampliação da presença nas redes sociais, com a abertura de uma conta no Instagram e a adaptação de todos os conteúdos e campanhas para o formato adequado a estes canais. Com uma abordagem mais consistente e diversificada em termos de conteúdos, foi possível destacar a ligação à comunidade local, dar maior visibilidade à componente social da sua atuação e posicionar a Caixa Agrícola de Torres Vedras como um parceiro confiável e essencial na região. Estas iniciativas resultaram num aumento do número de seguidores e num maior alcance da comunicação.

### 2.6.3. Atividade associativa

A Caixa Agrícola de Torres Vedras manteve uma participação ativa nas entidades de que é associada, nomeadamente na **Agrimútuo** e na **Servimútuo**.

No âmbito da Agrimútuo – federação de estruturas financeiras cooperativas que atuam no crédito agrícola e que representa várias Caixas de Crédito independentes –, esta entidade realizou diversas atividades em parceria com a CCAMTV e as outras associadas. Essas ações foram, sobretudo, direcionadas para os mais jovens, designadamente nas áreas do desenvolvimento infantil e da promoção de competências financeiras. Destacam-se as seguintes:

- **Mini Oeste** – realizado de 23 de março a 7 de abril, este evento ofereceu às crianças a oportunidade de brincar ao “faz de conta” no mundo dos adultos, assumindo vários papéis profissionais, como bancário, veterinário, médico, entre outros. Além de estimular o desenvolvimento e a aprendizagem infantil, esta iniciativa incentivou a colaboração entre as crianças e demonstrou um compromisso ativo com a comunidade local, proporcionando uma experiência enriquecedora e memorável para as famílias da região;

- **Literacia financeira infantil** – edição de uma coleção de livros infantis, composta por três volumes, que aborda a educação financeira de forma divertida e acessível. Trata-se de uma oportunidade valiosa para avós, pais e filhos explorarem juntos um tema essencial, promovendo o desenvolvimento de competências financeiras desde a infância.

A importância da educação financeira desde cedo é sublinhada pelo recente apelo do Conselho Europeu para a inclusão deste tema no currículo escolar a partir do primeiro ano do ensino básico. O objetivo é claro: reduzir os elevados níveis de iliteracia financeira e preparar as novas gerações para um futuro mais seguro e consciente financeiramente.

A coleção, escrita por Ana Anjos e ilustrada por Otávio Valões, é composta pelos livros *O Mundo do Dinheiro*, *O Poder da Poupança* e *A Magia do Investimento*. Ao ser distribuída nas escolas de Torres Vedras, Mafra e Bombarral, reforça o compromisso com a educação financeira desde a infância e fortalece os laços familiares em torno de um tema tão relevante.

No que diz respeito à participação na Servimútuco ACE, que constitui a componente operacional de apoio às CCAM associadas, destacam-se a implementação do novo **core** bancário, que deverá ficar operacional em 2025, e o reforço dos sistemas de gestão de risco e conformidade.

A Caixa Agrícola de Torres Vedras reafirmou, assim, o seu compromisso com um crescimento sustentável e responsável, equilibrando inovação, solidez financeira e apoio à comunidade, consolidando-se como uma referência no setor cooperativo.

## 2.7. Gestão de pessoas

A valorização dos colaboradores e o desenvolvimento sustentável do talento são pilares estratégicos da Caixa Agrícola de Torres Vedras. O Gabinete de Gestão de Pessoas (GGP) tem vindo a desempenhar um papel fundamental na implementação de mudanças estratégicas, focando-se em três grandes áreas: recrutamento, formação e estrutura organizativa. O desempenho, em 2024, evidencia a concretização da maioria dos objetivos definidos, servindo de base para as ações previstas para 2025.