

**RELATÓRIO  
DE  
SUSTENTABILIDADE  
2022**



# ÍNDICE

1	PRINCIPAIS DESTAQUES ESG 2022 .....	113
2	ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE .....	115
2.1	A nossa abordagem ESG .....	115
2.2	Os nossos compromissos .....	121
2.3	A nossa jornada ESG .....	124
2.4	Os nossos parceiros .....	124
3	NEGÓCIO SUSTENTÁVEL .....	127
3.1	<i>Governance</i> da sustentabilidade .....	127
3.2	Riscos ESG .....	130
3.3	Clientes .....	135
3.4	Colaboradores .....	144
3.5	Fornecedores .....	152
3.6	Pegada Ambiental .....	154
4	ATITUDE SUSTENTÁVEL .....	159
4.1	Juntos fazemos o futuro .....	159
4.2	Bem Estar – Financeiro e Social .....	161
4.3	Mecenato Cultural .....	164
5	INDICADORES DE DESEMPENHO ESG .....	167
5.1	Indicadores Ambientais .....	167
5.2	Indicadores Sociais .....	168
5.3	Indicadores de <i>Governance</i> .....	174
5.4	Sobre este Relatório .....	174
5.6	Tabela GRI .....	177
5.7	Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade .....	197

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo novobanco é parte integrante do Relatório e Contas do Grupo novobanco pelo que este documento tem início na página 111.

Aquiles (série "Ulisses"), 1981 - Jorge Pinheiro

Acrílico sobre tela, 120 x 187 cm

Pintura inspirada na Ilíada e na Odisseia. Faz parte de uma vasta série, intitulada Ulisses. Para Jorge Pinheiro, “o facto de cada obra da série Ulisses nascer da reflexão sobre uma narrativa, de ordem literária, obviamente inquina a obra pictórica dessa mesma mensagem semântica”. Nesta altura, uma das raízes do seu trabalho é a “da organização das artes segundo o número, a proporção, o ritmo, alicerçado na beleza do conceito grego de arte”. Este caminho de investigação para uma reflexão centrada nas inúmeras possibilidades da geometria e dos cálculos matemáticos, como a sequência de Fibonacci, integra no seu processo de inspiração áreas tão diversas como a filosofia, a literatura, ou a mitologia e história clássicas. Em 1982 a série “Ulisses” integrou a representação portuguesa na Bienal de São Paulo.

FUNCHAL. MUDAS - Museu de Arte Contemporânea da Madeira



# 1 PRINCIPAIS DESTAQUES ESG 2022

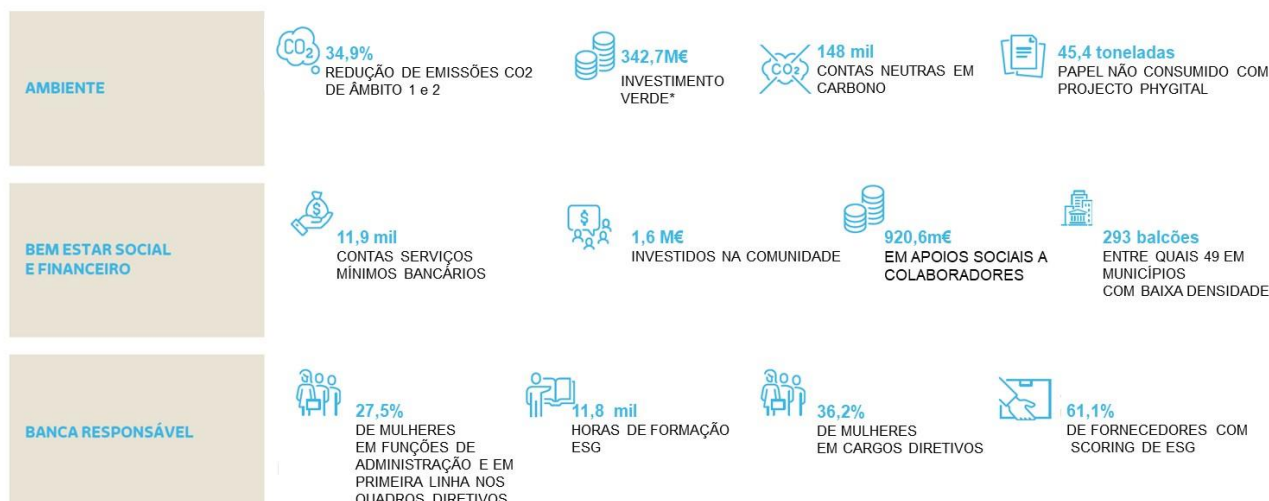
Em 2022 foi implementada a estratégia de sustentabilidade, integrando de forma ainda mais profunda os temas ambientais, sociais e de *governance* no modo em que o negócio é gerido, com a ambição de reduzir o impacto direto e indireto do novobanco sobre o ambiente, apoiar os clientes na transição para uma economia neutra em carbono e contribuir para o bem-estar financeiro e social dos clientes, colaboradores e comunidades que servimos.

No ano de 2022 verificou-se um foco especial na oferta de financiamento a empresas e particulares com produtos que apoiam os clientes na sua jornada de ESG e em evoluir os modelos internos de avaliação, quantificação e gestão de riscos ESG, com especial enfoque nos riscos climáticos e ambientais.

Também nas nossas operações foi alinhada a atuação do Grupo novobanco com os objetivos traçados no Acordo Climático de Paris, reduzindo os consumos e as emissões de gases com efeito de estufa (GEE).

Foi apoiado o empreendedorismo social, promovida a literacia financeira, digital e de sustentabilidade na comunidade servida pelo novobanco, ao mesmo tempo que foram desenvolvidas iniciativas para fomentar maior diversidade na equipa e igualdade de oportunidades, tanto interna como externamente.

O novobanco incorpora a sustentabilidade e os critérios ESG em todo o negócio.



\*Originação de financiamentos ou investimentos em carteira própria em empresas cuja atividade económica principal seja elegível para a Taxonomia Europeia e originação de financiamentos ou investimentos em carteira própria em que a utilização dos fundos pelo devedor ou os projetos seja direcionado para atividades económicas elegíveis para a Taxonomia Europeia ou se destinem a investimentos na transição energética ou de modelo de negócio da empresa para atividades verdes

Este relatório pretende partilhar a visão e a agenda do Grupo novobanco face aos principais desafios da sustentabilidade no setor financeiro.

Mares (6), 2003 - Ricardo da Cruz-Filipe

Acrílico sobre impressão digital em tela, 117 x 177 cm

Em 1970, Cruz-Filipe utiliza pela primeira vez a tela fotossensível, ponto de partida para um trabalho de confronto entre pintura e fotografia, no modo de ver e exprimir a realidade e o imaginário. Na tela, simultaneamente suporte pictórico e fotográfico, surgem espaços e atmosferas intemporais, cenários que nos projetam para diversos planos temáticos e espaciais, como ecrãs sucessivos, articulados em imaginários múltiplos. Em "Mares (6)" desenvolve-se um diálogo de imagens que, tendo como referente a realidade, dela se afastam pela vontade do pintor / fotógrafo, que as repensa e manipula, num elaborado trabalho intelectual, criando uma cenografia de paisagem marcada pela ambiguidade técnica entre fotografia e pintura. Levanta-se assim a reflexão sobre o lugar da fotografia e o lugar da pintura e as suas inúmeras possibilidades de confronto e representação.

FUNCHAL. MUDAS - Museu de Arte Contemporânea da Madeira



## 2 ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Consciente do papel a desempenhar no atual contexto em que o combate às alterações climáticas, no novobanco foram desenvolvidas iniciativas em prol da adoção de uma abordagem estruturada, ambiciosa e eficaz para enfrentar os desafios ambientais, sociais e de *governance* na transição para uma economia sustentável e de baixo carbono e numa sociedade que se quer inclusiva e justa.

Neste contexto, o Grupo novobanco estabeleceu na sua estratégia o importante objetivo de se tornar uma entidade de referência em ESG em Portugal, contribuindo para a promoção de práticas de investimento sustentáveis que possibilitem a aceleração da transição para uma economia neutra em carbono, contemplando igualmente os critérios sociais e de *governance* que esta transição exige.

O alinhamento entre a estratégia de sustentabilidade e a estratégia de negócio do novobanco é garantido através de uma abordagem focada num conjunto de áreas de ação, transformando o modelo de negócio e gestão para incorporar de forma estrutural os temas ESG e através do desenvolvimento de iniciativas de comunicação internas e externas, que permitem a integração gradual na cultura do grupo e a promoção da literacia de sustentabilidade junto dos clientes e comunidade em geral.

A abordagem estratégica endereça os temas ESG (*Environment, Social e Governance*) não apenas como riscos, mas também como oportunidades a ser incorporada na estratégia de negócio, assegurando a evolução do modelo de *governance* e de gestão de riscos e uma cultura de transparência na divulgação da informação. Foram ouvidos os *stakeholders* e com eles definidas as prioridades do novobanco.

### 2.1 A nossa abordagem ESG

A definição da estratégia de negócio do Grupo novobanco está intrinsecamente relacionada com uma abordagem colaborativa e proativa com todos os seus *stakeholders*.

Os *stakeholders do novobanco* são todos os grupos ou indivíduos que o Grupo afeta através das suas atividades, produtos e serviços e que, por sua vez, podem igualmente afetar a capacidade do Grupo alcançar os seus objetivos. Tendo em conta esta definição foram identificados 7 grupos de principais *stakeholders* - clientes, colaboradores, entidades reguladoras, investidores, fornecedores, media e comunidade.

Para construir e manter uma relação constante com os *stakeholders* e integrar as suas preocupações e expectativas disponibilizamos um vasto conjunto de canais de comunicação.

Para além das diversas interações recorrentes identificadas, efetuamos ainda e regularmente, um questionário, para aferir a materialidade dos temas ESG, contando com um forte envolvimento dos diversos *stakeholders*, permitindo assim identificar as oportunidades, os riscos e os desafios ESG na gestão do negócio. Com esta consulta analisamos as principais preocupações e definimos os temas com maior impacto para uma gestão focada na criação de valor, não só no médio como no longo prazo.



**COLABORADORES**

- Solicitação de *feedback* personalizado ou anonimizado, via questionários e reuniões;
- *Intranet* (Somos novobanco, Rede social interna Yammer e Portal de Recursos Humanos);
- Mailboxes temáticas (incluindo CEO Office e "Pergunte ao CAE");
- Gestor DCH de colaboradores no activo e na reforma;
- *Human Resources Business Partner*;
- Visitas da liderança executiva à rede comercial;
- Linha *Whistleblower*;
- *Workshops* e *Palestras*;
- Encontro anual e outras reuniões temáticas, *workshops*, sessões de esclarecimentos e *webinars*;
- Comissão de Trabalhadores, Secretariado Sindical e Procedimento de informação e Consulta.



**CLIENTES**

- Solicitação de *feedback* personalizado, via *online* e telefónica;
- Sistema formal para apresentação de reclamações;
- Rede de Balcões, Centros de Empresas e Direções Regionais;
- Redes sociais (novobanco Cultura, Facebook novobanco e LinkedIn);
- Eventos, ex. novobanco Summit.



**ENTIDADES REGULADORAS E INVESTIDORES**

- Prestação de informação obrigatória e voluntária;
- Solicitação de *feedback* via telefone, *online* e presencial;
- Equipa de Investor Relations;
- Reuniões regulares com investidores;
- Apresentação trimestral de resultados;
- Site de investidores.



**FORNECEDORES**

Contactos estabelecidos através de um site específico (Portal de Fornecedores Grupo novobanco), articulando-se a troca de informação via e-mail, telefone e presencial.



**MEDIA**

- Prestação de informação presencial, por telefone e *online*;
- Conferências de Imprensa;
- Apresentação trimestral de resultados;
- Partilha de conhecimento especializado através de redes sociais e media (rádio, jornais, televisões).

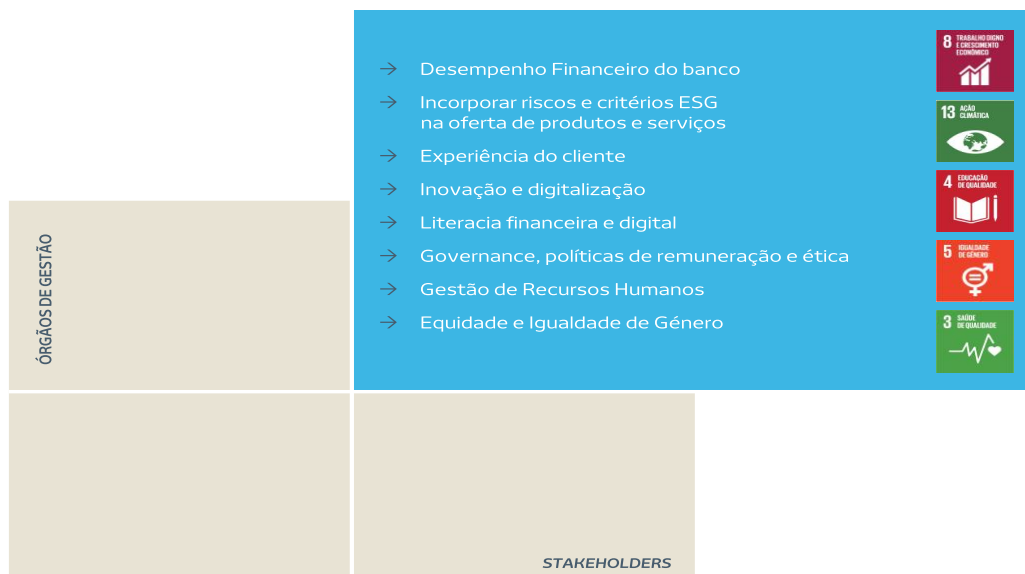


**COMUNIDADE**

- Diálogo presencial telefónico e *online* contínuo com Associações, IPSS, ONG's sociais e ambientais;
- Iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial;
- Participação em conferências;
- Redes sociais (novobanco Cultura, LinkedIn, Instagram e Facebook novobanco).

A avaliação de materialidade de sustentabilidade a *stakeholders* que suporta a estratégia do grupo foi efetuada em 2021 e contempla os contributos dos clientes, colaboradores, investidores, fornecedores, organizações não governamentais e os órgãos de decisão do Grupo novobanco.

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



Reconhecendo a natureza de ecossistema em que o Banco desenvolve a atividade, foi incorporada na análise de materialidade não apenas uma visão dos impactos financeiros que os riscos ESG podem ter no desempenho do Grupo, mas também os impactos que a atividade poderá gerar do ponto de vista ambiental e social.

Impactos	Impacto dos riscos ambientais e sociais no Banco	Impacto do Banco no Ambiente e na Sociedade
<p>Ambiente e Clima</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto financeiro direto pela efetivação de riscos físicos com impacto nos ativos próprios do banco, nos colaterais das operações de financiamento ou com impacto na cadeia de fornecimentos ou em colaboradores</li> <li>• Impacto financeiro direto pela efetivação de riscos de transição com impacto na capacidade financeira dos clientes, impactando carteira de financiamentos e capacidade de desenvolvimento de negócio futuro</li> <li>• Impacto financeiro direto pela adoção de novos processos e tecnologias mais eficientes do ponto de vista de consumos e do ponto de vista energético</li> <li>• Impacto financeiro direto pela efetivação de oportunidades de inovação na oferta e apoio aos esforços de transição de clientes empresa e particulares</li> <li>• Impacto reputacional direto pela efetivação de riscos de <i>greenwashing</i> a montante, na sua cadeia de fornecimentos, nas suas operações e atividade ou a jusante, nos seus clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto ambiental direto decorrente das operações próprias do banco e na sua cadeia de fornecimentos</li> <li>• Impacto ambiental indireto decorrente da atividade de financiamento e investimento do banco</li> <li>• Impacto económico e ambiental direto pelo apoio aos investimentos para transição para modelos de negócio e produtivos mais sustentáveis do tecido empresarial português</li> <li>• Impacto ambiental indireto pela promoção de práticas de consumo e produção mais sustentáveis através da disponibilização de serviços e produtos financeiros que promovam a economia circular, a utilização de fontes de energia renováveis</li> <li>• Impacto ambiental indireto pela inclusão de critérios ESG na seleção de fornecedores do banco</li> </ul>



---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto financeiro direto pela implementação da legislação e regulamentação relativa ao Ambiente e Clima</li> </ul>	
<p>Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto financeiro e reputacional pela atuação relativa a direitos do trabalho, benefícios a colaboradores e Direitos Humanos a montante, na cadeia de fornecimentos, e nas suas operações próprias</li> <li>• Impacto financeiro e reputacional pela atuação relativa a igualdade de género e de oportunidades, diversidade e inclusão nas suas operações próprias</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto económico, de criação de emprego, de melhoria de bem-estar das famílias e de resiliência do tecido produtivo pela atividade de financiamento e disponibilização de outros serviços e produtos financeiros a empresas e particulares</li> <li>• Impacto económico direto pela dinamização da produção e economia nacional através de uma cadeia de fornecimentos constituída maioritariamente por fornecedores nacionais</li> <li>• Impacto social direto pela promoção da adoção de comportamentos socialmente mais responsáveis pela cadeia de fornecimentos através da inclusão de critérios ESG na seleção de fornecedores do banco</li> <li>• Impacto social e económico direto pela disponibilização de uma oferta financeira simples e de um modelo de serviços que promova a inclusão financeira e digital</li> </ul>

---

Em 2023 o Grupo irá rever a sua matriz tendo em conta o atual contexto e tendências de sustentabilidade e em alinhamento com o conceito de dupla materialidade estabelecido pela Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade. Deste modo, será realizada uma avaliação para aferir de que modo as questões da sustentabilidade afetam o desempenho, posicionamento e o desenvolvimento do negócio do Grupo e uma auscultação aos *stakeholders*, para compreender a sua perceção relativamente ao impacto da atividade do Grupo na economia, nas pessoas e no ambiente.

Com a avaliação de materialidade de sustentabilidade, foram definidos os temas e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) materiais e estruturada a abordagem ESG sustentada em 3 eixos estratégicos:

# As nossas Prioridades ESG

## NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

### Desempenho Financeiro Robusto

**Criamos valor** para todos os stakeholders

### Operações Sustentáveis

**Minimizamos o impacto** ambiental, promovendo a inovação e a digitalização

### Investimento Responsável

**Incorporamos riscos e oportunidades** ESG no negócio e na oferta

## BEM-ESTAR SOCIAL E FINANCEIRO

### Bem-Estar, Diversidade e Inclusão

**Reconhecemos o valor dos nossos colaboradores**, promovendo o seu bem-estar, fomentando o seu crescimento numa cultura empresarial que integra a diversidade

### Experiência de Cliente

**Servimos com conveniência**, proximidade e transparência, numa troca justa de valor com os nossos clientes

## BANCA RESPONSÁVEL

### Referência de Impacto Positivo na Sociedade

**Atuamos com transparência e ética num modelo de Governance robusto**. Promovemos a equidade e igualdade de género

### Comunidade

**Contribuímos para incentivar a economia portuguesa** e para promover a inclusão financeira e digital



Para cada um dos 3 eixos estratégicos estabelecidos foram definidas prioridades de atuação e objetivos de médio prazo:

## PILAR 1: NEGÓCIO SUSTENTÁVEL – IMPACTO INDIRETO

**Contribuir para uma economia mais sustentável e para o desenvolvimento socioeconómico, apoiando os clientes na sua jornada de sustentabilidade e integrando princípios ESG nas decisões de investimento.**

- Promover o “investimento verde”, através de produtos e serviços dedicados, apoiando clientes nos investimentos alinhados com a taxonomia;
- Apoiar o investimento da Economia Circular, Transição Climática, Energias Renováveis, Mobilidade de Baixo Carbono tanto a nível das empresas como de particulares.



## PILAR 1: NEGÓCIO SUSTENTÁVEL – IMPACTO DIRETO

**Atuar num modelo operacional que minimize o impacto direto sobre o ambiente, reduzindo consumos e emissões de CO<sub>2</sub>.**

- Promover a redução contínua do consumo de papel, sendo um banco cada vez mais digital;
- Reduzir o consumo de energia elétrica e utilizar fontes de energia renováveis;
- Promover a mobilidade verde e sustentável, quer através dos veículos de frota e infraestruturas disponíveis, quer de políticas de deslocação.



Consciente do importante papel do setor financeiro na sustentabilidade, que deve estar alinhado com o Acordo de Paris, bem como das novas diretivas europeias, entre as quais se destaca a Taxonomia, o Banco definiu como uma das suas prioridades estratégica, a integração dos riscos ESG no seu modelo de negócio, com especial foco nos riscos climáticos e ambientais.

Foi adotada uma abordagem estruturada e eficaz para enfrentar os desafios que decorrem da transição para uma economia sustentável e de baixo carbono, que responde não só às iniciativas da União Europeia no âmbito do seu plano de ação sobre finanças sustentáveis, como às expectativas e recomendações de reguladores, supervisores e associações do setor, e ainda às necessidades e expectativas dos clientes e do mercado.

Por forma a orientar fluxos para o financiamento à transição e às atividades sustentáveis o novobanco, em 2022, concentrou esforços particulares no desenvolvimento de metodologias de avaliação e quantificação da materialidade dos riscos ESG da sua operação, de montante a jusante, bem como no desenvolvimento de metodologias de avaliação de riscos ESG nas empresas. Estes desenvolvimentos permitirão:

- Avaliar o impacto da carteira e atividade do Banco no ambiente e nas alterações climáticas e definir o *framework* de gestão dos mesmos por forma a reduzir o impacto ambiental contribuindo para os objetivos de neutralidade carbónica europeus;
- Avaliar o impacto dos riscos ambientais e climáticos na atividade e carteira do banco e definir o *framework* de gestão destes riscos ao nível da carteira e ao nível das exposições individuais.

A incorporação holística e integrada destas duas visões será instrumental para:

- A inovação e desenvolvimento de oferta de produtos e serviços que melhor apoiem os clientes, em particular os clientes empresa, na formulação de um plano robusto e no investimento necessário para a transição energética e transformação dos modelos de negócio;
- A integração dos critérios ESG nos processos de decisão e *pricing* de crédito;
- A definição de objetivos de alinhamento de carteira e revisão do apetite de risco

**Com este posicionamento o novobanco orienta a sua atuação para limitar o aumento da temperatura do planeta a menos de 2 graus centígrados, reduzindo as emissões de CO<sub>2</sub> de âmbito 1,2 e 3.**

+ veja como no capítulo de Risco ESG e Negócio Sustentável (Produtos ESG no Retalho, Empresas e Gestão de Ativos)

## PILAR 2: BEM-ESTAR SOCIAL E FINANCEIRO

**Estamos a gerir o nosso negócio com base em critérios sociais, promovendo o bem-estar social e financeiro dos nossos colaboradores e contribuindo igualmente para o bem-estar social e financeiro dos nossos clientes e a comunidade que servimos.**

- Promover o desenvolvimento e a realização de potencial dos nossos colaboradores e o seu bem-estar físico e mental;
- Contribuir para o aumento das competências digitais da população na gestão quotidiana dos serviços financeiros;
- Disponibilizar aos nossos clientes competências relacionadas com a forma como lidamos com as finanças no nosso dia a dia e um leque de produtos adequado a cada orçamento familiar.



Tendo noção que o bem-estar e a prosperidade da comunidade onde exercemos a nossa atividade passa pelo acesso a um serviço financeiro simples, seguro e transparente que permita uma gestão adequada dos recursos financeiros dos clientes, o Banco assumiu no segundo pilar da sua estratégia ESG desenvolver um plano de intervenção que visa a melhoria das competências de literacia financeira de população. Neste contexto, disponibiliza produtos e serviços financeiros de acordo com o perfil e as necessidades de cada cliente, que se baseia numa troca justa de valor tanto no financiamento como na constituição de poupanças, proporcionando consequentemente o bem-estar social.

Paralelamente e ainda no segundo eixo do seu plano estratégico e integrado na sua atuação, o Banco quer proporcionar a melhor experiência aos seus colaboradores para que possam desenvolver-se e realizar o seu potencial, tendo aprofundado programas de promoção do bem-estar holístico (físico, mental, social e financeiro) e de captação, desenvolvimento e retenção de talento.

Apoiamos igualmente os mais vulneráveis tanto a um nível interno como externo com intuito de minimizar as fragilidades que possam comprometer o seu bem-estar social.

**Com este posicionamento e tendo noção que as preocupações financeiras desempenham um papel importante na saúde mental e nos níveis de stress, o novobanco quer contribuir para a saúde e o bem-estar financeiro dos colaboradores e clientes, precavendo importantes riscos futuros.**

+ veja como no capítulo Negócio Sustentável (colaboradores) e Atitude Sustentável

## PILAR 3: BANCA RESPONSÁVEL

Fazer banca de forma responsável, ética e transparente, que maximize a sustentabilidade financeira de longo prazo e promova uma cultura de diversidade e inclusão.

- Promover a equidade de género;
- Respeitar princípios de atuação ESG e exigir o respeito pelos mesmos a fornecedores e parceiros;
- Selecionar os nossos fornecedores com uma atitude responsável e com base em critérios ESG
- Garantir a integração de riscos ESG nos modelos de gestão e avaliação de performance do banco



A Banca Responsável passa pela adoção voluntária de um modelo de atuação sustentado em fatores ambientais, sociais e de *governance* (ESG). Para este fim, o novobanco centrou a sua atividade num modelo de negócio responsável sustentado em valores de equidade, igualdade de oportunidades e género, integrando ainda na sua atuação sustentável o relacionamento com os seus fornecedores que contempla critérios ESG. Para assegurar a sustentabilidade em toda a sua cadeia de valor - jusante e montante, concede formação especializada ESG a todos os seus colaboradores.

Com este posicionamento pretende-se alinhar a cultura da organização e a estratégia comercial do Banco incrementando as práticas sustentáveis, favorecendo atividades económicas que criem prosperidade e impacto positivo, com a colaboração proactiva de todos os *stakeholders*, efetivando deste modo uma cultura de banca responsável.

+ veja como no capítulo Negócio Sustentável (Governance de Sustentabilidade, colaboradores e fornecedores)

## 2.2 Os nossos compromissos

Em 2022 e no âmbito da sua estratégia ESG quer ao nível do Grupo, quer ao nível do Banco foram assumidos compromissos ancorados nos objetivos do Acordo de Paris e nos ODS prioritários para o Grupo.

### Compromissos Grupo novobanco

#### Pegada Carbónica

Reduzir as emissões de Gases de Efeito de Estufa nas nossas operações internas (âmbito 1 e 2) em 50% até 2030

Aumentar o peso de veículos de baixas emissões (elétricos e híbridos) na frota do grupo para 20% em 2024 e 100% em 2030

Consumir eletricidade 100% de fontes renováveis até 2024

\* Em todas as localizações em que tal seja possível e o contrato seja titulado pelo grupo

#### Igualdade de Género

Aumentar a representação de mulheres em cargos de liderança sénior em 4,5 p.p. até 2024

\*Em 2022, em virtude das contingências do mercado automóvel, altamente condicionado por disrupções na cadeia de produção, foi necessário rever em baixa o objetivo de veículos de baixas emissões (elétricos e híbridos) na frota do Grupo.

### Compromissos novobanco Dividendo Social 2024

Da estratégia definida pelo Banco para a sustentabilidade nasceu, em 2022, a segunda edição do modelo de Dividendo Social. Este modelo que integra as três dimensões da sustentabilidade: **ambiental, social e de *governance***, quer no modelo de negócio, quer na cultura de responsabilidade social é um compromisso de retribuição que o novobanco assume perante a sociedade e os seus colaboradores. Constituído por 3 programas: i) Ambiente, ii) Bem-Estar Financeiro e Social e iii) Banca Responsável, definidos a partir dos temas materiais, identificados pelos *stakeholders* do Banco, e com objetivos concretos para 2024 e diferentes iniciativas para o seu alcance, permitindo a monitorização do desempenho ESG do Banco.

AMBIENTE	BEM-ESTAR FINANCEIRO E SOCIAL	BANCA RESPONSÁVEL
<p><b>Focado em reduzir o impacto negativo direto sobre o ambiente e promover uma economia mais sustentável, apoiando os clientes na suas jornada de transição para uma economia neutra em carbono.</b></p> <hr/> <p>Veja como nos capítulos Negócio Sustentável (Pegada Ambiental e Clientes - produtos com impacto ESG)</p>	<p><b>Focado na gestão do negócio com critérios sociais, promovendo o bem-estar dos colaboradores e contribuindo para o bem-estar financeiro não só dos clientes como das comunidades que servimos.</b></p> <hr/> <p>Veja como nos capítulos Negócio Sustentável (Colaboradores e Clientes - produtos com impacto ESG) e Atitude Sustentável</p>	<p><b>Centrado num modelo de negócio responsável, baseado em valores de transparência, equidade, inclusão e diversidade, posicionando ainda os critérios ESG na nossa cadeia de valor.</b></p> <hr/> <p>Veja como nos capítulos Negócio Sustentável (Governance de sustentabilidade, Fornecedores e Colaboradores)</p>

## Objetivos 2024

AMBIENTE	<b>+ 600 M€</b> de Investimento Verde <sup>1</sup> (vs. 2021)	<b>0 M€</b> de Financiamento a setores excluídos <sup>2</sup>	<b>30%</b> de Produtos de Investimento com características ESG <sup>3</sup>	<b>- 30%</b> de Consumo de papel <sup>4</sup> (ton, vs. 2021)	<b>-28%</b> de Emissões de CO <sub>2</sub> das operações próprias <sup>5</sup> (ton, vs. 2020)
BEM ESTAR SOCIAL E FINANCEIRO	<b>40%</b> dos colaboradores a usufruírem do programa Bem-estar social <sup>6</sup>	<b>+ 3 p.p.</b> de colaboradores com avaliação de riscos psicossociais "Saudável" <sup>7</sup>	<b>+ 8 p.p.</b> no nível de engagement dos colaboradores <sup>8</sup> (vs. 2021)	<b>+ 11,8 pontos</b> no indicador NPS dos clientes <sup>9</sup> (vs. 2021)	<b>+ 9.594</b> Horas de voluntariado dos colaboradores <sup>10</sup> (vs. 2021)
BANCA RESPONSÁVEL	<b>+ 2,5 p.p.</b> de Mulheres em cargos de liderança sénior <sup>11</sup>	<b>- 0,9 p.p.</b> na Disparidade salarial de género <sup>12</sup>	<b>+ 3</b> Parcerias com organizações para promoção do emprego de pessoas com incapacidade <sup>13</sup>	<b>90%</b> dos fornecedores com avaliação de sustentabilidade <sup>14</sup>	<b>+ 39.160</b> Horas de formação ESG a colaboradores

1. Originação de financiamentos ou investimentos em carteira própria em empresas cuja atividade económica principal seja elegível para a Taxonomia Europeia e originação de financiamentos ou investimentos em carteira própria em que a utilização dos fundos pelo devedor ou os projetos seja direcionado para atividades económicas elegíveis para a Taxonomia Europeia ou se destinem a investimentos na transição energética ou de modelo de negócio da empresa para atividades verdes; 2. Setores económicos não financiados pelo novobanco: Armamento, Prostituição, Pornografia, Carvão (mineração e produção de energia) e Comércio de vida selvagem e espécies em vias de extinção; 3. Fundos de Investimento, Seguros Financeiros e Produtos Estruturados; 4. Redução do consumo de papel de fotocópia, decorrente da implementação do programa *Phygital* na rede comercial (iniciado em 2019) e da desmaterialização de processos nos serviços centrais; 5. Emissões de GEE de âmbito 1 e 2; 6. Percentagem de colaboradores que usufruíram de pelo menos 2 iniciativas do programa por ano. Programa de iniciativas de promoção de equilíbrio entre vida pessoal e profissional, saúde mental e física, vida saudável, etc.; 7. Estudo anual de avaliação de riscos psicossociais à base de colaboradores do novobanco; 8. Avaliação de nível de *engagement* de colaboradores realizado no âmbito do inquérito Pulse (% média de *engagement* dos colaboradores); 9. Net Promoter Score calculado para Clientes Particulares - BASEF; 10. Dinamização de ações de voluntariado em áreas estratégicas de impacto social do banco. Cada colaborador poderá usufruir de 1 dia por ano para ações de voluntariado; 11. Diretores de 1ª linha e Conselho de Administração Executivo; 12. "Disparidade Salarial entre géneros ponderada pela representatividade de cada Função de Desempenho" 13. Número de organizações com parcerias ativas e em dinamização pelo Banco; 14. Fornecedores com fornecimentos recorrentes ao Grupo novobanco e faturação anual acima de 10 mil euros.

+ informação no capítulo Demonstração de Resultados Individuais



## ODS NOS QUAIS A NOSSA ATIVIDADE TEM IMPACTO:



### GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS

Queremos contribuir para uma educação inclusiva e de qualidade para todos e promover a aprendizagem ao longo da vida com um especial enfoque na literacia financeira e digital.

**Linhas de Atuação** – Promoção de iniciativas de literacia financeira, digital e ESG junto de clientes e comunidade em geral; Promoção da capacitação contínua dos colaboradores para que se realizem profissional e pessoalmente.

**Compromisso** - +39.160 horas de formação ESG a colaboradores até 2024 (vs. 2021).



### ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS

Promovemos a igualdade de género na nossa atividade como alavanca estratégica de criação de valor para o negócio. Queremos atuar como exemplo para os nossos stakeholders e comunidades que servimos.

**Linhas de Atuação** – Promoção da representatividade equilibrada de géneros na base de colaboradores em todos os níveis funcionais; Participação em iniciativas e apoio a causas sociais que promovam a igualdade de género na sociedade.

**Compromisso** - 30% de mulheres em cargos de liderança sénior (CA Executivo e Diretores de 1ª linha) em 2024.



### PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

Estamos focados em servir o crescimento económico português através de uma banca de relação e proximidade num mundo digital, para pessoas, famílias e empresas de todas as dimensões.

**Linhas de Atuação** – Financiamento a famílias e empresas; Oferta bancária inclusiva.

**Compromisso** – Promover a criação de emprego na economia nacional e a melhoria do bem-estar das famílias através da atividade de financiamento com critérios sociais e ambientalmente responsáveis.



### GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

Assumimos o compromisso de garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis, colocando à disposição dos nossos clientes produtos e serviços com critérios ESG ao mesmo tempo que estamos a reduzir a nossa pegada ambiental.

**Linhas de Atuação** – Inovação em produtos financeiros que promova a economia circular; Produtos de financiamento e investimento com preocupações de sustentabilidade; Inclusão de critérios ESG na seleção de fornecedores

**Compromisso** – 30% de produtos de investimento com critérios ESG em 2024; 90% dos fornecedores com avaliação de sustentabilidade em 2024.



### ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS

Estamos empenhados em reduzir o impacto direto e indireto sobre o ambiente. Continuaremos a reduzir as nossas emissões de CO<sub>2</sub> de âmbito 1, 2 e 3 e apoiar os nossos clientes na transição para uma economia neutra em carbono.

**Linhas de Atuação** – Reduzir consumos energéticos, de papel e de água e optar por soluções menos carbono intensivas; Garantir gestão eficiente de resíduos; Apoiar os clientes na transição energética e para modelos produtivos de baixo carbono.

**Compromisso** – 600M€ de investimento verde até 2024 (vs. 2021); -28% de emissões de CO<sub>2</sub> nas operações próprias (vs. 2021).

## 2.3 A nossa jornada ESG



## 2.4 Os nossos parceiros

No percurso do ESG a colaboração com parceiros relevantes é uma prioridade na execução da estratégia de sustentabilidade:

Signatário



Iniciativa na área da cidadania empresarial, que teve a sua origem, no ano 2000, numa proposta do então Secretário-geral da ONU, Kofi Annan. Assenta em dez Princípios fundamentais, sobre as áreas dos direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção e visa promover o compromisso público e voluntário das empresas em cumprí-los.



Associação sem fins lucrativos que agrega e representa mais de 90 empresas de referência em Portugal, que se comprometem ativamente com a transição para a sustentabilidade.



Fórum Organizações para a Igualdade, criado em 2013, é composto por 69 organizações, que assumem o compromisso de reforçar e evidenciar a sua cultura organizacional de responsabilidade social incorporando, nas suas estratégias e nos seus modelos de gestão, os princípios da igualdade entre mulheres e homens no trabalho e no emprego.

Membro



Programa acelerador, do Global Compact, que apoia as empresas na definição de metas ambiciosas para a representação e liderança das mulheres na gestão de topo.



O *Inclusive Community Forum (ICF)* é uma iniciativa da Nova SBE dedicada à vida das pessoas com deficiência que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.



Associação empresarial de utilidade pública, sem fins lucrativos, que atua nas áreas da Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Integra a rede europeia do CSR Europe, líder em sustentabilidade e responsabilidade corporativa, apoiando setores da indústria e empresas a nível global, na transformação e busca de soluções práticas para o crescimento sustentável.

Associado



Principal entidade que representa o sector bancário português, tendo sido criada em 1984 para fortalecer o sistema financeiro e contribuir para o desenvolvimento de um sector bancário mais sólido.



Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios, que representa os interesses da Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário, da Gestão de Fundos de Investimento Imobiliário, da Gestão de Fundos de Pensões e da Gestão de Patrimónios, permitindo uma defesa mais eficiente destas atividades.



Associação Portuguesa de Qualidade é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1969 que tem como propósito a promoção e divulgação de conhecimentos teóricos e práticas no domínio da Qualidade e Excelência em Portugal.



Índice Nacional de Satisfação do Cliente é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente.

Subscritor



Documento apresentado pela United Nations Global Compact, que tem como principal objetivo alcançar a transição para uma economia de baixo carbono e evitar o sobreaquecimento da atmosfera.



Carta Compromisso pelo Financiamento Sustentável em Portugal, que tem como objetivo contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável.

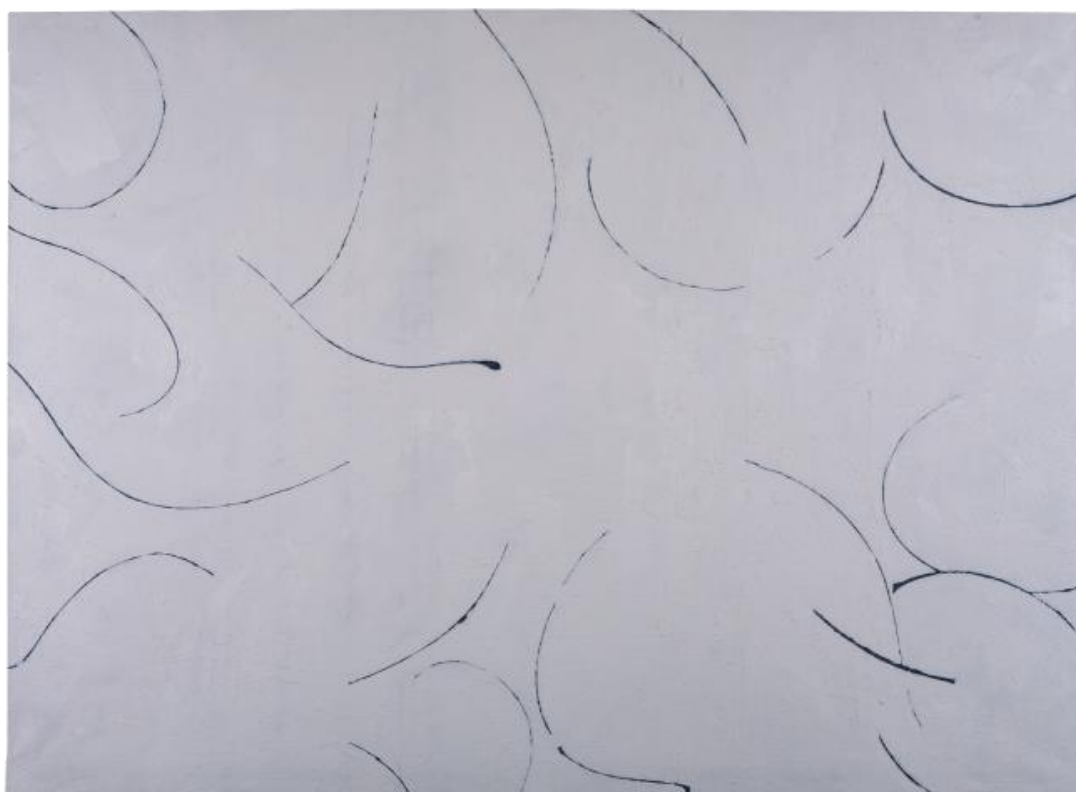


## Abstrato 2, 2003 - Paulo Quintas

Influenciado pelas experiências plásticas diversas que marcaram o século XX, Paulo Quintas trabalha possibilidades estéticas e técnicas, em registos experimentais com referenciais ao expressionismo abstrato, à abstração, ou à geometria e sinalética. "Abstrato 2" é essencialmente experimental, com interesse pelo exercício da matéria e das inúmeras possibilidades técnicas em torno da pintura e da sua relação com o espaço da tela. O próprio pintor afirma: "As minhas pinturas são sempre objetos inacabados. Prefiro uma arte que me ponha a divagar do que a representar."

Óleo sobre tela, 120 x 180 cm

CHAVES. Museu de Arte Contemporânea Nadir Afonso



## 3 NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

Com base na Política de Sustentabilidade foi assumido um posicionamento claro e definidas as prioridades de atuação, através dos quais é desenvolvido um negócio sustentável assente nos seguintes objetivos e princípios orientadores:

- Contribuir para a transição para uma economia baixa em carbono;
- Apoiar e promover o bem-estar financeiro;
- Promover a Equidade, diversidade e igualdade de oportunidades
- Reforçar continuamente a atuação de acordo os mais elevados padrões de ética, responsabilidade e transparência.

### 3.1 Governance da sustentabilidade

Para o Grupo novobanco é determinante exercer a sua atividade com o firme propósito de contribuir positivamente para todo o ecossistema em que se insere. Esta atuação exige um modelo de *governance* robusto, sustentado em políticas e princípios de ética e transparência que assegurem uma gestão eficaz e prudente.

#### 3.1.1 Modelo de Governo

O Grupo novobanco reconhece que o avanço ao nível da sustentabilidade implica uma governação sólida e um modelo organizacional que garanta o sucesso da sua implementação, assegurando a responsabilização, a mobilização e o alinhamento a todos os níveis da organização. Sob esta premissa, e para garantir uma adequada coordenação do tema, o Grupo procedeu, em 2022, à revisão da sua estrutura de *governance* da sustentabilidade refletido nos seguintes órgãos:

- **Conselho de Administração Executivo e quadros diretivos de primeira linha** – Nomear um administrador responsável pelo pelouro do ESG e assegurar um Conselho de Administração Executivo (CAE) e restante equipa de gestão com conhecimento especializado sobre esta temática, através da implementação de percursos de formação iniciados em 2021 e adaptados às prioridades estratégicas do Grupo. Em 2022 a formação ESG destes quadros totalizou 875 horas de formação. Este órgão tem a seu cargo a definição e implementação da estratégia de ESG.
- **Steering de Sustentabilidade** - Robustecer o *Steering* que lidera as discussões e iniciativas de ESG e de Riscos Climáticos e Ambientais, suportado numa equipa especializada e responsável pela coordenação da abordagem ESG do Grupo novobanco e na atribuição de competências e responsabilidades específicas a departamentos relevantes que asseguram a integração do ESG nas diversas atividades do Grupo novobanco. Este *Steering* reúne com uma periodicidade mensal e contando com 4 administradores do Conselho de Administração Executivo, que detém os pelouros de ESG, Risco, Crédito e Segmento de Empresas. Trimestralmente conta ainda com a presença do CEO e um elemento do Conselho Geral de Supervisão.
- **Gabinete de ESG** - Criar uma estrutura exclusivamente dedicada aos temas ESG do Grupo novobanco, e que tem como missão promover a integração dos princípios de sustentabilidade na organização, estratégia e atividade do Grupo, assumindo ainda responsabilidade de apoio e dinamização da atividade das unidades de negócio e comercial, bem como de suporte à atuação das unidades centrais de suporte, de risco e de controlo interno-

O modelo de gestão de sustentabilidade, transversal a todo o Banco e que envolve diversas estruturas que sustentam a prossecução do plano de atuação ESG do Banco, sustenta-se essencialmente no *Steering* que, em 2022, reuniu 11 vezes, para garantir a integração dos temas ESG em todas as linhas de negócio e atividades.

**STEERING DE SUSTENTABILIDADE**

Atendendo ao elevado ritmo de transformação em todas as matérias de Sustentabilidade, ESG e Riscos Climáticos e Ambientais, este fórum mensal promove a tomada de decisão eficiente e a preparação de decisões de gestão e de supervisão em todas as questões relacionadas com a sustentabilidade, adicionando assim à tradicional dimensão económica a vertente ambiental, social e de governance garantindo:

- A definição da estratégia, posicionamento e planos de ação relacionadas com os temas de sustentabilidade e o alinhamento dos mesmos com os planos de ação das diferentes operações e áreas de negócio do Grupo;
- A integração dos temas ESG em todas as linhas de negócio e atividades, com poderes de decisão e aprovação delegados em matérias incluídas nos planos de implementação ESG e de riscos Climáticos e Ambientais;
- A monitorização do desenvolvimento e a implementação do plano de ação e iniciativas definidos;
- A coordenação das equipas nomeadas para apoio na implementação do plano de ação ESG;
- A avaliação do impacto das iniciativas e do desempenho dos principais indicadores face à ambição definida;
- A coordenação da ligação com todos os stakeholders relevantes e o reporte do desempenho nos diferentes canais de comunicação interna e externa.

Em 2022 foi igualmente definido e aprovado o modelo de governação e organização para a integração dos tópicos ESG no negócio e a gestão dos riscos climáticos e ambientais, sociais e de *governance*, transversal a todas a organização e baseado em 2 princípios fundamentais:

- Identificar todas as atividades existentes que sejam afetadas ou alteradas pelo programa ESG, bem como as atividades adicionais que se espera que sejam criadas;
- Formalizar um modelo operativo alavancado nas estruturas existentes com atribuição de funções e responsabilidades às diferentes estruturas do Grupo ao longo da sua jornada do ESG.



### 3.1.2 As nossas políticas ESG

O cumprimento da estratégia e dos objetivos ESG definidos pelo Grupo novobanco só são alcançáveis se a gestão do negócio estiver assente em comportamentos que todos valorizam e acreditam. Deste modo, os compromissos ESG têm subjacente diversas políticas e princípios que definem a cultura do Grupo e que descrevem os princípios e atuação para alcançar os propósitos definidos.

Em 2022, foi publicada a Política de Sustentabilidade do Grupo novobanco que tem como objetivo instituir e desenvolver os seguintes compromissos:

- O mapeamento dos principais temas ESG, incluindo alterações climáticas e outros temas considerados relevantes após análises de cenários e materialidade;
- A integração da sustentabilidade e dos temas ESG, a par dos fatores de risco, na estratégia do Grupo, nomeadamente no modelo de negócio e na gestão de risco;
- A implementação de uma cultura e atuação que fomentem a transição para um modelo de desenvolvimento económico e social sustentável, que fomente o crescimento responsável, a criação de emprego, a valorização das pessoas e o respeito pelo ambiente, incluindo a promoção do financiamento sustentável e a incorporação da vertente ambiental na oferta de produtos e serviços.

<p><b>POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE</b></p> <p>Princípios orientadores da atuação ESG do Grupo e compromissos de integração da sustentabilidade no modelo de negócio.</p>	<p><b>CÓDIGO DE CONDUTA</b></p> <p>Princípios que pautam a atividade do Grupo, promovendo uma conduta ética, o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável, sustentado num regime transparente de relações com o exterior.</p>	<p><b>POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS</b></p> <p>Princípios de respeito pelos direitos humanos e procedimentos em caso de deteção de transgressão dos mesmos.</p>	<p><b>DECLARAÇÃO AMBIENTAL</b></p> <p><b>DECLARAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL POSITIVO</b></p> <p>Compromissos de sustentabilidade ambiental e social, que ultrapassam as obrigações legais e consubstanciam o impacto positivo que o novobanco almeja na sua relação com os stakeholders</p>
<p><b>POLÍTICA DE NÃO DISCRIMINAÇÃO E IGUALDADE DE GÉNERO</b></p> <p>Princípios de não discriminação e promoção da igualdade, nomeadamente proibindo práticas discriminatórias em razão do género, raça, cor, credo, condições socioeconómicas ou orientação sexual.</p>	<p><b>PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES</b></p> <p>Estabelece os requisitos mínimos, não só dos fornecedores, mas também do Grupo, no que diz respeito as práticas empresariais, saúde e segurança no trabalho, ética e gestão ambiental.</p>	<p><b>PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO</b></p> <p>Estabelece áreas preferenciais de atuação alinhadas com a estratégia de sustentabilidade e condições de incentivo à participação no programa.</p>	<p><b>POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES (WHISTLEBLOWING)</b></p>
<p><b>POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO DOS COLABORADORES DO NOVOBANCO</b></p>	<p><b>POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E DE SUPERVISÃO</b></p>	<p><b>POLÍTICA ANTI-SUBORNO E ANTI-CORRUPÇÃO</b></p> <p><b>POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES</b></p>	<p><b>POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS</b></p>

+ Políticas no Relatório de Gestão - capítulo Governance e site institucional do novobanco.

## 3.2 Riscos ESG

### 3.2.1 Abordagem aos riscos ESG

A gestão dos riscos ESG está integrada no quadro global de sustentabilidade Grupo novobanco o qual compreende os seguintes elementos:

- Estratégia transversal de sustentabilidade, a qual estabelece os objetivos, as metas e as ações para as áreas de negócio, de governação interna, controlo interno e de gestão de riscos, de atividades internas (v.g., operações próprias) e de reporte interno e externo.
- Um posicionamento, público, materializado pelas políticas e princípios ESG orientadores da atividade do banco, mas também pelos compromissos assumidos, nos quais o novobanco divulga os seus objetivos e principais práticas de sustentabilidade, com destaque para: a) redução das emissões diretas ou financiadas de GEE, de forma alinhada com os objetivos globais do acordo de Paris; b) o reforço do uso dos instrumentos de 'finanças sustentáveis', designadamente através da oferta comercial e políticas próprias de investimento, canalizando apoio financeiro direto para a transição da economia portuguesa; e c) a gestão adequada dos riscos da transição climática, identificando e controlado, de forma sistemática os seus principais fatores;
- Uma estrutura de governação e operacional especificamente adaptadas para esta estratégia, assegurando, nas equipas internas, a existência de conhecimentos especializados e de abordagens/ planos de trabalho direcionados para assegurar o cumprimento dos objetivos do novobanco.

Os desenvolvimentos ao nível sistema de gestão de riscos, na componente de riscos ESG, endereçam três objetivos primários:

- Cumprimento dos requisitos regulamentares, nomeadamente os que dizem respeito a divulgação de informação não-financeira sobre a estratégia de sustentabilidade e gestão dos riscos ESG, com especial enfoque nos riscos climáticos e ambientais;
- Alinhamento efetivo com as expetativas regulatórias e supervisoras nesta matéria, com destaque para a implementação do Guia do Banco Central Europeu (BCE) sobre a gestão dos riscos climáticos e ambientais (C&A);
- Implementação de procedimentos reforçados para a gestão dos riscos ESG, de forma adaptada à atividade do Grupo novobanco, com destaque para a) avaliação e quantificação de materialidade destes riscos; b) rotinas de acompanhamento global da exposição aos riscos ESG; c) integração no negócio de controlos específicos para os fatores de risco ESG, conduzindo a originação e o acompanhamento das exposições em risco – incluindo os procedimentos necessários à operacionalização da Taxonomia Europeia para as atividades sustentáveis; e d) implementação de práticas de avaliação de risco, considerando metodologias de análise de sensibilidade ou de cenarização.

### 3.2.2 Perfil de risco ESG

A definição de riscos ESG diz respeito às situações de potenciais impactos negativos decorrentes dos efeitos, atuais ou futuros, dos fatores de risco presentes nos clientes e contrapartes ou nos ativos e passivos do Banco. Desde o ano de 2020 que estes riscos fazem parte da taxonomia interna do Grupo novobanco, com foco na componente de alterações climáticas (e respetivos impactos nas categorias de risco tradicionais).

Atualmente, o Grupo encontra-se no processo de revisão e atualização da sua taxonomia dos riscos – enquanto parte do exercício interno de identificação e avaliação de riscos – com o objetivo de reconhecer e avaliar os impactos de cada uma das seguintes componentes:

- Uma componente climática e ambiental (risco C&A): relacionada com a qualidade e funcionamento do ambiente e sistemas naturais, incluindo elementos relativos a alterações climáticas, biodiversidade, poluição e gestão de resíduos, na medida em que estes elementos podem afetar o desempenho ou valor financeiro das contrapartes, clientes e ativos do Grupo novobanco.

- Uma componente social: relativa a direitos sociais, bem-estar e interesse geral da sociedade e das comunidades, incluindo fatores como igualdade, saúde, inclusão, relações de trabalho, higiene e segurança de trabalho, capital humano e o desenvolvimento das comunidades.
- Uma componente de governação: relativa aos aspetos de governo interno, incluindo os órgãos de administração e fiscalização, organização interna, políticas remuneratórias, controlo interno, práticas fiscais, conduta e transparência.

Cada uma destas componentes é individualmente reconhecida e avaliada quanto aos seus impactos nas demais categorias de risco, sendo principalmente valorizados os fatores com origem externa: isto é, os fatores internos são, atualmente, reconhecidos e controlados por processos já estabelecidos (exemplos: fatores internos relativos a aspetos sociais são geridos e controlados pela política de gestão do risco reputacional; fatores internos relativos a aspetos de governação são controlados pelas política de conformidade; fatores internos relativos a risco físico são reconhecidos e controlados pelas políticas e práticas de continuidade de negócio).

### 3.2.3 Estratégia de alinhamento com os objetivos do Acordo de Paris

O Grupo novobanco reconhece as oportunidades de negócio relativas ao financiamento de uma economia com menores níveis de emissões de GEE e, em simultâneo, estabelece controlos reforçados para as exposições com maiores desafios em matéria de transição. Neste sentido, são estabelecidos objetivos de negócio (e de controlo dos riscos), baseados nas principais variáveis de financiamento de uma economia com menor intensidade carbónica, com destaque para:

- Adoção de políticas setoriais (incluindo as modalidades de exclusão e de condicionalismos), para os setores com especial impacto no cumprimento dos objetivos do Acordo de Paris;
- Estabelecimento de objetivos gerais de nova produção 'verde', os quais orientam a ação comercial e financeira, e são suportados pelo reforço da estruturação de produtos 'verdes' ou ligados à sustentabilidade (incluindo os elementos relativos às garantias ou colaterais imobiliários da oferta de crédito);
- Implementação de métricas de acompanhamento regular do alinhamento dos portefólios de negócio do Grupo, incluindo a quantificação das emissões de GEE financiadas (i.e., âmbito 3) e a utilização de estimativas de alinhamento com a Taxonomia Europeia para as atividades sustentáveis.

Desta forma, o Grupo novobanco assume o objetivo de, de forma gradual, alinhar o seu balanço com os objetivos gerais de redução das emissões de carbono e, em simultâneo, limitar a exposição a risco de transição.

### 3.2.4 Aplicação da Taxonomia Europeia para as Atividades Sustentáveis

O Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 (v.g., Regulamento da Taxonomia Europeia), estabelece um regime para a promoção do financiamento sustentável, estabelecendo os critérios para determinar se uma determinada atividade económica é qualificada como sustentável do ponto de vista ambiental.

De forma complementar, o Regulamento Delegado (EU) 2021/2178, de 6 de julho de 2021, do Parlamento Europeu e do Conselho especifica o teor e a apresentação das informações a divulgar pelas instituições abrangidas pela aplicação da Taxonomia Europeia, bem como a metodologia para dar cumprimento a essa obrigação de divulgação. Neste âmbito, são ainda de ter em conta os esclarecimentos prestados pela Comissão Europeia (entre o final do ano 2021 e o fim de 2022 – "FAQs"), bem como o seu recente comunicado sobre as divulgações no âmbito do artigo 8.º do Regulamento da Taxonomia (2022/C 385/01).

O Grupo novobanco reconhece a centralidade da Taxonomia Europeia para a integração de objetivos de sustentabilidade no seu negócio e, em simultâneo, para a melhor avaliação e gestão dos fatores de risco de transição dos seus clientes. Assim, as abordagens de gestão e de controlo dos riscos têm a orientação global de assegurar um alinhamento com os critérios da Taxonomia, promovendo a consistência entre os



procedimentos de gestão interna e o enquadramento regulamentar e prudencial das atividades bancárias sustentáveis.

O novobanco tem vindo a desenvolver os processos que permitem a) avaliar e controlar a elegibilidade e alinhamento das suas operações, de acordo com os critérios de Taxonomia; e b) implementar os requisitos operacionais, em matéria de recolha, confirmação e análise de informação – junto dos seus clientes – tendo em vista determinar o alinhamento das suas operações com a Taxonomia, até ao final do ano de 2023.

Em linha com os requisitos aplicáveis, em especial o artigo 10.º do Regulamento da Taxonomia Europeia, o Grupo novobanco dá cumprimento às seguintes divulgações:

- Proporção do total dos seus ativos ligada a posições em risco sobre atividades económicas elegíveis e não elegíveis;
- Proporção do total dos seus ativos ligada a posições em risco referidas no artigo 7.º (1 e 2) do Regulamento;
- Proporção do total dos seus ativos ligada a posições em risco referidas no artigo 7.º (3) do Regulamento;
- Informações qualitativas referidas no Anexo XI do Regulamento.

### Divulgações quantitativas ao abrigo do Regulamento (UE) 2020/852

Requisitos do Artigo 10.º do Regulamento da Taxonomia Europeia, n.º 2:

Milhares de Euros	Elegível	Não elegível	% em relação ao total de ativos
<b>Total dos ativos</b>	40,9%	59,1%	100,0%
dos quais a carteira de negociação e dos empréstimos interbancários à vista no total dos ativos			0,9%
<b>Posições em risco sobre administrações centrais, bancos centrais e emittentes supranacionais</b>			27,0%
<b>Posições em risco a derivados</b>			1,2%
<b>As posições em risco sobre empresas não abrangidas pela Diretiva de Reporte Não-Financeiro</b>	13,1%	16,6%	29,7%

### Divulgações qualitativas ao abrigo do Regulamento (UE) 2020/852

#### Informações contextuais de apoio aos indicadores quantitativos

Os dados reportados na secção anterior, dizem respeito a informação financeira consolidada, recolhida diretamente dos sistemas do Grupo novobanco com referência a 31 de dezembro de 2022. Naquilo que diz respeito ao reporte de elegibilidade, essa informação considera:

- A classificação dos perfis das contrapartes, das operações e das garantias recebidas, a qual é realizada com base em informação recolhida durante os processos de abertura de conta, de concessão e monitorização de crédito;
- A identificação da atividade (principal) de cada empresa não-financeira, a qual é baseada na recolha dos dados oficiais/ legais de cada empresa;
- O levantamento interno<sup>1</sup> das empresas sujeitas a obrigações de reporte não financeiro, considerando os requisitos legais aplicáveis.

Em linha com os princípios do Comunicado 2022/C 385/01, o novobanco lançou processos de recolha e confirmação das informações junto dos seus clientes empresa, tendo em vista a obtenção de dados sobre a aplicação da Taxonomia, tanto nas óticas de elegibilidade como de alinhamento.

O primeiro reporte completo sobre o alinhamento com a Taxonomia encontra-se a ser divulgado pelas empresas não-financeiras durante o ano de 2023 (com referência a 31.12.2022).

<sup>1</sup> Com recurso a bases de dados externas de informação para a obtenção de: a) lista de empresas classificadas como Entidade de Interesse Público (EIP) e, portanto, obrigadas à aplicação da NFRD; e b) número de colaboradores. Complementarmente, foram ainda analisados os relatórios de transparência das principais sociedades de revisores oficiais de contas nacionais, para confirmação desta informação.

Em 2023 os momentos dos exercícios de prestação de contas não permitem ao novobanco dispor de todas as informações (nomeadamente, aquelas que são públicas) neste primeiro ciclo de reporte anual para apresentação de dados, ainda que voluntários, sobre alinhamento. Esta situação estará regularizada nos próximos ciclos de reporte, na medida em que será valorizada a informação publicada por cada empresa com referência ao ano de 2022.

No que diz respeito ao reporte sobre elegibilidade, o novobanco envidou esforços de recolha de informação pública dos seus clientes. No total, foram analisados os 230 maiores clientes do Banco a 31 de dezembro de 2022, cuja exposição é equivalente a ca. 6,3mM de Euros.

Apesar dos esforços de recolha da informação pública dos clientes do Banco sobre a elegibilidade das suas atividades, não foi possível atingir um nível satisfatório de representatividade dos ativos abrangidos que permitisse o reporte com um grau de fiabilidade significativo. Dos clientes analisados, menos de 15% apresentaram em 2022 (com data-referência a 31 de dezembro de 2021) ou já em 2023 (com data-referência a 31 de dezembro de 2022) informação completa sobre a Taxonomia Europeia. Conclui-se, assim, que não se encontra ainda disponível informação factual que permita cumprir com os requisitos de reporte sobre elegibilidade com recurso, exclusivo, ao reporte dos clientes do novobanco.

### **Descrição da conformidade com o Regulamento (UE) 2020/852 no quadro da estratégia empresarial da empresa financeira, dos processos de conceção dos produtos e do envolvimento com os clientes e as contrapartes**

De acordo com o descrito nos capítulos anteriores, o Grupo novobanco tem vindo a implementar uma estratégia transversal de sustentabilidade, na qual se enquadra a implementação operacional da Taxonomia Europeia, com focos nos seguintes elementos:

- Adoção da Taxonomia, com base em estimativas, para assegurar uma monitorização regular da tendência de evolução do balanço e dos portefólios do Grupo novobanco – esta informação é acompanhada mensalmente nos fóruns de gestão do Banco.
- Definição de um conceito interno de 'investimento verde', o qual é operacionalizado através da validação das condições técnicas (da operação e/ou da atividade do cliente) com base nos critérios da Taxonomia Europeia, permitindo assim determinar elegibilidade do novo negócio para efeitos de cumprimento de valores mínimos de produção verde anual (os quais orientam já a atuação comercial).
- Consideração dos objetivos e critérios da Taxonomia Europeia no desenho de novos produtos e soluções de financiamento.
- Definição de requisitos operacionais para a implementação da Taxonomia nos processos de concessão de crédito e de investimento, incluindo: a) estabelecimento de princípios de segmentação de clientes e de operações, visando a melhor definição de informação a recolher; b) controlos a serem realizados sobre a informação prestada pelos clientes; e c) a adaptação do sistema informacional para a recolha e manutenção dos indicadores da Taxonomia.
- Desenvolvimento de metodologias para a adoção de processos de avaliação dos riscos climáticos & ambientais dos clientes e contrapartes do Banco, os quais dependem de informação recolhida junto dos clientes (em curso). Essa informação considera já a recolha de dados relativos à aplicação da Taxonomia Europeia.
- Utilização dos requisitos da Taxonomia Europeia na caracterização das garantias (imobiliárias) recebidas nos financiamentos concedidos.
- Estabelecimento de práticas de acompanhamento e divulgação das alterações legais e regulatórias, com vista à tempestiva adoção dos desenvolvimentos ainda esperados em matéria de Taxonomia Europeia.



### 3.2.5 Aplicação das Recomendações do Grupo de Trabalho sobre Divulgações Financeiras Relacionadas com o Clima (TCFD - Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

Em 2015, o Conselho de Estabilidade Financeira (FSB- *Financial Stability Board*) criou o Grupo de Trabalho para as Divulgações Financeiras Relacionadas com o Clima (TCFD) para responder às preocupações em torno da insuficiente divulgação dos riscos e oportunidades relacionados com o clima. Em junho de 2017, o TCFD divulgou as suas recomendações finais que visam apoiar as empresas e organizações a divulgarem os riscos e oportunidades relacionados com o clima de forma eficaz e clara, promovendo a transparência para os investidores e para o público.

Estamos conscientes da importância da utilização desta abordagem e acreditamos que aplicando estas recomendações de reporte, a informação climática se tornará mais comparável e clara e contribuirá para promover estratégias de negócio mais sustentáveis. Acresce, em benefício, o facto de abordarmos as questões relacionadas com o clima não só como riscos, mas também como oportunidades e considerando estas duas vertentes na nossa estratégia de negócio.

Este ano, pela primeira vez, reportamos os riscos e oportunidades relacionados com o clima em conformidade com as divulgações recomendadas pelo TCFD. O relatório será divulgado publicamente no site do novobanco, em documento autónomo - Relatório TCFD 2022.

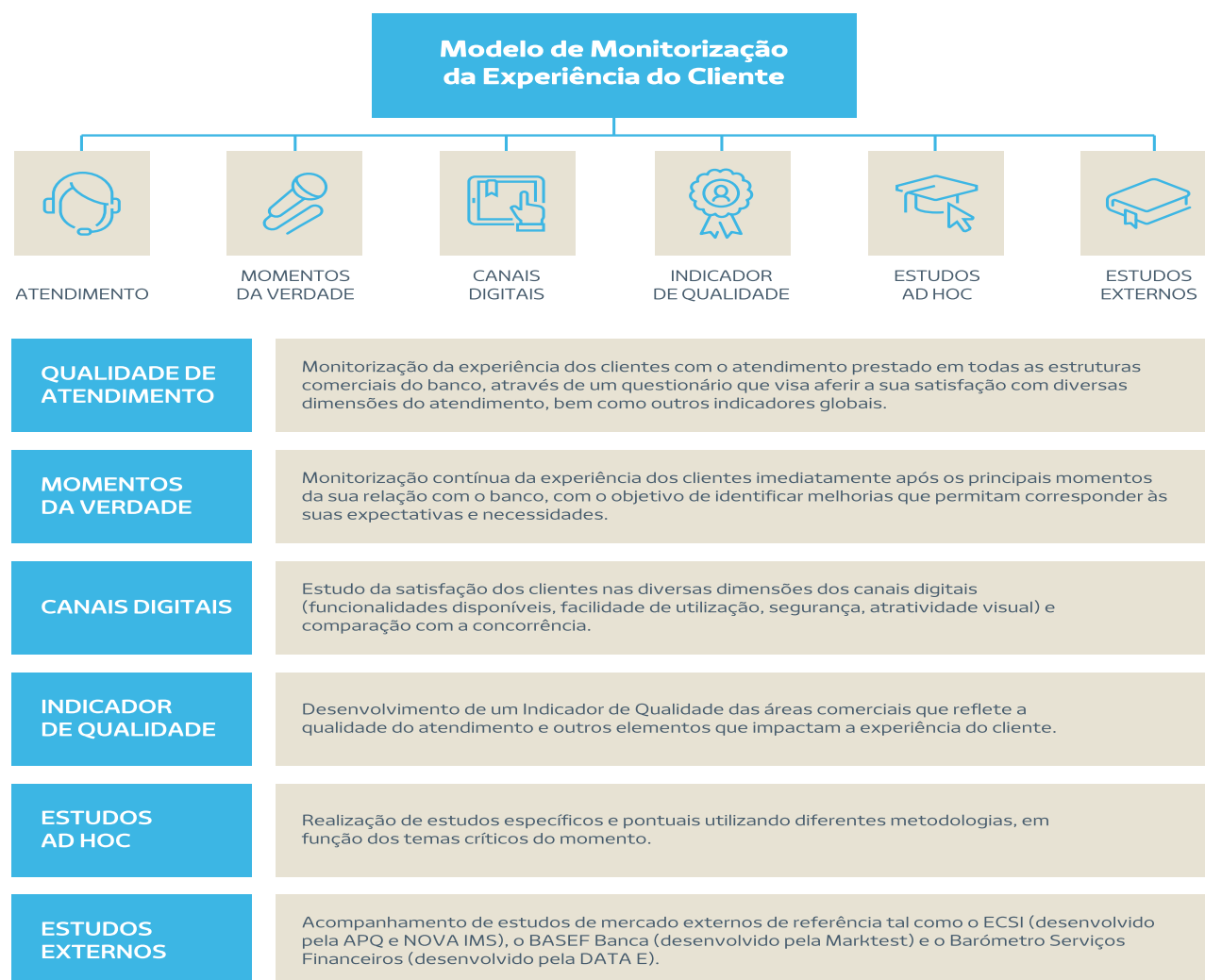
No quadro abaixo divulgamos brevemente a nossa abordagem sobre as quatro áreas temáticas do TCFD: governação, estratégia, gestão de riscos e métricas e metas.

Área Temática	Abordagem do novobanco (sumário)
<b>GOVERNAÇÃO</b> <i>A governação do novobanco em torno dos riscos e oportunidades relacionados com o clima</i>	<p>As questões relacionadas com o clima são geridas de acordo com o modelo de Governação da Sustentabilidade, liderado diretamente pelo Conselho de Administração Executivo e supervisionado pelo Conselho Geral e de Supervisão. Em 2021, criámos o <i>Steering</i> de Sustentabilidade, com a participação de membros Conselho de Administração Executivo e de equipas multidisciplinares, responsável pela coordenação da abordagem ESG no novobanco.</p>
<b>ESTRATÉGIA</b> <i>Analisar os impactos reais e potenciais dos riscos e oportunidades relacionados com o clima, no negócio, na estratégia e no planeamento financeiro do novobanco</i>	<p>O novobanco desenvolve as suas atividades com o firme objetivo de contribuir positivamente para todo o ecossistema em que opera. Com base na Política de Sustentabilidade, é assumida uma posição clara de desenvolvimento de um negócio sustentável que pretende contribuir para a transição para uma economia de baixo carbono. Neste sentido, foi subscrita a iniciativa "<i>Business Ambition for 1.5°C</i>" que tem como objetivo definir metas científicas para reduzir as emissões de GEE do novobanco.</p> <p>Foi também assinada a "Carta de Compromisso para as Finanças Sustentáveis em Portugal", que visa contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável no país.</p> <p>O modelo de Governação da Sustentabilidade permite ao Banco integrar os riscos climáticos, físicos e de transição, nos nossos modelos de gestão de risco, bem como aproveitar as oportunidades associadas às alterações climáticas</p>
<b>GESTÃO DE RISCOS</b> <i>Os processos utilizados pelo novobanco para identificar, avaliar e gerir os riscos relacionados com o clima</i>	<p>Identificar, avaliar e gerir os riscos relacionados com o clima faz parte do quadro global de gestão de riscos do novobanco. O Banco está a incorporar progressivamente os riscos ambientais e climáticos no modelo de negócio, para cumprir eficazmente os requisitos regulamentares e de supervisão e reduzir o impacto negativo que decorre da sua atividade. O quadro de Gestão de Riscos é centralizado na Função de Gestão de Riscos e é composto pelo Departamento de Risco Global e pelo Departamento de Rating.</p>

<b>MÉTRICAS E METAS</b> <i>As métricas e metas utilizadas para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionados com o clima</i>	<p>Foi desenvolvido um conjunto de métricas e metas para acompanhar o progresso da nossa estratégia climática (por exemplo, pegada de carbono, consumo de água e papel). Alinhados com este objetivo foi definido um conjunto de compromissos que incorporam a estratégia ESG do novobanco sobre questões relacionadas com o clima. O Banco comprometeu-se com a <i>Science Based Target Initiative (SBTi)</i> com o objetivo de reduzir as próprias emissões de GEE, bem como as emissões financiadas e contribuir para uma economia de baixo carbono a longo prazo.</p> <p>As métricas e os progressos são comunicados numa base semestral.</p>
--	---

### 3.3 Clientes

Com o intuito de oferecer a melhor experiência aos seus clientes, o modelo de monitorização da satisfação do cliente do Grupo novobanco está assente em vários pilares, que procuram trazer a voz do cliente para o interior da organização, permitindo um melhor conhecimento das suas necessidades e da sua satisfação ao longo do seu ciclo de vida, sendo identificadas oportunidades de melhoria. A informação resultante deste modelo de auscultação e monitorização é partilhada com as estruturas comerciais do Grupo e com as áreas centrais permitindo desencadear um conjunto de ações com o objetivo de melhorar a experiência dos clientes com o Grupo nas suas várias vertentes como ainda definir uma adequada oferta de produtos e serviços.



Em 2022 foram recolhidas cerca de 50,8 mil respostas aos questionários de satisfação efetuados aos clientes particulares e empresas.

Contemplado ainda no processo de auscultação, o cliente tem à sua disposição vários canais para apresentar as suas reclamações, nos quais se privilegia a resolução de problemas no primeiro contacto com o cliente. O

## CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES



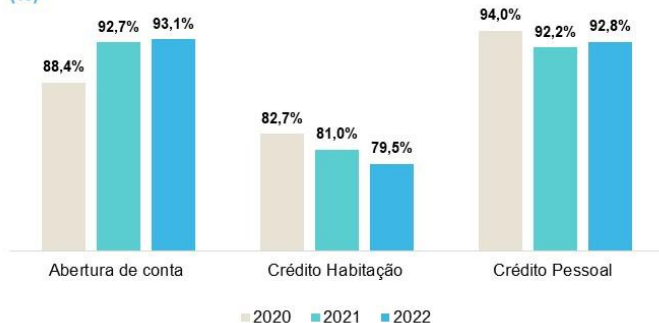
franco e contínuo contacto com *este grupo de stakeholders* exige respostas rápidas e eficientes às observações e reclamações e ajudam a manter e desenvolver a confiança. No novobanco e no Banco Best o índice de reclamações situou-se, em 2022, em 0,39 por mil clientes ativos, observando-se uma redução assinalável face a 2021, traduzindo a satisfação dos clientes com o serviço prestado. Nos últimos anos tem-se verificado uma preferência dos clientes pela utilização do canal digital para a exposição das suas reclamações, principalmente no Banco Best onde todos os clientes têm acessos on-line. No novobanco dos Açores este índice situou-se nos 0,15.

### 3.3.1 Banca de Retalho e Produtos com Impacto ESG

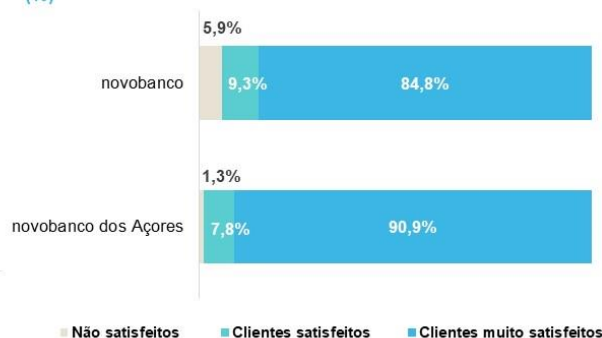
Criar uma proposta de valor que possibilite dar uma resposta adequada aos clientes é o propósito do novobanco. Para este fim procuramos constantemente conhecer as suas necessidades nas diferentes etapas da sua vida, ouvindo ativamente o que têm para dizer através dos vários canais disponíveis, e assim continuar a disponibilizar uma oferta de produtos e serviços que melhor se adequem às suas expectativas.

Em 2022 obtiveram-se cerca de 4,9 mil respostas aos questionários no segmento de Retalho. Cerca de 84,8% dos clientes do novobanco e 90,9% dos clientes do novobanco dos Açores estão muito satisfeitos com a qualidade do atendimento que lhes é prestado, um decréscimo de 2,2 p.p. e 1,7 p.p. respetivamente nos índices de satisfação face ao ano de 2021. O novobanco tem como um dos pilares essenciais do seu posicionamento estratégico ser by design um Banco centrado no cliente e nas suas necessidades. Nesse sentido decidiu criar a área de Experiência e Satisfação de Clientes, que tem a missão de atuar junto de toda a organização promovendo a melhoria do serviço a cliente nas suas diversas dimensões. O retalho continua o seu esforço de inovação, desenvolvendo e lançando progressivamente as capacidades omnicanal associadas ao seu *Contact Hub*, assentes em grande medida na transformação digital, procurando levar aos clientes a máxima conveniência, num contexto de confiança e relação sempre que esta seja relevante.

Momentos da verdade novobanco | Satisfação com o processo (%)



Satisfação com a Qualidade de Atendimento | Retailho (%)



Em 2022 foi igualmente recolhida a opinião de mais de 2,9 mil clientes relativamente à sua experiência com os principais momentos da verdade na sua relação com o novobanco, com destaque para a abertura de conta, crédito à habitação e crédito pessoal.

O índice de confiança dos clientes do novobanco, em 2022, situa-se em 78,6% e nos 86,0% no novobanco dos Açores, face aos 77,5% e aos 85,9% em 2021 respetivamente. O *Net Promoter Score* (índice que calcula a intenção de recomendação do Banco) em 2022 situa-se no novobanco nos 31 e no novobanco dos Açores nos 57 face os 29 e 58 no ano transato, respetivamente.

Tendo sempre subjacente a i) adequação de produtos e serviços às necessidades dos clientes, que decorre diretamente do processo de auscultação efetuado com uma periodicidade regular, ii) as novas tendências de mercado e iii) as exigências regulamentares, o Grupo novobanco tem reformulado a sua oferta com o intuito de reforçar e responder progressivamente às considerações ambientais, sociais e éticas.

### Linhas de atuação em matéria de financiamento e investimento sustentável e inclusivo

Com o firme propósito de contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável no país e acelerar o processo para uma economia neutra em carbono em 2050, o Grupo tem à disposição dos clientes uma vasta oferta de produtos ESG, com foco no apoio à transição para uma economia baixa em carbono, que reconhece e incorpora igualmente critérios sociais e de *governance*.

#### Contas Bancárias

As contas serviço do novobanco e novobanco dos Açores são contas pacote que associam um conjunto de produtos e serviços que respondem às necessidades do dia-a-dia dos nossos clientes e encontram-se associadas a causas de responsabilidade social e que contemplam vertentes sociais, culturais e ambientais.

#### Contas 18.25 | 26.31 | 18.31

Contas totalmente neutras em carbono e com um menor impacto ambiental, devido à sua baixa emissão de carbono, por serem contas online com grande parte dos serviços para o dia a dia gratuitos quando utilizados online, e pelo facto de o banco neutralizar as emissões delas resultantes, apoiando projetos sustentáveis. O cálculo das emissões produzidas segue a metodologia PAS 2050:2008, que tem em conta todo o ciclo de vida de produtos e serviços. Para a neutralização destas emissões, o novobanco apoia o projeto “Kamuthi, um parque solar um parque solar fotovoltaico, na Índia, que substitui a produção de energia a partir das centrais de carvão. Este projeto não só reduz as emissões de carbono como também contribui com benefícios sociais e económicos para as comunidades locais com a criação de 285 posto de trabalho para pessoas de aldeias próximas do parque solar. As contas 18.25 e 26.31 têm um impacto de carbono

**148 mil** contas neutras em carbono




Neutralizámos as emissões de CO<sub>2</sub> de 148 mil contas, mesmo as que são decorrentes da utilização dos nossos clientes - utilização de computadores, consulta em ATM, cartões, entre outros.

A neutralização efetuada é equivalente a 383 voos de ida e volta em classe económica para um passageiro entre Lisboa e Londres

estimado de cerca de 944g CO2eq/ano. Em 2022 representavam um peso de 12% no total de contas serviço de clientes particulares e negócios no novobanco e de 15% nos novobanco dos Açores.

### Contas 100% e 360º

Em 2022 terminou a primeira edição das “Contas com Gestos que Contam”, em que as contas serviço do novobanco e novobanco dos Açores se encontravam associadas a causas de responsabilidade social, que contemplam vertentes sociais, culturais e ambientais, através do apoio dos seguintes projetos:

 <b>Projeto Semear</b>	 <b>Este Espaço que habito</b>	 <b>Replay</b>
<p>Programa de inclusão social de jovens e adultos com dificuldade intelectual e de desenvolvimento da BIPP, Associação Inclusão para a Deficiência. Assenta na formação certificada, desenvolvimento de competências para a empregabilidade e inserção profissional, através da transformação e produção de componentes. Este programa minimiza as limitações destes jovens e adultos incentivando a sua autonomia a partir das suas potencialidades. Com este projeto o Grupo permitiu a formação profissional e empregabilidade de 14 jovens com dificuldades intelectuais e de desenvolvimento e que vivem numa situação de necessidade socioeconómica sem capacidade financeira para pagar a mensalidade para frequentar o projeto Semear.</p>	<p>Projeto promovido pelo Movimento de Expressão Fotográfica (MEF) junto de 5 Centros Educativos com 77 jovens em cumprimento de medida tutelar de internamento. Utiliza o recurso da fotografia enquanto ferramenta técnica e de expressão pessoal para desenvolver, a partir dos espaços fotografados, uma procura e descoberta da identidade destes jovens. Este projeto dá-lhes a liberdade que nunca tiveram - a herança da sua não inclusão na sociedade -, liberdade essa que, segundo os próprios, é composta por espaços que nunca sentiram que foram feitos para eles. Cada jovem usou 2 rolos fotográficos que totalizaram 154 rolos tendo resultado em 3 850 fotografias, das quais apenas uma pequena seleção das imagens foi usada pelos jovens na elaboração dos álbuns fotográficos. Este projeto desenvolvido em parceria com o Ministério da Justiça e Serviços de Justiça Juvenil possibilitou uma transformação positiva na atitude/postura destes jovens durante todo o processo de reclusão, funcionando como uma enorme força de mudança. Fotografias selecionadas deram origem a publicação de um livro com as suas imagens e sentimentos.</p>	<p>Desenvolvido pela ZERO WASTE LAB auxiliou na problemática associada aos brinquedos de plástico sem destino adequado. Com a promoção da reciclagem e a circularidade do plástico e de outros materiais dos brinquedos para novos fins, recorreu à sensibilização e educação dos cidadãos para os problemas relacionados com o aumento da produção de lixo. Através de uma rede inicial de 44 pontos de entrega em 11 cidades espalhadas por todo o território continental, e mais de 120 parceiros transversais à sociedade foram recolhidos mais de 8,5 mil brinquedos. Cerca de 1,2mil brinquedos foram doados e mais de 80 mil materiais separados tendo dado uma nova vida a estes materiais, através de um adequado processo de reciclagem. O projeto Replay foi distinguido com um Prémio Europeu da Nova Bauhaus Europeia, atribuído pela Comissão Europeia, na categoria “Shaping a circular industrial ecosystem and supporting life-cycle thinking”. O apoio do novobanco permitiu ao REPLAY desenvolver os alicerces de uma solução com potencial de expansão nacional, que poderá finalmente desviar os mais de 30 milhões de brinquedos que acabam todos os anos em aterros ou são incinerados em Portugal</p>



### História da Maria do projeto da Semear

Maria é uma jovem de 26 e foi uma das pessoas apoiadas pelo Banco no projeto das “Contas com Gestos que Contam”. Antes de participar no Programa Semear, frequentava um centro de atividades ocupacionais. Tímida, marcante pelo seu sorriso e boa disposição constante fez significativos progressos ao nível da sua iniciativa e segurança face às suas competências na formação. Revelou maior interesse pelas tarefas da área vocacional de armazenagem, contudo, sempre com vontade de trabalhar em contacto com o público, e numa equipa de menor dimensão.

Em junho de 2022 iniciou uma nova etapa, realizar a sua experiência profissional durante a qual passa três dias no local de estágio (restaurante Único), e dois em formação de competências psicossociais no Semear Academia. Em outubro teve lugar a sua Formação em Contexto de Trabalho, passando a ficar os cinco dias por semana no local de estágio.

Desde o início da experiência de estágio a Maria tem vindo a fazer progressos na medida em que revela maior confiança nas suas competências para as tarefas e consegue identificar soluções para pequenos imprevistos, tomando iniciativa na interação com os colegas. É de salientar o desenvolvimento que tem vindo a fazer face às suas inseguranças nas tarefas e relações.

O percurso da Maria revela que o apoio do Banco criou um impacto positivo na sua vida e na dos seus familiares, tendo possibilitado um percurso de vida muito diferente daquele que se adivinhava anteriormente.

A valorização e a oportunidade de expressar as suas competências, dando asas ao seu potencial vai tornar possível ser uma profissional de sucesso, assegurando o seu bem estar social e participação ativa na sociedade.

Em 2023 o banco, através das contas 100% e 360º, irá continuar a apoiar causas sociais, ambientais e culturais, com o lançamento da 2ª edição do programa “Contas com Gestos que Contam”.

### Conta de Serviços Mínimos Bancários

Conta que permite uma maior abrangência na disponibilização dos serviços financeiros e consequentemente uma mais vasta inclusão social. Disponibiliza aos clientes uma conta à ordem com cartão de débito e acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos na União Europeia, canais diretos e balcões do banco. Tem uma comissão de manutenção anual que não pode exceder o valor equivalente a 1% do valor do indexante dos apoios sociais em cada momento. Este produto destina-se a:

- Pessoas singulares que não sejam titulares de qualquer outra conta de depósito à ordem em qualquer instituição ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem a converter em conta de serviços mínimos bancários;
- Pessoas que sejam titulares de outras contas de depósito à ordem, mas que pretendam abrir uma conta de serviços mínimos bancários em que um dos titulares tem mais de 65 anos ou está dependente de terceiros.

O novobanco detinha 11,9 mil Contas de Serviços Mínimos Bancários.

### Financiamento ESG

Em 2022, o novobanco e o novobanco dos Açores reforçaram a oferta comercial com critérios ambientais disponibilizando uma nova linha de financiamento - **Crédito Pessoal para Energias Renováveis** - destinada à aquisição de equipamento produção de energia renovável, por exemplo de painéis fotovoltaicos, que, com uma taxa mais atrativa, permite aos clientes tornarem-se produtores e consumidores de energia proveniente de fontes renováveis. Para além de diminuir o impacto sobre o ambiente possibilita ainda a redução da despesa mantida com este consumo, contribuindo assim para uma melhor gestão do orçamento mensal das famílias.

Os clientes particulares têm ainda à sua disposição os seguintes créditos com critérios ESG:

Crédito com critérios ESG	Descrição	Desempenho 2022
Crédito à Habitação ECO	Crédito à habitação com uma vertente claramente ambiental, em que o cliente pode beneficiar de uma bonificação no spread quando opta por adquirir um imóvel com certificação energética A+, A e B.	<b>18,2 M€</b> 114 Clientes Peso de 1,4% na Produção de Crédito à Habitação do ano
Crédito Pessoal - Veículos híbridos e elétricos	Bonificação 1% na estratégia de preço da Linha de Crédito Automóvel (novos e usados) para a aquisição de viaturas enquadradas na mobilidade verde (plug-in, híbridos elétricos e híbridos não elétricos)	<b>2,9m€</b> Peso de 10,7% no Crédito Automóvel
Microcrédito	Financiamento que potenciar a inclusão social e a criação de autoemprego em estreita colaboração com as entidades que no terreno, promovem o empreendedorismo, a formação específica e a reorientação profissional, o acesso aos mercados e o apoio social.	<b>130,1m€</b>

Em 2022 o financiamento com critérios ESG totalizou 151,2M€.

### Fatores ESG no Serviço de Consultoria para o Investimento

O modelo do serviço e consultoria prestado pelo novobanco foi enriquecido com as novas dimensões ESG e de sustentabilidade. Assim, na pesquisa dos produtos financeiros mais adequados a cada cliente são considerados estes novos atributos de forma a ir ao encontro das preferências expressas através do Questionário de Preferências de Sustentabilidade.

No atual estado da indústria, já é possível encontrar fundos de investimento que tenham características ESG ou que tenham objetivos de sustentabilidade, daí que, clientes que expressem as suas preferências expressas em termos de standards para classificar produtos financeiros que tenham objetivos de sustentabilidade ou promovam características ambientais ou sociais (SFDR), encontram sempre uma proposta do novobanco que lhe seja adequada.

### Produtos Estruturados ECO ou ESG

Produtos que têm a sua remuneração indexada ao desempenho de ações de empresas que se destacam na capacidade de liderar as mudanças sociais e de *governance* com critérios ambientais e sociais. Em 2022 o novobanco e o novobanco dos Açores colocaram mais 9 produtos estruturados ESG e ECO à disposição dos seus clientes. Os critérios de seleção das empresas a fazerem parte destes produtos encontram-se sujeitos a um rigoroso processo de avaliação, que, em 2021, foi reforçado, não se encontrando somente em conformidade com a política de risco do Banco, mas também com critérios de exclusão setorial (não elegíveis empresas envolvidas com a produção ou venda de tabaco, de indústria mineira de carvão, energia nuclear), e critérios de exclusão por práticas que envolvam violação dos direitos humanos e laborais, incluindo a mão de obra infantil e/ou forçada. O Banco comprometeu-se ainda a, sempre que estejam em causa sectores da indústria transformadora, da construção, dos transportes, do turismo, da agricultura e silvicultura, da eletricidade, gás e petrolífero efetuar uma avaliação do seu desempenho ambiental e social, não incluindo empresas com:

- Atividade poluente atmosférica: > 50% do seu volume de negócio ou;
- Decréscimo do peso da atividade poluente atmosférica nos últimos 5 anos: < 5% ou;
- Sem objetivos ambientais definidos

Desempenho 2022 – novobanco	Desempenho 2022 – novobanco dos Açores
<ul style="list-style-type: none"> <li>32,7M€ subscritos em 2022, num total de <b>193,2 M€</b> em produtos ESG/ ECO em carteira de clientes no final de 2022.</li> <li>Peso de 58,8% na carteira total de produtos estruturados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>627m€ investidos em 2022, num total de <b>2,7M€</b> em produtos ESG/ ECO em carteira de clientes no final de 2022.</li> <li>Peso de 55,9% na carteira total de produtos estruturados</li> </ul>

## Fundos ESG

Fundos que efetuam investimentos em empresas comprometidas com o meio ambiente, com a sociedade e com elevados parâmetros de governança. Em 2022 o Grupo disponibilizou mais de 1.100 fundos ESG com investimento realizado pelos seus clientes. O Grupo classifica estes fundos em duas categorias:

- Artigo 8º SFRD** (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*) – fundos que investem em empresas que tem considerações ambientais e sociais e de governance;
- Artigo 9º SFDR** - Fundos que tem como objetivo o investimento sustentável que tem considerações ambientais e sociais e de governance;

Desempenho 2022	Artigo 8º	Artigo 9º
<b>novobanco</b>	43 fundos com investimento de <b>399,5M€</b> Peso de 1% no total da carteira de fundos distribuídos	5 fundos com investimento de <b>11,7M€</b> Peso de 31,0% no total da carteira de fundos distribuídos
<b>Banco Best</b>	1160 fundos com investimento de <b>257,8M€</b> Peso de 39,0% no total da carteira	132 fundos com investimento de <b>18,1 M€</b> Peso de 2,8% no total da carteira  27 ETF com um investimento de <b>1,7 M€</b>
<b>novobanco dos Açores</b>	1 fundo com investimento de <b>61,8 m€</b> Peso de 6,0% no total da carteira de fundos distribuídos	-

De destacar que no Banco Best o peso relativo de fundos e ETFs que seguem os critérios ESG, aumentou **28%** face ao ano anterior (de uma quota de 30,5% para 39,2% do total de investimentos dos clientes), o que se deveu essencialmente à reestruturação da Conta Margem Plus, cujos colaterais permitidos são ativos financeiros classificados pela sociedade gestora com os artigos 8º e 9º.

A adequação dos produtos às necessidades dos clientes passa igualmente pela integração de considerações sociais. O novobanco pretende, cada vez mais, adequar os produtos às novas realidades dos clientes, destacando-se os de poupança, com base na constituição de aforros a medida do orçamento familiar de cada um. Este posicionamento originando a disponibilização de um pacote de soluções de Micro Poupança, no qual se encontram contemplados três produtos, nomeadamente:



Poupança	Descrição	Desempenho 2022
Poupança Programada	Permite poupar a partir de 10 euros/mês, mediante a adesão a um plano de entregas mensais, no qual os clientes estabelecem a quantia e o momento do mês a poupar, permitindo ajustar a poupança ao seu respetivo orçamento familiar.	<b>364,1 M€</b> em poupança 61,8 mil clientes aderentes
Micro Poupança	Possibilita a qualquer cliente começar a poupar pequenos montantes, através do arredondamento dos débitos correspondentes às suas despesas quotidianas revertendo o arredondamento para uma conta poupança (exemplos: prestação de crédito habitação, prestação de crédito pessoal, prémio de seguro, débitos diretos, entre outros).	<b>8,1M€</b> 39,8 mil clientes aderentes
novobanco App Poupança por objetivos	Produtos exclusivos para clientes subscritores da App do novobanco e do Banco Best, em que cada cliente define os objetivos da sua poupança (quanto quer poupar e em quanto tempo), sendo o trajeto para alcançar o objetivo definido pelas apps	<b>31,9 M€</b> 19,1 mil clientes aderentes
Best Bank App Poupança por Objetivos		<b>286,5 m€</b> 186 clientes
Estes produtos poupança no novobanco totalizam um valor de 404,1M€ e representam 2% do total de depósitos a prazo e contas poupança (exclui contas poupança das contas serviço)		

### Rede de Balcões e acessibilidade

A acessibilidade pode ser um dos principais fatores de exclusão social das pessoas com deficiência motora. No âmbito do nosso programa de Bem-Estar Social e com o intuito de desenvolver um conjunto de práticas que visam a construção de uma sociedade mais inclusiva, reestruturamos e equipamos, na maioria dos casos e sempre que é possível a nossa rede de balcões do novo modelo de distribuição (NMD) com rampas e cadeiras elevatórias. A maioria da rede de balcões do nosso NMD têm assim implementada a acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida sempre que o digital não é uma alternativa ou uma preferência.

### 3.3.2 Banca de Empresas e Produtos com Impacto ESG

Criar uma proposta de valor para o segmento de Empresas que seja inovadora, competitiva e rentável, de forma a reforçar o novobanco como o banco de referência das empresas em Portugal, continua a ser uma das prioridades do Grupo, e a voz do cliente um contributo fundamental para atingir este objetivo.

Em 2022, na banca de empresas foram recolhidas cerca de 1,4 mil respostas aos questionários de satisfação com o atendimento. Os resultados mostram que 88,9% dos clientes Médias Empresas e 87,1% dos clientes Grandes Empresas estão muito satisfeitos com o atendimento, mantendo-se o valor nas Médias Empresas e um aumento de 2,2 p.p. nas Grandes Empresas face a 2021.

**Qualidade de Atendimento Empresas (%)**



O índice de confiança no segmento Médias Empresas, em 2022, situa-se nos 78,1% e nas Grandes Empresas nos 76,1% face os 77,0% e os 76,1% em 2021 respetivamente. O *Net Promoter Score* situa-se em 32,4%, em 2022, face aos 32,2% em 2021 nas Medias Empresas e em 31 na Grandes Empresas face os 20 em 2021.

A evolução positiva nos indicadores do segmento Empresas revela a correspondência da atuação do banco com as suas necessidades.

**Linhas de atuação em matéria de financiamento e investimento sustentável e inclusivo**



Criar uma proposta de valor setorial para as Empresas, com aposta nos programas de fundos europeus, potenciando mais investimento, mais inovação, mais digitalização e mais sustentabilidade, que se irão traduzir num aumento de produtividade e de competitividade do tecido empresarial. Continuar a reforçar a proximidade e a parceria com as Empresas portuguesas, com disponibilização de soluções de apoio ao investimento e ao fundo de maneio, ajustadas às necessidades dos clientes, continua a ser a nossa premissa.

**Financiamento ESG**

Com base na i) auscultação efetuada aos clientes, ii) orientação da sua atuação por princípios de sustentabilidade e de contribuição para o impacto positivo sobre o ambiente e iii) as exigências de mercado; o Banco reforçou, em 2022, a sua oferta de produtos para Empresas com critérios ambientais, destacando-se o lançamento da **Linha Sustentabilidade 2022** destinada a apoiar o tecido empresarial na sua transição energética para uma economia baixa em carbono e /ou as empresas que sejam elegíveis pela Taxonomia decorrente do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento e do Conselho da União Europeia.

O novobanco disponibiliza ainda a **Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular**, que visa facilitar o acesso ao financiamento destinado à implementação de projetos sustentáveis. Nesta linha de financiamento são elegíveis o investimento em equipamentos existentes por outros mais inovadores, modernos e eficientes, o investimento em fontes renováveis para autoconsumo no processo produtivo ou em estratégias circulares para qualquer fase do ciclo de vida do produto/ serviço, a implementação de dispositivos de monitorização, de controlo e atuação que permitam otimizar as condições de uso, consumo de energia e consumos de matérias-primas, entre muitos outros.

O novobanco coordenou ainda as emissões ligadas à sustentabilidade como a emissão de *Sustainability-Linked Bonds* da Mota-Engil, na qual atuou como Coordenador Global Conjunto das denominadas Obrigações Ligadas a Sustentabilidade Mota-Engil 2022-2027, no montante de 70M€ e prazo de 5 anos. A 2ª emissão da Empresa no formato sustentável com colocação no mercado português, tendo a anterior ocorrido em 2021, com a participação do novobanco também no papel de Coordenador Global Conjunto da emissão. Também neste ano foram formalizados dois Programas de Papel Comercial Ligados à Sustentabilidade do Grupo Sonae no total de 175M€ com vencimento em 2028.

Integrado no nosso modelo Dividendo Social, no programa Negócio Sustentável e com o objetivo de promovermos projetos que apoiam a transição energética e que estejam alinhados com os principais objetivos da taxonomia europeia, o novobanco tem o objetivo de “Investimento Verde” de financiamento às empresas /ou investimento em carteira própria, de 600 M€, desde 2022 até ao final do ano de 2024

Durante o ano de 2022 este valor ascendeu a 342,7M€. Este conceito de “Investimento Verde” tem critérios exigentes. Verificamos se a finalidade do financiamento ou as atividades estão incluídas na Taxonomia da UE (atividades elegíveis para a taxonomia), para que objetivos contribuem substancialmente, e quais são os critérios que têm de cumprir, afunilando mais do que a simples elegibilidade da taxonomia. Consideramos para o “Investimento verde”:

Seis Objetivos da Taxonomia

- Mitigação das alterações climáticas:
- Adaptação às alterações climáticas:
- Uso sustentável e proteção de recursos hídricos e marinhos;;
- Transição para uma economia circular;
- Prevenção e controlo da poluição: proteção do ambiente
- Proteção e reabilitação da biodiversidade e ecossistemas:

- Uma seleção muito restrita de 8 CAE de empresas, que pelas características da sua atividade principal consideramos estar alinhada com a taxonomia;
- Nos casos de operações em *Project Finance*, Obrigações ou Financiamentos Verdes ou Sustentáveis (*Green* ou *Sustainability Bonds/ Loans*), a finalidade dos fundos deverá estar alinhada com a taxonomia;
- Nos casos de Papel Comercial e de Financiamentos ou Obrigações ligados ao desempenho de Sustentabilidade (*Sustainability-Linked Bonds/ Loans*), verificamos se a atividade é elegível, e se o financiamento está a contribuir para a transição energética do cliente de acordo com os critérios da taxonomia;
- No caso de financiamento imobiliário, o imóvel deverá possuir, ou vir a possuir, um certificado energético de nível A ou BREEAM excelente, ou LEED *gold*.

### 3.3.3 Gestão de Ativos e Investimentos com Impacto ESG

Através da GNBGA, o Grupo novobanco oferece aos seus participantes dois fundos com critérios ESG:

- Fundo NB Momentum Sustentável, como acesso a um portfólio diversificado de ativos de empresas que adotam as melhores práticas ao nível dos critérios ESG com a finalidade de alcançar desta forma uma valorização consistente de longo prazo assente nos três pilares da Sustentabilidade. Um mínimo de 75% da componente de investimento direto do Fundo deve ser colocado em empresas com uma classificação ESG atribuída pela Eikon acima de 50 pontos. O Fundo investirá pelo menos 85% do seu valor líquido global em ações e noutros valores mobiliários que nelas sejam convertíveis ou que tenham o direito inerente à sua subscrição. Detinha em 2022 um valor de 161,4 M€ em 2022.
- Fundo de Pensões Aberto Multireforma Ações – Fundo de pensões que a partir de dezembro começou a considerar critérios ESG, tendo fechado o ano com um valor de 11,0 M€.

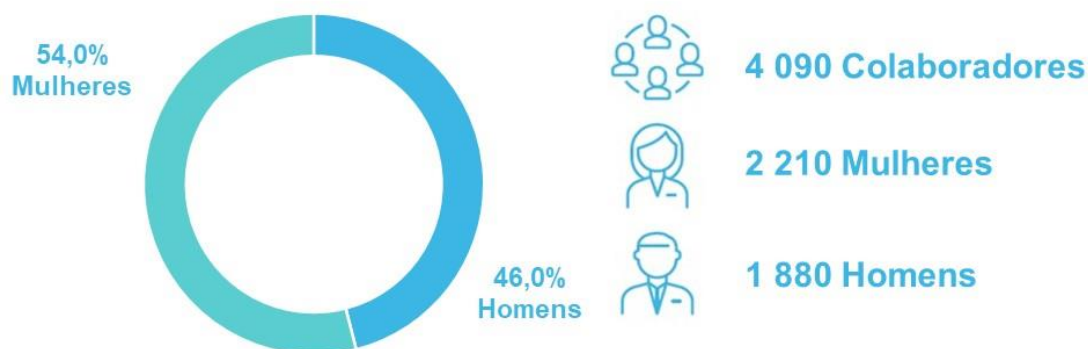
Ambos os fundos promovem características de sustentabilidade e encontram-se classificados como Art.º 8 do Regulamento SFDR.

Em 30 de dezembro de 2022, o peso do Fundo de Investimento Mobiliário NB Momentum Sustentável na globalidade dos Fundos Mobiliários geridos pela GNB Gestão de Ativos e domiciliados em Portugal foi de 21,8%.

O Fundo de Pensões Multireforma Ações, detinha na mesma data o peso de 2,5% considerando o universo dos fundos de pensões abertos geridos pela sociedade.

## 3.4 Colaboradores

O desenvolvimento dos colaboradores e uma cultura dinâmica e colaborativa é um dos quatro pilares da estratégia do novobanco. Deste modo, o desenvolvimento de um programa robusto de talento e mérito é uma das prioridades, como forma de reter e atrair os melhores e estimular uma cultura inclusiva que permita aos



colaboradores a concretização plena do seu potencial. O Grupo novobanco tem consciência que os bons resultados advêm de uma cultura organizacional que promove e valoriza a diversidade como alavanca estratégica de transformação, inovação e crescimento, e que estimula um ambiente inclusivo que permita aos seus colaboradores a concretização plena do seu potencial, pelo que a Agenda de Capital Humano é dos pilares fundamentais do plano estratégico do Banco que, assente em políticas de *governance* e princípios orientadores sólidos, tem como objetivo responder a cinco grandes desafios.

## CINCO GRANDES DESAFIOS



Para implementar a estratégia de capital humano, procuramos seguir no seu processo de decisão as melhores práticas, que não se baseiam apenas no foco em resultados, mas que incluem igualmente um processo justo, fundamentado num forte envolvimento com os colaboradores, para chegar a esses resultados. Procuramos conhecer as necessidades e dificuldades ao longo de todo o ciclo de vida do colaborador e corresponder às suas expectativas, por forma a contribuir para o seu pleno desenvolvimento, permitindo-lhe alcançar todo o seu potencial e manter a sua motivação.

Durante o ano 2022, o novobanco continuou a apostar na sua comunicação no formato de eventos com transmissão em direto, via Teams, permitindo alcançar desta forma uma grande parte dos colaboradores, em simultâneo e em qualquer ponto do país. Os eventos *live* permitem alcançar de forma transversal os colaboradores do banco e ainda comunicar temas como a estratégia seguida, a apresentação de resultados periódicos, projetos relevantes, onde os colaboradores têm a oportunidade de colocar e ver esclarecidas as suas questões, reforçando a transparência, clareza e a bilateralidade da comunicação, aproximando a liderança de todos os colaboradores.

Semestralmente é realizado um *Engagement Survey*, um dos principais instrumentos de análise de clima organizacional do Banco, que contou com uma taxa de participação no novobanco de cerca de 80% e uma taxa de favorabilidade de *engagement* dos colaboradores a situar-se nos 55%, bem como ao Inquérito de Satisfação ao Cliente Interno e o Questionário de Riscos Psicossociais.

## Engagement survey (%)



No novobanco dos Açores, a taxa de favorabilidade do *engagement* dos colaboradores situou-se nos em 2022 nos 37%, menos 16 p.p. face ao Inquérito realizado em outubro de 2021. Não obstante o grande investimento efetuado e ainda a ser efetuado neste âmbito, a evolução ainda não reflete os resultados das diversas iniciativas que têm sido desenvolvidas em várias dimensões e que irão permitir que os colaboradores sintam o novobanco dos Açores como a sua segunda casa.

No Banco Best a taxa de favorabilidade do *engagement* dos colaboradores situou-se de nos 61%, menos 16 p.p. face ao Inquérito realizado em outubro de 2021.

A atração e retenção do talento continua a ser um dos grandes desafios. Para este fim foi criado um conjunto de meios e iniciativas que permitem não só a captação de novos talentos, como também a retenção dos já existentes, no percurso de desenvolvimento pessoal e profissional de todos os colaboradores, que se materializa num modelo de 4 etapas:

1. **Captação de talento** - Responder às necessidades de recrutamento e rejuvenescimento dos quadros do Banco e, ao mesmo tempo proporcionar a jovens estudantes a aquisição de novas competências que permitem o enriquecimento do currículo e ampliação da sua rede de contactos, através dos seguintes programas:
  - Programa Talento Atrai Talento – em 2022 foram acolhidos 21 jovens recém-licenciados, distribuídos por vários departamentos, em modelo de estágio profissional com a duração de 12 meses. Em janeiro de 2023, 8 desses 21 jovens, foram integrados nos quadros do banco.
  - Programa novobanco UP – este programa destina-se a jovens estudantes universitários e tem uma duração de 1 mês. Na edição de 2022, entre julho e setembro, frequentaram este programa um total de 85 participantes, que durante as férias de verão tiveram oportunidade de ter uma aproximação à vida ativa, numa experiência profissional remunerada.
2. **Mobilidade Interna** - Estimular a evolução da carreira de cada colaborador ao logo do seu percurso profissional tendo para este fim, e como um dos seus instrumentos, um programa que potencia a valorização do capital humano do grupo, possibilitando aos seus colaboradores abraçar novos desafios e oportunidades de desenvolvimento e progresso individual. Em 2022, cerca de 140 colaboradores decidiram proactivamente candidatar-se internamente a novos desafios, dos quais 12 alteraram as suas funções, permitindo e contribuindo, assim, para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais motivador efetivando a retenção de talento.
3. **Avaliação Desempenho** - Avaliar transversalmente todos os colaboradores através do portal dos colaboradores "O Meu Portal", que inclui um programa desenvolvimento pessoal, com a possibilidade de cada colaborador definir os seus objetivos de melhoria contínua no exercício da sua função. A Avaliação Desempenho é efetuada anualmente e assenta sobre duas vertentes:
  - cumprimento dos objetivos



- competências e comportamentos observados (gerais, específicas e técnicas).

Trata-se de um importante instrumento no alinhamento entre a estratégia organizacional e o desempenho de cada colaborador/equipa, suportando o diálogo que se pretende construtivo e contínuo entre cada colaborador e o seu responsável hierárquico.

"O Meu Portal" encontra-se igualmente disponível na AppRH, uma nova ferramenta mobile que facilita e agiliza, de forma rápida e intuitiva, o acesso aos colaboradores através do seu smartphone

4. **Formação** - Promover o desenvolvimento contínuo, para garantir as competências necessárias para a concretização dos objetivos que o Grupo se propõe atingir. Disponibilizamos soluções formativas que valorizem o contributo dos colaboradores, continuando a investir de forma consistente no desenho e na adoção de formação distintiva e motivadora, possibilitando a melhoria dos desempenhos, o desenvolvimento e a evolução dos colaboradores no novobanco.

### 3.4.1 Formação

O desenvolvimento dos colaboradores justifica um investimento reforçado na sua formação continua, de maneira a garantir a aquisição e atualização nas competências necessárias que permitam o melhor desempenho profissional. Para garantir a formação adequada o Grupo investiu, em 2022, cerca 880m€ e concedeu um número total de 164 mil horas de formação, 40,1 horas de formação por colaborador, das quais se destacam 4 áreas de conhecimento:

- **Programa de Formação em Liderança** - no âmbito da sua Academia de Liderança, o novobanco investiu no desenvolvimento e implementação de um Programa de Liderança, com a duração de 50 horas, para todas as suas 1ª e 2ª. Linhas. Neste programa, desenhado em parceria com a Nova SBE, foi feita uma aproximação prévia à realidade do Banco e aos seus atuais desafios. Na sua construção existiu a preocupação de promover o alinhamento das competências-chave para uma liderança moderna, que integre o conhecimento e as ferramentas necessárias para uma gestão dos novos modelos de trabalho, da liderança de equipas diversas e para lidar da melhor maneira com os novos desafios do setor da banca.  
Com a implementação deste programa, o novobanco intenta reforçar o espírito colaborativo entre os líderes, bem como potenciar o contínuo desenvolvimento de uma cultura organizacional ágil, cooperativa e eficaz que proporciona um espaço positivo de trabalho a todos. O programa combina diferentes metodologias e abordagens práticas, promovendo a curiosidade, a inovação e a visão sinérgica dos temas debatidos.
- **Novo Modelo de Distribuição** - o novobanco manteve o investimento na transformação da sua rede de balcões, que passa pela transformação física dos espaços, mas principalmente pela transformação da forma como servimos os nossos clientes com soluções inovadoras e que proporcionam uma melhor experiência ao cliente. Em 2022 o novobanco manteve a formação aos colaboradores sobre o novo modelo de distribuição.
- **Formação de Obrigatoriedade** - estes são os conhecimentos indispensáveis para que todos os nossos profissionais, nas diferentes funções, possam desempenhar a sua função corretamente. Estas iniciativas de formação centraram-se sobretudo na Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros, na Lei da Distribuição de Seguros e Resseguros, na Diretiva da Comercialização do Crédito Hipotecário, na Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, no Conflito de Interesses e Partes Relacionadas, no Código de Conduta, no Pari & Persi e na Segurança de Informação.
- **Formação em ESG** - Em 2022, pela importância estratégica do tema, foi decidido fazer um investimento na formação em conteúdos relacionados com a temática ESG destinado a todos os colaboradores do Grupo. Esta iniciativa formativa foi focada na importância que esta matéria tem nas alterações dos modelos de negócio em toda a economia e que passarão a integrar critérios ESG, com especial destaque para o sector financeiro, e que decorre do forte quadro regulatório.

### 3.4.2 Igualdade de Género, de Oportunidades e Inclusão

O tema da igualdade de género, de oportunidades e a inclusão permanece na agenda do grupo novobanco como uma prioridade estratégica. Continuamos a consolidar as bases para a sustentabilidade de longo prazo, com medidas promotoras de inclusão e igualdade, com foco prioritário nos cargos de decisão e gestão.

A paridade de género é uma realidade no Grupo novobanco, com uma representatividade de 54,0% do género feminino. No entanto, a necessidade de reforçar o equilíbrio de género na gestão de topo mantém-se.

Em 2022 destacaram-se as seguintes iniciativas:

- Manutenção da subscrição do *Target Gender Equality* – com o intuito de reforçar e acelerar a jornada que assumimos na igualdade de género na liderança.
- Igualdade de género integrado no pilar Banca Responsável - monitorização trimestral de indicadores de igualdade género com reporte trimestral ao CEO do banco.
- Relatório interno de Igualdade de Género - monitorização por género de vários processos de gestão de capital humano (admissões, saídas, avaliação desempenho, distribuição de cada grupo funcional, formação profissional, processo de promoção e progressão na carreira utilização de benefícios de conciliação da vida pessoal e profissional, entre outros).
- Participação ativa no iGen Fórum para a Igualdade de Género – com o objetivo de promover o equilíbrio de género, é um fórum de partilha de práticas de sucesso que catalisam o desempenho para o atingir das metas estabelecidas.

Como parte integrante da sua estratégia, o Grupo novobanco estabeleceu como objetivo para 2024 ter uma representatividade do género sub-representado situada nos 30% (% de mulheres em funções de administração e em primeira linha nos quadros diretivos), tendo finalizado o ano de 2022 com uma representatividade de 27,5%. Nos quadros diretivos a representação do género feminino situa-se nos 36,6%, verificando-se um ligeiro acréscimo face a 2021.

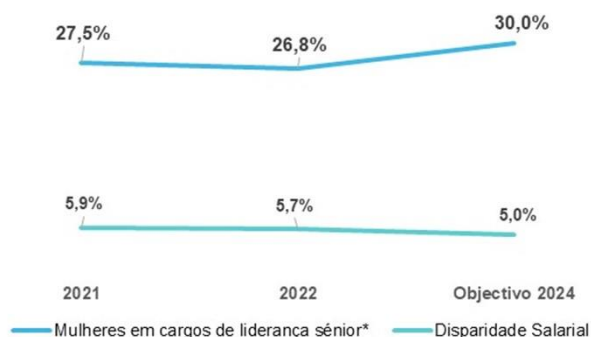
Igualdade de Género Grupo novobanco (Género sub-representado %)	2022	2021
Género sub-representado em funções de administração e em primeira linha nos quadros diretivos*	27,5%	25,5%
Quadros Diretivos	36,7%	36,2%

\*Âmbito Grupo novobanco contempla: administração das empresas do Grupo (novobanco + novobanco dos Açores Banco Best GNBGA)+ +diretores coordenadores do novobanco

A disparidade salarial do Grupo novobanco, ajustada à função, situa-se nos 5,7%. A disparidade salarial absoluta situa-se em 18,6%.

Como parte de estratégia e no modelo dividendo social com o âmbito novobanco são monitorizados dois indicadores de igualdade de género.

Dividendo Social | Igualdade de Género\* (%)



\*Âmbito novobanco: contempla Conselho de Administração + Diretores Coordenadores

O posicionamento do Grupo novobanco no âmbito da Banca Responsável não se restringe à igualdade de género, passa igualmente pela: igualdade de oportunidades, diversidade, equidade, respeito pela liberdade de associação, Direitos Humanos e repúdio ao trabalho forçado e infantil e à discriminação. O Banco cumpre a

legislação, normas e regulamentos em vigor e pauta a atuação em total conformidade com a sua Política de Igualdade e Não Discriminação e com a sua Política de Direitos Humanos, definidas com base em:

- Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) para Empresas Multinacionais;
- Convenções Principais da Organização Internacional do Trabalho (OIT)


O Grupo integra ainda nos seus quadros pessoas com deficiência ou incapacidade atestada, com uma representatividade de 2,7% na força de trabalho do Banco/Grupo, ou seja, 111 colaboradores, um valor acima do indicado na Lei n.º 4/2019, que estabelece o sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência.

Em 2022 participou no Inclusive Community Fórum da NOVA SBE, tendo assinado o compromisso com a Inclusão, dedicada à vida das pessoas com deficiência, que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.

### 3.4.3 Conciliação entre vida Pessoal e Profissional e Responsabilidade Social Interna

No novobanco o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores é crucial para o seu bem-estar holístico e, conseqüentemente fomentar a motivação, a produtividade, a satisfação e a relação de compromisso com o Banco.

O Banco oferece um conjunto de medidas que, ao promoverem a flexibilidade no trabalho, permitem uma melhor conciliação do mesmo com a vida pessoal e familiar dos colaboradores estando Integrado no Modelo do Dividendo Social, no pilar do Bem-Estar Social. Este programa é também um instrumento para a captação e retenção de talento. As medidas de conciliação da vida pessoal e profissional, inicialmente implementadas com foco principal no novobanco, foram alargadas às empresas do Grupo.



#### Medidas de conciliação entre vida profissional pessoal

- Dispensas em datas especiais  
(Aniversário do Colaborador; aniversário filhos  
1º dia de escola em anos de escolaridade)
- Compra de dias de férias
- Home Office
- Early Friday or Late Monday
- Refeições TakeAway

O Banco complementa estas iniciativas com apoios que visam reforçar o sentimento de pertença e orgulho dos colaboradores no grupo, a sua satisfação pessoal e possibilitar a poupança no seu orçamento mensal. Estes benefícios inserem-se no âmbito do programa de responsabilidade

Apoios à educação para filhos de colaboradores no ativo	Condições especiais na oferta comercial
Presente de Natal para colaboradores, filhos e enteados a cargo dos colaboradores	Apoios específicos em contexto pandémico
Apoio a reformados	Medidas adicionais de apoio a colaboradores



Em 2022 foram atribuídos 920,6m€ em apoios a 3160 colaboradores.

O ano de 2022 foi um ano particularmente desafiante para as famílias. A subida generalizada dos preços de bens essenciais, o aumento das taxas de juro e a inflação a níveis que há muito não sentidos, afetaram a vida de todos. Neste contexto e em linha com o Bem-Estar Social do novobanco, foram colocadas à disposição dos colaboradores um conjunto de medidas de apoio e que visam mitigar os impactos no orçamento familiar.

- um apoio extraordinário de 500€ para os colaboradores com rendimentos brutos anuais abaixo de 30.000€, e de 250€, para rendimentos acima desta quantia (não aplicável a órgãos sociais e primeiras linhas de gestão);
- a acessibilidade aos colaboradores interessados de:
  - aumentar o prazo de amortização até aos 75 anos de idade do crédito à habitação no regime de CHPP-ACT, desde que não excedido o prazo máximo de 45 anos;
  - transferir o crédito de linhas de habitação própria permanente (HPP) do regime geral para CHPP-ACT, até ao máximo de 50.000€ e limite do plafond

Em 2022 destaca-se ainda a revisão de critérios para atribuição de apoios sociais, a vigorar a partir de 2023, com o propósito de uma atribuição mais justa e mais eficiente. Em 2023 será implementado o aumento do valor do apoio a crianças e jovens com incapacidade ou necessidades especiais; nova forma de cálculo do rendimento per capita e introdução de 3 escalões por rendimento per capita na Bolsa de Estudo.

No âmbito da conciliação trabalho-família, em 2022 e no âmbito da tradição de proporcionar aos colaboradores 1 dia de dispensa quadra natalícia, o novobanco proporcionou aos seus colaboradores 2 dias de dispensa nesta quadra familiar.

Os colaboradores, no ativo e reformados, têm ainda à sua disposição três refeitórios onde podem almoçar. São servidas refeições a baixo custo, nutricionalmente estudadas equilibradas e, para cada uma das opções de prato à escolha (3 a 4 opções) é disponibilizada a respetiva informação dos nutrientes (semáforo nutricional). Para além de facultar almoços, pretende-se assim incentivar os colaboradores para escolhas alimentares mais saudáveis. Pontualmente, desenvolvem-se nestes espaços outras ações de sensibilização.

#### **3.4.4 Cuidar Da Segurança, Saúde, Bem-Estar dos nossos Colaboradores**

O bem-estar holístico (físico, psíquico, emocional, social e financeiro) dos colaboradores é essencial para o desenvolvimento e sucesso da atividade do grupo, sendo assegurado por via de uma política de Segurança, Saúde e Bem-estar assente em cinco linhas de atuação:

1	<b>Comunicar e consciencializar:</b> potenciar a comunicação contínua e pertinente sobre o percurso e estratégia do Banco assim como disponibilizar conteúdos em diversos formatos e associados à saúde e bem-estar induzindo os colaboradores a fazerem escolhas conscientes e saudáveis.
2	<b>Diagnosticar e prevenir:</b> atempadamente situações de risco e assim atuar preventivamente.
3	<b>Dinamizar e promover:</b> momentos de foco em determinados temas para aumentar o envolvimento dos colaboradores e acelerar resultados positivos.
4	<b>Oferecer e proporcionar:</b> benefícios alinhados com as melhores práticas de adoção de hábitos saudáveis que contribuam positivamente para o bem-estar holístico dos colaboradores.
5	<b>Conciliar e flexibilizar:</b> práticas de equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar.

O novobanco compromete-se ainda a integrar, no âmbito da gestão da sua atividade, o reforço da cultura de segurança e saúde no trabalho, de modo a minimizar os riscos de acidente e doença dos colaboradores.

Todos os colaboradores têm acesso a serviços de saúde gratuitos, prestados em três postos clínicos (em Lisboa, no Porto e em Oeiras) de saúde ocupacional, que oferecem um conjunto de serviços e condições de apoio privilegiados aos colaboradores, quer em termos preventivos quer curativos.

Porque o tema da Segurança, Saúde e Bem-Estar dos colaboradores do novobanco está sempre nas prioridades da gestão do Banco, a área dedicada ao tema do “Bem-estar e Experiência do Colaborador”, mereceu uma especial atenção, destacando-se as seguintes iniciativas:

- Lançamento do novo E-Learning em Segurança e Saúde no Trabalho (tendo como principais melhorias: a introdução de momentos de Bem-estar ao longo do curso e a conciliação de conceitos de SST com as boas práticas e programas de bem-estar existentes no novobanco)
- Inclusão de consultas de nutrição nos Serviços Clínicos do Porto (3/horas semanais)
- Aumento do número de horas de consultas de psicologia em todos os Serviços Clínicos do novobanco (representando um total de 7 horas semanais)
- Ampliação do número de Colaboradores apoiados com o abono “Complemento Subsídio de doença”, aplicável nos casos de doença prolongada
- Implementação do programa 5+



O programa 5+, lançado em 2022, e com 5 objetivos: +saúde física, +saúde mental, +bem-estar, +equilíbrio, +felicidade tem como finalidade cuidar e promover do bem-estar dos seus colaboradores proporcionando, através de um conjunto de iniciativas, experiências de bem-estar em diversas dimensões: saúde, alimentação, exercício físico, gestão emocional, família e lar, relações interpessoais, imagem pessoal, cultura e lazer.

Em cada mês é definido um tema que tem subjacente um calendário que contempla: medidas 5+, Palestra 5+, Experiências 5+ e datas comemorativas. Nesse âmbito realizam-se uma série iniciativas de workshops,

webinars, ateliers, conversas com especialistas, palestras, em formato virtual e presencial. Formações, Avaliações, diagnósticos e rastreios também podem fazer parte integrante das iniciativas, mediante o tema do mês.

#### Medidas 5+ desenvolvidas

- Formação “Liderança e Saúde Mental” (projeto piloto para quadros de 1ª linha e Diretores Regionais);
- Kit Básico de Saúde Mental
- Testemunhos na Primeira Pessoa
- Visitas dos Médicos do Trabalho às colaboradoras da rede de balcões

Em 2022, e no âmbito do programa 5+, a saúde mental mereceu um especial destaque. Falar sobre saúde mental, partilhar vivências e testemunhos, foi o primeiro passo para combater o estigma e o preconceito que ainda existe na sociedade sobre este tema. No final do ano o Banco constituiu-se como membro fundador da Mind Alliance Portugal, uma organização sem fins lucrativos, constituída por uma rede global de empresas líderes dos seus setores empenhados em colocar a saúde mental no topo das prioridades das suas organizações, assumindo a saúde mental dos colaboradores como prioridade estratégica, através da sensibilização e capacitação dos seus líderes.

Ainda no âmbito da saúde mental e para garantir uma resposta adequada às reais necessidades dos colaboradores, é realizada numa base anual uma avaliação de Riscos Psicossociais. Os resultados globais deste estudo são alvo de uma análise atenta e rigorosa servindo de racional para a definição de um plano de ação de medidas a implementar neste âmbito. De salientar ainda que o resumo dos resultados global é partilhado com a Direção de todos os Departamentos do Banco, que podem igualmente contribuir com propostas de mitigação dos colaboradores, que são um pilar da estratégia do Banco. Por isso o desenvolvimento de um programa robusto de talento e mérito é uma das nossas prioridades, como forma de reter e atrair os melhores e estimular uma cultura inclusiva que permita aos colaboradores a concretização plena do seu potencial.

### 3.5 Fornecedores

O Grupo novobanco tem a noção que a gestão de um negócio sustentável abrange toda cadeia de valor, pelo que na sua jornada ESG os fornecedores desempenham um papel essencial, assegurando para este fim um conjunto de ferramentas que permitem que o relacionamento com este grupo de *stakeholders* esteja assente em critérios ambientais, sociais e de *governance*.

Na qualidade de comprador relevante de produtos e serviços no mercado, o Grupo instituiu um modelo de relacionamento com os seus fornecedores baseado num compromisso de boas práticas e princípios consagrados a nível internacional e no reconhecimento da importância dos impactos económicos, ambientais e sociais produzidos por este grupo de *stakeholders*. O modelo encontra-se estruturado em 2 eixos:

- **Código de conduta** que determina que o processo de avaliação e de seleção de fornecedores é realizado com rigor, seguindo os mais elevados padrões de transparência e ética;
- **Princípios de Relacionamento com Fornecedores** que se encontram alinhados com as diretrizes da OCDE para empresas multinacionais, Pacto Global das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho, nos quais são descritos os requisitos mínimos, não só dos fornecedores bem como do Banco, no que diz respeito às práticas empresariais, saúde e segurança no trabalho, ética e gestão ambiental. Os princípios que pautam a seleção dos fornecedores compreendem:
  - Imparcialidade - Igualdade de tratamento, sem privilégios ou favoritismos sempre com a intenção de evitar conflitos de interesses;
  - Transparência - com uma adequada prestação de informação;
  - Qualidade e eficiência na seleção dos melhores fornecedores.

Os fornecedores do Grupo novobanco são convidados a subscrever estes princípios, que implicam a adoção de condutas exigentes, nomeadamente no que respeita ao ambiente, condições de emprego e ética. Neste contexto, em 2022, os Princípios de Relacionamento com os Fornecedores foi revisitado e reforçado com a introdução da Política de Sustentabilidade do Grupo novobanco, na expectativa de que todos os fornecedores sigam e ajam de acordo com o que se encontra estabelecidos em ambos documentos.

A atitude responsável, coerente e consistente na seleção dos fornecedores inicia-se na total disponibilidade com que são recebidas todas as apresentações das mais variadas entidades que pretendem prestar serviços ou fornecer bens ao Grupo. Para este fim disponibiliza-se o Portal de Fornecedores (<https://fornecedores.novobanco.pt/>), canal privilegiado de apresentação e registo deste grupo de *stakeholders*, sejam atuais ou potenciais, e que em 2022 totalizava cerca de 2,9 mil fornecedores. A informação sobre as entidades registadas, para além de constituir a primeira base de *sourcing* em processos de consulta de mercado, permite de igual modo um reconhecimento mais ágil e eficaz das características e competências dos fornecedores no processo de avaliação técnica e comercial das propostas concorrentes.

A qualidade desta informação potencia a seleção das melhores propostas, nomeadamente, a dos fornecedores mais habilitados para satisfazer as necessidades e requisitos associados à aquisição dos bens/serviços. O grau de cobertura em termos de faturação superior a 10m€ de fornecedores com registo concluído ou em processo de registo (pré-registados) era, a 31 de dezembro de 2022, de 95%.

Para uma seleção mais criteriosa deste grupo de *stakeholders* e com base na informação disponibilizada, o Grupo novobanco efetua um cálculo de “*scoring* de sustentabilidade” que considera aspetos éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho e ambientais.

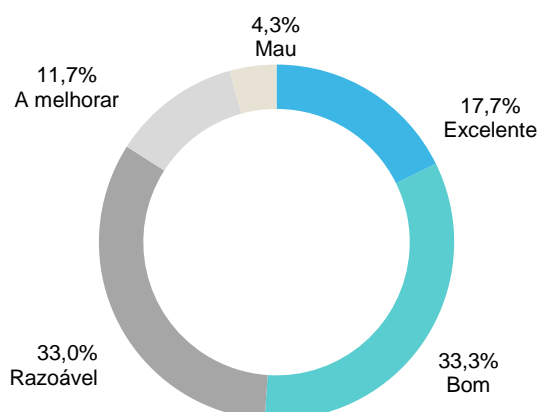
Em 2022 foram introduzidos novos critérios no cálculo do “*scoring* de sustentabilidade” tais como, novas Certificações (ISO 45001, ISO 2700, ISO 50001) e aspetos relacionados com as Políticas de Sustentabilidade e de Ambiente dos fornecedores. Adicionalmente, este *scoring* passou a ser incluído na avaliação técnica dos fornecedores efetuada pelas estruturas compradoras do Grupo, sendo este um dos critérios/elementos considerados e ponderados na notação global.

Os fornecedores com registo concluído no Portal de Fornecedores representavam, a 31 de dezembro de 2022, cerca de 163 M€ de faturação ao Grupo novobanco, destacando-se os seguintes sectores de atividade:

Principais setores de atividade dos fornecedores Grupo novobanco (%)	2022
Serviços de informática	27,1%
Consultoria e auditoria	17,3%
Sistema eletrónico de pagamentos	7,6%
Comunicações e expedição	7,2%
Conservação e reparação	5,1%
Serviços judiciais, contencioso e notariado	4,2%
Publicidade e publicações	3,4%
Outros	28,1%

Em 2022, 17,7% dos fornecedores do Grupo registados tem um *score* Excelente, sendo a diminuição face ao ano transato justificada pela introdução de novos critérios no cálculo do “*scoring* de sustentabilidade” que tornaram a avaliação mais robusta e exigente. Contudo cumulativamente, cerca de 84% dos fornecedores tem um *score* positivo, mantendo o valor de 2021.

### Scoring de Sustentabilidade (%)



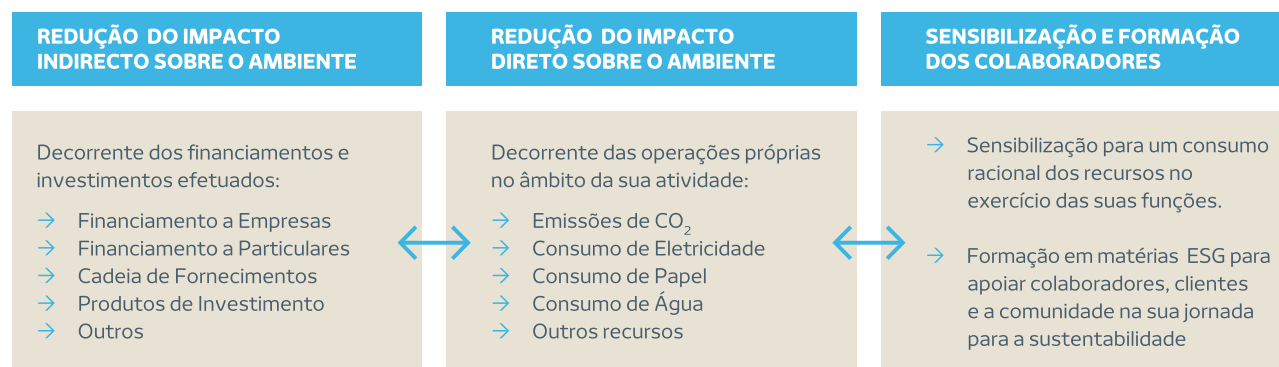
Em 2022 o Banco deu ainda continuidade ao processo de *roll out* do projeto Novo Modelo de Distribuição, o qual visou a mudança e inovação, através da oferta aos clientes de uma experiência totalmente diferenciadora e única no setor financeiro, transformando a nossa rede de balcões em espaços onde a experiência financeira não se cinge a uma simples ida ao banco. O ano terminou com 247 balcões totalmente reformulados, nos quais:

- É promovido claramente o que é nacional, tendo executado este projeto contratando fornecedores nacionais – uma grande maioria dos fornecedores contratados são empresas portuguesas com capital 100% nacional;
- São selecionados fornecedores que atestam desenvolver o seu negócio com base em critérios de sustentabilidade, comprovada por certificações ambientais, e que apresentaram um *scoring* de sustentabilidade bom e excelente.

A manutenção de um relacionamento profissional com os fornecedores implica igualmente uma atuação responsável, garantindo prazos de pagamento a 30 dias, em linha com as boas práticas de mercado, e o cumprimento dos mesmos, assegurando inclusive a disponibilização da sua conta corrente de forma simples e gratuita, a todo o momento, através do login à conta do fornecedor no Portal. Em 2022, o prazo de pagamento situou-se nos 29 dias face aos 22 dias de 2021.

### 3.6 Pegada Ambiental

As alterações climáticas são um dos maiores desafios da atualidade, apresentando uma enorme variedade de potenciais riscos, tais como cheias, incêndios florestais, tempestades e outros eventos extremos. Neste contexto, o Banco prioriza na sua atuação a minimização do seu impacto ambiental, com um percurso climático estruturado em 3 eixos:



O Roteiro Nacional para a Neutralidade Carbónica e o cumprimento dos objetivos de Paris, implicam uma profunda transformação dos modelos de negócio.

Consciente que o maior impacto sobre o clima decorre dos seus financiamentos, o programa estratégico ESG do novobanco tem especial foco:

- Na avaliação dos riscos ambientais e climáticos na concessão de crédito a empresas;
- Na definição de objetivos de “Investimento Verde” como indicadores-chave da sua performance ESG;
- Na Incorporação de critérios ambientais nos produtos e serviços disponibilizados aos clientes.

Estas prioridades refletem claramente a importância concedida pelo Banco não só ao impacto indireto sobre o ambiente e ao acompanhamento dos clientes na jornada para uma economia neutra em carbono, como também da resposta às expectativas dos restantes *stakeholders* do Banco, entre os quais reguladores e supervisores.

+ [informação no capítulo 3.2 Riscos ESG](#)

Mas as operações do Grupo novobanco causam igualmente diretamente impactos no meio ambiente. Por isso, umas das preocupações estratégicas na sua gestão ambiental centra-se em encontrar soluções que permitam a utilização adequada e racional dos recursos necessários para o desenvolvimento da sua atividade.



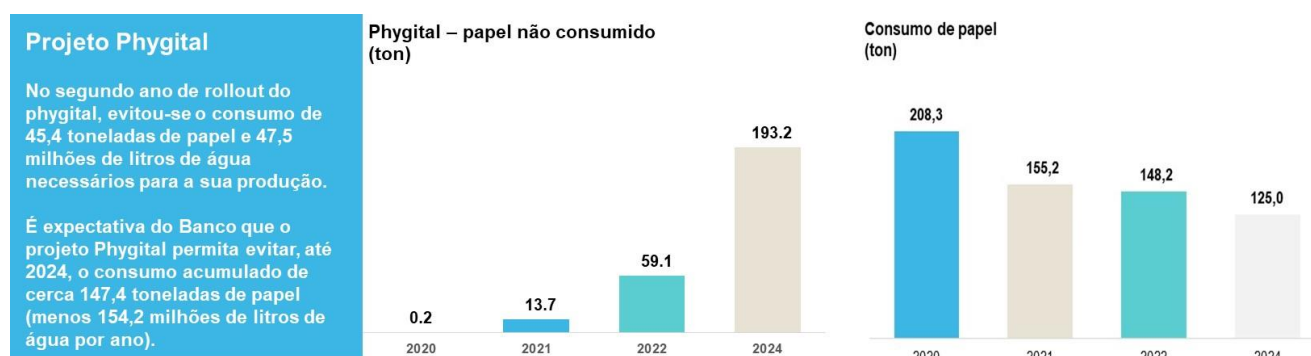
A pandemia demonstrou que é possível exercer a atividade com uma redução de consumos de alguns recursos, e embora o regresso dos colaboradores aos edifícios após dois anos em *home office* possa aumentar os consumos, o Grupo preparou este retorno com criação de cenários focados no reforço de iniciativas de desmaterialização a nível do negócio e da sensibilização dos colaboradores, tentando manter ou diminuir os consumos principalmente de papel e eletricidade.



## Papel

Decorrente das ações desenvolvidas, entre as quais se destaca a digitalização dos processos, o Grupo tem reduzido anualmente o consumo de papel. Face a 2021 esta redução traduziu-se numa diminuição de 4,5%, ou seja, menos 6,9 toneladas.

Em 2020, o novobanco deu início ao seu projeto *Phygital*, de desmaterialização de processos de negócio que passam a ser formalizados com assinatura digital, contribuindo para uma organização e dinamização de uma cultura "sem papel". 95% da redução do papel deveu-se ao projeto *Phygital*



## Eletricidade

Em 2022, e dando continuidade à medida implementada em novembro de 2021, o consumo de eletricidade do Grupo é verde (novobanco, GNBGA e Banco Best), ou seja, proveniente de fontes renováveis, em todos os seus edifícios e balcões em Portugal, onde essa opção se encontra disponível (mais de 95% das suas instalações). Esta medida, certificada pelo fornecedor de eletricidade, teve um forte contributo na redução de emissões de CO<sub>2</sub>.

Esta é uma das iniciativas decorrentes do compromisso de redução de emissões de CO<sub>2</sub>, de âmbito 2, que comprova a transição do Banco para uma economia de baixo carbono, estando totalmente alinhado com o ODS 13 – Ação Climática, um dos 5 ODS prioritários do banco.

O regime de teletrabalho adotado desde o início da pandemia contribuiu decisivamente para a redução do consumo de eletricidade. Entre outros fatores, a redução de espaço decorrente da mudança de instalações do Banco Best para um dos edifícios do novobanco, que rondou os 50% na ocupação em escritórios em Lisboa, contribuiu para uma diminuição no consumo de eletricidade naquela empresa do Grupo que rondou os 30,1%.



Na sequência da guerra na Ucrânia e da necessidade de restrição no consumo de energia, toda a iluminação exterior dos Centros de Investimento do Best e Offices Best foi totalmente desligada. Na rede de balcões do novobanco procedeu-se à redução dos horários de funcionamento dos ecrãs que passaram a desligar maioritariamente à meia-noite ligando novamente às 8:00. Nos balcões sítos em regiões rurais ou pequenas vilas estes canais de comunicação passaram a desligar às 22:30.

## Emissões de CO<sub>2</sub>

Para 2030 foi estabelecido o objetivo de redução das emissões de CO<sub>2</sub> de âmbito 1 e 2 em 50%, uma pretensão arrojada, e pela qual o Banco continuará a desenvolver esforços para reduzir as emissões de CO<sub>2</sub> que decorrem dos diversos consumos.

Para este fim, o Grupo novobanco definiu, em 2022, uma nova Política de Viaturas para regulamentar e homogeneizar a gestão da frota, com clarificação das regras de elegibilidade e responsabilidade na utilização deste benefício. Os compromissos ESG assumidos pelo Grupo foram refletidos na política, promovendo e potenciando a escolha de viaturas com motorização verde (elétricas ou híbridas plug-in), com as seguintes medidas:

- Limites máximos de preço para viaturas elétricas ou híbridas plug-in 10% superiores aos valores para viaturas a combustão;
- Inclusão maioritária de opções elétricas e híbridas plug-in na lista de viaturas protocoladas.

O regime de teletrabalho adotado desde o início da pandemia veio contribuir decisivamente para uma redução da pegada ambiental, com a redução das deslocações para o local de trabalho e pela experiência conseguida na adaptação dos processos de trabalho internos e de relacionamento comercial com os clientes por via digital.

Indicadores Ambientais - Emissões de CO <sub>2</sub> *	2022	2021	2020	22 vs 21
Emissões diretas (Âmbito 1)	4 158,1	4 696,1	4 888,3	-5,4%
Emissões indiretas (Âmbito 2)**	811,3	2 937,5	4 490,3	-86,5%
Emissões indiretas (Âmbito 3)***	6 102,6	4 184,2	4 663,2	45,9%
<b>Total (Âmbito 1, 2 e 3)</b>	<b>11 072,0</b>	<b>11 817,8</b>	<b>14 033,8</b>	<b>-3,2%</b>

\*Consultar notas metodológicas.

\*\*O Âmbito 2 é calculado com base no método com base no *Market-Based*.

\*\*\* Inclui as seguintes categorias de emissões: deslocação em viagens de avião; deslocação dos colaboradores casa-trabalho-casa; residuais, ciclo de vida do papel consumido, processo de reciclagem de papel, consumo de água e tratamento de águas residuais

O aumento das emissões de CO<sub>2</sub> de âmbito 3 deve-se essencialmente ao regresso dos colaboradores aos escritórios e às viagens de avião que após o confinamento tiveram um aumento. Estamos, contudo, a encetar todos os esforços para que este aumento se cinja somente ao ano de regresso à normalidade.

Relativamente às emissões de âmbito 3 - categoria 15 (investimentos), estamos conscientes de que a contabilização das emissões desta categoria é crucial para as instituições financeiras avaliarem os riscos climáticos e ambientais a que estão expostas e definirem objetivos e estratégias para a redução destas emissões, pelo que as mesmas são reportadas no Relatório TCFD 2022, este ano pela primeira vez.

## Reciclagem

O Grupo mantém uma eficiente gestão de resíduos, incluindo a reciclagem do papel e dos toners das impressoras. Em 2022, o papel remetido para reciclagem desceu 15,7%, o que se deveu ao menor consumo de papel.

Em 2022, o Banco deu início ao processo de reciclagem dos seus cartões bancários. O processo de tratamento dos cartões concretiza-se na recolha e inutilização dos cartões bancários expirados dos clientes, sendo encaminhados para reciclagem para a Extruplás que os utiliza no fabrico de mobiliário urbano, reduzindo significativamente o impacto ambiental que estaria associado a este resíduo caso fosse tratado de outra

forma. No segundo semestre de 2022 o Banco enviou para a Extruplás cerca 1,4 toneladas de cartões bancários para reciclagem, dando uma nova vida ao plástico.

O Grupo mantém uma eficiente gestão de resíduos, incluindo a reciclagem do papel e dos toners das impressoras. Em 2022, o papel remetido para reciclagem desceu 15,7%, o que se deveu ao menor consumo de papel.

Ainda no âmbito da redução do impacto direto sobre o ambiente o Grupo deixou de usar plástico de uso único, disponibilizando aos seus colaboradores copos de café e água de papel e palhetas de madeira recicláveis. No Banco Best foram oferecidos copos de café em cerâmica e garrafas de água em vidro a todos os colaboradores.

De salientar ainda que devido à mudança da sede do Banco Best para as novas instalações, sitas num edifício do novobanco, todo o mobiliário que se destinava a abate foi oferecido aos colaboradores, diminuindo assim o impacto ambiental que resultaria da sua destruição e incentivando deste modo a sua reutilização para utilização particular.



## Plásticos

Enviamos os cartões bancários expirados para reciclagem para serem usados na produção de mobiliário urbano.

Deixámos de disponibilizar copos, embalagens, talheres e palhinhas em plástico descartável e de uso único, utilizando copos em papel e talheres feitos a partir de materiais reciclados e/ou material biodegradável.

Verão 83, 1983 - Ângelo de Sousa

Óleo sobre tela, 80 x 80 cm

Artista multifacetado, Ângelo de Sousa trabalha a pintura, a escultura, a serigrafia, a cerâmica e a fotografia. Nos anos 70 a sua pintura foca-se principalmente na abstração, em superfícies que, parecendo monocromas, resultam de um rigoroso trabalho de cor que junta, opõe, sobrepõe, ínfimas partículas cromáticas, que constroem uma superfície depurada e simultaneamente vibrante de luz e cor. “Verão 83” integra-se numa série de experiências pictóricas que ocupam o pintor nos primeiros anos da década de 80. São ínfimas combinações de cor, diluídas numa geometria muito simples, de finas linhas, quase numa abstração de absoluta depuração.

CHAVES. Museu de Arte Contemporânea Nadir Afonso



## 4 ATITUDE SUSTENTÁVEL

Um dos desafios assumidos pelo Grupo novobanco é o bem-estar financeiro e social da comunidade em que exerce a sua atividade, pelo que a preocupação com iniciativas de carácter ambiental, social e cultural com impacto positivo na comunidade reflete-se na sua arquitetura de responsabilidade social empresarial composta por três pilares.

Em 2022, o Grupo novobanco deu continuidade ao desenvolvimento de ações internas e externas que possibilitam satisfazer as necessidades dos seus colaboradores e da comunidade, tentando responder às novas oportunidades e assumindo um papel ativo numa sociedade que se pretende sustentável e mais justa.

A estratégia Responsabilidade Social Empresarial do Banco, foi desenvolvida com base na sua estratégia de sustentabilidade e do Modelo de Dividendo Social. Com este posicionamento queremos continuar a integrar o diálogo e as expectativas dos *stakeholders* na construção da estratégia de negócio e devolver à comunidade o que geramos com a nossa atividade reforçando assim a confiança que depositam em nós.



Desenvolvemos um plano de ação em Responsabilidade Social Empresarial orientado para o serviço (RSE) à comunidade e integrado no nosso plano estratégico:

1. Não se baseia apenas em apoios financeiros.
2. Integra RSC no modelo de negócio.
3. Estabelecer parcerias que sirvam a estratégia do Banco.
4. Mobiliza colaboradores

### ARQUITETURA DE RSE

AMBIENTE	BEM ESTAR - SOCIAL E FINANCEIRO	BANCA RESPONSÁVEL
<p><b>LITERACIA AMBIENTAL</b></p> <p><b>Colaboradores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Campanhas de sensibilização para redução do impacto direto do banco</li> <li>→ Sessões de formação sobre o impacto direto do banco</li> </ul> <p><b>Cientes e Comunidade</b></p> <p>Organização e participação em conferências e ações de formação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sensibilização</li> <li>→ Partilha de conhecimento</li> <li>→ Finanças sustentáveis</li> </ul>	<p><b>LITERACIA FINANCEIRA E DIGITAL</b></p> <p>Literacia financeira e ESG para</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Clientes empresa e comunidade</li> <li>→ Clientes particulares e comunidade</li> </ul> <p><b>INCLUSÃO SOCIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Apoios pessoas e famílias carenciadas</li> <li>→ Crianças e famílias com doenças oncológicas</li> <li>→ Apoios e organização de iniciativas solidárias de Natal em estreita colaboração dos colaboradores do banco</li> </ul>	<p><b>BEM-ESTAR E SAÚDE MENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Colaboradores</li> <li>→ Parcerias promotoras da saúde mental nas organizações</li> <li>→ Apoio financeiro e social a colaboradores</li> </ul> <p><b>FORMAÇÃO E I&amp;D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Programas de formação e de estágios</li> <li>→ Parcerias com academia para desenvolvimento de conhecimento</li> </ul>
		<p><b>DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Programas de igualdade de género</li> <li>→ Integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho</li> </ul>
<p><b>CONTAS RSE</b></p> <p><b>Contas com Gestos que Contam</b> - Associação das contas serviço do novobanco a causas de responsabilidade social (social, cultural e ambiental)</p> <p><b>PROGRAMA DE VOLUNTARIADO NOVOBANCO</b></p> <p>Iniciativas ambientais      Iniciativas sociais      Iniciativas de inclusão</p>		

### 4.1 Juntos fazemos o futuro

O novobanco é um agente ativo no ecossistema ao qual pertence, tendo um foco particular na dinamização da economia e no apoio às comunidades que serve. Neste âmbito, promove e participa anualmente em diversas

iniciativas de promoção da sustentabilidade entre as quais iniciativas de carácter setorial e/ou regional, na procura conjunta de soluções ou estratégias que promovam o bem-estar social e financeiro, o crescimento responsável, a criação de emprego, a valorização das pessoas e o respeito pelo ambiente.

No ano de 2022 destacou-se o lançamento da primeira edição das **ESG Talks**, um ciclo de conferências do novobanco dedicado à sustentabilidade, realizado com os parceiros estratégicos Nova SBE e PwC Portugal e os media partners VISÃO e EXAME. Este ciclo, constituído por com uma grande conferência, de dia inteiro, **ESG Talks – Reconstruir o Futuro** e 3 *deepdives* abordou através de palestras, reflexões e outras intervenções em formato original as mais importantes temáticas do universo ESG, entre os quais o Futuro do Trabalho, a Diversidade e Igualdade de Género nas Empresas, os Desafios da Transição Sustentável numa Economia de Baixo Carbono, o Financiamento Sustentável, a Economia Circular e os Oceanos, tendo sempre subjacente o contexto da economia nacional. Todas as conferências contaram com a participação de reconhecidos empresários, decisores políticos e da Academia.



Com o objetivo de reconhecer e promover a partilha práticas e das experiências das empresas aos seu pares e à sociedade, o Banco realiza ainda e com uma periodicidade anual eventos como o Portugal Exportador e os Prémios Exportação & Internacionalização e ações de promoção dos estatutos PME Líder e PME Excelência, patrocinando ainda os Publituris Portugal Awards e os Troféus Luso-Franceses.

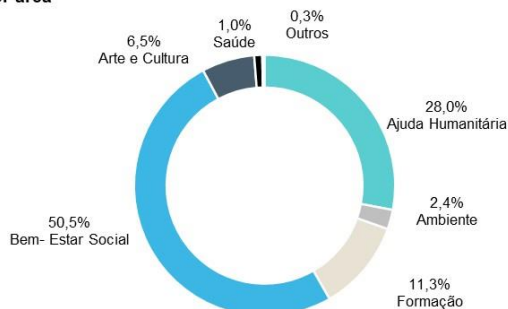
A integração das preocupações ambientais nos eventos de dinamização da economia nacional, são uma componente da atuação do Banco, destacando-se o patrocínio ao Plastics Summit Global Event, uma das mais relevantes conferências sobre reciclagem e economia circular no sector dos plásticos ou ainda, em certames como a Ovibeja e a Feira Nacional de Agricultura, na qual a agricultura biológica mereceu uma especial atenção.

O novobanco voltou a colocar a sua experiência e conhecimento ao serviço dos atores e decisores do futuro económico do país e partilhou com seus clientes e sociedade em geral, informação especializada e técnica.

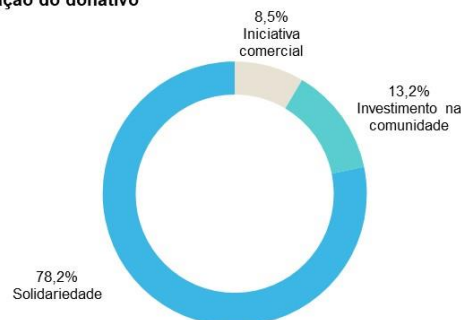
Em 2022 e com base numa atitude sustentável que tem como propósito apoiar na criação de soluções para questões importantes na comunidade em que exerce a sua atividade, o Grupo novobanco doou 1,6M€ de euros, com a seguinte distribuição:



Donativos por área



Motivação do donativo



## 4.2 Bem Estar – Financeiro e Social

Um dos desafios que se coloca ao setor bancário é o de contribuir para o aumento dos níveis de conhecimentos financeiros e promover a adoção de comportamentos adequados, de forma a fomentar o bem-estar da população e a estabilidade do sistema financeiro. Com a criação do Programa de Literacia Financeira, o novobanco, assume o seu papel enquanto instituição que pauta o seu posicionamento e gestão por princípios de sustentabilidade e de cidadania empresarial, contribuindo para a formação de uma nova geração de consumidores de serviços financeiros crescentemente informada e com maior poder de análise e de decisão. A atuação do Banco na literacia financeira consubstancia-se numa arquitetura assente em 2 pilares: Literacia Digital e Literacia Financeira

### 4.2.1 Bem-Estar Financeiro

#### Programa de Literacia Digital

Para fazer face ao ritmo acelerado de digitalização da sociedade e dos serviços em geral e à necessidade de desenvolvimento da literacia financeira, é prioridade do novobanco não só garantir uma oferta de serviços financeiros digitais completa e inovadora, como também promover e educar para a utilização destes canais na gestão financeira do dia a dia com segurança. Com um especial foco no consumidor e nas pessoas que todos os dias utilizam os canais digitais para interagir com o Banco, o novobanco desenvolveu diferentes iniciativas:

**Tudo o que precisa de saber sobre a banca on-line** - Projeto de Educação Financeira Digital da Associação Portuguesa de Bancos (APB) e seus associados, composto por 12 sessões de esclarecimento sobre noções básicas de utilização dos canais digitais dos bancos na execução das operações essenciais do dia-a-dia. Destinado ao público em geral e à população sénior, este programa igualmente articulado com as Juntas de Freguesia e Universidades Seniores, a nível nacional, e com a rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa, permitiu habilitar 600 participantes com competências digitais básicas na ótica do utilizador, contribuindo para a utilização segura dos canais digitais.

**Reestruturação do site literacia digital** – Iniciativa que destaca as vantagens da banca online e explica aos clientes tudo o que precisam de saber sobre os canais digitais. A banca online é uma ferramenta essencial na experiência do cliente, que garante que este tem o seu banco sempre disponível para si, com toda a conveniência e segurança, de forma a melhor gerir a sua vida financeira e o seu dia a dia.

[+ informação canais digitais e segurança da informação](#)

#### Programa De Literacia Financeira

O bem-estar social e financeiro dos seus clientes é um dos principais desafios do Banco, pelo que disponibilizar um leque de produtos de poupança e crédito adequado a cada orçamento familiar e que permita dar resposta às novas realidades dos clientes é uma das principais prioridades do banco, tendo para este fim desenvolvido diferentes iniciativas no decorrer de 2022.

**Oferta Comercial** - Adequação dos produtos de poupança às realidades dos clientes, entre os quais se destaca não só o microcrédito como também os produtos de poupança, tendo em conta o orçamento familiar de cada um. Em 2022, o Banco criou uma oferta de quotidiano adicional especificamente destinada à



população ucraniana que chegou a Portugal - uma conta bancária sem comissão de manutenção durante 1 ano e com disponibilização de cartões e isenção temporária das comissões das transferências para a Ucrânia.

**Finanças Pessoais e Orçamento Familiar** - Aplicação que permite acompanhar e gerir o orçamento mensal com facilidade e à distância de um dedo.

**Direito Mental** – Parceria estabelecido com a Associação Direito Mental, associação que se fundamenta na criação de uma cultura positiva e de apoio à saúde mental na comunidade jurídica, que pretende, entre outros temas, promover junto desta comunidade que a saúde mental passa também pelo bem-estar financeiro. O contributo do novobanco nesta parceria passa pela disponibilização de dicas e conselhos para o desenvolvimento de competências financeiras adequadas.

**#Corporate Talks** - Road Show sobre literacia financeira para pequenas e médias empresas que, ao longo do ano, percorre o país de norte a sul, debatendo diversos temas financeiros, procurando contribuir para aumentar o nível de cultura financeira nas empresas e indivíduos. Neste ciclo mereceu também destaque uma sessão dedicada ao Financiamento Sustentável, na qual foram expostos os principais desafios que empresa nacional tem que enfrentar devido às novas diretivas europeias.

[+ informação oferta de produtos comercial com critérios sociais](#)

#### 4.2.2 Bem-Estar Social

A atuação do novobanco passa igualmente pela contribuição para o Bem-Estar Social da comunidade em que exerce a sua atividade. Auxiliar organizações que atuam no apoio social em áreas diversas como a igualdade de oportunidades, o combate à exclusão social e à pobreza com o objetivo de atenuar estas desigualdades, tentando responder a novas oportunidades de progresso, fazem parte do desafio assumido pelo Banco na sua estratégia de responsabilidade social empresarial.

**Plataforma WeHelpUkraine** - O Banco como membro fundador, apoiou o desenvolvimento da plataforma [www.wehelpukraine.org](http://www.wehelpukraine.org) que promove a ligação entre quem precisa de ajuda, com quem em Portugal e no mundo pode ajudar (com alojamento, apoio financeiro, médico e psicológico, estatuto de refugiado, logística, emprego e aulas de língua local), unindo esforços do mundo inteiro incluindo do Canadá, dos EUA e do Reino Unido. Com esta parceria o Banco contribuí proactivamente e de diversas formas na receção do povo ucraniano a Portugal, entre as quais abertura de contas, donativos e ações de voluntariado.

**Care Internacional** – Ainda no âmbito do apoio ao povo Ucraniano, o novobanco apoiou a CARE Internacional com um donativo financeiro destinado ao fundo de apoio à crise humanitária na Ucrânia, com assistência de emergência imediata naquele país e nos países fronteiriços com o intuito de auxiliar cerca de 4 milhões de pessoas que fogem do conflito.

**Joga Pelas Crianças | Edição Especial Madeira 2022-** o novobanco apoiou o jogo de futebol solidário entre antigos jogadores de futebol e figuras publicas, no qual todos foram vencedores. As receitas da bilheteria reverteram a favor da Liga Portuguesa contra o Cancro – Núcleo Regional da Madeira

**Ação Qualidade de Vida** - O novobanco esteve uma vez mais presente na Ação Qualidade de Vida da Associação Salvador, uma IPSS que atua na área da deficiência motora, e que já conta com 15 edições. Em 2022 e com 82 candidaturas, e com um valor total aproximado de 130 mil euros a ser distribuído em três categorias - obras em casa, formação e emprego e equipamentos desportivos adaptados foram apoiadas 36 pessoas com mobilidade reduzida, 13 das quais na categoria de formação e emprego, categoria apoiada pelo banco. O novobanco é mecenas da Associação Salvador e está associado a este projeto desde a sua primeira edição, que ao longo de 15 anos já apoiou mais de **587 pessoas** com mobilidade reduzida com mais de **1,7 milhões de euros** em apoios.

**Cabazes de Natal dos colaboradores do novobanco para utentes da AMI** - As festividades de Natal no Grupo novobanco são iniciadas com a habitual ação de solidariedade interna. Após um processo de inscrição para doar, participar na preparação e entrega dos cabazes de Natal, foram recolhidos juntos dos colaboradores **4,5 mil euros** possibilitando deste modo um Natal digno a cerca de 150 famílias, utentes da AMI em todo o

país, incluindo Açores e Madeira. O novobanco e o novobanco dos Açores também se associaram a esta iniciativa através da concessão de um donativo.

**Acreditar** - O novobanco financia anualmente um dos quartos da casa da Associação Acreditar de Lisboa, uma IPSS que tem como missão tratar a criança ou o jovem com cancro e não só o cancro na criança ou jovem”, promovendo a sua qualidade de vida e da família. A casa de Lisboa encontra-se em reabilitação tendo o novobanco mantido o seu apoio destinado a famílias que se encontram alojadas noutras residências na área de Lisboa. Deste modo, continua a possibilitar anualmente a várias crianças que têm de sair da sua área de residência para tratamento oncológico em Lisboa viverem junto da sua família.

**Programa de Voluntariado** – Criado em maio de 2022, fomenta o envolvimento dos colaboradores em ações de apoio à comunidade que contribuam para dar resposta a questões socioeconómicas e ambientais importantes na comunidade. Todos os colaboradores podem participar, sendo que cada colaborador tem a dispensa de 1 dia por ano para dedicar a uma causa. Este programa permite ainda promover uma cultura de empatia, gerar oportunidades de aprendizagem pela partilha de conhecimento e experiências, e o desenvolvimento de soluções e ideias inovadoras fomentando o trabalho colaborativo e em equipa. Com as ações de voluntariado o Banco reforçou o sentimento de pertença dos colaboradores ao Banco aumentando consequentemente o seu bem-estar. Em 2022, e nas diferentes iniciativas realizadas, foram contabilizadas 406 horas de voluntariado em 4 ações: WeHelpUkraine, Make a Wish, Reflorestação de Parque Naturais e Missão de Natal - Cabazes de Natal da AMI.



### WeHelp Ukraine

- Apoio ao acolhimento
- Tradutor
- Preparação de cabazes alimentares
- Separação de roupa
- Recuperação de casas
- Alojamento
- Transportes
- Apoio Jurídico, entre outros



### Wish Challenge

Sessão de planeamento com a Make-A-Wish de um dos desejos da ação do projeto solidário "Constelação de Natal Colaboradores dos Grupo novobanco".



### Reflorestação de Parques Naturais

- Reflorestação do Bioparque de Carvalhais, em São Pedro do Sul, com 400 árvores, com a Associação Montis
- Reflorestação de 200 árvores no Parque Natural Sintra - Cascais com a Associação Plantar uma Árvore.



### Missão Natal AMI 2022

Preparação e entrega de cabazes de Natal destinados a utentes dos Centros de Porta Amiga da AMI

## VOLUNTARIADO



“O voluntariado é uma ação de win-win: é bom para nós como colaboradores do novobanco e é bom para sociedade”

Mónica Pereira

“Foi muito gratificante ter participado no Wish Challenge de hoje. Ter a noção que contribuimos com ideias e sugestões para o processo de preparação, antecipação e concretização do desejo de uma criança é algo fantástico e que nunca vou esquecer.”

Paulo Teixeira



“Vai ser giro passar por aqui um dia e saber que parte deste verde foi feito por nós.”

Nelson Bertassoni

### 4.3 Mecenaso Cultural

No mecenato cultural do Banco destaca-se o programa novobanco Cultura que tem por missão refletir o compromisso do novobanco em preservar, promover e partilhar com a sociedade portuguesa o seu relevante património cultural e artístico, nas suas quatro coleções:

#### Coleção de Fotografia do novobanco

Com cerca de 1.000 obras de mais de 300 artistas de 38 nacionalidades, integra todos os grandes nomes da cena artística nacional e internacional. É uma das mais importantes coleções de fotografia do mundo, única coleção corporativa a representar Portugal sendo igualmente uma das coleções mais premiada e que mais se destaca no panorama da arte mundial, encontrando-se no ranking das 80 melhores coleções corporativas do mundo.

A exposição da coleção de fotografia do novobanco “Arte em tempos de Rutura Ecológica”, foi o primeiro evento do ciclo de conferências ESG Talks, patente na Universidade Nova SBE, colocando a arte no centro da promoção do debate nacional e internacional sobre questões e desafios que a humanidade enfrenta, entre os quais os desafios ecológicos e da condição humana. Esta exposição foi o mote para a apresentação pública do Livro internacional com mesmo nome “Art in Time of Ecological Disruption”, projeto desenvolvido pela IACCCA *International Association of Corporate Collections of Contemporary Art*, da qual a Coleção de fotografia do novobanco é membro fundador, e que reúne curadores de mais de 50 coleções corporativas de todo o mundo e representa mais de 150.000 obras de arte. Mais uma vez a coleção de fotografia do novobanco é destacada, posicionando-se em segundo lugar no número de obras e textos selecionados para integrar este catálogo editado em 2022.

Várias obras da coleção estiveram ainda presentes em diversas exposições nacionais e internacionais, destacando-se a exposição “Chegar à Boca da Noite”, no Centro de arte Contemporânea de Coimbra, a exposição “Arte e Território” no espaço novobanco, a exposição “Horizonte Y Limite. Visiones del Paisaje”, em Espanha continuando assim a divulgar internacionalmente a fotografia contemporânea do novobanco.

Destacam-se ainda as visitas de estudo destinada a alunos de Fotografia, Tecnologias, Inovação e criação Master em fotografia artística, Licenciatura em Fotografia e Cultura entre outras, revelando-se como uma importante ferramenta e recurso para completar a aprendizagem com a visualização direta e compreensão das obras, despertando o pensamento crítico, ampliando horizontes, partilhando conhecimentos e experiências, prestando deste modo um serviço pedagógico à sociedade.

A coleção de fotografia do novobanco atua assim como um catalisador na superação de carecimentos culturais e bem-estar da sociedade.

#### Coleção de Pintura do novobanco

Composta por pintura portuguesa e europeia do século XVI ao século XX e enquadrada num protocolo com o Ministério da Cultura esta Coleção é disponibilizada à fruição do público através da sua incorporação no circuito expositivo permanente dos Museus de norte a sul do país. No final de 2022, 94 obras encontram-se exposição

permanente em 37 museus de localizados em todo o país. O Banco disponibiliza ainda e através da sua plataforma o roteiro, das várias regiões e respetivos museus do país, onde podem ser visitadas as obras da sua Coleção de Pintura.

### **Coleção de Numismática**

Constituída por cerca de 13 mil moedas, todas cunhadas em território que é ou foi português, desde um período pré-nacional até à implantação da República. Através desta coleção é possível percorrer toda a história de Portugal, onde se retrata, através do dinheiro, a nossa formação enquanto povo, cultura e nação durante um espaço temporal de mais de 2000 anos.

### **Biblioteca de Estudos Humanísticos**

Com cerca de 1100 obras de Livro Antigo do qual se destacam os 8 incunábulos, as cerca de 90 obras impressas pelo humanista Aldo Manuzio e seus sucessores, os 600 títulos impressos no século XVI. A restante bibliografia de cerca de 8600 títulos serve de apoio ao estudo dos textos clássicos e das suas temáticas. Encontra-se em depósito na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (FLUL).

A paragem com a Cais no **REFLEX – Prémio de Fotografia CAIS | novobanco** manteve-se ativa em 2022. Este prémio, dedicada à valorização da fotografia em Portugal e que reforça e amplia os feitos positivos de uma iniciativa nacional de âmbito artístico, alia fotografia a temas socialmente relevantes. A 15ª edição do prémio retrata e celebra a diversidade (étnica, social, racial, género, religiosa, política, entre outras) presente nos espaços em que nos movemos através de uma multiplicidade de imagens representativas de um mundo que se quer cada vez mais heterogéneo, potenciando o sentimento de pertença e diminuindo a exclusão. Esta edição esteve uma vez mais alinhada com o posicionamento do Banco, mais precisamente com o programa Banca Responsável.

Solidão, 1968 - Manuel D'Assumpção

Óleo sobre tela, 128 x 190 cm

D'Assumpção faz esta pintura durante a sua última estadia em Berlim. Em plena maturidade artística, trabalha com rigor as formas e a sua fragmentação, numa estrutura entre abstração e reminiscências cubistas, indissociável da paleta de matizes escuros, pretos, castanhos, cinzentos, em contraste com os azuis e vermelhos da composição central, conseguindo uma composição densa, de intensa força plástica. Pintor em constante questionamento, desiludido com o mundo e com a vida, D'Assumpção viveu vários anos em França, viajou pela Europa, absorveu as novas linguagens plásticas, como o expressionismo, o cubismo ou a abstração geométrica. Movido por um forte misticismo, que projeta na sua pintura, a partir de finais da década de 50 encontra na abstração um campo de transcendência e de fuga da realidade.

CRATO. Museu Municipal





## 5 INDICADORES DE DESEMPENHO ESG

### 5.1 Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais – Consumo de materiais	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Papel branco</b>				
Para uso interno (toneladas)	148,2	155,2	208,3	-4,5%
Para uso interno (kg/colaborador)	36,2	37,0	45,0	-2,1%
Impressos – área de <i>printing e finishing</i> (toneladas) <sup>1</sup>	114,9	100,1	112,9	14,8%
<b>Consumíveis informáticos e eletrônico</b>				
Toners (unidades)	45	41	67	9,8%
Pilhas	2 695,0	2 144,0	2 496,0	25,7%
<b>Indicadores Ambientais – Energia</b>				
<b>Eletricidade</b>				
Consumo de eletricidade total (kWh)	13 183 802,0	16 296 473,1	21 181 218,0	-19,1%
Consumo de eletricidade total (GJ)	47 461,7	58 667,3	76 252,4	-19,1%
Consumo de eletricidade (kWh/colaborador)	3 223,4	3 886,6	4 622,7	-17,1%
<b>Gasóleo</b>				
Consumo de gasóleo geradores (litros) <sup>2</sup>	3 610,8	504,2	400,0	616,1%
Consumo de gasóleo geradores (GJ) <sup>2</sup>	130,2	18,2	14,4	616,5%
Consumo de gasóleo viaturas (litros)	1 563 746,0	1 620 056,6	1 680 495,6	-3,5%
Consumo de gasóleo viaturas (GJ)	5 6219,8	58 244,3	60 417,2	-3,5%
<b>Gasolina</b>				
Consumo de gasolina viaturas (litros)	1 680,0	840,0	840,0	100,0%
Consumo de gasolina viaturas (GJ)	55,1	27,5	27,5	100,0%
<b>Consumo total de energia (GJ)</b>	<b>103 867</b>	<b>116 957</b>	<b>136 712</b>	<b>-11,2%</b>
<b>Consumo total de energia por colaborador (GJ)</b>	<b>25,4</b>	<b>27,9</b>	<b>29,8</b>	<b>-9,0%</b>
<b>Deslocações</b>				
Número de veículos	922	957	987	-3,7%
Número de viagens de avião	783	517	463	51,5%

1) novobanco

2) O consumo de gasóleo foi calculado através da estimativa do seu consumo, baseada nas horas de funcionamento dos geradores

Indicadores Ambientais - Emissões de CO <sub>2</sub> *	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Emissões diretas (Âmbito 1)</b>	<b>4 158,1</b>	<b>4 696,1</b>	<b>4 888,3</b>	<b>-11,5%</b>
Emissões em deslocações em frota da empresa	3 999,2	4 311,8	4 472,6	-7,3%
Emissões em geradores de emergência	10,2	1,3	1,1	759,6%
Emissões decorrentes fugas de gases fluorados**	148,7	382,9	406,6	-61,2%
<b>Emissões indiretas (Âmbito 2)***</b>	<b>811,3</b>	<b>2 937,5</b>	<b>4 490,3</b>	<b>-72,4%</b>
Emissões da produção de eletricidade adquirida ( <i>Método Market based</i> )	811,3	2 937,5	4 490,3	-72,4%
Emissões da produção de eletricidade adquirida ( <i>Método Location based</i> )	2013,3	2 386,5	3 757,9	-15,6%
<b>Total (Âmbito 1 e 2)</b>	<b>4 969,4</b>	<b>7 633,6</b>	<b>9 370,5</b>	<b>-34,9%</b>
<b>Emissões indiretas (Âmbito 3)</b>	<b>6 102,6</b>	<b>4 184,2</b>	<b>4 663,2</b>	<b>45,8%</b>
Emissões em deslocações de trabalho/viagens de negócios de avião	357,4	149,4	186,6	139,2%
Emissões das deslocações casa-trabalho-casa dos colaboradores****	5 649,5	3 909,8	4 323,1	44,5%
Emissões no ciclo de vida do papel consumido	71	76,6	96,4	-7,3%
Emissões no processo de reciclagem do papel	3,2	3,9	3,6	-17,6%
Emissões do consumo de água	10,6	11,0	12,4	-3,6%
Tratamento de águas residuais	10,8	-	-	-
<b>Total (Âmbito 1, 2 e 3)</b>	<b>11 072,0</b>	<b>11 817,8</b>	<b>14 041,8</b>	<b>-6,3%</b>

\*Consultar notas metodológicas.

\*\* Emissões decorrentes fugas de gases fluorados de 2021 foram adicionadas no report de 2022.

\*\*\*O âmbito 2 reflete o valor calculado com base no *Market-Based*

\*\*\*\* âmbito novobanco.



Indicadores Ambientais - Água	2022	2021	2020	22 vs 21
Consumo de água da rede pública (m <sup>3</sup> )	39 870,2	41 355,10	46 772,60	-3,6%
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> /colaborador)	9,7	9,9	10,2	-1,5%

Indicadores Ambientais – Gestão de resíduos	2022	2021	2020	22 vs 21
Papel enviado para reciclagem (toneladas)	99,0	117,4	106,1	-15,7%
Cartão enviado para reciclagem (toneladas)	51,9	66,3	61,3	-21,7%
Cartões Bancários de Plástico enviados para reciclagem (toneladas)	1,4	0	0	
Toners encaminhados para reciclagem(unidades)	2 988	5 944	8 344	-49,7%
Pilhas	108	na	na	-

## 5.2 Indicadores Sociais

Colaboradores	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Total</b>	<b>4 090</b>	<b>4 193</b>	<b>4 582</b>	<b>-2,5%</b>
Homens (#)	1 880	1 944	2 159	-3,3%
Homens (%)	46,0%	46,4%	47,10%	-0,4 p.p.
Mulheres (#)	2 210	2 249	2 423	-1,7%
Mulheres (%)	54,0%	53,6%	52,90%	0,4 p.p.

Contrato de trabalho	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Efetivos Total</b>	<b>4 026</b>	<b>4 153</b>	<b>4 417</b>	<b>-3,1%</b>
Homens (#)	1 857	1 929	2 088	-3,7%
Homens (%)	46,1%	46,4%	47,3%	-0,3 p.p.
Mulheres (#)	2 169	2 224	2 329	-2,5%
Mulheres (%)	53,9%	53,6%	52,7%	0,3 p.p.
<b>Contrato a termo Total</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>165</b>	<b>60,0%</b>
Homens (#)	23	15	71	53,3%
Homens (%)	35,9%	37,5%	43,0%	1,6 p.p.
Mulheres (#)	41	25	94	64,0%
Mulheres (%)	64,1%	62,5%	57,0%	1,6 p.p.

Estagiários e profissionais independentes*	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Estagiários</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>-28,6%</b>
Homens (#)	4	5	19	-20,0%
Mulheres (#)	6	9	35	-33,3%
<b>Serviço Temporário</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>40,0%</b>
Homens (#)	10	7	11	42,9%
Mulheres (#)	32	23	23	39,1%
<b>Prestação de Serviço</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-50,0%</b>
Homens (#)	0	2	2	-
Mulheres (#)	2	2	3	-
<b>Total (#)</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>93</b>	<b>12,5%</b>

\* Não se encontram contemplados no número total de colaboradores do GRUPO novobanco. São profissionais em regime de trabalho independente que desenvolvam a sua atividade nas instalações das empresas do Grupo, perante os quais as empresas são responsáveis pela sua segurança geral no ambiente de trabalho.

Colaboradores por Habilitações Acadêmicas	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Ensino Superior</b>	<b>3 117</b>	<b>3 100</b>	<b>3 313</b>	<b>0,5%</b>
Homens (#)	1 356	1357	1 461	-0,1%
Homens (%)	33,2%	32,4%	31,9%	0,9 p.p.
Mulheres (#)	1 761	1 743	1 852	1,0%
Mulheres (%)	43,1%	41,6%	40,4%	1,5 p.p.
<b>Ensino Secundário/Básico</b>	<b>973</b>	<b>1 093</b>	<b>1 269</b>	<b>-11,0%</b>
Homens (#)	524	587	698	-10,7%
Homens (%)	12,8%	14,0%	14,4%	-1,2 p.p.
Mulheres (#)	449	506	571	-11,3%
Mulheres (%)	11,0%	12,1%	11,8%	-1,1p.p.

Colaboradores por gênero e categoria profissional	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Diretores</b>				
<b>Total</b>	<b>481</b>	<b>472</b>	<b>472</b>	<b>1,9%</b>
Homens (#)	307	301	299	2,0%
Homens (%)	7,5%	7,2%	6,5%	0,3 p.p.
Mulheres (#)	174	171	173	1,8%
Mulheres (%)	4,3%	4,1%	3,8%	0,2p.p
< 30 anos	1	2	2	-50,0%
30 a 50 anos	265	292	322	-9,2%
> 50 anos	215	178	148	20,8%
<b>Chefias</b>				
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>461</b>	<b>513</b>	<b>-15,8%</b>
Homens (#)	218	257	291	-15,2%
Homens (%)	5,3%	6,1%	6,4%	-0,8 p.p.
Mulheres (#)	170	204	222	-16,7%
Mulheres (%)	4,2%	4,9%	4,8%	-0,7 p.p.
< 30 anos	0	0	0	-
30 a 50 anos	272	346	387	-21,4%
> 50 anos	116	115	126	0,9%
<b>Específico</b>				
<b>Total</b>	<b>2 170</b>	<b>1 973</b>	<b>2 176</b>	<b>10,0%</b>
Homens (#)	955	891	985	7,2%
Homens (%)	23,3%	21,2%	21,5%	2,2 p.p.
Mulheres (#)	1 215	1 082	1 191	12,3%
Mulheres (%)	29,7%	25,8%	26,0%	3,9 p.p.
< 30 anos	101	111	122	-9,0%
30 a 50 anos	1 524	1 459	1 658	4,5%
> 50 anos	545	403	396	35,2%
<b>Administrativo</b>				
<b>Total</b>	<b>1 044</b>	<b>1 279</b>	<b>1 413</b>	<b>-18,4%</b>
Homens (#)	393	487	576	-19,3%
Homens (%)	9,6%	11,6%	12,6%	-2.p.p
Mulheres (#)	651	792	837	-17,8%
Mulheres (%)	15,9%	18,9%	18%	-3 p.p.
< 30 anos	84	61	115	37,7%
30 a 50 anos	639	831	865	-23,1%
> 50 anos	321	387	433	-17,1%
<b>Auxiliares</b>				
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-12,5%</b>
Homens (#)	7	8	8	-12,5%
Homens (%)	0,2%	0,2%	0,2%	-
Mulheres (#)	0	0	0	-
Mulheres (%)	-	-	-	-
< 30 anos	0	0	0	-
30 a 50 anos	4	4	4	0,0%
> 50 anos	3	4	4	-25,0%

Admissões e demissões	2022		2021		2020		22 vs 21	
	E	S	E	S	E	S	E	S
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>262</b>	<b>66</b>	<b>455</b>	<b>192</b>	<b>479</b>	<b>140,9%</b>	<b>-42,4%</b>
<b>Gênero</b>								
Homens	77	141	39	254	98	276	97,4%	-44,5%
Mulheres	82	121	27	201	94	203	203,7%	-39,8%
<b>Faixa etária</b>								
< 30 anos	83	49	27	68	135,0	28	207,4%	-27,9%
30 a 50 anos	68	85	34	156	53,0	202	100,0%	-45,5%
> 50 anos	8	128	5	231	4,0	249	60,0%	-44,6%

E - Entradas; S - Saídas

Taxa de rotatividade (%)	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Total</b>	<b>5,0%</b>	<b>6,2%</b>	<b>7,3%</b>	<b>-1,2 p.p.</b>
Homens	2,6%	3,5%	4,1%	-0,9 p.p.
Mulheres	2,4%	2,7%	3,2%	-0,3 p.p.
<b>Faixa etária</b>				
< 30 anos	1,6%	1,1%	1,8%	0,5 p.p.
30 a 50 anos	1,8%	2,3%	3,2%	-0,5 p.p.
> 50 anos	1,6%	2,8%	2,8%	-1,2 p.p.

Taxa de rotatividade contemplando Estagiários, Trabalho Temporário e Prestação de Serviços (%)	2022			2021	2020
	E	S	Taxa		
<b>Total</b>	218	314	6,3%	-	-
Gênero					
Homens	92	155	3,0%	-	-
Mulheres	126	159	3,5%	-	-
<b>Faixa etária</b>					
< 30 anos	124	88	2,5%	-	-
30 a 50 anos	84	97	2,2%	-	-
> 50 anos	10	129	1,7%	-	-

E - Entradas; S - Saídas

Avaliação de desempenho	2022			2021			2020			22 vs 21		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
<b>Colaboradores (#)</b>	<b>1 884</b>	<b>2 173</b>	<b>4 057</b>	<b>2 074</b>	<b>2 318</b>	<b>4 392</b>	<b>2 089</b>	<b>2 237</b>	<b>4 326</b>	<b>-9,2%</b>	<b>-6,3%</b>	<b>-7,6%</b>
Diretores (#)	286	166	452	294	168	462	260	132	392	-2,7%	-1,2%	-2,2%
Chefias (#)	254	199	453	285	220	505	307	226	533	-10,9%	-9,5%	-10,3%
Específicos (#)	860	1 041	1 901	951	1 152	2 103	976	1 156	2 132	-9,6%	-9,6%	-9,6%
Administrativos (#)	476	767	1 243	536	778	1 314	538	723	1 261	-11,2%	-1,4%	-5,4%
Auxiliares (#)	8	0	8	8	0	8	8	0	8	0,0%	-	0,0%

A avaliação de desempenho finaliza no mês de maio de cada ano. Os valores apresentados dizem respeito à avaliação recebida no ano, mas referente ao ano n-1

M - Homens; F - Mulheres; T - Total

Promoções	2022	2021	2020	22 vs 21
Mudança de função (#)	283	251	337	12,7%
Mérito (#)	1002	811	1081	23,6%
Antiguidade (#)	0,00	53	65	-100,0%
Total (#)	1285	1115	1483	15,2%

Horas de Formação	2022		2021		2020		22 vs 21	
	T	M	T	M	T	M	T	M
<b>Total</b>	<b>164 052,3</b>	<b>40,1</b>	<b>179 294,0</b>	<b>42,8</b>	<b>196 958,0</b>	<b>43,0</b>	<b>-8,5%</b>	<b>-6,3%</b>
<b>Gênero</b>								
Homens	75 368,4	40,1	79 999,0	41,2	89 359,0	41,4	-5,8%	-5,9%
Mulheres	88 683,9	40,1	99 295,0	44,2	107 600,0	44,4	-10,7%	-9,2%
<b>Categoria Profissional</b>								
<b>Diretores</b>	<b>18 270,2</b>	<b>38,0</b>	<b>9 372,0</b>	<b>19,9</b>	<b>9 297,0</b>	<b>19,7</b>	<b>94,9%</b>	<b>90,9%</b>
Homens	12 021,8	39,2	5 838,0	19,4	5 690,0	19,0	105,9%	101,9%
Mulheres	6 248,3	35,9	3 534,0	20,7	3 607,0	20,8	76,8%	73,5%
<b>Chefias</b>	<b>18 287,6</b>	<b>47,1</b>	<b>9 914,0</b>	<b>21,5</b>	<b>8 217,0</b>	<b>16,0</b>	<b>84,5%</b>	<b>119,2%</b>
Homens	10 288,9	47,2	5 436,0	21,2	4 758,0	16,4	89,3%	122,6%
Mulheres	7 998,7	47,1	4 478,0	22,0	3 460,0	15,6	78,6%	113,9%
<b>Específicos</b>	<b>79 284,4</b>	<b>36,5</b>	<b>94 958,0</b>	<b>48,1</b>	<b>99 218,0</b>	<b>45,6</b>	<b>-16,5%</b>	<b>-24,0%</b>
Homens	34 207,6	35,8	43 078,0	48,3	46 210,0	46,9	-20,6%	-25,8%
Mulheres	45 076,9	37,1	51 880,0	47,9	53 008,0	44,5	-13,1%	-22,5%
<b>Administrativos</b>	<b>48 191,1</b>	<b>46,2</b>	<b>65 049,0</b>	<b>50,9</b>	<b>80 226,0</b>	<b>56,8</b>	<b>-25,9%</b>	<b>-9,3%</b>
Homens	18 831,1	47,9	25 647,0	52,7	32 701,0	56,8	-26,6%	-9,1%
Mulheres	29 360,0	45,1	39 403,0	49,8	47 525,0	56,8	-25,5%	-9,4%
<b>Auxiliares</b>	<b>19,0</b>	<b>2,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Homens	19,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
Mulheres	0,0	0,0	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

T - Total; M - Média por Colaborador

Licença de Maternidade/ Paternidade	2022		2021		2020		22 vs 21	
	M	F	M	F	M	F	M	F
Colaboradores que beneficiaram de licença de maternidade/ paternidade	58,0	107,0	39	88	82	130	48,72%	21,59%
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de maternidade/ paternidade	58,0	58,0	39	50	82	85	48,72%	16,00%
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de paternidade / maternidade e continuam empregados após 12 meses de trabalho	-	-	36	80	74	116	-	-
Taxa de retorno ao trabalho	100%	54,2%	100,00%	56,8%	100%	65,4%	-	-2,6 p.p.
Taxa de Retenção após 12 meses de trabalho			92,3%	90,9%	90,2%	89,2%	-	-

M - Homens; F - Mulheres

Serviços de Saúde	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Saúde Ocupacional – Medicina do Trabalho</b>				
Exames Médicos	2 493	3 007	1 508	-17,09%
<b>Consultas de Medicina Geral</b>	7 038	7 597	8 345	-7,36%
Consultas de Medicina Curativa e receitas médicas	583	11 952	9 444	-95,12%
<b>Consultas de outras especialidades médicas</b>				
Consultas de saúde mental (psicologia e psiquiatria)	1057	928	751	13,90%
Consultas de Nutrição	457	383	348	19,32%
<b>Enfermagem</b>				
Total de atos (tratamentos, administração de vacinas, medicação, ECG)	4337	6 772	5 760	-35,96%
<b>Programas de Prevenção e Controlo de Riscos</b>				
Rastreio Cardiovascular	2 091	2 408	1 100	-13,2%
Rastreio Oncológico	659	724	354	-9,0%
Rastreio Visual	1 875	2 674	1 212	-29,9%
Check up Executive (destinado a quadros diretivos)	510	186	86	174,2%

Indicadores de Saúde e Segurança	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Acidentes de trabalho</b>	29	27	29	7,41%
Homens	11	10	11	10,00%
Mulheres	18	17	18	5,88%
<b>Doenças de trabalho</b>	-	-	-	-
Homens	-	-	-	-
Mulheres	-	-	-	-
<b>Óbitos</b>	0	0	0	-
Homens	0	0	0	-
Mulheres	0	0	0	-
<b>Taxa de acidentes</b>	3,9%	3,8%	3,5%	0,1 p.p.
Homens	3,2%	3,0%	3,5%	0,2 p.p.
Mulheres	4,6%	4,6%	4,3%	-
<b>Taxa de dias perdidos</b>	0,06%	0,05%	0,05%	0,01 p.p.
Homens	0,06%	0,04%	0,03%	0,02 p.p.
Mulheres	0,06%	0,04%	0,07%	0,02 p.p.
<b>Taxa de absentismo</b>	2,7%	3,2%	4,5%	-0,5 p.p.
Homens	1,9%	2,3%	2,7%	-0,4 p.p.
Mulheres	3,4%	3,9%	6,1%	-0,5 p.p.
<b>Formação em Saúde e Segurança</b>				
Horas de formação em saúde (#)	3 844,0	29,0	50,0	13155,2%
Horas de formação em segurança (#)	4 409,0	520,5	1 292,1	747,1%
Horas de promoção de sensibilização relativamente à saúde (#)	6 013,0	2 938,0	1 085,0	104,7%
Total (#)	14 266,0	3 487,5	2 127,1	309,1%
Número de auditorias de segurança às instalações (#)	178	107	155	66,4%
Número de avaliações ergonómicas realizadas (#)	16	2	2	700,0%
Identificações de peritos e avaliação de risco das atividades (IPAR) (#)	168	150	110	12,0%
Avaliações do ambiente térmico (#)	2	1	1	100,0%
Avaliações da qualidade do ar interior (#)	0	0	1	-
Avaliações ao nível de iluminação (#)	0	0	6	-100,0%
Investigação de Causas de Acidentes de Trabalho (#)	11	6	13	83,3%
Avaliação Conformidade Requisitos COVID-19 (#)	3	-	-	-
Investigação de Causas de Doenças Profissionais (#)	15	-	-	-
Elaboração/Acompanhamento Plano de Ações Integrado (#)	184	-	-	-
Avaliação de Riscos e Listagem de Equipamentos de Trabalho (#)	164	-	-	-

Benefícios para colaboradores	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Apoio à educação (mil €)</b>	<b>833</b>	<b>833</b>	<b>905</b>	<b>0,0%</b>
Apoios à primeira infância (#)	367	398	436	-7,8%
Apoios à primeira infância (mil €)	423,4	454,4	511,6	-6,8%
Bolsas de estudo (#)	268	224	262	19,6%
Bolsas de estudo (mil €)	196,5	164,1	192,8	19,7%
Apoios crianças/ jovens com necessidades especiais (#)	94	91	81	3,3%
Apoios crianças/ jovens c necessidades especiais (mil €)	86,6	87,4	79,9	-1,0%
Presente de Natal (#)	3 160	3 340	3 024	-5,4%
Presente de Natal (mil €)	126,4	126,8	121,0	-0,3%
<b>Apoio a colaboradores reformados (mil €)</b>	<b>87,7</b>	<b>124,7</b>	<b>108,6</b>	<b>29,7%</b>
Encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário e apoio na compra de medicamentos ou outros bens de primeira necessidade (#)	67	68	60	-1,5%
<b>Ao abrigo do ACT (Acordo Coletivo Trabalho) (mil €)</b>	<b>18 455,9</b>	<b>17 833,2</b>	<b>18 409,8</b>	<b>3,5%</b>
Crédito à habitação (mil €)	16 896,3	15 799,8	15 812,0	-6,9%
Aquisição de bens de consumo (mil €)	1 559,6	2 033,4	2 597,8	-23,3%
<b>Em carteira:</b>	<b>289 699,1</b>	<b>271 856,0</b>	<b>289 632,6</b>	<b>6,6%</b>
Crédito Habitação (mil €)	280 142,4	260 419,1	276 094,4	7,6%
Crédito Individual (mil €)	9 556,6	11 436,9	13 538,2	-16,4%

Associativismo	2022	2021	2020	22 vs 21
Colaboradores abrangidos por Acordos de negociação coletiva (#)	3 946	4 032	4 392	-2,1%
Colaboradores abrangidos por Acordos de negociação coletiva (%)	96,5%	96,2%	95,9%	0,3 p.p.
Colaboradores sindicalizados (#)	3786	3901	4239	-3%
Colaboradores sindicalizados (%)	92,6%	93,0%	92,5%	-0,3 p.p.

Colaboradores com incapacidade superior a 60% (ao abrigo da Lei n.º 4/2019)	2022			
	M	F	T	
Diretores (#)	3	5		<b>8</b>
Chefias (#)	4	4		<b>8</b>
Específicos (#)	16	42		<b>58</b>
Administrativos (#)	14	22		<b>36</b>
Auxiliares (#)	1	0		<b>1</b>
<b>Total (#)</b>	<b>38</b>	<b>73</b>		<b>111</b>

M - Homens; F - Mulheres; T - Total



### 5.3 Indicadores de Governance

Igualdade de Género (Género sub-representado %)	2022	2021	2020	22 vs 21
Administração e Direcção de 1ª linha	27,5%	25,5%	-	2,0 p.p.
Quadros Diretivos	37,6%	36,2%	36,7%	0,5 p.p.
Disparidade Salarial*	5,7%	5,9%	-	-0,2 p.p.
Rácio do salário total da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções:				
Diretores	0,90	0,88	0,87	0,02 p.p.
Chefias	0,97	0,97	0,95	0,00 p.p.
Específicos	0,90	0,90	0,89	0,00 p.p.
Administrativos	0,91	0,90	0,89	0,01 p.p.
Auxiliares	-	0,00	0,00	-
<b>Total</b>	<b>0,81</b>	<b>0,78</b>	<b>0,76</b>	<b>0,03 p.p.</b>

\* Disparidade salarial entre géneros ponderada pela representatividade de cada Função de Desempenho.

Fornecedores	2022	2021	2020	22 vs 21
<b>Fornecedores que subscreveram os princípios de relacionamento do Grupo novobanco e com scoring de sustentabilidade (%)</b>	61,1%	52,0%	41,0%	9,1 p.p.

### 5.4 Sobre este Relatório

Este relatório retrata a forma como o Grupo novobanco aborda a sustentabilidade na gestão da sua atividade, no envolvimento com colaboradores e clientes, no negócio sustentável e na conduta responsável. Detalha ainda o desempenho dos dois últimos anos no âmbito da sustentabilidade.

O modelo do Global Reporting Initiative (GRI) orienta a elaboração deste relatório que é executado de acordo com a opção Standard. A tabela GRI pode ser consultada no site em: NOVO BANCO/Institucional/Relatórios de Sustentabilidade. Este relatório dá igualmente resposta aos requisitos legais introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, sendo, nos termos do artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, a Demonstração Não Financeira do Grupo novobanco.

A Ernst & Young, Audit & Associados, SROC, SA concedeu a garantia independente a este desempenho de sustentabilidade, considerando que os indicadores adequados foram relatados de acordo com as normas de relatório de sustentabilidade do GRI e do Decreto-Lei n.º 89/2017, conforme pode ser consultado nas páginas 197 e 198.

O Relatório de Sustentabilidade 2022 encontra-se integrado no Relatório & Contas do Grupo novobanco 2022 demonstrando que a sustentabilidade faz parte da estratégia do banco e complementa, em alguns temas, de forma mais detalhada, a informação constante naquele Relatório,

Com o propósito de continuar a evoluir e melhorar o seu desempenho, o Grupo novobanco tem em consideração as preocupações e sugestões dos seus *stakeholders*, disponibilizando para questões, comentários ou sugestões o seguinte email:

sustentabilidade@novobanco.pt

### 5.5 Notas metodológicas

#### Sociais

<b>Taxa de Rotatividade</b>	$((\text{Número de entradas} + \text{saídas}) / 2) / \text{total colaboradores}$
<b>Taxa de Novas Contratações</b>	$\text{Novas contratações em 2022} / \text{número total de colaboradores em 2022}$
<b>Taxa de Acidentes</b>	$\text{Número de acidentes de trabalho} / \text{Horas trabalhadas} * 1000000$

<b>Taxa de Absentismo</b>	Número de ausências (sem maternidade/paternidade) / Horas de trabalho possíveis*100
<b>Taxa de Retorno ao Trabalho</b>	Rácio entre o número de colaboradores que se mantêm empregados 12 meses depois de terem retornado ao trabalho após a licença de maternidade/paternidade e o número de colaboradores que retornaram da licença maternidade/paternidade no ano anterior.
<b>Média de horas de formação por género</b>	Número total de horas de formação por género/ Número total de colaboradores em cada género
<b>Média de horas de formação por categoria profissional</b>	Número total de horas de formação por categoria profissional/ Número total de colaboradores em cada categoria
<b>Balcões localizados em zonas de baixa densidade</b>	Número de balcões que se situam nos 165 municípios de baixa densidade identificados pela Deliberação n.º 55/2015 da Comissão Interministerial de Coordenação, Portugal 2020

## Ambientais

<b>Água</b>	Valor estimado tendo como base o consumo real de água em 100% dos edifícios centrais e de 48% dos balcões
<b>Eletricidade</b>	Valor apurado diretamente a partir dos registos e faturação da EDP
<b>Gasóleo dos geradores</b>	O consumo de gasóleo em 2022 foi calculado através da estimativa do seu consumo, baseada nas horas de funcionamento dos geradores
<b>Energia</b>	Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula: Consumo de combustível (l) * PCIx * Densidade X / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão: Gasóleo (rodoviário) 42,8 GJ/t (Fonte: Despacho n.º 17313/2008 (SGCIE) 0,84 kg/l (Fonte: DGEG 2017, dados a 21-09-2019) Gasolina (rodoviário) 44,3 GJ/t (Fonte: Despacho n.º 17313/2008 (SGCIE) 0,74 kg/l (Fonte: DGEG 2017, dados a 21-09-2019) Gasóleo (geradores) 43,07 GJ/ (Fonte: APA - Valores de densidade dos combustíveis a utilizar no âmbito do regime CELE) 0,837 kg/l (Fonte: APA - Valores de densidade dos combustíveis a utilizar no âmbito do regime CELE) Eletricidade 1 kWh = 0,0036 GJ (Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI)
<b>Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 1</b>	No cálculo das emissões provenientes do consumo de energia recorreu-se à seguinte fórmula: Emissão = Consumo X * Fator de emissão (FE)X Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE): - Gasóleo (geradores): 0,078 ton CO <sub>2</sub> eq/GJ • Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor < 1 400 cm <sup>3</sup> - 0,173 kg CO <sub>2</sub> e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor ≥ 1 400 e < 2000 cm <sup>3</sup> - 0,215 kg CO <sub>2</sub> e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor ≥ 2000 cm <sup>3</sup> - 0,299 kg CO <sub>2</sub> e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasóleo, cilindrada do motor < 2 000 cm <sup>3</sup> - 0,181 kg CO <sub>2</sub> e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasóleo, cilindrada do motor ≥ 2 000 cm <sup>3</sup> - 0,245 kg CO <sub>2</sub> e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel Híbrido - 0,144 kg CO <sub>2</sub> e/km (Fonte: APA - NIR 2021) Automóvel elétrico - 0,018 kg CO <sub>2</sub> e/km (consumo de 13,3 kW/100 km) (Fonte: APREN, 2021)
<b>Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 2</b>	No cálculo das emissões provenientes do consumo de energia recorreu-se à seguinte fórmula: Emissão = Consumo X * Fator de emissão (FE)X Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE: • Produção de eletricidade continente – método market based - 0,251 kg CO <sub>2</sub> e/kWh (Fonte: Mix da oferta 2022 – Clientes Empresariais EDP) • Produção de eletricidade continente – método location based - 0,137 kg CO <sub>2</sub> e/kWh (Fonte: APREN, mix energético 2022) • Produção de eletricidade na ilha da Madeira – método location e market - 0,487 kg CO <sub>2</sub> e/kWh (Fonte: EE Madeira 2022) • Produção de eletricidade na ilha dos Açores – método location e market - 0,487 kg CO <sub>2</sub> e/kWh (Fonte: EDA, Relatório e Contas 2020)
<b>Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 3</b>	No cálculo são incluídas as emissões resultantes das deslocações dos colaboradores em trabalho, das deslocações Casa/Trabalho/Casa (CTC), recorrendo à seguinte fórmula: Emissão = Viagem (km) X * FEX

<b>Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 3</b>	<p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automóvel Gasóleo - 0,210 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: APA - NIR 2021)</li> <li>• Automóvel Gasolina - 0,208 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: APA - NIR 2021)</li> <li>• Automóvel GPL - 0,193 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: APA - NIR 2021)</li> <li>• Automóvel Híbrido - 0,144 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: APA - NIR 2021)</li> <li>• Automóvel elétrico - 0,018 kg CO<sub>2</sub>e/km (consumo de 13,3 kW/100 km) (Fonte: APREN 2021)</li> <li>• Autocarro - 0,131 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2020); 1,420 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: STCP 2011) e 0,189 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: Carris 2020)</li> <li>• Metropolitano - 0,06 kg CO<sub>2</sub>e (Fonte: Metro Lisboa 2016) e km, 0,040 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: Metro do Porto 2018)</li> <li>• Comboio - 0,024 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: CP 2019) e 0,021 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: Fertagus 2013/2014)</li> <li>• Barco - 0,190 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: Transtejo+Soflusa, 2014)</li> <li>• Motociclo (gasolina) - 0,133 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: APA - NIR 2021)</li> <li>• Motociclo (elétrico) - 0,012 kg CO<sub>2</sub>e/km (Consumo de 9 kW/100 km) (Fonte: APREN 2021)</li> <li>• Motociclo (gasóleo) – 0,134 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: APA - NIR 2021)</li> <li>• Emissão Avião = Viagem (Km) X * FEX * Fator Descolagem * RFI2</li> </ul> <p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avião, Voo Doméstico FE CO<sub>2</sub> - 0, 17147 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools 2017)</li> <li>• Avião, Voo Curto Curso FE CO<sub>2</sub> - 0,09700 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools 2017)</li> <li>• Avião, Voo Longo Curso FE CO<sub>2</sub> - 0,11319 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools 2017)</li> <li>• Avião, Voo Doméstico FE CH<sub>4</sub> - 0,0001 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Avião, Voo Curto Curso FE CH<sub>4</sub> - 0,00001 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Avião, Voo Longo Curso FE CH<sub>4</sub> - 0,00001 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Avião, Voo Doméstico FE N<sub>2</sub>O - 0,00122 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Avião, Voo Curto Curso FE N<sub>2</sub>O - 0,00076 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Avião, Voo Longo Curso FE N<sub>2</sub>O - 0,00095 kg CO<sub>2</sub>e/km (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Fator de Descolagem - 109% (Fonte: DEFRA/IPCC 1999)</li> <li>• RFI - 1.9% (Fonte: DEFRA/IPCC 1999)</li> </ul>
<b>Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 3</b>	<p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros utilizados no cálculo das emissões de GEE proveniente do tratamento de águas residuais: 0,0019 kgCH<sub>4</sub>/por dia (o dia corresponde a 8 horas e foram considerados os dias de trabalho presencial dos colaboradores no ano de 2021), com os seguintes fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencial de Aquecimento Global (PAG)/(GWP) CO<sub>2</sub> – 1</li> <li>• PAG (GWP) CH<sub>4</sub> – 28</li> <li>• PAG (GWP) N<sub>2</sub>O - 265</li> </ul> <p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão para o cálculo das emissões associadas ao consumo de papel, tratamento de papel encaminhado para reciclagem e consumo de água:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo de vida do papel - 0,3 t CO<sub>2</sub>e/t papel consumido (Fonte: CEPI - Key Statistics 2020)</li> <li>• Reciclagem de papel - 0,0213 kg CO<sub>2</sub>e/ kg de papel enviado para reciclagem (Fonte: DEFRA 2021)</li> <li>• Consumo de água - 0,265 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> de água captada (Fonte: EPAL 2017)</li> <li>• Tratamento de água – 0,272 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> de água tratada</li> </ul>

## Governance

<b>Rácio de Remuneração</b>	<p>Rácio da remuneração base média e da remuneração total média entre mulheres e homens, por categoria de funções - (remuneração mulheres / remuneração homens)*100</p>
<b>Scoring de Sustentabilidade</b>	<p>Calculado com base na informação recolhida através do formulário de registo preenchido pelos fornecedores no Portal de Fornecedores do Grupo novobanco, com base num conjunto de critérios nas seguintes dimensões e com o respetivo peso de ponderação: Políticas e Governance – 40%; Higiene e Segurança no Trabalho – 30% e Ambiente – 30%</p>

## Clientes

<b>Atendimento</b>	<p>O peso de clientes muito satisfeitos com o atendimento correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10</p>
--------------------	---

<b>Satisfação Global</b>	O peso de clientes muito satisfeitos com o Banco correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
<b>Confiança</b>	O índice de confiança corresponde à média das respostas numa escala de 0 a 10, sendo a média convertida num índice de 0 a 100
<b>Net Promoter Score</b>	O Net Promoter Score é calculado a partir da intenção de recomendação e é obtido pela diferença entre a % de promotores e a % de detratores A % de promotores corresponde à % de respostas de 9 a 10 numa escala de 0 a 10 A % de detratores corresponde à % de respostas de 0 a 6 numa escala de 0 a 10
<b>Clientes muito satisfeitos</b>	O peso de clientes muito satisfeitos corresponde à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
<b>Índice de reclamação por cada 1000 clientes ativos</b>	Número de reclamações existentes a dividir pelo número de clientes ativos, sendo considerados clientes ativos, clientes que utilizaram o serviço do Banco nos últimos 3 meses.
<b>Balcões localizados em zonas de baixa densidade</b>	Número de balcões que se situam nos 165 municípios de baixa densidade identificados pela Deliberação n.º 55/2015 da Comissão Interministerial de Coordenação, Portugal 2020

## 5.6 Tabela GRI

<b>Declaração de utilização</b>	O novobanco reportou de acordo com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
<b>Versão utilizada</b>	GRI: Foundation 2021
<b>GRI Standards Setoriais Aplicáveis</b>	N.A. à data da publicação deste Relatório

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
<b>GRI 2: DIVULGAÇÕES GERAIS 2021</b>					
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>					
<b>2-1 Detalhes da Organização</b>	RC- Novo Banco, S.A. RG – Av. da Liberdade, nº 195, 1250-142 Lisboa RS – página 113 O Relatório de Sustentabilidade de 2022 abrange o Grupo novobanco – novobanco, novobanco dos Açores, Banco Best e GNBGA				
<b>2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização</b>	RG – páginas 17- 23; 58-65 DF – página 209 O Relatório de Sustentabilidade de 2022 abrange o Grupo novobanco – novobanco, novobanco dos Açores, Banco Best e GNBGA. Período coberto pelo relatório: 1 janeiro a 31 dezembro de 2022				
<b>2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato</b>	Frequência: anual Ciclo de emissão de relatórios: anual				
<b>2-4 Reformulações de informações</b>	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos: <a href="mailto:sustentabilidade@novobanco.pt">sustentabilidade@novobanco.pt</a> O Relatório de Sustentabilidade 2022 detalha o desempenho dos últimos três anos no âmbito do Grupo novobanco, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2020, foram recalculados para este âmbito.				

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	<p>Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório:  Nomeação de novo CEO e CFO  Criação de Gabinete de Sustentabilidade  Aumento do capital social do Banco para o montante de 6.304.660.637,69 Euros.  Estrutura Acionista  Nani Holdings S.G.P.S., S.A - 75,00%  Fundo de Resolução - 19,31%  Direcção-Geral do Tesouro e Finanças – 5,69%</p> <p>RS – página 124; 127-129.  RG – páginas 24-25</p>				
<b>2-5 Verificação externa</b>	RS – página 197-198				
<b>ATIVIDADE E COLABORADORES</b>	<p>RS – páginas 113; 124-125; 127-130; 135-153;159-166</p> <p>RG – páginas 17- 23, 24-25; 36-42; 58-65.</p> <p>DF - 209</p> <p>Site institucional, produto e empresa</p> <p>O Relatório de Sustentabilidade de 2022 abrange o âmbito do Grupo novobanco (novobanco, novobanco dos Açores, Banco Best e Grupo novobanco Gestão de Ativos), tendo os valores do Relatório de Sustentabilidade de 2020 sido recalculados com base neste âmbito. A informação referente aos colaboradores reportados neste relatório tem o mesmo âmbito do Relatório e Contas, ou seja, contempla colaboradores efetivos, contratos a termo e colaboradores cedidos. Os colaboradores com os restantes contratos de trabalho – estagiários, trabalhadores temporários e prestadores de serviços num total de 54 (14 homens e 40 mulheres), em 2022 representam 1.3% da totalidade dos colaboradores do Grupo.</p> <p>Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório:  Nomeação de novo CEO e CFO  Criação de Gabinete de Sustentabilidade  Aumento do capital social do Banco para o montante de 6.304.660.637,69 Euros.  Estrutura Acionista</p>				
<b>Atividades, cadeia de valor e 2-6 outras relações de negócios</b>					

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	Nani Holdings S.G.P.S., S.A - 75,00% Fundo de Resolução - 19,31% Direcção-Geral do Tesouro e Finanças – 5,69%				
<b>2-7 Colaboradores</b>	RS – páginas 144-152; 168-173. RG – páginas 37, 40-41.	8	6		
<b>2-8 Trabalhadores que não são colaboradores</b>	RS – páginas 144-152; 168-173. RG – páginas 37, 40-41.	8	6		
<b>GOVERNANCE DA SOCIEDADE</b>					
<b>2-9 Estrutura de governança e composição</b>	RS – páginas 127-130. RG – páginas 27-30; 75-96.	5, 16			
<b>2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança</b>	Site institucional RS – páginas 127-130. RG – páginas 27- 30, 75-96	5, 16			
<b>2-11 Presidente do mais alto órgão de governança</b>	Site institucional, estatutos do novobanco RS – páginas 127-130. RG – páginas 27- 30, 75-96 Site institucional, estatutos do novobanco	16			
<b>2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos</b>	Site institucional  O Presidente do Conselho de Administração Executivo e restantes membros o Conselho de Administração Executivo e Conselho Geral de Supervisão que fazem parte do Steering de Sustentabilidade, com base em objetivos definidos para 2024, 2030 e 2050 controlam e aprovam a gestão da sustentabilidade numa base mensal. Estes objetivos são monitorizados através de um plano de ações e coordenação de equipas nomeadas para o progresso do modelo de negócio sustentável. Os modelos e respetivos procedimentos garantem o alinhamento da atuação em termos de sustentabilidade pelas diferentes operações do Banco, através da coordenação das iniciativas com os representantes nomeados em cada operação.	16			
<b>2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos</b>	RS – páginas 127-130. RG – páginas 27- 30, 75-96. Site institucional  Conselho de Administração Executivo, Comitês, Steering de Sustentabilidade				



	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	RS – páginas 127-130.				
	RG – páginas 27- 30, 75-96.				
<b>2-14</b>	<b>Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no reporte de sustentabilidade</b>				
	Site institucional O Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade são aprovados pelo Conselho de Administração Executivo e pelo Conselho Geral e de Supervisão. RS – páginas 127-130.				
<b>2-15</b>	<b>Conflitos de interesse</b>				
	RG – páginas 27- 30, 84-85.	16			
	Site institucional, Política Conflito de Interesses RS – páginas 127-130.				
<b>2-16</b>	<b>Comunicação de preocupações cruciais</b>				
	RG – páginas 27- 30, 86. Site institucional - comités de supervisão e política de Comunicação de Irregularidades RS – páginas 127-130.				
<b>2-17</b>	<b>Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança</b>				
	RG – RG – páginas 27- 30, 75-96.	4			
	Site institucional Os processos de avaliação de desempenho, no que diz respeito a identificação de riscos e oportunidades de questões económicas, sociais e ambientais são identificados e geridos pelo Conselho de Administração Executivo, Comités, Steering de Sustentabilidade, Departamentos e posteriormente subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e ao Presidente do Conselho de Administração Executivo. Para mais informações consultar RS – páginas 127-130.				
<b>2-18</b>	<b>Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança</b>				
	RG – páginas 27- 30, 75-96.				
	RS – páginas 127-130.				
<b>2-19</b>	<b>Políticas de remuneração</b>				
	RG – páginas 27- 30, 89-92. Site institucional, Políticas de Remuneração RS – páginas 127-130.				
<b>2-20</b>	<b>Processo para determinação da remuneração</b>				
	RG – páginas 27- 30, 89-92. Site institucional, Políticas de Remuneração Média da remuneração anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 39 986,53€ Remuneração total anual auferida pelo CEO: 387 117,78 € Variação da remuneração do CEO: 4,1% Proporção entre a remuneração anual total auferida pelo CEO e a				
<b>2-21</b>	<b>Proporção da remuneração total anual</b>				

		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
		remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 9,68% Em 2022 e no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho verificou-se um aumento salarial de 1,10%. Remuneração Média: 3,9%				
<b>ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>						
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	RC- CEO Talk com Mark Bourke páginas 9-13. RS – páginas 115- 124;127-135; 149;152-153;159-166.				
2-23	Políticas	RG – 84-93;43-50 84-93. Site institucional	16	10		
2-24	Incorporação de políticas	RS – páginas 115- 124;127-135; 149;152-153;159-166. RG – 84-93;43-50 84-93. Site institucional	16	10		
2-25	Processos para reparar impactos negativos	RS – páginas 115-121; 127-130; 130-135;159-164. RG – páginas 33-49.	16	10		
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	RS – páginas 115-121;127-130;135-138;144-154. RG – páginas 17-32; 84-93.	16	10		
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2022, o Grupo novobanco foi considerado responsável por 9 infrações que resultaram em sanções no valor de 743,6m€ às seguintes entidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bancos Centrais / Entidades Reguladoras</li> <li>Municípios</li> </ul>	16	8		
2-28	Participação em associações	RS – páginas 124-125; 154-166. Site institucional				
<b>ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS</b>						
2-29	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	RS – páginas 115-124;130-135;135-144;144-152;152-154;159-166.				
2-30	Acordos de negociação coletiva	RS – página 173.	8	3		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>						
3-1	Processo para determinar tópicos materiais	RS – páginas 115-124.				
3-2	Lista de tópicos materiais	RS - RS – páginas 115-124.				
<b>INDICADORES ECONÓMICOS</b>						
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO</b>						
3-3	Gestão dos temas materiais	O Plano Estratégico, que tem servido de base à abordagem de gestão, definido para o triénio 2021-2024 pretende munir o Grupo novobanco das condições necessárias para transitar de um Banco em reestruturação para um Banco de crescimento para o futuro. Para tal, está a definir um novo modelo de distribuição, a agilizar a sua infraestrutura tecnológica e de processos, a rejuvenescer e a potenciar o seu				

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	capital humano e a ajustar o seu modelo de risco, elegendo como prioridades transversais a otimização, a digitalização e a diferenciação.				
	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos. A atividade do grupo tem sido desenvolvida através dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico, que se traduziram no crescimento da carteira de crédito recorrente, com redução do custo de risco, em significativas melhorias do produto bancário comercial, e na contínua redução de custos operativos, apesar do forte crescimento do investimento. O Banco monitoriza mensalmente indicadores definidos associados a este tema. Produto Bancário: 918,8M€ RG – página 54. Valor Económico Gerado: 918,8M€ RG – página 54. Gastos Gerais Administrativos: 162,2M€ RG – página 56. Custos com Pessoal: 233,7M€ RG – página 56. Provedores de Capital - Acionistas - Não houve distribuição de dividendos. Impostos Correntes: 10,0M€ DF – página 235- nota 30. Comunidade: 1,6M€ RS – páginas – 160-161. Valor Económico Distribuído: 407,5M€ Valor Económico Acumulado: 511,3M€				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído			2, 5, 8, 9	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas			13	
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização				
201-4	Assistência financeira recebida do Estado				
	RS – páginas 130-135. RG – páginas 43-50. RS – páginas 146-147;149-152;172-173. DF – página 420, nota 34				

**ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO**

3-3	Gestão dos temas materiais	A estratégia do novobanco está centrada em ser um banco focado em cada um dos seus clientes, proporcionando-lhes uma experiência simples e eficiente, suportada numa equipa experiente e próxima, contribuindo assim para uma organização com resultados robustos e sustentáveis. O plano estratégico do novobanco é composto por 4 pilares: i) Banco centrado no cliente; ii) Operações simples e eficientes; iii) Desenvolvimento de pessoas e culturas e iv) Atingir um desempenho sustentável.  O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos. A atividade do grupo tem sido desenvolvida através dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico, que se traduziram no crescimento da carteira de crédito recorrente, com redução do custo de risco, em significativas melhorias do produto bancário comercial, e na contínua redução de custos operativos, apesar do forte crescimento do			
-----	----------------------------	--	--	--	--

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	investimento. O Grupo monitoriza mensalmente indicadores definidos associados a este tema.				
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes			5, 7, 8	6
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade em local			8	6
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos			2, 5, 7, 9, 11	
203-2	Impactes económicos indirectos significativos, inclusive a extensão dos impactes			1, 2, 3, 8, 10, 17	
<b>ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes			12	

		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
		Continental e Ilhas, a empresas nacionais. Cerca de 91,9% das despesas referem-se a fornecedores nacionais vs 8,1% de fornecedores internacionais. RS – páginas 152-154, 174.				
<b>ASPECTO: ANTI-CORRUPÇÃO</b>						
3-3	Gestão dos temas materiais	A atuação do Grupo novobanco centra-se na prevenção, deteção, comunicação e gestão de situações que acarretem riscos de conduta ou de condutas irregulares segundo princípios de integridade, honestidade, diligência, competência, transparência e isenção. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os tanto no Relatório & Contas, como no site e no Relatório de Sustentabilidade.				
205-1	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise	O Relatório de Sustentabilidade de 2022 abrange o Grupo novobanco – novobanco, novobanco dos Açores, Banco Best e GNBGA. RG – página 87.	16	10		
205-2	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	RG – página 87.	16	10		
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Consulta indicador 2-27.	16	10		
<b>ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>						
3-3	Gestão dos temas materiais	O novobanco tem participado ao longo dos anos em diversas iniciativas ao nível do financiamento sustentável em parceria com a sua concorrência. Em 2019 assinou a “Carta Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”, que tem como intuito contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável no País, com o propósito de acelerar o processo de uma economia neutra em carbono até 2050 em total parceria com os seus pares. Participa ainda em mais dois grupos de trabalho subjacente ao tema Financiamento Sustentável, nomeadamente da Associação Portuguesa de Bancos e Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Património-. Integrado no seu novo plano estratégico uma das prioridades é o pilar das parcerias que tenta encontrar mais valias e novos parceiros relevantes para o desenvolvimento de propostas de valor no sector financeiro, tentando dar uma resposta de ecossistema global aos clientes encontrando valor nos parceiros. O Grupo integra diversos grupos de trabalho que têm como objetivo criar metodologias e ferramentas de resposta aos desafios da sustentabilidade tanto a nível particular como das empresas. O Banco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório & Contas, no site institucional e no Relatório de Sustentabilidade.				
206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	No decorrer de 2022 não se verificou nenhum registo de qualquer processo decorrente de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	16			
<b>INDICADORES AMBIENTAIS</b>						
<b>ASPECTO: MATERIAIS</b>						

		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
3-3	Gestão dos temas materiais	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto, encontrando-se algumas medidas contempladas no seu programa Ambiente, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
301-1	Consumo total de materiais por peso ou volume	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional. RS – páginas154-155;167-168.	8,1 2	7,8		
<b>ASPECTO: ENERGIA ÁGUA e EMISSÕES de CO2</b>						
3-3	Gestão dos temas materiais	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto, sendo que algumas das quais se encontram contempladas no seu programa Ambiente, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social. O novobanco tem promovido diversas iniciativas que permitem a diminuição do consumo de energia principalmente no que se refere ao consumo de eletricidade. Na maioria dos seus edifícios o consumo de energia é proveniente de fontes renováveis. Realiza anualmente o seu inventário de emissões de CO2, em 2021 pela primeira vez efetuado com âmbito Grupo novobanco. Em 2019, e no âmbito do compromisso em reduzir as emissões de CO2, o banco assinou a carta “Business Ambition for 1.5°C”, documento recentemente apresentado pela United Nations Global Compact, com esta assinatura, o banco assume o empenho em preservar o planeta e limitar o aumento da temperatura até 1.5°C até 2050, comprometendo-se a apresentar um projeto científico de redução de emissões de CO2 decorrente da sua atividade. O Grupo tem ainda promovido iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto a nível do seu consumo da água face á escassez deste recurso. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RS – RS – páginas154-155;167-168.	7,8, 12, 13	7,8		
302-3	Intensidade energética	RS – páginas154-155;167-168.	7,8, 12, 13	8		
302-4	Redução do consumo de energia	RS– páginas154-155;167-168.	7,8, 12, 13	8,9		
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	RS –páginas154-155;167-168.	7,8, 12, 13	8,9		
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	RS –páginas 156;167.	3,1 2,1 3,1 4,1 5	7, 8		
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	RS –páginas 156;167.	3,1 2,1 3,1 4,1 5	7, 8		



	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
305-3	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3) RS –páginas 156;167.	3,1 2,1 3,1 4,1 5	7, 8		
305-4	Intensidade de emissões de GEE RS –páginas 156;167.	13, 14, 15	8		
305-5	Redução de emissões de GEE RS –páginas156;167.	13, 14, 15	8, 9		
305-6	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso Não são realizadas recargas de gases com potencial de destruição da camada do ozono, visto que estas estão proibidas à luz do Regulamento (CE) n.º 1005/2009, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono, desde 2015. Adicionalmente o novobanco tem vindo a substituir gradualmente os equipamentos que provocam gases depletos da camada de ozono, caso estes ainda existam.	3,1 2	7, 8		
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas As emissões de Sox e Nox associadas à atividade do grupo decorrem da combustão associada aos transportes, geradores de emergência e caldeiras. No entanto, face à baixa expressão destas atividades no âmbito da atividade típica do Grupo, as emissões são pouco significativas e por este motivo não são contabilizadas.	3,1 2,1 4,1 5	7, 8		
307-1	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais No decorrer de 2022 não se verificaram incumprimentos de leis e regulamentos ambientais, nem o pagamento de sanções neste âmbito.				
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas para uma seleção mais criteriosa dos fornecedores e com base na informação disponibilizada. O grupo efetua o cálculo do scoring de sustentabilidade, que considera aspetos éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho e ambientais dos seus fornecedores. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site.				
308-1	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais RS – páginas144-152;174.		8		
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas RS – páginas144-152;174.		8		
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que permitem o desenvolvimento de programas que garantem uma gestão do capital humano orientada para a captação e retenção de talento, rejuvenescendo equipas e desenvolvendo o potencial dos colaboradores mais				

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	experientes, utilizando metodologias e programas que visam a valorização individual e a contribuição para o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, bem como a criação de um círculo de conhecimento e partilha. A informação referente aos colaboradores reportados neste relatório tem o mesmo âmbito do Relatório e Contas, ou seja, contempla colaboradores efetivos, contratos a termo e colaboradores cedidos. Os colaboradores com os restantes contratos de trabalho – estagiários, trabalhadores temporários e prestadores de serviços num total de 54 (14 homens e 40 mulheres), em 2022 representam 1.3% da totalidade dos colaboradores do Grupo. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site institucional.				
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região RS – página 170.	5, 8	6		
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial O Grupo novobanco não emprega habitualmente funcionários a tempo parcial, sendo esta uma prática excecional. Neste âmbito, os benefícios são concedidos em circunstâncias iguais a todos os colaboradores do grupo os subsídios com base no rendimento do colaborador. Os estagiários e trabalhadores temporários não têm acesso a estes benefícios e não se encontram contemplados no âmbito deste relatório. A sua representatividade no Grupo e diminuta. Os colaboradores com os restantes contratos de trabalho – estagiários, trabalhadores temporários e prestadores de serviços num total de 54 (14 homens e 40 mulheres), em 2022 representam 1.3% da totalidade dos colaboradores do Grupo.	8			
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género RS – página 171.	8	6		
<b>ASPECTO: RELAÇÕES LABORAIS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que permitem o desenvolvimento de programas que garantem uma gestão do capital humano orientada para a captação e retenção de talento, rejuvenescendo equipas e desenvolvendo o potencial dos colaboradores mais experientes, utilizando metodologias e programas que visam a valorização individual e a contribuição para o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, bem como a criação de um círculo de conhecimento e partilha. O Grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site institucional.				
402-1	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva O Grupo novobanco tem como prática comunicar aos seus colaboradores os factos relevantes na gestão da sua carreira de acordo com os prazos ajustados às ocorrências, tentando estar em conformidade com a clausula 27ª do ACT, na qual se	5	3		

		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
		indica que as transferências de local de trabalho devem ser precedidas de comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias.				
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL</b>						
3-3	Gestão dos temas materiais	<p>O bem-estar físico, psíquico e social dos colaboradores é essencial para o grupo, sendo assegurado por via de uma política de saúde e bem-estar assente em cinco linhas de atuação:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicar e consciencializar;</li> <li>2. Diagnosticar e prevenir;</li> <li>3. Dinamizar e promover;</li> <li>4. Oferecer e proporcionar;</li> <li>5. Conciliar e flexibilizar: práticas de equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar.</li> </ol> <p>O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site.</p> <p>Não existem comissões formais de segurança, no entanto o grupo novobanco envolve os colaboradores na definição e implementação de práticas de segurança e prevenção de riscos laborais. A legislação nacional exige a garantia mínima de condições de higiene, saúde e segurança. O grupo vai para além do exigido por lei, reportando anualmente as suas práticas e resultados na gestão da higiene, saúde e segurança de todos os colaboradores.</p>				
403-1	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional		8			
403-2	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	RS – página 172.	8			
403-3	Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves	<p>O Grupo novobanco não tem conhecimento de colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves decorrentes da sua atividade.</p> <p>RS- páginas 150-152;172.</p> <p>O novobanco celebrou Acordos de Empresa com todos os sindicatos com representatividade na Instituição que consagram as obrigações de Medicina do Trabalho e higiene e segurança nos locais de trabalho. Para além das consultas e exames regulares legalmente obrigatórios, disponibilizando outras medidas.</p> <p>RS – página 173.</p>	8			
403-4	Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos		8			
<b>ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>						
3-3	Gestão dos temas materiais	<p>O grupo tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que permitem o desenvolvimento de programas que garantem uma gestão do capital humano orientada para a captação e retenção de talento.</p> <p>O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.</p>				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	RS – páginas 147;171	4, 5, 8	6		

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
404-2	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira	RS – páginas 147;171	8		
404-3	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	RS –páginas 146-147; 170-171.	5, 8	6	
<b>ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	O novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas no âmbito do seu Bem-Estar Social e Financeiro com intuito de desenvolver um modelo de negócio justo e igualitário a nível de género, tendo, para este fim, definido objetivos concretos até 2024 O grupo monitoriza indicadores associados a este tema trimestralmente e reporta-os no seu site e Relatório de Sustentabilidade anualmente. RS- páginas 147-149;189.			
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	RG– página 29.	5, 8	6	
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções	RS –página 174. O Grupo novobanco efetua o rácio utilizando a remuneração total e não a base, uma vez a remuneração base encontra vinculada a um nível definido pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	5, 8, 10	6	
<b>ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	O novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir impactos negativos a nível da discriminação através do seu pilar Banca Responsável, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social. O novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas no seu programa Banca Responsável que visam monitorizar e dar origem a um Banco mais justo e igualitário a nível de género, tendo, para este fim, definido objetivos concretos até 2024. Em 2022 o Grupo novobanco não teve conhecimento de incidentes ou ações em tribunal relacionados com discriminação de raça, cor, género, religião, opinião pública ou extrato social.			
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		5, 8, 16	6	
<b>ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	O grupo tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas de não discriminação, reunindo frequentemente com a Comissão de Trabalhadores e diversos sindicatos. O grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade. RS - página 163			

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas		3		
<b>ASPECTO: TRABALHO INFANTIL E TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				
408-1	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas	8,	5		
409-1		16			
<b>ASPECTO: PRATICAS DE SEGURANÇA</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				
410-1	Formação do pessoal de segurança quanto a Direitos Humanos	16	1		
<b>ASPECTO: DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				
411-1	Número total de casos de violação aos direitos dos povos indígenas, e medidas tomadas	2	1		
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	negativo sobre questões relativas aos Direitos Humanos, mais precisamente através do programa #Banca Responsável que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social. Faz parte dos padrões de excelência do Grupo novobanco o desenvolvimento de uma cultura de respeito pelo ser humano: respeito pelos colaboradores, respeito na forma como se trabalha com os clientes, fornecedores e demais stakeholders, respeito nas relações que se estabelecem com as comunidades em que o grupo opera. O Grupo dispõe de uma política de Direito Humanos que pode ser consultada no seu site institucional. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site institucional.				
412-1	Operações sujeitas a avaliações de Direitos Humanos	Não aplicável.	1		
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	Tratou-se de um dos temas abordados na formação ESG concedidas aos colaboradores. O banco tem uma política de direitos Humanos. Todos os Fornecedores do Grupo novobanco estão abrangidos pelos Princípios dos Fornecedores, que exigem o cumprimento com os Direitos Humanos. Estes critérios, estão englobados nos contratos de todos os fornecedores (100%). A certificação de fornecedores, engloba questões de resposta obrigatória relativa, às políticas e práticas que permitem consubstanciar o direito pelos Direitos Humanos. O Banco visita todos os fornecedores com importância significativa de forma a constatar a sua capacidade de fornecimento e o cumprimento com os requisitos dos Princípios de Fornecedores. Em 2022, o grupo não teve conhecimento de nenhuma ação de desrespeito referente aos princípios pelos seus principais Fornecedores, incluindo nas suas visitas regulares às instalações de principais fornecedores. Na ocorrência de casos relativos à violação de direitos humanos, o grupo compromete-se a investigar e reserva o direito de terminar o contrato com o Fornecedor envolvido, caso existam evidências do não cumprimento com os Direitos Humanos.	1		
412-3	Novos fornecedores avaliados com critérios de direitos humanos		2		
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas através do programa de Responsabilidade Social Empresarial, que tem como propósito auxiliar na criação de soluções para questões importantes na comunidade em que o Banco exerce a sua atividade, assente em 3 pilares, nomeadamente: cultural, literacia financeira e solidariedade. Algumas das iniciativas destes pilares			



	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
					fazem parte do seu programa Bem- Estar Social e Financeiro e Banca Responsável, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social do novobanco. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	RS – páginas 159-166.	1		
413-2	Operações com impactes negativos nas comunidades locais	O Grupo novobanco não teve conhecimento que tenham ocorrido operações com impactes negativos nas comunidades locais.	1, 2	1	
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas na sua cadeia de valor, mais precisamente através da subscrição dos Princípios de Relacionamento com os fornecedores e o cálculo do “scoring de sustentabilidade”, que considera aspetos éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho e ambientais dos seus fornecedores. O Grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site.
414-1	Novos fornecedores avaliados com critérios relacionados com impactes na sociedade	RS – páginas 152-154;174.	5, 16	2	
414-2	Impactes negativos na sociedade na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Em 2022 o novobanco não teve conhecimento de impactes negativos a este nível.	5, 16	2	
<b>ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				O Grupo novobanco tem gerido a sua atividade em total conformidade com a legislação existente. O novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.
415-1	Contribuições políticas		16	10	Contribuições políticas por empresas não são permitidas segundo o Decreto Lei n.º 19/2003, de 20 de junho, com a qual o Grupo novobanco se encontra em conformidade.
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				O Grupo tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas em toda a atividade subjacente à segurança do cliente, incluindo a sua segurança física, a segurança das operações que são realizadas, bem como a salvaguarda dos seus dados pessoais e dos demais titulares. O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços				As instalações do Grupo cumprem todas as regras existentes para um atendimento seguro e privado ao cliente. O Grupo centra o seu relacionamento com o cliente em conformidade com o novo regulamento Geral de Proteção de Dados, garantindo a sua privacidade

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	e segurança no tratamento de dados do cliente. Para mais informações consultar o indicador 418-1.				
416-2	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços	16			
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	12, 16			
417-2	Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	16			
417-3	Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado				
<b>ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais				

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
<b>418-1</b>	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	12			
<b>INDICADORES DE SUPLEMENTO</b>					
<b>FINANCEIRO</b>					
<b>ASPECTO: PORTEFÓLIO DE PRODUTOS</b>					
<b>3-3</b>	Gestão dos temas materiais				
	O Grupo novobanco em reforçado o seu modelo de monitorização de experiência do cliente com o intuito de oferecer a melhor experiência aos seus clientes. O conhecimento das suas expectativas ao longo do seu ciclo de vida permite identificar as oportunidades de melhoria, baseadas num robusto modelo de monitorização da experiência do cliente assente em vários pilares de atuação. Tem igualmente reforçado a sua oferta e serviços com base em critérios ambientais e sociais. O grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site institucional.				
	Políticas que contenham aspetos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio	RS – página 129. RG – páginas 84-93.		10	
	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio	RS – capítulo 2 Estratégia de Sustentabilidade		10	
<b>Formas de Gestão</b>	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	O Grupo novobanco dispõe de diversos mecanismos para regular o acompanhamento dos clientes. No caso de se verificarem situações que possam ser consideradas mais sensíveis existe também a negociação de planos de prevenção e acompanhamento destas situações, recorrendo sempre que necessário a especialistas externos.			
	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio	O Grupo novobanco concede a formação adequada aos seus colaboradores para que possam comercializar os seus produtos com vertente ambiental e social.		10	
	Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita os riscos e oportunidades sociais e ambientais	RS – páginas 115-124; 130-135; 135-144;144-152;152-154;159-161.		10	
<b>FS6</b>	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	RS – páginas 135-144. RG – páginas 17-27;58-65.		1, 8, 9	
<b>FS7</b>	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	RS – páginas 135-144. RG – páginas 17-27;58-65		1, 8, 9, 10, 11	
<b>FS8</b>	Volume (monetário) dos produtos e serviços com	RS – páginas 135-144. RG – páginas 17-27;58-65			

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	benefício ambiental, por linha de negócio				
<b>ASPECTO: AUDITORIA</b>					
<b>FS9</b>	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco		Não são efetuadas auditorias estritamente dedicadas à aplicabilidade das políticas de sustentabilidade ambiental e social. O grupo efetua anualmente uma verificação das práticas implementadas e dados numéricos, através de uma verificação externa e independente ao seu R&C e Relatório de Sustentabilidade.	10	
<b>ASPECTO: PROPRIEDADE ATIVA</b>					
<b>FS10</b>	Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais		RS – páginas 174; 177-196.	10	
<b>FS11</b>	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social		Este ano, pela primeira vez, o banco ira reportar os riscos e oportunidades relacionados com o clima em conformidade com as divulgações recomendadas pelo TCFD. O relatório será divulgado publicamente no site do novobanco, em documento autónomo - Relatório TCFD 2022	10	
<b>FS12</b>	Políticas de voto em assuntos do meio ambiente/sociais em participações sobre as quais a organização informante possui o direito de voto ou recomendação de voto		RS-131-134. As participações, detidas em outras empresas pelo Grupo novobanco têm sempre o objetivo de rentabilização da sua participação num horizonte de longo prazo. Tendo isto em consideração, a participação como acionista por parte do Banco tem em consideração os Princípios de forma a garantir a coerência na gestão dos aspetos éticos, sociais e ambientais.		
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS</b>					
<b>FS13</b>	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas		Não obstante a redução de agências, o grupo continua a dispor de uma vasta rede de balcões por todo o país. O grupo tem igualmente investido na digitalização dos seus serviços, o que tem permitido uma maior abrangência e um maior contacto com os seus clientes, independentemente do local em que se encontrem. RS – página 113.	1, 10	
<b>FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas		O Grupo inclui e tem reforçado com o seu novo modelo de distribuição na sua rede de balcões rampas de acesso e plataformas elevatórias. Disponibiliza ainda ATM's rebaixados e com teclado em Braille. Estes equipamentos são disponibilizados sempre que se revele necessário e à medida que a rede de balcões é remodelada. O	1, 10	

	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
	objetivo é gradualmente implementar estas melhorias de acesso a todos os balcões e acessos a serviços do novobanco. RS – páginas 113; 139,142,161-162.				
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
<b>FS15</b>	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros			10	
	Todos os produtos e serviços financeiros são formulados respeitando as exigências impostas pela legislação, pelas orientações dos reguladores e pelas políticas da instituição. O Grupo novobanco reporta regularmente aos respetivos reguladores, evidências que comprovam o respeito e concordância com as políticas e conduta externa e interna. A auditoria interna e externa aos procedimentos do grupo verifica a conformidade dos procedimentos, com os requisitos formulados pelo Banco de Portugal e pelo Instituto de Seguros de Portugal.				
<b>FS16</b>	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário			1, 8, 10	
	RS – páginas 161-162.				

RS – Relatório de Sustentabilidade

RC- Relatório e Contas

RG- Relatório de Gestão

DF – Demonstrações Financeiras

	Grupo novobanco
	Grupo novobanco (novobanco, novobanco dos Açores, Banco Best e GNBGA)
	novobanco

## 5.7 Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade



Ernst & Young  
Audit & Associados - SROC, S.A.  
Avenida da República, 90-6º  
1600-206 Lisboa  
Portugal

Tel: +351 217 912 000  
Fax: +351 217 957 586  
www.ey.com

*Assent*

### Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Ao Conselho de Administração Executivo de  
Novo Banco, S.A.

#### Introdução

Fomos contratados pelo Novo Banco, S.A. ("Novo Banco") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade conforme definido pelas Normas Internacionais de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade sobre as divulgações identificadas no capítulo "5.6 Tabela GRI" do Relatório de Sustentabilidade, que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório e Contas 2022 (a "Informação de Sustentabilidade"), relativas ao período findo em 31 de dezembro de 2022.

#### Critérios aplicados

O Novo Banco preparou a Informação de Sustentabilidade de acordo com as normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards* e com o disposto no artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) (em conjunto os "Critérios").

#### Responsabilidades do Órgão de Gestão

O Órgão de Gestão do Novo Banco é responsável pela seleção dos Critérios e pela preparação da Informação de Sustentabilidade de acordo com esses Critérios, em todos os aspetos materialmente relevantes. Esta responsabilidade inclui a implementação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, a manutenção de registos adequados e a elaboração de estimativas relevantes para a preparação da Informação de Sustentabilidade, de forma a que esta esteja isenta de distorções materialmente relevantes devido a fraude ou erro.

#### Responsabilidades do Auditor

A nossa responsabilidade consiste em examinar a Informação de Sustentabilidade preparada pelo Novo Banco e emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade com base na evidência obtida.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica - *ISAE 3000 (Revista)* emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* da *International Federation of Accountants (IFAC)* e as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. Estas Normas exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a Informação de Sustentabilidade está preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza e tempestividade e são mais limitados que um trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:

- ▶ Indagações à gestão com o objetivo de compreender o contexto do negócio e o processo de reporte de sustentabilidade;
- ▶ Realização de entrevistas com os responsáveis pela preparação da informação para entender os processos de recolha, consolidação, apresentação e validação da Informação de Sustentabilidade referente ao período de reporte;
- ▶ Realização de procedimentos de revisão analítica para avaliar a razoabilidade dos dados;
- ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;

Sociedade Anónima - Capital Social 1.340.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 20161480 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários  
Contribuinte N.º 505 988 283 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número  
A member firm of Ernst & Young Global Limited





Novo Banco, S.A.  
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade  
31 de dezembro de 2022

- ▶ Verificação da conformidade da Informação de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho e com os Critérios aplicados.

Consideramos que a evidência obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a nossa conclusão.

### Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) e do *International Code of Ethics for Professional Accountants* (incluindo normas internacionais de independência) (Código IESBA), que se baseiam em princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e dever de cuidado, confidencialidade e comportamento profissional.

### Conclusão

Com base no trabalho efetuado e evidência obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a Informação de Sustentabilidade, para o período findo em 31 de dezembro de 2022, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os Critérios.

Lisboa, 3 de março de 2023

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas  
Representada por:

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410  
Registado na CMVM com o nº 20161020