

TABELA GRI STANDARDS 2018

CONTEÚDOS

Conteúdos	Página do Relatório (ou link)	ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
Estratégia e Análise					
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade. RC - Página 9		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades RC-Páginas 50-80		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Perfil Organizacional					
102-1	Nome da organização RC - Página 2		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-2	Principais marcas, produtos e serviços RC - Páginas 28 - 44, 112-113		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-3	Localização da sede da organização. RC - Páginas 2,168		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-4	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório. RC - Páginas 39-42, 168, 215 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=DD6BC7AF-7EF9-481F-B12C-87A7C6154094		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade. RC - Página 167-168		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários). RC - Páginas 28-44, 215 -221		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-7	Dimensão da organização, incluindo: - Número total de colaboradores; - Número total de operações; - Vendas líquidas; - Capitalização total discriminada em termos de dívida e património líquido; - Quantidade de produtos ou serviços prestados RC - Páginas 97,162-167,228		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-8	Número total de colaboradores por tipo contrato, tipo de trabalho, género e por região RC - Páginas 98-99		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-41	Percentagem do total de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva. RC - Página 101		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-9	Descrever a cadeia de fornecedores da organização RC - Páginas 109 - 113		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-10	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização. RC - Páginas 16-17		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-11	Abordagem ao princípio da precaução. RC - Páginas 50-72		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa RC - Páginas 30-34, 111-112 O NOVO BANCO é membro do BCSO Portugal e subscreveu os Princípios do Global Compact		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa. RC - Páginas 31-32, 111-112 O NOVO BANCO é membro do BCSO Portugal e subscreveu os Princípios do Global Compact		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Guia de Leitura e Tabela GRI		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-46	Processo de definição dos conteúdos do relatório e respectivos âmbitos. Guia de Leitura e Tabela GRI		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. Guia de Leitura e Tabela GRI		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
103-1	Limite de cada Aspecto material dentro e fora da organização. Guia de Leitura		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações. RC - Páginas 15-16		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos Aspectos. RC - Páginas 15-16		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Envolvimento com Stakeholders					
102-40	Lista de grupos de stakeholders da organização RC - Página 96 http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E9BF4F8E-A2DD-49DC-B030-96788B3E2ABD		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

102-42	Base para identificação e seleção de stakeholders	RC - Página 96 http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E9BF4F8E-A2DD-49DC-B030-96788B3E2ABD		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-43	Abordagem adotada para envolvimento com stakeholders, inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	RC - Página 96 http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E9BF4F8E-A2DD-49DC-B030-96788B3E2ABD		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-44	Principais questões e preocupações apontadas pelos stakeholders como resultado do processo de	RC - Página 96 http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E9BF4F8E-A2DD-49DC-B030-96788B3E2ABD		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Perfil do Relatório						
102-50	Período coberto pelo relatório	1 janeiro a 31 dezembro de 2018		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2017		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-53	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	sustentabilidade@novobanco.pt		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Sumário Conteúdo da GRI						
102-54	a. Reportar a opção "de acordo" escolhida pela organização.	"De Acordo Essencial" RC - Páginas 569,570 e Guia de Leitura		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-55	Sumário do conteúdo da GRI	RC e Guia de Leitura		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-56	Política e Prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	RC - Páginas 569 e 570 e Guia de Leitura				
Governança						
102-18	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todos os comités responsáveis por assessorar o conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais.	RC - Páginas 18-19, 120-121 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=5880455A-D19F-48C2-A582-7B758D223D75		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre questões económicas, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governação para executivos seniores e outros colaboradores.	Presidente do Conselho de Administração Executivo RC Páginas 120-159		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-20	Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelas questões económicas, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governação.	Presidente do Conselho de Administração Executivo RC Páginas 120-159		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-21	Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governação em relação às questões económicas, ambientais e sociais.	RC - Página 96 http://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E9BF4F8E-A2DD-49DC-B030-96788B3E2ABD		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-22	Composição do mais alto órgão de governação e dos seus comités	RC - Páginas 18,19, 124. À data do presente Relatório e Contas, cinco dos nove membros do Conselho Geral e de Supervisão, incluindo o seu Presidente, são independentes		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-23	Indicar se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um director executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	RC Páginas 120-121		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governação e seus comités, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governação	https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=861192&fext=.pdf		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governação para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.	https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=789543&fext=.pdf		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governação e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos económicos, ambientais e sociais da organização.	RC - Páginas 120-125 O Presidente do Conselho de Administração Executivo com base em objetivos definidos para 2020, objetivos que são monitorizados através de um plano de ações e coordenação de equipas nomeadas para a implementação do modelo Dividendo Social, controla este modelo numa base trimestral. Este modelo garante o alinhamento da estratégia de sustentabilidade pelas diferentes operações do Banco, através da coordenação das iniciativas com os representantes nomeados em cada operação.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governação sobre questões económicas, ambientais e sociais.	Os temas da sustentabilidade são apresentados trimestralmente ao Presidente do Conselho de Administração Executivo, mediante a monitorização do Dividendo Social, um modelo inovador que pretende devolver aos colaboradores o que o banco desenvolve com a sua atividade, para além de permitir a avaliação da performance ambiental e social face aos objetivos definidos para 2020.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação no que diz respeito à governação de questões económicas, ambientais e sociais.	Os processos de avaliação de desempenho, no que diz respeito à identificação de riscos e oportunidades de questões económicas, sociais e ambientais são identificados e geridos pelo Conselho de Administração Executivo, Comités, Comissões, Departamentos e posteriormente subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e ao Presidente do Conselho de Administração. Para mais informações consultar o Governo da Sociedade no R&C 2018, páginas 119-133		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais, incluindo a implementação de processos de due diligence.	RC - Páginas 120-132		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais.	RC-Páginas 50-72,120-121		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-31	Frequência com que o mais alto órgão de governação analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais.	O Presidente do Conselho de Administração Executivo analisa trimestralmente a performance do modelo Dividendo Social, um modelo que avalia 17 indicadores ambientais e sociais.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	RC- Páginas 155-156 O Relatório&Contas e o Relatório de Sustentabilidade, que se encontra integrado no RC, são aprovados pelo Conselho de Administração Executivo e pelo Conselho Geral e de Supervisão.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governação	RC- Página 137 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=74E52A1C-3717-45C2-A658-381B927F9ECE		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governação e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	RC- Página 137 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=74E52A1C-3717-45C2-A658-381B927F9ECE	OBJETIVO 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes	n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-35	a. Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governação e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: • Salário fixo e remuneração variável: - Remuneração baseada no desempenho - Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) - Bónus - Ações exercíveis ou diferidas • Bónus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento • Pagamentos de rescisão • Clawbacks • Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governação, altos executivos e todos os demais colaboradores b. Critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos económicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governação e executivos seniores	RC- Páginas 123, 142-149		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração.	RC 142-143		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-37	Opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	RC- Página 142		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-38	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Média da remuneração anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 28 503,16€ Remuneração total anual do CEO: 382 400€ Proporção entre a remuneração anual total do CEO e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 11,78		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-39	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Em 2018 e no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho verificou-se um aumento salarial de 0,75%. Varição 2018/2018 Remuneração Média: -7,8% Remuneração Presidente do Conselho de Administração Executivo: 16,0%		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-43	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	RC -Página 96		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	RC- Página 96		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Ética e Integridade						
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	RC- Páginas 18- 19,100, 132-141 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3AE91E8E-AAFB-4BD0-8C6A-07823384AEE3		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações relativamente a comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas com a integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	RC- Páginas 133-141 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3AE91E8E-AAFB-4BD0-8C6A-07823384AEE3 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=699258&fext=.pdf https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=867549&fext=.pdf https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=739229&fext=.pdf		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

INDICADORES ECONÓMICOS

Desempenho Económico

103 - 1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Trata-se de um tema material e bastante relevante para o GRUPO NOVO BANCO. A abordagem dos indicadores económicos na sua gestão de sustentabilidade, tiveram como base um diálogo com os seus diversos stakeholders.</p> <p>103-2 e 103-3) O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactes económicos indiretos, nas várias dimensões da atuação do NB para a responsabilidade social empresarial. O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a esta dimensão e reporta-os no Relatório & Contas e no seu site.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
Conteúdos		Página do Relatório (ou link)	ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Produto Bancário: 768,2 milhões de euros RC- Página 85		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
		Valor Económico Gerado: 768,2 milhões de euros RC- Página 85		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
		Gastos Gerais Administrativos: 198,9 milhões de euros RC-Página 162		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
		Custos com Pessoal: 266,1 milhões de euros RC-Página 162		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
		Provedores de Capital - Acionistas - Não houve distribuição de Dividendos		n.a.		
		Impostos: 8,9 milhões de euros RC- Página 162		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
		Comunidade: 0,42 milhões de euros RC-Página 113		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
		Valor Económico Distribuído: 474,3 milhões de euros		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
	Valor Económico Acumulado: 293,9 milhões de euros		n.a.	RC - Páginas 569 e 570		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	O NOVO BANCO no âmbito das alterações climáticas disponibiliza aos seus clientes alguns produtos ambientais, nomeadamente a conta NB 18.31, bem como fundos e títulos de investimentos com preocupações ambientais. Tem igualmente a preocupação em desmaterializar a comunicação ao cliente. RC- Páginas 33-34 e 44, 114-115		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização	RC - Páginas 103 a 107, 213,228-234,403-404		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
201-4	Assistência financeira recebida do governo	RC - Páginas 47, 286		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes	Para as categorias profissionais representativas do universo de colaboradores do Banco, o Grupo NOVO BANCO pratica, salários mínimos superiores ao salário mínimo nacional (o salário mais baixo praticado pelo NOVO BANCO é 1,46 vezes superior ao salário mínimo nacional).		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	A contratação local é parte integrante da política de contratação. É sempre dada a prioridade a colaboradores locais de forma a garantir uma força de trabalho sustentada e competente, com possibilidades de progressão na carreira de forma a assumir cargos de chefia. Consequentemente, os cargos de gestão são ocupados, maioritariamente por colaboradores locais, em que colaboradores não locais são a exceção e em números com pouca relevância, para todas as geografias onde o Grupo está presente. A nível nacional e tendo em conta a Gestão de Topo - Conselho de Administração Executivo- a representatividade da nacionalidade portuguesa é de 87,5% e a do género Feminino de 12,5% .		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	RC - Páginas 28-44, 111-113		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
203-2	Impactes económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactes	RC - Páginas 28-44, 111-113		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	O Grupo NOVO BANCO adquire os seus produtos de consumo regular como por exemplo o economato, equipamentos e serviços especializados para Portugal Continental e Ilhas, a empresas nacionais. Cerca de 90,7% das despesas referem-se a fornecedores nacionais vs 9,3% de fornecedores internacionais.			RC - Páginas 569 e 570	
-------	--	--	--	--	------------------------	--

Aspecto Anti-Corrupção

103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NB, a abordar na sua estratégia de sustentabilidade, tiveram como base o cruzamento entre o diálogo com os stakeholders e com a perspetiva dos membros do Conselho de Administração Executivo. Com relação direta o tema da corrupção foi considerado de prioridade elevada,</p> <p>103-2) O NB tem vindo a implementar medidas de anti-corrupção e desenvolveu políticas e diversas iniciativas de combate à corrupção.</p> <p>103-3) O NB realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas - capítulo 10 do Relatório & Contas e no seu site https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=3AE91E8E-AAFB-4BD0-8C6A-07823384AEE3</p> <p>O Código de Conduta do Grupo NOVO BANCO entrou em vigor em 2015 e é aplicável a todos os colaboradores, incluindo a administração, e a todas as entidades integrantes do Grupo NOVO BANCO, refletindo o conjunto de boas práticas a serem asseguradas pelos colaboradores no seu relacionamento com os clientes e com o próprio Banco. R&C- Páginas 133-139. Para reforçar o seu objetivo, mais precisamente, de estar sempre em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, e tendo presente as recomendações do Banco Central Europeu, o Conselho de Administração do Novo Banco aprovou, em 2018, o Regulamento de Comunicação de Irregularidades ("Whistleblowing"), uma nova medida de deteção de risco de fraude e outros riscos operacionais. Consultar R&C, capítulo 10.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
205-1	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise	RC - Páginas 133-139		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
205-2	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização	RC - Páginas 133-139		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Em 2018 foi aplicada uma coima no valor de 30 mil euros decorrente de decisão única do Banco de Portugal relativa a 6 processos de contraordenação (sendo 4 de 2016 e 2 processos de 2017). Não foram identificados outros incidentes de corrupção associados a colaboradores, parceiros ou órgãos de gestão do NOVO BANCO, em 2018.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Aspecto Políticas Públicas

415-1	Valor total de contribuições políticas por país e beneficiário	Contribuições políticas por empresas não são permitidas segundo o Decreto Lei n.º 19/2003, de 20 de junho, com a qual o banco se encontra em conformidade.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
-------	--	--	--	------	------------------------	--

Aspecto Concorrência Desleal

206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	No decorrer de 2018 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.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
-------	---	--	--	------	------------------------	--

INDICADORES AMBIENTAIS

103-1/102-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NOVO BANCO, a abordar na sua gestão de sustentabilidade, tiveram como base um diálogo com os seus stakeholders. Consultar o Guia de Leitura para a informação e Tabela GRI</p> <p>103-2 e 103-3) O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas nas várias dimensões da atuação do NB para a responsabilidade social empresarial. O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados à sua pegada ambiental e aos produtos ambientais comercializados e reporta-os no Relatório&Contas (Páginas 33-34, 44, 113-118), Guia de Leitura e no seu site.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
Conteúdos		Página do Relatório (ou link)	ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
301-1	Materiais utilizados, por peso ou volume	RC - Páginas 113-118		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
301-2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	RC - Páginas 114, 118		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Aspecto Energia

103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NOVO BANCO, a abordar na sua gestão de sustentabilidade, ao nível da energia teve como base o diálogo com os stakeholders e a prática do banco em reportar os seus dados ambientais . Consultar o Guia de Leitura para a informação. Ver tabela GRI e R&C páginas 113-118, 103-2) O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos indiretos, nas várias dimensões da atuação do NB para a responsabilidade social empresarial.</p> <p>103-3) O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas (páginas 113 e 118) , Guia de Leitura e site institucional.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RC - Páginas 115 e 116		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
302-3	Intensidade energética	RC - Páginas 115 e 116		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
302-4	Redução do consumo de energia	RC - Páginas 115 e 116		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	RC - Páginas 33-34, 115-116		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Aspecto Água							
303-1	Consumo total de água, por fonte	RC - Página 118		n.a.	RC - Páginas 569 e 570		
303-2	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas, sendo toda a água consumida proveniente da rede pública de abastecimento, pelo que os impactos associados à gestão do recurso, a montante da sua atividade, encontram-se deste modo fora da esfera de influência do NOVO BANCO.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570		
Aspecto Biodiversidade							
304-1	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	As operações do Grupo NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas pelo que os impactos ambientais diretamente relacionados com a atividade do Grupo são à partida, limitados.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570		
304-4	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas, pelo que os impactos ambientais diretamente relacionados com a atividade do NB são à partida, limitados.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570		
Aspecto Emissões							
103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NOVO BANCO, a abordar na sua gestão de sustentabilidade, ao nível das emissões de CO2 teve como base o diálogo com os stakeholders e a prática do banco em reportar os seus dados ambientais .</p> <p>103-2) O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos indiretos, nas várias dimensões da atuação do NB para a responsabilidade social empresarial.</p> <p>103-3) O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas (pagina 117), Guia de Leitura e site institucional.</p>			RC - Páginas 569 e 570		
Conteúdos		Página do Relatório (ou link)		ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	RC - Página 117			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
305-2	Emissões diretas de GEE (Âmbito 2)	RC - Página 117			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
305-3	Emissões diretas de GEE (Âmbito 3)	RC - Página 117			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
305-4	Intensidade de emissões de GEE	RC - Página 117			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
305-5	Redução de emissões de GEE	RC - Página 117			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
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 NOVO BANCO tem vindo a substituir gradualmente os equipamentos que provocam gases depletos da camada de ozono", caso estes ainda existam.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	As emissões de Sox e Nox associadas à atividade do NOVO BANCO 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 Banco, as emissões são pouco significativas e por este motivo não são contabilizadas.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspecto Efluentes e Resíduos							
306-1	Descarga total de água, por qualidade e destino.	No NOVO BANCO não estão implementados processos de monitorização regular dos efluentes produzidos nas suas instalações. A tipologia de descarga é enquadrada como uma descarga típica doméstica, tendo em conta que todas as suas instalações estão em zonas urbanas com infraestruturas de saneamento básico.			n.a.		
306-2	Peso de resíduos produzidos, por tipo e por método de tratamento	RC - Página 118. O NOVO BANCO monitoriza somente o destino das tipologias mais frequentes de resíduos produzidos, nomeadamente papel, cartão e consumíveis, contudo ainda não dispõe de uma sistematização de informação que permita obter e reportar o total de resíduos produzidos por tipologia e destino.			n.a.		
Aspectos Produtos e Serviços							
301-3	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	A actividade do Banco não permite a recuperação de produtos, pelo que este indicador não é reportado.			n.a.		
Aspecto Conformidade Ambiental							
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 2018 não se verificaram incumprimentos de leis e regulamentos ambientais, nem o pagamento de sanções neste âmbito.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspecto Avaliação Ambiental de Fornecedores							
308-1	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais.	RC - Páginas 109-111 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E983E86F-A340-40D0-A500-0F83365BC544 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=739229&fext=.pdf			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas.	RC - Páginas 109-111 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=E983E86F-A340-40D0-A500-0F83365BC544 https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?srv=207&stp=1&id=739229&fext=.pdf			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

INDICADORES SOCIAIS						
103 - 1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NOVO BANCO, a abordar na sua gestão de sustentabilidade, tiveram como base um diálogo com os seus stakeholders. Consultar o Guia de Leitura para a informação.</p> <p>103-2 e 103-3) O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos sociais indiretos, nas várias dimensões da atuação do NB para a responsabilidade social empresarial. O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório&Contas e no seu site.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
Conteúdos	Página do Relatório (ou link)		ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
Categoria: Práticas Laborais e Condições de Trabalho						
Aspecto Emprego						
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	RC - Páginas 98-99		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
401-2	O Grupo NOVO BANCO não emprega habitualmente funcionários a tempo parcial, sendo esta uma prática excecional. Retirando estes últimos colaboradores, os restantes em colaboradores auferem dos mesmos benefícios.	RC - Páginas 103-107 O Grupo NOVO BANCO 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 Banco e os subsídios com base no rendimento do colaborador.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género.	RC - Página 107		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspecto Relações Laborais						
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 NOVO BANCO 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 cláusula 27ª do ACT, na qual se indica que as transferências de local de trabalho devem ser precedidas de comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
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.	Não existem comissões formais de segurança, no entanto o Grupo NOVO BANCO envolve os colaboradores na definição e implementação de práticas de segurança e prevenção de riscos laborais. As legislações nacionais dos países no âmbito de reporte, exigem a garantia mínima de condições de higiene, saúde e segurança. O Grupo NOVO BANCO 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.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
403-2	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	RC - Página 107		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
403-3	Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves	RC - Página 98, 105-107		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspecto Formação e Educação						
103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NB, a abordar na sua estratégia de sustentabilidade, mais precisamente da formação e educação tiveram como base um diálogo constante dos stakeholders e mais precisamente com os colaboradores. Com relação direta com a formação e educação, o tema "Desenvolvimento do Capital Humano" foi considerado de prioridade elevada. RC - páginas 97- 99,137-138 .</p> <p>103-2) O NB tem vindo a implementar medidas de desenvolvimento e motivação dos colaboradores, potenciando as suas competências através de planos de formação específicos e transversais, com o objetivo de melhorar de forma contínua a capacidade de atração e retenção de talentos (ver Colaboradores).</p> <p>103-3) O NB realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	RC - Páginas 99 - 100		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
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	RC - Páginas 99 - 100		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
404-3	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	RC - Página 100		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspecto Diversidade e Igualdade de Oportunidades						
103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NB, a abordar na sua estratégia de sustentabilidade, mais precisamente da igualdade de género e oportunidades tiveram como base um diálogo constante com os seus stakeholders, mais precisamente dos colaboradores. O NOVO BANCO apresenta a sua política subjacente a este tema no seu site institucional.</p> <p>103-2) O NB tem vindo a implementar medidas e definiu objectivos ao nível da igualdade de género (ver capítulo Capital Humano no R&C).</p> <p>103-3) O NB realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas. A relação com o seus colaboradores assenta numa política de igualdade de oportunidades. O NB considera que os colaboradores são um dos vetores fundamentais da sua atividade, tendo desenvolvido uma política de diversidade e igualdade de oportunidades (consultar capítulo Capital Humano).</p>			RC - Páginas 569 e 570	

Conteúdos		Página do Relatório (ou link)	ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
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.	RC - Página 100	OBJETIVO 5 - Igualdade de género	n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções.	<ul style="list-style-type: none"> • Direção: 89,59% • Chefias: 96,36% • Técnicos: 89,59% • Administrativos: 89,38% • Total: 82,32% 	OBJETIVO 5 - Igualdade de género	n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Aspecto Não Discriminação

103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) Os temas materiais do NB, a abordar na sua estratégia de sustentabilidade, mais precisamente da igualdade de género e oportunidades tiveram como base um diálogo constante com os seus <i>stakeholders</i>, mais precisamente dos colaboradores. O NOVO BANCO apresenta a sua política subjacente a este tema no seu site institucional.</p> <p>103-2) O NB tem vindo a implementar medidas e definiu objectivos ao nível da igualdade de género (ver capítulo Capital Humano no R&C).</p> <p>103-3) O NB realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas. A relação com o seus colaboradores assenta numa política de igualdade de oportunidades. O NB considera que os colaboradores são um dos vetores fundamentais da sua atividade, tendo desenvolvido uma política de diversidade e igualdade de oportunidades (consultar capítulo Capital Humano).</p>			RC - Páginas 569 e 570	
Conteúdos		Página do Relatório (ou link)	ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2018 não houve incidentes ou ações em tribunal relacionados com discriminação de raça, cor, género, religião, opinião pública ou extrato social.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Aspecto Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas	O NOVO BANCO, no decorrer de 2018, não teve conhecimento de incumprimentos de leis e regulamentos decorrente do risco de violação de liberdade de associação e negociação coletiva, nem do pagamento de sanções neste âmbito.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
-------	---	---	--	------	------------------------	--

Aspecto Trabalho Infantil

409-1	Operações e fornecedores identificados com risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas	O Grupo NOVO BANCO emprega apenas colaboradores em idade adulta (de acordo com a legislação laboral) em todas as empresas e países onde opera. O Grupo NOVO BANCO assume o respeito incondicional pela Declaração de Direitos Humanos das Nações Unidas e pelos requisitos da Organização Internacional do Trabalho. A política de Direitos Humanos do NB manifesta-se através do compromisso estabelecido com os princípios do Global Compact. A função de compliance, auditoria e os mecanismos de reporte anónimo de irregularidades, minimizam o risco deste tipo de ocorrência nas operações do Grupo, seja no conjunto de colaboradores como nos prestadores de serviço do Grupo.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
412-3	Novos fornecedores avaliados com critérios de direitos humanos	Todos os Fornecedores do Grupo NOVO BANCO 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 2018 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 NOVO BANCO 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.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
414-3	Impactes negativos nos direitos humanos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	O NOVO BANCO não teve conhecimento da ocorrência de impactes negativos de direitos humanos na sua na cadeia de abastecimento		n.a.		
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	<p>RC - Páginas 30-34, 111-112</p> <p>https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=CCABB983-8EA6-40E5-8EB3-1D26FD26CC4A</p> <p>https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=C243F21F-B53E-46FF-AE8A-D9F13F1446A7 https://nbcultura.pt/</p> <p>https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=628C11F4-B0B9-4E2C-B66B-1731CB2883E8</p> <p>https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=A389F1F7-3823-4FC0-BBEC-1536EA5111C5</p> <p>https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?plg=DD5C2A30-C48E-44AC-901D-EC47F989242B</p>		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
413-2	Operações com impactes negativos nas comunidades locais	O NOVO BANCO não teve conhecimento que tenham ocorrido operações com impactes negativos nas comunidades locais		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
413-2	Operações com impactes negativos nas comunidades locais	O NOVO BANCO não teve conhecimento que tenham ocorrido operações com impactes negativos nas comunidades locais		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

Aspeto Avaliação de Fornecedores com Impactes na Sociedade

414-1	Novos fornecedores avaliados com critérios relacionados com impactes na sociedade	RC - Páginas 109-111		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
414-2	Impactes negativos na sociedade na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Em 2018 não houve nenhum levantamento de impactes negativos a este nível, pelo que este indicador não é reportado.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

SUB-CATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO							
Aspetto Saúde e Segurança do Cliente							
103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		103-1) O tema "segurança do cliente" é um tema de prioridade elevada do NOVO BANCO 103-2) O NOVO BANCO tem reforçado a sua "Estratégia de Orientação para o Cliente" através do desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade dos produtos disponibilizados e de auscultação da satisfação do cliente (Consultar o capítulo Clientes no R&C paginas 108-109,131) 103-3) O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas; d - Cliente da importância do feedback dos clientes em relação à atividade desenvolvida, o NB, através de diferentes metodologias e canais de comunicação, mantém um diálogo contínuo com este grupo de stakeholders. RC - páginas 108-109, 131.			RC - Páginas 569 e 570		
Conteúdos		Página do Relatório (ou link)		ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	As instalações do banco cumprem todas as regras existentes para um atendimento seguro e privado ao cliente. O NOVO BANCO centra o seu relacionamento com o cliente em conformidade com o novo regulamento Geral de Proteção de Dados, garantindo a sua privacidade e segurança no tratamento de dados do cliente. Para mais informações consultar o indicador 418-1			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
416-2	Número total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços	No decorrer de 2018 a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPDP) reportou a reclamação por parte de um titular de dados, alegando uma violação de privacidade dos seus dados pessoais, tendo a resposta do NOVO BANCO ao CNPD decorrido no prazo legal. No decorrer de 2018 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao NOVO BANCO relacionadas com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP).			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
ASPETO MATERIAL: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS							
103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		103-1) O tema "Satisfação do Cliente" é um tema de prioridade elevada do NOVO BANCO 103-2) O NOVO BANCO tem reforçado a sua "Estratégia de Orientação para o Cliente" através do desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e de auscultação da satisfação do cliente (Consultar o capítulo Clientes no R&C paginas 108-109); 103-3) O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório e Contas. Cliente da importância do feedback dos clientes em relação à atividade desenvolvida, o NB, através de diferentes metodologias e canais de comunicação, mantém um diálogo contínuo com este grupo de stakeholders. RC - Páginas 108-109				RC - Páginas 569 e 570	
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	Para cada produto ou serviço oferecido pelo NOVO BANCO, são disponibilizadas informações claras sobre os mesmos, incluindo as características e condições específicas de cada produto. Esta informação e os respetivos processos que a suportam, beneficiam de controlos rígidos internos, ao nível da auditoria interna do Banco e do controle de qualidade, bem como de controlos rígidos externos, através da supervisão do Banco de Portugal, CMVM e auditorias externas realizadas aos processos do Banco.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
417-2	Indique o 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.	Durante 2018 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços do NOVO BANCO.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspetto Publicidade							
417-3	Indique o 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.	Durante 2018 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços do NOVO BANCO.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspetto Privacidade do Cliente							
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes.	No decorrer de 2018 a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPDP) reportou reclamação por parte de um titular de dados, alegando uma violação de privacidade dos seus dados pessoais, tendo a resposta do NOVO BANCO ao CNPD decorrido no prazo legal. No decorrer de 2018 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao NOVO BANCO relacionadas com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP).			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspetto Conformidade							
419-1	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos económicos e sociais	Em 2018 foi aplicada uma sanção no valor de 30 mil euros decorrente de uma sanção única do Banco de Portugal relativa a 6 processos de contraordenação, sendo quatro de 2016 e duas de 2017. Foi igualmente aplicada uma contra-ordenação da Autoridade para as Condições do Trabalho, relativa a Riscos Psicossociais, com uma coima, no valor de 9.180,00 €, tendo o NOVO BANCO recorrido da sentença.			n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

INDICADORES SETORIAL FINANCEIRO						
103-1/103-2/103-3 - Formas de Gestão Genéricas		<p>103-1) O tema da orientação para o cliente e a sua satisfação é um tema de prioridade elevada do NOVO BANCO, consultar tabela RC nas páginas 109-108. Neste âmbito e de acordo com as necessidades dos clientes foram desenvolvidos produtos específicos com preocupações ambientais e de inclusão social.</p> <p>103-2) O NOVO BANCO tem reforçado a sua “Estratégia de Orientação para o Cliente” através do desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e de auscultação da satisfação do cliente (Consultar o capítulo clientes no R&C);</p> <p>103-3) O NOVO BANCO realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspecto e reporta-os no Relatório & Contas, bem como dos produtos e serviços com preocupações ambientais e de integração social. Consultar RC nas páginas oferta especializada e capítulo clientes, páginas 30-34 e 108-109 respectivamente.</p>			RC - Páginas 569 e 570	
Conteúdos		Página do Relatório (ou link)	ODS	Omissões	Verificação Externa	Âmbito
Formas de Gestão	Políticas que contenham aspetos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio.	RC - Páginas 30-34,103, 109-11,113-115, 133-135		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio.	RC - Páginas 30-34, 113-115		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ ou contratos.	O NOVO BANCO dispõe de diversos mecanismos para regular o acompanhamento dos Clientes do Grupo. 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.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	O NOVO BANCO concede a formação adequada aos seus colaboradores para que possam comercializar os seus produtos com vertente ambiental e social.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
	Interação com os Clientes/ Investidores/ Parceiros no que respeita os riscos e oportunidades sociais e ambientais.	RC- Páginas 9-10, 108-109 e 113-115		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspetto Indicadores Relativos ao Impacto de Produtos e Serviços						
FS6	Percentagem das linhas/ segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	RC - Páginas 28-48		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	RC - Páginas 30-32		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental por linha de negócio.	RC - Páginas 33-34, 44,114-115		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	Não são efectuadas auditorias estritamente dedicadas à aplicabilidade das políticas de sustentabilidade ambiental e social. O NOVO BANCO efectua anualmente uma verificação das práticas implementadas e dados numéricos, através de uma verificação externa e independente do seu R&C.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	RC- Páginas 30-34, 44		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspetto Indicadores Sociais						
FS12	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicada a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoio na decisão de voto.	As participações, detidas em outras empresas pelo Grupo NB 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 Grupo NB tem em consideração os Princípios de forma a garantir a coerência na gestão dos aspetos éticos, sociais e ambientais. RC - Página 168.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	Não obstante a redução de agências, o NOVO BANCO continua a dispor de uma vasta rede de balcões por todo o país. O NOVO BANCO 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.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas incapacitadas.	O NB inclui na sua rede de balcões rampas de acesso e plataformas elevatórias. Disponibiliza ainda ATMs 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 objetivo é gradualmente implementar estas melhorias de acesso a todos os balcões e acessos a serviços do NB.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
Aspetto Responsabilidade do Produto						
FS15	Políticas desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.	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 NOVO BANCO 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 Banco verifica a conformidade dos procedimentos, com os requisitos formulados pelo Banco de Portugal e pelo Instituto de Seguros de Portugal. Existe uma comunicação fluente com o regulador, de forma a demonstrar a concordância com todos os requisitos do Grupo.		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	RC- Páginas 111 - 112		n.a.	RC - Páginas 569 e 570	

■ Grupo NB Consolidado
■ Grupo NB: NB (Portugal, Espanha, Açores), BEST, GNB Gestão de Ativos
■ NB Portugal
■ NOVO BANCO, NOVO BANCO DOS AÇORES
■ NOVO BANCO Portugal, NOVO BANCO DOS AÇORES, Banco Best, GNB Gestão de Ativos
 RC - Relatório e Contas Grupo NB 2018

Notas metodológicas

Indicadores Sociais	
Taxa de Rotatividade	Número de saída de colaboradores em 2018, incluindo saídas voluntárias/número total de colaboradores em 2018*100 por faixa etária e género
Taxa de Novas Contratações	Novas contratações em 2018/número total de colaboradores em 2018
Taxa de Acidentes	Número de acidentes de trabalho/Horas trabalhadas*200000
Taxa de Absentismo	Número de ausência(sem maternidade/paternidade)/ Horas de trabalho possíveis*100
Taxa de Retorno ao Trabalho	Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de paternidade / maternidade e continuam empregados após 12 meses de trabalho, com base de regressos em 2018
Média de Horas de Formação por Género	Número total de horas de formação por género/ Número total de colaboradores em cada género
Média de Horas de Formação por Categoria Profissional	Número total de horas de formação por categoria profissional/ Número total de colaboradores em cada categoria
Dividendo Social NB Equal Gender e NB Work & Life	(valor alcançado a dezembro de 2018- valor do badeline 2016 /objectivo definido para 2020 - valor baseline 2016)

Indicadores Ambientais	
Electricidade	Valor apurado diretamente a partir dos registos e faturação da EDP, tendo sido somente o mês de dezembro calculado por estimativa com base no consumo do mês de novembro.
Gasóleo dos Geradores	Valor contabilizado apenas com o consumo de 2 dos 10 geradores existentes no âmbito de reporte. O NOVO BANCO irá tentar no próximo ano abranger a maioria dos geradores existentes.
Gás Natural	O valor apurado corresponde à totalidade das faturas referente ao ano de 2018.
Gás Propano	Valor apurado com base na faturação das 33 garrafas de 45 Kg adquiridas em 2018.
Água	Valor foi estimado tendo como base 73% da faturação de 2018 e um valor médio de 2,4€ por m3.
Dividendo Social Environment NB	(valor alcançado a dezembro de 2018- valor do badeline 2015 /objectivo definido para 2020 - valor baseline 2015)
Energia - Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula: Consumo de combustível (l) * PCIX * DensidadeX / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:	
PCI gasóleo (geradores)	43,07 GJ/t Fonte: APA 2013 (https://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf)
Densidade do gasóleo (geradores)	0,837 kg/l Fonte: APA 2013 (https://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf)
PCI gasóleo (rodoviário)	42,8 GJ/t Fonte: Despacho n.º 17313/2008 (SGCIE)
Densidade do gasóleo (rodoviário)	0,84 Fonte: DGE 2017, dados a 21-09-2019
Gás Propano (GPL)	46,65 GJ/t Fonte: APA 2013 (https://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf)
PCI do Gás Natural	46,65 GJ/t
Electricidade	conversão: 1 kWh= 0,0036 GJ .
Emissões diretas e indiretas de GEE - Neste cálculo são incluídas as emissões resultantes das deslocações dos colaboradores em trabalho, das deslocações CTC e do consumo de energia elétrica, recorrendo às seguintes fórmulas:	
Emissão	Consumo X * Fator de emissão (FE)X
Emissão	Viagem (km) X * FEX
Emissão Avião	Viagem (Km) X * FEX * Fator Descolagem * RFI

