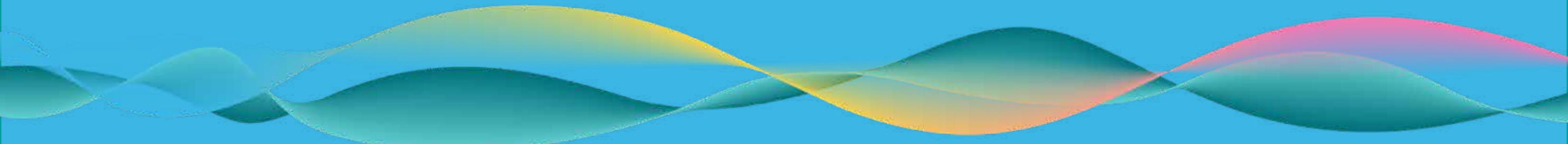


Relatório de Sustentabilidade

2021



novobanco

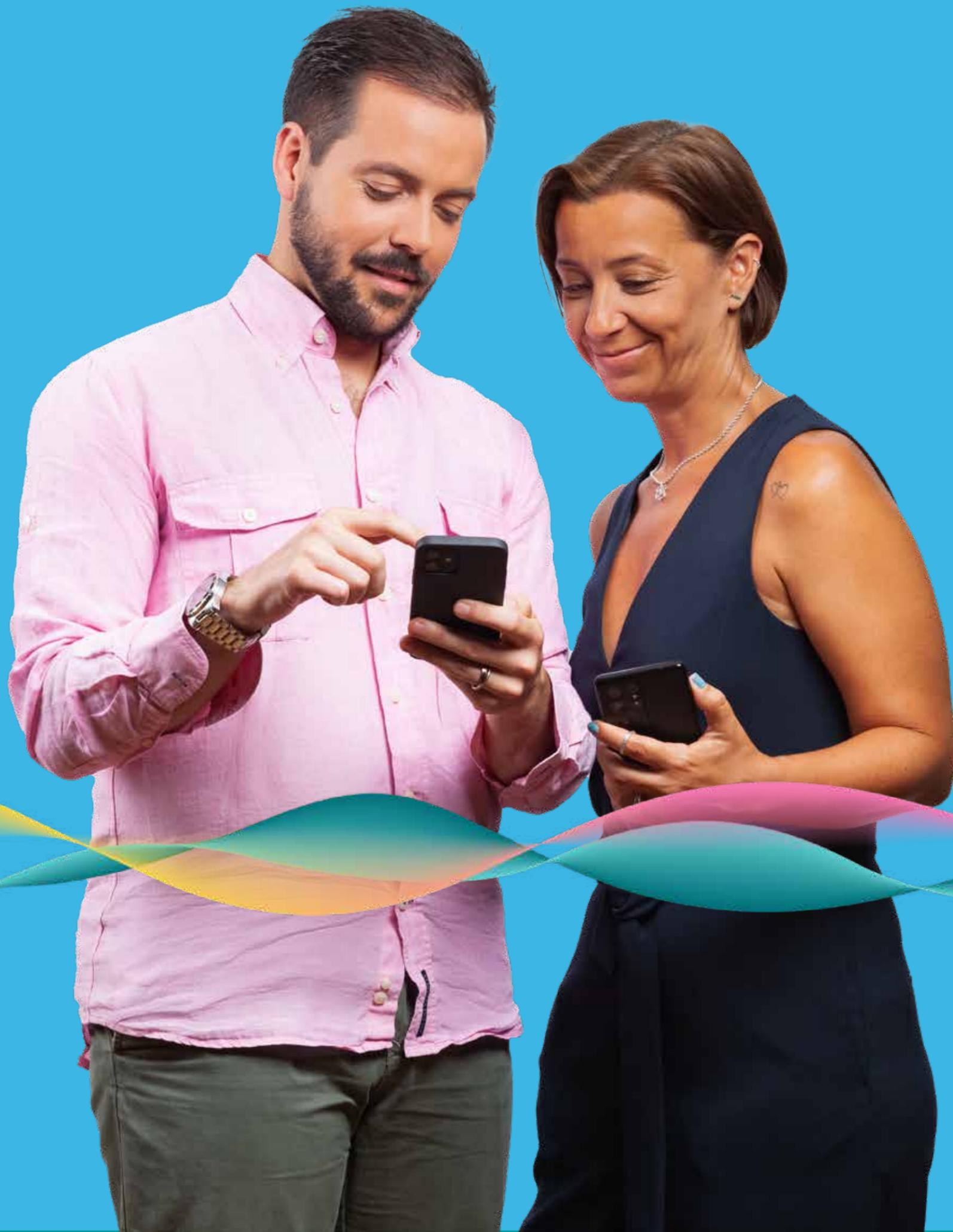
Índice

1.0 PRINCIPAIS DESTAQUES	94
2.0 ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE	96
3.0 GOVERNANCE DA SUSTENTABILIDADE	104
4.0 A NOSSA ATUAÇÃO	108
5.0 INDICADORES DE DESEMPENHO ESG	131
6.0 SOBRE ESTE RELATÓRIO	140

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 93.

1.0 PRINCIPAIS DESTAQUES

1.1 Desempenho ESG de 2021



Ricardo Manuel Santos Freire
Departamento Comercial Sul - Assistente Clientes Oeiras

Maria Inês Ferreira
Departamento Comercial Norte - Assistente de Clientes Senior - Oliveira de Frades

1.1 DESEMPENHO ESG DE 2021

2021 voltou a ser um ano mundialmente mais desafiante que o antecipado e, em especial neste contexto, o grupo esteve particularmente empenhado em ter um impacto positivo nas comunidades que serve e em apoiar os seus clientes a ultrapassar os desafios, contribuindo para a minimização dos impactos socioeconómicos adversos da pandemia Covid-19, e para a promoção de um desenvolvimento económico e social sustentável e justo de longo prazo.

Mas 2021 foi também o ano em redeseñámos a nossa estratégia de médio e longo prazo, integrando de forma ainda mais profunda a sustentabilidade e os temas ambientais, sociais e de *governance* no modo como trabalhamos e fazemos negócio, com a ambição de reduzir o impacto ambiental direto do nosso negócio e apoiar os clientes nos seus percursos de sustentabilidade e na transição para uma economia de baixo carbono.

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



2.0

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

- 2.1 Os nossos temas materiais
- 2.2 Riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas
- 2.3 A nossa estratégia ESG
- 2.4 Os nossos compromissos
- 2.5 Os nossos Parceiros



Estamos conscientes do importante papel do setor financeiro no atual contexto em que o combate às alterações climáticas é um imperativo e os temas da sustentabilidade dominam a agenda mundial. Este é um momento determinante, que implica a adoção de uma abordagem estruturada, ambiciosa e eficaz para enfrentar os desafios ambientais e sociais na transição para uma economia sustentável e de baixo carbono.

A nossa estratégia e abordagem endereça os temas ambientais e sociais não apenas como riscos, mas também como oportunidades que queremos incorporar intrinsecamente na estratégia de negócio, assegurando a evolução do modelo de governança e de gestão de riscos e uma cultura de transparência na divulgação de informação. Ouvimos os nossos stakeholders e com eles definimos as nossas prioridades.

Juntos fazemos o futuro.

2.1 OS NOSSOS TEMAS MATERIAIS

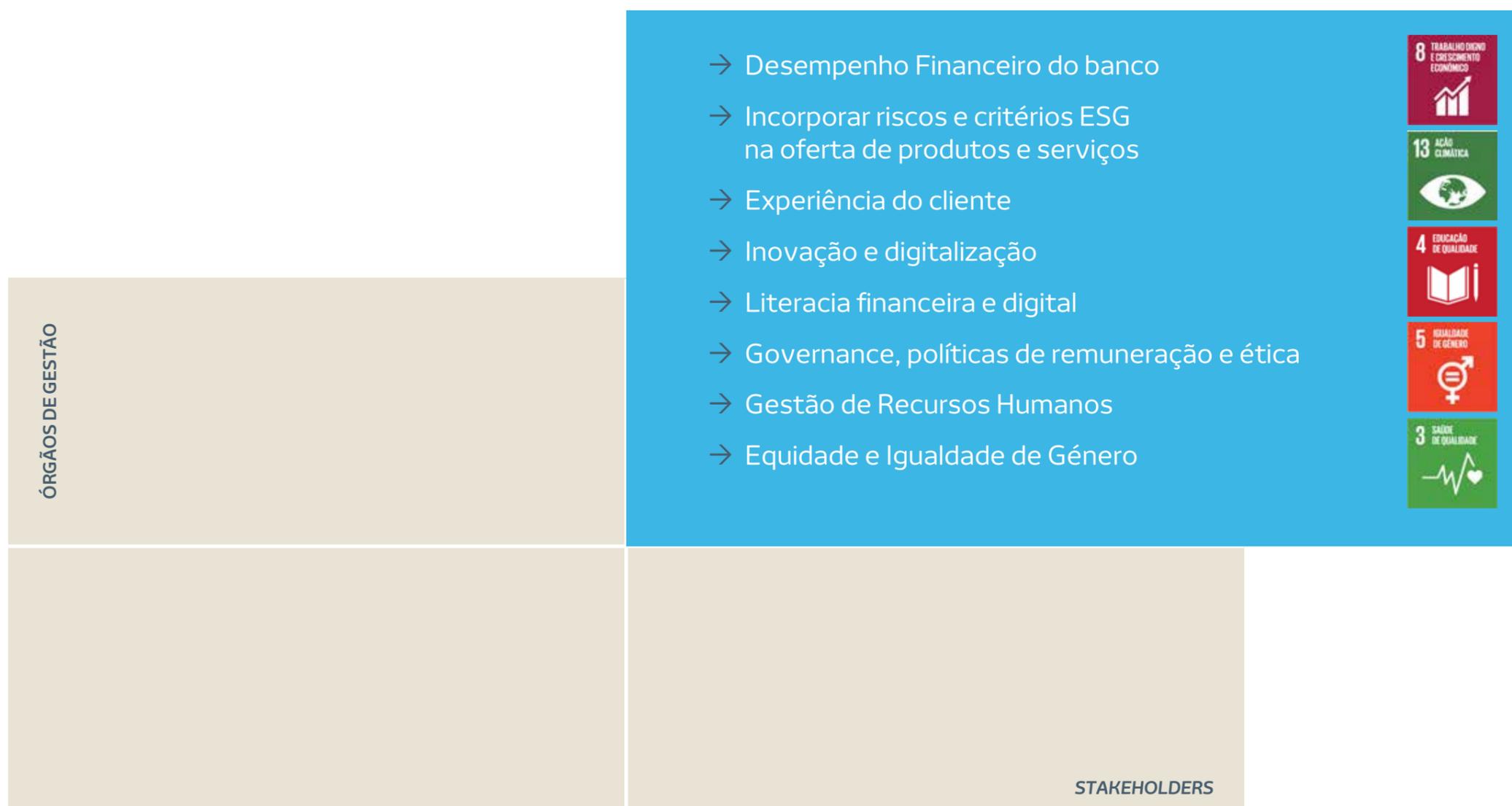
A definição da nossa estratégia de negócio está intrinsecamente relacionada com uma abordagem colaborativa e proativa com todos os nossos stakeholders. Para construir e manter uma relação constante com os mesmos e integrar as suas preocupações e expectativas o novobanco disponibiliza um vasto conjunto de canais de comunicação.



Para além das diversas interações recorrentes identificadas, avaliamos ainda regularmente, através de um questionário, a materialidade dos temas ESG (environment, social e governance), contando com um forte envolvimento dos nossos diversos *stakeholders*, o que nos permite identificar as oportunidades, os riscos e os desafios ESG na gestão do nosso negócio. Procurámos através desta consulta analisar as principais preocupações e definir os temas com maior impacto potencial para uma gestão de sucesso e consequente criação de valor não só no curto como no longo prazo.

A avaliação de materialidade de sustentabilidade de 2021 foi efetuada com base numa consulta aos nossos *stakeholders*, contemplando os contributos dos nossos clientes, colaboradores, investidores, fornecedores, organizações não governamentais e os órgãos de decisão do Grupo novobanco, permitindo definir os temas e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) materiais do Grupo novobanco:

OUVIR OS NOSSOS STAKEHOLDERS E IDENTIFICAR OS NOSSOS TEMAS MATERIAIS



Na definição da nossa estratégia, compromissos e objetivos ESG, estruturámos a nossa abordagem em 3 eixos que refletem a forma como endereçamos os temas materiais e objetivos de desenvolvimento sustentável identificados pelos nossos stakeholders.

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



2.2 RISCOS E OPORTUNIDADES DECORRENTES DAS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

A preocupação com a degradação ambiental e as alterações climáticas ocupam um lugar de destaque na agenda política global e consequentemente nas empresas, e também no setor financeiro. A transição para uma economia baixa em carbono com forte valorização da sua circularidade envolve riscos e oportunidades para o sector bancário, dando origem a novas formas de fazer negócio:

- Reorientar os fluxos financeiros para investimentos sustentáveis;
- Reposicionar o investimento nos sectores mais poluentes, apoiando os esforços de transição das empresas;
- Integrar os riscos ambientais, sociais e de *governance* na análise de risco;
- Gerir com uma perspetiva de médio e longo prazo.

Reconhecemos que a avaliação, quantificação e gestão destes riscos e oportunidades é ainda um desafio em rápida evolução que nos obrigará a visitar e fazer evoluir as nossas opções, modelos e abordagens ao longo dos próximos anos. Tal não nos impede, contudo, de agir de imediato, construindo uma estratégia de transição robusta, mas flexível e evolutiva, incorporando progressivamente os riscos ambientais e climáticos no nosso modelo de negócio, adotando medidas que visam o combate ao aquecimento global e reduzindo e mitigando o impacto negativo decorrente da nossa atividade.

Para endereçar as oportunidades e colmatar os riscos provenientes das alterações climáticas, a gestão de risco ESG está enquadrada no quadro global de sustentabilidade do grupo e no seu plano de negócio.

Neste contexto, são chave os desenvolvimentos em curso ao nível do sistema de gestão de riscos ESG, focalizados na divulgação de informação não-financeira sobre a estratégia de sustentabilidade e gestão dos riscos ESG; no alinhamento efetivo com as expectativas regulatórias e de supervisão nesta matéria e na implementação de rotinas de acompanhamento e práticas de avaliação dos riscos ESG com integração de controlos específicos no negócio que orientam a origem.

Para mais informações sobre a Gestão de Riscos ESG do Grupo novobanco consulte o capítulo 4.3 Gestão de Risco no Relatório de Gestão.

Principais Riscos

- Riscos físicos decorrentes das mudanças climáticas que derivam da crescente severidade e frequência de eventos climáticos extremos
- Riscos de transição decorrentes da mudança gradual e de longo prazo do clima da Terra ou de alterações regulamentares e legislativas que poderão afetar direta ou indiretamente as empresas, obrigando à alteração das suas operações e modelo de negócio ou inviabilizando as suas atividades

Principais Oportunidades

- Investimento e financiamento necessários para a transição para uma economia descarbonizada e a mitigação dos impactos das mudanças climáticas
- Comercialização de novos produtos e serviços, entre os quais:
 - Fundos de investimentos verdes
 - Fundos de investimento sociais
 - Créditos verdes e/ou sustentáveis

2.3 A NOSSA ESTRATÉGIA ESG

O Grupo estabelece o importante objetivo de se tornar uma entidade de referência em ESG em Portugal, contribuindo para a promoção de práticas de investimento sustentáveis e para a aceleração do processo de transição para uma economia neutra em carbono.

Assim, estamos a desenvolver a nossa estratégia de sustentabilidade, com especial enfoque e prioridade dada à integração do risco climático no modelo de negócio e de gestão de riscos, respondendo não só às iniciativas da União Europeia no âmbito do seu plano de ação sobre finanças sustentáveis e às expectativas e recomendações de reguladores, supervisores e associações do setor, mas também, tendo em conta as necessidades e expectativas dos nossos clientes e do mercado.

AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS SÃO UMA DAS NOSSAS PRINCIPAIS PRIORIDADES

A nossa abordagem estrutura-se em 3 pilares para endereçar os riscos climáticos e sociais e promover um impacto social e económico positivo nas comunidades que servimos:

1. Adaptação da estratégia de negócio:

- Na nossa gestão interna: minimizando os riscos ESG nas pessoas e no planeta e reforçando os princípios de sustentabilidade na base dos quais nos relacionamos com os nossos fornecedores;
- Na nossa atividade bancária: apoiando, por um lado, o investimento e financiamento aos clientes nas suas jornadas de sustentabilidade e na transição ordenada e justa para uma economia de baixo carbono, e, por outro, dando resposta a clientes que procuram para o seu património financeiro incorporar princípios de investimento responsável e com preocupações ambientais;
- Prosseguindo uma abordagem baseada em parcerias para a partilha de conhecimento e para a maximização do impacto das nossas iniciativas, e na contínua adesão a iniciativas nacionais e internacionais de promoção da sustentabilidade.

Neste contexto, estamos a rever e adaptar a nossa estratégia de financiamento e investimento, o apetite pelo risco e a nossa oferta de produtos e serviços para garantir um alinhamento gradual da carteira para cumprir a os objetivos da COP26, o Plano de Ação da UE e os compromissos climáticos nacionais.

2. Governance e Gestão de Risco

- Implementando um modelo de *governance* e gestão de questões ESG materiais em todos os níveis do negócio que promova uma cultura e atuação que fomentem a transição para um modelo de desenvolvimento económico e social sustentável, conducente a um crescimento responsável, à criação de emprego, à valorização das pessoas e ao respeito pelo ambiente;

- Integrando os riscos ESG nos modelos de gestão de risco, desenvolvendo e adaptando modelos de avaliação, quantificação, decisão e monitorização que permitam garantir o alinhamento com a estratégia de negócio.

3. Divulgação e Reporte

- Comprometendo-nos a apresentar relatórios de atividade rigorosos e transparentes sob a perspetiva da sustentabilidade, informando a posição do grupo junto das partes interessadas internas e externas;

2.4 OS NOSSOS COMPROMISSOS

Tendo assumido o importante objetivo de se tornar uma entidade de referência ESG em Portugal, integrando a sustentabilidade no seu modelo de negócio, o Grupo novobanco definiu um conjunto de compromissos e ambição que consubstanciam os temas ESG essenciais para o grupo e sustentam a sua Estratégia de Sustentabilidade.

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 50% em 2024 e 100% em 2030

Consumir eletricidade 100% de fontes renováveis até 2024*

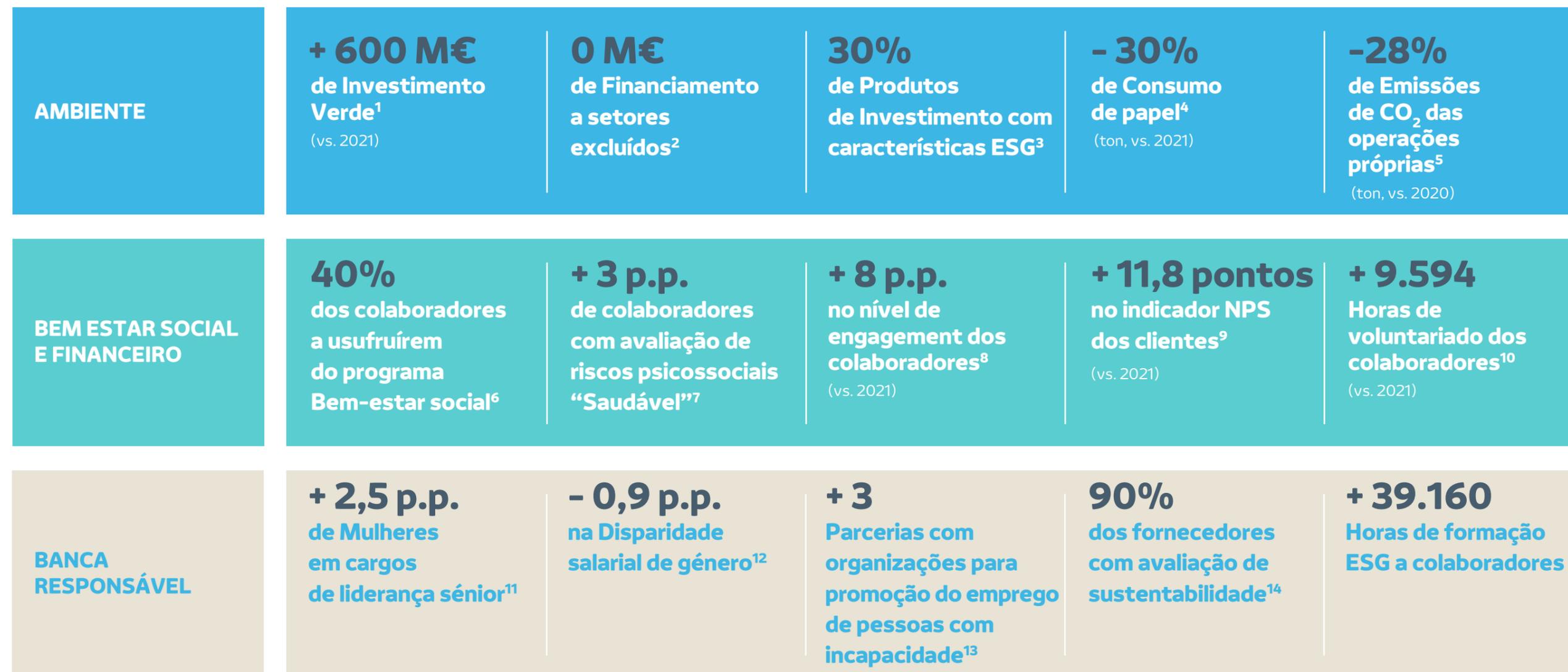
* Em todas as localizações em que tal seja possível e o contrato seja titulado pelo grupo

Igualdade de Género

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

Compromissos do Novo Banco, SA para 2024:

A reformulação do Programa de Dividendo Social, cuja 1ª edição correu entre 2017 e 2021, e que tem agora uma 2ª edição, focada nas prioridades estratégicas para o triénio 2022 – 2024, estruturada em 3 programas distintos, mas complementares: #Ambiente; #Social & Bem-estar; #Banca Responsável.



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.

2.5 OS NOSSOS PARCEIROS

O caminho para a sustentabilidade não se percorre de forma isolada, pelo que nesta jornada associa-mo-nos a um grupo de parceiros relevantes para a execução da nossa estratégia:

	Signatário	<p>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.</p>		Associado	<p>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.</p>
	Membro	<p>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.</p>		Associado	<p>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.</p>
	Membro	<p>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.</p>		Associado	<p>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.</p>
	Associado	<p>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.</p>		Associado	<p>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.</p>
	Associado	<p>O <i>Inclusive Community Forum</i> (ICF) é uma iniciativa da Nova SBE dedicada à vida das pessoas com deficiência que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.</p>		Subscritor	<p>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.</p>
	Membro	<p>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.</p>		Subscritor	<p>Carta Compromisso pelo Financiamento Sustentável em Portugal, que tem como objetivo contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável.</p>

3.0

GOVERNANCE DA

SUSTENTABILIDADE

3.1 Principais Políticas ESG



María da Conceição Lopes Xavier
Departamento de Meios Operacionais – Técnico Assistente

Alexandre Fachada
Departamento de Meios Operacionais - Assistente Operacional

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.

Juntos fazemos o futuro.

O 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, procedeu à revisão da sua estrutura de *governance* da sustentabilidade, com os seguintes princípios:

- Assegurar um Conselho de Administração Executivo (CAE) e restante equipa de gestão com conhecimento especializado em ESG, através da implementação de percursos de formação específicos adaptados às prioridades estratégicas do novobanco, e assegurar igualmente a disseminação de conhecimento direcionada a todos os colaboradores, para uma maior literacia em sustentabilidade;
- Garantir a criação de um fórum específico que lidera as discussões e iniciativas de sustentabilidade, 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 assegurarão a integração dos temas ESG nas diversas atividades do novobanco.

Atendendo ao elevado ritmo de transformação que observamos em todas as matérias de sustentabilidade e à fase de maturidade em que se encontra a integração dos temas ESG no modelo de negócio da instituição, o Grupo novobanco criou, em 2021, um *Steering* de Sustentabilidade, com a participação de elementos do CAE e de equipas multidisciplinares do banco e participadas, que reúne mensalmente por forma a acelerar a implementação das iniciativas ESG prioritárias.

Este fórum mensal permite uma avaliação e abordagem estruturada da sustentabilidade, possibilitando a sua implementação de uma forma transversal a toda a organização, adicionando à 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 monitorização do desenvolvimento e da implementação do plano de ação e iniciativas definidos e a coordenação das equipas nomeadas para apoio na implementação do referido plano;
- A monitorização do impacto das iniciativas e da performance dos principais indicadores face à ambição definida;
- A ligação e coordenação com todos os stakeholders relevantes e o reporte do desempenho nos diferentes canais de comunicação interna e externa.

3.1 PRINCIPAIS POLÍTICAS ESG

Os nossos compromissos estão presentes nas nossas políticas e em outros documentos relevantes disponíveis no nosso site institucional.

POLÍTICA DE IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Observa os princípios de não discriminação e promove a igualdade, nomeadamente:

- 1º) Proibição de práticas discriminatórias em razão do género, raça, cor, credo, condições socioeconómicas ou orientação sexual;
- 2º) Promoção de condições adequadas de trabalho para colaboradores com incapacidades;
- 3º) Prevenção e controlo de práticas que possam originar situações discriminatórias nas suas diferentes variantes.

POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

Preconiza o respeito pelos direitos humanos e define os procedimentos em caso de deteção de transgressão dos mesmos. O novobanco age em total conformidade com a legislação.

Promove o respeito por práticas laborais condignas, na sua esfera de influência, designadamente junto dos seus colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e demais interlocutores.

<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	<p>Visa divulgar os princípios pelos quais se devem pautar as empresas do Grupo novobanco e as suas atividades, promover uma conduta ética e alinhada com os princípios do grupo, promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável e um regime transparente de relações com o exterior.</p>
<p>PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES</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>POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO COLABORADORES DO NOVOBANCO</p>	<p>Princípios e regras da remuneração dos colaboradores do novobanco estabelecida nos termos do artigo 115.º-C do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.</p>
<p>POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO PARA OS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E DE SUPERVISÃO</p>	<p>Princípios e regras da remuneração dos membros dos Órgãos de Administração e de Supervisão do novobanco estabelecida nos termos do artigo 115.º-C do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.</p>
<p>APETITE DE RISCO</p>	<p>Estabelece a exclusão de sectores, tanto ao nível de financiamento como investimento que podem impactar negativamente o Desenvolvimento Sustentável, nomeadamente: sector mineiro associado ao carvão, pornografia e prostituição, armamento (desde que não esteja associado à defesa nacional), extração e comércio Internacional de espécies selvagens de fauna e flora exóticas ameaçadas ou em vias de extinção.</p>
<p>POLÍTICA DE PREVENÇÃO AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO</p>	<p>Estabelece as regras, procedimentos e elementos chave relativos às suas contrapartes e respetivas transações que permitem ao banco detetar e prevenir atividades passíveis de constituírem branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.</p>

POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES	Estabelece o conjunto de princípios a observar pelo novobanco e pelo Grupo novobanco para prevenir, identificar e mitigar conflitos de interesses no desenvolvimento das suas atividades, e também como prevê os procedimentos concretos que devem ser adotados no âmbito do novobanco para gerir, sanar e registar situações de conflitos de interesses que se verifiquem.
POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES (WHISTLEBLOWING)	Regula a comunicação de irregularidades por colaboradores do banco, bem como por prestadores de serviços ou quaisquer terceiros, e tem como objetivos preservar a reputação do banco, proteger eficazmente os seus ativos e os dos seus clientes, e prevenir ou detetar precocemente irregularidades que possam ser cometidas.
POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES INTERESSADAS	Determina os procedimentos a adotar para assegurar que o novobanco dispõe em permanência de uma lista completa e atualizada das suas partes relacionadas, estabelece as regras e responsabilidades internas relativas à identificação de transações propostas ou projetadas pelo novobanco como cabendo na categoria de Transações com Partes Relacionadas, estabelece os procedimentos internos e as respetivas responsabilidades na análise e aprovação prévia de Transações com Partes Relacionadas.
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE	Define o posicionamento de sustentabilidade do Grupo novobanco, identificando, para aqueles que são os seus temas materiais nas dimensões ambiental, social e de <i>governance</i> (ESG), os seus compromissos e princípios orientadores.

Para mais informações sobre o modelo de Governo do Grupo novobanco consulte o capítulo 5 GOVERNO CORPORATIVO no Relatório de Gestão.

4.0

A NOSSA ATUAÇÃO

- 4.1 Os nossos clientes
- 4.2 Os nossos colaboradores
- 4.3 Os nossos fornecedores
- 4.4 A redução do nosso impacto ambiental direto
- 4.5 Comunidade



Vânia Elias
Departamento Comercial Sul - Gestor Cliente NB360 Senior- Vila Franca Xira

Nelson Soças
Departamento Comercial Sul - Gerente Estremoz

Com base na nossa Política de Sustentabilidade assumimos um posicionamento claro e definimos prioridades de atuação para os próximos três anos, através dos quais queremos desenvolver 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 e social;
- Reforçar continuamente a nossa atuação de acordo os mais elevados padrões de ética, responsabilidade e transparência.

O nosso desempenho assenta em cinco valores que definem a nossa forma de estar:

COLABORAÇÃO	Colaboramos com todos os stakeholders de forma a alcançar os melhores resultados para os clientes e para a sociedade
DINAMISMO	Assumimos a transformação contínua e a reinvenção para permanecermos relevantes
DIVERSIDADE	Refletimos as necessidades dos clientes e colaboradores em soluções e planos transversais a todas as gerações
TRANSPARÊNCIA	Mantemos as trocas de informação autênticas e abertas entre todos os stakeholders
EMPATIA	Incorporamos a voz dos clientes e da sociedade na forma como fazemos negócio

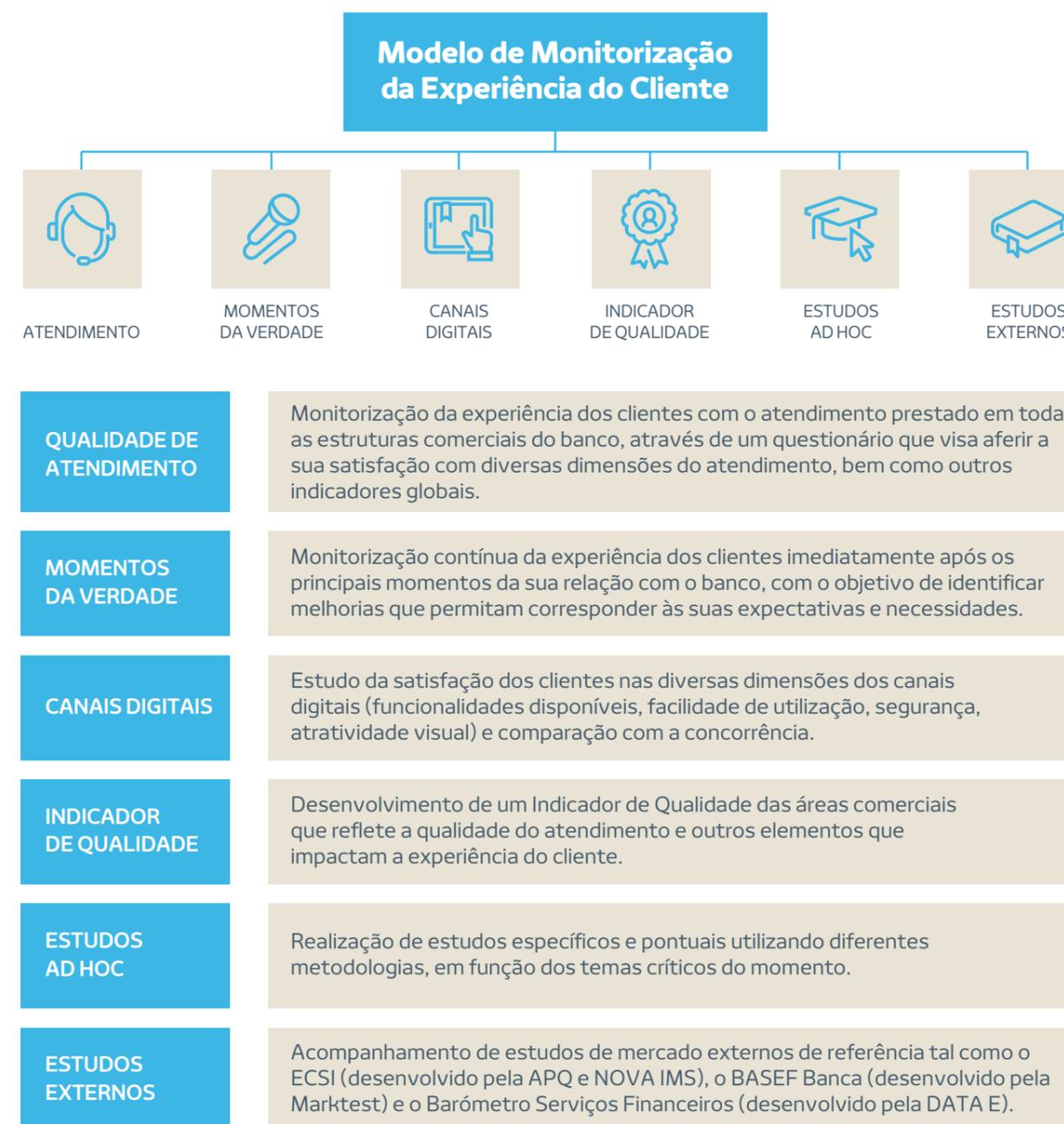
Estes princípios e valores orientam a nossa atuação na forma como:

- Ambicionamos responder de forma contínua às expectativas e necessidades dos nossos clientes em constante evolução,
- Estamos comprometidos em reforçar a relação com os nossos colaboradores, promovendo e valorizando a diversidade na base de colaboradores do banco como alavanca estratégica e estimulando uma cultura inclusiva que permita aos colaboradores a concretização plena do seu potencial;
- Incorporamos critérios ESG nos modelos de seleção dos fornecedores;
- Devolvemos e criamos impacto positivo com a nossa atividade, nas comunidades que servimos.

Juntos fazemos o futuro.

4.1 OS NOSSOS CLIENTES

Com o intuito de oferecer a melhor experiência aos seus clientes, o grupo procura reunir o máximo de informação sobre o que querem, quando, onde e de que forma. O conhecimento das suas expectativas e necessidades 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.



A informação resultante deste modelo de monitorização é partilhada com as estruturas comerciais do banco e com as áreas centrais permitindo desencadear um conjunto de ações que têm como objetivo melhorar a experiência dos clientes com o Banco nas suas várias vertentes.

De modo a corrigir os motivos de insatisfação transmitidos pelos clientes no âmbito dos inquéritos de satisfação, existe o programa *Restart* que, através de uma *lead* direcionada ao posto de trabalho do

gestor, permite à rede comercial aferir os motivos da insatisfação mitigando os mesmos sempre que possível.

Em 2021 recolhemos cerca de 69,9 mil respostas aos questionários de satisfação efetuados aos nossos clientes particulares e empresas

Banca de Retalho

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

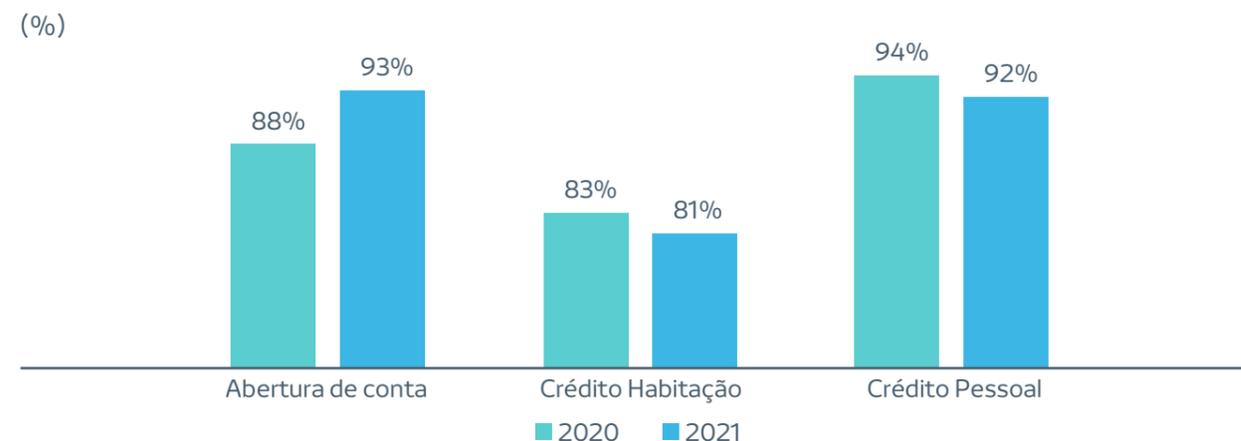
Em 2021 recolhemos cerca de 65,2 mil respostas aos questionários de satisfação abrangendo quatro segmentos de Retalho: Particulares, 360º, Negócios e Singular.

87% dos clientes do novobanco e 92,5% dos clientes do novobanco dos Açores estão muito satisfeitos com a qualidade do atendimento que lhes é prestado.

Recolhemos igualmente a opinião de cerca de 17,5 mil clientes relativamente à sua experiência com os principais momentos da verdade na sua relação com o Banco, com destaque para a abertura de conta, crédito à habitação e crédito pessoal.

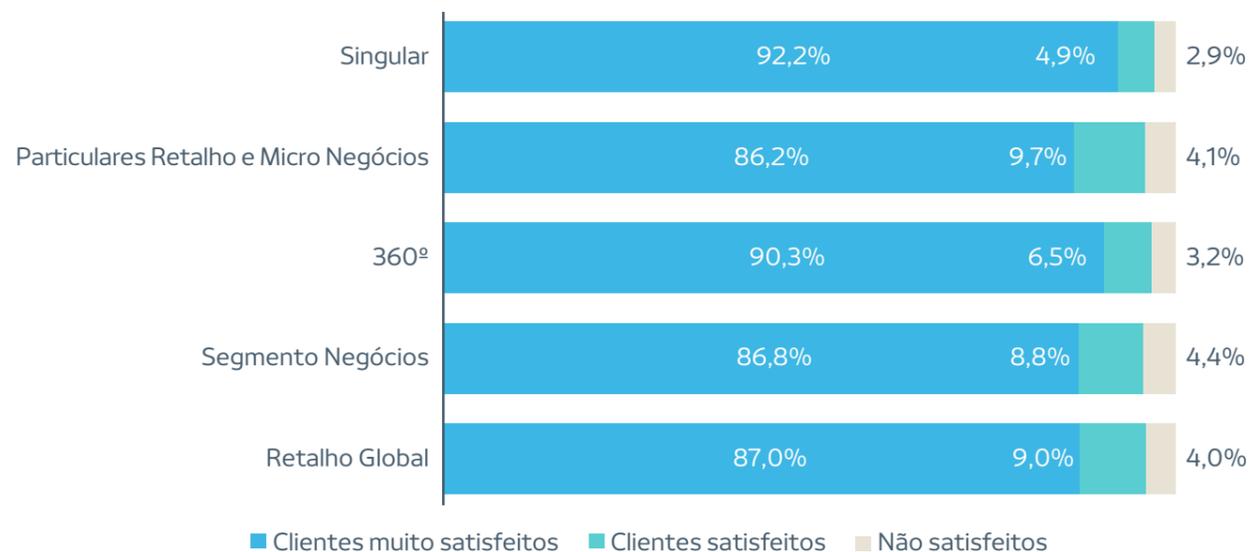
O índice de confiança [1] dos clientes do novobanco, em 2021, situa-se em 77,5% vs 74,7% em 2020. O *Net Promoter Score* (índice que calcula a intenção de recomendação do Banco) em 2021 situa-se em 29.

MOMENTOS DA VERDADE CLIENTES MUITO SATISFEITOS NOVOBANCO



QUALIDADE DE ATENDIMENTO RETALHO NOVOBANCO

(%)



QUALIDADE DE ATENDIMENTO RETALHO NOVOBANCO DOS AÇORES

(%)



Banca de Empresas

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 nossas prioridades, e a voz do cliente um contributo fundamental para atingir este objetivo.

Em 2021, na banca de empresas foram recolhidas cerca de 2,4 mil respostas aos questionários de satisfação com o atendimento. Os resultados mostram que 89,9% dos clientes Médias Empresas e 84,4% dos clientes Grandes Empresas estão muito satisfeitos com o atendimento, o que revela a correspondência da atuação do banco com as suas necessidades.

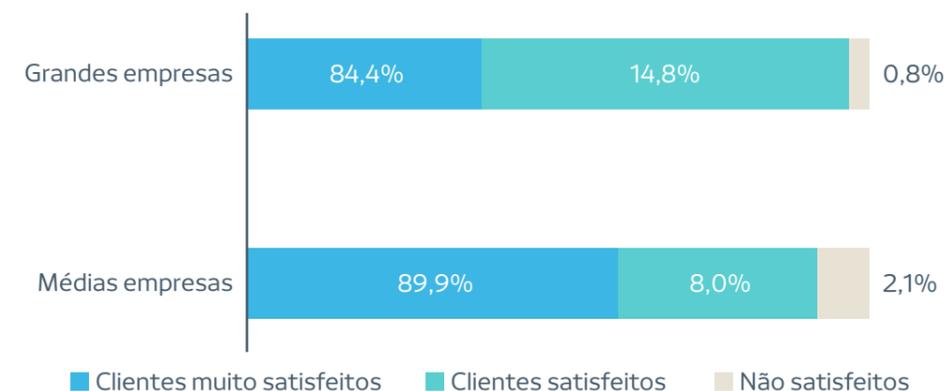
O índice de confiança no segmento das médias empresas, em 2021, situa-se nos 77%. O Net Promoter Score situa-se em 32,2 em 2021 face aos 24,4 em 2020.

No segmento das Empresas, o banco também avaliou a experiência de 958 clientes após a contratação de crédito, partilhando-a posteriormente não só com as áreas comerciais, como também com as áreas de marketing, servindo como suporte às inovações introduzidas e ao lançamento de novos produtos e serviços.

No segmento das Grandes Empresas, em 2021, o índice de confiança dos clientes apresentou uma evolução positiva situando-se em 76,1% face aos 74,2% em 2020. Destaque para o Net Promoter Score que evoluiu positivamente para 20 em 2021.

QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Empresas novobanco (%)



Os clientes podem efetuar reclamações através de vários canais, nos quais se privilegia a resolução de problemas no primeiro contacto com o cliente. O franco e contínuo contacto com os clientes exige respostas rápidas e eficientes às observações e reclamações e ajudam a desenvolver a confiança.

No novobanco e Banco Best o índice de reclamações situou-se, em 2021, nos 0,30 por mil clientes ativos, observando-se uma redução assinalável face a 2020, 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 0,26.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES



ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES/MIL CLIENTES ATIVOS



4.1.1 Os nossos produtos ESG



A adequação de produtos e serviços às necessidades dos clientes, às novas tendências de mercado e às exigências regulamentares tem estado na base da reformulação da oferta do Grupo novobanco, que pretende reforçar e responder progressivamente às considerações ambientais, sociais e éticas.

Apoiar os nossos clientes para uma economia sustentável e neutra em carbono

Com o firme propósito de contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável no país e acelerar o processo de uma economia neutra em carbono em 2050, colocámos, em 2021, à disposição dos nossos clientes diversos produtos ESG, assumindo um papel ativo no apoio a esta transição para uma economia baixa em carbono.

Especificamente ao nível do apoio às empresas, durante o ano de 2021, o novobanco posicionou-se desde o primeiro momento como parceiro estratégico através do apoio financeiro às pequenas e médias empresas (Linha de Crédito Capitalizar 2018-COVID-19, e das Linhas sectoriais de Apoio à Economia), através da concessão e renovação de moratórias de crédito.

Foi também dado um forte enfoque na transformação digital dos processos, apostando nas ferramentas de relação e assinatura à distância.

No âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, bem como dos fundos comunitários, o novobanco pretende ser um destacado parceiro das empresas, apoiando-as na execução dos seus projetos estruturantes, quer com financiamento complementar, quer com outros serviços bancários adjacentes, respondendo a este desafio premente e ajudando as empresas portuguesas a beneficiarem desta oportunidade.

O banco apoia os seus clientes no seu percurso para a sustentabilidade, financiando e apoiando projetos de investimento que visem a transição energética, bem como com considerações sociais. Dá ainda resposta aos clientes que pretendem produtos financeiros com características ESG para o seu portfolio de investimento.

As novas exigências em termos de divulgações relacionadas com a sustentabilidade, têm efeitos comportamentais nos modelos de negócios das empresas, bem como nas suas necessidades de apoio bancário e pretendemos consistentemente incorporar fatores de ESG nos nossos produtos e serviços financeiros por forma a oferecer e diferenciar produtos adaptados às expectativas dos nossos clientes e investidores.

Subscrevemos a iniciativa “Business Ambitions 1,5°C, assumindo o compromisso de estabelecer metas baseadas na ciência para reduzir as emissões de gases de efeito estufa do Grupo com especial enfoque no âmbito 3.

Assinámos 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.

Crédito			Desempenho 2021
Particulares	Crédito à Habitação ECO	Com uma vertente claramente ambiental, o cliente pode beneficiar de uma bonificação no spread quando opta por adquirir um imóvel com certificação energética A+, A e B.	17,18 M€ 106 Clientes Peso de 1,7% na produção de Crédito à Habitação do ano
	A Linha Casa Eficiente 2020	Linha que visa conceder empréstimos em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular.	
	Crédito Pessoal – Veículos híbridos e elétricos	Em outubro de 2021 introduzimos na estratégia de preço da Linha de Crédito Automóvel (novos e usados) uma bonificação de 1% para as Viaturas enquadradas na mobilidade verde (plug-in, híbridos elétricos e híbridos não elétricos).	0,236m€ 9 contratos
Empresas	Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular	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.	

REGISTAMOS NO BANCO BEST UM CRESCIMENTO DE 48% NO VOLUME DE FUNDOS/ETFS QUE INCORPORAM FATORES ESG VS 2020

Investimento		Desempenho 2021
<p>Produtos Estruturados ESG e NOVO BANCO ECO</p>	<p>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 governança com critérios ambientais e sociais. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>novobanco 88,3M€ subscritos em 2021</p> <p>Investimento acumulado de 457,7 M€ em subscrições de produtos ESG/ ECO</p> <p>Peso de 63,2% na carteira total de produtos estruturados</p> <p>novobanco dos Açores 1,3M€ investidos em 2021</p> <p>Investimento acumulado de 2,7 M€ em subscrições de produtos ESG/ ECO</p> <p>Peso de 55,3% na carteira total de produtos estruturados</p>

Investimento		Desempenho 2021
<p>Fundos ESG</p>	<p>Fundos que efetuam investimentos em empresas comprometidas com o meio ambiente, com a sociedade e com elevados parâmetros de governança. O grupo classifica estes fundos em duas categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoria I – Artigo 8º SFRD (<i>Sustainable Finance Disclosure Regulation</i>) – fundos que investem em empresas que tem considerações ambientais e sociais e de governança • Categoria II - Artigo 9 - Fundos que tem como objetivo o investimento sustentável. 	<p>Mais de 1.100 fundos ESG com investimento realizado pelos nossos clientes</p> <p>novobanco Categoria I 28 fundos com investimento de 162M€ Peso de 46% no total da carteira de fundos distribuídos</p> <p>Categoria II 3 fundos com investimento de 188M€ Peso de 54% no total da carteira de fundos distribuídos</p> <p>Banco Best Categoria I 1003 fundos com investimento de 244M€ Peso de 27,3% no total da carteira</p> <p>Categoria II 129 fundos com investimento de 26M€ Peso de 3,0% no total da carteira</p> <p>34 ETF ESG investidos pelos nossos clientes</p> <p>Categoria I 32 ETF com um investimento de 2M€</p> <p>Categoria II 2 ETF com um investimento de 52m€</p>

Gestão de Ativos		Desempenho 2021
<p>Fundo NB Momentum Sustentável</p>	<p>Oferece aos participantes 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.</p>	<p>181,32 M€</p> <p>Peso de 20,2% em fundos sob gestão nacionais e 1,8% no total de fundos sob gestão</p>

Contas		Desempenho 2021
<p>Conta 18.25 Conta 26.31 Conta 18.31</p>	<p>Contas totalmente neutra em carbono, 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 Soil & More, de compostagem de resíduos verdes na África do Sul, que não só reduz as emissões de carbono como também contribui com benefícios sociais e económicos para as comunidades locais e para o desenvolvimento sustentável, e o projeto Kamuthi, para instalação de um parque solar fotovoltaico que irá substituir a produção de energia a partir das centrais de carvão. As contas NB 18.31, NB18.25 e NB26.31 têm um impacto de carbono estimado de cerca de 944g CO₂eq/ano.</p>	<p>106 076 Contas 18.31 – 209,8 M€ 39 948 Contas 18.25 – 52,1 M€ 10 773 Contas 26.31 – 28,6M€</p> <p>Peso de 14% no total de contas serviço do banco (particulares e negócios) Todas as contas têm as emissões de CO₂ neutralizadas, o que corresponde a 1 548 toneladas de CO₂ neutralizadas, das quais 202 toneladas em 2021. Com estas contas já foram neutralizados o equivalente a 308 voos de ida-e-volta para um passageiro entre Lisboa e Londres.</p>

Bem-estar financeiro/saúde financeira

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

NEUTRALIZAMOS AS EMISSÕES DE CO₂ DAS CONTAS SERVIÇO 18.31, 18.25 E 26.31, MESMO ÀS QUE SÃO DECORRENTES DA UTILIZAÇÃO DOS NOSSOS CLIENTES - UTILIZAÇÃO DE COMPUTADORES, CONSULTA EM ATM E CARTÕES, ENTRE OUTROS

Poupança		Desempenho 2021
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.	672,36 M€ em poupança 122,5 mil clientes aderentes
Micro Poupança	Solução que permite 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 individual, prémio de seguro, débitos diretos, entre outros).	8,12 M€ 40,84 mil clientes aderentes
novobanco App_ (Poupança por objetivos)	Produto exclusivo para clientes subscritores da App do novobanco, 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 pela novobanco app.	21,17 M€ 14 mil clientes aderentes
Estes produtos poupança totalizam um valor de 701,7 M€ e representam 7% do total de depósitos a prazo e contas poupança (exclui contas poupança das contas serviço).		
Best Bank App (Poupança por Objetivos)	Produto exclusivo para utilizadores da App do banco, cada cliente define um ou mais objetivos, com data e valor, escolhendo um nome e um icon, o banco calcula um plano de poupanças para objetivos de curto prazo. O cliente pode terminar a qualquer momento ou retirar parte do valor. O banco envia emails com o ponto de situação da poupança, recomendando reforços se necessário, além de mensagens de incentivo. Para objetivos a longo prazo o robot do Banco Best propõe uma carteira de gestão ativa sendo um serviço de consultoria de investimento através de seguros, único em Portugal e dos primeiros a nível europeu. Além da recomendação inicial cada vez que o cliente verifica os seus objetivos o robot valida o desempenho dos investimentos e se necessário recomenda a troca de carteiras, perto da data fim também propõe a redução gradual do risco da carteira para evitar volatilidade de mercados.	220 mil euros 250 clientes

Serviços Mínimos Bancários		Desempenho 2021
Conta de Serviços Mínimos Bancários	<p>Conta que permite uma maior abrangência na disponibilização dos serviços financeiros e conseqüentemente 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	10,8 mil Contas

As contas serviço do novobanco e novobanco dos Açores encontram-se associadas a causas de responsabilidade social, que contemplam vertentes sociais, culturais e ambientais. Na abertura de conta, o cliente pode escolher qual dos projetos apoiados pelo novobanco quer acompanhar:

Contas		Desempenho 2021
Conta 100% e 360º	<p>Projeto Semear - 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 provenientes da agricultura biológica. Este programa minimiza as limitações destes jovens e adultos incentivando a sua autonomia a partir das suas potencialidades.</p>	Os três projetos são apoiados pelo novobanco com um valor total de 270,8 mil euros
	<p>Este Espaço que habito - promovido pelo Movimento de Expressão Fotográfica (MEF) junto de 5 Centros Educativos com jovens em cumprimento de medida tutelar de internamento, utilizando o recurso da fotografia enquanto ferramenta técnica e de expressão pessoal para desenvolver, a partir dos espaços fotografados, uma procura e descoberta da sua própria identidade. O projeto é desenvolvido em parceria com o Ministério da Justiça e Serviços de Justiça Juvenil.</p>	
	<p>Projeto de Reciclagem Recreativa de Brinquedos - Desenvolvido pela ZERO WASTE LAB, pretende auxiliar na problemática associada aos brinquedos de plástico sem destino adequado. Promove a reciclagem e a circularidade do plástico e de outros materiais dos brinquedos para novos fins, recorrendo à sensibilização e educação dos cidadãos para os problemas relacionados com o aumento da produção de lixo.</p>	

Também ao nível dos produtos de financiamento o grupo, através do Banco Best, disponibiliza uma solução de financiamento colaborativo (*crowdfunding*) que permite a clientes particulares apoiar as micro e pequenas empresas a crescer.

Financiamento Colaborativo		Desempenho 2021
<p>Financiamento Colaborativo - Banco Best / Raize</p>	<p>O crowdfunding é uma solução inovadora e revolucionária, 100% digital, que junta investidores e empresas para fazer crescer os seus negócios, através de empréstimos.</p>	<p>0,2 M€ 133 Contas</p>

CASE STUDY BANCO BEST/RAIZE NO FINTECH REPORT PORTUGAL DE 2021 PROMOVIDO PELA ASSOCIAÇÃO FINTECH PORTUGAL, COMO UMA PARCERIA EXEMPLO ENTRE FINTECHS E BANCOS

4.1.2 A nossa transformação digital

A transformação digital é um dos nossos pilares estratégicos. Queremos trazer inovação, agilidade e maior eficiência aos nossos processos, ao nosso talento interno e sobretudo aos nossos clientes, melhorando a sua experiência e alavancando em novas soluções de sistemas de informação e ciência de dados para melhor responder às suas necessidades e expectativas.

Juntos fazemos o futuro.

Somos um banco inovador, com soluções centradas nos clientes, privilegiando a conveniência e oferecendo uma experiência bancária personalizada e omnicanal ímpar. É nosso objetivo acelerar a digitalização completa de processos para melhorar a experiência de cliente e eficiência interna, abordando as jornadas do cliente e a transformação do modelo operacional, ao mesmo tempo que reduzimos a pegada ecológica associada à nossa atividade.

AGREGADOR FINANCEIRO DO NOVOBANCO ONLINE EMPRESAS VENCE BEST BANKING PROJECT NO PORTUGAL DIGITAL AWARDS 2020

A oferta digital é transversal aos diferentes segmentos do banco:

Clientes Particulares	Clientes Empresa
<p>O grupo oferece as seguintes soluções:</p> <p>novobanco</p> <ul style="list-style-type: none"> • App novobanco (lançada no final de 2020 e alvo de constantes melhorias e novidades), tem 436,1 mil clientes ativos, contou com um aumento de 11,7% face a 2020. • Serviço de <i>homebanking</i> novobanco online tem 278,1 mil clientes ativos em 2021, o que representa um de crescimento de 0,5% face a 2020 demonstrando a migração para o <i>mobile</i> e a preferência dos clientes digitais ativos pela nova app. <p>novobanco dos Açores</p> <ul style="list-style-type: none"> • App novobanco dos Açores conta com 10,8 mil clientes ativos, um aumento de 19,0% face a 2020. • Serviço de <i>homebanking</i> com 6,9 mil clientes ativos, teve um decréscimo de 5,7% resultado da migração para o <i>mobile</i>, com a preferência da utilização da app nas transações financeiras. <p>Banco Best</p> <p>Todos os clientes têm acessos aos canais digitais web e app, tendo 75% dos clientes ativos acedido aos mesmos nos últimos 3 meses do ano, com o número de acessos na app a aumentar 31% face a 2021.</p>	<p>O grupo disponibiliza:</p> <p>novobanco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de <i>homebanking</i> novobanco online empresas, renovado em 2021, e que inclui o premiado Agregador Financeiro. Trata-se de uma solução digital de gestão financeira, pioneira em Portugal, que permite uma visão agregada de todas as contas bancárias, iniciação de pagamentos e funcionalidades tais como calendário financeiro, categorização de movimentos e alertas e notificações, que contribuem para a melhoria da eficiência operacional dos clientes novobanco e para a sua transformação digital. <p>novobanco dos Açores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de <i>homebanking</i> para empresas, que em 2021 registou um aumento de 19,2% no número de clientes empresas com serviço ativo face a 2020. A preferência dos clientes pelo <i>homebanking</i> empresas deveu-se ao conjunto de soluções e serviços disponibilizados, melhorias e novas funcionalidades introduzidas no serviço, durante o ano de 2021, contribuindo no direcionamento das empresas para um ambiente de maior digitalização, com benefícios em termos de eficiência, gestão e de menores custos financeiros e impactos ambientais negativos.

No âmbito da estratégia de transformação digital do novobanco e contributo para uma estratégia de transição digital mais ampla, com melhorias de eficiência, impactos ecológicos e sociais, destacamos soluções decorrentes das iniciativas de revisão das seguintes jornadas de cliente:

Jornada do cliente particular

A App novobanco, com o seu design e experiência de cliente totalmente renovados, é uma app adaptável e personalizável, inclusiva e preditiva (baseada em ciência de dados) e que oferece um amplo leque de serviços e soluções, incluindo a agregação de contas de outros bancos. Ao mesmo tempo que reduz a pegada ecológica do banco e a dos nossos clientes, aumenta a eficiência interna e contribui para melhorar os níveis de literacia digital.

Em 2021:

- Disponibilizámos novas funcionalidades: novas opções para subscrição de fundos de investimento, possibilidade de subscrever seguros de vida, melhoramento da abertura de conta online por chave movel digital e videochamada, disponibilização da gestão de categorias de movimentos à ordem de qualquer conta bancária, novas funcionalidades da carteira digital, entre outra;
- Melhorámos o modelo de personalização no que se refere aos aspetos comportamentais na previsão das 4 operações mais prováveis em cada momento do dia, e a experiência na utilização bem como a segurança, com a substituição de envios de código de validação SMS por *push notifications* para a confirmação de operações;
- Possibilitámos o processo de simulação e subscrição de Seguro de Vida nos canais autenticados
- Disponibilizamos a possibilidade de consultar e alterar dados pessoais nos canais digitais (para clientes particulares).

APP NOVOBANCO VENCE BEST UX/UI IN FINANCE INITIATIVE NO BANKING TECH AWARDS 2021

Jornada cliente empresa

O novobanco online para empresas renovado com o Agregador Financeiro, onde se pode juntar todas as contas numa só solução, permite a gestão financeira do negócio de forma mais fácil e cómoda.

Em 2021:

- Renovámos o *online banking* para empresas para melhorar a experiência do cliente na utilização do canal (navegação e pesquisas, modelos de ajuda, área documental);
- Disponibilizámos a funcionalidade para envio seguro de documentos/ ficheiros através do canal digital, substituindo a necessidade de imprimir papel (exemplo: documentação de suporte a operações *Factoring* e *Confirming*);
- Disponibilizamos a funcionalidade de gestão de orçamento no agregador financeiro (*budgeting*);
- Alargámos o acesso à solução de crédito a negócios digital a uma maior base de clientes. Um processo totalmente seguro, sem necessidade de entrega de qualquer documentação nem deslocação ao balcão e disponibilização de fundos em menos de 48 horas
- Possibilitámos os pedidos de cartões de crédito para representantes de empresa nos canais digitais.

Canais digitais – Site

Em 2021:

- Lançámos a nova plataforma de conteúdos para o site do novobanco (www.novobanco.pt), agora em Full SaaS, com integração de personalização via *Ciência de Dados*; Totalmente integrada com os canais autenticados, permitindo uma gestão de conteúdos mais eficiente e contribuição para a ativação digital dos clientes e para as vendas digitais, fomentando assim uma cultura *sem papel*;
- Lançámos a área de Oferta Não Financeira (ONF) no site público do banco;
- Disponibilizámos funcionalidades de consulta e simulação para o Seguro Casa.

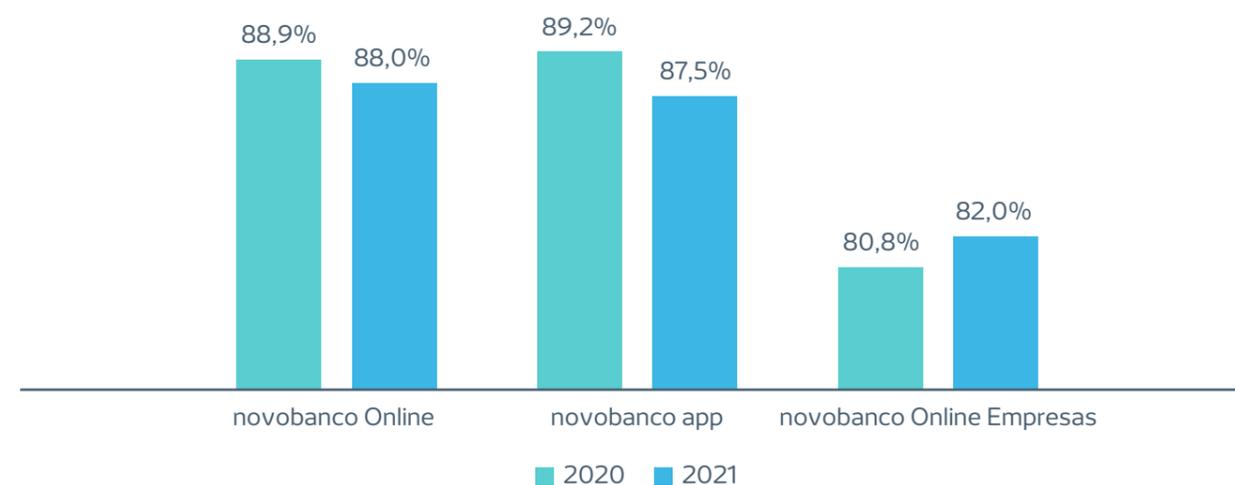
Perante o cenário adverso criado pelas consequências da pandemia Covid-19, o novobanco utilizou a transformação digital para apoiar os seus clientes com a utilização de Inteligência Artificial para prever e modelar os impactos da Covid-19 na economia nacional.

Ao longo de 2021, o banco continuou a promover novas competências de ciência de dados:

- Melhorámos as jornadas de clientes com o desenvolvimento modelos de personalização e funcionalidades nos canais
- Aplicámos modelos de *Machine Learning* aos métodos de prevenção de branqueamento de capitais
- Apoiámos o negócio com modelos de propensão (à ativação ou desativação de clientes) ou identificação de melhores ofertas
- Construámos indicadores para identificar e apoiar precocemente sinais de risco em clientes com moratórias.
- Desenvolvemos capacidade de avaliação atempada do impacto da pandemia Covid-19 na economia (nas famílias, empresas e setores de atividade)

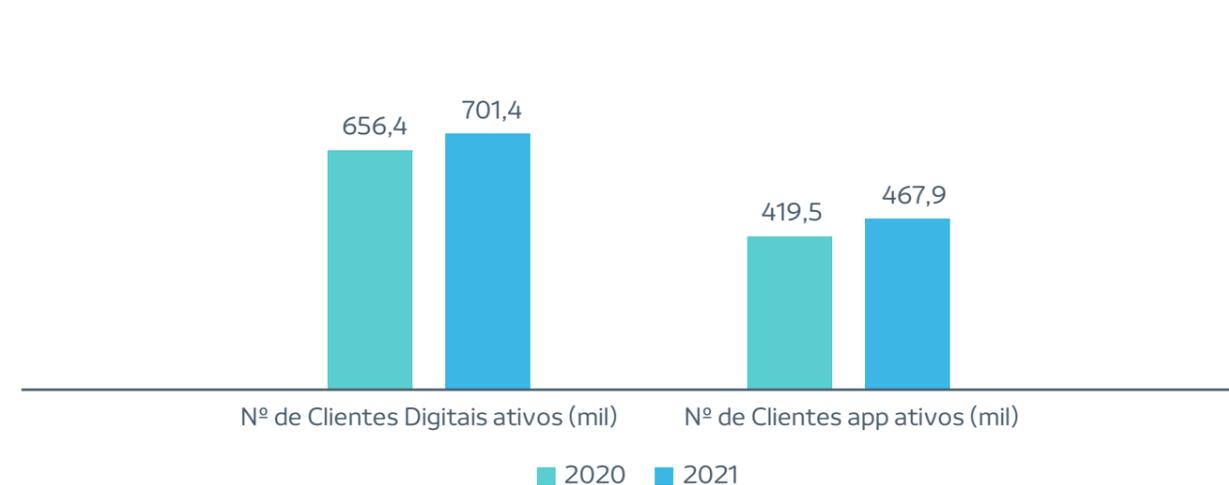
CLIENTES MUITO SATISFEITOS

Canais Digitais (novobanco)



CLIENTES DIGITAIS ATIVOS

(Grupo novobanco)



Como objetivo de medir o impacto das inovações tecnológicas na experiência dos clientes, realizaram-se ao longo do ano 2021 cerca 42,9 mil inquéritos, através dos quais foi avaliada a satisfação global com os canais (app, novobanco Online e novobanco Online Empresas) e a intenção de recomendação dos mesmos. No caso específico da app foi realizado um inquérito aprofundado ao qual foram obtidas 880 respostas para avaliar a experiência de utilização da mesma e identificar oportunidades de melhoria.

Em 2021, destaca-se a melhoria de 1,2 pontos percentuais na avaliação do novobanco Online Empresas, situando-se em 82%, os clientes muito satisfeitos refletindo-se numa subida do NPS em 3,7 pontos.

A app, canal preferencial de interação dos clientes, apresenta o *Net Promoter Score* mais elevado, situando-se em 54,7.

Banco Best

O website público do Best foi renovado com a inclusão de novos comparadores de produtos e micro questionários nos investimentos.

Na abertura de conta, já disponível por videochamada e Chave Móvel Digital, em 2021 o processo foi redesenhado para melhorar a experiência e adicionada a possibilidade de abertura com passaporte estrangeiro (restrito a alguns países europeus).

Foram ainda introduzidos um conjunto adicional de melhorias que incluíu:

Na app:

- Melhorias na experiência de utilização (p.e. com a disponibilização do Questionário de Perfil de Investidor modular e omnicanal) e introdução de mais opções de investimento e trading, quer ao nível dos produtos, quer da informação disponível (p.e. informação sobre Índices e Eventos Corporativos e *whishlist*)
- Ferramentas inovadoras como o *dashboard* financeiro e a pesquisa inteligente de produtos, conteúdos e funcionalidades.
- Capacidade de atualização de dados de cliente em tempo real e interativo.
- Maior personalização com a possibilidade de definir agendamentos e favoritos, partilhar documentos e operações ou personalizar cores e fotos de fundo e mudar nome de contas, escolher o nome pelo qual quer ser tratado.
- Disponibilização de uma área de viajante, com geolocalização, para subscrição de Seguros de viagem

Na web:

- Redesenho do site transacional para clientes com renovação de menus e introdução de ícones.
- Melhorias nas consultas de património integrado, com atualização de preços real, informação de mais e menos valias realizadas e simulador de vendas.

4.1.3 Privacidade e segurança de dados

A proteção dos clientes só se encontra devidamente acutelada se a atividade do Grupo novobanco estiver adequadamente protegida. Para este fim e em conformidade com as melhores práticas de mercado e com os requisitos legais e regulamentares, o grupo assegura a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Em toda a atividade, a proteção do cliente é uma constante, incluindo a segurança do cliente, a segurança das operações que são realizadas, bem como a salvaguarda dos seus dados pessoais e dos demais titulares. Para garantir a privacidade e o correto tratamento dos dados pessoais, o grupo desenvolveu um conjunto de procedimentos e normativos internos, bem como uma Política de Privacidade e informações detalhadas sobre o tratamento dos dados pessoais que estão disponíveis para consulta no seu site.

Prevenir, detetar e reagir às novas ameaças cibernéticas decorrentes da digitalização são os desígnios que estiveram na base do reforço da atenção e robustecimento dos controles técnicos.

O Banco procura fortalecer os *softwares* e alertar continuamente os seus clientes para as últimas tentativas de fraude, mantendo-os sempre atentos e informados sobre os conselhos de segurança para uma navegação segura na Internet - a sua segurança, a segurança das operações realizadas e a salvaguarda dos seus dados pessoais, nos diversos canais (nomeadamente, correio eletrónico, canais diretos, computador, *smartphone* e *tablet*).

Com o objetivo de garantir a segurança global no ciberespaço, o novobanco desenvolve regularmente ações de formação e sensibilização sobre a segurança de informação para todos os seus colaboradores. Esses conteúdos são aplicáveis em contexto profissional e pessoal, e reforçam o papel fundamental que todos os colaboradores desempenham na prevenção dos riscos de natureza ciber.

O Banco mantém os conteúdos de segurança nos canais digitais, permitindo que os mesmos possam ser consultados de uma forma muito rápida e prática, a qualquer hora e a partir de qualquer lugar. Este é um aspeto fundamental que permite assegurar a confiança do ecossistema no contexto do teletrabalho.

No decorrer de 2021, o Grupo novobanco não recebeu reclamações, com origem na Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).

4.2 OS NOSSOS COLABORADORES

Os colaboradores estão no centro da estratégia do nosso negócio. Estamos cientes que são o nosso ativo mais valioso. 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.

Juntos fazemos o futuro.

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, assenta em políticas de governance e princípios orientadores sólidos, tem como objetivo responder a cinco grandes desafios:



Para implementar a nossa 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.

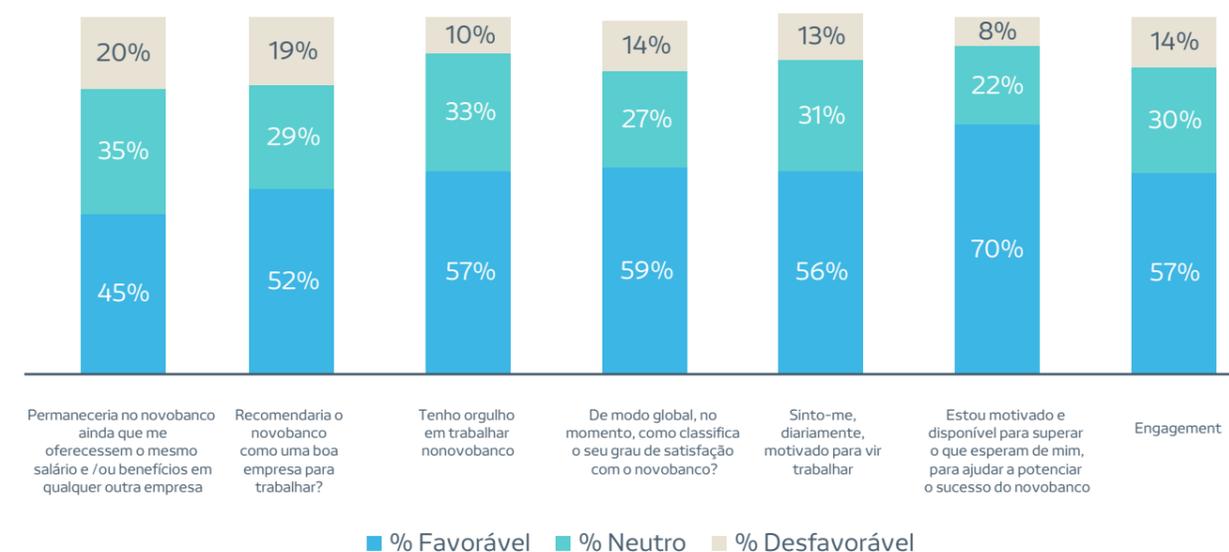
Num contexto em que o teletrabalho assume um papel de destaque no dia-à-dia da organização, ouvir e manter uma comunicação regular com os colaboradores é essencial.

Assim, o novobanco desenvolveu uma comunicação regular, aberta, transparente e bidirecional desde o início e durante todo o período de pandemia com base em plataformas de comunicação interna, ágeis, modernas, eficientes e colaborativas. Destacamos, para além da intranet Somos novobanco, canal privilegiado para disponibilizar notícias, documentos, formulários e ligações para as outras plataformas internas, a rede social interna Yammer, que se assume como o promotor de uma comunidade digital onde todos os colaboradores, independentemente da sua função ou localização geográfica, partilham os seus interesses, dúvidas, projetos, conquistas, desafios e entreaajuda.

Ao longo do ano de 2021, foram organizados ainda 30 eventos com transmissão direta sobre temas estratégicos para a organização. O novo modelo de distribuição, as soluções digitais inovadoras e a estratégia de médio prazo do Banco foram alguns dos temas abordados. Estes eventos, contaram com elevada participação e foram a oportunidade não só de informar sobre a atividade e a estratégia do Banco, mas também de ouvir e responder às suas questões.

Em contexto de pandemia Covid-19, e por forma a aproximar as equipas que se encontravam em modo de trabalho híbrido, o banco organizou um encontro 100% digital para o qual pela primeira vez na sua história, todos os colaboradores foram chamados a participar. O encontro reuniu mais de 3 mil colaboradores e teve uma avaliação muito positiva com um índice de satisfação de 84%.

ENGAGEMENT SURVEY



Realizamos semestralmente um *Engagement Survey*, um dos principais instrumentos de análise de clima organizacional do banco, que contou com uma taxa de participação de cerca de 82%, bem como ao Inquérito de Satisfação ao Cliente Interno e o Questionário de Riscos Psicossociais.

No novobanco dos Açores, a taxa de favorabilidade do engagement dos colaboradores situou-se nos em 2021 nos 53%, mais 10 p.p. face ao Inquérito realizado em outubro de 2020. No *Net Promotor Score*, verificou-se igualmente uma melhoria no número de promotores que rondou os 8 p.p. Não obstante o grande investimento ainda a ser efetuado neste âmbito, a evolução já reflete os resultados das diversas iniciativas que têm sido desenvolvidas em várias dimensões e que têm permitido 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 77%, mais 4 p.p. face ao Inquérito realizado em fevereiro de 2021 e de mais 19 p.p. quando comparado com os resultados do primeiro inquérito de 2018. No *Net Promotor Score* o número de promotores aumentou face a fevereiro, mais 12, atingindo os 20, posicionando o Banco Best no patamar do aperfeiçoamento. A evolução positiva, em 2021, deveu-se a um forte envolvimento com os colaboradores, nomeadamente:

- Recolha de ideias junto de todos os colaboradores;
- Criação de 4 grupos de trabalho para tradução e implementação das iniciativas viáveis;
- Melhoria da cooperação entre direções,
- Maior clareza na comunicação das direções com as equipas (instituídas reuniões regulares);
- Reuniões regulares da Administração com toda o Banco para apresentação de resultados e clarificação da estratégia; com possibilidade de realização de perguntas.
- Melhor divulgação das iniciativas e medidas dirigidas aos colaboradores no site (Best ON)

2021 fica marcado como ano de viragem e mudança da marca, uma mudança na qual os colaboradores participaram ativamente quer na sua construção que na sua promoção interna e externa, ao serem os protagonistas das campanhas da marca.

CRIAMOS A NOSSA MARCA COM A VOZ DOS NOSSOS COLABORADORES

O processo de criação da marca novobanco centrou-se nos colaboradores. A nova imagem do Grupo novobanco nasceu de um processo colaborativo, inédito a nível mundial. A criação da identidade visual da marca, passou pelo desenvolvimento de uma app na qual os colaboradores gravaram a sua voz. A representação gráfica das ondas de voz individuais geradas passou por um modelo matemático e digital, que resultou numa onda de voz coletiva, representando a voz dos que diariamente são a componente mais importante da relação do grupo com os seus clientes. A marca nasceu assim com um propósito de união e colaboração.



A marca, nascida da voz dos colaboradores, foi revelada em primeira mão num evento ao vivo que reuniu pela primeira vez todos os colaboradores, tendo o banco criado condições para que todos pudessem assistir em equipa. Para os colaboradores que não puderam deslocar-se a Lisboa pudessem também viver esse momento em direto e em equipa, foram criadas “plateias” em 7 balcões em todo o país, bem como nas sucursais no estrangeiro.

4.2.1 Atrair talento e mérito

A atração e retenção do talento continua a ser um dos nossos grandes desígnios. Para este fim dispomos de 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 nossos colaboradores, que se materializa num modelo de 4 etapas:

1 CAPTAÇÃO DE TALENTO

Respondendo 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.

- **Programa Talento Atrai Talento** – Na terceira edição deste programa foram acolhidos 50 jovens recém-licenciados, distribuídos por um total de 22 departamentos (comerciais e centrais), em modelo de estágio profissional com a duração de 6 e 12 meses respetivamente. Concluído o programa, foram integrados nos quadros do banco 13 jovens.
- **Programa novobanco UP** – este programa destina-se a jovens estudantes universitários e tem uma duração de 1 mês. Na edição de 2021, entre julho e setembro, frequentaram este programa um total de 92 participantes, que durante as férias de verão tiveram oportunidade de ter uma aproximação à vida ativa, numa experiência profissional remunerada.

2 MOBILIDADE INTERNA

Estimulando a evolução da carreira de cada colaborador ao longo 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 2021, 200 colaboradores decidiram proactivamente traçar a sua evolução profissional, tendo 28 tido a possibilidade de mudar 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

Avaliando 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:

1. cumprimento dos objetivos
2. 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

Estando atento aos conhecimentos que em cada momento os colaboradores necessitam e promovendo o seu desenvolvimento contínuo, para garantir as competências indispensáveis para a concretização dos objetivos que o Grupo se propõe atingir.

Disponibilizando 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.

Formação

Para garantir uma formação adequada investimos, em 2021, cerca de 754,2 mil € e concedidas um número total de 179,3 mil horas de formação, das quais se destacam cinco áreas de conhecimento:



- **Formação sobre o Novo Modelo de Distribuição**

O novobanco decidiu transformar a sua rede de balcões, tanto no aspeto visual dos seus espaços, mas sobretudo na nova forma como os nossos colaboradores recebem e tratam os nossos clientes. Em 2021, 859 colaboradores de 105 balcões, receberam 23,5 mil horas de formação presencial sobre a nova coreografia de atendimento, os novos espaços, os novos aplicativos e os novos equipamentos adotados;

- **Formação de Obrigatoriedade Legal**

Estes são os conhecimentos indispensáveis para que todos os nossos profissionais, cada um nas diferentes funções que desempenham, o possam fazer corretamente. Realizámos 136.762 horas de formação e-learning, as quais envolveram 4,1 mil colaboradores. Estas iniciativas de formação centraram-se sobretudo na Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF II), na IDD - Nova

CONCEDEMOS 14 HORAS DE FORMAÇÃO ESG POR COLABORADOR

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 Regulamento Geral de Proteção de Dados e na Segurança de Informação.

- **Formação em Sustentabilidade**

Em 2021, pela importância estratégica do tema, foi decidido fazer um investimento na formação em conteúdos relacionados com a Sustentabilidade no setor financeiro que abrangeu 2,5 mil colaboradores, os qual realizaram um número total de 58,6 mil horas de formação.

- **Formação realizada pela rede de 17 Balcões Escola e pela Equipa do Departamento de Capital Humano que coordena o Balcão Escola**

No novobanco a formação *on the job* é também disponibilizada pela rede de 17 balcões escola geograficamente distribuídos pelo País. Assente no conceito aprender fazendo, trata-se de um

projeto pioneiro na Banca em Portugal, que ao longo de 16 anos mantém o seu âmbito de atuação, sendo hoje responsável pelo enquadramento formativo inicial dos novos colaboradores que vão para a área comercial de retalho, pelo reforço de competências de atuais colaboradores, pelo desenvolvimento de competências adequadas para sustentar a mobilidade funcional e pelo acompanhamento de colaboradores atuais regressados de ausências prolongadas; foram realizados 69 programas formativos que totalizaram 2 mil horas de formação.

Enquadrado no projeto de implementação do Novo Modelo de Distribuição do novobanco, a equipa do Balcão Escola do Departamento de Capital Humano que coordena a rede dos já mencionados 17 balcões, responsabilizou-se por formar todos os nossos profissionais que passaram a utilizar as caixas novobanco Automático (VTM) instaladas nos novos balcões. Foram realizadas mil horas de formação presencial que abrangeram 301 colaboradores.

• **Formação Tecnológica**

A importância dos conteúdos informáticos e digitais é cada vez mais relevante para as organizações, exigindo uma atualização contínua dos nossos colaboradores no uso das principais ferramentas informáticas da organização e nas soluções tecnológicas adotadas por todo o negócio. Em 2021 realizámos ainda 2,5 mil horas de formação tecnológica, abrangendo 114 colaboradores.

Em 2021 concedemos em média 42,8 horas de formação por colaborador.

4.2.2 Igualdade de género, de oportunidades e inclusão



A igualdade de género, de oportunidades e a Inclusão são temas que permanecem na agenda do grupo novobanco. Continuamos a consolidar as bases para a sustentabilidade de longo prazo, pelo que se mantêm estratégicas medidas promotoras de inclusão e igualdade, sendo dada maior atenção nos cargos de decisão e gestão.

Em 2021 destacaram-se as seguintes iniciativas:

- **Subscrição do Target Gender Equality** – com o intuito de reforçar e acelerar a jornada que assumimos na igualdade de género na liderança.
- **Programa #Equal Gender** - monitorização trimestral de 3 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, 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.

- **Participação no Inclusive Community Fórum da NOVA SBE** – assinatura do compromisso com a Inclusão, dedicada à vida das pessoas com deficiência que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.

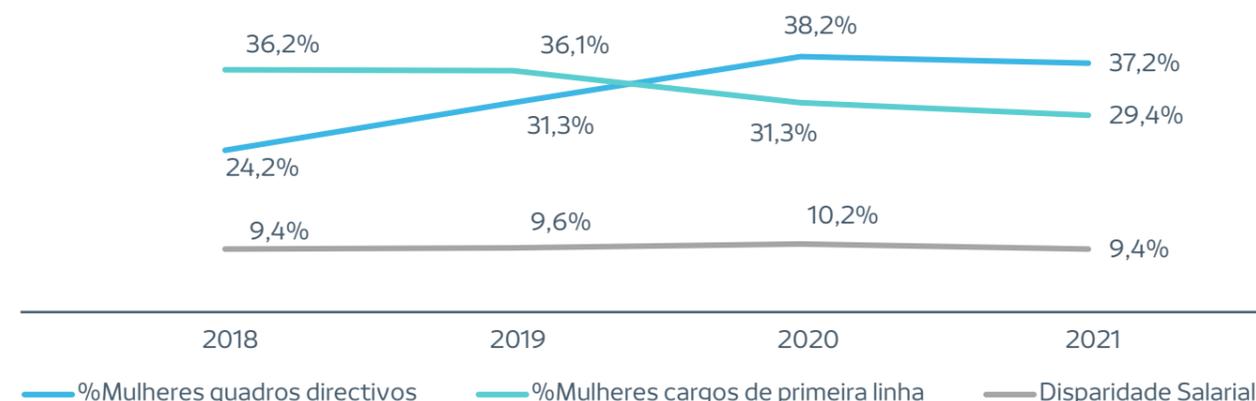
Em 2021, no quadro diretivo do novobanco a representação do género feminino situa-se nos 37,2%, verificando-se um ligeiro decréscimo face a 2020, que resultou de algumas reorganizações intra grupo.

Igualdade de Género novobanco - (Género sub representado %)	2021	2020	21 vs20
Direcção de primeira linha	29,4%	31,3%	-1,9.p.p.
Quadros Diretivos	37,2%	38,2%	-1,0 p.p.
Disparidade Salarial	9,4%	10,2%	-1,3.p.p.

Devido à importância deste tema a igualdade de género insere-se no modelo de Dividendo Social do novobanco, um modelo de compromisso de retribuição de valor à sociedade e aos seus colaboradores. Composto por 4 programas, sendo um deles #Equal Gender, é constituído por 3 indicadores - % de mulheres em funções de primeira linha, % de mulheres em cargos diretivos e disparidade salarial.

A Inclusão faz parte dos princípios básicos de gestão de recursos humanos no novobanco.

DIVIDENDO SOCIAL - EQUAL GENDER



2,5% dos quadros do banco são pessoas com deficiência ou incapacidade atestada, valor acima do indicado na Lei n.º 4/2019, que estabelece o sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência.

Para dar resposta não só à igualdade de género e oportunidades, à diversidade e ao respeito pela liberdade de associação, como para repudiar o trabalho forçado e infantil, a discriminação, e qualquer forma de assédio e, de um modo geral, assegurar o respeito pelo colaborador enquanto pessoa, a relação do Grupo novobanco com todos os seus colaboradores assenta em duas políticas fundamentais:

- Política de Direitos Humanos
- Política de Igualdade e Não Discriminação.

Ambas as políticas foram 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;
- Legislação Europeia e Nacional em matéria de Igualdade de Género e de prevenção do Assédio.

4.2.3 Conciliação entre vida pessoal e profissional e responsabilidade social interna

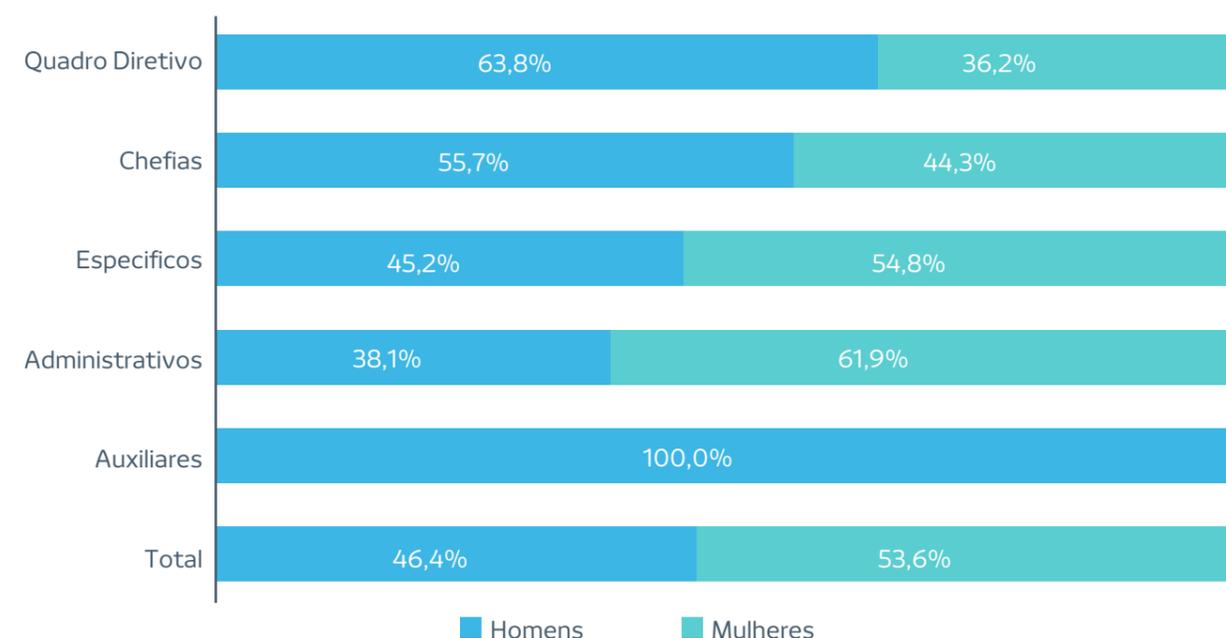
No novobanco acreditamos que o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores é crucial para fomentar a motivação, a produtividade, a satisfação, a responsabilidade e a relação de compromisso com o banco. Seguindo esta premissa, a gestão do nosso capital humano é suportada em instrumentos que visam contribuir para potenciar o bem-estar dos colaboradores em todas as suas dimensões.

Integrado no Modelo do Dividendo Social, o programa *#Work & Life*, é constituído por um conjunto de cinco medidas que, ao promoverem a flexibilidade no trabalho, permitem uma melhor conciliação do mesmo com a vida pessoal e familiar dos nossos colaboradores. Este programa é também um instrumento para a captação e retenção de talento. Apesar do Modelo do Dividendo Social ter sido implementado em contexto novobanco, gradualmente as medidas do programa *Work&life* foram alargadas às empresas do grupo novobanco.

As medidas são:

- 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
- TakeAway

CATEGORIA PROFISSIONAL POR GÉNERO (%)



Estes apoios visam reforçar o sentimento de pertença e orgulho dos colaboradores no grupo, a sua satisfação pessoal, como ainda possibilitar a poupança no seu orçamento mensal. Estes benefícios inserem-se no âmbito do programa de responsabilidade social interna e concretizam-se em diversas iniciativas.

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

Fechámos o ano de 2021 com a atribuição de 830,7 mil euros em apoios a 781 colaboradores.

Em 2021, e decorrente do contexto pandémico, o novobanco relançou o pacote de benefícios especiais para apoiar os agregados familiares dando resposta a eventuais necessidades financeiras do agregado familiar, além do acesso às moratórias de crédito já anteriormente garantido. O banco reconheceu também os colaboradores que estiveram na linha da frente na resposta à emergência pandémica em 2020, atribuindo 2 dias de dispensa adicional que puderam gozar durante o ano.

Os colaboradores, no ativo e reformados, têm ainda à sua disposição três refeitórios onde podem almoçar e encomendar as suas refeições em sistema take away. 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. Não obstante o significativo aumento do teletrabalho o banco manteve, e em total conformidade com as regras de distanciamento social e higiene, no âmbito da Covid-19, o funcionamento dos seus refeitórios e bares, reforçando a vertente take away. Foi ainda disponibilizado um serviço e entrega em casa para os colaboradores que se encontravam em teletrabalho em residência próxima de dois dos seus refeitórios.

4.2.4 Cuidar da Segurança, Saúde, Bem-estar dos nossos colaboradores

O bem-estar holístico (físico, psíquico, emocional, social,...) 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	Comunicar e consciencializar: 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	Diagnosticar e prevenir: atempadamente situações de risco e assim atuar preventivamente.
3	Dinamizar e promover: momentos de foco em determinados temas para aumentar o envolvimento dos colaboradores e acelerar resultados positivos.
4	Oferecer e proporcionar: benefícios alinhados com as melhores práticas de adoção de hábitos saudáveis que contribuam positivamente para o bem-estar holístico dos colaboradores.
5	Conciliar e flexibilizar: práticas de equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar.

Estamos sempre atentos

Criámos um novo pacote de apoio aos colaboradores decorrente da situação pandémica com os seguintes benefícios:

- Possibilidade de antecipação de 50% do subsídio de Natal,
- Acesso a crédito com condições especiais para fazer face a necessidades de equipamento Informático e Formação
- Acesso a sessões de it familiar e apoio psicológico (gratuitas)

Durante 2021 procurou-se sempre regular e conferir normalidade ao contexto pandémico. Foram retomadas as atividades que tinham sido suspensas ajustando-as a esta situação. As consultas de Medicina Geral e Familiar, Psicologia, Psiquiatria e Nutrição dos colaboradores alternaram entre o presencial e o remoto, de acordo com a evolução pandémica e a preferência dos Colaboradores. O mesmo se verificou na saúde ocupacional. Os postos clínicos que oferecem um conjunto de serviços em condições privilegiadas aos colaboradores, quer em termos preventivos quer curativos, estiveram sempre em funcionamento. Ao nível da Medicina do Trabalho houve um grande enfoque adicional na recuperação dos exames médicos periódicos suspensos por recomendação da DGS entre abril e agosto de 2020.

O Programa de bem-estar designado “O Meu Lado B” (B de Bem-estar) manteve-se ativo em formato virtual. Este programa tem como objetivo proporcionar o bem-estar holístico dos colaboradores e assenta na disponibilização de um conjunto de iniciativas a que designadas por “experiências de bem-estar” e que abordam 8 dimensões: saúde, alimentação, exercício físico, gestão emocional, família e lar, relações interpessoais, imagem pessoal, cultura e lazer, em que foram disponibilizados uma série de workshops, ateliers, conversas com especialistas, palestras, em formato virtual.



Para garantir uma resposta adequada às reais necessidades dos colaboradores, no início de 2021 foi efetuada uma avaliação de Riscos Psicossociais que permitiu identificar o impacto da pandemia, a esse nível, por comparação com os resultados obtidos na avaliação efetuada no início de 2020 (pré-pandemia), pelo que, houve uma preocupação em alinhar os temas abordados no Programa “O Meu Lado B” com esse feedback e com o contexto pandémico vivenciado, bem como, em manter as dinâmicas e a periodicidade das experiências, aproximando os colaboradores em Teletrabalho ao banco e colmatando, desta forma, a diminuição de interação pessoal.

No âmbito da segurança no trabalho, e tendo em conta a especificidade do contexto pandémico, o grupo promoveu auditorias aos seus edifícios centrais que agregam um maior número de colaboradores, aos refeitórios e a alguns balcões, com o objetivo de avaliar a implementação de procedimentos e práticas no âmbito da atividade e no contexto da pandemia por Covid-19. Em simultâneo, deu-se continuidade à avaliação de riscos relacionados com as condições de trabalho e com as funções desempenhadas.

Neste âmbito, no final de 2021, foi ainda efetuada a consulta aos trabalhadores sobre Segurança e Saúde no Trabalho.

4.3 OS NOSSOS FORNECEDORES

Selecionamos os nossos fornecedores com uma atitude responsável e com base em critérios ESG, que se inicia na total disponibilidade com que recebemos todas as apresentações e propostas das mais variadas entidades que pretendem prestar serviços ou fornecer bens.

Juntos fazemos o futuro.

A gestão do negócio sustentável abrange toda cadeia de valor do Grupo novobanco, incluindo os seus fornecedores. Na qualidade de comprador relevante de produtos e serviços no mercado, foi instituído um modelo de relacionamento com os fornecedores - cerca de 188M€ com faturação ao novobanco em 2021¹ - que se baseia num compromisso de boas praticas e princípios consagrados a nível internacional. Este modelo, baseado no reconhecimento da importância dos impactos económicos, ambientais e sociais produzidos por este grupo de stakeholders, encontra-se subjacente a 2 eixos:

1. **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;
2. **Princípios de Relacionamento com Fornecedores** que se encontram alinhados com as diretrizes da OCDE para empresas multinacionais e Pacto Global das Nações Unidas, no qual são descritos os requisitos mínimos, não só dos fornecedores bem como do Banco, no que diz respeito as práticas empresariais, saúde e segurança no trabalho, ética e gestão ambiental. Os fornecedores do Grupo novobanco são convidados a subscrever estes princípios, que implicam a adoção de condutas coerentes, nomeadamente no que respeita ao ambiente, condições de emprego e ética.

A qualidade de informação recolhida no Portal de fornecedores do Grupo novobanco potencia a seleção das melhores propostas, nomeadamente, a dos fornecedores mais habilitados para satisfazer as necessidades e requisitos associados à aquisição dos bens/ serviços. Em 2021 o grau de cobertura em termos de faturação, de fornecedores com registo concluído ou em processo de registo (pré-registados) era de 91%.

Para uma seleção mais criteriosa deste grupo de stakeholders e com base na informação disponibilizada, o novobanco efetua o cálculo do “scoring de sustentabilidade”, que considera aspetos éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho e ambientais. Cerca de 22% dos fornecedores registados no Portal do Grupo novobanco tem um score excelente e cumulativamente cerca de 84% tem um score positivo, superando o que se verificou em 2020. 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

Princípios de Relacionamento com Fornecedores

Pautam a seleção dos fornecedores através da:

- **Imparcialidade** - igualdade de tratamento, sem privilégios ou favoritismos sempre com a intenção de evitar conflitos de interesses;
- **Transparência e Ética** - com uma adequada prestação de informação;
- **Qualidade e eficiência** - na seleção dos melhores fornecedores.

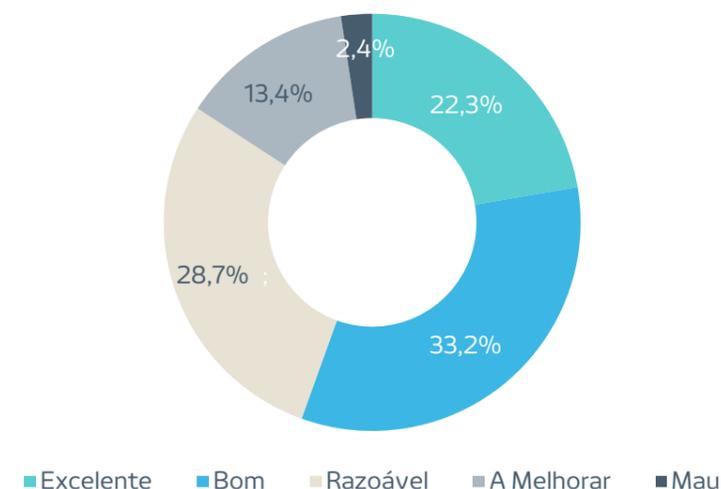
Portal de Fornecedores Grupo novobanco

É o nosso canal privilegiado de apresentação e registo atuais e potenciais fornecedores. A informação sobre as entidades registadas, para além de constituir a primeira base de sourcing em processos de consulta de mercado, permite igualmente um reconhecimento mais ágil e eficaz das características e competências dos fornecedores, no âmbito da avaliação técnica e comercial das propostas concorrentes.



SCORING DE SUSTENTABILIDADE

(%)



¹¹ Fornecedores com fornecimentos recorrentes ao Grupo novobanco e faturação anual acima de 10 mil euros

à conta do fornecedor no Portal. Em 2021, e dada a manutenção do contexto Covid-19 o banco reduziu o seu prazo de pagamento aos seus fornecedores, que se situou nos 20 dias face os 22 dias em 2020. Focado na prioridade da economia nacional o Banco manteve a sua preferência, sempre que possível, por fornecedores nacionais e locais, sendo que, em 2021, 91% das nossas compras foram efetuadas a fornecedores portugueses.

85% DOS FORNECEDORES DO NOVO MODELO DE DISTRIBUIÇÃO SÃO NACIONAIS

4.4 A REDUÇÃO DO NOSSO IMPACTO AMBIENTAL DIRETO



Estamos a reduzir o nosso impacto ambiental. A pandemia Covid-19 teve um forte impacto, com o trabalho remoto dos nossos colaboradores dos departamentos centrais a contribuir significativamente para este resultado. Mas queremos manter esta trajetória, pelo que estamos a desenvolver novas medidas que contribuirão para esta continuidade.

Juntos fazemos o futuro.

As operações do Grupo novobanco causam diretamente impactos no meio ambiente. Por isso, umas das preocupações estratégicas para a gestão do grupo é encontrar ferramentas que permitam a utilização racional e adequada dos recursos necessários para o desenvolvimento da sua atividade.

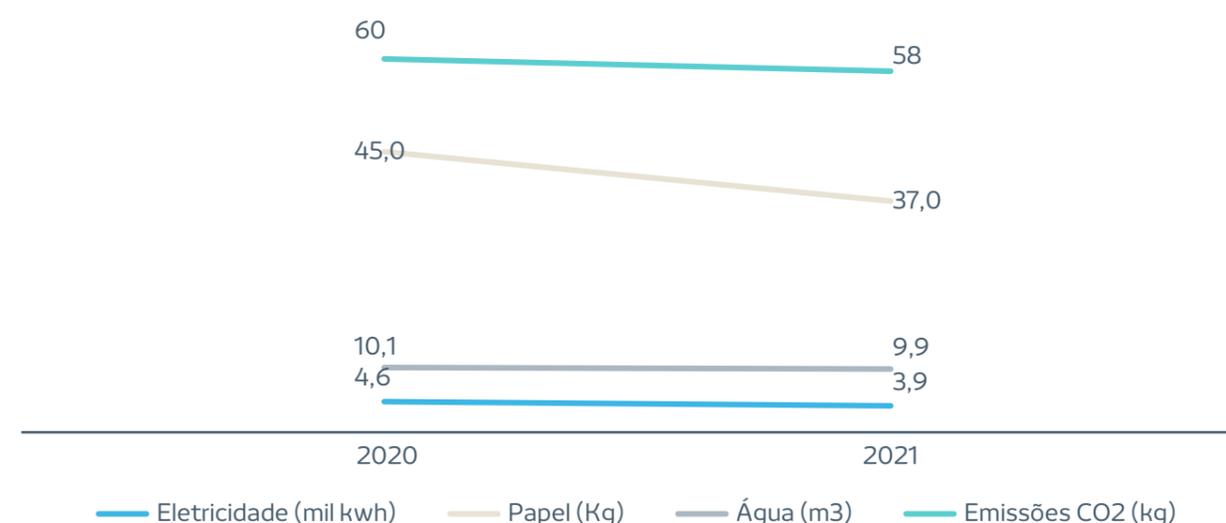
Reconhecemos que os colaboradores que trabalham em casa criaram resíduos e consumiram eletricidade, água, papel que anteriormente eram consumidos nos escritórios, o que nos ajudou a diminuir o nosso impacto indireto sobre o ambiente em 2021. Mas temos consciência que esta situação irá mudar, pelo que apesar de muitos colaboradores dos departamentos centrais se encontrarem em regime de trabalho remoto (*home office*) não deixamos de avaliar os diversos cenários para um regresso normal, ou pelo menos parcial, aos edifícios centrais do grupo, equacionando iniciativas que nos permitam não impactar negativamente o ambiente, tentando manter ou melhorar os nossos consumos principalmente de eletricidade e papel.

Redefinimos os nossos objetivos de 2022 a 2024 e iremos desenvolver as iniciativas que permitam alcançar com sucesso o que pretendemos alcançar.

Em 2021, o banco deu início ao *roll out* do seu Novo Modelo de Distribuição, onde quisemos mudar e inovar, oferecendo aos nossos atuais e novos clientes 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. Terminámos o ano com 107 balcões totalmente reformulados, nos quais:

- Promovemos claramente o que é nacional, tendo executado este projeto contratando fornecedores nacionais, sendo que 85% dos fornecedores contratados foram empresas portuguesas com capital 100% nacional;
- Seleccionámos fornecedores que atestam desenvolver o seu negócio com base em critérios de sustentabilidade, comprovada por certificações ambientais, e que apresentaram um *scoring de sustentabilidade* que ronda os 82%.

CONSUMOS POR COLABORADOR





**AS EMISSÕES DE ÂMBITO 1,2 E 3
DECRESCERAM**

18,5%

EMITIMOS MENOS 2 599 TONELADAS

- Menos emissões de CO₂ decorrentes da redução do consumo de eletricidade.
- Consumo de eletricidade isenta de emissões de CO₂ no novobanco desde novembro 2021
- Menos emissões decorrentes de deslocamentos em viagens de trabalho de avião e em frota da empresa



O CONSUMO DE ELETRICIDADE DIMINUIU

23,1%

**CONSUMIMOS MENOS 4,9 MILHÕES DE
KWH DE ELETRICIDADE**

- O equipamento utilizado e a iluminação usada no Novo Modelo de Distribuição são energeticamente eficientes.
- Utilização de iluminação led em praticamente todas as instalações



**O CONSUMO DE PAPEL DE FOTOCÓPIA
DIMINUIU**

25,5%

**CONSUMIMOS MENOS 53 TONELADAS DE
PAPEL DE FOTOCÓPIA**

- Fomentamos a cultura “sem papel” com o reforço dos processos de desmaterialização, nomeadamente a formalização com assinatura digital (projeto *Phygital*), e com a redução da impressão nas diversas atividades de *backoffice*.
- 90% da comunicação obrigatória a clientes é realizada por via digital. O novobanco disponibiliza aos seus clientes a generalidade dos outros documentos bancários em formato digital - extrato de conta e cartão de crédito, títulos constitutivos de depósito, extratos de movimentos e de posição de títulos e de carteira fundos, extratos de avisos de lançamento, documentos integrados de faturas, avisos de lançamento avulso digitais a clientes.



O CONSUMO DE ÁGUA DIMINUIU

11,6%

**CONSUMIMOS MENOS 5,4 MIL m³ DE
ÁGUA**

- Utilização de torneiras com temporizador
- Colocação de filtros de redução de caudal de água

**ENVIAMOS MAIS PAPEL E CARTÃO PARA
RECICLAGEM**

9,7%

- Reciclamos cerca de 117,4 toneladas de papel e 66,3 toneladas de cartão
- Reencaminhamos 5 948 toners para reciclagem (programa em parceria com a Lexmark)

Desde novembro 2021 o novobanco consome eletricidade verde, proveniente de fontes renováveis, em todos os seus edifícios e balcões onde essa opção está disponível (mais de 95% das suas instalações), sendo esta medida certificada pelo seu fornecedor de eletricidade.

Esta é uma das iniciativas decorrentes do compromisso de redução de emissões de CO₂, de âmbito 2, que comprova o real compromisso do banco na transição para uma economia de baixo carbono, estando totalmente alinhado com o ODS material do banco- ODS13.

**EM NOVEMBRO 2021 O NOVOBANCO PASSOU
A CONSUMIR ELETRICIDADE VERDE, ISENTA DE
EMISSÕES CO₂**

Em 2020, o novobanco deu início ao seu projeto *Phygital*, nos quais alguns processos de negócio se encontram a ser desmaterializados, sendo formalizados com assinatura digital, contribuindo para uma organização e dinamização de uma cultura “sem papel”. Em 2019 e 2020, anos de piloto, o banco poupou 0,21 toneladas de papel. No decorrer de 2021, primeiro ano de *rollout phygital*, com este projeto o banco evitou o consumo de 13,5 toneladas de papel e 14 milhões de litros de água necessários para a sua produção. É expectativa do banco que o projeto *Phygital* permita evitar, até 2024, o consumo acumulado de cerca 147,4 toneladas de papel (menos 154,2 milhões de litros de água por ano).

4.5 COMUNIDADE

A preocupação com ações de carácter social, cultural e de literacia financeira em prol da comunidade constitui uma prática que nos acompanha desde sempre. Ao longo dos anos temos assumido um papel ativo na comunidade que queremos sustentável e mais justa.

Juntos fazemos o futuro.

O novobanco é um agente ativo no ecossistema ao qual pertence, tendo um foco particular na “reanimação da economia” e no apoio às comunidades que serve.

Este apoio ao tecido empresarial, em particular às empresas exportadoras, foi notório com a promoção dos eventos como o “Portugal Exportador”, encontro de reunião e partilha das melhores práticas exportadoras, e, também com os “Prémios de Exportação e Internacionalização”, que pretendem reconhecer as melhores empresas exportadoras bem como melhores experiências de internacionalização de empresas portuguesas.

De destacar também a iniciativa “Portugal Faz” que, numa parceria com o Dinheiro Vivo (JN/ DN/ TSF), promoveu 8 eventos ao longo do ano, em várias regiões do país, com as associações representativas de cada região e/ou setor e empresários locais, com o objetivo de debater e encontrar respostas conjuntas para as necessidades, os desafios, e as oportunidades das diferentes regiões e das empresas e empresários no pós-pandemia.

NB EQUAL GENDER

Visa garantir um maior equilíbrio de género, em linha com a base de clientes, o talento disponível e um princípio de meritocracia global. Atualmente, o novobanco já atingiu a paridade de género no número total de colaboradores.

NB WORK & LIFE

Tem como objetivo reforçar práticas que facilitem a conciliação entre as exigências da vida profissional e as necessidades da vida pessoal/ familiar, promovendo o bem-estar dos Colaboradores.

NB ENVIRONMENT

Visa minimizar os impactos ambientais decorrentes da sua atividade.

NB SOCIAL RESPONSIBILITY

Visa apoiar a comunidade através do apoio a um conjunto de soluções para questões importantes nas comunidades que serve.

EVITAMOS O CONSUMO DE 13,5 TONELADAS DE PAPEL COM O PROJETO PHYGITAL

Sob o lema “A economia somos todos nós”, colocou uma vez mais 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, que considerou poder servir de suporte à tomada de decisões no contexto pandémico e na preparação do pós-Covid.

ALCANÇÁMOS 210 PONTOS DOS 200 PONTOS DEFINIDOS COMO OBJETIVO EM 2017

4.5.1 Dividendo Social

Em 2017, o banco estabeleceu um novo programa de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), tendo para este fim definido um novo conceito, com a criação do modelo de avaliação do Dividendo Social, um compromisso de retribuição que o novobanco assume perante a sociedade e colaboradores. Este modelo contempla quatro programas com objetivos concretos, assumindo, deste modo, um papel de referência neste domínio.

Nos 5 anos de monitorização deste modelo, diversas iniciativas dos 4 programas tiveram bastante sucesso, ultrapassando os seus objetivos. Destacam-se positivamente, nomeadamente: a dispensa de colaboradores em dias especiais, a iniciativa de dispensa de meio dia - early friday/late monday, refeições takeaway no programa NB *Work&Life*; e o crescimento da comunicação digital com os clientes, a redução do consumo de eletricidade e de papel, no programa NB *Environment*.

DEVOLVEMOS MAIS DE 1,6 M€ EM DONATIVOS À COMUNIDADE

Em 2021 e tendo em conta o atual contexto, o programa de responsabilidade social do novobanco desenvolveu-se em 3 pilares, com o acréscimo de ações de solidariedade diretamente relacionadas com a saúde, através das quais se tentou, uma vez mais, responder e conceder o seu melhor contributo à sociedade que, por força da pandemia, enfrentou um contexto adverso, colaborando com o maior sentido de responsabilidade social através de diferentes iniciativas.

4.5.2 Mecenato social e ao abrigo da saúde

Auxiliar organizações que atuam no apoio social em áreas diversas como o combate à pobreza, exclusão social e saúde, entre outros, é o mote do Programa novobanco Solidário.

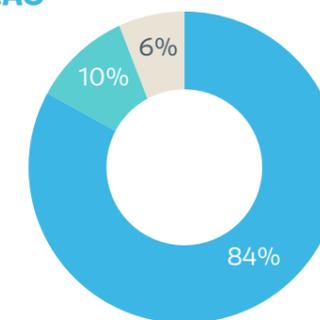
O novobanco assume a sua responsabilidade no apoio aos mais carenciados, quer sejam carências sociais, afetivas ou culturais e independentemente da sua causa.

O banco atua em parceria com instituições de solidariedade social com o objetivo de atenuar estas desigualdades através de diversas iniciativas nas quais se destacaram as seguintes:



DONATIVOS / ÁREA DE ATUAÇÃO

(%)



■ Mecenato Social ■ Mecenato Cultural ■ Formação e Investigação

Resposta global à Covid-19

O novobanco associou-se à iniciativa “Resposta global à Covid-19”, com um donativo de 500 mil euros para acelerar o desenvolvimento, a produção e o acesso equitativo a vacinas, diagnósticos e tratamentos da Covid-19. O novobanco direcionou o seu donativo a WHO Foundation, fundação independente na área da saúde mundial e que colabora diretamente com a organização Mundial de Saúde. Os donativos do banco destinaram-se à distribuição de vacinas em países em vias de desenvolvimento.

Todos Juntos

Esta iniciativa juntou 10 bancos do sistema financeiro português e mais de 30 empresas, para apoiar as famílias carenciadas. Sob o lema #TodosJuntos, a iniciativa mobilizou mais de 2,5 milhões de euros para ajudar de imediato, as pessoas e famílias mais desprotegidas, no contexto de crise devido a pandemia. O montante total angariado permitiu a aquisição de alimentos básicos (leite, cereais, arroz, azeite, feijão, massa, atum, etc.), sendo que 20% se destinou a apoiar as necessidades das famílias relacionadas com medicamentos.

A distribuição dos bens foi efetuada pela Rede de Emergência Alimentar, iniciativa lançada pela ENTRAJUDA, articulada nos Bancos Alimentares e que integra cerca de 2700 instituições e entidades em todo o País, assegurando uma desejável diversidade de beneficiários e uma distribuição nacional (continente e regiões autónomas).

Angariação de bens nos auditórios dos Balcões Masters novobanco

No Natal de 2021 o novobanco quis estar mais próximo da comunidade onde exerce a sua atividade. Juntando a solidariedade de colaboradores e clientes numa iniciativa única, o novobanco disponibilizou os seus balcões Master, de norte a sul do país para recolher alimentos, vestuário e brinquedos para 10 Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) locais e clientes do novobanco.

Constelação de Natal dos colaboradores do novobanco

As festividades de Natal no Grupo novobanco são iniciadas com a habitual ação de solidariedade interna. Após um processo de seleção aberto à participação de todos os colaboradores, foi selecionada a iniciativa promovida pela *Make-a-Wish*. Sob o mote “vamos construir a maior constelação de Natal”

os colaboradores em seis horas doaram o valor necessário para realizar o desejo de uma criança ou jovem doente. A onda de solidariedade interna, à qual o banco se juntou, permitiu concretização de três desejos.

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 14 edições. Em 2021 foram apoiadas 43 pessoas com mobilidade reduzida, no valor total aproximado de 130 mil euros, em três categorias - obras em casa, formação e emprego e equipamentos desportivos adaptados - num total das 75 candidaturas recebidas. O novobanco é mecenas da Associação Salvador e está associado a este projeto desde a sua primeira edição, que ao longo de 14 anos já apoiou mais de 500 pessoas com mobilidade reduzida com mais de 1,5 milhões de euros em apoios.

Acreditar

O novobanco financia anualmente um dos 12 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. Ao financiar um dos quartos da casa de Lisboa, referenciada pelo Serviço Social hospitalar, possibilitamos anualmente a várias crianças que têm de sair da sua área de residência para tratamento oncológico em Lisboa viverem junto da sua família.

4.5.3 Mecenasato cultural

Mesmo em contexto de pandemia, o novobanco deu continuidade à sua estratégia de mecenasato cultural com especial destaque do seu programa novobanco Cultura com a manutenção da cedência de obras da sua coleção de pintura a diversos museus. Em 2021, foram cedidas 16 obras, totalizando, em finais de 2021, a exposição permanente de 93 obras em 36 museus localizados em todo o país. O banco disponibiliza através da sua plataforma o roteiro, das várias regiões e respetivos museus do país, onde podem ser visitadas as obras da Coleção de Pintura do novobanco.

A Coleção de Fotografia do novobanco com cerca de 1.000 obras exemplificativas de todo o mundo, de mais de 300 artistas de 38 nacionalidades, é uma das mais importantes coleções de fotografia do mundo e a única coleção corporativa a representar Portugal.

Em 2021, a coleção de fotografia em parceria com Museu de Faro lança o catálogo da exposição da Coleção “Território Solar” com obras da coleção e está presente no campus da Universidade Nova SBE em Carcavelos com uma mostra de obras da Coleção de grande dimensão do artista Vik Muniz, que retrata personalidades nacionais de dimensão internacional como José Saramago, Amália Rodrigues e Cristiano Ronaldo.

Por forma a inovar e apostar no envolvimento com a sociedade e na proximidade com os clientes e as comunidades locais em todo o país, o banco desenvolveu um projeto, em parceria com Valter Vinagre, um conceituado artista português presente na coleção de fotografia, para dotar 17 balcões da rede comercial com 31 reproduções de obras fotográficas suas, levando assim à sua rede de balcões uma outra dimensão, a arte da fotografia contemporânea.

Em 2021, como membro fundador da IACCCA International Association of Corporate Collections of Contemporary Art, que reúne curadores de mais de 50 coleções corporativas de todo o mundo e representa mais de 150.000 obras de arte, a coleção de fotografia do banco integra o projeto de desenvolvimento do catálogo “Art in Time of Ecological Disruption”. 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 a ser editado em 2022.

4.5.4 Mecenasato educacional

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. Neste âmbito, a atuação do banco na literacia financeira consubstancia-se numa arquitetura assente em 4 pilares:



PROGRAMA DE LITERACIA FINANCEIRA

PROGRAMA DE LITERACIA DIGITAL COM A APB

Projeto de Educação Financeira digital da Associação Portuguesa de Bancos (APB), e seus associados que promove 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.

PROCESSO PEDAGÓGICO OLIMPÍADAS PORTUGUESAS DE MATEMÁTICA

Projeto pedagógico que apela à qualidade do raciocínio, à criatividade e à imaginação dos estudantes. Um dos objetivos do concurso é a deteção precoce de vocações científicas e, em particular, para a Matemática.

OFERTA COMERCIAL

Adequação dos produtos de poupança às realidades dos clientes, destacando-se os produtos de poupança, com base na constituição de aforros à medida do orçamento familiar de cada um.

FINANÇAS PESSOAIS E ORÇAMENTO FAMILIAR

Aplicação que permite acompanhar e gerir o orçamento mensal com facilidade e à distância de um dedo.

5.0 INDICADORES DE DESEMPENHO ESG

- 5.1 Ambiente
- 5.2 Sociais
- 5.3 Governance



5.1 AMBIENTE

Indicadores Ambientais – Consumo de materiais	2021	2020	21 vs 20
Papel branco			
Para uso interno (toneladas)	155,2	208,3	-25,5%
Para uso interno (kg/colaborador)	37,0	45,0	-18,6%
Impressos – área de printing e finishing (toneladas) ¹	100,1	112,9	12,8%
Consumíveis informáticos e eletrónico			
Toners (unidades) ²	25	25	0,0%
Tinteiros (unidades) ²	16	42	-61,9%
Fitas (unidades) ²	22,0	1 073,0	-97,9%
DVD/CDRom (unidades) ²	820	1 630	-49,7%
Pilhas	2 144	2 496	-14,1%
Indicadores Ambientais – Energia			
Consumo de eletricidade total (kWh)	16 296 473,1	21 181 218,0	-23,1%
Consumo de eletricidade total (GJ)	58 667,3	76 252,4	-23,1%
Consumo de eletricidade (kWh/colaborador)	3 886,6	4 622,7	-15,9%
Gasóleo ³			
Consumo de gasóleo geradores (litros) ⁴	504,2	400,0	26,1%
Consumo de gasóleo geradores (GJ) ⁴	18,2	14,4	26,1%
Consumo de gasóleo viaturas (litros)	1 620 056,6	1 680 495,6	-3,6%
Consumo de gasóleo viaturas (GJ)	58 244,3	60 417,2	-3,6%
Gasolina			
Consumo de gasolina viaturas (litros)	840,0	840,0	0,0%
Consumo de gasolina viaturas (GJ)	27,5	27,5	0,0%
Consumo total de energia (GJ)	116 957,3	136 711,5	-14,4%
Consumo total de energia por colaborador (GJ)	27,9	29,8	-6,5%
Deslocações			
Número de veículos	957	987	-3,0%
Número de viagens de avião	517	463	11,7%

1) novobanco

2) novobanco e novobanco dos Açores

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

4) novobanco, Banco Best e GNBGA

Indicadores Ambientais – Emissões (tCO2e)*	2021	2020	21 vs 20
Emissões diretas (Âmbito 1)	4 313,1	4 888,3	-11,6%
Emissões em deslocamentos em frota da empresa	4311,8	4 472,6	-3,6%
Emissões em geradores de emergência	1,3	1,1	18,2%
Emissões decorrentes fugas de gases fluorados**	0	406,6	-
Emissões indiretas (Âmbito 2)***	2 937,5	4 490,3	-34,6%
Emissões da produção de eletricidade adquirida (Método Market based)	2 937,5	4 490,3	-43,6%
Emissões da produção de eletricidade adquirida (Método Location based)	2 386,5	3 757,9	-36,5%
Total (Âmbito 1 e 2)	7 250,6	9 370,5	-22,6%
Emissões indiretas (Âmbito 3)	4 184,2	4 663,2	-10,3%
Emissões em deslocamentos de trabalho/viagens de negócios de avião	149,4	186,6	-19,9%
Emissões das deslocamentos casa-trabalho-casa dos colaboradores	3 909,8	4 323,1	-9,6%
Emissões do tratamento de águas residuais	33,5	41,2	-18,7%
Emissões no ciclo de vida do papel consumido	76,6	96,4	-20,5%
Emissões no processo de reciclagem do papel	3,9	3,6	-9,3%
Emissões do consumo de água	11,0	12,4	-11,3%
Total (Âmbito 1, 2 e 3)	11 434,8	14 033,8	-18,5%

*Consultar notas metodológicas.

** Valor de 2021 ainda não apurado

***O Âmbito 2 é calculado com base no método Location-based apenas desde 2018. O Total (A1+A2) reflete o valor calculado com base no Market-Based.

Indicadores Ambientais – Consumo de água	2021	2020	21 vs 20
Consumo de água da rede pública (m3)	41 355,1	46 772,6	-11,6%
Consumo de água por colaborador (m3/colaborador)	9,9	10,2	-3,4%

Indicadores Ambientais – Gestão de resíduos	2021	2020	21 vs 20
Papel enviado para reciclagem (toneladas)	117,4	106,1	10,7%
Cartão enviado para reciclagem (toneladas)	66,3	61,3	8,1%
Total Papel e Cartão	183,7	167,4	9,7%
Toners encaminhados para reciclagem(unidades)	5 944	8 322	-28,6%
Tinteiros (unidades)	na	na	-
Fitas (unidades)	na	na	-
DVD/CDRom (unidades)	na	na	-
Pilhas	na	na	-
Total Consumíveis Informáticos e eletrônicos recolhidos (unidades)	5 944	8 322	-28,6%

5.2 SOCIAIS

Colaboradores	2021	2020	21 vs 20
Total	4 193	4 582	-8,5%
Homens	1 944	2 159	-10,0%
	46,4%	47,1%	-0,7 p.p.
Mulheres	2 249	2 423	-7,2%
	53,6%	52,9%	-0,7 p.p.

Colaboradores por gênero e categoria profissional	2021	2020	21 vs 20
Total	4 193	4 582	-8,5%
Homens	1 944	2 159	-10,0%
Mulheres	2 249	2 423	-7,2%

Diretores	2021	2020	21 vs 20
Total	472	472	0,0%
Homens	301	299	0,7%
Peso no total de colaboradores masculinos	7,2%	6,5%	0,7 p.p.
Mulheres	171	173	-1,2%
Peso no total de colaboradores femininos	4,1%	3,8%	0,3 p.p.
< 30 anos	2	2	0,0%
30 a 50 anos	292	322	-9,3%
> 50 anos	178	148	20,3%

Chefias	2021	2020	21 vs 20
Total	461	513	-10,1%
Homens	257	291	-11,7%
Peso no total de colaboradores masculinos	6,1%	6,4%	-0,3 p.p.
Mulheres	204	222	-8,1%
Peso no total de colaboradores femininos	4,9%	4,8%	0,1 p.p.
< 30 anos	0	0	-
30 a 50 anos	346	387	-10,6%
> 50 anos	115	126	-8,7%

Específico	2021	2020	21 vs 20
Total	1 973	2 176	90,7%
Homens	891	985	-9,5%
Peso no total de colaboradores masculinos	21,2%	21,5%	-0,3 p.p.
Mulheres	1 082	1 191	-9,2%
Peso no total de colaboradores femininos	25,8%	26,0%	-0,2 p.p.
< 30 anos	111	122	-9,0%
30 a 50 anos	1 459	1 658	-12,0%
> 50 anos	403	396	1,8%

Colaboradores por gênero e categoria profissional	2021	2020	21 vs 20
Administrativo			
Total	1 279	1 413	-9,5%
Homens	487	576	-15,5%
Peso no total de colaboradores masculinos	11,6%	12,6%	-1,0 p.p.
Mulheres	792	837	-5,4%
Peso no total de colaboradores femininos	18,9%	18,3%	0,6 p.p.
< 30 anos	61	115	-47,0%
30 a 50 anos	831	865	-3,9%
> 50 anos	387	433	-10,6%
Auxiliares			
Total	8	8	0,0%
Homens	8	8	0,0%
Peso no total de colaboradores masculinos	0,2%	0,2%	0,0 p.p.
Mulheres	0	0	-
Peso no total de colaboradores femininos	-	-	-
< 30 anos	0	0	-
30 a 50 anos	4	4	0,0%
> 50 anos	4	4	0,0%

Contrato de trabalho	2021	2020	21 vs 20
Efetivos Total	4 153	4 417	-6,0%
Homens	1 929	2 088	-7,6%
Mulheres	2 224	2 329	-4,5%
Contrato a termo Total	40	165	-75,8%
Homens	15	71	-78,9%
Mulheres	25	94	-73,4%
Total	4 193	4 582	-8,5%
Homens	1 944	2 159	-10,0%
Mulheres	2 249	2 423	-7,2%

Taxa de rotatividade (%)	2021	2020	21 vs 20
Total	6,2%	7,3%	-0,9 p.p.
Homens	3,5%	4,1%	-0,6 p.p.
Mulheres	2,7%	3,2%	-0,5 p.p.
Faixa etária			
< 30 anos	1,1%	1,8%	-0,7 p.p.
30 a 50 anos	2,3%	3,2%	-0,9 p.p.
> 50 anos	2,8%	2,8%	0,0%

Admissões e demissões	2021		2020		20 vs 21	
	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas
Total	66	455	192	479	-65,6%	-5,0%
Gênero						
Homens	39	254	98	276	-60,2%	-8,0%
Mulheres	27	201	94	203	-71,3%	-1,0%
Faixa etária						
< 30 anos	27	68	135	28	-80,0%	142,9%
30 a 50 anos	34	156	53	202	-35,8%	-22,8%
> 50 anos	5	231	4	249	25,0%	-7,2%

Horas de Formação / colaborador	2021		2020		20 vs 21	
	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas
Total	179 294	42,8	196 958	43,0	-8,6%	-0,2%
Gênero						
Homens	79 999	41,2	89 359	41,4	-10,5%	-0,6%
Mulheres	99 295	44,2	107 600	44,4	-7,7%	-0,6%
Categoria Profissional						
Diretores	9 372	19,9	9 297	19,7	0,8%	0,8%
Homens	5 838	19,4	5 690	19,0	2,6%	1,9%
Mulheres	3 534	20,7	3 607	20,8	-2,0%	-0,9%
Chefias	9 914	21,5	8 217	16,0	20,7%	34,3%
Homens	5 436	21,2	4 758	16,4	14,2%	29,4%
Mulheres	4 478	22,0	3 460	15,6	29,4%	40,8%
Específicos	94 958	48,1	99 218	45,6	-4,3%	5,6%
Homens	43 078	48,3	46 210	46,9	-7%	3,1%
Mulheres	51 880	47,9	53 008	44,5	-2,1%	7,7%
Administrativos	65 049	50,9	80 226	56,8	-18,9%	-10,4%
Homens	25 647	52,7	32 701	56,8	-21,6%	-7,2%
Mulheres	39 403	49,8	47 525	56,8	-17,1%	-12,4%
Auxiliares	0	0	0	0	-	-

Licença de Maternidade/Paternidade	2021		2020		20 vs 21	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Colaboradores que beneficiaram de licença de maternidade/ paternidade	39	88	82	130	-52,4%	-32,3%
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de maternidade/ paternidade	39	50	82	85	-52,4%	-41,2%
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de paternidade / maternidade e continuam empregados após 12 meses de trabalho*			74	116	-	-
Taxa de retorno ao trabalho	100,0%	56,8%	100%	65,4%	0,0 p.p.	-8,6 p.p.
Taxa de retenção após 12 meses de trabalho*			90,2%	89,3%	-	-

* Valor 2021 ainda não apurado

Serviços de Saúde	2021	2020	21 vs 20
Saúde Ocupacional – Medicina do Trabalho			
Exames Médicos	3 007	1 508	99,4%
Consultas de Medicina Geral	7 597	8 345	-9,0%
Consultas de Medicina Curativa e receitas médicas	11 952	9 444	26,6%
Consultas de outras especialidades médicas			
Consultas de saúde mental (psicologia e psiquiatria)	928	751	23,6%
Consultas de Nutrição	383	348	10,1%
Enfermagem			
Total de atos (tratamentos, administração de vacinas, medicação, ECG)	6 772	5 760	17,6%
Programas de Prevenção e Controlo de Riscos			
Rastreio Cardiovascular	2 408	1 100	118,9%
Rastreio Oncológico	724	354	104,5%
Rastreio Visual	2 674	1 212	120,6%
Check up Executive (destinado a quadros diretivos)	186	86	116,3%

Indicadores de Saúde e Segurança	2021	2020	21 vs 20
Acidentes de trabalho	27	29	-6,9%
Homens	10	11	-9,1%
Mulheres	17	18	-5,6%
Doenças de trabalho	-	-	-
Homens	-	-	-
Mulheres	-	-	-
Óbitos	0	0	-
Homens	0	0	-
Mulheres	0	0	-
Taxa de acidentes	3,8%	2,8%	1,0 p.p.
Homens	3,0%	2,8%	0,2 p.p.
Mulheres	4,6%	4,3%	0,3 p.p.
Taxa de dias perdidos	0,05%	0,05%	0,0 p.p.
Homens	0,04%	0,03%	0,01 p.p.
Mulheres	0,04%	0,07%	-0,03 p.p.
Taxa de absentismo	3,2%	4,5%	-1,3 p.p.
Homens	2,3%	2,7%	-0,4 p.p.
Mulheres	3,9%	6,1%	-2,2 p.p.

Indicadores de Saúde e Segurança	2021	2020	21 vs 20
Formação em saúde e segurança no Trabalho			
Nº de horas de formação em saúde	29	50,0	-42,0%
Nº de horas de formação em segurança	520,5	1 292,1	-59,7%
Nº de horas de promoção de sensibilização relativamente à saúde	2 938,0	1 085,0	170,8%
Número de auditorias de segurança às instalações	107	155	-31,0%
Número de avaliações ergonómicas realizadas	2	2	0,0%
Nº de identificações de peritos e avaliação de risco das atividades (IPAR)	150	110	36,4%
Nº de Avaliações do ambiente térmico	1	1	0,0%
Nº de avaliações da qualidade do ar interior	0	1	-100,0%
Nº de avaliações ao nível de iluminação	0	6	-100,0%
Outros (Análise de Acidentes de Trabalho)	6	13	-53,8%

Benefícios para colaboradores	2021	2020	21 vs 20
Apoio à educação			
Apoios à primeira infância	398	436	-8,7%
	454 382,08 €	511 639,91 €	-11,2%
Bolsas de estudo	224	262	-14,5%
	164 119,40 €	192 834,66 €	-14,9%
Apoios a crianças e jovens com necessidades especiais	91	81	12,3%
	87 440,00 €	79 940,00 €	9,4%
Presente de Natal	3 171	2 324	36,4%
	126 840,00 €	120 960,00 €	4,9%
Apoio a colaboradores reformados	124 720,00 €	108 640,00 €	14,8%
Encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário e apoio na compra de medicamentos ou outros bens de primeira necessidade	68	60	13,3%
Ao abrigo do ACT (Acordo Coletivo de trabalho)			
Crédito à habitação	15 799 862,00 €	15 811 993,00 €	-0,1%
Aquisição de bens de consumo	2 033 351,04 €	2 597 801,00 €	-21,7%
Em carteira :			
Crédito Habitação	260 419 116,70 €	276 094 383,00 €	-5,7%
Crédito Individual	11 436 868,20 €	13 538 205,00 €	-15,5%

5.3 GOVERNANCE

Igualdade de Género - (Género sub-representado %)	2021	2020	21 vs 20
Administração e Direcção de 1ª linha (género sub representado)	25,6%	26,5%	-0,9 p.p.
Quadros Diretivos	36,2%	36,7%	-0,5 p.p.
Disparidade Salarial	9,4%	10,1%	-0,7 p.p.
Rácio do salário total da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções			
Diretores	0,88	0,87	1 p.p.
Chefias	0,97	0,95	2 p.p.
Específicos	0,90	0,89	1 p.p.
Administrativos	0,90	0,89	1 p.p.
Auxiliares	0	0	-
Total	0,78	0,76	2 p.p.

Scoring de sustentabilidade (%)	2021	2020	21 vs 20
Fornecedores que subscreveram os princípios de relacionamento do Grupo novobanco e com scoring de sustentabilidade (%)	52%	41%	11 p.p.

6.0 SOBRE ESTE RELATÓRIO

6.1 Notas metodológicas

6.2 Tabela GRI

6.3 Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade



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 nº 89/2017, conforme pode ser consultado nas páginas 159.

O Relatório de Sustentabilidade 2021 vem complementar, de forma mais detalhada, a informação constante no Relatório & Contas 2021, demonstrando que a sustentabilidade faz parte da estratégia do banco.

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.

6.1 NOTAS METODOLÓGICAS

INDICADORES SOCIAIS	
Taxa de Rotatividade	$((\text{Número de entradas} + \text{saídas} / 2) \text{ total colaboradores})^2$
Taxa de Novas Contratações	Novas contratações em 2021 / número total de colaboradores em 2021
Taxa de Acidentes	Número de acidentes de trabalho / Horas trabalhadas*1000000
Taxa de Absentismo	Número de ausências (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 2021
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
Rácio de Remuneração	Rácio da remuneração base media e da remuneração total media entre mulheres e homens, por categoria de funções - (remuneração mulheres / remuneração homens)*100
Dividendo Social #NB Equal Gender e #NB Work & Life	Valor alcançado a dezembro de 2021 - valor do baseline 2016 / objetivo definido para 2020 - valor baseline 2016 A metodologia das iniciativas <i>Home office</i> , <i>Early Friday</i> / <i>Late Monday</i> e compra de férias foram alteradas em 2109. Na metodologia anterior não eram contabilizados os colaboradores que recorriam as iniciativas, independentemente do ano de utilização do benefício. A partir de 2020 e com a nova metodologia só se excluem as repetições dentro do mesmo ano. Esta nova fórmula de cálculo justifica-se pelo período alongado de monitorização dos indicadores
	Valor alcançado a dezembro de 2021 - valor do baseline 2016 / objetivo definido para 2020 - valor baseline 2016
Balcões localizados em zonas de baixa densidade	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*
Valor Económico Gerado	Gastos gerais administrativos + custos com pessoal + impostos + donativos
INDICADORES AMBIENTAIS	
Eletricidade	Valor apurado diretamente a partir dos registos e faturação da EDP
Gasóleo dos geradores	O consumo de gasóleo em 2021 foi calculado através da estimativa do seu consumo, baseada nas horas de funcionamento dos geradores
Água	Valor estimado tendo como base o consumo real de água em 100% dos edifícios centrais e de 48% dos balcões
Dividendo Social NB Environment	Valor alcançado a dezembro de 2021 - valor do baseline 2016 / objetivo definido para 2020 - valor baseline 2016

<p>Energia PCI gasóleo (rodoviário) Densidade do gasóleo (geradores) PCI Gás propano (GPL) e Gás Natural Eletricidade</p>	<p>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: 42,8 GJ/t (Fonte: Despacho n.º 17313/2008 (SGCIE)) 0,84 kg/l (Fonte: DGEG 2017, dados a 21-09-2019) 46,65 GJ/t (Fonte: APA 2013 - https://ambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf) conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ (Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI)</p>
<p>Emissões de CO₂ Âmbito 1</p>	<p>No 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PCI gasóleo (geradores) - 43,07 GJ/ (Fonte: APA - Valores de densidade dos combustíveis a utilizar no âmbito do regime CELE) • Densidade do gasóleo (geradores) - 0,837 kg/l (Fonte: APA - Valores de densidade dos combustíveis a utilizar no âmbito do regime CELE) • Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) • Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor < 1 400 cm³ - 0,173 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor ≥ 1 400 e < 2 000 cm³ - 0,215 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor ≥ 2 000 cm³ - 0,299 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasóleo, cilindrada do motor < 2 000 cm³ - 0,181 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel ligeiro, gasóleo, cilindrada do motor ≥ 2 000 cm³ - 0,245 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) • Automóvel Híbrido - 0,144 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2021) • Automóvel elétrico - 0,018 kg CO₂e/km (consumo de 13,3 kW/100 km) (Fonte: APREN, 2021)
<p>Emissões de CO₂ Âmbito 2</p>	<p>No cálculo do consumo de energia elétrica 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produção de eletricidade continente - método <i>market based</i> - 0,200 kg CO₂e/kWh (Fonte: Mix da oferta 2021 - Clientes Empresariais EDP) • Produção de eletricidade continente - método <i>location based</i> - 0,134 kg CO₂e/kWh (Fonte: APREN, mix energético 2021) • Produção de eletricidade na ilha da Madeira - método <i>location e market</i> - 0,457 kg CO₂e/kWh (Fonte: EE Madeira 2021) • Produção de eletricidade na ilha dos Açores - método <i>location e market</i> - 0,487 kg CO₂e/kWh (Fonte: EDA, Relatório e Contas 2020)
<p>Emissões de CO₂ Âmbito 3</p>	<p>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 Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automóvel Gasóleo - 0,210 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2021) • Automóvel Gasolina - 0,209 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2021) • Automóvel GPL - 0,193 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2021) • Automóvel Híbrido - 0,144 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2021) • Automóvel elétrico - 0,018 kg CO₂e/km (consumo de 13,3 kW/100 km) (Fonte: APREN 2021) • Autocarro - 0,102 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020); 1,420 kg CO₂e/km (Fonte: STCP 2011) e 0,189 kg CO₂e/km (Fonte: Carris 2020) • Metropolitano - 0,0467 kg CO₂e (Fonte: Metro Lisboa 2016) e km, 0,040 kg CO₂e/km (Fonte: Metro do Porto 2018) • Comboio - 0,0157 kg CO₂e/km (Fonte: CP 2019) e 0,021 kg CO₂e/km (Fonte: Fertagus 2013/2014) • Barco - 0,190 kg CO₂e/km (Fonte: Transtejo+Soflusa, 2014) • Motociclo (gasolina) - 0,133 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2021) • Motociclo (elétrico) - 0,012 kg CO₂e/km (Consumo de 9 kW/100 km) (Fonte: APREN 2021) • Emissão Avião = Viagem (Km) X * FEX * Fator Descolagem * RFI2 • Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE: • Avião, Voo Doméstico FE CO₂ - 0,17147 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools 2017) • Avião, Voo Curto Curso FE CO₂ - 0,09700 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools 2017) • Avião, Voo Longo Curso FE CO₂ - 0,11319 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools 2017) • Avião, Voo Doméstico FE CH₄ - 0,0001 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2021) • Avião, Voo Curto Curso FE CH₄ - 0,00001 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2021) • Avião, Voo Longo Curso FE CH₄ - 0,00001 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2021) • Avião, Voo Doméstico FE N₂O - 0,00122 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2021) • Avião, Voo Curto Curso FE N₂O - 0,00076 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2021) • Avião, Voo Longo Curso FE N₂O - 0,00095 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2021) • Fator de Descolagem - 109% (Fonte: DEFRA/IPCC 1999) • RFI - 1.9% (Fonte: DEFRA/IPCC 1999) <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 kgCH₄/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"> • Potencial de Aquecimento Global (PAG)/(GWP) CO₂ - 1 • PAG (GWP) CH₄ - 28 • PAG (GWP) N₂O - 265 <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"> • Ciclo de vida do papel - 0,3 t CO₂e/t papel consumido (Fonte: CEPI - Key Statistics 2020) • Reciclagem de papel - 0,0213 kg CO₂e/ kg de papel enviado para reciclagem (Fonte: DEFRA 2021) • Consumo de água - 0,265 kg CO₂e/m³ de água captada (Fonte: EPAL 2017)

INDICADORES CLIENTES	
Atendimento	O peso de clientes muito satisfeitos com o atendimento correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
Satisfação Global	O peso de clientes muito satisfeitos com o Banco correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
Confiança	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
Net Promoter Score	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
Clientes muito satisfeitos	O peso de clientes muito satisfeitos corresponde à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
Índice de reclamação por cada 1000 clientes ativos	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.

6.2 TABELA GRI

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
PERFIL ORGANIZACIONAL						
102-1	Nome da organização	RG - página 2				
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	RS – páginas 112-118 RG – páginas 14-16; 25-29; 43-47. Site institucional, produto e empresa				
102-3	Localização da sede da organização	RG - página 2.				
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	RS – página 94 O Relatório de Sustentabilidade de 2021 abrange o Grupo novobanco – novobanco, novobanco dos Açores, Banco Best e GNBGA RG – páginas 43-47. DF – página 167.				
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	DF - página 167				
102-6	Mercados em que a organização atua, incluindo: Discriminação geográfica; Setores cobertos; Tipos de clientes e beneficiários	RS – páginas 112-118 RG – páginas 14-16; 25-29; 43-47. Site institucional, produto e empresa O Relatório de Sustentabilidade de 2021 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 48 trabalhadores em 2020/1, representam 0,01% da totalidade dos colaboradores do grupo.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
PERFIL ORGANIZACIONAL						
102-7	Dimensão da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> 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 	RS – páginas 94; 112-118; 119; 134. RG – páginas - 13 e 22. DF - página 162-163.				
102-8	Número total de colaboradores por tipo contrato, tipo de trabalho, género e por região	RS – páginas 119-122; 134-135. RG - páginas 13 e 23.	8	6		
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização incluindo os principais elementos e como eles se relacionam com as atividades da organização, marcas primárias, produtos e serviços	RS - página 125. Site institucional do banco.				
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	Aumento do capital social do Banco para o montante de 6.054.907.314,00 Euros. Estrutura Acionista Nani Holdings S.G.P.S., S.A - 73,83% Fundo de Resolução - 24,61% Direcção-Geral do Tesouro e Finanças - 1,56% RG- página 65.				
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	RS – páginas 100-101. RG – páginas 14-16; 25-29; 43-47.				
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	RS – páginas 103; 128-130. Site institucional				
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	RS – páginas 103; 128-130. Site institucional.				
ESTRATÉGIA						
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	RC - páginas 5-6.				
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	RS – páginas 100-102. RG – páginas 14-16; 25-29; 43-47; 57-63.				
ÉTICA E INTEGRIDADE						
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	RS – páginas 105-107. RG – páginas 12; 20-23; 65-79.	16	10		
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	RS – páginas 96-97; 107-123. RG – páginas 12; 20-23; 65-79. Site Institucional e redes sociais.	16	10		
GOVERNANCE DA SOCIEDADE						
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	RS – páginas 105-107. RG – páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional				
102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre questões económicas, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros colaboradores	RS – 105-107.				
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 governança	Presidente da Conselho de Administração Executivo RS – páginas 105-107. RG- páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional				
102-21	Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governação em relação às questões económicas, ambientais e sociais	RS – páginas 97-101. Site institucional	16			
102-22	Composição do mais alto órgão de governação e dos seus comités	RS – páginas 105-107. RG- páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional	5, 16			
102-23	Presidente do mais alto órgão de governação (se é simultaneamente um diretor executivo e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição)	RS – páginas 105-107. RG- páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional	16			

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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	RG- páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional, estatutos do novobanco	5, 16			
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governação para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	RS – página 107. RG- páginas 12; 20-22; 71. Site institucional, Política Conflito de Interesses	16			
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	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, 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 a implementação tanto do pilar E – (pilar ESG) da estratégia do banco, bem como do modelo Dividendo Social, com objetivos definidos para 2021 e com avaliação trimestral. O dividendo social é um modelo que pretende devolver aos colaboradores do banco e comunidade em geral o que o Banco gera com a sua atividade. Estes 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. RS – páginas 105-107. RG- páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional.				
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 ao Presidente do Conselho de Administração e Executivo e membros do Conselho de Administração Executivo que fazem parte do Steering de Sustentabilidade com uma periodicidade mensal e sempre que assim se justifique. RS – capítulo 3 Governance da sustentabilidade RG – páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional.	4			
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 a identificação de riscos e oportunidades de questões económicas, sociais e ambientais são identificados e geridos pelo Conselho de Administração Executivo, Comités, 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 105-107. RG - páginas 12; 20-23; 65-79. Site institucional.				
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 <i>due diligence</i>	RS – páginas 105-107. RG – páginas 65-79.	16			
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	RS – páginas 105-107. RG –páginas 58-64; 65-79.				
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 e os membros do Conselho de Administração Executivo que integram o steering de sustentabilidade analisam mensalmente a atuação o banco no que diz respeito a sustentabilidade incluindo as seus principais riscos e oportunidades. RS – páginas 105-107. RG – páginas 65-79.				
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 aspetos materiais sejam abordados	O RC e o Relatório de Sustentabilidade são aprovados pelo Conselho de Administração Executivo e pelo Conselho Geral e de Supervisão.				
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governação	RS – páginas 105-107. RG – páginas 65-79.				
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	RS – páginas 105-107. RG – página 72. Site institucional - Comites de Supervisao e Política de Comunicação de Irregularidades				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
102-35	<p>a. Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governação e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>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.</p>	RS – páginas 105-107. RG – páginas 74-79. Site institucional, Políticas de Remuneração				
102-36	Processo adotado para determinar a remuneração	RS – páginas 105-107. RG – páginas 74-79. Site institucional Políticas de Remuneração				
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	RS – páginas 98-100; 103-105. RG – páginas 74-79. Site institucional, Políticas de Remuneração				
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): 36 634,4€ Remuneração total anual auferida pelo CEO: 371 858,0€ Variação da remuneração do CEO: 1,2% Proporção entre a remuneração anual total auferida pelo CEO e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 10,7%				
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 2021 e no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho verificou-se um aumento salarial de 0,2%. Remuneração Média: 3,7%				
ENVOLVIMENTO COM OS STAKEHOLDERS						
102-40	Lista de grupos de stakeholders da organização	RS – páginas 97;103; 108-126; 129-130.				
102-41	Porcentagem do total de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	RS – páginas 97;103; 108-126; 129-130.	8	3		
102-42	Base para identificação e seleção de stakeholders	RS – páginas 97;103; 108-126; 129-130.				
102-43	Abordagem adotada para envolvimento com stakeholders, inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	RS – páginas 97;103; 108-126; 129-130.				
102-44	Principais questões e preocupações apontadas pelos stakeholders como resultado do processo de envolvimento e medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	RS – páginas 97;103; 108-126; 129-130.				
PRÁTICA DE REPORTE						
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	DF- páginas 168-169.				
102-46	Processo de definição dos conteúdos do relatório e respetivos âmbitos	RS - páginas 97-99.				
102-47	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	RS - páginas 97-99.				
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	O Relatório de Sustentabilidade 2021 detalha o desempenho dos últimos dois anos no âmbito do Grupo novobanco, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2020, foram recalculados para este âmbito.				
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos aspetos	O Relatório de Sustentabilidade 2021 detalha o desempenho dos últimos dois anos no âmbito do Grupo novobanco, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2020, foram recalculados para este âmbito. Aumento do capital social do Banco para o montante de 6.054.907.314,00 Euros. Estrutura Acionista Nani Holdings S.G.P.S., S.A - 73,83% Fundo de Resolução - 24,61% Direcção-Geral do Tesouro e Finanças - 1,56% RG- página 66.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
102-50	Período coberto pelo relatório	1 janeiro a 31 dezembro de 2021				
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2020				
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual				
102-53	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	sustentabilidade@novobanco.pt				
102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização	“De acordo essencial”				
102-55	Índice de conteúdo GRI	RS – páginas 143-158.				
102-56	Política e Prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	RS – páginas 159.	8	3		

INDICADORES ECONÓMICOS
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco, que incorpora os temas de sustentabilidade e os ODS selecionados, resulta do diálogo com os stakeholders. e serão a base da estratégia de sustentabilidade do Grupo novobanco, bem como da estratégia geral do Grupo, a par dos compromissos e objetivos assumidos.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Plano Estratégico, que tem servido de base à abordagem de gestão, definido para o triénio 2019-2021 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 capital humano e a ajustar o seu modelo de risco, elegendo como prioridades transversais a otimização, a digitalização e a diferenciação.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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.				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Produto Bancário: 855,9M€ RG – página 39. Valor Económico Gerado: 855,9M€ RG – página 39. Gastos Gerais Administrativos: 141,1M€ RG – página 87. Custos com Pessoal: 233,3M€ RG – página 87. Provedores de Capital - Acionistas - Não houve distribuição de dividendos. Impostos: 12,7M€ RG – página 87. Comunidade: 1,6M€ RS – páginas 129-130. Valor Económico Distribuído: 388,7M€ Valor Económico Acumulado: 467,2M€	2, 5, 8, 9			
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	O Grupo novobanco, no âmbito das alterações climáticas, disponibiliza aos seus clientes alguns produtos ambientais, nomeadamente as contas 18.31, NB 18.25 e NB 26.31, bem como produtos estruturados ECO e ESG, crédito à habitação ECO e fundos ESG. Tem igualmente a preocupação em desmaterializar a comunicação ao cliente e diminuir o impacto ambiental direto decorrente da sua atividade. Assinou recentemente compromissos relativamente a descarbonização da economia. RS – páginas 100-101; 112-118. RC- páginas 59-60.	13			
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização	RS – páginas 119-124; 136-138.				
201-4	Assistência financeira recebida do governance	DF – páginas 165 e 166.				

ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional.				
-------	--	--	--	--	--	--

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Plano Estratégico, que tem servido de base à abordagem de gestão, definido para o triénio 2019-2021 e que pretende munir o Grupo novobanco das condições necessárias para transitar de um Banco em reestruturação para um Banco de crescimento para o futuro, foi reestruturado tendo atualmente a designação de “Fazer Futuro”. Este plano, assente em 9 pilares/ prioridades, sendo um dos pilares o pilar ESG, irá orientar a atividade do grupo num mercado competitivo até 2024. Para tal, encontra-se a agilizar a sua infraestrutura tecnológica e de processos, a rejuvenescer e a potenciar o seu capital humano e a ajustar o seu modelo de risco, elegendo como prioridades transversais a otimização, a digitalização e inovação.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 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	Para as categorias profissionais representativas do universo de colaboradores, o novobanco pratica salários mínimos superiores ao salário mínimo nacional (o salário mais baixo praticado pelo novobanco é 1,33 vezes superior ao salário mínimo nacional).	5, 7, 8	6		
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	O grupo exerce a maior parte da sua atividade em Portugal. A contratação local é parte integrante da prática 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. A nível nacional e tendo em conta a Gestão de Topo - Conselho de Administração Executivo - a representatividade da nacionalidade portuguesa é de 33,3% e a do género Feminino de 16,7%.	8	6		
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos indiretos.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os tanto no Relatório & Contas, no site e no Relatório de Sustentabilidade.				
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	RS - páginas 109-118. RG - páginas 43-47.	2, 5, 7, 9, 11			
203-2	Impactes económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactes	RS - páginas 109-118. RG - páginas 43-47.	1, 2, 3, 8, 10, 17			
ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. As práticas de compras são consideradas materiais.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas neste âmbito mediante a elaboração de um <i>scoring</i> de sustentabilidade no processo de registo dos seus fornecedores no portal de Fornecedores. RS - página 125-126.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os tanto no Relatório & Contas, no site e no Relatório de Sustentabilidade.				
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	O Grupo novobanco 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 90,8% das despesas referem-se a fornecedores nacionais vs 9,2% de fornecedores internacionais. RS - página 125-126.	12			
ASPECTO: ANTI-CORRUPÇÃO						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional, sendo a anti-corrupção considerada material.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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	RS – páginas 109-118. RG – páginas 43-47.	16	10		
205-2	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	RS – página 95. RG – página 73.	16	10		
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	O Grupo novobanco não teve conhecimento no decorrer de 2021 de casos de corrupção	16	10		
ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. A concorrência desleal é considerada material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 2021 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			
INDICADORES AMBIENTAIS						
ASPECTO: MATERIAIS ENERGIA						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. O ambiente é considerado um tema material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O 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 NB Environment, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				
301-1	Consumo total de materiais por peso ou volume	RS – páginas 126-128; 132-133.	8,12	7,8		
ASPECTO: ENERGIA ÁGUA e EMISSÕES de CO2						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, nos objetivos assumidos e no quadro regulatório nacional e internacional. Temas como a ecoeficiência nos balcões, edifícios e operações do Banco, consumo de papel e outros consumíveis, emissões e todos os itens que impactem a pagada ambiental do banco são consideradas como importantes. O consumo de energia tratando-se do maior recurso consumido no Banco a par do papel e consequentes emissões de CO2 tem merecido uma especial atenção por parte do grupo.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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 NB Environment, 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. 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 à escassez deste recurso.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 – páginas 126-128; 132-133.	7,8,12,13	7,8		
302-3	Intensidade energética	RS – páginas 126-128; 132-133.	7,8,12,13	8		
302-4	Redução do consumo de energia	RS – páginas 126-128; 132-133.	7,8,12,13	8,9		
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	RS – páginas 114, 126-128; 132-133.	7,8,12,13	8,9		
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	RS – páginas 126-127; 133.	3,12,13,14,15	7,8		
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	RS – páginas 126-127; 133.	3,12,13,14,15	7,8		
305-3	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	RS – páginas 126-127; 133.	3,12,13,14,15	7,8		
305-4	Intensidade de emissões de GEE	RS – páginas 126-127; 133.	13,14,15	8		
305-5	Redução de emissões de GEE	RS – páginas 126-127; 133.	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.	3,12	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.	3,12,14,15	7,8		
ASPECTO: CONFORMIDADE AMBIENTAL						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. A conformidade ambiental é um tema material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental, sendo que algumas das iniciativas se encontram contempladas no seu programa #NB Environment, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
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 2021 não se verificaram incumprimentos de leis e regulamentos ambientais, nem o pagamento de sanções neste âmbito.	16	8		

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos e objetivos assumidos.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 – páginas 125-126.		8		
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	RS – páginas 125-126.		8		
ASPECTO: EMPREGO						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. O Emprego é considerado um tema material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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. 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 num total de 48 trabalhadores, representam 0,01 da totalidade dos colaboradores do grupo.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 – páginas 135-136.	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 é diminuta:	8			
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género	RS – página 136.	8	6		
ASPECTO: RELAÇÕES LABORAIS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e os ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo novobanco definiu a sua política e estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. As relações laborais são um tema material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 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.	5	3		

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. A saúde e segurança ocupacional são consideradas um tema material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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: 1. Comunicar e consciencializar; 2. Diagnosticar e prevenir; 3. Dinamizar e promover; 4. Oferecer e proporcionar; 5. Conciliar e flexibilizar: práticas de equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site.				
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 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.	8			
403-2	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	RS – página 137.	8			
403-3	Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves	O Grupo novobanco não tem conhecimento de colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves decorrentes da sua atividade.	8			
403-4	Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos	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. RS – páginas 123-124; 135-138.	8			
ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadros regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema Atração e desenvolvimento de talento como material, investindo de forma consistente no desenho e implementação de formação distintiva e motivadora, possibilitando a melhoria dos desempenhos, o desenvolvimento e a evolução dos colaboradores no Grupo novobanco.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	RS – páginas 120-122;136.	4, 5, 8	6		
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 120-122;136.	8			
404-3	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	O Modelo de Gestão de Desempenho assente na gestão contínua do desempenho e desenvolvimento dos colaboradores encontra-se integrado no Portal dos Colaboradores, denominado “O Meu Portal”, o Processo de Gestão de Desempenho é transversal a todos os colaboradores e inclui um programa desenvolvimento pessoal, com a possibilidade de cada colaborador definir os seus objetivos de melhoria contínua no exercício da sua função. À data de fecho do relatório o processo de avaliação de desempenho relativo a 2022 não se encontrava finalizado.	5, 8	6		

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. O grupo considera o tema Diversidade e igualdade de género como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas no âmbito do seu programa #NB Equal Gender, programa composto por 3 indicadores com intuito de desenvolver um modelo de negócio justo e igualitário a nível de género, tendo, para este fim, definido objetivos concretos até 2021.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O grupo monitoriza indicadores associados a este tema trimestralmente e reporta-os no seu site e Relatório de Sustentabilidade anualmente.				
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 – páginas 20-22.	5, 8	6		
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções	RS – páginas 122, 139. 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		
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulatório nacional e internacional. O grupo considera o tema Igualdade de género e Direitos Humanos como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir impactos negativos a nível da discriminação através do seu programa #NB Equal Gender, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas no seu programa #NB Equal Gender composto por 3 indicadores 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 2021.				
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2021 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.	5, 8, 16	6		
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	No Grupo novobanco a maioria dos seus colaboradores estão abrangidos por acordos de contratação coletiva exercendo a sua atividade em conformidade com as obrigações estabelecidas neste acordo coletivo de trabalho.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O grupo tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas de não discriminação, reunindo frequentemente com a Comissão de Trabalhadores e diversos sindicatos.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas	O grupo, no decorrer de 2021, 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 na sua cadeia de valor.		3		
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL E TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema Igualdade de género e Direitos Humanos como importante.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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) A política de Direitos Humanos do novobanco manifesta-se através do compromisso estabelecido com os princípios do <i>Global Compact</i> . A função de <i>compliance</i> , auditoria e os mecanismos de reporte anónimo de irregularidades, minimizam o risco deste tipo de ocorrência nas operações do grupo no conjunto de colaboradores.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site institucional				
408-1 409-1	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas	O Grupo novobanco não teve conhecimento, durante 2021, de operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil e de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	8, 16	5		
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus <i>stakeholders</i> . O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar regulatório nacional e internacional. O grupo considera o tema de Segurança como importante				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O grupo tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas de acordo com a legislação em vigor.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
410-1	Formação do pessoal de segurança quanto a Direitos Humanos	O grupo, em 2021, não concedeu formação ao pessoal de segurança referente ao tema Direitos Humanos.	16	1		
ASPECTO: DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus <i>stakeholders</i> . O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema de Direitos Humanos como importante				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O grupo não tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas a este nível por exercer atividade zonas urbanas ou urbanizáveis.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Não aplicável				
411-1	Número total de casos de violação aos direitos dos povos indígenas, e medidas tomadas	As operações do Grupo estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizáveis, pelo que não se verificaram casos de violação de direitos dos povos indígenas.	2	1		
ASPECTO: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus <i>stakeholders</i> . O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema de Direitos Humanos como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o impacto negativo sobre questões relativas aos Direitos Humanos, mais precisamente através do programa #NB Equal Gender, 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 <i>stakeholders</i> , 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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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		

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	O Grupo novobanco, no decorrer de 2021, não concedeu nenhum tipo de formação subjacente a este tema.		1		
412-3	Novos fornecedores avaliados com critérios de direitos humanos	Todos os Fornecedores do Grupo NOVOBANCO estão abrangidos pelos Princípios dos Fornecedoros, 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 Fornecedoros. Em 2021, o grupo não teve conhecimento de nenhuma ação de desrespeito referente aos princípios pelos seus principais Fornecedoros, 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.		2		
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O Grupo considera o tema de investimento na comunidade como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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 fazem parte do seu programa NB Social Responsibility, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social do novobanco.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 103; 128-130.		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		
ASPECTO: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. Os temas referentes aos fornecedores são considerados como materiais.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 125-126.	5, 16	2		
414-2	Impactes negativos na sociedade na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Em 2021 o novobanco não teve conhecimento de impactes negativos a este nível.	5, 16	2		
ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O Grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema Ética Empresarial na relação com os Stakeholders como importantes				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem gerido a sua atividade em total conformidade com a legislação existente.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
415-1	Contribuições políticas	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.	16	10		
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema Segurança do património financeiro, segurança física e digital do cliente como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	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 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	No decorrer de 2021 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao Grupo novobanco relacionadas a segurança de dados no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP).	16			
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O grupo considera o tema Satisfação do cliente e qualidade de serviço e os produtos e serviços financeiros como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas para prestar uma informação clara e transparente dos seus produtos e serviços aos seus clientes. A comunicação dos produtos é submetida à aprovação prévia à entidade de supervisão competente.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site.				
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 grupo, 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 controlo de qualidade, bem como de controlos rígidos externos, através da supervisão do Banco de Portugal, CMVM e auditorias externas realizadas aos processos do banco.	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	Durante 2021 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços do Grupo novobanco.	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	Durante 2021 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio do Grupo novobanco.				
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O tema privacidade do cliente e considerado material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas para exercer a atividade em conformidade com as melhores práticas de mercado e com os requisitos legais e regulamentares. O Banco assegura a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	O grupo não recebeu reclamações, com origem na Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) e nenhuma reclamação direta por parte dos clientes a exceção do Banco Best que recebeu uma reclamação, não tendo dado origem à instauração de nenhum processo e sanção.	12			
ASPECTO: CONFORMIDADE						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. O tema Ética empresarial nas relações com os stakeholders é considerado como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O Grupo novobanco tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas para exercer a atividade em conformidade com as melhores práticas de mercado e com os requisitos legais e regulamentares.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo novobanco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
419-1	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos económicos e sociais	Em 2021, o novobanco foi considerado responsável por 8 infrações – referentes a violação do dever de segredo bancário e processos administrativos, das quais resultaram sanções no valor de 24 mil euros.	16			
INDICADORES DE SUPLEMENTO FINANCEIRO						
ASPECTO: PORTEFÓLIO DE PRODUTOS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do Grupo novobanco e o ODS assumidos incorporam os temas de sustentabilidade considerados como materiais no desenvolvimento do seu negócio, resultando do diálogo com os seus stakeholders. O grupo encontra-se a finalizar a sua política de sustentabilidade e a consequente estratégia de sustentabilidade com base nesta matriz, nos ODS, nos compromissos, objetivos assumidos e quadro regulamentar nacional e internacional. Os temas da Satisfação do Cliente e Qualidade de Serviço, bem como Produtos com vertente social e ambiental são considerados como materiais.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O grupo monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e site institucional.				
Formas de Gestão	Políticas que contenham aspetos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio	RS – páginas 106-107. RG - páginas 59-60.	10			
	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio	RS – páginas 99-102. RG - páginas 59-60.	10			
	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 109-126;128-130.	10			
FS6	Porcentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	RS – páginas 110-112. RG – páginas 25-30; 43-47.	1, 8, 9			
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	RS – páginas 112-118.	1, 8, 9, 10, 11			
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	RS – páginas 112-118.				
ASPECTO: AUDITORIA						
FS9	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			

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
ASPECTO: PROPRIEDADE ATIVA						
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais	RC- páginas 59-60	10			
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	RC- páginas 59-60	10			
FS12	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	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.				
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS						
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	RS – página 95. 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.	1, 10			
FS14	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 objetivo é gradualmente implementar estas melhorias de acesso a todos os balcões e acessos a serviços do novobanco. RS – páginas 114-115.	1, 10			
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS						
FS15	Políticas de 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 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.	10			
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	RS – páginas 114-115; 130. Site Institucional Literacia Financeira	1, 8, 10			

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

6.3 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

M. Ladeiro

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o Relatório de Sustentabilidade

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

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração Executivo de Novo Banco, S.A. (o Grupo) para procedermos à revisão independente do Relatório de Sustentabilidade 2021, incluído no Relatório & Contas 2021, adiante designado por "Relatório de Sustentabilidade", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração Executivo a preparação do Relatório de Sustentabilidade bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção "Âmbito" abaixo.

Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Os procedimentos executados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, variam quanto à natureza e à tempestividade, e são menos extensos do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:
 - ▶ Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
 - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2021;
 - ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
 - ▶ Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
 - ▶ Verificação da conformidade da informação constante do Relatório de Sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho.
6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da Global Reporting Initiative - *GRI Standards*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira).



Novo Banco, S.A.
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o
Relatório de Sustentabilidade
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021

Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado e evidência obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação constante no Relatório de Sustentabilidade, para o período findo em 31 de dezembro de 2021, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o Relatório de Sustentabilidade não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo Essencial" tal como definido pelas normas *GRI Standards* e pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 9 de março de 2022

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

M. Ladeiro

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n.º 1410
Registado na CMVM com o n.º 20161020

