

Relatório de Sustentabilidade 2020



Índice

II. RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

1.0	A SUSTENTABILIDADE NO NOVO BANCO.....	109
1.1	Principais indicadores	110
1.2	Principais destaques	111
1.3	Parcerias	113
1.4	Abordagem à sustentabilidade	114
2.0	OS NOSSOS CLIENTES	116
2.1	Escutar os clientes	117
2.2	Banca de Particulares (Retail)	119
2.3	Banca de Empresas	120
2.3.1	Médias Empresas	121
2.3.2	Grandes Empresas	122
2.4	Novas experiências tecnológicas	122
2.5	Proteção do cliente	125
3.0	OS NOSSOS COLABORADORES	126
3.1	Escutar os colaboradores	127
3.2	Atrair Talento e Mérito	128
3.2.1	Captação de talento no NOVO BANCO	128
3.2.2	Mobilidade interna	129
3.2.3	Avaliação de desempenho	129
3.2.4	Valorizar o desenvolvimento dos colaboradores	129
3.3	Promover a igualdade de género, de oportunidade e respeito pela diversidade	131
3.4	Fomentar a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	133
3.5	Responder às necessidades de ação social - responsabilidade social interna	134
3.6	Cuidar da saúde, bem-estar e segurança no trabalho	135
4.0	O NOSSO NEGÓCIO SUSTENTÁVEL	138
4.1	Escutar as partes interessadas	139
4.2	Produtos e serviços sustentáveis	139
4.2.1	Conta NB 18.25 e Conta NB26.31	140
4.2.2	Produtos Estruturados ESG e NOVO BANCO ECO	140
4.2.3	Produtos de crédito	141
4.3	Inclusão financeira	141
4.4	Fornecedores	142
4.5	Impacto ambiental	143
4.5.1	Desempenho ambiental	144
4.5.2	Novo Modelo de distribuição	146
5.0	A NOSSA CONDUTA RESPONSÁVEL	147
5.1	Modelo de Governo	148
5.2	Retorno à comunidade	148
5.2.1	Dividendo Social	149
5.2.2	NOVO BANCO Solidário	151
5.2.3	Mecenato Cultural	152
6.0	O NOSSO DESEMPENHO	153
6.1	Indicadores Sociais	154
6.2	Indicadores Ambientais	159
7.0	SOBRE ESTE RELATÓRIO	161
7.1	Notas metodológicas	163
7.2	Tabela Global Reporting Initiative (GRI)	166
7.3	Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade	201

O Relatório de Sustentabilidade do NOVO BANCO é parte integrante do Relatório e Contas do Grupo NOVO BANCO, pelo que este documento tem início na página 108.



A Sustentabilidade no Novo Banco

1.0

Título: *I can see clearly know*
Autor: Nair Domingues

1.1 Principais Indicadores

	2019	2020	2020 vs 2019
Indicadores Sociais			
Colaboradores	4 326	4 321	-0,1%
Formação (horas)	200 545	194 925	-2,8%
Taxa de Rotatividade (%)	6,7	7,4	0,7 p.p.
Total de Mulheres (%)	52,5%	53,5%	1,0 p.p.
Mulheres em cargos de Direção (%)	34,7	38,2	3,5 p.p.
Mulheres com cargos de primeira linha (%)	31,3	31,3	-
Disparidade Salarial (%)	9,6	10,2	0,6%
Indicadores Ambientais			
Produtos Estruturados ESG lançados no período (#)	12	9	- 25,0%
Subscrições de Produtos Estruturados ESG no período (#)	5 339	5 120	-5,2%
Subscrições de Produtos Estruturados ESG acumulado (#)	6 735	11 855	76,0%
Cientes que subscreveram Produtos Estruturados ESG no período (#)	4 870	4 911	0,8%
Cientes que subscreveram Produtos Estruturados ESG acumulado (#)	5 973	9 540	59,7%
Total subscrito de Produtos Estruturados ESG no período (M€)	121	117	-3,3%
Total subscrito de Produtos Estruturados ESG acumulado (M€)	151	268	77,5%
Emissões de CO2 proveniente consumo de eletricidade (ton)	5 828	4 241	-27,2%
Cientes Digitais ativos (# mil)	566	600	6,0%
Indicadores de Governo da Sociedade			
Movimentos de contas analisados (# alertas)	11 457	11 422	-0,3%
Participações às autoridades (#)	1 035	843	-18,6%
Abertura de contas investigadas (#)	3 705	3 101	-16,3%
Inserções de participação investigadas	1 138	901	-20,8%
Abertura de contas recusadas após investigação	63	93	47,6%
Indicadores Económicos: Comunidade e Sociedade			
Poupança programada (# clientes)	277 495	225 935	- 18,6%
Poupança programada (M€)	1 090	1 039	-4,7%
Conta serviços mínimos bancários (#)	8 491	9 740	14,7%
Nº de fornecedores com scoring de sustentabilidade	496	569	14,7%
Cientes Muito Satisfeitos e Satisfeitos com o atendimento Retalho (%)	97,0	96,3	-0,7 p.p.
Cientes Muito Satisfeitos e Satisfeitos com o atendimento Médias Empresas (%)	99,3	98,1	-1,2 p.p.
Donativos (M€)	0,58	0,50	-13,8%
Valor económico direto gerado (M€)	841	812	-3,4%
Valor económico distribuído (M€)	412	381	-7,5%
Valor económico acumulado (M€)	429	431	0,5%

1.2 Principais Destaques

23 | NB ECO ZERO CARBONO

NOVO BANCO lança novo depósito estruturado - NB ECO Zero, com remuneração indexada ao desempenho das ações de empresas que apresentam compromissos claros de redução das emissões de carbono.

4 | RESPOSTA GLOBAL À COVID-19

NOVO BANCO junta-se à iniciativa "Resposta global à Covid-19", através da qual Portugal irá contribuir com 10 milhões de euros que se destinam a acelerar o desenvolvimento, a produção e o acesso equitativo a vacinas, diagnósticos e tratamentos da Covid-19.

6 | RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

NOVO BANCO publica Relatório de Sustentabilidade 2019.

25 | NOVO BANCO

NOVO BANCO lança medidas de apoio às famílias e empresas no âmbito da Covid-19.

8 | NOVO BANCO

NOVO BANCO partilha informação especializada e técnica (GPS) com os seus clientes e sociedade em geral, que podem servir de suporte à tomada de decisões no contexto e na preparação do pós-Covid.

11 | NOVO BANCO

NOVO BANCO publica página no site com conselhos e medidas destinadas a clientes, colaboradores e sociedade no âmbito da Covid-19.

19 | NOVO BANCO SUMMIT DO AGROALIMENTAR

Em parceria com a SIC Notícias e o Jornal Expresso, o NB organiza um *summit* referente ao setor agroalimentar, o primeiro em formato *webinar*.

26 | NOVO BANCO CULTURA

NOVO BANCO cede cinco obras de pintura portuguesa de Graça Morais, Manuel Amado e Luís Noronha da Costa ao Museu da Lousã.

JAN

MAR

MAI

FEV

ABR

JUN

7 | NOVO BANCO CULTURA

NOVO BANCO disponibiliza roteiro no site NOVO BANCO CULTURA, com várias regiões e respetivos museus do país, onde podem ser visitadas as obras da sua coleção de pintura.

11 | NOVO BANCO CULTURA

NOVO BANCO cede seis obras de pintura do pintor alemão Günther Förg à Galeria de Arte de Ourique.

12 | NOVO BANCO SUMMIT DO ALENTEJO

Em parceria com a SIC Notícias e o Jornal Expresso, NOVO BANCO realizou um *summit* regional, onde destacou empresários, negócios, e outras entidades relevantes da região.

23 | NB ESG MELHOR SAÚDE

NOVO BANCO lança novo depósito estruturado - NB ESG, com remuneração indexada ao desempenho das ações de empresas que integram o índice STOXX® Global ESG Impact, destacando-se pelo cumprimento dos critérios ambientais, sociais e de governação interna.

11 | SOS CORONA VÍRUS

NOVO BANCO junta-se à Associação Empresarial de Portugal na Campanha SOS-Coronavírus.

20 | NB ESG INOVAÇÃO BIOFARMACÊUTICA e NB ESG MAIS SAÚDE

NB lança dois novos depósitos estruturados, com remuneração indexada ao desempenho das ações de empresas que dedicam a sua atividade à investigação e desenvolvimento do setor farmacêutico e da biotecnologia e integram o STOXX® Global ESG Impact.

20 | "AMIGOS SÃO PARA AS OCASIÕES"

NOVO BANCO junta-se à AMI na campanha "Amigos são para as ocasiões", para fazer chegar aos seus beneficiários mais vulneráveis, que se encontram só em casa, bens alimentares e de saúde.

28 | CAMPANHA INSTITUCIONAL

NOVO BANCO lança uma campanha de posicionamento da sua marca em contexto Covid-19, onde evidencia os eixos estratégicos de ser essencial, conveniente, próximo e inconformado.

9 | NOVO BANCO SUMMIT DO TURISMO

Em parceria com a SIC Notícias e o Jornal Expresso, o NB organiza um *summit* referente ao setor do turismo, em formato *webinar*.

25 | NOVO BANCO CULTURA

Coleção de Fotografia do NOVO BANCO em destaque internacional com a integração no grupo de estudo da Associação Internacional de Coleções Corporativas.



1.3 Parcerias



	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 cumpri-los.</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>
	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>Principal entidade que representa o setor bancário português, tendo sido criada em 1984 para fortalecer o sistema financeiro e contribuir para o desenvolvimento de um setor bancário mais sólido.</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>
	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>Índice Nacional de Satisfação do Cliente é um sistema de medição da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente.</p>
	Subscriber	<p>Documento apresentado pela <i>United Nations Global Compact</i>, que tem como principal objetivo alcançar a transição para uma economia de baixo carbono e evitar o sobreaquecimento da atmosfera.</p>
	Subscriber	<p>Carta Compromisso pelo Financiamento Sustentável em Portugal, que tem como objetivo contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável.</p>

1.4 Abordagem à sustentabilidade

O NOVO BANCO orienta a sua atuação por princípios de sustentabilidade e com o firme propósito de contribuir positivamente para todo o ecossistema em que se insere. Com o objetivo de gerir o seu negócio de forma justa e responsável, o Banco tem vindo a implementar uma cultura de contínua monitorização do seu impacto na comunidade, de formação e sensibilização dos colaboradores, parceiros e clientes, mantendo-se fiel aos princípios e políticas que norteiam a sua atuação.

Os critérios de ética empresarial, responsabilidade social e ambiental encontram-se a integrados no modelo de gestão do NOVO BANCO. Com a sua inclusão, o Banco assume que o seu negócio é gerido em prol da criação de valor para clientes, colaboradores, acionista(s), meio ambiente e respetiva comunidade na qual exerce a sua atividade. O modelo de gestão do NOVO BANCO visa assim garantir o desenvolvimento sustentável tanto a nível do seu ramo de atividade, bem como ao nível da dimensão que relaciona a sustentabilidade e a comunidade, mais precisamente a Responsabilidade Social Empresarial (RSE).

Para este fim, em 2020, e com o intuito de robustecer o seu modelo de governação no que se refere à sustentabilidade, o NOVO BANCO deu início à constituição de um grupo de trabalho multidisciplinar que com base na auscultação, efetuada aos diversos *stakeholders*, irá iniciar a revisão da sua estratégia de sustentabilidade, de forma integrada no seu plano de negócio e objetivos económicos e financeiros. Este grupo de trabalho deverá auxiliar e reforçar o governo e a gestão do Banco no desempenho das suas atividades conciliando as questões de desenvolvimento económico com as de responsabilidade social, ambiental e ético, tendo como objetivo garantir o alinhamento da estratégia de sustentabilidade pelas diferentes operações do Banco.

Para implementar, em 2020, a sua estratégia de sustentabilidade foram realizados diversos estudos e análises de tendências para validar a materialidade dos temas a serem considerados. Face aos condicionalismos ocorridos no âmbito da pandemia e com base na sua primeira matriz de materialidade, publicada em 2020, o Banco optou por assumir de imediato uma atuação mais proativa na dimensão social, com base nos seguintes temas da sua matriz:

- Segurança de património financeiro, segurança física e digital do cliente
- Inclusão financeira de pessoas e empresas
- Saúde e segurança no trabalho e conciliação entre a vida pessoal e profissional dos colaboradores

Matriz de Materialidade



Não obstante os compromissos assumidos em 2019, dos quais se destacaram os compromissos ambientais, em 2020 a vertente social assumiu um papel preponderante, na atuação ESG (*Governance, Social, Environment*) do Banco. Com o forte intuito de responder rápida e prontamente às questões decorrentes da pandemia, o NOVO BANCO centrou a sua atuação em prol da comunidade tentando responder e conceder o seu melhor contributo aos seus clientes particulares e empresas, aos seus colaboradores e à sociedade em geral, com o objetivo de atenuar o contexto adverso.

O NOVO BANCO está consciente do desafio que o financiamento sustentável apresenta ao setor financeiro resultante da classificação e reorientação dos recursos financeiros privados para investimentos mais sustentáveis, pelo que assume o compromisso de efetuar uma transição gradual do seu modelo de negócio, para uma economia mais sustentável de acordo com o que se encontra estabelecido nas diretivas comunitárias decorrentes do Pacto Ecológico Europeu e do compromisso assumido pela União Europeia no quadro do Acordo de Paris. O Banco, à semelhança do verificado em 2020, na sua vertente social irá dar continuidade ao apoio aos seus clientes particulares e de empresas na transição para uma economia mais sustentável e neutra em carbono. O novo enquadramento regulatório de financiamento sustentável será a oportunidade de o Banco adotar medidas efetivas para a mitigação das alterações e riscos climáticos já em curso e que possibilitem o combate às suas causas.

Para este fim, o banco manteve e irá continuar a prestar uma particular atenção ao relacionamento bidirecional com os diversos *stakeholders*, através dos canais de comunicação existentes.

Canais de comunicação de stakeholders



Colaboradores

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



Fornecedores

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



Clientes

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



Media

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



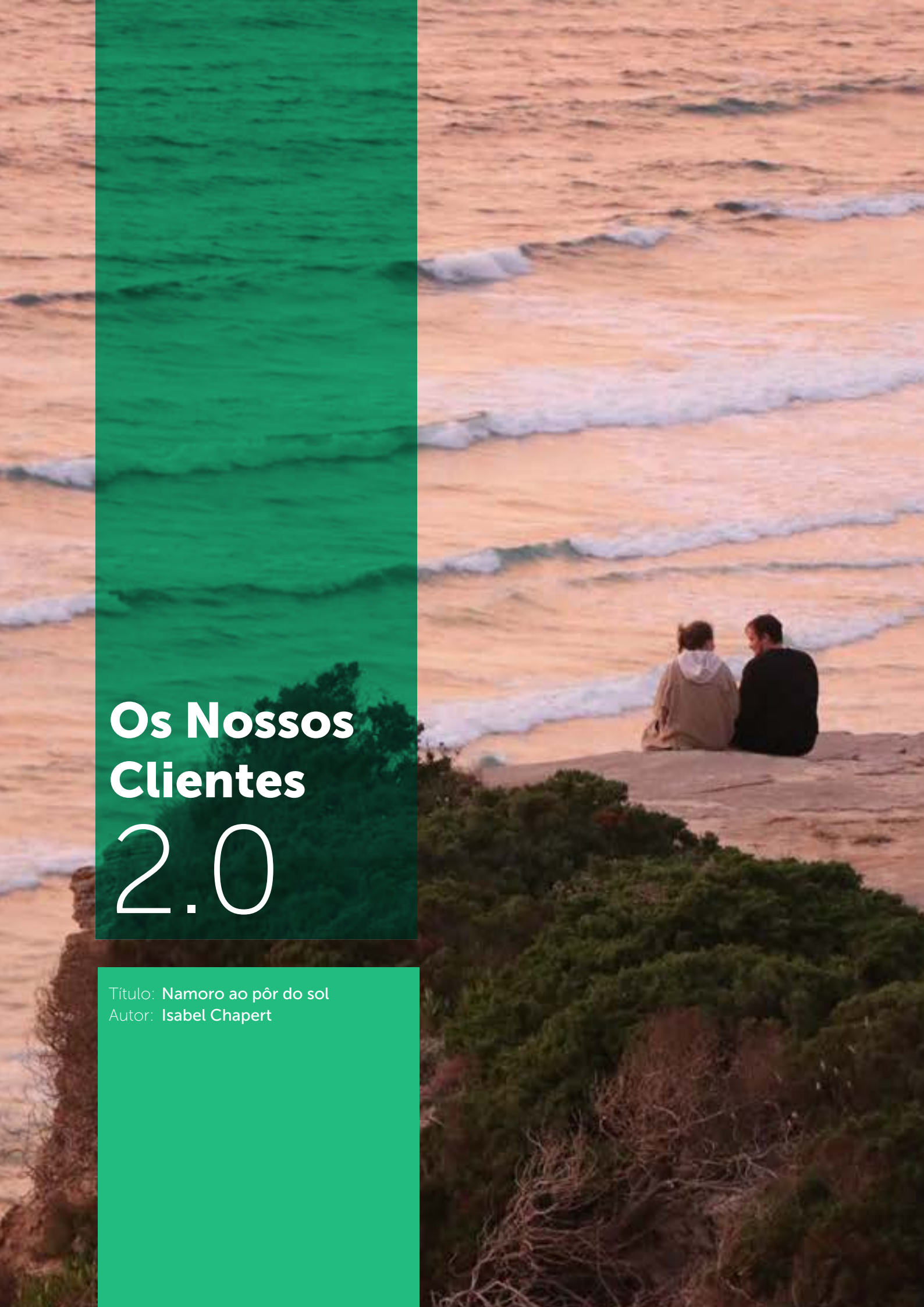
Entidades reguladoras

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



Comunidade

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

A romantic scene of a couple sitting on a cliff edge, looking out at the ocean during sunset. The water is a warm, golden-orange color, and the sky is a soft, hazy orange. The couple is silhouetted against the bright light of the setting sun. The foreground shows some dark, scrubby vegetation on the cliffside.

Os Nossos Clientes 2.0

Título: Namoro ao pôr do sol
Autor: Isabel Chapert

O NOVO BANCO define a sua estratégia de negócio em função das necessidades e preferências específicas dos clientes, com o objetivo de disponibilizar uma oferta de produtos e serviços com valor e adequada a cada um dos segmentos, apoiada por uma rede comercial e pelos diversos canais de negócio disponíveis para o cliente. Neste ano extremamente desafiante, devido aos condicionalismos e limitações decorrentes da pandemia da Covid-19, o NOVO BANCO procurou proteger a sua comunidade de clientes, mantendo os balcões abertos (com as devidas regras de proteção), e promovendo várias iniciativas, nomeadamente, o apoio financeiro através das linhas de crédito e das moratórias, a dinamização dos canais remotos, a criação de formas mais flexíveis de formalização dos produtos, a utilização segura dos canais digitais, o NOVO BANCO posicionou-se desde o primeiro momento como parceiro estratégico dos seus clientes.

Para mais informações consultar o capítulo 1.1.1 - Modelo de Negócio, no Relatório de Gestão.

2.1 Escutar os clientes

Com o intuito de oferecer a melhor experiência aos seus clientes, o Banco procura reunir o máximo de informação sobre o que querem, quando, onde e de que forma. 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.



Qualidade do atendimento

Monitorização da experiência dos clientes com o atendimento prestado em todas as estruturas comerciais do Banco, através de um questionário que visa aferir a sua satisfação com diversas dimensões do atendimento, bem como outros indicadores globais.

Momentos da Verdade

Monitorização contínua da experiência dos clientes imediatamente após os principais momentos da sua relação com o Banco, com o objetivo de identificar melhorias que permitam corresponder às suas expectativas e necessidades.

Canais digitais

Estudo da satisfação dos clientes nas diversas dimensões dos canais digitais (funcionalidades disponíveis, facilidade de utilização, segurança, atratividade visual) e comparação com a concorrência.

Cliente Mistério	Desenvolvimento de um programa customizado de Cliente Mistério que tem como objetivos prioritários avaliar o cumprimento dos princípios de qualidade definidos pelo Banco, identificar eventuais fragilidades no atendimento e necessidades de formação.
Indicador de Qualidade	Desenvolvimento de um indicador de Qualidade das áreas comerciais que reflete a qualidade do atendimento e outros elementos que impactam a experiência do cliente.
Estudos Ad hoc	Realização de estudos específicos e pontuais utilizando diferentes metodologias, em função dos temas críticos do momento.
Estudos Externos	Acompanhamento de estudos de mercado externos de referência tal como o ECSI (desenvolvido pela APQ e NOVA IMS), o BASEF Banca (desenvolvido pela Marktest) e o Barómetro Serviços Financeiros (desenvolvido pela do DATA E).

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 deste grupo de *stakeholders* 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* rececionada no seu posto de trabalho permite à rede comercial aferir os motivos da insatisfação mitigando os mesmos sempre que possível.

A gestão de reclamações tem igualmente impacto significativo na relação dos clientes com o Banco, sendo uma oportunidade de recuperação de um cliente insatisfeito. Para cada reclamação recebida, são analisados os motivos das falhas que a origina, quantificados os prejuízos e implementadas medidas corretivas e preventivas de forma a evitar a sua recorrência.

Em 2020, por cada mil clientes ativos, o Banco recebeu 0,35 reclamações vs 0,30 em 2019.

Os clientes podem efetuar reclamações através de vários canais, privilegiando-se 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 ajuda a desenvolver a confiança.

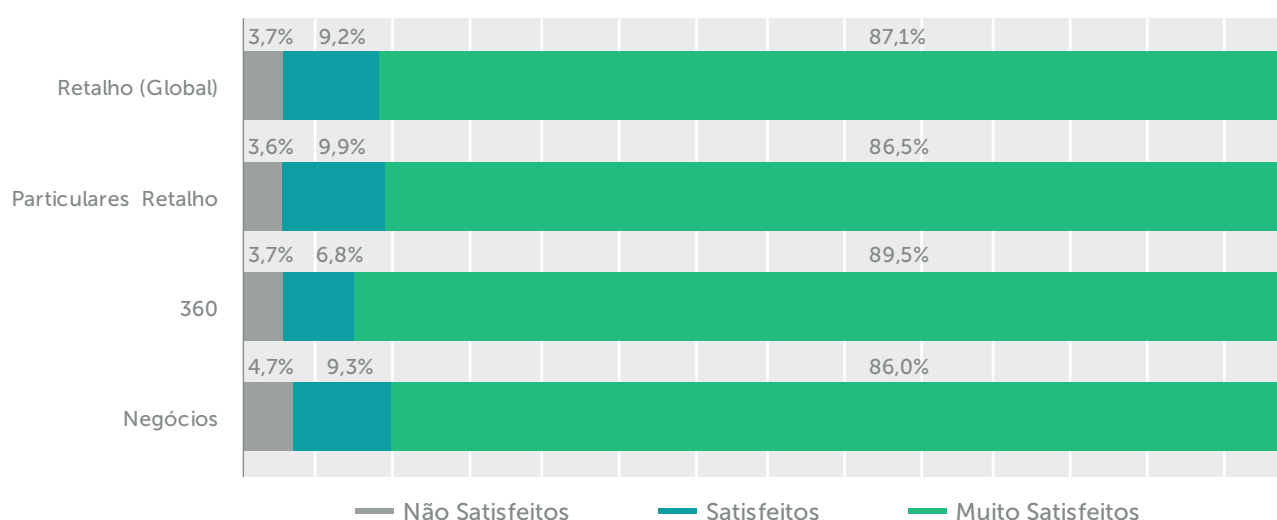
O Banco mantém a ambição de ser recomendado como um Banco fiável, simples, de resposta rápida e de fácil acesso físico e digital, reforçando a confiança dos clientes e promovendo um negócio sustentável.

2.2 Banca de Particulares (Retail)

O Banco procura conhecer as necessidades dos seus clientes nas diferentes etapas das suas vidas, ouvindo com atenção o que têm para dizer através dos vários canais disponíveis, para continuar a desenvolver e a implementar as propostas de ofertas e produtos que melhor se adequem às necessidades dos seus clientes

Em 2020 foram recolhidas cerca de 54 mil respostas aos questionários de satisfação abrangendo os três segmentos de retalho: Particulares, 360º e Negócios.

Qualidade no atendimento - Retalho (%)

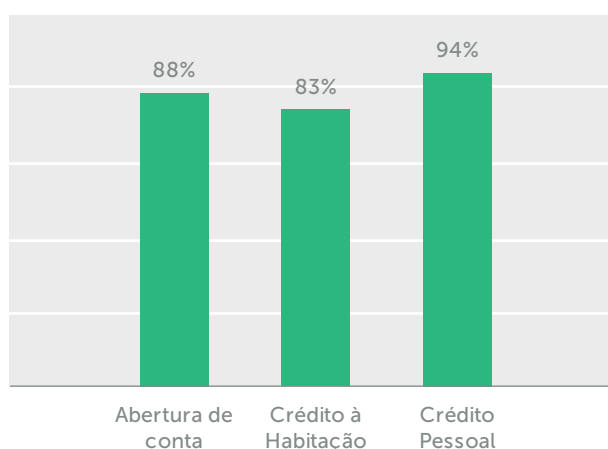


O índice de confiança^[1], em 2020, situa-se em 75%. A satisfação global encontra-se nos 75% de clientes muito satisfeitos face aos 70% do ano antecedente. O Net Promoter Score (índice que calcula a intenção de recomendação do Banco) é atualmente 25.

Em 2020, foi igualmente recolhida a opinião de cerca de 15,8 mil clientes relativamente à sua experiência com os principais momentos da verdade na sua relação com o Banco, com destaque para os seguintes momentos: crédito pessoal, crédito à habitação e abertura de conta.

O Banco promove também um programa de Cliente Mistério que cobre todas as estruturas comerciais de Retalho. No entanto, em 2020 devido às restrições impostas no âmbito do Covid-19 não foram realizadas visitas de Cliente Mistério.

Momentos da Verdade - Clientes muito satisfeitos (%)



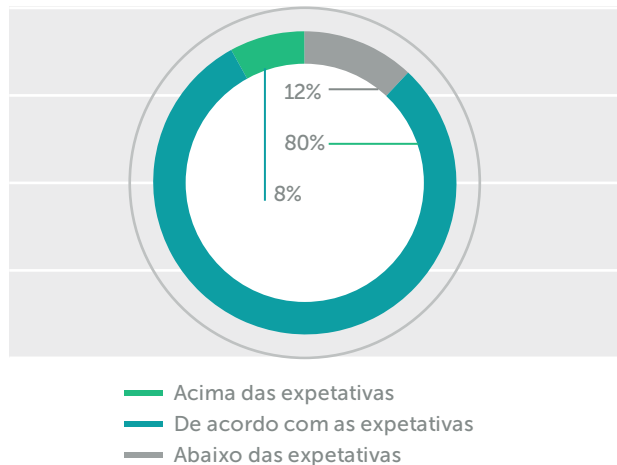
[1] Consultar notas metodológicas.

Foi realizado um inquérito, em abril, aos segmentos de particulares e negócios, para avaliação de algumas das medidas que foram implementadas pelo Banco face à pandemia da Covid-19.

Para 88% dos clientes inquiridos as medidas implementadas pelo NOVO BANCO estavam de acordo ou acima das expectativas. De destacar o nível de satisfação com a forma como o NOVO BANCO tem feito chegar a informação acerca das medidas adotadas para responder ao surto da Covid-19, onde 84% indicaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos.

Ao nível da oferta, o NOVO BANCO desenvolveu um conjunto alargado de iniciativas direcionadas a apoiar os seus clientes particulares e de negócios, através da disponibilização das linhas de crédito de apoio a empresas afetadas pela crise e participando na solução global do setor financeiro para apoio às famílias em dificuldade financeira devido à pandemia (moratórias de Crédito Habitação e Crédito Pessoal), fomentando e potenciando a relação digital com o cliente. Adicionalmente, o Banco concedeu isenções temporárias de comissões (por exemplo, transferências digitais e cash advance), disponibilizou cartões de débito de modo gratuito e seguros com coberturas especiais relacionadas com a Covid-19.

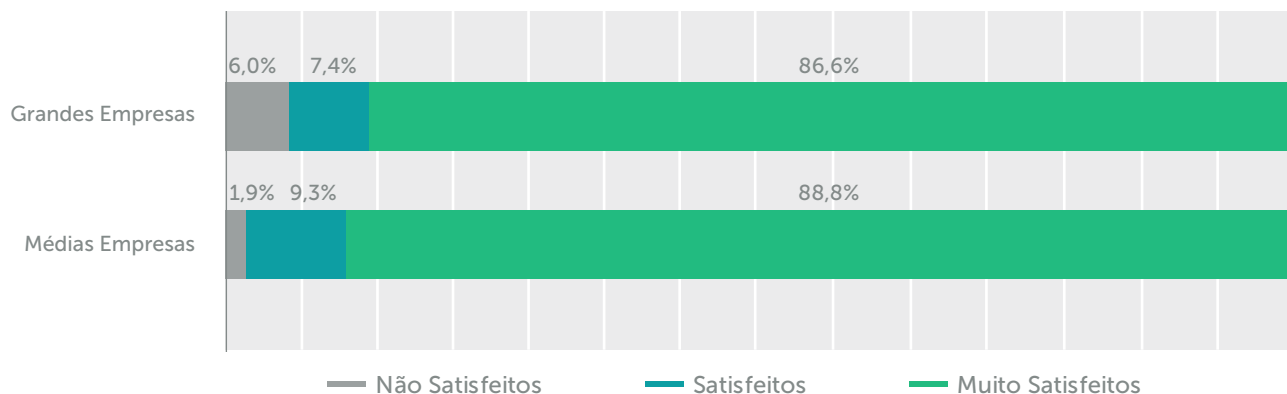
As medidas tomadas adotadas pelo NB para responder ao surto Covid-19 vão ao encontro das suas necessidades/expetativas? (%)



2.3 Banca de Empresas

Ao nível do apoio às empresas o NOVO BANCO 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), também na resposta a pedidos de concessão de moratórias de crédito, e através da criação da Linha NB Empresas–Antecipação Fundos Lay-off (que permite antecipar as verbas a receber do Instituto de Segurança Social para as empresas em regime de Lay-off simplificado, para pagamento de salários). Foi também dado um forte enfoque na transformação digital dos processos, apostando nas ferramentas de relação e assinatura à distância, de modo a continuar a responder às necessidades dos clientes de forma rápida, mas enquadrada nas restrições de distanciamento social impostas pelo contexto Covid-19.

Qualidade no Atendimento - Empresas (%)



O *Trade Finance* é igualmente um ramo de atividade no qual o Banco se destaca, disponibilizando uma vasta oferta de produtos e aconselhamento especializado no apoio ao comércio internacional. Em 2020, o NOVO BANCO foi, uma vez mais, eleito como o melhor Banco na área de *Trade Finance*, em Portugal, pela revista internacional “Global Finance”, referente à atividade em 2019. Em junho de 2020, o NOVO BANCO foi igualmente eleito pela revista internacional “Global Finance”, o melhor Banco na área de “Best Sub-custodian Bank 2020” em Portugal.

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

Em 2020, na Banca de Empresas foram conseguidas cerca de 2,4 mil respostas aos questionários de satisfação com o atendimento. Os resultados mostram que 89% dos clientes Médias Empresas e 87% dos clientes Grandes Empresas estão muito satisfeitos com o atendimento do Banco, o que revela a correspondência da atuação do Banco às necessidades e expectativas dos seus clientes.

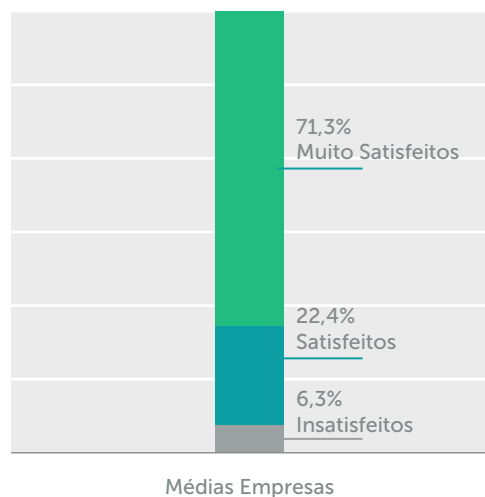
2.3.1 Médias Empresas

O índice de confiança, em 2020, situa-se nos 75%. A satisfação global mantém uma evolução positiva situando-se o peso de clientes muito satisfeitos, em 2020, nos 75% face aos 69% alcançados em 2019. O *Net Promoter Score* é atualmente 24.

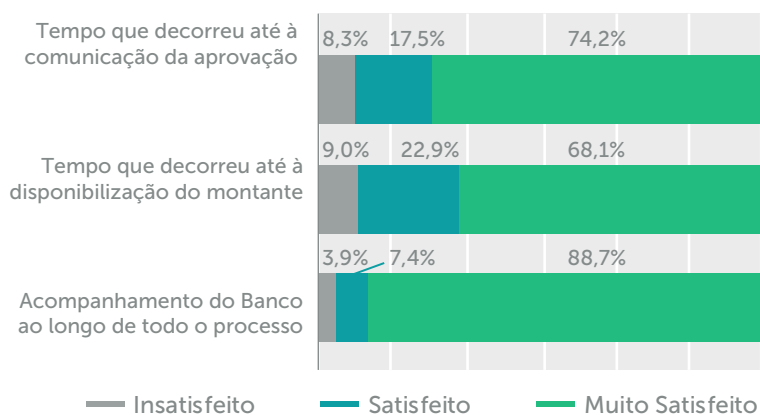
Ainda no segmento das Médias Empresas, o Banco avalia a experiência dos clientes após a contratação de crédito, partilhando-a posteriormente não só com as áreas comerciais, como também com as áreas de marketing, servindo como suporte às inovações introduzidas e ao lançamento de novos produtos e serviços.

Nos meses de junho e julho foram efetuados inquéritos às empresas para a avaliação das medidas e soluções adotadas pelo NOVO BANCO no âmbito da Covid-19, face às necessidades e expectativas dos clientes, sendo que, 93% dos clientes empresa indicaram que estas medidas estiveram de acordo ou acima das expectativas. De notar que, 71% dos clientes estavam muito satisfeitos com o apoio prestado pelo NOVO BANCO neste período. Dos clientes inquiridos, cerca de 37% recorreram a uma Linha de Crédito específica, ou a uma moratória ou a ambas, e destes, 89% estavam muito satisfeitos com o acompanhamento do Banco durante o processo.

Qual a sua satisfação com o apoio prestado pelo NOVO BANCO durante este período que estamos a viver?



Qual a sua satisfação com cada um dos seguintes aspetos relativamente às Linhas Covid-19 a que recorreu? (%)



2.3.2 Grandes Empresas

No segmento das Grandes Empresas, os clientes respondem a um questionário anual bastante detalhado que tem como objetivo avaliar os diversos itens que contribuem para a seleção do NOVO BANCO como o seu Banco.

Em 2020, o índice de confiança destes clientes sofreu uma evolução positiva situando-se em 74% face aos 64% de 2019. A satisfação global é de 64% de clientes muito satisfeitos com o Banco. Adicionalmente, 67% dos clientes do Banco estão muito satisfeitos com o atendimento e 87% dos clientes muito satisfeitos com o atendimento prestado pelo gestor.

2.4 Novas experiências tecnológicas

A transformação digital do NOVO BANCO é uma das suas maiores prioridades, emergindo num contexto ainda mais exigente, em termos de rapidez na resposta a novas necessidades e expectativas dos clientes. Pretende-se uma organização ágil e centrada no cliente e nas suas necessidades.

A oferta digital é transversal aos diferentes segmentos do Banco.

Para os clientes de retalho o NOVO BANCO oferece as soluções mobile NB smart app e NB smarter (a nova mobile app lançada no final de 2020), o serviço de *homebanking* NBnet e a NB app tablet.

Para as empresas, o NOVO BANCO disponibiliza o serviço de internet banking NBnetwork, este ano enriquecido com o NBnetwork+, uma solução digital de gestão financeira para empresas, pioneira em Portugal e 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 NOVO BANCO e para a sua transformação digital.

Em 2020 lançámos a NB smarter, a nova mobile app.

O NB Network + ganhou o prémio de "Best Banking Project"

A solução NBnetwork + ganhou o prémio de "Best Banking Project" na edição deste ano dos Portugal Digital Awards, tendo sido assim reconhecido o esforço do NOVO BANCO para entregar uma solução de excelência na criação de valor para os clientes.

No âmbito da estratégia de transformação digital do NOVO BANCO, com contributo para uma estratégia de transição digital mais ampla, melhorias de eficiência, e com impactos ecológicos e sociais positivos, destacam-se as soluções decorrentes das iniciativas de revisão das seguintes jornadas de cliente:

- Novas soluções para abertura de conta à distância através de Chave Móvel Digital ou por videochamada, oferecendo uma experiência de *onboarding* completa, rápida e inteligente, contribuindo para a eficiência num processo totalmente desmaterializado;
- Lançamento de uma nova app para clientes particulares (NB smarter) com design e experiência de cliente totalmente renovados, adaptável e personalizável, inclusiva e preditiva (baseada em data science) e que oferece um amplo leque de serviços e soluções, incluindo a agregação de contas de outros bancos;
- Reinvenção da experiência de compra de casa, desde a simulação à escritura. Agora com uma nova plataforma de balcão, que completa a experiência omnicanal. Um processo mais simples, mais rápido e mais transparente;

- Desenvolvimento de soluções *Phygital* que visam i) melhorar a experiência do cliente através da mobilidade e da partilha, permitindo também um relacionamento com o Banco de forma remota, mas com proximidade; ii) agilizar os processos com assinaturas digitais com código de validação e assinatura eletrónica manuscrita reforçando as relações de transparência e iii) adoção de processos digitais que fomentem uma cultura *paperless*;
- Solução de crédito negócios digital: acesso a crédito automático e integrado, pelo canal digital NBnetwork. Um processo totalmente seguro, sem necessidade de entrega de qualquer documentação nem deslocação ao balcão e disponibilização de fundos em menos de 48 horas.

Ao longo do ano o Banco continuou também o seu percurso de renovação dos canais digitais e a alavancar em novas competências de *data science*:

- Disponibilização de uma nova Oferta Não Financeira *Online*;
- Agilização de circuito de aprovação de crédito pessoal solicitado através dos canais digitais;
- Alargamento da oferta em mais 60 Fundos de Investimento disponível para subscrição nos Canais Digitais (oferta Morning Star);
- Solução alternativa de assinatura no NBnetwork, sem recurso a Certificados Digitais/Assinaturas PKI (cláusula de assinaturas);
- Disponibilização no canal *Open Banking* da facilidade para efetuar pagamentos em lote, pagamentos à Segurança Social e o envio de ficheiros de pagamentos;
- Introdução de novas funcionalidades na app de forma a permitir maior comodidade ao cliente: novas funcionalidades Mbway (divisão de conta e pedido de cartão de crédito);
- Associados modelos de *Machine Learning* aos métodos de prevenção de branqueamento de capitais;
- Contribuições para as jornadas de clientes com o desenvolvimento de modelos de personalização e funcionalidades nos canais;
- Apoio ao negócio com modelos de propensão (à ativação ou desativação de clientes) ou identificação de melhores ofertas.

Perante o cenário adverso criado pelas consequências da pandemia Covid-19, o NOVO BANCO utilizou a transformação digital para apoiar os seus clientes:

- Lançamento de um Marketplace de âmbito regional alojado no sítio público novobanco.pt para apoiar clientes do segmento negócios a dispor ou a reforçar a sua presença digital;
- Melhorias no pedido de acesso às linhas protocoladas e pedidos de moratórias (particulares e empresas) nos canais digitais do NOVO BANCO: o processo é agora mais automatizado e o acesso pode ser feito diretamente através do site do NOVO BANCO;

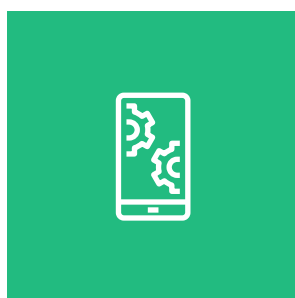


Em 2020 lançámos o Marketplace para dinamizar o comércio local

- Otimização e facilitação do processo de ativação de Canais Digitais no Site NOVO BANCO, para particulares e empresas e promoção de ferramentas de comunicação entre cliente/ banco na app (mensagem de correio, marcação de reuniões e pedido de contacto);
- Desenvolvimento de diversos casos de uso utilizando Inteligência Artificial para prever e modelar impactos da Covid-19 na economia nacional.

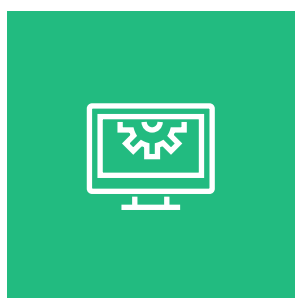
No sentido de contribuir para a promoção da educação digital, em 2020, o NOVO BANCO DIGITAL assumiu um compromisso com o Lar Escola António Luis de Oliveira para apoiar tanto a Fundação em si como os jovens que a integram, através da disponibilização de equipamentos e de *know-how* digital em articulação com os seus parceiros.

Com o objetivo de medir o impacto das inovações tecnológicas na experiência dos clientes realizaram-se, em 2020, cerca de 42 mil inquéritos, através dos quais foi avaliada a satisfação global com os canais – NBSmart app, NB net, NBnetwork. Adicionalmente foram efetuados cerca de 3,5 mil inquéritos para avaliar e aprofundar a utilização das suas funcionalidades, a análise da concorrência e ainda as novas oportunidades de melhoria. Ao nível da satisfação do cliente o canal melhor avaliado é a NB smart app, seguindo-se o NBnet e o NBnetwork.



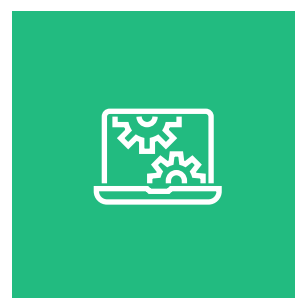
61

Net Promoter Score
NB smart app



54

Net Promoter Score
NBnet



37

Net Promoter Score
NBnetwork

No que diz respeito à intenção de recomendação, a NB smart app foi o canal que apresentou o *Net Promoter Score* mais elevado.

O ano de 2020 terminou com 600 mil clientes ativos em canais digitais e mais de 415 mil ativos no mobile, mantendo-se para 2021 o objetivo de continuar a crescer e a inovar.

O resultado da transformação digital em curso é bem visível nas interações dos clientes com o banco. A maioria das interações entre o NOVO BANCO e os seus clientes particulares já se realizaram através do canal mobile do Banco (em dezembro situava-se em 55%, superando largamente os pontos de contacto realizados através de ATMs). Atualmente 70% dos pontos de contacto com o banco são feitos através dos canais digitais.



600 mil

CLIENTES ATIVOS DIGITAIS



415 mil

CLIENTES MOBILE

A interação dos clientes mobile tem registado um crescimento exponencial nos últimos cinco anos, tendo ultrapassado em 2017 o *online*. Em 2015, apenas 7% dos clientes NOVO BANCO utilizava este canal, tendo os anos de 2018, 2019 e, naturalmente, 2020 sido os anos de crescimento mais acentuado.

2.5 Proteção do cliente

A proteção dos clientes só se encontra devidamente acautelada se a atividade do NOVO BANCO estiver adequadamente protegida. Para este fim e 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.

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 Banco 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).



Em 2020 reforçámos a proteção digital do nosso cliente


Em 2020, e em contexto de pandemia, o NOVO BANCO reforçou também a sua atuação ao nível da segurança da informação, e incluiu no seu plano anual diferentes atividades ao nível da comunicação para a consciencialização e sensibilização dos seus colaboradores sobre temas como cibersegurança e engenharia social.

Com o objetivo de reforçar o papel fundamental que todos os colaboradores desempenham na prevenção dos riscos de natureza ciber, as ações consistiram na divulgação de dicas de segurança, que podem ser aplicadas, tanto no contexto profissional, como também no contexto pessoal e familiar, podendo contribuir desta forma para uma maior segurança global e resiliente no ciberespaço.

No âmbito da campanha de comunicação foram também dinamizados os canais digitais, que permitem que todos os conteúdos, 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 2020, o Banco não recebeu reclamações, com origem na Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), sendo que a única reclamação, recebida em 2019, neste âmbito, se encontra resolvida, sem nenhum tipo de ofício imputado ao Banco.

O NOVO BANCO procura a satisfação das necessidades dos clientes, permitindo-lhes realizar os seus sonhos, construir e reforçar o seu negócio tendo sempre como objetivo uma relação de longo prazo, com base na confiança, segurança do seu património e da privacidade dos seus dados.

A romantic couple is shown in profile, kissing on a sandy beach. The woman is wearing a long, flowing blue dress and a wide-brimmed straw hat adorned with flowers. The man is wearing a white button-down shirt and blue jeans. In the background, there are several balloons, including a pink one and one with the text 'IT'S A GIRL'. The scene is set against a backdrop of the ocean and a clear blue sky.

Os Nossos Colaboradores 3.0

Título: Projetos futuros
Autor: Jorge Esteves da Costa

O NOVO BANCO tem consciência que os bons resultados advêm de um capital humano diversificado, inclusivo e com diferentes experiências de vida, pelo que a relação com todos os seus colaboradores assenta no pilar Talento & Mérito do plano estratégico do Banco, bem como noutras políticas de governo sólidas e princípios gerais, que têm como objetivo responder a 5 desafios:

- Atrair e reter talento;
- Promover a igualdade de género, de oportunidades e respeito pela diversidade;
- Fomentar a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar;
- Responder às necessidades de ação social - responsabilidade social interna;
- Cuidar da saúde, bem-estar e segurança no trabalho.

Total de colaboradores	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Total Colaboradores NOVO BANCO em Portugal	4 382	4 326	4 321	- 0,1%
Mulheres	2 274	2 272	2 313	1,8%
Homens	2 108	2 054	2 008	-2,2%



94%

COLABORADORES
SINDICALIZADOS



98%

COLABORADORES COM
ACORDO COLETIVO TRABALHO



53,5%

MULHERES



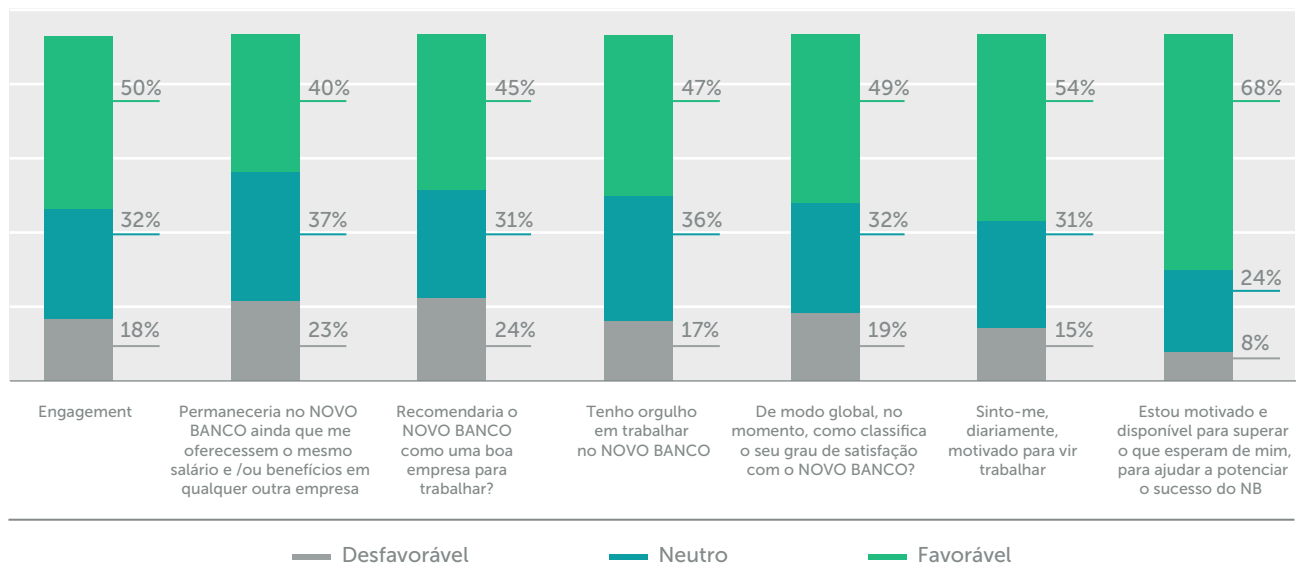
46,5%

HOMENS

3.1 Escutar os colaboradores

Para implementar a sua estratégia de capital humano o NOVO BANCO procura seguir no seu processo de decisão as melhores práticas de *fair process*, 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. O Banco procura 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. Em 2020, foi dada continuidade ao *Engagement Survey*, com uma periodicidade semestral, um dos principais instrumentos de análise de clima organizacional do NOVO BANCO, que contou com uma taxa de participação de cerca de 79%, bem como ao Inquérito de Satisfação ao Cliente Interno e o Questionário de Riscos Psicossociais.

Resultados Engagement (%)



Auscultar e estar em contacto com os colaboradores tornou-se, em 2020, um fator ainda mais importante, principalmente quando o teletrabalho assumiu um papel de destaque no exercício das funções de cada colaborador. Neste contexto, o Banco disponibilizou novos canais de comunicação, como por exemplo a plataforma “Somos NOVO BANCO”, assente na tecnologia *SharePoint*, para aproximar os colaboradores das novidades e garantir a divulgação de toda a informação relevante em tempo real, e a rede social *Yammer*, que possibilitou o contacto entre todos e uma nova forma de comunicar, pautada por uma maior proximidade, participação e colaboração. Estes novos canais de comunicação, revelaram-se como um fator essencial, num cenário adverso, na integração, união e motivação da equipa do NOVO BANCO.

3.2 Atrair Talento e Mérito

O NOVO BANCO dispõe de um conjunto de meios e iniciativas que permitem a captação de novos talentos e a retenção dos já existentes, no percurso de desenvolvimento pessoal e profissional de todos os seus colaboradores. Em termos profissionais este modelo materializa-se em 4 etapas:

3.2.1 Captação de talento no NOVO BANCO

Em 2020 destacaram-se dois programas de estágios que visaram atrair novos talentos, em início de carreira profissional, procurando não só dar resposta às necessidades de recrutamento e rejuvenescimento dos quadros do Banco, mas também proporcionar a jovens profissionais oportunidades de carreira e de fixação em regiões onde a oferta de trabalho é mais reduzida:

- **Programa Talento Atrai Talento** – programa anual de estágios remunerados para jovens recém-licenciados ou com mestrado, a ser desempenhado não só nos departamentos centrais como nas áreas comerciais, com uma duração de 6 ou 12 meses. Em 2020, foram integrados 58 jovens nos quadros do Banco, 33 resultantes da segunda edição deste programa e 25 do Programa NB Retail Banking (programa exclusivo para a rede Comercial do Departamento Comercial Norte). Na terceira edição do Programa Talento Atrai Talento foram recebidos mais 49 jovens recém-licenciados.

- **Programa NB UP**- programa destinada a jovens a frequentar instituições de ensino superior nacionais com a duração de 1 mês. Permite a experiência profissional durante as férias de verão, sendo igualmente remunerado. Em 2020 frequentaram este estágio 117 jovens.

3.2.2 Mobilidade interna

O NOVO BANCO estimula 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 de mobilidade interna que potencia a valorização do capital humano do Banco, possibilitando aos seus colaboradores abraçar novos desafios e oportunidades de desenvolvimento e progresso individual. Em 2020, 19 colaboradores tiveram a possibilidade de mudar as suas funções. O Banco permitiu e contribuiu, assim, para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais motivador efetivando a retenção de talento.

3.2.3 Avaliação de Desempenho

O Processo de Gestão de Desempenho, transversal a todos os colaboradores encontra-se integrado no Portal dos Colaboradores "O Meu Portal" e 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:

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

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

Alinhada com os novos modelos de funcionamento e evolução do NOVO BANCO, que assentam na modernização e digitalização, foi lançada, em 2020, a AppRH, uma nova ferramenta mobile que facilita e agiliza, de forma rápida e intuitiva, o acesso ao "O Meu Portal", o Portal dos Colaboradores do Banco, a partir dos *smartphones*

particulares de cada colaborador, destacando-se neste aplicativo a execução das tarefas do processo de Avaliação de Desempenho. Para além desta execução, o colaborador pode ainda aceder a outros dados pessoais do seu interesse, como por exemplo as férias e as ausências, bem como dados gerais do Banco como a pesquisa de colaboradores e os seus contactos profissionais, a consulta e a navegação no organograma do Banco.



**Lançámos a AppRH
para os nossos
colaboradores**

3.2.4 Valorizar o desenvolvimento dos colaboradores



Ao reforçar continuamente os conhecimentos dos colaboradores, o NOVO BANCO promove a sua retenção, contribuindo igualmente para o reconhecimento do talento diferenciado que existe nos seus quadros, garantindo as competências determinantes para a concretização dos objetivos que se propõe atingir.

Consciente das grandes mudanças e enormes desafios no atual contexto no sector financeiro, o Banco procura soluções que valorizem o contributo dos colaboradores, continuando a investir 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 NOVO BANCO.

Para garantir que os colaboradores tivessem acesso a uma formação adequada, foram investidos cerca de 288,5 mil euros e concedidas cerca de 45,1 horas por colaborador, com especial destaque para a:

- Formação Regulamentar: Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF II), IDD - Nova Lei da Distribuição de Seguros e Resseguros, Diretiva da Comercialização do Crédito Hipotecário; Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e Segurança de Informação;
- Formação profissional contínua: Nova Plataforma para Consultoria de Investimento (abrangeu cerca de 425 colaboradores do segmento NB360º);
- Formação desenhada para o Novo Modelo de Distribuição: a implementação deste novo Modelo integra um dos pilares estratégicos de transformação do NOVO BANCO e prevê um conjunto de iniciativas para proporcionar aos seus clientes, uma nova experiência, dentro do balcão e fora dele, através de todas as formas e canais /digitais, remotos e presenciais com que o Banco se relaciona com os seus clientes.

Porque a aprendizagem prática é muita no NOVO BANCO, foi igualmente diligenciada a formação *on the job* e este ano também à distância dado o contexto pandémico, nos 20 Balcões Escola geograficamente distribuídos pelo País. Assente no conceito aprender fazendo, trata-se de um projeto pioneiro na Banca em Portugal, que ao longo dos anos foi aumentando o seu âmbito de atuação, sendo hoje responsável pelo:

- enquadramento formativo inicial dos novos colaboradores;
- reforço das competências dos atuais colaboradores;
- desenvolvimento de competências adequadas para sustentar a mobilidade funcional;
- acompanhamento de atuais colaboradores regressados de ausências prolongadas;
- apoio na implementação de projetos estratégicos.

Durante o ano de 2020, 210 colaboradores frequentaram o balcão escola, dos quais 53 faziam parte do grupo de colaboradores que ingressaram no Banco via programa "Talento atrai Talento".

No âmbito dos diversos instrumentos de atração e retenção de talento foram, em 2020, atribuídas 712 promoções por mérito, 16 promoções por mudança de função, às quais foram ainda adicionadas 66 por antiguidade, totalizando 794 promoções.



Concedemos mais de 194 mil horas de formação aos nossos colaboradores

3.3 Promover a igualdade de género, de oportunidades e respeito pela diversidade



A relação do NOVO BANCO com todos os seus colaboradores assenta em duas políticas fundamentais: política de Direitos Humanos e política de Igualdade e Não Discriminação. Estas dão resposta não só à igualdade de oportunidades, diversidade, respeito pela liberdade de associação, bem como ao repúdio ao trabalho forçado e infantil, à discriminação, a qualquer forma de assédio e, dum modo geral, ao respeito pelo Colaborador enquanto Pessoa. O NOVO BANCO cumpre a legislação, normas e regulamentos em vigor e pauta a atuação em total conformidade com a sua política de Igualdade e Não Discriminação e com a sua Política de Direitos Humanos, definidas com base em:

- Princípios do *Global Compact* da Organização das Nações Unidas;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) para Empresas Multinacionais;
- Legislação Europeia e Nacional em matéria de Igualdade de Género e de prevenção do Assédio.

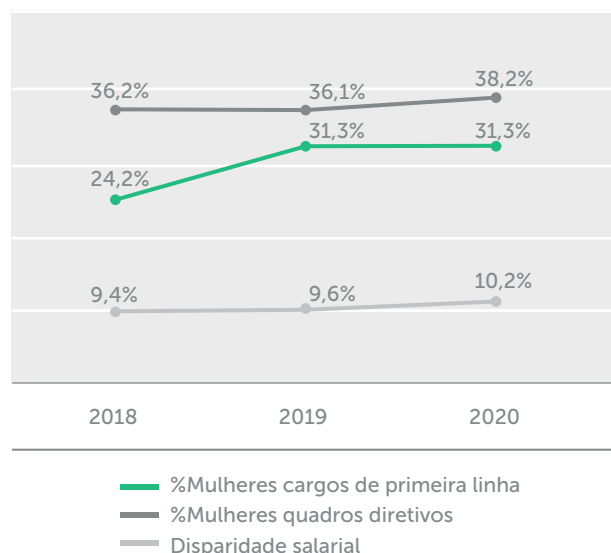
A diversidade e a igualdade de género fazem parte integrante da gestão do capital humano, sendo a paridade de género já uma realidade no NOVO BANCO, com uma representatividade de 53,5% do género feminino. Contudo, o Banco, tem como forte compromisso reforçá-la na gestão de topo. Apesar de se ter verificado manifestamente uma evolução positiva ainda existe um percurso a ser efetuado, nomeadamente em termos de diminuição da disparidade salarial.

A igualdade de género insere-se no modelo Dividendo Social do NOVO BANCO, um modelo, criado em 2017, de compromisso de retribuição à sociedade e aos seus colaboradores. Composto por 4 programas, sendo um deles #NB Equal Gender, é constituído por 3 indicadores - % de mulheres em funções de primeira linha, % de mulheres em cargos Diretivos e disparidade Salarial entre géneros, com objetivos concretos até 2020.

O NOVO BANCO produz um relatório interno de Igualdade de Género onde se monitorizam por género vários processos de Gestão de Capital Humano (por exemplo, admissões, saídas, avaliação desempenho, distribuição de cada grupo funcional, formação profissional, utilização de benefícios work and life, etc).

O Banco participa ativamente no iGen Fórum para a Igualdade de Género, destacando-se em 2020 a produção pelo grupo de trabalho onde o NOVO BANCO se insere de um livro infante/juvenil (previsível lançamento no 1º semestre 2021) que visa sensibilizar as crianças e jovens para a necessidade de um mundo mais justo nesta matéria.

#NB Equal Gender



Editámos, com o iGen, um livro que tem como objetivo sensibilizar os mais jovens para um mundo mais igualitário.

Em 2020, a representatividade do género feminino evoluiu positivamente em funções de direção e administrativas.

Colaboradores por género categorias profissionais	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Total	4 382	4 326	4 321	-0,1%
Homens	2 108 (48,1%)	2 054 (47,5%)	2 008 (46,5%)	-2,2%
Mulheres	2 274 (51,9%)	2 272 (52,5%)	2 313 (53,5%)	1,8%
Diretores	435 (9,9%)	375 (8,7%)	382 (8,8%)	1,9%
Homens	278 (63,9%)	245 (65,3%)	236 (61,8%)	-3,7%
Mulheres	157 (36,1%)	130 (34,7%)	146 (38,2%)	12,3%
Chefias	441 (10,1%)	546 (12,6%)	484 (11,2%)	-11,4%
Homens	261 (59,2%)	314 (57,5%)	271 (56,0%)	-13,7%
Mulheres	180 (40,8%)	232 (42,5%)	213 (44,0%)	-8,2%
Específico	1 889 (43,1%)	2 070 (47,9%)	2078 (48,1%)	-0,4%
Homens	882 (46,7%)	925 (44,7%)	931 (44,8%)	-0,6%
Mulheres	1 007 (53,3%)	1 145 (55,3%)	1 147 (55,2%)	0,2%
Administrativo	1 598 (36,5%)	1 322 (30,6%)	1 366 (31,6%)	3,3%
Homens	672 (42,1%)	559 (42,3%)	559 (40,9%)	0
Mulheres	926 (57,9%)	763 (57,7%)	807 (59,1%)	5,8%
Auxiliares	19 (0,4%)	13 (0,3%)	11 (0,3%)	-15,4%
Homens	15 (78,9%)	11 (84,6%)	11 (100%)	0
Mulheres	4 (21,1%)	2 (15,4%)	0 (0%)	-100%

3.4 Fomentar a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar

O equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores, merece uma especial atenção no NOVO BANCO e é igualmente um instrumento para a captação e retenção de talento, pelo que foi integrado no modelo Dividendo Social, com o programa *#NB Work & Life*, constituído por um conjunto de iniciativas que promovem a conciliação e a flexibilidade no trabalho. No âmbito deste programa, os colaboradores beneficiam de:

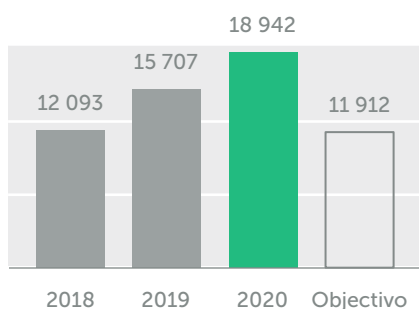
- **Compra de férias** - possibilidade de comprar até 5 dias de férias adicionais por ano;
- **Dispensa em dias especiais** - dia de aniversário do colaborador; tarde do dia de aniversário dos filhos e/ou enteados a seu cargo até aos 18 anos, primeiro dia de aulas do 1º e 5º ano de escolaridade dos filhos e/ou enteados a seu cargo;
- **Early Friday / Late Monday** - meio dia de ausência (tarde de sexta-feira ou manhã de segunda-feira), compensada com a prestação de trabalho adicional nos restantes dias da semana;
- **Home Office** - trabalhar remotamente com o objetivo de flexibilizar o local e horário de trabalho;
- **Take Away** - possibilidade de comprar e levar para casa refeições a baixo custo e nutricionalmente equilibradas.

Destacamos a importância que assumiu o *Home Office*/teletrabalho em 2020, devido à situação pandémica. Verificou-se ter sido fundamental para o sucesso do teletrabalho o facto de, previamente à existência de Covid-19, o Banco ter criado este benefício, bem como as regras e instrumentos para a sua operacionalização/utilização.

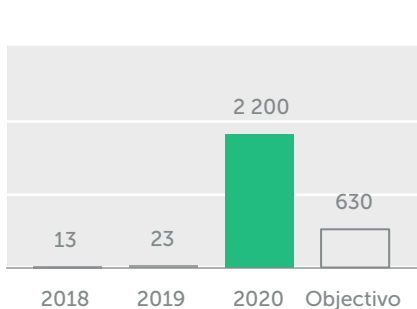
Os resultados obtidos em cada uma destas iniciativas evidenciam a importância que as mesmas têm para os colaboradores validando a sua continuidade.

NB Work& Life

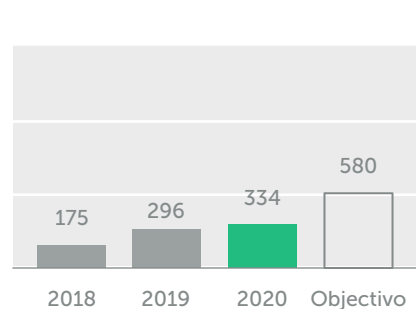
Dispensa em dias especiais



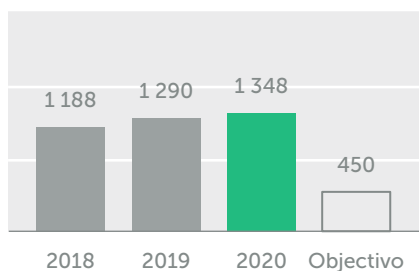
Colaboradores em Home Office



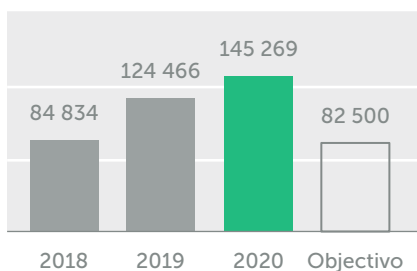
#Colaboradores compra de férias



#Colaboradores Early Friday/Late Monday



#Refeições takeaway



3.5 Responder às necessidades de ação social – responsabilidade social interna

O NOVO BANCO tem uma forte preocupação com o bem-estar social dos seus colaboradores. Neste sentido, oferece um conjunto de benefícios que vão para além da retribuição monetária e visam reforçar a relação com o NOVO BANCO, a satisfação pessoal e a poupança. Estes benefícios inserem-se no âmbito do programa de responsabilidade social interna e concretizam-se em:

- Apoios à educação para filhos de colaboradores no ativo;
- Apoios para colaboradores reformados;
- Presente de Natal para colaboradores, filhos e enteados a cargo dos colaboradores;
- Condições especiais na oferta comercial do NOVO BANCO.

Em 2020, e devido à impossibilidade da realização dos tradicionais jantares de Natal dos colaboradores, e para manter vivo o espírito natalício, o Banco substituiu os convívios pela oferta a todos os colaboradores de um cabaz composto por produtos exclusivamente portugueses e produzidos por empresas clientes do NOVO BANCO, em linha com o posicionamento de apoio à economia nacional que o Banco tem assumido na sua comunicação externa: “Este é o Portugal que Faz, e Este é o Banco que o ajuda a fazer”.

Para além do apoio previsto no Acordo Coletivo de Trabalho do Setor Bancário em matéria de subsídio de apoio à natalidade, subsídio infantil e subsídio de estudo, o NOVO BANCO atribui ainda uma série de apoios sociais direcionados à educação dos filhos dos seus colaboradores, bem como o apoio de bens de primeira necessidade aos seus colaboradores reformados, como por exemplo encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário, entre outros.

Em 2020 atribuímos 2 990 presentes de Natal aos filhos dos colaboradores.

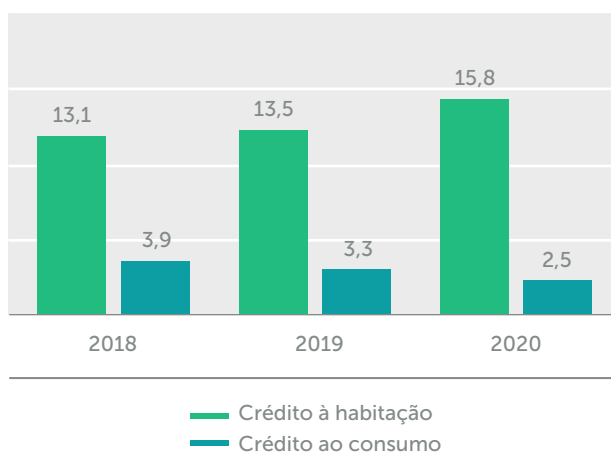
Benefícios para colaboradores	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Apoio à educação				
Apoios à primeira infância	391 506 000 €	435 532 000 €	434 509 440 €	-0,2% -4,2%
Bolsas de estudo	208 164 800 €	210 164 100 €	262 192 835€	24,8% 17,5%
Apoios a crianças e jovens com necessidades especiais	78 90 000 €	73 90 000 €	81 79 940€	11,0% -11,2%
Apoio a colaboradores reformados				
Encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário e apoio na compra de medicamentos ou outros bens de primeira necessidade	66 126 900 €	66 126 900 €	60 108 640€	-9,1% -14,4%

No decorrer de 2020 cerca de 92,6% dos colaboradores que se candidataram aos apoios sociais disponibilizados pelo Banco foram contemplados com os respetivos apoios.

O NOVO BANCO dispõe ainda de quatro refeitórios onde os colaboradores no ativo e reformados podem almoçar e encomendar as suas refeições em sistema take away. São servidas refeições a baixo custo, nutricionalmente estudadas 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 sensibilizar os colaboradores para escolhas responsáveis, no sentido de uma alimentação saudável. Pontualmente, desenvolvem-se nestes espaços outras ações de sensibilização. Em 2020, e 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*.

Os colaboradores usufruem ainda de condições especiais na concessão de crédito à habitação e crédito para a aquisição de bens de consumo que inclui colaboradores reformados, até aos 65 anos de idade. Em 2020, foram concedidos cerca 18,3 milhões euros, num total de crédito em carteira de cerca de 75,5 milhões euros. No âmbito das dificuldades derivadas da pandemia, o Banco possibilitou aos seus colaboradores, que se encontravam numa situação de quebra de rendimento financeiro, uma moratória de prestação do Crédito Habitação abrangendo a Aquisição, Obras ou Construção de Habitação Própria Permanente e crédito ao consumo.

Crédito a colaboradores (M€)



3.6 Cuidar da saúde, bem-estar e segurança no trabalho



O bem-estar físico, psíquico e social dos colaboradores é essencial para o Banco, sendo promovido por via de uma política de saúde e bem-estar assente em cinco linhas de atuação:

1. Comunicar e consciencializar potenciando a comunicação contínua e pertinente sobre o percurso e estratégia do Banco assim como disponibilizar conteúdos em diversos formatos 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.

Devido à pandemia, 2020 ampliou significativamente este desafio de "Cuidar da saúde, bem-estar e segurança no trabalho" do capital humano do NOVO BANCO. Numa primeira etapa os recursos focaram-se na resposta à emergência, em que a prioridade foi proteger as pessoas e implementar medidas que conferissem um sentimento de segurança. Foram direcionados o máximo possível de colaboradores para Teletrabalho sem colocar em causa a atividade e a segurança da organização.

A atividade bancária tem uma vertente social e de suporte à sociedade que implicou a manutenção de um conjunto de serviços operacionais, mesmo durante o Estado de Emergência, e por essa razão os balcões estiveram sempre abertos ao público. Neste contexto, o Banco teve sempre uma parte significativa dos seus colaboradores a trabalhar *In Office*. Na Rede Comercial, cerca de 2/3 da força de trabalho esteve sempre presente (as funções comerciais não permitem o seu pleno desempenho em regime de teletrabalho) e nos departamentos centrais esse valor rondou os 25%. Assim os Colaboradores estiveram num de 3 contextos de trabalho:

- Sempre *in Office*;
- Sempre em teletrabalho (primazia para grupos de risco e grávidas);
- Em rotatividade.

Para os que se mantiveram *in Office*, garantir a sua proteção e comodidade, foi a prioridade, tendo sido disponibilizados todos os equipamentos de proteção individual (máscaras, gel desinfetante, acrílicos), a manutenção do funcionamento dos refeitórios e o serviço de *take away*, a disponibilidade de lugares de estacionamento, ferramentas de comunicação à distância, plano de comunicação efetivo que garantiram maior proximidade e esclarecimentos essenciais para gerir a ansiedade e receios naturais na vivência destes contextos.

Adicionalmente, os colaboradores impactados pela Covid-19 (Infetados ou em Isolamento) foram acompanhados pelos médicos do trabalho do Banco, em complemento ao SNS.

Após os primeiros meses de pandemia e garantida a resposta à emergência, procurou-se regular e conferir normalidade a este contexto pandémico que se manterá ainda por tempo indeterminado. Foram retomadas as atividades que tinham sido suspensas ajustando-as a esta situação, nomeadamente, as consultas de Medicina Geral e Familiar, Psicologia, Psiquiatria e Nutrição, o Programa de Bem-estar designado “O Meu Lado B” (B de Bem-estar). Este Programa tem como objetivo proporcionar o bem estar holístico dos colaboradores e assenta na disponibilização de um conjunto de iniciativas 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.

Foi igualmente disponibilizado um pacote de benefícios para resposta a eventuais necessidades financeiras do agregado familiar, além do acesso às moratórias de crédito, a 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 *coaching* familiar e apoio psicológico. De salientar ainda que durante o estado de emergência inicial o Banco teve a preocupação de minimizar os impactos do confinamento nos colaboradores e, por exemplo, complementou o pagamento do vencimento aos colaboradores em assistência à família para acompanhamento de filhos menores de 12 anos.

No final do ano, o Banco reconheceu os colaboradores que estiveram na linha da frente na resposta à emergência atribuindo 2 dias de dispensa a gozar durante 2021.

Em termos de saúde ocupacional, o Banco dispõe ainda de postos clínicos que oferecem um conjunto de serviços em condições de apoio privilegiados aos colaboradores, quer em termos preventivos quer curativos.

Concedemos aos nossos colaboradores cerca de 1 494 horas de formação em saúde e segurança no âmbito da Prevenção Covid-19.

Serviços de Saúde	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Saúde Ocupacional – Medicina do Trabalho				
Exames Médicos	2 808	2 731	1 437	- 47,4%
Consultas de Medicina Geral				
Consultas de Medicina Curativa e receitas médicas	18 966	10 296	9 444	- 8,3%
Consultas de outras especialidades médicas				
Consultas de Psicologia e Consultas de Psiquiatria	1 043	1 061	751	-29,2%
Consultas de Nutrição	820	945	348	-63,2%
Enfermagem				
Total de atos (tratamentos, administração de vacinas, medicação, ECG)	7 373	8 984	5 760	-35,9%
Programas de Prevenção e Controlo de Riscos				
Rastreio Cardiovascular	2 319	2 314	1 064	-55,4%
Rastreio Oncológico	739	727	338	-53,5%
Rastreio Visual	2 696	2 601	1 161	- 55,4%
Check up Executive (quadros diretivos)	286	306	82	-73,2%


Em 2020 os exames de Medicina do Trabalho foram significativamente inferiores aos verificados nos anos anteriores. Tal facto é explicado pela suspensão dos exames médicos periódicos, entre o final de março e o início de setembro, devido à pandemia. Com efeito, durante este período apenas foram garantidos os exames de admissão e os exames ocasionais.

Em 2020, a taxa de absentismo situou-se nos 4,9% face a 2,6% em 2019.

Para dar a melhor resposta à pandemia e manter adequadas condições de trabalho para os seus colaboradores, o NOVO BANCO forneceu, em 2020, informação adequada e útil através de diferentes canais a todos os seus colaboradores e tomou algumas medidas adaptadas quer à rede comercial, quer aos departamentos centrais de modo a minimizar a transmissão do novo coronavírus, entre as quais se destacaram, as regras de conduta, de etiqueta social e o equipamento de proteção individual.

Para os colaboradores que exerceram as suas funções em teletrabalho o NOVO BANCO criou ainda um conjunto de dicas e boas práticas para uma mais fácil adaptação às novas formas de trabalho, que contemplaram não só as boas práticas individuais, como de gestão de equipas e ainda de segurança, por forma a garantir a todos um ambiente de trabalho físico e mentalmente seguro e saudável.

No âmbito da segurança no trabalho, em 2020 e na especificidade do contexto pandémico, o NOVO BANCO 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. Em simultâneo, o Banco continuou a avaliar os riscos relacionados com as condições de trabalho e com as funções desempenhadas.

A photograph of a seagull standing on the back of a whale in the ocean at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and blue, and the water is calm with a reflection of the bird. A green vertical bar is on the left side of the image.

O Nosso Negócio Sustentável 4.0

Título: O Momento
Autor: Ana Ferreira

A sustentabilidade está presente na forma como o NOVO BANCO gere a sua atividade. A incorporação de critérios ambientais e sociais na expansão do negócio com o objetivo de transitar progressivamente para uma economia de baixo carbono, reconhecendo o dever de apoiar a comunidade em que exerce a sua atividade, é um objetivo que o NOVO BANCO se propõe a cumprir.

4.1 Escutar as partes interessadas

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 NOVO BANCO, que pretende reforçar e responder progressivamente às considerações ambientais, sociais e éticas. Os resultados obtidos através do questionário da matriz de materialidade e restantes canais ao dispor das diversas partes interessadas, permitiram ao Banco aferir as preocupações consideradas como materiais na forma como exerce a sua atividade, incluindo toda a sua cadeia de valor.

4.2 Produtos e serviços sustentáveis



O Banco tem consciência que a forma como exerce o seu negócio tem impacto, não só na comunidade onde desenvolve a sua atividade, mas também a um nível mais amplo, no Planeta. Por isso, procura ter sempre em conta não só a perspetiva económica, como também ambiental e social, tentando contribuir para a construção de uma sociedade mais ecológica e baseada na igualdade de oportunidades.

O Banco tem também no seu plano estratégico um propósito sustentável e preocupa-se em desenvolver um negócio que promova a sustentabilidade. As novas tecnologias contribuem para a diminuição do impacto direto da atividade bancária sobre o ambiente, mas o impacto indireto também terá de ser reduzido. Por isso, e para construir uma relação forte e duradoura com os clientes e corresponder à preocupação que demonstram ter com as alterações climáticas, que foi ainda mais reforçada com a pandemia Covid-19, o Banco assinou, em 2019, a “Carta Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”, e prosseguiu em 2020 a sua estratégia de incrementar a oferta de produtos com considerações ambientais e sociais e de responsabilidade social.

Em 2020, o NOVO BANCO reestruturou assim as suas contas serviço destinadas à gestão do dia a dia financeiro dos seus clientes, adequando-a às suas novas necessidades e associando à Conta NB 100% e Conta NB 360^º causas de responsabilidade social, que contemplam vertentes sociais, culturais e ambientais. Ao abrir uma conta NB 100% e NB 360^º, o cliente poderá escolher qual dos projetos o NOVO BANCO deverá apoiar, nomeadamente:

Projeto SEMEAR

Programa de inclusão social de jovens e adultos com dificuldade intelectual e de desenvolvimento da BIPP. 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.

Projeto 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.

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.

Para mais informações consultar <https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=causas>

4.2.1 Conta NB 18.25 e Conta NB26.31

No âmbito da transição para uma economia de baixo carbono, o Banco 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. Neste âmbito e para construir uma relação forte e duradoura com os clientes foi reestruturada a conta NB 18.31 adaptando-a às necessidades das faixas etárias mais jovens e com a característica do NB neutralizar as suas emissões de carbono. Desenvolvidas com o objetivo de ter um menor impacto ambiental, são contas totalmente neutras em carbono, o que se deve à sua baixa emissão de carbono por se tratarem de contas online e pelo facto das suas emissões serem neutralizadas, seguindo a metodologia PAS 2050:2008, que analisa todo o ciclo de vida de produtos e serviços, para cálculo das emissões produzidas. Estas contas neutralizam as emissões não passíveis de serem evitadas através do apoio ao projeto Soil & More, um projeto 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, um projeto de instalação de um parque solar fotovoltaico para 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. A 31 de dezembro de 2020, o NOVO BANCO detinha 138 862 contas NB 18.31, NB18.25 e NB26.31 com emissões compensadas o que corresponde a 1 498 toneladas de CO₂ neutralizadas, das quais 152 toneladas em 2020. Com estas contas já foram neutralizados o equivalente a 2 290 voos de ida-e-volta para um passageiro entre Lisboa e Londres.

Com estas contas já neutralizámos o equivalente a 2 290 voos para um passageiro de ida-e-volta entre Lisboa e Londres

4.2.2 Produtos Estruturados ESG e NOVO BANCO ECO

O Banco continuou a reforçar a sua aposta na comercialização de produtos estruturados que têm a sua remuneração indexada ao desempenho de ações de empresas que se destacam na capacidade de liderar as mudanças sociais e de governo com critérios ambientais. Os critérios de seleção das empresas a fazerem parte destes produtos encontram-se sujeitos a um rigoroso processo de avaliação, que, em 2020, foi reforçado não se encontrando somente em conformidade com a política de risco do Banco, mas também com critérios de exclusão setorial (não elegíveis empresas envolvidas com a produção ou venda de tabaco, de indústria mineira de carvão, energia nuclear), e critérios de exclusão por práticas que envolvam violação dos direitos humanos e laborais, incluindo a mão de obra infantil e/ou forçada. O Banco comprometeu-se ainda a, sempre que estejam em causa sectores da indústria transformadora, da construção, dos transportes, do turismo, da agricultura e silvicultura, da eletricidade, gás e petrolífero efetuar uma avaliação do seu desempenho ambiental e social, não incluindo empresas com:

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

Os nove produtos de poupança estruturados ESG subscritos em 2020 representam um investimento de 116,8 milhões de euros, permitindo, a 31 de dezembro, um investimento acumulado de 268 milhões de euros em subscrições de produtos estruturados com vertente ambiental.

Os Produtos Estruturados ESG e NOVO BANCO ECO tem um peso de 77,39% na carteira total de produtos estruturados que o NOVO BANCO coloca à disposição dos seus clientes.

O NOVO BANCO recebeu o prémio “Best Performance Distributor, Portugal”, atribuído pela SRP (Structured Retail Products), do Grupo Euromoney, vendo assim reconhecidas a nível internacional, a solidez e consistência da sua oferta no âmbito dos Produtos Estruturados.

4.2.3 Produtos de crédito

A oferta Crédito à Habitação tem igualmente uma vertente ambiental, podendo o cliente beneficiar de uma bonificação no spread quando se trate da aquisição de imóvel com certificação energética A+, A e B. Em 2020 foram concedidos 39 créditos com base neste critério.

A Linha Casa Eficiente 2020 continua a fazer parte da oferta e visa conceder empréstimos em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular.

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

4.3 Inclusão Financeira

A adequação dos produtos às necessidades dos clientes passa igualmente pela integração progressiva de considerações sociais. O NOVO BANCO 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 Smart app Poupança por Objetivos, que permitiram alcançar, em 2020, um acumulado de cerca de 1 059 milhões de euros em poupanças.

Deste modo foi possível promover comportamentos de aforro nos clientes, através do depósito de pequenos e regulares valores, arredondamento de contas, entre outros.

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.

226 mil clientes aderentes
1 039 milhões de euros em poupanças

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).

Utilizado por cerca de 42 mil clientes
8,2 milhões de euros em poupanças

NB smart app (Poupança por objetivos)

Lançado em 2017, é um produto exclusivo para clientes subscritores do NB smart app, 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 NB smart app.

8,3 mil clientes aderentes
11,2 milhões de euros em poupanças

Estes produtos assumem um peso de 4,7% no total de carteira de produtos de poupança do NOVO BANCO.

Para uma maior abrangência na disponibilização dos serviços financeiros e consequentemente uma mais vasta inclusão social, é igualmente disponibilizado aos clientes a Conta de Serviços Mínimos Bancários, uma conta à ordem com cartão de débito e crédito com uma comissão de manutenção anual de 4,12 euros. Destina-se a:

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

Em 2020, o Banco contava com 9,7 mil Contas Serviços Mínimos Bancários.

Com a crescente digitalização dos serviços e as dificuldades das faixas etárias mais elevadas na utilização dos canais digitais, o NOVO BANCO deu início durante a pandemia a ações de literacia digital e financeira, promovendo de forma clara e direta a forma simples de ir ao Banco sem se ter de ir a um balcão.

4.4 Fornecedores

A gestão do negócio sustentável abrange toda cadeia de valor do NOVO BANCO, 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 268M€ de euros com faturação ao NOVO BANCO em 2020 – que se baseia num compromisso de boas práticas 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:

- **Código de conduta** que determina que o processo de avaliação e de seleção de fornecedores é realizado com rigor, seguindo os mais elevados padrões de transparência e ética;
- **Princípios de Relacionamento com Fornecedores** que se encontram alinhados com as diretrizes da OCDE para empresas multinacionais 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 às práticas empresariais, saúde e segurança no trabalho, ética e gestão ambiental. Os princípios que pautam a seleção dos fornecedores compreendem:
 - Imparcialidade - Igualdade de tratamento, sem privilégios ou favoritismos sempre com a intenção de evitar conflitos de interesses;
 - Transparência e Ética- com uma adequada prestação de informação;
 - Qualidade e eficiência na seleção dos melhores fornecedores.

A assinatura dos dez princípios do “Global Compact” emanados pelas Nações Unidas, em resultado de uma iniciativa de cidadania empresarial lançada pelo então Secretário-Geral Kofi Annan, anunciada a 31 de janeiro de 1999, no Fórum Económico Mundial, estiveram na base da conceção do conjunto de Princípios de Relacionamento com Fornecedores e na integração da sustentabilidade na cadeia de valor do Banco.

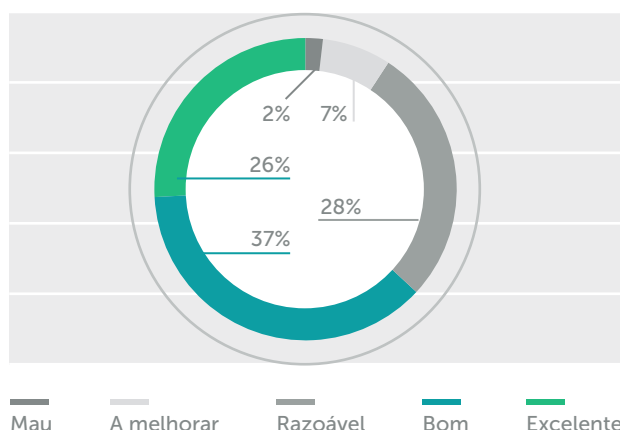
Os fornecedores do Grupo NOVO BANCO são convidados a subscrever estes princípios, que implicam a adoção de condutas coerentes, nomeadamente no que respeita ao ambiente, condições de emprego e ética.

A atitude responsável e coerente na seleção dos fornecedores inicia-se na total disponibilidade com que são recebidas todas as apresentações e propostas das mais variadas entidades que pretendem prestar serviços ou fornecer bens. Para este fim disponibiliza-se o Portal de Fornecedores (<https://fornecedores.novobanco.pt/>), canal privilegiado de apresentação e registo deste grupo de *stakeholders*, sejam atuais ou potenciais. 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.

A qualidade desta informação potencia a seleção das melhores propostas, nomeadamente, a dos fornecedores mais habilitados para satisfazer as necessidades e requisitos de serviço. O grau de cobertura em termos de faturação, de fornecedores com registo concluído ou em processo de registo (pré-registados) era, a 31 de dezembro de 2020 de 92%.

Para uma seleção mais criteriosa deste grupo de *stakeholders* e com base na informação disponibilizada, o NOVO BANCO efetua o cálculo do “scoring de sustentabilidade”, que considera aspetos éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho e ambientais. Cerca de 26% dos fornecedores do NOVO BANCO registados no

Scoring de sustentabilidade (%)



Em 2020 aumentámos em 15% os fornecedores com scoring de sustentabilidade, dos quais 63% com um scoring excelente e bom.

Portal tem um score excelente e cumulativamente cerca de 91% tem um score positivo, face a 83% no ano de 2019.

A manutenção de um relacionamento profissional com os fornecedores implica igualmente uma atuação responsável, garantindo prazos de pagamento a 30 dias, em linha com as boas práticas de mercado, e o cumprimento dos mesmos, assegurando inclusive a

disponibilização da sua conta corrente de forma simples e gratuita, a todo o momento, através do *login* à conta do fornecedor no portal. Em 2020 e tendo em conta o contexto Covid-19 o banco reduziu o seu prazo de pagamento aos seus fornecedores, que se situou nos 22 dias face os 23 dias em 2019.

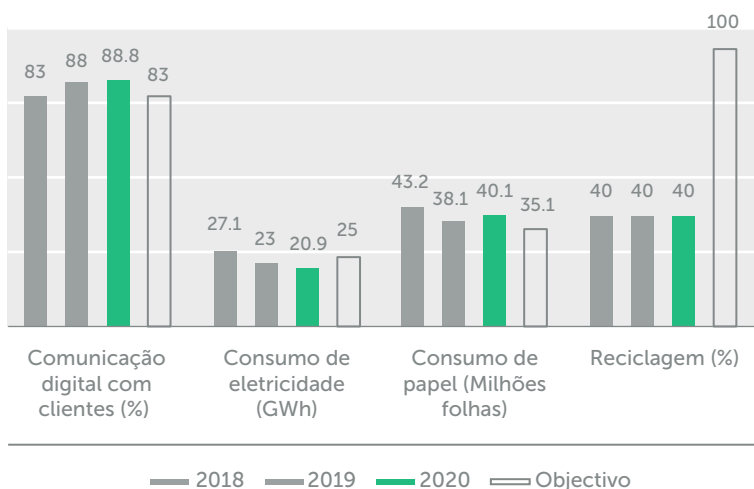
O modelo de gestão com os seus fornecedores foi, em 2020, distinguido com o prémio EIPM (*The European Institute Of Purchasing Management*), na categoria *Master of Business Continuity* um reconhecimento independente que atesta o bom desempenho do Banco nível da organização, inovação e respeito pelo meio ambiente e pela sociedade.

4.5 Impacto ambiental

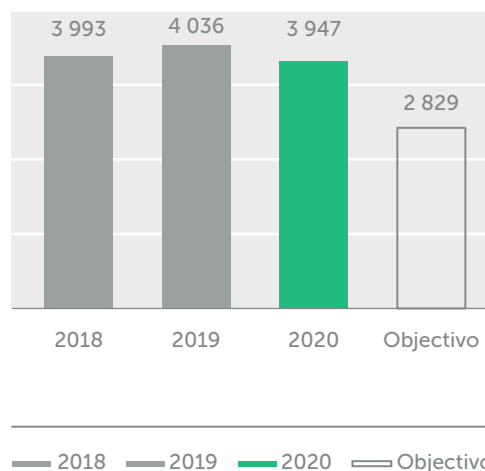
A redução do impacto ambiental direto decorrente do exercício da atividade do NOVO BANCO, conseguido através da implementação de diversas medidas que promovam a redução de consumos, entre os quais o consumo de eletricidade e papel, entre outros faz parte da responsabilidade ambiental do Banco. Dada a sua importância encontra-se contemplado no modelo Dividendo Social NOVO BANCO, um modelo de compromisso de retribuição à sociedade e seus colaboradores (nas páginas 149 e 150). Constituído por 4 programas, sendo um deles #NB Environment, contempla a definição de objetivos e monitorização de 5 indicadores que visam consolidar a gestão ambientalmente responsável.

Em 2020 o consumo de eletricidade teve uma redução de cerca de 8,6% face a 2019.

#NB Environment



#NB Environment (Emissões CO₂/viaturas)



4.5.1 Desempenho ambiental

O NOVO BANCO tem promovido diferentes iniciativas para efetivar a melhoria do seu desempenho ambiental apostando fortemente na sensibilização dos seus colaboradores no sentido de promover e integrar, nas suas rotinas diárias, uma gestão ética e responsável dos recursos disponibilizados pelo Banco.

Um dos exemplos desta atuação tem-se focado no papel, um dos consumíveis mais utilizados na atividade do sector financeiro, cuja racionalização, quer a nível interno, quer a nível externo, continua a ser uma premissa do Banco. Para este fim foram concretizadas operações de desmaterialização de processos, através da sua digitalização que continuará a ser reforçada, e promovidas ações de sensibilização e mudança de hábitos dos colaboradores, tanto nos departamentos centrais como na rede de agências.

Em 2020, o Banco deu início ao seu projeto *Phygital*, atualmente em fase piloto, nos quais alguns processos se encontram a ser desmaterializados, sendo formalizados com assinatura digital, contribuindo para uma organização e dinamização de uma cultura "sem papel". É expectativa do Banco que, fazendo o *rollout* para toda a rede comercial e assegurando a completude de todos os casos de uso, seja possível deixar de imprimir aproximadamente cerca 8,5 milhões de folhas de papel, o equivalente a 41 toneladas.

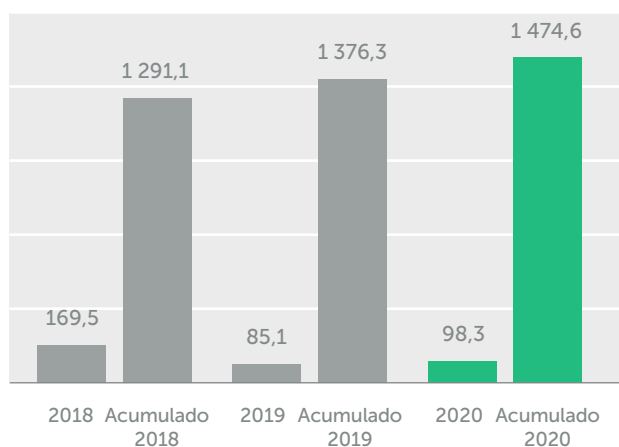
No decorrer de 2020, foram utilizadas 199,6 toneladas de papel branco e 109,9 toneladas de impressos *finishing* e extração, um aumento de 6% e 16% respetivamente face a 2019.

A nível da comunicação externa e para além dos extratos de conta, o NOVO BANCO disponibiliza aos seus clientes a generalidade dos outros documentos bancários igualmente em formato digital - extrato de 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. A oferta deste serviço permitiu ultrapassar o objetivo definido para 2020, ou seja, 83% da comunicação ao cliente ser digital, alcançando um valor de 88,8%.

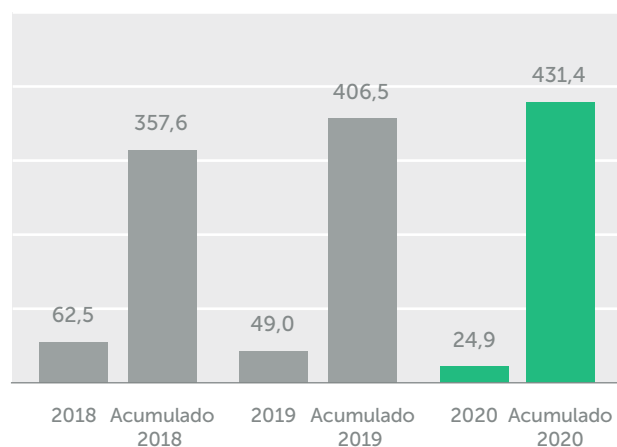


Vamos continuar a reduzir o consumo de papel dando continuidade ao projeto *Phygital*.

Contas com extrato Digital (Milhares)



Contas cartão de crédito com extrato digital (Milhares)



Em 2020, foram implementadas novas medidas na recolha de resíduos. Em todos os edifícios centrais, refeitórios e bares do Banco, foram disponibilizados novos contentores para a colocação de diferentes resíduos, tendo sido recolhidos os contentores individuais, o que reforçou uma gestão clara e adequada dos resíduos por diferentes tipos de contentores:

- Contentor amarelo destinado a embalagens, encontrando-se junto das copas;
- Contentor verde Covid-19 destinado a máscaras, luvas e lenços de papel colocado nas entradas dos pisos dos edifícios, refeitórios e bares;
- Contentor preto destinado ao lixo indiferenciado e disposto junto a copas e máquinas de café.

O Banco deu continuidade à separação de resíduos já existentes assegurando e promovendo a sua reutilização e reciclagem nomeadamente:

- separação, encaminhamento, destruição segura, reciclagem e valorização de papel e cartão;
- encaminhamento para reciclagem de *toners* através da Lexmark;
- Separação dos resíduos nos postos clínicos.

Desempenho ambiental	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Papel branco				
Para uso interno (toneladas)	215,3	188,8	199,6	5,8%
Para uso interno (ton/colaborador)	0,049	0,043	0,046	7,0%
Energia				
Eletricidade total				
Consumo de eletricidade total (GJ)	97 456	82 138	75 098	-8,6%
Consumo de eletricidade total (kWh)	27 071 205	22 816 220	20 860 668	-8,6%
Consumo de eletricidade total (kWh/colaborador)	6 178	5 274	4 828	-8,5%
Água				
Consumo de água da rede pública (m ³)	56 552	56 145	45 394	-19,1%
Consumo de água por colaborador (m ³ /colaborador)	12,9	13,0	10,5	-19,1%

Desempenho ambiental	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Deslocações				
Consumo de gasolina viaturas (litros)	840	21 140,4	840	- 96,0%
Consumo de gasolina viaturas (GJ)	28	693	28	-96,0%
Consumo de gasóleo viaturas (litros)	1 520 591	1 506 128	1 484 134	- 3,4%
Consumo de gasóleo viaturas (GJ)	54 668	54 148	53 358	- 3,4%
Número de veículos	832	866	868	0,2%
Número de viagens de avião	615	762	331	-56,6%
Emissões de CO₂				
Emissões diretas (Âmbito 1)	4 012,8	4 039	3 948,4	-2,2%
Emissões indiretas (Âmbito 2)	9 089,0	5 828	4 240,6	-27,2%
Emissões indiretas (Âmbito 3)	6 183,5	6 430,0	4 609,7	-28,3%
Total (Âmbito 1, 2 e 3)	19 285,0	16 297,1	12 798,7	-21,5%
Total (Âmbito 1, 2 e 3/colaborador)	4,4	3,7	3,0	-18,9%

Ciente da importância da monitorização das emissões de CO₂, o NOVO BANCO efetua anualmente o cálculo de emissões diretas e indiretas (âmbito 1, 2 e 3) decorrentes da sua atividade, de acordo com as diretrizes do Painel Intergovernamental das Alterações Climáticas (IPCC), do Protocolo de Gases com Efeito de Estufa do WRI/WBCSD. Em 2020, o total de emissões de CO₂ decresceu cerca de 22% face a 2019.

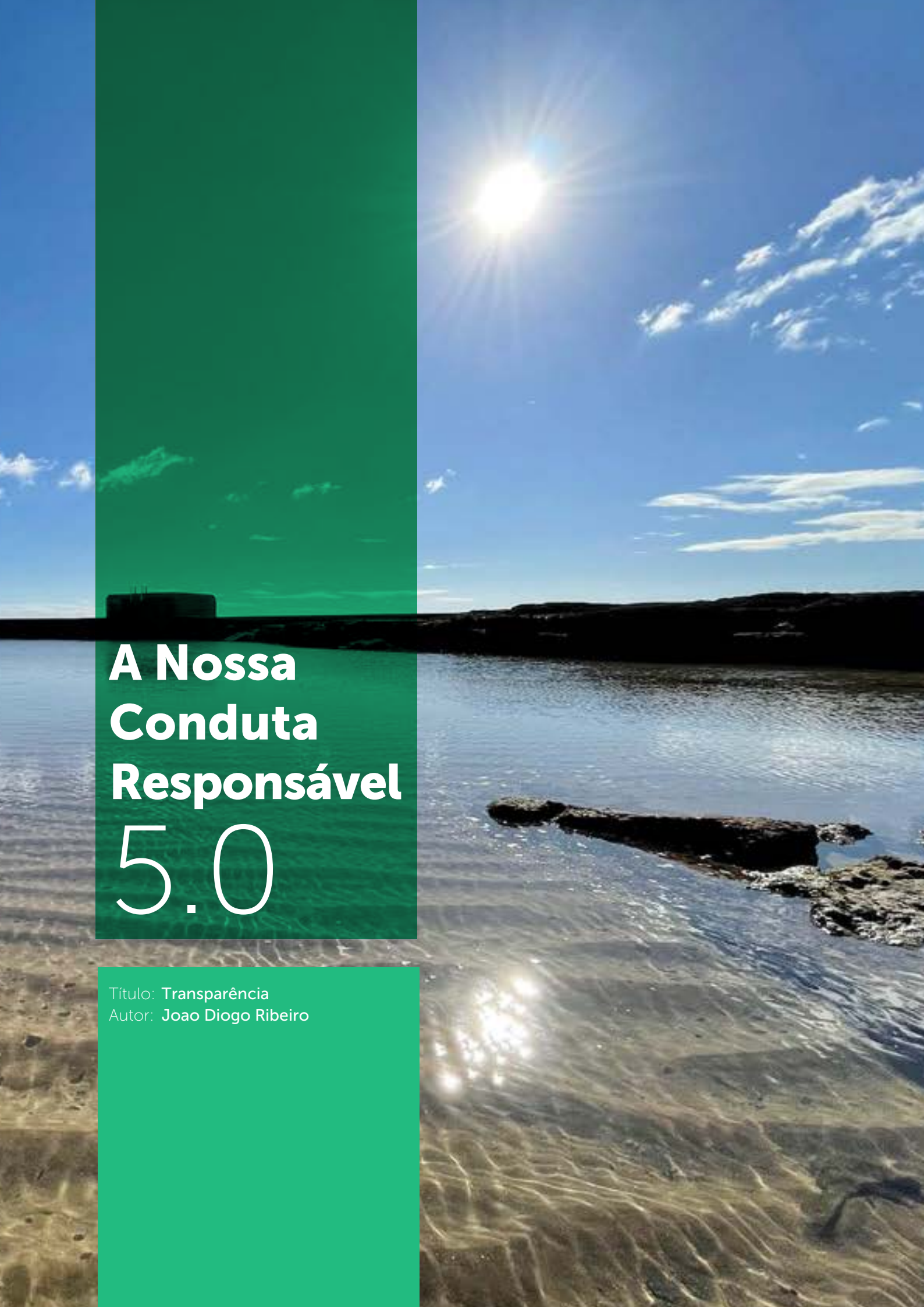
4.5.2 Novo modelo de distribuição

Em 2020, o Banco deu início ao seu novo modelo de distribuição que contou com a reformulação de dois balcões, tendo a responsabilidade ambiental merecido uma especial atenção, que não se cingiu só ao projeto *Phygital* como também à desmaterialização da comunicação promocional ao cliente. A reformulação dos balcões teve subjacente uma escolha de materiais e empresas ambientalmente certificadas, tendo-se optado por mobiliário em madeira com origem numa gestão florestal sustentável, nomeadamente com certificação PEFC, que atesta a gestão sustentável das florestas de onde a madeira é proveniente.

Os equipamentos digitais e de iluminação tiveram igualmente em conta a sua eficiência energética. No Novo Modelo de Distribuição o Banco disponibiliza junto dos seus balcões *master*, e/ou *full service*, suportes de estacionamento de bicicletas, produzidos exclusivamente com 30 kg de plástico reciclado, promovendo a utilização de um transporte ambientalmente mais sustentável, pelos seus clientes e colaboradores.



O novo Modelo de Distribuição tem preocupações ambientais subjacentes.



A Nossa Conduta Responsável 5.0

Título: Transparência
Autor: Joao Diogo Ribeiro

Para o NOVO BANCO é determinante exercer a sua atividade com o firme propósito de contribuir positivamente para todo o ecossistema em que se insere. Esta atuação exige não só um correto desempenho financeiro, como também um desempenho responsável que integre preocupações sociais, ambientais e éticas na sua interação com o seu vasto leque de *stakeholders*. O NOVO BANCO gere a sua atuação com base num modelo de governo íntegro, sustentado em políticas e princípios que assegurem uma gestão eficaz e prudente com o compromisso de retornar à sociedade o que gere com a sua atividade.

5.1 Modelo de governo

Toda a atividade do NOVO BANCO encontra-se baseada numa forte e sólida estrutura de governo que permite uma tomada de decisão eficaz, responsável e transparente, sendo regulado pelo que se encontra estipulado na lei bem como nos seus diversos documentos societários e principais regulamentos conforme disponibilizado no site institucional de Governo da Sociedade do NOVO BANCO.

Os órgãos sociais e estatutários do Banco – Assembleia Geral, Conselho Geral e de Supervisão, Conselho de Administração Executivo, Comissão de Acompanhamento, Revisor Oficial de Contas e Secretário da Sociedade - são nomeados para mandatos de 4 anos, podendo ser eleitos por uma ou mais vezes. As tomadas de decisão podem ser acompanhadas pelos diferentes Comitês do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo.

Para mais informações sobre o modelo de governo do NOVO BANCO consulte o capítulo 6 GOVERNO CORPORATIVO no Relatório de Gestão.

5.2 Retorno à comunidade



O NOVO Banco, no contexto Covid-19, considerou que que tinha um papel adicional a desempenhar como o agente ativo no ecossistema ao qual pertence, com um foco particular na “reanimação da economia” e no apoio à sociedade onde exerce a sua atividade. Sob o lema “A economia somos todos nós”, colocou 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.

Para este fim desenvolveu diferentes iniciativas entre as quais se destacam:

NB Marketplace

Uma plataforma de compras on line totalmente gratuita que põe à disposição da população de diferentes regiões do país, os serviços de alguns clientes do segmento negócios do Banco. Com o lançamento deste conceito, o NOVO BANCO apoia os seus clientes do segmento de negócios a abrir um novo canal de vendas, auxiliando-os igualmente na aquisição de produtos aos fornecedores locais, apoiando deste modo a comunidade e economia local.

GPS

Publicações com atualizações macroeconómicas, tendências nos padrões de comportamentos dos consumidores, perspetivas sobre mercados financeiros, entre outros.

Estamos Abertos à Informação e à Economia

“Estamos abertos à informação”: ciclo de conversas na TSF com periodicidade diária, que contou com 3 edições e nas quais os colaboradores do banco partilharam previsões e cenários económicos dos setores de atividade, consumos e novos hábitos, entre outros temas, colocando o seu saber ao serviço da sociedade.
 “Estamos abertos à economia”: ciclo de doze *webtalks* em parceria com o jornal ECO onde se passou em revista as várias dimensões e os efeitos da Covid-19 nos diferentes contextos económicos.

Summits

Durante a pandemia, o Banco deu continuidade ao seu projeto inédito destinado a destacar, de forma regional, empresários, negócios e outras entidades relevantes, através de Summits Regionais e Sectoriais, tendo, durante 2020, realizado 4 *Summits*, 3 em formato webinar, apoiando as empresas que persistem e se reinventam, não obstante as adversidades, e que podem servir de exemplo ao restante tecido empresarial.

5.2.1 Dividendo Social

Em 2020, terminou a primeira edição do programa de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), criado em 2017, e designado por modelo Dividendo Social, um compromisso de retribuição que o NOVO BANCO assumiu perante a sociedade e colaboradores. Composto por 4 programas - #NB Equal Gender/#NB Work & Life/#NB Environment/#NB Social Responsibility, com objetivos concretos até 2020, assumiu ao longo de 4 anos um papel de referência na estrutura de RSE do Banco.

Em 2020, foi ultrapassado o objetivo de 200 pontos definido no modelo Dividendo Social para 2020, tendo sido atingidos 202. Algumas das iniciativas dos 4 programas destacam-se com um desempenho bastante positivo: a dispensa de colaboradores em dias especiais, o *Home Office*, o *Early Friday/Late Monday*, as refeições *take away*, a percentagem de comunicação digital ao cliente, o consumo de eletricidade e o mecenato cultural.

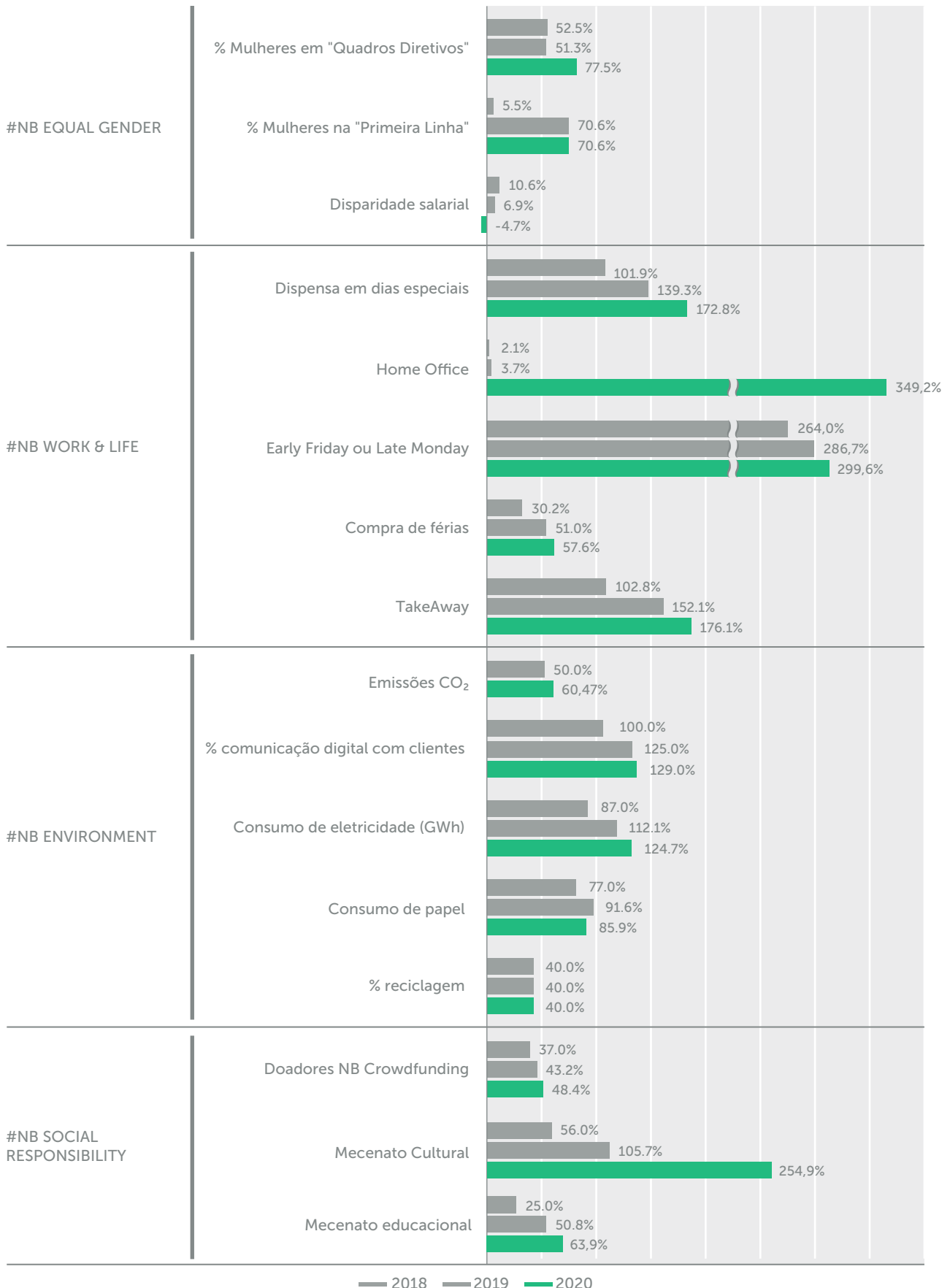
No modelo Dividendo Social encontra-se contemplado o programa #NB Social Responsibility com 3 indicadores alvo de monitorização, tendo-se destacado a iniciativa NOVO BANCO Revelação com uma performance francamente positiva. As restantes atividades e face ao contexto tiveram uma participação reduzida. No caso das Olimpíadas da Matemática, face ao contexto Covid-19, a final da sua 38ª edição foi adiada, tendo a sua realização decorrido em setembro, com apenas uma prova, em vez das duas habituais, e pela primeira vez em cinco locais distintos, de forma respeitar o distanciamento social.

Com o programa #NB Social Responsibility foi dada continuidade à arquitetura 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:

- Mecenato Cultural com a promoção e divulgação da cultura no país;
- Solidariedade com a promoção de ações de solidariedade próprias ou em parceria com um leque variado de IPSS e ONG;
- Inclusão Financeira em estreita colaboração com a Sociedade Portuguesa de Matemática.

Contudo, e tendo em conta o contexto de 2020, o Banco centrou a sua atuação em prol da comunidade tentando responder e conceder o seu melhor contributo à sociedade, que por força da pandemia, enfrentou um contexto adverso, tentando colaborar com o maior sentido de responsabilidade social através de diferentes iniciativas.

Dividendo Social (% do objetivo alcançado)



— 2018 — 2019 — 2020

5.2.2 NOVO BANCO Solidário

O programa NOVO BANCO Solidário, que tem como objetivo auxiliar na superação de necessidades financeiras, sociais e afetivas, através da concretização de ações próprias e/ou em parceria com IPSS e/ou ONG, teve, em 2020, o seu espectro de atuação alargado devido ao contexto da Covid-19 com o intuito de responder à fragilidade social, de saúde e financeira da comunidade na qual exerce a sua atividade, unindo esforços em diversas iniciativas:

Projeto "Amigos são para as ocasiões"

O NOVO BANCO associou-se à AMI, um parceiro de longa data, no seu projeto "Amigos são para as ocasiões", uma iniciativa de angariação de fundos e de voluntários para apoio aos seus beneficiários mais vulneráveis em Portugal e que no contexto Covid-19 viram reforçada a sua situação de exclusão social, sem qualquer rede de apoio familiar e que representem um grupo de risco, nomeadamente: idosos que vivem sós, famílias monoparentais com filhos menores e pessoas com doenças crónicas ou de risco. Com esta campanha o Banco teve a possibilidade ao longo de 2 meses auxiliar com a AMI cerca de 390 beneficiários das zonas de Gaia, Porto, Coimbra, Lisboa, Cascais, Almada e Angra do Heroísmo com a entrega de cerca de 920 cabazes com artigos de alimentação, higiene e saúde para fazer face às necessidades de cada beneficiário por 15 dias. A ação contou com a colaboração de 170 voluntários. A campanha terminou com um balanço positivo, sendo que nenhum dos beneficiários de risco e utentes da AMI foi contaminado pela Covid-19.

Conta SOS COVID-19

O NOVO Banco juntou-se à iniciativa da Associação Empresarial de Portugal (AEP) em parceria com a Ordem dos Médicos com a missão de angariar verbas para auxiliar os profissionais de saúde e construir uma unidade de combate às doenças infecto-contagiosas no Hospital S. João. A iniciativa consistiu na abertura uma Conta no NOVO BANCO para a recolha de donativos para a qual o Banco concedeu o seu contributo, no valor de 30 mil euros. Face ao aumento de pedidos de apoio alimentar que se verificou nos utentes do Serviço Nacional de Saúde parte da verba angariada com esta campanha foi igualmente doada ao Banco Alimentar contra a Fome.

Aquisição de Ventiladores

O NOVO BANCO juntou-se igualmente à Associação Portuguesa de Bancos e aos restantes seus associados procurando contribuir para o reforço dos meios que os profissionais de saúde têm à sua disposição na recuperação de cidadãos infetados pela Covid-19, que possibilitou a angariação de verbas a serem concedidas ao Serviço Nacional de Saúde para a aquisição de 100 ventiladores e 100 monitores.

Resposta global à Covid-19

O NOVO BANCO associou-se ainda à iniciativa "Resposta global à Covid-19", através da qual Portugal irá contribuir com 10 milhões de euros que se destinam a acelerar o desenvolvimento, a produção e o acesso equitativo a vacinas, diagnósticos e tratamentos da Covid-19. Criada em abril de 2020, foram reunidos 7,5 mil milhões de euros para financiamento de atividades nas áreas de diagnóstico, terapias/tratamento e desenvolvimento de vacinas para combate à pandemia, agregando um conjunto de organizações europeias e mundiais, dos setores da saúde, do retalho, da banca, fundações, entre outras comprometidas com o desenvolvimento de soluções de combate à Covid-19.

Não obstante o contexto o Banco deu continuidade a algumas das suas iniciativas de solidariedade salientando a campanha de Natal NOVO BANCO, que este ano teve uma nova vertente com o intuito de auxiliar a economia nacional.

No Banco, o Natal teve início com a sua habitual ação de solidariedade, que une anualmente os seus colaboradores em torno de uma causa comum. Em 2020, a campanha selecionada foi a do “Barrete de Natal Solidário” da Associação Salvador, uma campanha de angariação de fundos destinada a apoiar pessoas com mobilidade reduzida. Em troca de um donativo de 2 euros, cada colaborador recebeu um Barrete de Natal. A iniciativa contou com a participação de cerca de 1 100 colaboradores e angariou junto destes um montante de 4 500 euros.

A novidade da campanha de Natal NOVO BANCO focou-se na oferta do Banco aos seus colaboradores de um cabaz de Natal composto por produtos exclusivamente portugueses e produzidos por empresas clientes do NOVO BANCO, em linha com o posicionamento de apoio à economia nacional “Este é o Portugal que Faz, e Este é o Banco que o ajuda a fazer”, no qual o Banco assume um claro posicionamento ao homenagear a capacidade produtiva e incentivar os negócios nacionais na contribuição do desenvolvimento do país. Deste modo o Banco reforçou a resposta à comunidade efetivando o apoio aos pequenos negócios para que estes possam inovar, reinventar e transformar as dificuldades em oportunidades.

Em 2020, o Banco lançou a página no site institucional com conselhos e medidas destinadas a clientes, colaboradores e sociedade com o intuito de dar a conhecer a atuação do NOVO BANCO, em contexto Covid-19, possibilitando o apoio em diversas vertentes.


5.2.3 Mecenato Cultural

Mesmo em contexto de pandemia, o NOVO BANCO deu continuidade à sua estratégia de mecenato cultural com especial destaque do seu programa NOVO BANCO Cultura com a manutenção da cedência de obras da sua coleção a diversos museus. Em 2020, foram cedidas 24 obras, totalizando esta iniciativa do projeto NOVO BANCO Cultura, em finais de 2020, a exposição permanente de 75 obras em 33 museus localizados em todo o país. O Banco disponibilizou ainda a plataforma com roteiro, das várias regiões e respetivos museus do país, onde podem ser visitadas as obras da Coleção de Pintura do NOVO BANCO.

A nível da fotografia a Coleção de Fotografia NOVO BANCO integrou grupo de estudo da IACCCA - Associação Internacional de Coleções Corporativas. A integração neste grupo, conferiu a credibilidade às técnicas e práticas da Coleção de Fotografia Contemporânea do NOVO BANCO. Com cerca de 1 000 obras exemplificativas de todo o mundo, de mais de 300 artistas de 38 nacionalidades, a Coleção de Fotografia Contemporânea do NOVO BANCO é uma das mais premiadas coleções corporativas da Europa.

Foram inauguradas 2 exposições da Coleção de Fotografia, a mostra de Vick Muniz na *Nova School of Business and Economics* e a exposição “Território Solar” patente no Museu de Faro.

Em 2020, foi ainda inaugurada, na Estufa Fria em Lisboa, a exposição da edição de 2019 da REFLEX da Associação Cais, iniciativa que conta com o apoio do Banco desde a sua primeira edição. A amostra subjacente ao tema: Exposição Mundo com Futuro contou com a participação de mais de 150 candidatos com cerca de 370 fotografias submetidas a concurso, que pretendiam retratar iniciativas positivas e sustentáveis que tentam contrariar um futuro incerto decorrente das alterações climáticas e escassez de recursos, materializando em fotografia as pequenas e grandes ações que podem marcar a diferença a nível ambiental e que comprovam que a mudança é possível se ampliarmos os nossos gestos.

The background of the cover is a photograph of a modern building's exterior. A large, circular, metallic archway frames a view of a skybridge with a glass and metal grid ceiling. A small tree is visible through the bridge. The sky is clear and blue. A vertical green bar is on the left side, and a larger green bar is at the bottom left, containing the title and author information.

O Nosso Desempenho 6.0

Título: Plantar o Futuro
Autor: Marta Vieira Pereira

O NOVO BANCO gere o seu negócio com recurso à monitorização constante dos dados financeiros e não financeiros, o que lhe permite aferir o seu desempenho, não só na dimensão económica, mas também na social, na ambiental e no governo da sociedade. Acompanhar os indicadores destas 3 vertentes, ao longo do tempo, é condição essencial para o Banco avaliar o seu progresso e ajustar o plano de atuação, com vista a alcançar os melhores resultados.

6.1 Indicadores Sociais

Total de colaboradores	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Total Colaboradores NOVO BANCO em Portugal	4 382	4 326	4 321	-0,1%

Contrato de trabalho	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Efetivos	4 268	4 130	4 093	-0,9%
Mulheres	2 210	2 153	2 176	1,1%
Homens	2 058	1 977	1 917	-3,0%
Contrato a termo	49	84	146	-73,8%
Mulheres	30	54	85	57,4%
Homens	19	30	61	103,3%
Trabalho temporário	49	59	34	-42,4%
Mulheres	27	39	23	-41,0%
Homens	22	20	11	-45,0%
Estágios	14	51	47	-7,8%
Mulheres	7	26	29	11,5%
Homens	7	25	18	28,0%
Outros	2	2	1	50,0%
Mulheres	0	0	0	-
Homens	2	2	1	-50,0%

Cerca de 95% dos colaboradores do NOVO BANCO são colaboradores com contrato sem termo, o que se traduz numa maior estabilidade profissional, verificando-se somente 3,4% dos colaboradores com um contrato a termo.

Taxa de rotatividade (%)	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Total	3,9	5,8	7,4	1,6 p.p.
Género				
Mulheres	4,0	6,2	6,8	0,6 p.p.
Homens	3,8	5,2	8,0	2,8 p.p.
Faixa etária				
< 30 anos	36,4	63,0	45,3	-17,7 p.p.
30 a 50 anos	2,8	3,0	3,0	-
> 50 anos	2,8	5,6	9,6	4 p.p.

Contratações e taxa de novas contratações (%)	2018	2019	2020	2020 Valores absolutos	2020 vs 2019
Total	2,7	6,7	7,3	317	0,6 p.p.
Género					
Mulheres	2,7	7,6	6,8	138	-0,8 p.p.
Homens	2,7	5,7	8,0	179	2,3 p.p.
Faixa etária					
< 30 anos	50,3	94,1	45,3	178	-48,4 p.p.
30 a 50 anos	1,2	2,5	3,0	114	0,5 p.p.
> 50 anos	0,3	0,6	9,6	24	9,0 p.p.

Admissões e demissões	2018		2019		2020		2020 vs 2019	
	Admissões	Demissões	Admissões	Demissões	Admissões	Demissões	Admissões	Demissões
Total	130	469	267	323	317	322	18,7%	-0,3%
Género								
Mulheres	70	259	113	164	138	185	22,1%	12,8%
Homens	60	210	154	159	179	137	16,2%	-13,8%
Faixa etária								
< 30 anos	81	43	163	71	178	82	9,2%	15,5%
30 a 50 anos	45	180	95	137	114	65	20,0%	-52,6%
> 50 anos	4	246	9	115	25	175	117,8%	-52,2%

Horas de Formação / colaborador	2018		2019		2020		2020 vs 2019	
	Total	Média colaborador	Total	Média colaborador	Total	Média colaborador	Total	Media colaborador
Total	275 183	62,7	200 545	46,4	194 924	45,1	-2,8%	-10,6%
Gênero								
Mulheres	135 039	61,6	109 365	48,1	107 522	46,5	-1,7%	-3,3%
Homens	140 143	64,1	91 181	44,4	87 403	43,5	-4,1%	-2,0%
Categoria Profissional								
Diretores	25 377	58,3	16 807	44,8	7 822	20,5	-53,5%	-54,2%
Chefias	38 697	87,7	17 107	31,3	22 048	45,6	28,9%	45,7%
Específicos	120 150	63,6	77 811	37,6	86 432	41,6	11,1%	10,6%
Administrativos	90 916	56,9	88 820	67,2	78 622	57,6	-11,5%	-14,3%
Auxiliares	42	2,2	0	0	0	0	-	-

Colaboradores por gênero e categorias profissionais	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Total	4 382	4 326	4 321	- 0,1%
Homens	2 108 (48,1%)	2 054 (47,5%)	2 008 (46,5%)	-2,2%
Mulheres	2 274 (51,9%)	2 272 (52,5%)	2 312 (53,5%)	1,8%
Diretores	435 (9,9%)	375 (8,7%)	382 (8,8%)	1,9%
Homens	278 (63,9%)	245 (65,3%)	236 (61,8%)	-3,7%
Mulheres	157 (36,1%)	130 (34,7%)	146 (38,2%)	12,7%
< 30 anos	0 (0,0%)	3 (0,8%)	1 (0,3%)	0,3%
30 a 50 anos	287 (66,0%)	249 (66,4%)	261 (68,3%)	68,3%
> 50 anos	148 (34,0%)	123 (32,8%)	120(31,4%)	31,4%
Chefias	441 (10,1%)	546 (12,6%)	484 (11,2%)	-11,4%
Homens	261 (59,2%)	314 (57,5%)	271 (56,0%)	-13,7%
Mulheres	180 (40,8%)	232 (42,5%)	213 (44%)	-8,2%
< 30 anos	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	-
30 a 50 anos	357 (81,0%)	424 (77,7%)	362 (74,8%)	-17,1%
> 50 anos	84 (19,0%)	122 (22,3%)	122 (25,2%)	0,0%

Colaboradores por gênero e categorias profissionais	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Específico	1 889 (43,1%)	2 070 (47,9%)	2 078 (48,1%)	0,4%
Homens	882 (46,7%)	925 (44,7%)	931 (44,8%)	0,6%
Mulheres	1 007 (53,3%)	1 145 (55,3%)	1 147 (55,2%)	0,2%
< 30 anos	60 (3,2%)	112 (5,4%)	152 (7,3%)	35,7%
30 a 50 anos	1 551 (82,1%)	1 601 (77,3%)	1 550 (74,6%)	-3,2%
> 50 anos	278 (14,7%)	357 (17,2%)	376 (18,1%)	5,3%
Administrativo	1 598 (36,5%)	1 322 (30,6%)	1 366 (31,6%)	1,1%
Homens	672 (42,1%)	559 (42,3%)	559 (40,9%)	0,0%
Mulheres	926 (57,9%)	763 (57,7%)	807 (59,1%)	5,8%
< 30 anos	86 (5,4%)	104 (7,9%)	134 (9,8%)	28,8%
30 a 50 anos	1 093 (68,4%)	812 (61,4%)	820 (60%)	1,0%
> 50 anos	419 (26,2%)	406 (30,7%)	413 (30,2%)	1,7%
Auxiliares	19 (0,4%)	13 (0,3%)	11 (0,3%)	-15,4%
Homens	15 (78,9%)	11 (84,6%)	11 (100%)	0,0%
Mulheres	4 (21,1%)	2 (15,4%)	0 (0,0%)	-100%
< 30 anos	1 (5,3%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	-100%
30 a 50 anos	9 (47,4%)	5 (38,5%)	4 (40,0%)	-20,0%
> 50 anos	9 (47,7%)	7(53,8%)	6 (60,0%)	-14,3%

Saúde no trabalho	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Rastreio Cardio Vascular	2 319	2 314	1 064	-55,4%
Rastreio Oncológico				
Mamografia	151	140	70	- 50,0%
PSA	588	587	268	-54,3%
Rastreio Visual	2 696	2 601	1 161	-55,4%
Check Up Executive	286	306	82	73,2%

Licença de Maternidade/ Paternidade	2018		2019		2020		2020 vs 2019	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Colaboradores com o benefício de licença de maternidade/ paternidade	4 382		4 326		4 321		-0,1%	
Colaboradores que beneficiaram de licença de maternidade/ paternidade	84	138	81	124	72	122	-11,1%	-1,6%
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de maternidade/ paternidade	84	88	80	83	71	92	-11,3%	.10,8%
Taxa de retorno ao trabalho	100%	63,8%	98,8%	66,9%	98,6%	75,4%	-0,2 p.p.	5,5 p.p.

Indicadores de Saúde e Segurança	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Acidentes de trabalho	22	54	29	-26,3%
Homens	7	37	17	-35,3%
Mulheres	15	17	37	-46,3%
Doenças de trabalho	0	0	0	-
Homens	0	0	0	-
Mulheres	0	0	0	-
Óbitos	0	0	0	-
Homens	0	0	0	-
Mulheres	0	0	0	-
Taxa de acidentes	3,0%	7,7%	4,1%	- 3,7p.p.
Homens	1,94%	5,0%	3,2%	- 1,8 p.p.
Mulheres	4,0%	10,2%	4,9%	- 3,9 p.p.
Taxa de dias perdidos	0,1%	0,1%	0,0%	
Homens	0,03%	0,06%	0,03%	0,03 p.p.
Mulheres	0,19%	0,11%	0,09%	0,02 p.p.
Taxa de absentismo	2,3%	2,6%	4,9%	2,3 p.p.
Homens	1,8%	2,0%	3,2%	1,2 p.p.
Mulheres	2,7%	3,2%	6,3%	3,1 p.p.

Formação em saúde e segurança no Trabalho	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Nº de horas de formação em saúde	181	81	113	39,5%
Nº de horas de formação em segurança	1 257	81	1 381	1 650,2%

6.2 Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais – Consumo de materiais	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Papel branco				
Para uso interno (toneladas)	215,3	188,8	196,6	5,76%
Para uso interno (ton/colaborador)	0,049	0,043	0,046	7,0%
Impressos – área de <i>printing</i> e <i>finishing</i> (toneladas)	116,4	94,6	109,7	16,0%
Consumíveis informáticos e eletrônico				
Toners (unidades)	41	13	3	-82,1%
Tinteiros (unidades)	245	23	36	52,6%
Fitas (unidades)	4 237	484	1061	119,0%
DVD/CDRom (unidades)	2 340	735	1630	121,7%
Pilhas	2 742	1 499	2 402	60,2%
Total consumíveis informáticos e eletrônico	9 641	2 754	5 132	86,3%

Indicadores Ambientais – Energia	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Eletricidade total				
Consumo de eletricidade total (GJ)	97 456	82 138	75 098	-8,6%
Consumo de eletricidade total (kWh)	27 071 205	22 816 220	20 860 668	-8,6%
Data Center				
Consumo de eletricidade (GJ)	27 495	5 076*	na	-
Consumo de eletricidade (kWh)	7 637 400	1 409 929*	na	-
Consumo de eletricidade (kWh/colaborador)	6 178	5 274*	4 828	-8,5%
Gás natural**				
Consumo de gás natural (GJ)	256	na	na	-
Consumo de gás natural (N.m3)	6 663	na	na	-
Gás propano**				
Consumo de gás propano (GJ)	70	na	na	-
Consumo de gás propano (kg)	1 485	na	na	-
Gasóleo***				
Consumo de gasóleo geradores (litros)	400	1 135	400	-65%
Consumo de gasóleo geradores (GJ)	14	41	14	-66%
Consumo de gasóleo viaturas (litros)	1 520 591	1 506 128	1 484 134	- 3,4%
Consumo de gasóleo viaturas (GJ)	54 668	54 148	53 358	-1,5%
Gasolina				
Consumo de gasolina viaturas (litros)	840	21 140,4	840	96,0%
Consumo de gasolina viaturas (GJ)	28	693	28	96,0%
Consumo total de energia (GJ)	152 493	137 021	128 498	-6,2%
Deslocações				
Número de veículos	832	866	868	0,2%
Número de viagens de avião	615	762	331	56,6 %

na – não aplicável

*Inclui Data Center até julho de 2019

** Em 2019, o NOVO BANCO com a desativação do seu refeitório em Carnaxide deixou de consumir este recurso.

*** O consumo de gasóleo em 2019 foi calculado através de da estimativa do seu consumo, baseada nas horas de funcionamento dos geradores. Em 2018, somente o consumo de dois geradores tinha sido no reportado, o que traduz o aumento verificado em 2019 face a 2018.

Indicadores Ambientais – Emissões (tCO ₂ e)*	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Emissões diretas (Âmbito 1)	4 012,8	4 039,0	3 948,4	-2,3%
Emissões em deslocamentos em frota da empresa	3 993	4 036,0	3 947,3	-0,6%
Emissões em equipamentos de cozinha a gás natural e butano	18,7	0	0	0,00%
Emissões em geradores de emergência	1,1	3,0	1,1	-64,6%
Emissões indiretas (Âmbito 2)**	9 089,0	5 828	4 240,6	-4,8%
Emissões da produção de eletricidade adquirida (<i>Método Market based</i>)	9 089,0	5 828	4 240,6	-4,8%
Emissões da produção de eletricidade adquirida (<i>Método Location based</i>)	9 800	5 336	3 524,9	-36,6%
Total (Âmbito 1 e 2)	13 101,8	9 867,1	8 189,0	-17,1%
Emissões indiretas (Âmbito 3)	6 183,5	6 430,0	4 609,7	-28,3%
Emissões em deslocamentos de trabalho/viagens de negócios de avião	323,8	405,3	39,2	-65,7%
Emissões das deslocamentos casa-trabalho-casa dos colaboradores***	5 696,0	5 973,0	4 323,1	-27,6%
Emissões do tratamento de águas residuais***	52,4	51,7	38,9	-24,8%
Emissões no ciclo de vida do papel consumido***			93,9	-
Emissões no processo de reciclagem do papel***			3,6	-
Emissões do consumo de água***			12,0	-
Total (Âmbito 1, 2 e 3)	19 285,0	16 297,1	12 798,7	-21,5%

*Ver notas metodológicas na tabela GRI

**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.

*** Atividades cujas emissões começaram a ser calculadas no ano de 2020.

Indicadores Ambientais – Consumo de água	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Consumo de água da rede pública (m ³)	56 552	56 145	45 394	-19,1%
Consumo de água por colaborador (m ³ /colaborador)	12,9	13,0	10,5	-19,1%

Indicadores Ambientais – Gestão de resíduos	2018	2019	2020	2020 vs 2019
Papel enviado para reciclagem (toneladas)	434,2	265,6	106,1	-60,1%
Cartão enviado para reciclagem (toneladas)	60,3	10,6	61,3	476,0%
Toners (unidades)	41	13	8 300	637,5%
Tinteiros (unidades)	245	23	na	-
Fitas (unidades)	4 273	484	na	-
DVD/CDRom (unidades)	2 340	735	na	-
Pilhas	2 742	1499	na	-
Total Consumíveis Informáticos e eletrônicos recolhidos (unidades)	9 641	2 754	na	-



Sobre Este Relatório 7.0

Título: Complementariedade
Autor: Paulo Gil

Este relatório retrata a forma como o NOVO BANCO 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 últimos três anos no âmbito da sustentabilidade, pelo que os dados apresentados neste relatório dizem referem-se somente ao âmbito NOVO BANCO.

O modelo do *Global Reporting Initiative* (GRI) orienta a elaboração deste relatório que é executado de acordo com a opção "De acordo Essencial". 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 NOVO BANCO.

A Ernst & Young, Audit & Associados, SROC, SA procedeu à revisão independente para um nível limitado de garantia de fiabilidade, da informação não financeira e de sustentabilidade constante do Relatório de Sustentabilidade de 2020, relativamente ao seu desempenho de sustentabilidade, considerando que os indicadores adequados foram relatados de acordo com as normas de relato de sustentabilidade da GRI e do Decreto-Lei nº 89/2017, conforme pode ser consultado nas páginas 201 e 202.

O Relatório de Sustentabilidade 2020 vem complementar, de forma mais detalhada, a informação constante no Relatório & Contas 2020, demonstrando que a sustentabilidade faz parte da estratégia do Banco.

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

sustentabilidade@novobanco.pt

7.1 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 2020 / número total de colaboradores em 2020
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 2020
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 média e da remuneração total média entre mulheres e homens, por categoria de funções - (remuneração mulheres / remuneração homens)*100
Disparidade salarial	(Somatório da disparidade salarial ponderada por grupo funcional)/ (Valor médio do vencimento masculino)
Dividendo Social #NB Equal Gender e #NB Work & Life	Valor alcançado a dezembro de 2020 - valor do <i>baseline</i> 2016 / objetivo definido para 2020 - valor <i>baseline</i> 2016 A metodologia das iniciativas <i>Home office</i> , <i>Early Friday/ 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
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
INDICADORES AMBIENTAIS	
Eletricidade	Valor apurado diretamente a partir dos registos e faturação da EDP
Gasóleo dos geradores	O consumo de gasóleo em 2020 foi calculado através de da estimativa do seu consumo, baseada nas horas de funcionamento dos geradores
Gás natural	Valor apurado corresponde à totalidade das faturas referente ao ano de 2018 e 2017. Em 2019 o Banco deixou de consumir este recurso
Gás propano	Valor apurado corresponde à totalidade das faturas referente ao ano de 2018 e 2017. Em 2019 o Banco deixou de consumir este recurso
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 2020 - valor do <i>baseline</i> 2016 / objetivo definido para 2020 - valor <i>baseline</i> 2016

Energia	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:
PCI gasóleo (rodoviário) Densidade do gasóleo (geradores) PCI Gás propano (GPL) e Gás Natural Eletricidade	42,8 GJ/t (Fonte: Despacho n.º 17313/2008 (SGCIE) 0,84 (Fonte: DGEG 2017, dados a 21-09-2019) 46,65 GJ/t (Fonte: APA 2013 - https://apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf) conversão:1 kWh = 0,0036 GJ (Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI)
Emissões de CO₂ Âmbito 1	<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 < 2000 cm³ - 0,215 kg CO₂e/km (Fonte: GHG Protocol: Emission Factors from Cross-Sector Tools, 2017) - Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor ≥ 2000 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 - 0,143 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2020) - Automóvel elétrico - 0,022 kg CO₂e/km (consumo de 13,3 kW/100 km) (Fonte: APREN, 2020)
Emissões de CO₂ Âmbito 2	<p>No cálculo da transformação do consumo indireto de eletricidade para GJ foi utilizado o fator de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ. 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> - 0,266 kg CO₂e/kWh (Fonte: Relatório de Sustentabilidade da EDP do ano 2019) - Produção de eletricidade continente – método <i>location based</i> - 0,162 kg CO₂e/kWh (Fonte: APREN, mix energético 2020) - Produção de eletricidade na ilha da Madeira – método <i>location</i> e <i>market</i> - 0,510kg CO₂e/kWh (Fonte: EE Madeira 2019)
Emissões de CO₂ Âmbito 3	<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 - 0,200 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2020) - Automóvel Gasolina - 0,205 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2020) - Automóvel GPL - 0,195 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2020) - Automóvel Híbrido - 0,143 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2020) - Automóvel elétrico - 0,022 kg CO₂e/km (consumo de 13,3 kW/100 km) (Fonte: APREN 2020) - Autocarro - 0,103 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020); 1,420 kg CO₂e/km (Fonte: STCP 2011) e 0,115 kg CO₂e/km (Fonte: Carris 2019) - Metropolitano - 0,0467 kg CO₂e (Fonte: Metro Lisboa 2016) e km, 0,040 kg CO₂e/km (Fonte: Metro do Porto 2018)

<p>Emissões de CO₂ Âmbito 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comboio - 0,0157 kg CO₂e/km (Fonte: CP 2019) e 0,021 kg CO₂e/km (Fonte: Fertagus 2013/2014) - Barco - 0,190 CO₂e/km (Fonte: Transtejo+Soflusa, 2014) - Motociclo (gasolina) - 0,129 kg CO₂e/km (Fonte: APA - NIR 2020) - Motociclo (elétrico) - 0,015 kg CO₂e/km (Consumo de 9 kW/100 km) (Fonte: APREN 2020) - 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 - 0,00011 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020) - Avião, Voo Curto Curso FE CH₄ - 0,00001 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020) - Avião, Voo Longo Curso FE CH₄ - 0,00001 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020) - Avião, Voo Doméstico FE N₂O - 0,00121 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020) - Avião, Voo Curto Curso FE N₂O - 0,00077 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020) - Avião, Voo Longo Curso FE N₂O - 0,00095 kg CO₂e/km (Fonte: DEFRA 2020) - Fator de Descolagem - 109% (Fonte: DEFRA/IPCC 1999) - RFI - 1.9% (Fonte: DEFRA/IPCC 1999) - 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 2020), com os seguintes fatores: - Potencial de Aquecimento Global (PAG)/(GWP) CO₂ – 1 - PAG (GWP) CH₄ – 28 - PAG (GWP) N₂O - 265 - 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: - Ciclo de vida do papel - 0,3 t CO₂e/t papel consumido (Fonte: CEPI - Key Statistics 2019) - Reciclagem de papel - 0,0213 kg CO₂e/ kg de papel enviado para reciclagem (Fonte: DEFRA 2020) - Consumo de água - 0,265 kg CO₂e/m³ de água captada (Fonte: EPAL 2017)
INDICADORES CLIENTES	
<p>Atendimento</p>	<p>O peso de clientes muito satisfeitos com o atendimento correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10</p>
<p>Satisfação Global</p>	<p>O peso de clientes muito satisfeitos com o Banco correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10</p>
<p>Confiança</p>	<p>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</p>
<p>Net Promoter Score</p>	<p>O <i>Net Promoter Score</i> 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</p>
<p>Clientes muito satisfeitos</p>	<p>O peso de clientes muito satisfeitos corresponde à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10</p>
<p>Índice de reclamação por cada 1000 clientes ativos</p>	<p>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.</p>

7.2 Tabela Global Reporting Initiative (GRI)

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
PERFIL ORGANIZACIONAL					
102-1	Nome da organização	RC- página 2			
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	RS - páginas 120-122; 139-142 RG - páginas 13-14; 45-51 Site institucional, produto e empresa			
102-3	Localização da sede da organização	RC - 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	RG - páginas 13-14; 45-51 O Relatório de Sustentabilidade de 2020 abrange somente o âmbito do NOVO BANCO em Portugal.			
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	DF - página 209			
102-6	Mercados em que a organização atua, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> - Discriminação geográfica; - Setores cobertos; - Tipos de clientes e beneficiários 	RG - páginas 13-14; 45-51 O Relatório de Sustentabilidade de 2020 abrange somente o âmbito do NOVO BANCO em Portugal			
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 110; 127; 132; 154 RG - páginas 11-14; 20; 34-45; 45-51			
102-8	Número total de colaboradores por tipo contrato, tipo de trabalho, género e por região	RS - páginas 132; 154-157 RG - páginas 12; 20	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 - páginas 142-143			

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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	RG - páginas 54-55				
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	RG - páginas 57-61				
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	RS - página 113				
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	RS - página 113				
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 6-7				
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	RS - páginas 114 -115 RG - páginas 30-32; 57-69				
ÉTICA E INTEGRIDADE						
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	RS - página 148 RG - páginas 18-19; 71-81	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 148-150 RG - páginas 81-93 Site Institucional	16	10		
GOVERNO 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 148-150 RG - Páginas 18-19; 71-81 Site institucional				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre questões econômicas, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros colaboradores	RS - páginas 148-150			
102-20	Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelas questões econômicas, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	Presidente da Conselho de Administração Executivo RS - páginas 148-150 RG - Páginas 18-19; 71-81 Site institucional			
102-21	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação às questões econômicas, ambientais e sociais	RS - páginas 114-115; 117-118; 120-124 Site institucional	16		
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	RG - páginas 18-19 Site institucional	5, 16		
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança (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)	RG - páginas 18-19 Site institucional	16		
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança	RG - páginas 71-81 Site institucional, estatutos do NOVO BANCO	5, 16		
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	RG – página 82 Site institucional, Política Conflito de Interesses	16		
102-26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança 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 econômicos, ambientais e sociais da organização	O Presidente do Conselho de Administração Executivo com base em objetivos definidos para 2020, objetivos que são monitorizados através de um plano de ações e coordenação de equipas nomeadas para a implementação do modelo Dividendo Social, controla este modelo numa base trimestral. Este modelo garante o alinhamento da atuação em termos de sustentabilidade pelas diferentes operações do Banco, através da coordenação das iniciativas com os representantes nomeados em cada operação.			

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito	
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 Executivo sempre que se justifique. No caso particular do modelo Dividendo Social são apresentados trimestralmente. 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. Através da monitorização trimestral avalia a performance ambiental e social do Banco face aos objetivos definidos para 2020.	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 à identificação de riscos e oportunidades de questões económicas, sociais e ambientais são identificados e geridos pelo Conselho de Administração Executivo, Comitês, Departamentos e posteriormente subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e ao Presidente do Conselho de Administração Executivo. Para mais informações consultar RG – páginas 77-89				
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>	RG - páginas 77-89	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	RG - páginas 57 -65; 77-89				
102-31	Frequência com que o mais alto órgão de governação analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais	O Presidente do Conselho de Administração Executivo analisa trimestralmente a performance do modelo Dividendo Social, um modelo que avalia 17 indicadores ambientais e sociais.				
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.				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
102-33 Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governação	RG - páginas 77-89				
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 110; 114-115 RG - páginas 77-89 Site institucional - comités de supervisão e política de Comunicação de Irregularidades Em 2020 no NOVO BANCO foram analisados e comunicados no âmbito da Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo: 101 novos contratos 93 abertura de contas recusadas após investigação 11 422 alertas de movimentos de contas existentes 901 contratos cuja titularidade foi alterada após a respetiva abertura. 843 participações às autoridades No âmbito da política de comunicação de irregularidades foram recebidas 2 denúncias, das quais 2 resultaram em inquéritos, que após análise se revelaram injustificadas				
102-35 a. Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governação e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: <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 - <i>Clawbacks</i> - Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governação, altos executivos e todos os demais colaboradores b. Critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos económicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governação e executivos seniores.	RG - páginas 86-89 Site institucional, Políticas de Remuneração				
102-36 Processo adotado para determinar a remuneração	RG - páginas 86-89 Site institucional Políticas de Remuneração				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
102-37 Opiniões dos <i>stakeholders</i> 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 114-115; 117-118; 127-128; 133-134 RG- páginas 86-89 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): 33 014,8€ Remuneração total anual auferida pelo CEO: 367 457,3€ Proporção entre a remuneração anual total auferida pelo CEO e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 11,13%				
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 2020 e no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho verificou-se um aumento salarial de 0,30%. Remuneração Média: - 0,5% Proporção entre a remuneração anual total auferida pelo CEO e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) – 11,3%				

ENVOLVIMENTO COM OS STAKEHOLDERS

102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	RS - páginas 114-115				
102-41 Percentagem do total de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	RS - páginas 114-115	8	3		
102-42 Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	RS - páginas 114-115				
102-43 Abordagem adotada para envolvimento com <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	RS - páginas 114-115				
102-44 Principais questões e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> como resultado do processo de envolvimento e medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	RS - páginas 114-115				

PRÁTICA DE REPORTE

102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	RG - páginas 45-51				
102-46 Processo de definição dos conteúdos do relatório e respetivos âmbitos	RS - páginas 114-115				
102-47 Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	RS - páginas 114-115				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
102-48 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	O Relatório de Sustentabilidade 2020 detalha o desempenho dos últimos três anos no âmbito do NOVO BANCO, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2018 e 2019, referem-se somente ao NOVO BANCO tendo sido 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 2020 detalha o desempenho dos últimos três anos no âmbito do NOVO BANCO, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2018 e 2019, referem-se somente ao âmbito do NOVO BANCO.				
102-50 Período coberto pelo relatório	1 janeiro a 31 dezembro de 2020				
102-51 Data do relatório anterior mais recente	2019				
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 166-200				
102-56 Política e Prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	RS - página 162				

INDICADORES ECONÓMICOS
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> , e passará ser a base da sua Estratégia de Sustentabilidade, a par dos compromissos e objetivos assumidos, encontrando-se o NOVO BANCO igualmente a selecionar os ODS que serão alinhados com a estratégia do NOVO BANCO e o seu plano a medio prazo.				
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 NOVO BANCO 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.				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	2, 5, 8, 9			
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	13			
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
201-4	Assistência financeira recebida do governo	DF - páginas 207; 208; 431; 446				
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade com base nesta matriz, nos compromissos e objetivos assumidos, encontrando igualmente a selecionar os ODS e que serão alinhados com a estratégia do NOVO BANCO e o seu plano a médio prazo.				
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 NOVO BANCO 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. O Banco desenvolve a sua atividade com um forte enfoque no mercado ibérico.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos. A atividade do Banco 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.				
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 NOVO BANCO pratica salários mínimos superiores ao salário mínimo nacional (o salário mais baixo praticado pelo NOVO BANCO é 1,39 vezes superior ao salário mínimo nacional).	5, 7, 8	6		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito	
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	O Relatório de sustentabilidade restringe-se ao NOVO BANCO com 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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Investimento na comunidade como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas com impactos económicos indiretos.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Banco 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 119-125; 139-142 RG - páginas 45-51	2, 5, 7, 9, 11			
203-2	Impactes económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactes	RS - páginas 119-125; 139-142 RG - páginas 45-51	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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a construir a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema da seleção de fornecedores com critérios ambientais, sociais e éticos como material.				
-------	--	--	--	--	--	--

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas neste âmbito mediante a elaboração de um scoring de sustentabilidade no processo de registo dos seus fornecedores no portal de Fornecedores RS - páginas 142-143				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Banco 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 NOVO BANCO adquire os seus produtos de consumo regular como por exemplo o economato, equipamentos e serviços especializados para Portugal Continental e Ilhas, a empresas nacionais. Cerca de 82,2% das despesas referem-se a fornecedores nacionais vs 11,8% de fornecedores internacionais. Pag 119-125; 139-142 O Banco reduziu o prazo de pagamento aos seus fornecedores, que se situou nos 22 dias face os 23 dias em 2019.	12			

ASPECTO: ANTI-CORRUPÇÃO

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a construir a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ética empresarial e nas relações com as partes interessadas material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	A atuação do NOVO BANCO 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 Banco monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os tanto no Relatório & Contas, no site e no Relatório de Sustentabilidade.				
205-1	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise	NOVO BANCO RS - página 110 RG - páginas 81-88	16	10		
205-2	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	RS - página 110 RG - páginas 84-85	16	10		
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	O NOVO BANCO não teve conhecimento, no decorrer de 2020, de casos de corrupção	16	10		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito	
ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ética empresarial e nas relações com as partes interessadas material. Na consulta efetuada para a construção da matriz de materialidade questionou os seus pares. Assumiu ainda compromissos a nível do Financiamento Sustentável em parceria com os principais atores financeiros, que implica o desenvolvimento de abordagens comuns e não de concorrência desleal.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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.				
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, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	No decorrer de 2020 não se verificou nenhum registo de qualquer processo decorrente de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	16			

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
INDICADORES AMBIENTAIS						
ASPECTO: MATERIAIS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Reciclagem e Economia Circular como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto através do seu programa NB Environment, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO 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 110; 143-146; 159-160	8,12	7,8		
301-2	Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	O NOVO BANCO não monitoriza este tipo de material.	8,12	8		
301-3	Produtos e embalagens recuperados	A atividade do Banco não permite a recuperação de produtos, pelo que este indicador não é reportado.	8,12	8		
ASPECTO: ENERGIA						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ecoeficiência nos balcões, edifícios e operações do Banco como importante. Tratando-se do maior recurso consumido no Banco a par do papel, este recurso tem merecido uma especial atenção.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto através do seu programa NB Environment, que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RS - páginas 143-145; 150; 159	7, 8, 12, 13	7,8		
302-2	Consumo de energia fora da organização	O NOVO BANCO não monitoriza este consumo.	7, 8, 12, 13	8		
302-3	Intensidade energética	RS - páginas 143-145; 150; 159	7, 8, 12, 13	8		
302-4	Redução do consumo de energia	RS - páginas 143-145; 150; 159	7, 8, 12, 13	8,9		
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	RS - páginas 143-145; 150; 159	7, 8, 12, 13	8,9		

ASPECTO: ÁGUA

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ecoeficiência nos balcões, edifícios e operações do Banco como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto a nível do seu consumo face a escassez deste recurso.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				
303-1	Consumo total de água, por fonte	RS - páginas 145; 160	6	7,8		
303-2	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas, sendo toda a água consumida proveniente da rede pública de abastecimento, pelo que os impactos associados à gestão do recurso, a montante da sua atividade, encontram-se deste modo fora da esfera de influência do NOVO BANCO.		8		
303-3	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	O NOVO BANCO não possui sistemas que possibilitem a reciclagem ou a reutilização de água.	6, 8, 12	8		

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema as alterações climáticas como um tema importante. As alterações climáticas afetam a biodiversidade, contudo este tema não faz parte dos indicadores monitorizados.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	Não aplicável				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Não aplicável				
304-1	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas pelo que os impactes ambientais diretamente relacionados com a atividade do Banco são, à partida, limitados.	6, 14, 15	8		
304-2	Descrição dos principais impactes das atividades, produtos e serviços da organização sobre a biodiversidade em áreas protegidas e ricas em biodiversidade	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas pelo que os impactes ambientais diretamente relacionados com a atividade do Banco são, à partida, limitados.	6, 14, 15	8		
304-3	Habitats protegidos e/ou restaurados	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas pelo que os impactes ambientais diretamente relacionados com a atividade do Banco são, à partida, limitados.	6, 14, 15	8		
304-4	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas pelo que os impactes ambientais diretamente relacionados com a atividade do Banco são, à partida, limitados.	6, 14, 15	8		
ASPECTO: EMISSÕES						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ecoeficiência nos balcões, edifícios e operações do Banco como importante. O Financiamento Sustentável é considerado como tema material.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto através do seu programa NB <i>Environment</i> , que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social. O Banco realiza anualmente o seu inventário de emissões de CO ₂ . Em 2019, e no âmbito do compromisso em reduzir as emissões de CO ₂ , o Banco assinou a carta "Business Ambition for 1.5°C", documento recentemente apresentado pela <i>United Nations Global Compact</i> . 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 CO ₂ decorrente da sua atividade.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	RS - páginas 144-145; 150, 160	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	RS - páginas 110; 144-145; 150, 160	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
305-3	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	RS - páginas 144-145; 150, 160	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
305-4	Intensidade de emissões de GEE	RS - páginas 110; 144-145; 150, 160	13, 14, 15	8		
305-5	Redução de emissões de GEE	RS - páginas 110; 144-145; 150, 160	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 de ozono, visto que estas estão proibidas à luz do Regulamento (CE) n.º 1005/2009, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono, desde 2015. Adicionalmente o NOVO BANCO tem vindo a substituir gradualmente os equipamentos que provocam gases depletors da camada de ozono, caso estes ainda existam.	3, 12	7, 8		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	As emissões de Sox e Nox associadas à atividade do NOVO BANCO decorrem da combustão associada aos transportes, geradores de emergência e caldeiras. No entanto, face à baixa expressão destas atividades no âmbito da atividade típica do Banco, as emissões são pouco significativas e por este motivo não são contabilizadas.	3, 12, 14, 15	7, 8		

ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Reciclagem e Economia Circular como importante.				
103-2 A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto através do seu programa #NB <i>Environment</i> , que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
306-1 Descarga total de água, por qualidade e destino	No NOVO BANCO não estão implementados processos de monitorização regular dos efluentes produzidos nas suas instalações. A tipologia de descarga é enquadrada como uma descarga típica doméstica, tendo em conta que todas as suas instalações estão em zonas urbanas com infraestruturas de saneamento básico.	3, 6, 12, 14	8		
306-2 Peso de resíduos produzidos, por tipo e por método de tratamento	O NOVO BANCO monitoriza somente o destino das tipologias mais frequentes de resíduos produzidos, nomeadamente papel, cartão e consumíveis, contudo ainda não dispõe de uma sistematização de informação que permita obter e reportar o total de resíduos produzidos por tipologia e destino.	3, 6, 12	8		
306-3 Ocorrência de derrames	Não aplicável à atividade do NOVO BANCO.	3, 6, 12, 14	8		

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
306-4	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Não aplicável à atividade do NOVO BANCO.	3, 12	8		
306-5	Recursos hídricos, e respetivos habitats afetados pelas descargas de água e drenagem	As operações do NOVO BANCO estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas pelo que os impactes ambientais diretamente relacionados com a atividade do Banco são, à partida, limitados.	6, 14, 15	8		

ASPECTO: CONFORMIDADE AMBIENTAL

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ética empresarial e nas relações com as partes interessadas como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas que tem como intuito diminuir o seu impacto ambiental direto através do seu programa #NB <i>Environment</i> , que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO 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 2020 não se verificaram incumprimentos de leis e regulamentos ambientais, nem o pagamento de sanções neste âmbito.	16	8		

ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Seleção de fornecedores com critérios ambientais, sociais e éticos como material.				
-------	--	---	--	--	--	--

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas para uma seleção mais criteriosa dos fornecedores e com base na informação disponibilizada. O Banco efetua o cálculo do <i>scoring</i> 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 NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
308-1	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais	RS - páginas 110; 142-143		8		
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	RS - páginas 110; 142-143		8		

ASPECTO: EMPREGO

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Atração e desenvolvimento de talento como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO 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 110, 155	5, 8	6		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito	
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	O NOVO BANCO não emprega habitualmente funcionários a tempo parcial, sendo esta uma prática excepcional. Neste âmbito, os benefícios são concedidos em circunstâncias iguais a todos os colaboradores do Banco e os subsídios com base no rendimento do colaborador. Os estagiários e trabalhadores temporários não têm acesso a estes benefícios. RS - páginas 133-137	8			
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género	RS – página 158	8	6	Taxa de Retenção não reportada	

ASPECTO: RELAÇÕES LABORAIS

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Atração e desenvolvimento de talento como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO tem como prática comunicar aos seus colaboradores os factos relevantes na gestão da sua carreira de acordo com os prazos ajustados às ocorrências, tentando estar em conformidade com a cláusula 27ª do ACT, na qual se indica que as transferências de local de trabalho devem ser precedidas de comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias.	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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Saúde, segurança no trabalho e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional como material. O bem-estar físico, psíquico e social dos colaboradores é essencial para o Banco, sendo assegurado por via de uma política de saúde e bem-estar assente em cinco linhas de atuação.			
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O bem-estar físico, psíquico e social dos colaboradores é essencial para o Banco, 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 NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.			
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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO vai para além do exigido por lei, reportando anualmente as suas práticas e resultados na gestão da higiene, saúde e segurança de todos os colaboradores.	8		
403-2	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	RS - página 158	8		
403-3	Colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves	O NOVO BANCO não tem conhecimento de colaboradores com elevada incidência e elevado risco de doenças graves decorrentes da sua atividade.	8		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
403-4 Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos	O NOVO BANCO 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 134-137	8			

ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e 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 NOVO BANCO.				
103-2 A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO 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 110; 129 ;156	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 129; 135-137	8			

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
404-3 Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	O Modelo de Gestão de Desempenho NOVO BANCO, 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 2020 não se encontrava finalizado.	5, 8	6		

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Diversidade e igualdade de género como importante.				
103-2 A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 2020.				
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO 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	RS - páginas 110; 131-132; 148 -150; 154-157 RG - páginas 18-20	5, 8	6		
405-2 Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções	- Direção: 94% / 86% - Chefias: 96% / 95% - Técnicos: 94% / 89% - Administrativos: 93% / 88% - Total: 90% / 86%	5, 8, 10	6		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
------------------	---------------------	-----	---------------	----------	--------

ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Igualdade de género e Direitos Humanos como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 Dividendo Social.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO 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 2020.				
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2020 o NOVO BANCO 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		

ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	NO NOVO BANCO a maioria dos seus colaboradores estão abrangidos por acordos de contratação coletiva exercendo a sua atividade em conformidade com as obrigações estabelecidos neste acordo coletivo de trabalho.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
407-1 Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas	O NOVO BANCO, no decorrer de 2020, 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

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Direitos Humanos como importante.				
103-2 A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO emprega apenas colaboradores em idade adulta (de acordo com a legislação laboral) em todas as empresas e países onde opera e assume o respeito incondicional pela Declaração de Direitos Humanos das Nações Unidas e pelos requisitos da Organização Internacional do Trabalho. A política de Direitos Humanos do NB manifesta-se através do compromisso estabelecido com os princípios do <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 banco no conjunto de colaboradores do banco.				
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
408-1 Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas	O NOVO BANCO não teve conhecimento, durante 2020, de operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil.	8, 16	5		

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema 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 NOVO BANCO cumpre a legislação, normas e regulamentos em vigor e pauta a atuação em total conformidade com a sua Política de Igualdade e Não Discriminação e com a sua Política de Direitos Humanos, definidas com base em: <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) 				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
409-1	Operações e fornecedores identificados com risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas	O NOVO BANCO não teve conhecimento, durante 2020, de operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	8	4		

ASPECTO: PRATICAS DE SEGURANÇA

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Direitos Humanos como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas de acordo com a legislação em vigor.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO, em 2020, não concedeu formação ao pessoal de segurança referente ao tema Direitos Humanos.	16	1		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito	
ASPECTO: DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS						
103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Direitos Humanos como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Direitos Humanos como importante.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 Dividendo Social. Faz parte dos padrões de excelência do NOVO BANCO 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 Banco opera. O BANCO dispõe de uma política de Direito Humanos que pode ser consultada no seu site institucional.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
412-1	Operações sujeitas a avaliações de Direitos Humanos	Não aplicável		1		
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	O NOVO BANCO, no decorrer de 2020, 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 NOVO BANCO estão abrangidos pelos Princípios dos Fornecedores, que exigem o cumprimento com os Direitos Humanos. Estes critérios, estão englobados nos contratos de todos os fornecedores (100%). A certificação de fornecedores, engloba questões de resposta obrigatória relativa, às políticas e práticas que permitem consubstanciar o direito pelos Direitos Humanos. O Banco visita todos os fornecedores com importância significativa de forma a constatar a sua capacidade de fornecimento e o cumprimento com os requisitos dos Princípios de Fornecedores. Em 2020, o Grupo não teve conhecimento de nenhuma ação de desrespeito referente aos princípios pelos seus principais Fornecedores, incluindo nas suas visitas regulares às instalações de principais fornecedores. Na ocorrência de casos relativos à violação de direitos humanos, o NOVO BANCO compromete-se a investigar e reserva o direito de terminar o contrato com o Fornecedor envolvido, caso existam evidências do não cumprimento com os Direitos Humanos.		2		

ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Investimento na comunidade como importante.				
-------	--	---	--	--	--	--

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-2 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	O NOVO BANCO 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. Estes pilares fazem parte do seu programa NB Social Responsibility, que se encontra integrado no seu modelo Dividendo Social.				
103-3 A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 139-140; 148-152		1		
413-2 Operações com impactes negativos nas comunidades locais	O NOVO BANCO não teve conhecimento que tenham ocorrido operações com impactes negativos nas comunidades locais.	1, 2	1		

ASPECTO: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

103-1 Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Seleção de fornecedores com critérios ambientais, sociais e éticos como material.				
103-2 A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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	O NOVO BANCO 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 110; 142-143	5, 16	2		
414-2 Impactes negativos na sociedade na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Em 2020 o NOVO BANCO não teve conhecimento de impactes negativos a este nível.	5, 16	2		

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
------------------	---------------------	-----	---------------	----------	--------

ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ética empresarial e nas relações com as partes interessadas como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem gerido a sua atividade em total conformidade com a legislação existente.				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e 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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO 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 Banco cumprem todas as regras existentes para um atendimento seguro e privado ao cliente. O NOVO BANCO centra o seu relacionamento com o cliente em conformidade com o novo regulamento Geral de Proteção de Dados, garantindo a sua privacidade e segurança no tratamento de dados do cliente. Para mais informações consultar o indicador 418-1.				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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 2020 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao NOVO BANCO relacionadas com o 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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e 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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
417-1 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Para cada produto ou serviço oferecido pelo NOVO BANCO, são disponibilizadas informações claras sobre os mesmos, incluindo as características e condições específicas de cada produto. Esta informação e os respetivos processos que a suportam, beneficiam de controlos rígidos internos, ao nível da auditoria interna do Banco e do controle de qualidade, bem como de controlos rígidos externos, através da supervisão do Banco de Portugal, CMVM e auditorias externas realizadas aos processos do Banco.	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 2020 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços do NOVO BANCO.	16			

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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 2020 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio do NOVO BANCO.				

ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a construir a sua Estratégia de Sustentabilidade e 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 NOVO BANCO 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 NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	No decorrer de 2020 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao NOVO BANCO relacionadas com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP).	12			

ASPECTO: CONFORMIDADE

103-1	Explicação da materialidade do tema e o seu limite	A matriz de materialidade do NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema Ética empresarial e nas relações com as partes interessadas como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO 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 NOVO BANCO monitoriza indicadores associados a este tema e reporta-os no Relatório de Sustentabilidade.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O NOVO BANCO 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 2020, o NOVO BANCO foi considerado responsável por 8 infrações – referentes a violação do dever de segredo bancário, dever de informação e processos administrativos, das quais resultaram três sanções no valor de 23 500 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 NOVO BANCO, que incorpora os temas de sustentabilidade, resulta do diálogo com os <i>stakeholders</i> . O NOVO BANCO encontra-se a desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema da Satisfação do Cliente e Qualidade de Serviço, bem como Produtos com vertente social e ambiental como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem 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 NOVO BANCO 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 139-142	10			
	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio	RS - páginas 139-142	10			
	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	O NOVO BANCO dispõe de diversos mecanismos para regular o acompanhamento dos clientes. 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.				

CONTEÚDOS GERAIS		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Formas de Gestão	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio	O NOVO BANCO concede a formação adequada aos seus colaboradores para que possam comercializar os seus produtos com vertente ambiental e social.				
	Interação com os Clientes/ Investidores/Parceiros no que respeita os riscos e oportunidades sociais e ambientais	RS - páginas 113-115; 119-124; 127-128; 128-139	10			
FS6	Percentagem das linhas/ segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	RG - páginas 13-14	1, 8, 9			
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	RS - páginas 139-142	1, 8, 9, 10, 11			
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	RS - páginas 139-142				

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 NOVO BANCO 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			
-----	--	---	----	--	--	--

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	RS - páginas 110-113	10			
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Não aplicável	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 NOVO BANCO 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.				

CONTEÚDOS GERAIS	Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS					
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	Não obstante a redução de agências, o NOVO BANCO continua a dispor de uma vasta rede de balcões por todo o país. O NOVO BANCO tem igualmente investido na digitalização dos seus serviços, o que tem permitido uma maior abrangência e um maior contacto com os seus clientes, independentemente do local em que se encontrem.			
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	O NOVO BANCO inclui 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 NOVO BANCO.		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 NOVO BANCO reporta regularmente aos respetivos reguladores, evidências que comprovam o respeito e concordância com as políticas e conduta externa e interna. A auditoria interna e externa aos procedimentos do Banco verifica a conformidade dos procedimentos, com os requisitos formulados pelo Banco de Portugal e pelo Instituto de Seguros de Portugal.	10		
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	RS – páginas 148-150	1, 8, 10		

- RC Relatório e Contas
- RG Relatório de Gestão
- RS Relatório de Sustentabilidade
- DF Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras

- NOVO BANCO
- Grupo NOVO BANCO

7.3 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

10/2021

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. para procedermos à revisão independente do Relatório de Sustentabilidade 2020, incluído no Relatório & Contas 2020, adiante designado por "Relatório de Sustentabilidade", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

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 2020;
 - ▶ 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 66ºB 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 2020

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, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório de Sustentabilidade não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que não nos permita 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 66ºB do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 25 de março de 2021

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

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410
Registado na CMVM com o nº20161020