



Relatório de

# Sustentabilidade

20

19

**NOVO  
BANCO**

**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.**

Disponibiliza para questões, comentários ou sugestões o seguinte email: [sustentabilidade@novobanco.pt](mailto:sustentabilidade@novobanco.pt).

# Índice

<b>04</b>	<b>1. Quem somos</b>
<b>07</b>	1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo
<b>08</b>	1.2 O NOVO BANCO
<b>11</b>	1.3 Abordagem à sustentabilidade
<b>14</b>	1.4 Principais reconhecimentos e parcerias
<b>16</b>	1.5 Principais acontecimentos
<b>18</b>	<b>2. Os nossos clientes</b>
<b>20</b>	2.1 Escutar os clientes
<b>23</b>	2.2 Banca de Particulares
<b>24</b>	2.3 Banca de Empresas
<b>26</b>	2.4 Novas experiências tecnológicas
<b>29</b>	2.5 Proteção do cliente
<b>30</b>	<b>3. Os nossos colaboradores</b>
<b>33</b>	3.1 Escutar os colaboradores
<b>34</b>	3.2 Atrair e reter talento
<b>35</b>	3.3 Valorizar o desenvolvimento dos colaboradores
<b>37</b>	3.4 Promover a igualdade de género, de oportunidades e respeito pela diversidade
<b>38</b>	3.5 Fomentar a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar
<b>40</b>	3.6 Responder às necessidades de ação social – responsabilidade social interna
<b>42</b>	3.7 Cuidar da saúde, bem-estar e segurança no trabalho
<b>44</b>	<b>4. O nosso negócio sustentável</b>
<b>47</b>	4.1 Escutar as partes interessadas
<b>47</b>	4.2 Produtos e serviços sustentáveis
<b>53</b>	4.3 Fornecedores
<b>54</b>	4.4 Impacte ambiental
<b>60</b>	<b>5. A nossa conduta responsável</b>
<b>62</b>	5.1 Escutar os reguladores, acionistas e comunidade
<b>62</b>	5.2 Modelo de governo
<b>63</b>	5.3 Restaurar a confiança
<b>66</b>	5.4 Retorno à comunidade
<b>70</b>	<b>6. O nosso desempenho</b>
<b>78</b>	<b>7. Outras informações</b>
<b>80</b>	7.1 Sobre este relatório
<b>81</b>	7.2 Notas metodológicas
<b>84</b>	7.3 Tabela GRI
<b>108</b>	7.4 Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade



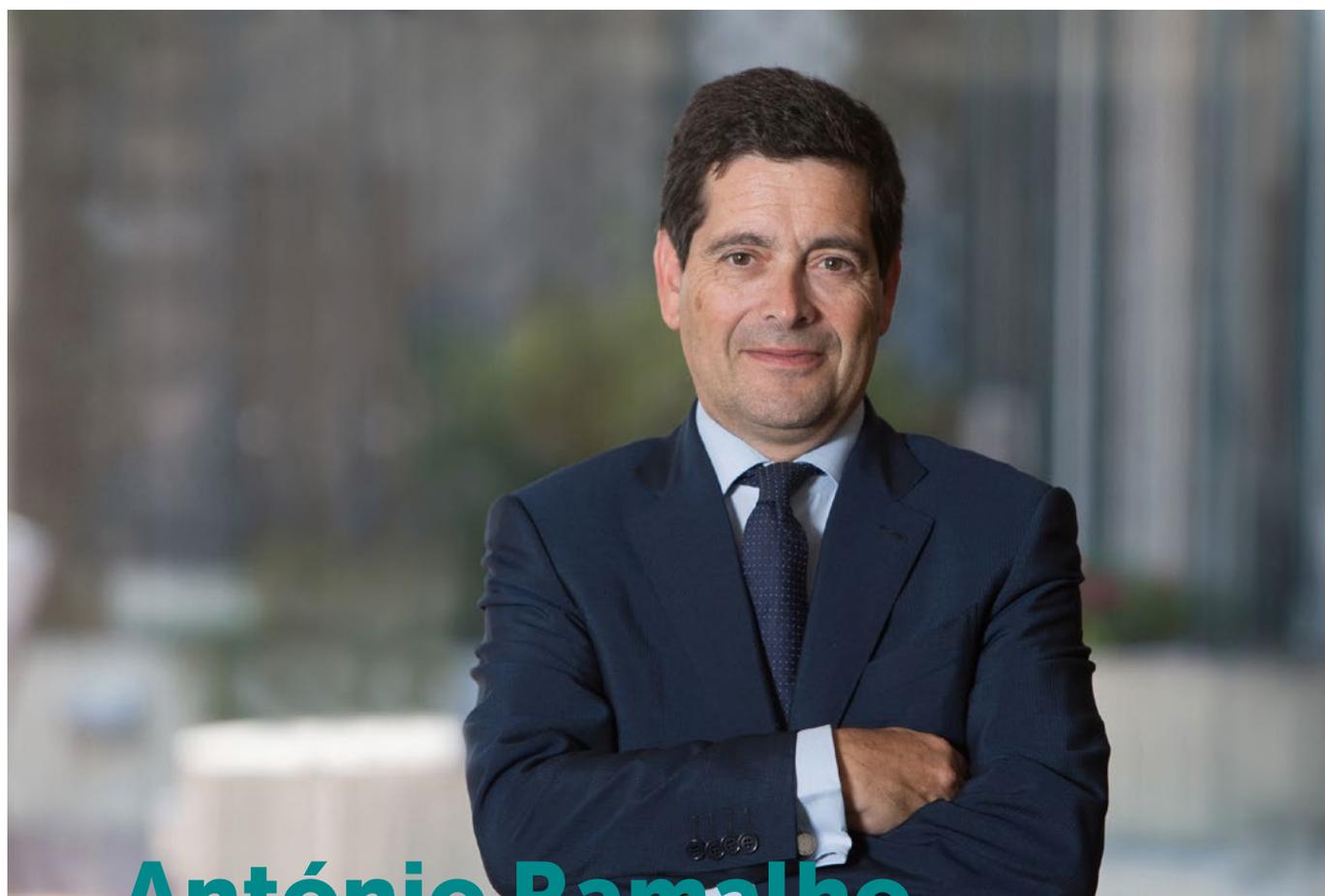
# 01

## Quem somos

"No decorrer de 2019 e num Mundo em que a sustentabilidade assume um papel de destaque, múltiplas iniciativas e diretrizes encontram-se a ser implementadas pelo NOVO BANCO, ao nível estratégico e operacional, em aspetos como o financiamento sustentável, as alterações climáticas, os Princípios do Desenvolvimento Sustentável, passando pela igualdade de género e a conciliação entre vida pessoal e profissional, entre outros."

António Ramalho  
Presidente do Conselho de Administração Executivo  
NOVO BANCO

# Quem somos



**António Ramalho**

## 1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo

*Caros Stakeholders,*

O exercício que agora termina foi um exercício decisivo para o NOVO BANCO. E foi um exercício decisivo porque correspondia a um marco especial no percurso de reestruturação e viabilização conforme determinado nos compromissos assumidos entre o Estado Português e a União Europeia.

O facto do NOVO BANCO ter atingido os objetivos a que se propôs há cerca de dois anos e meio, demonstra não só a correção da estratégia definida, a exigência da governação implementada, mas também a inegável qualidade dos seus colaboradores e a lealdade dos seus clientes.

Não pode deixar de merecer destaque a capacidade do Banco de ter quadruplicado o seu produto bancário comercial, de ter reduzido em mais de um terço o seu *cost/income* e de ter mantido intocável a sua importância relativa no mercado apesar da redução de mais de 200 balcões e 10% dos colaboradores.

Tudo isto foi assegurado através da “reparação” do seu balanço, que se expressa na redução de 70% do Legado em apenas dois anos, só no exercício de 2019 esta redução foi superior a 3 308 mil milhões de euros.

Foi igualmente importante o crescimento da nossa atividade creditícia em mais de 5%, tornando evidente a nossa importância como financiador da economia portuguesa, que aliás permitiu obter um resultado líquido Recorrente de 177 milhões de euros.

Os resultados obtidos, quer na “reparação do balanço”, quer na atividade Recorrente, só foram possíveis graças ao apoio exigente e determinado que o Conselho de Administração Executivo sempre teve do Conselho Geral e de Supervisão, bem como das respetivas Comissões especializadas.

Uma palavra especial para todos os colaboradores do Banco que têm sido incansáveis nestes anos de reestruturação complexa e cuja resistência é inquestionável. E uma especial referência aos acionistas pelo apoio precioso que nos tem concedido, sem esquecer a Comissão de Acompanhamento pela sua permanente presença nas decisões que lhe competem.

Ainda uma palavra para os clientes, que sempre foram a razão de ser do Banco e que não deixarão nunca de ser a sua razão de existir. Procuramos sempre responder, de forma sustentável, às exigências e necessidades dos nossos clientes adequando a nossa oferta de produtos e serviços.

No decorrer de 2019 e num Mundo em que a sustentabilidade assume um papel de destaque, múltiplas iniciativas e diretrizes encontram-se a ser implementadas pelo NOVO BANCO, ao nível estratégico e operacional, em aspetos como o financiamento sustentável, as alterações climáticas, os Princípios do Desenvolvimento Sustentável, passando pela igualdade de género e a conciliação entre vida pessoal e profissional, entre outros.

A última palavra é para a sociedade em que o Banco se insere e que tanto nos tem apoiado. Quando escrevo estas breves palavras estamos perante um dos mais decisivos desafios que, como sociedade, teremos de ultrapassar. Estou certo que o NOVO BANCO com a sua experiência e com a sua resistência estará em condições de contribuir para o futuro do nosso País.

**António Ramalho**

**Presidente do Conselho de Administração Executivo**

## 1.2 O NOVO BANCO

Com 5 anos de existência, o NOVO BANCO desenvolve a sua atividade na Banca Comercial, apoiando Particulares e Empresas em Portugal.

### Banca Comercial Doméstica



**Banca de Retalho**



356 Balcões



**Banca de Empresas**



20 Centros Empresas



**53**

Balcões em municípios de baixa densidade populacional<sup>1</sup>



**1,3 milhões de clientes**



**566 mil clientes digitais**



**33 325 M€**

Total de recursos de clientes



**25 150 M€**

Total de crédito a clientes



**4 326**

Colaboradores

**83%**

Fornecedores com score de sustentabilidade positivo



**52,5% Mulheres**



**47,5% Homens**

<sup>1</sup> Consultar notas metodológicas

O sucesso da estratégia seguida pelo NOVO BANCO fica bem patente nos resultados obtidos em 2019. O Grupo NOVO BANCO divulga a informação separada entre “Recorrente”, que inclui toda a atividade bancária core e “Legado”, permitindo aos *stakeholders* uma melhor compreensão sobre o processo de reestruturação do Banco.

---

**+177,6 M€<sup>2</sup>**

Resultado Líquido Recorrente

**57,9%<sup>2</sup>**Redução do Ativo do Legado

---

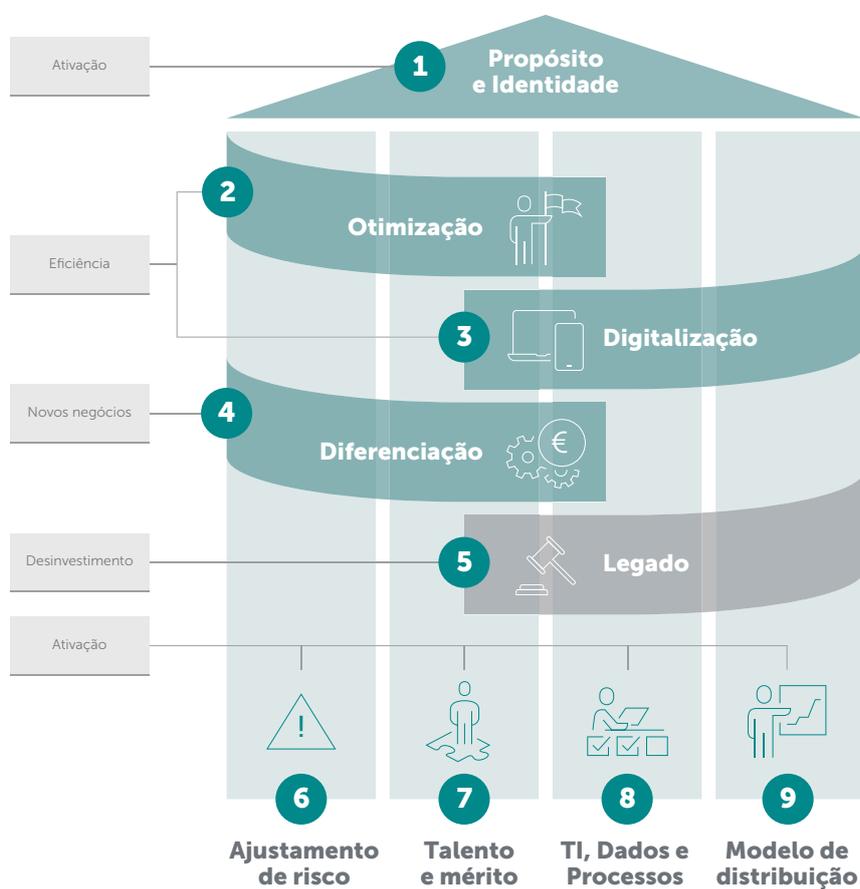
Os objetivos de todos os compromissos impostos pela DG COMP foram atingidos, o que, em paralelo com o forte investimento em IT e no digital, permitirá ao NOVO BANCO transitar de um Banco em reestruturação para um Banco de transformação de cariz predominantemente digital, mantendo-se uma referência no mercado nacional, com uma forte presença na área das empresas e no retalho, destacando-se pela qualidade do serviço que presta.

O plano estratégico 2019-2021 baseia-se em quatro pilares estratégicos: evolução dos processos de risco, talento e mérito, otimização de IT, dados e processos e modelo de distribuição. Estes quatro pilares estratégicos são implementados num quadro de círculos operacionais: otimização, digitalização e diferenciação.

Em 2020, o enquadramento do plano estratégico evoluiu em dois aspetos principais: reforço do foco na reconstrução da sua Identidade e Propósito e terminar a fase final do plano de execução do seu legado.

No ciclo 2020-2022, o Banco reforçará as suas competências fundamentais para competir com os seus pares em pé de igualdade e conquistar uma posição saudável no setor bancário nacional, contribuindo positivamente para o ecossistema em que se insere.

Mais informação consultar Relatório e Contas 2019 (R&C 2019).



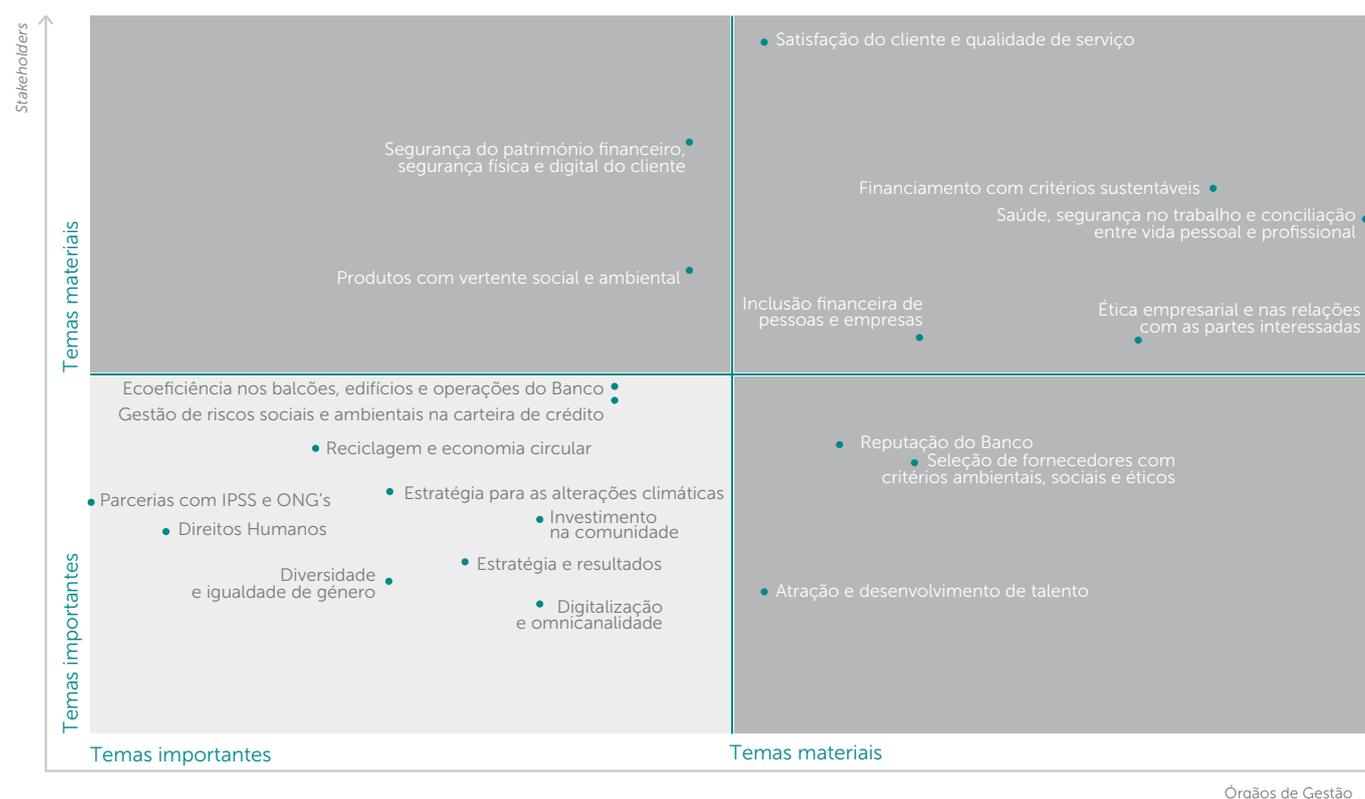
## 1.3 Abordagem à sustentabilidade

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 em que se insere, de formação e sensibilização dos colaboradores, parceiros e clientes, mantendo-se fiel aos princípios e políticas que norteiam a sua atuação.

Em 2019, foram realizados diversos estudos e análises de tendências para validar a materialidade dos temas a considerar na definição da estratégia de sustentabilidade do NOVO BANCO.

Para construir a primeira Matriz de Materialidade foi remetido um questionário a cerca de 9 mil *stakeholders* internos e externos: colaboradores, clientes, fornecedores, reguladores, instituições particulares de solidariedade social, organizações não governamentais, associações empresariais; mas também outras entidades como: sindicatos, bancos e media, entre outros. Com uma taxa de resposta global de 25%, uma taxa positiva face ao tema em análise, os resultados da consulta permitiram identificar os temas importantes e materiais nas dimensões económica, ambiental, social e de governo da sociedade.

### Matriz de Materialidade



Esta matriz, a par do plano estratégico recentemente implementado, dos compromissos assumidos e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável 2030 (ODS), que se encontram a ser selecionados, passará a ser a base da estratégia de sustentabilidade do NOVO BANCO.

Em 2019, foi dada particular atenção ao reforço do relacionamento bidirecional com os diversos *stakeholders*. Para além dos canais de comunicação existentes, o NOVO BANCO procurou ainda ouvir os seus principais *stakeholders* sobre temas como a marca, a sustentabilidade, ou a satisfação e o *engagement* dos colaboradores, entre outros. Este diálogo, que se pretende cada vez mais claro, consistente e permanente, permitirá reforçar a abordagem estruturada a cada grupo de *stakeholder*.

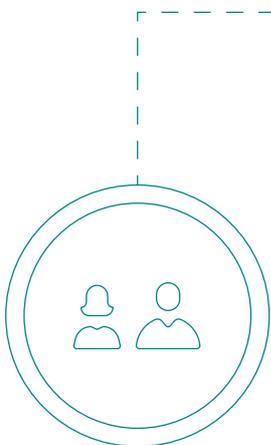


**65 638**  
Seguidores



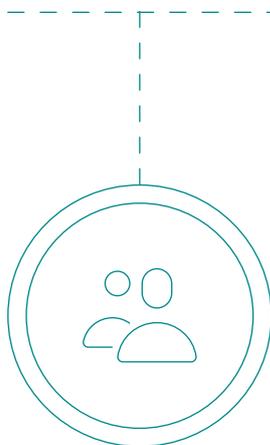
**39 643**  
Seguidores

## Canais de comunicação de *stakeholders*



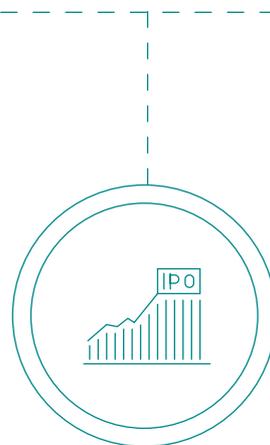
### Colaboradores

- Solicitação de *feedback* presencial, via questionários e reuniões;
- *Intranet* (NBweb e Portal de Recursos Humanos);
- Emails (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*;
- Convenção anual e outras reuniões;
- Comissão de Trabalhadores, Secretariado Sindical e Procedimento de Informação e Consulta.



### 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, Planeta NOVO BANCO e LinkedIn);
- Eventos, ex. NOVO BANCO *Summit*.



### Entidades reguladoras

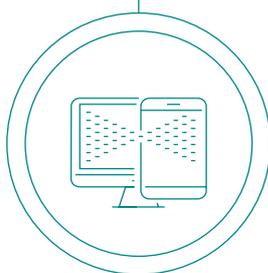
- Prestação de informação obrigatória e voluntária;
- Solitação de *feedback* via telefone, online e presencial;
- Equipa de *Investor Relations*;
- Reuniões regulares com investidores;
- Apresentação trimestral de resultados;
- Site de investidores.

**39,6% dos stakeholders internos responderam ao questionário da matriz de materialidade.**



### 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.



### Media

- Prestação de informação presencial, por telefone e online;
- Conferências de Imprensa;
- Apresentação trimestral de resultados;
- NOVO BANCO *Summits*.



### 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, Planeta NOVO BANCO e LinkedIn).

O NOVO BANCO quer ser reconhecido como um Banco que gere o seu negócio de forma justa e responsável, de acordo com as expectativas dos seus clientes, colaboradores, investidores e restantes partes interessadas.

## 1.4 Principais reconhecimentos e parcerias

### Principais reconhecimentos

	<p>Melhor Banco em Portugal</p>	<p>Distinguido como melhor banco nacional na categoria de <i>Best Trade Finance Provider</i> e <i>Best Sub-Custodian Bank</i> e pela <b>Global Finance</b>.</p>
	<p>Abertura Conta Digital</p>	<p>Distinção nos 2019 <i>Portugal Digital Awards</i> (4ª edição) na categoria de <i>Best Digital Product &amp; Customer Experience</i>. Distinção pela Revista <b>Exame Informática</b> na categoria Os melhores do Portugal Tecnológico.</p>
  	<p>Plataforma digital nbcultura.pt</p>	<p>Distinção “prata” nos 2019 <b>Communicator Awards</b> (25ª edição) na categoria de <i>Websites of Art</i>. Distinção nos <b>W3 Awards 2019</b> na categoria de <i>Art for Websites</i>. Distinção “ouro” nos <b>Davey Awards 2019</b> na categoria de <i>Websites of Arts</i>.</p>
	<p>Gestão de Capital Humano</p>	<p>Atribuição de <b>Prémios RH 2019</b> (14ª edição) nas categorias “Saúde e Bem-Estar by MÉDIS” e “Melhor Academia de Trainees”, promovidos pelo Instituto de Informação em Recursos Humanos.</p>
	<p>NOVO BANCO Cultura</p>	<p>Atribuição nos <b>Prémios APOM 2019</b> do prémio “Instituição” pelo projeto de partilha do património cultural e artístico com a sociedade.</p>
	<p>NBnetwork</p>	<p>Premiado na categoria <i>Best Integrated Corporate Banking Site</i> na 20ª edição dos prémios <i>World’s Best Digital Banks</i>, pela <b>Global Finance Magazine</b>.</p>
 	<p>NOVO BANCO Short Term Finance Equipa do Research Económico</p>	<p>Distinguido na categoria <i>Best Digital Operational Process</i> na 4ª edição do <b>Portugal Digital Awards</b>. Distinguido nos <b>Analyst Forecast Awards 2019</b> com os seguintes prémios: <b>1º Best Overall Forecaster</b> para a Zona Euro; <b>2º Best Overall Forecaster</b> para Portugal; <b>1º GDP Forecaster</b> para Portugal; <b>1º Interest Rate Forecaster</b> para Portugal; <b>1º Fiscal Balance Forecaster</b> para Portugal.</p>

Outros prémios a consultar no R&C 2019 e site institucional

## Parcerias



	<p>Signatário</p>	<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>
 	<p>Membro</p>	<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> <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>
   	<p>Associado</p>	<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> <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> <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> <p>Índice Nacional de Satisfação do Cliente é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente.</p>
 	<p>Subscritor</p>	<p>Documento recentemente 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> <p>"Carta Compromisso pelo Financiamento Sustentável em Portugal", que tem como objetivo contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável.</p>

## 1.5 Principais acontecimentos 2019

### jan

#### 14 NB Energias Limpas

Lançamento de novo depósito estruturado - NB Energias Limpas, com remuneração indexada ao desempenho das ações de empresas cuja atividade se centra na produção e distribuição de produtos e serviços no setor das energias limpas.

#### 29 NOVO BANCO Cultura

Celebração do 1º ano do programa de partilha do património artístico. Durante o ano de 2019 foram assinados 26 protocolos para a entrega de 53 obras em museus de 16 regiões do país.

#### 30 NOVO BANCO Cultura

Cedência de dois mapas portulanos do séc. XIX da autoria do cartógrafo José Fernandes Portugal ao Museu Carlos Machado e duas obras de José Júlio de Souza Pinto ao Museu de Angra de Heroísmo.

### fev

#### 18 NOVO BANCO Cultura

Cedência da obra "Torre de Babel" ao Museu de Faro.

#### 24 NOVO BANCO Summit do Algarve

Em parceria com a SIC Notícias e o Jornal Expresso, trata-se de um projeto inédito e inovador destinado a destacar, através de *Summits Regionais*, empresários, negócios, e outras entidades relevantes da região.

### mar

#### 25 Chave Móvel Digital

Disponibilizado um novo processo online de abertura de conta para clientes particulares.

### abr

#### 01 NOVO BANCO Cultura

Cedência de duas pinturas de Josefa de Óbidos ao Museu Regional de Beja.

#### 02 NB ECO Menos Plástico

Lançamento de novo Depósito Estruturado - NB ECO Menos Plástico, produto com preocupações ambientais.

#### 11 NOVO BANCO Hackathon Fest

Uma maratona de 24h para criar, desenvolver, planificar e projetar soluções inovadoras em resposta a desafios tecnológicos, em parceria com a Nova SBE em Carcavelos.

#### 15 Campanha Institucional

Lançamento da primeira campanha institucional - O Meu Novo Banco - em televisão com testemunhos reais de clientes e parceiros.

### mai

#### 07 NOVO BANCO Cultura

Cedência de duas pinturas de Eduardo Viana ao Palácio de Belém.

#### 22 NOVO BANCO

Lançamento do 1º Relatório de Sustentabilidade em vídeo no setor financeiro em Portugal.

#### 31 Plataforma de Trade Finance

Escolha da tecnologia da Finastra para melhorar o serviço ao cliente por intermédio desta plataforma inovadora.

### jun

#### 03 NB ECO Economia Circular

Lançamento de novo Depósito Estruturado - NB ECO Economia Circular, indexado ao desempenho das ações de 3 empresas que se destacam pela sua capacidade de aplicação do conceito de Economia Circular.

#### 28 Plataforma Integrada de Pagamentos

Escolha da tecnologia da Fiserv para melhorar a experiência dos clientes através desta plataforma inovadora.

**03 Summit da Beira Interior**

Em parceria com a SIC Notícias e o Jornal Expresso, trata-se de um projeto inédito e inovador destinado a destacar, através de *Summits Regionais*, empresários, negócios, e outras entidades relevantes da região.

**08 Financiamento Sustentável**

Assinatura da "Carta Compromisso pelo Financiamento Sustentável em Portugal", que tem como objetivo contribuir para a promoção de práticas de investimento sustentável em Portugal, com o propósito de acelerar o processo de uma economia neutra em carbono até 2050.

**16 Summit Setorial Têxtil**

Em parceria com o Jornal Expresso um projeto inédito e inovador destinado a destacar, através de *Summits Setoriais*, empresários, negócios, e outras entidades relevantes no setor têxtil.

**24 Crédito Habitação**

Oferta com novas soluções a pensar nos jovens até aos 35 anos e as pessoas com mais de 50 anos, tendo em conta a conjuntura do mercado imobiliário.

**06 Igualdade de Género**

Participação do CEO do NOVO BANCO, participa em mesa redonda *Goal 5 – Gender Equality & Goal 10 – Reduced Inequalities*, uma iniciativa da *Global Compact Network*.

**06 Alterações Climáticas**

Assinatura de carta *Business Ambition for 1.5°C*, do *United Nations Global Compact*.

**18 NOVO BANCO Cultura**

Cedência ao Museu de Aveiro, Santa Joana uma obra holandesa do século XVII.

**19 Summit de Aveiro/Coimbra**

Em parceria com a SIC Notícias e o Jornal Expresso, trata-se de um projeto inédito e inovador destinado a destacar, através de *Summits Regionais*, empresários, negócios, e outras entidades relevantes da região.

**25 Crédito Habitação**

Lançamento de crédito habitação com bonificação do *spread* destinado à aquisição de imóvel com certificação energética A+, A e B.

**01 Talento atrai talento**

Início dos estágios de 47 jovens recém-licenciados para 1 ano de desempenho em diferentes funções e pela primeira vez na rede comercial. O Programa de *Trainees* abrange todo o país.

**10 NOVO BANCO Cultura**

Cedência ao Museu do Neo-Realismo em Vila Franca de Xira 2 obras de pintores de referência do século XX, de Júlio Pomar e Mário Dionísio.

**01 NOVO BANCO Revelação**

Anúncio do vencedor e finalistas da edição de 2019.

**04 NB ECO Melhor Ambiente**

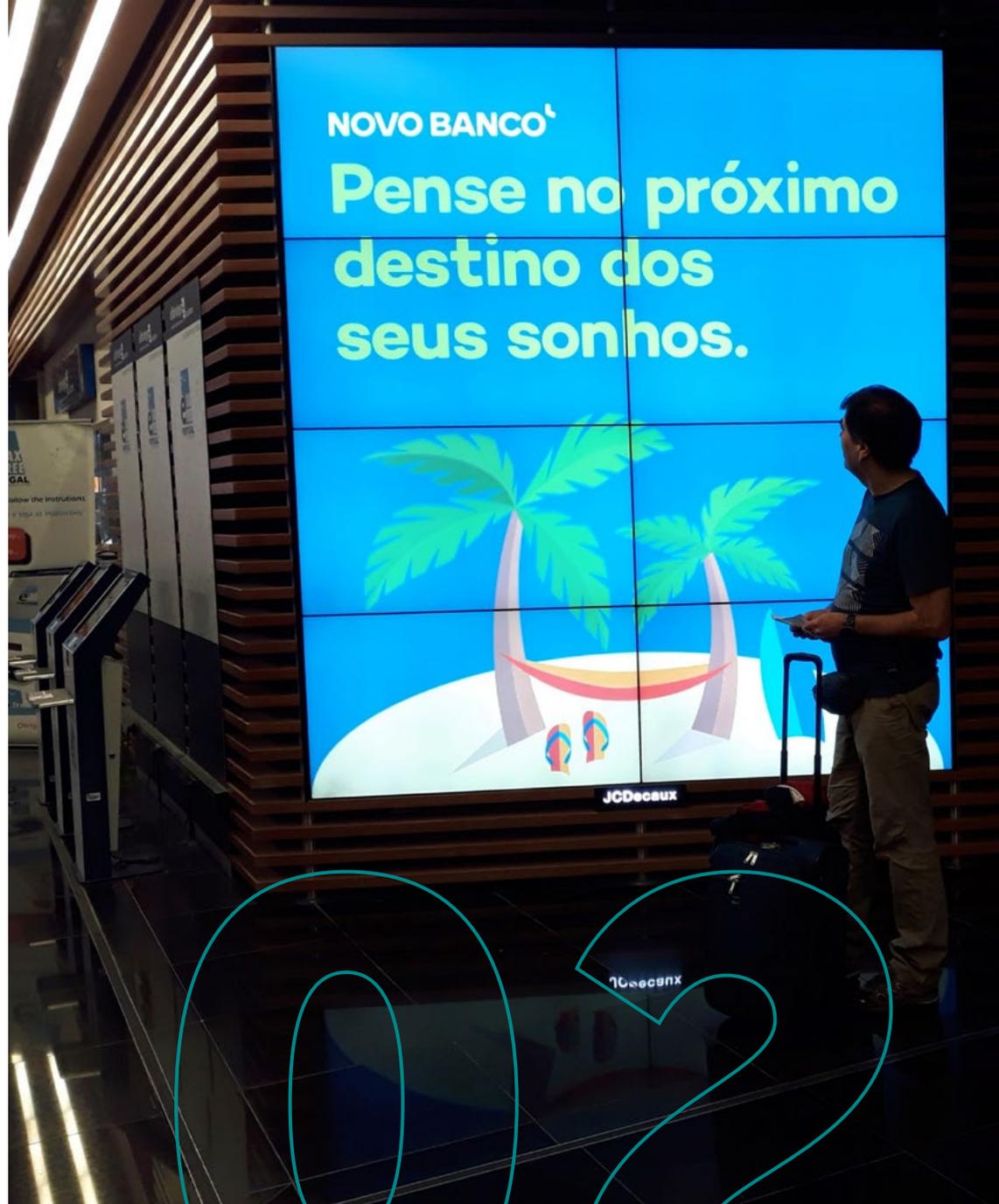
Lançamento de novo Depósito Estruturado - NB ECO Melhor Ambiente, indexado ao desempenho das ações de 3 empresas com compromisso de implementação de estratégias de combate às alterações climáticas.

**20 Negócios**

Campanha que dá voz a 10 clientes que falam do seu negócio, de diferentes regiões e setores de atividade.

**04-05 Reflexão Estratégica**

Sob o mote "Pelo NOVO BANCO para o NOVO BANCO" o encontro reuniu toda a gestão de topo para refletir sobre os desafios estratégicos para os próximos anos.



02

## Os nossos clientes

“Os clientes são o centro de toda a nossa atividade. Tendo por base este modo de atuação sabemos que ouvir atentamente o que nos têm para dizer é imprescindível para aprendermos e disponibilizarmos produtos e serviços que respondam às suas necessidades e expectativas, proporcionando uma **experiência ágil e simultaneamente eficiente**. A oferta de um serviço bancário claro, simples e seguro, baseado nos mais elevados padrões de **integridade e confiança** vão por certo destacar a nossa diferença e efetivar a nossa escolha por parte dos clientes.”

# Os nossos clientes

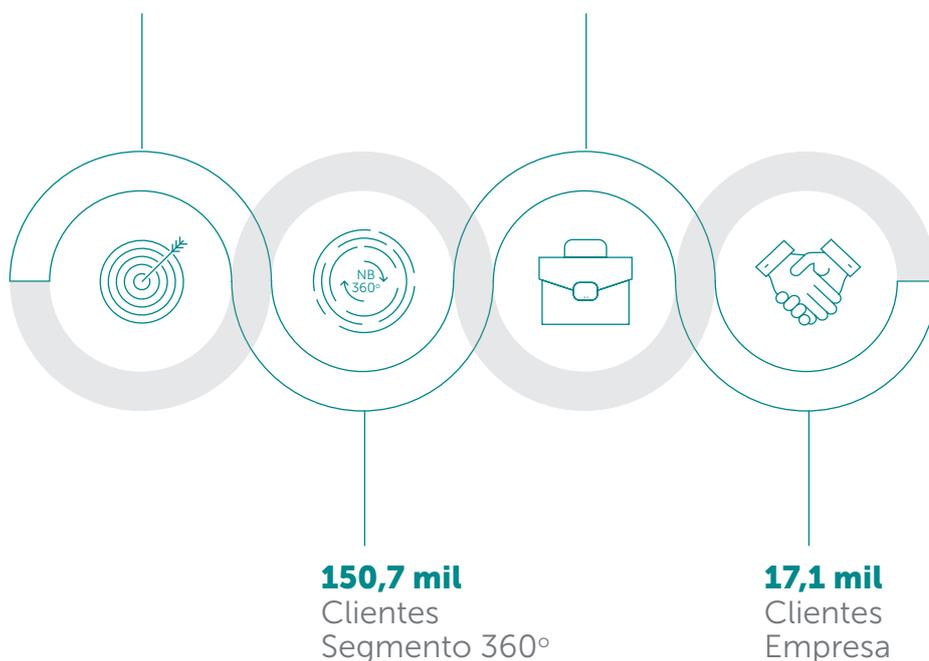
**Porque os clientes não são todos iguais, o NOVO BANCO privilegia uma abordagem diferenciada para proporcionar a melhor experiência a cada um deles, com a oferta de produtos e serviços adequados, reforçando deste modo a confiança que depositaram no Banco.**

**990,7 mil**

Clientes Segmento Particulares de Retalho e Micro Negócios

**66 mil**

Clientes Segmento Negócios



## 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.

## Modelo de monitorização da experiência dos clientes



### 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 nos 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 e o BASEF Banca, desenvolvido pela Marktest.

A informação resultante deste modelo de monitorização é partilhada quer com as estruturas comerciais do Banco quer 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.

Em 2019, com o objetivo de corrigir os motivos de insatisfação foi lançado o programa *Restart* que 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 2019, o índice de reclamações por cada mil clientes ativos situou-se nos **0,3** vs 0,4 em 2018.

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

O Banco mantém a ambição de ser recomendado como um banco fiável, simples, de resposta rápida e fácil acesso físico e digital, o que permitirá reforçar a confiança dos clientes e desenvolver um negócio sustentável.



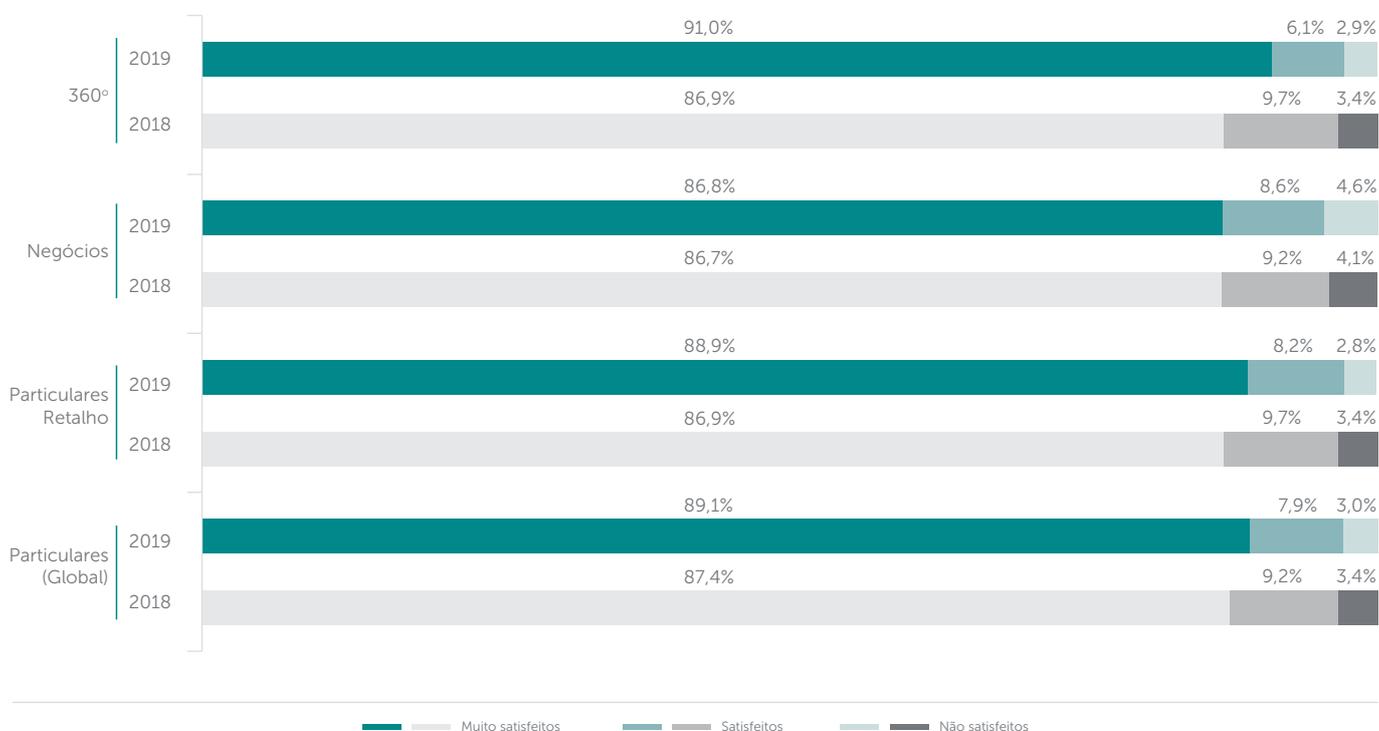
## 2.2 Banca de Particulares (Retail)

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 melhores propostas de valor para os clientes de Retail com a oferta adequada de produtos e serviços.

Em 2019 foram recolhidas mais de **55 mil** respostas aos questionários de satisfação com o atendimento abrangendo os três segmentos - Particulares de Retail, 360° e Negócios.

**Em 2019, 89,1% dos clientes de retail estão muito satisfeitos com o atendimento prestado.**

### Qualidade de atendimento - Retail



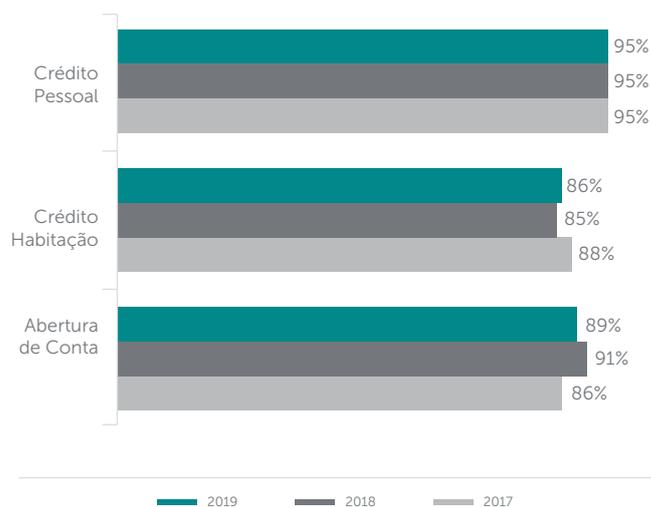
O índice de confiança<sup>3</sup>, em 2019, mantém uma tendência de evolução positiva, situando-se em **78%**, face a 76% em 2018.

A satisfação global encontra-se nos **70%** de clientes muito satisfeitos face aos 67% do ano antecedente.

Em 2018, o Banco definiu o *baseline* do *Net Promoter Score* (índice que calcula a intenção de recomendação do Banco). No primeiro ano de monitorização obteve uma evolução de 18 para **27**.

Em 2019, foi igualmente recolhida a opinião de cerca de **24 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.

### Momentos da verdade Clientes muito satisfeitos



<sup>3</sup> Consultar notas metodológicas

Realizaram-se mais de mil visitas de Cliente Mistério cobrindo todas as estruturas comerciais de Retalho. Para garantir representatividade da experiência dos clientes na informação, cerca de 40% das visitas são efetuadas por clientes reais abrangendo diferentes cenários.

O Banco está empenhado em prestar um serviço de excelência, sendo esta melhoria transversal a todos os segmentos e reconhecida pelos clientes. A monitorização deu um contributo fulcral na conceção dos novos produtos e serviços a desenvolver para responder às necessidades dos clientes. Manteve assim, uma posição destacada nas principais linhas de produto, tendo respondido com a diferenciação, qualidade de serviço e reforço permanente das funcionalidades não só à transformação acelerada das preferências e exigências de serviço, bem como à elevada exigência concorrencial e entrada de novos *players Fintech* no setor bancário.

Foi dada especial atenção aos produtos de aforro, em 2019, com o lançamento de produtos inovadores de poupança e de investimento, como é o caso dos fundos de investimento perfilados com oferta ajustada ao apetite de risco de cada cliente e dos depósitos estruturados NB ECO.

No crédito à habitação, e dando resposta às necessidades das diferentes fases de vida dos clientes, como é o caso dos jovens até 35 anos e de pessoas com mais de 50 anos, foram criadas soluções específicas e disponibilizado um serviço de proximidade com os intermediários de crédito, que têm permitido ao NOVO BANCO manter a sua posição competitiva, num ambiente de crescente concorrência.

No segmento de Negócios, e aproveitando o forte conhecimento que o NOVO BANCO detém das características dos negócios e das regiões, pela via da proximidade com os seus clientes, foram ajustadas e reforçadas a oferta de produtos e serviços, com soluções específicas para negócios em diferentes estádios do seu ciclo de vida.

## 2.3 Banca de Empresas

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

Em 2019, na Banca de Empresas foram conseguidas cerca de **2,5 mil** respostas aos questionários de satisfação com o atendimento. Os resultados mostram que **92,8%** dos clientes Médias Empresas e **76,4%** dos clientes Grandes Empresas estão muito satisfeitos com o atendimento do Banco, o que demonstra a correspondência da atuação do Banco às necessidades e expectativas dos seus clientes.

### Qualidade de atendimento - Empresas



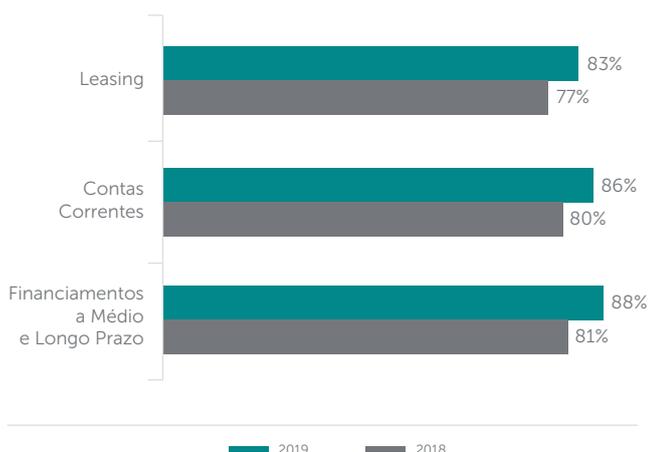
Nas Médias Empresas verificou-se uma evolução positiva, no que diz respeito à confiança depositada no Banco, alcançando um índice de confiança de **77%** face aos 75% de 2018.

A satisfação global mantém uma evolução positiva situando-se o peso de clientes muito satisfeitos, em 2019, nos **69%** face aos 66% alcançados em 2018.

O *Net Promoter Score* é atualmente de **22** face a 14, valor estabelecido em 2018 como *baseline*.

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.

## Momentos da verdade clientes muito satisfeitos



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 2019, o índice de confiança destes clientes foi de **64%** face aos 62% de 2018. A satisfação global é de **45%** de clientes muito satisfeitos com o Banco e **76%** de clientes muito satisfeitos com o atendimento prestado pelo Gestor.

Em 2019, e com o intuito de continuar a corresponder às expectativas dos clientes empresa, o Banco manteve-se atento aos serviços e produtos que lhes são necessários para desenvolver o seu negócio. Para este fim foi iniciado um processo de transformação digital, tendo sido criada uma iniciativa de otimização

do processo global interno de crédito de curto prazo a PME's, visando capacitar os gestores de relação com decisão imediata perante as necessidades de tesouraria dos respetivos clientes empresa. Iniciativa que procura igualmente otimizar a informação de apoio à decisão e o redesenhar da proposta de crédito de curto prazo na sua origem, proporcionando uma nova experiência na gestão de tesouraria das PME. De referir que esta visão foi premiada, no final de 2019, com uma menção honrosa na 4ª edição do Portugal *Digital Awards*.

Os clientes valorizam a proposta de valor, que é ao mesmo tempo inovadora, competitiva, rentável e com elevados níveis de qualidade. Contudo ainda existe margem para melhorar, pelo que os novos requisitos dos clientes empresa continuaram a estar na origem da inovação do Banco.

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 2019, 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 2018, tendo em 2020, e pela segunda vez consecutiva conseguido novamente este prémio face à atividade em 2019.

**Somos o melhor banco na área de *Trade Finance*, em Portugal, pela revista internacional "Global Finance".**

## 2.4 Novas experiências tecnológicas

O NOVO BANCO tem em curso uma transformação digital, entre as suas maiores prioridades. Visa a simplificação dos processos, a transição para um modelo de negócio mais eficiente, a inteligência do serviço, bem como ainda uma clara diferenciação da experiência dos clientes no relacionamento com o NOVO BANCO, que passa por uma abordagem omnicanal.

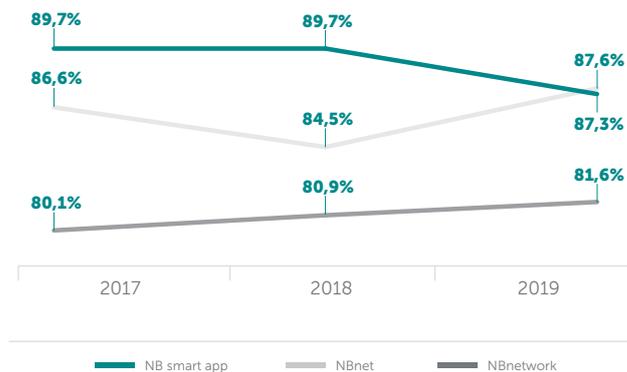
Para este fim foi criado, em 2018, o NOVO BANCO Digital, uma área transversal que funciona como um acelerador e facilitador da transformação, de modo a satisfazer as novas e exigentes expectativas dos clientes: a banca em qualquer lugar, disponível 24h por dia, 7 dias por semana, mais rápida, mais intuitiva, mais personalizada, inteligente e com mais opções de escolha.

A oferta digital encontra-se presente nos diferentes segmentos, tanto para clientes Retail como clientes Empresa: NB smart app; Nbnnet Serviço de homebanking, NB app tablet, NBnetwork.

**Temos uma ambição forte - atingir o patamar mais elevado de qualidade de serviço na banca comercial digital, disponibilizando soluções alinhadas com os melhores padrões globais de usabilidade e satisfação.**

Com o objetivo de avaliar o impacto das inovações tecnológicas na experiência dos clientes realizaram-se, em 2019, cerca de **4,5 mil** inquéritos, através quais foi avaliada a satisfação global com os canais - NB smart app, NBnet, NBnetwork, a utilização das suas funcionalidades, a análise da concorrência e ainda as novas oportunidades de melhoria. A nível da satisfação do cliente o canal melhor avaliado é o NBnet, seguindo-se a NB smart app e o NBnetwork. No que diz respeito à intenção de recomendação, a NB smart app foi o canal que apresentou o *Net Promoter Score* mais elevado.

### Clientes muito satisfeitos



### NB smart app



### NBnet



### NBnetwork



A evolução tem sido notória, especialmente na utilização da *app mobile*, sendo a aplicação líder da Banca Portuguesa, tanto na Google Play como a Apple Store. Também o canal digital para empresas NBnetwork foi, uma mais vez mais, premiado na categoria “Best Integrated Corporate Banking Site” pela Global Finance Magazine.

O Programa de Transformação Digital, conta com uma equipa de cerca de 200 colaboradores espalhados em 14 equipas “agile”, tendo iniciado a sua jornada com o aperfeiçoamento da experiência que é proporcionada aos clientes dos segmentos particulares e empresas, lançado diversas iniciativas:

- **Chave móvel digital** – o NOVO BANCO foi o primeiro banco a disponibilizar a abertura de conta através da chave móvel digital, sem necessidade do cliente se deslocar a um balcão, num processo mais cómodo, rápido e seguro. Este novo serviço foi distinguido com uma menção honrosa na categoria Internet “Os melhores do Portugal Tecnológico”, que a Exame Informática entrega anualmente a pessoas e organizações que se distinguem na área da Ciência e da Tecnologia. Esta iniciativa foi também distinguida com uma menção honrosa na categoria de “Best Digital Product & Customer Experience”, na 4ª edição do Portugal Digital Awards, organizado em parceria entre o Jornal de Negócios, IDC e a Axians.
- **Compra de Casa** – nova ferramenta digital de crédito habitação, que permite a um cliente particular simular, consultar a elegibilidade, obter uma resposta imediata mediante a validação da informação prestada e submeter o processo de crédito habitação de uma forma cómoda e remota. Foi melhorada a experiência de quem pretende contratar um crédito habitação, simplificando o processo, sem papéis e deslocações ao banco até à aprovação comercial, disponibilizando:
  - “Simulador Inteligente”;
  - Documento de pré-análise de crédito;
  - Carregamento de documentos de suporte ao processo de crédito habitação;
  - Acompanhamento da proposta via online.

**Com o simulador inteligente de crédito à habitação demos mais um passo na vanguarda do mundo digital.**

- **NB smart app** – a evolução deste canal tem possibilitado o acesso a novas funcionalidades para tornar o dia-a-dia dos clientes mais simples e sem custos adicionais:

- Transferências para os seus contactos de telefone sem necessitar do NIB ou IBAN;
- Levantamento de dinheiro com o telemóvel
- Pagar com a aplicação;
- Utilizar o Multibanco;
- Substituir o Cartão Matriz por dados biométricos.

**Com a NB smart app a carteira já pode ficar definitivamente em casa.**

- **NBnet** – pedido de crédito online: solução de crédito pessoal para clientes NOVO BANCO com simulação e aprovação para montantes até 15 000€ e até 72 meses.
- **NBnetwork** – lançamento do CRM no canal tirando a maior partido dos canais digitais para fins comerciais baseada sempre numa lógica crescente de melhorar a experiência dos clientes e com ofertas mais dirigidas e personalizadas; disponibilização do pedido de garantias bancárias *online* promovendo a autonomia dos clientes para operações frequentes.
- **Short Term Finance** – lançamento em piloto de uma nova abordagem no apoio à tesouraria para os clientes empresa, transformando a sua experiência com uma resposta imediata às suas necessidades de tesouraria. Esta solução, acedida através dos gestores de empresa, que definem um limite de crédito pré-estabelecido, com base no perfil dos clientes, podendo ser utilizado por estes no espaço de um ano e através de produtos de crédito que o cliente considerar mais conveniente. Esta iniciativa foi distinguida com uma menção honrosa na categoria de “Best Digital Operational Process”, na 4ª edição do Portugal *Digital Awards*, organizado em parceria entre o Jornal de Negócios, IDC e a Axians.
- **Data Science** – foi aplicado aos modelos de propensão inteligência artificial e modelos analíticos avançados que permitem melhorar e personalizar mais a relação já existente com os clientes, apoiando-os e antecipando a deteção de necessidades dos clientes e dos produtos que melhor as satisfazem.

Com o objetivo de ter um papel ativo na inovação e em conjunto com a NOVA SBE – School of Business & Economics, foi promovido NOVO BANCO HACKATHON FEST. O evento foi uma maratona de ideias e novas soluções para a área financeira, com a assinatura “Hello Future”, teve como objetivo envolver, durante 24 horas intensivas, alunos de licenciatura e mestrado na inovação de soluções tecnológicas de resposta aos problemas e aos desafios da banca.

A primeira edição contou com 37 alunos de 3 Universidades: Nova SBE, IADE, FCT e 12 quadros do NOVO BANCO. Os participantes organizados em 10 equipas tiveram como desafio propor a criação de uma *startup Fintech* B2B que, em parceria com o NOVO BANCO, contribuirá para apoiar as empresas portuguesas a ultrapassar os seus desafios de crescimento no âmbito de 3 grandes eixos:

- Desenvolvimento de novos produtos e de abordagem ao mercado com base em dados de suporte existentes no universo bancário;
- Internacionalização;
- Digitalização.

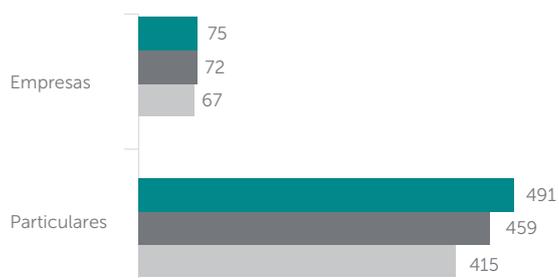
A interação entre os participantes e mentores permitiu gerar uma energia positiva e criativa resultando em 10 ideias que foram avaliadas por um painel de jurados, tendo sido duas premiadas.

O ano de 2019 terminou com **566 mil** clientes ativos em canais digitais e mais de **374 mil** ativos no *mobile*, mantendo-se para 2020 o objetivo de continuar a crescer e a inovar.

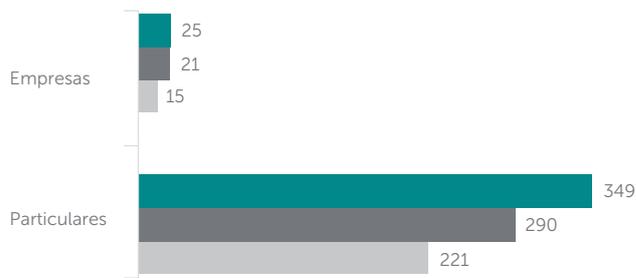
O resultado da transformação digital em curso já é bem visível, pela primeira vez, em 2019, a maioria das interações entre o NOVO BANCO e os seus clientes particulares já se realizaram através dos canais *mobile* do Banco, situando-se nos **42%** superando os pontos de contacto realizados através dos ATM.

A interação dos clientes *mobile* têm registado um crescimento exponencial nos últimos cinco anos. Em 2015, apenas 7% dos clientes NOVO BANCO utilizavam este canal, subindo para 13% em 2016, 23% em 2017 e mais de um terço em 2018.

### Clientes ativos em canais digitais



### Clientes ativos mobile banking



2019

2018

2017

(milhares)

## 2.5 Proteção do cliente

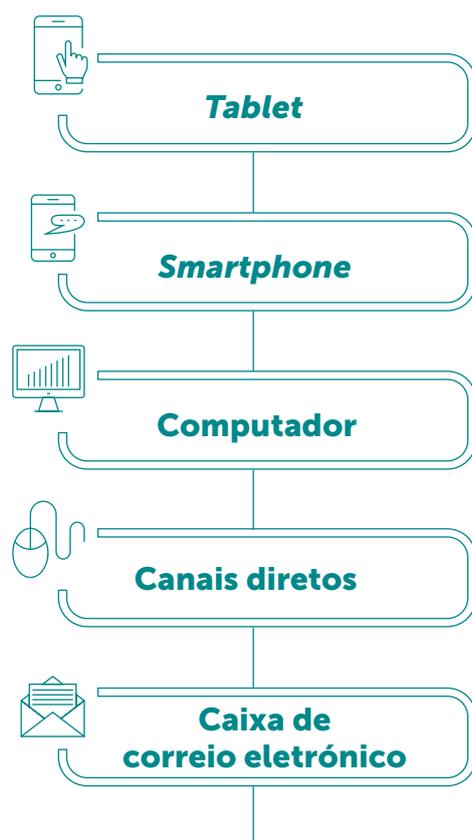
A proteção dos clientes só se encontra devidamente acautelada se a atividade do NOVO BANCO estiver adequadamente protegida. Para este fim e em conformidade com as melhores práticas de mercado e com os requisitos legais e regulamentares, o Banco assegura a confidencialidade, integridade e disponibilidade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

Em toda a atividade, a proteção do cliente é uma constante, incluindo a sua segurança, 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 o designio que tiveram 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:



## Concedemos aos nossos colaboradores cerca de 5 500 horas de formação em segurança de proteção de dados, ciber segurança nas instituições financeiras, entre outros.

Em 2019, o Banco recebeu somente uma reclamação, com origem na Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), relativamente à privacidade dos seus clientes mantendo-se este índice por cada 1 000 clientes ativos nos 0,0.

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.



# 03

## Os nossos colaboradores

“Quando gerimos um negócio temos que confiar em algo para que ele efetivamente se concretize com sucesso. Eu confio no ativo mais excepcional que o NOVO BANCO tem, **os nossos colaboradores**. Com eles percorremos um longo e sinuoso caminho, mas sabemos que o sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo comum. Estamos **juntos no caminho da transformação** do NOVO BANCO e sabemos que o vamos conseguir.”

Luís Ribeiro  
Conselho de Administração Executivo  
NOVO BANCO

# Os nossos colaboradores

O NOVO BANCO conta, em Portugal, com 4 326 colaboradores distribuídos por todo o país.



**4 326**  
Colaboradores



**52,5% Mulheres**



**47,5% Homens**



95,5%  
Efetivos

47,9%  
Funções técnicas<sup>4</sup>

12,6%  
Funções de gestão<sup>5</sup>

8,7%  
Funções de direção<sup>6</sup>



67,6%  
Colaboradores com  
formação superior



71,5%  
Colaboradores  
30 – 50 anos



2,6%  
Taxa de absentismo<sup>7</sup>



4,7%  
Taxa de rotatividade<sup>8</sup>



94,5%  
Colaboradores sindicalizados



97,4% ao abrigo do Acordo  
Coletivo de Trabalho

<sup>4</sup> Representa os colaboradores com funções técnicas (específicos).

<sup>5</sup> Representa o quadro diretivo do Banco.

<sup>6</sup> Representa o quadro de coordenação do Banco.

<sup>7</sup> Sem parentalidade (consultar notas metodológicas).

<sup>8</sup> Calculado apenas com base nas saídas (consultar notas metodológicas).

## 3.1 Escutar os colaboradores

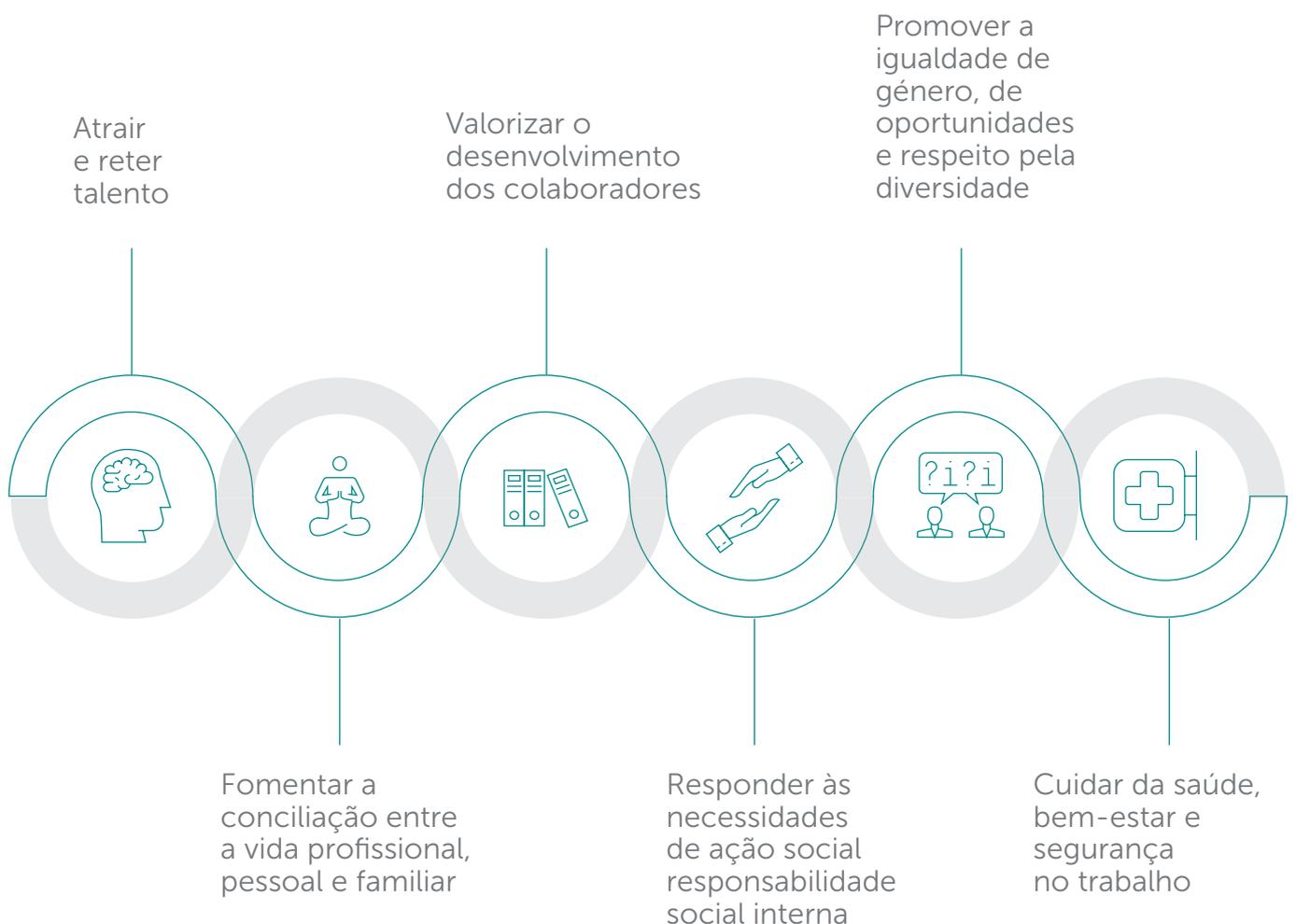
O NOVO BANCO procura seguir no seu processo de decisão as melhores práticas de *fair process*, o qual não se baseia apenas no foco em resultados, mas num processo justo, que inclui nas suas vertentes o envolvimento dos colaboradores, para chegar a esses resultados. O Banco procura conhecer as necessidades 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.

Um dos principais instrumentos de análise de clima organizacional e de trabalhar a vertente de envolvimento foi o questionário NB *Experience*, realizado com recurso à metodologia SIROTA e com o apoio de uma consultora independente. O questionário, realizado em final de 2018, obteve uma taxa de participação de 74%.

Para além deste questionário, o NOVO BANCO ausculta ainda os seus colaboradores por via do Inquérito de Satisfação ao Cliente Interno, do Questionário de Riscos Psicossociais e, em 2019, igualmente através da matriz de materialidade.

Nos diversos programas e iniciativas atualmente em vigor, os resultados evidenciam que nem sempre foi possível corresponder às expectativas. O NOVO BANCO preocupa-se em solucionar os problemas, pelo que, em 2020, irá focar-se nos temas mais valorizados pelos colaboradores.

O desenvolvimento da atividade assente no Plano de Talento e Mérito, pensado para 2019-2020, e estruturado em 3 jornadas do colaborador, foi resultante desta auscultação. As principais concretizações de 2019 responderam a 6 desafios:



## 3.2 Atrair e reter talento

No âmbito do pilar **Talento e Mérito**, um dos **quatro pilares estruturais da estratégia do NOVO BANCO** foram desenvolvidas, em 2019, 3 jornadas de colaborador, que pretendem garantir a profunda evolução da gestão do capital humano:

I - *Look & Join*, cujo objetivo é o rejuvenescimento das equipas através da captação e retenção de talento jovem com recurso a modelos de atuação adequados à geração;

II - *Live & Grow*, com a introdução de iniciativas que visam a valorização individual dos colaboradores e a contribuição para a conciliação entre a vida profissional e pessoal – Programa NB *Work & Life*;

III - *Transition & Depart*, para criação de um círculo de conhecimento e partilha para ex-colaboradores (por exemplo reformados do Banco).

Entre as várias medidas desenvolvidas em 2019, destacam-se os três programas de estágios que visaram atrair novos talentos jovens 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 carreiras e de fixação em regiões onde a oferta de trabalho é mais reduzida.

Em 2019, o programa de *trainees* do NOVO BANCO foi distinguido na 14ª edição dos Prémios RH promovida pelo IIRH – Instituto de Informação em Recursos Humanos, com o prémio "Melhor Academia de Trainees". Os Prémios RH 2019 reúnem a comunidade de recursos humanos nacional para celebrar a excelência no exercício da profissão, reconhecer talentos individuais e coletivos e premiar resultados obtidos pela implementação de boas práticas na gestão de pessoas.

### Programa de Trainees NB



- Estágios profissionais de 12 meses
- Destinados a recém-licenciados/ mestrados
- Funções em diferentes departamentos, incluindo, pela primeira, vez a rede comercial

### Tech Academy



- Componente formativa de 6 meses, estruturada num curso pós-graduação que integra o plano curricular do Instituto Superior Técnico
- Destinados a jovens formados nos domínios das Engenharias e Matemática
- Reconversão de carreira de jovens para as Tecnologias de Informação para que possam ser integrados no NOVO BANCO

### NBup



1º contacto de jovens com a vida ativa durante os meses de verão

A nível nacional:

- Destina-se a jovens com formação em Economia, Gestão, Matemática, Direito, Engenharias ou Comunicação
- Duração de 1 mês
- Integração em diversas áreas do Banco

A nível internacional:

- Destina-se a alunos finalistas de Enfermagem, Nutrição, Relações Internacionais e Ciências Políticas e Económicas Sociais e Humanas
- Duração de 3 meses
- Integração em missões humanitárias em parceria com a Fundação AMI

### 3.3 Valorizar o desenvolvimento dos colaboradores



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

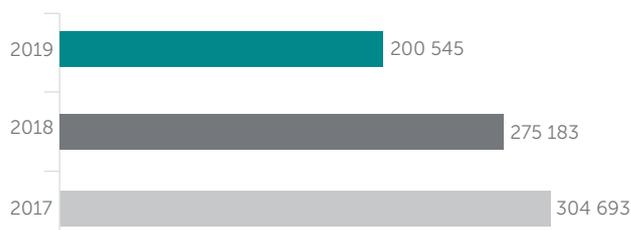
Consciente das grandes mudanças e enormes desafios no atual contexto, o Banco procura soluções inovadoras que valorizem o contributo dos colaboradores, continuando a investir de forma consistente no desenho e implementação de formação distintiva e motivadora, possibilitando a melhoria dos desempenhos, o desenvolvimento e a evolução dos colaboradores no NOVO BANCO.

#### Concluimos 2019 com mais de 200 mil horas de formação, com uma média de 46,4 horas por colaborador.

Para garantir que os colaboradores tivessem acesso a uma formação adequada, foram investidos cerca de **750 mil** euros e concedidas cerca de **46,4** horas por colaborador, com especial destaque para a:

- Formação legal e obrigatória, nomeadamente a Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF II) e a Diretiva da Comercialização do Crédito Hipotecário;
- Formação profissional contínua, com especial relevo na formação em inglês (foram envolvidos mais de 500 colaboradores, através de 5 experiências diferenciadas: ações presenciais, *blended learning*, aulas de conversação, aulas telefónicas e aulas individuais);
- Formação estratégica destinada à área comercial, para desenvolver competências técnicas e comportamentais, através do “Programa Amplify”;
- Iniciativas diversificadas, no formato de palestra que abrangeram cerca de mil colaboradores de diferentes áreas e funções.

#### Horas de formação



Porque a aprendizagem não se cinge à teoria, o NOVO BANCO promove igualmente a formação *on the job* nos 20 Balcões Escola geograficamente distribuídos pelo País, tanto no interior do território, como nos centros urbanos e região autónoma da Madeira. Assente no conceito aprender fazendo, é um projeto pioneiro na Banca em Portugal, que ao longo dos anos foi alargando 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.

Como reflexo de tudo aquilo que o Banco defende em matéria de desenvolvimento dos colaboradores, é objetivo, em 2020, lançar uma estrutura de conteúdos integrada e mais apelativa, com o intuito de disponibilizar novas iniciativas de formação, de estruturar ainda melhor a apresentação dos conteúdos pedagógicos e de reforçar um clima organizacional no qual o desenvolvimento individual e coletivo seja tratado como uma prioridade.

Em 2018, implementou-se o Modelo de Gestão de Desempenho NOVO BANCO, assente na gestão contínua do desempenho e desenvolvimento dos colaboradores. 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. A Avaliação Desempenho é efetuada anualmente e assenta sob duas vertentes:

- (i) Cumprimentos dos objetivos;
- (ii) 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.

Em 2019, e no âmbito do desenvolvimento dos seus colaboradores foram atribuídas 232 promoções por mérito, 103 promoções por mudança de função, às quais foram ainda adicionadas 87 por antiguidade, totalizando 422 promoções.

Em 2019, foi publicada a Política de Remuneração para Colaboradores, que define 3 tipos de remuneração variável, sujeitos a requisitos específicos, destinados a diferentes grupos de colaboradores.

### Prémio de Desempenho



A atribuir com base em critérios mínimos de mérito e desempenho individual e coletivo de cada ano e apenas mediante a verificação de determinadas condições.

### Incentivos Comerciais



Correspondem a pagamentos trimestrais que visam remunerar os melhores desempenhos comerciais, assegurando-se a monitorização de práticas abusivas de venda e outros indicadores qualitativos da atividade.

### Campanhas Comerciais



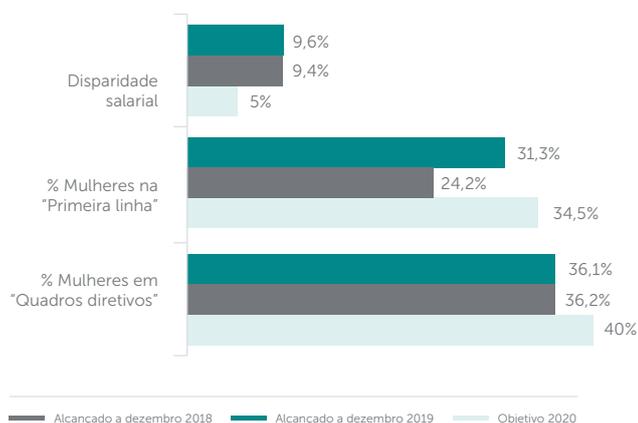
Correspondem à atribuição de prémios (em dinheiro ou em espécie) sem periodicidade ou formato previamente definido. As campanhas e os respetivos prémios são considerados e avaliados em conformidade com as regras internas que se aplicam à criação, aprovação, distribuição e monitorização de produtos e visam estimular um produto/ família de produtos específico ou um segmento específico da oferta comercial do Banco por um período de tempo limitado, dentro dos limites e condições permitidas pela lei para incentivos monetários e não-monetários.

## 3.4 Promover a igualdade de género, de oportunidades e respeito pela diversidade



A diversidade e igualdade de género fazem parte integrante da gestão do capital humano e inserem-se no modelo de Dividendo Social do NOVO BANCO, um modelo de compromisso de retribuição à sociedade e seus colaboradores (consultar na página 66). Constituído por 4 programas, sendo um deles NB *Equal Gender*, é 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.

### Objetivos *Equal Gender*



A paridade de género é uma realidade no NOVO BANCO, com uma representatividade de **52,5%** do género feminino. No entanto, a necessidade de reforçar o equilíbrio de género na gestão de topo mantém-se.

O NOVO BANCO procura remunerar de forma justa e igualitária os seus colaboradores. Contudo, a disparidade salarial, tendo em conta o género, situa-se nos 9,6%, um valor muito inferior à média nacional (22%<sup>8</sup>), mas ainda aquém do objetivo de 5% definido para 2020.

Em 2019, a representatividade do género feminino evoluiu positivamente em funções de gestão e funções técnicas.

**Em 2019, 36,1% dos cargos diretivos são ocupados por mulheres, em 2020 o objetivo é chegar aos 40%**

Colaboradores por género no NOVO BANCO segundo categorias profissionais	Varição	2019	2018	2017
<b>Total</b>	▼ -1,3%	4 326	4 382	4 721
Homens	▼ -2,6%	2 054 (47,5%)	2 108 (48,1%)	2 301 (48,7%)
Mulheres	▼ -0,1%	2 272 (52,5%)	2 274 (51,9%)	2 420 (51,3%)
<b>Diretores</b>	▼ -13,8%	375 (8,7%)	435 (9,9%)	416 (8,81%)
Homens	▼ -11,9%	245 (65,3%)	278 (63,9%)	279 (67,1%)
Mulheres	▼ -17,2%	130 (34,7%)	157 (36,1%)	137 (32,9%)
<b>Chefias</b>	▲ 23,8%	546 (12,6%)	441 (10,1%)	542 (11,4%)
Homens	▲ 20,3%	314 (57,5%)	261 (59,2%)	324 (59,8%)
Mulheres	▲ 28,9%	232 (42,5%)	180 (40,8%)	218 (40,2%)
<b>Específico</b>	▲ 9,6%	2 070 (47,9%)	1 889 (43,1%)	2 005 (42,5%)
Homens	▲ 4,9%	925 (44,7%)	882 (46,7%)	927 (46,2%)
Mulheres	▲ 13,7%	1 145 (55,3%)	1 007 (53,3%)	1 078 (53,8%)
<b>Administrativo</b>	▼ -17,3%	1 322 (30,6%)	1 598 (36,5%)	1 728 (36,60%)
Homens	▼ -16,8%	559 (42,3%)	672 (42,1%)	752 (43,5%)
Mulheres	▼ -17,6%	763 (57,7%)	926 (57,9%)	976 (56,5%)
<b>Auxiliares</b>	▼ -31,6%	13 (0,3%)	19 (0,4%)	30 (0,6%)
Homens	▼ -26,7%	11 (84,6%)	15 (78,9%)	19 (63,3%)
Mulheres	▼ -50,0%	2 (15,4%)	4 (21,1%)	11 (36,7%)

<sup>8</sup> Fonte: Organização Internacional do Trabalho

O NOVO BANCO marcou presença, com a intervenção do seu CEO, António Ramalho, na mesa redonda *Goal 5 – Gender Equality & Goal 10 – Reduced Inequalities*, inserida no evento *Making Global Goals Local Business | IBERIA*, uma iniciativa da *Global Compact Network Portugal*, em parceria com o *United Nations Global Compact Headquarters* e a *Global Compact Network Spain*. Este evento teve como objetivo dar a conhecer o importante trabalho das organizações portuguesas subscritoras do UNGC, entre as quais o NOVO BANCO, no cumprimento da Agenda 2030, relativamente aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) 5 e 10.

O posicionamento do NOVO BANCO não se restringe à igualdade de género, passa igualmente pela: igualdade de oportunidades, diversidade, respeito pela liberdade de associação, Direitos Humanos e repúdio ao trabalho forçado e infantil e à discriminação. 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;
- Convenções Principais da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

A Política de Igualdade e Não Discriminação e a Política de Direitos Humanos podem ser consultadas no site institucional do Banco.

### 3.5 Fomentar a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar

O equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores tem merecido especial atenção do NOVO BANCO, pelo que foi integrado no Modelo do Dividendo Social, 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 ou 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

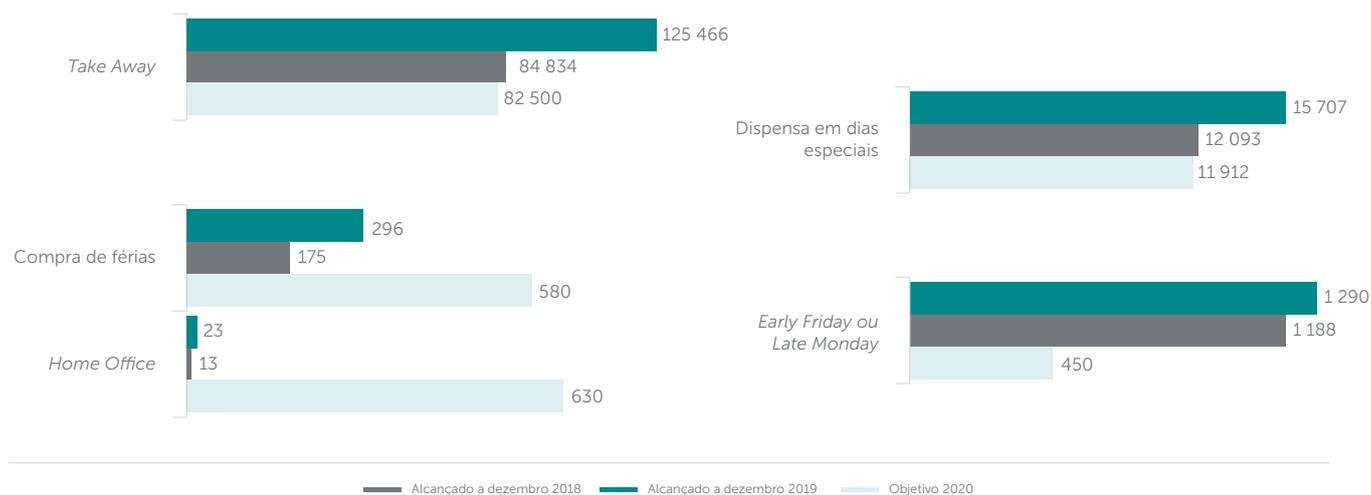
#### Take Away



Possibilidade de comprar e levar para casa refeições a baixo custo e nutricionalmente equilibradas

Os resultados obtidos em cada uma destas iniciativas são promissores e evidenciam a importância que as mesmas têm para os colaboradores validando a sua implementação e permitindo olhar para os objetivos definidos com confiança.

## Objetivos *Work & Life*



Apesar de muito valorizado pelos colaboradores, a medida do NB *Home Office* não tem tido a adesão esperada. Em 2019, alargou-se a cobertura de colaboradores em Office 365, permitindo o acesso remoto aos seus postos de trabalho. Criadas as condições de base, será agora possível dinamizar a medida através de um reforço da sua comunicação e sensibilização em 2020, sendo expectável uma maior adesão por parte dos colaboradores.

Tendo ainda como premissa que a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar contribui claramente para a igualdade de género e a construção de um negócio inclusivo e equilibrado, o NOVO BANCO apoia colaboradores na vivência da paternidade. Assim, em 2019, a iniciativa NB *Home Office* oferece um suporte de apoio e orientação durante esse novo e emocionante período, que permite o contacto dos colaboradores com a sua equipa e os negócios a partir de casa, conciliando a vida profissional com o exercício da parentalidade, aquando do regresso à vida ativa. O *Home Office* já é uma realidade.

**53,4% dos colaboradores valorizam bastante e 15,1% valorizam a iniciativa NB *Home Office*.**

Fonte: Questionário matriz de materialidade 2019

### 3.6 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:



Para além do apoio previsto no Acordo Coletivo de Trabalho do Setor Bancário em matéria de subsídio infantil e subsídio de estudo, o NOVO BANCO atribui uma série de apoios sociais direcionados à educação de filhos ou enteados a cargo dos colaboradores no ativo. Em 2019, foram concedidos **718** apoios, que se traduzem num investimento de cerca de **786 mil** euros. Em 2019, 81,6% dos colaboradores elegíveis e que se candidataram a estes apoios viram a sua candidatura aceite.

**78,7% e 77,2% dos colaboradores valorizam muito a concessão de subsídios à primeira infância e bolsas de estudo aos filhos dos colaboradores, respetivamente.**

Fonte: Questionário matriz de materialidade 2019

Benefícios para colaboradores	Varição	2019	2018	2017
<b>Apoio à educação</b>				
Apoios à primeira infância	▲ 11,3%	435	391	401
	▲ 5,1%	532 000 €	506 000 €	506 000 €
Bolsas de estudo	▲ 1,0%	210	208	206
	▼ -0,4%	164 100 €	164 800 €	164 800 €
Apoios a crianças e jovens com necessidades especiais	▼ -6,4%	73	78	91
	▶ 0 %	90 000 €	90 000 €	90 000 €
<b>Apoio a colaboradores reformados</b>				
Encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário e apoio na compra de medicamentos ou outros bens de primeira necessidade	▶ 0	66	66	52
	▶ 0	126 900 €	126 900 €	126 900 €

Em 2019, na sequência da decisão do Governo de estabelecer a gratuidade dos manuais escolares, o NOVO BANCO substituiu o apoio escolar até então concedido aos filhos dos colaboradores, pelo alargamento até aos 17 anos da oferta de Natal, no valor de 40€, creditado numa conta Solução NB Junior ou Jovem, aos filhos e enteados a cargo dos colaboradores. Até aqui, esta oferta, aplicava-se apenas até aos 12 anos de idade.

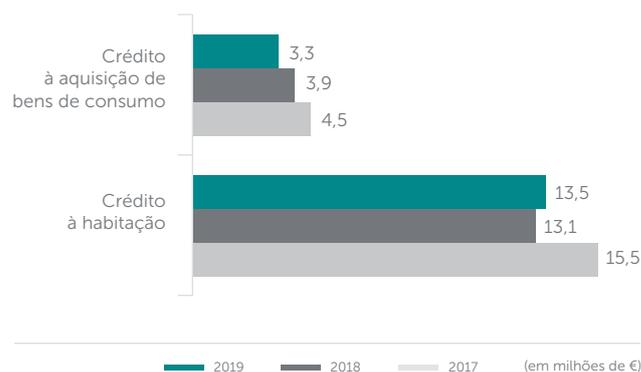
O NOVO BANCO concede ainda apoio de bens de primeira necessidade aos seus colaboradores reformados, como por exemplo encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário, entre outros.

## Em 2019 foram atribuídos 3 731 presentes de Natal.

O NOVO BANCO dispõe de quatro refeitórios onde os colaboradores no ativo e reformados podem almoçar. São servidas refeições *low cost*, 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 incentivar cada colaborador para escolhas responsáveis, no sentido de uma alimentação saudável. Pontualmente, desenvolvem-se nestes espaços outras ações de sensibilização. Em 2019, destaca-se a distribuição de garrafas de água reutilizáveis, com o objetivo de alertar para a necessidade de uma boa hidratação e combater a utilização do plástico de uso único.

Os colaboradores usufruem ainda de condições especiais na concessão de crédito à habitação e crédito para a aquisição de bens de consumo. Em 2019, foram concedidos cerca **16,8 milhões** euros, num total de crédito em carteira de cerca de **283,7 milhões** euros.

## Concessão de Crédito a colaboradores



### 3.7 Cuidar da saúde, bem-estar e segurança no trabalho

Em 2019, o NOVO BANCO foi distinguido na 14ª edição dos Prémios RH promovida pelo IIRH – Instituto de Informação em Recursos Humanos, com o prémio "Saúde e Bem-Estar by MÉDIS".

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:

Com vista a melhorar a experiência do colaborador, promovendo o seu bem-estar holístico, através de um maior equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar e da mitigação de riscos de saúde o NOVO BANCO lançou, em 2019, o programa "O meu lado B".

Decorrente da análise ao *feedback* dado pelos colaboradores nos últimos questionários lançados, nomeadamente NB *Experience*, Inquérito de Cliente Interno e Questionário Riscos Psicossociais, o programa "O meu lado B" procura responder a alguns temas aí identificados. Visa proporcionar aos colaboradores experiências - *workshops*, conversas ao almoço, ateliers, conferências, entre outros, que abrangem 8 dimensões da sua vida, nomeadamente: saúde, exercício físico, alimentação, gestão emocional, família e lar, imagem pessoal, relações interpessoais, cultura e lazer, que formam a roda do bem-estar.

#### 1. Comunicar e consciencializar

Potenciar a comunicação contínua e pertinente sobre o percurso e estratégia do Banco assim como disponibilizar conteúdos em diversos formatos e associados à saúde e bem-estar induzindo os colaboradores a fazerem escolhas conscientes e saudáveis;

#### 5. Conciliar e flexibilizar

Práticas de equilíbrio da vida profissional, pessoal e familiar.

#### 2. Diagnosticar e prevenir

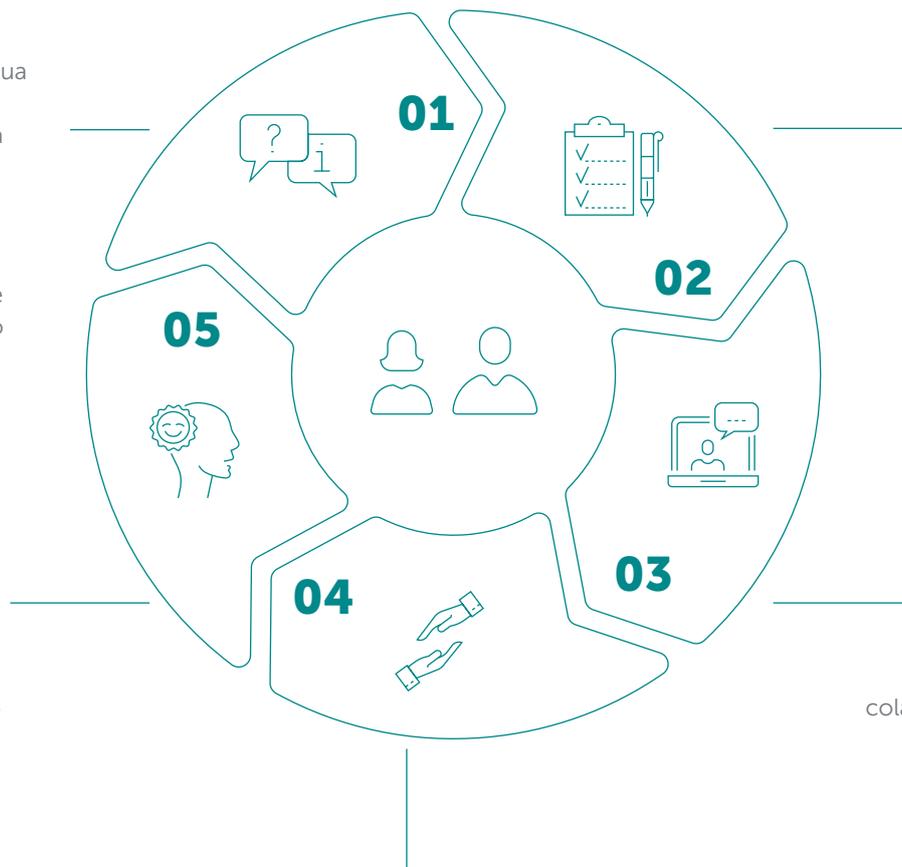
Atempadamente situações de risco e assim atuar preventivamente;

#### 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;



O NOVO BANCO compromete-se ainda a integrar, no âmbito da gestão da sua atividade, o reforço da cultura de segurança e saúde no trabalho, de modo a minimizar os riscos de acidente e doença dos colaboradores. Todos os colaboradores têm acesso a serviços de saúde gratuitos, prestados em três postos clínicos: em Lisboa, no Porto e em Oeiras.

Para saúde ocupacional, regulamentada pela Lei n.º 102/2009, os postos clínicos do NOVO BANCO oferecem um conjunto de serviços em condições de apoio privilegiados aos colaboradores, quer em termos preventivos quer curativos.

Serviços de Saúde	Variação	2019	2018	2017
Saúde Ocupacional – Medicina do Trabalho				
Exames médicos	▼ -2,7%	2 731	2 808	2 947
Consultas de Medicina Geral				
Consultas de Medicina Curativa e receitas médicas	▼ -45,7%	10 296	18 966	19 822
Consultas de outras especialidades médicas				
Consultas de Psicologia e Consultas de Psiquiatria	▲ 1,7%	1 061	1 043	1 088
Consultas de Nutrição	▲ 13,2%	945	820	886
Enfermagem				
Total de atos (tratamentos, administração de vacinas, medicação, ECG)	▲ 21,8%	8 984	7 373	7 109
Programas de Prevenção e Controlo de Riscos				
Rastreio Cardiovascular	▼ -0,2%	2 314	2 319	2 154
Rastreio Oncológico	▼ -1,6%	727	739	889
Rastreio Visual	▼ -3,5%	2 601	2 696	2 789
Check up Executive (quadros diretivos)	▲ 7,0%	306	286	157

Em 2019, a taxa de absentismo situou-se nos 2,6% face a 2,3% em 2018.

**Em 2019, nos nossos 3 serviços clínicos, fizemos 2 731 exames de medicina no trabalho, 8 984 atos de enfermagem e 10 296 atos médicos.**

No âmbito de segurança no trabalho, o NOVO BANCO avalia os riscos relacionados com as condições de trabalho e com as funções desempenhadas.

Realizaram-se com regularidade auditorias de segurança, avaliações ergonómicas dos postos de trabalho, das condições térmicas, dos níveis de iluminação, bem como, auditorias para identificação de perigos e avaliação de riscos (IPAR).

São ainda promovidas ações de formação e informação dos colaboradores sobre os riscos inerentes ao trabalho e a sensibilização para o cumprimento de normas de higiene e segurança.

**Em 2019, realizámos 109 auditorias de segurança às instalações, 104 IPAR, 11 avaliações ergonómicas, 26 avaliações de ambiente térmico e 26 de avaliação do nível de iluminação.**



04

© nosso negócio  
sustentável

“Desenvolvermos o nosso negócio de forma **responsável e sustentável** é uma premissa que nos acompanha diariamente. Para o efetuarmos com seriedade é condição darmos continuidade à avaliação do impacto direto e indireto sobre o planeta, decorrente da nossa atividade, bem como nas comunidades onde nos encontramos. É nosso intuito melhorar os resultados, com base nos critérios ambientais e sociais que nos são inerentes e que têm que estar **alinhados com nossos objetivos e meios para os alcançar.**”

José Eduardo Bettencourt e Rui Fontes  
Conselho de Administração Executivo  
NOVO BANCO

# O nosso negócio sustentável

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.



Produtos sustentáveis	Impacto Ambiental	Fornecedores
 <p><b>12</b> Produtos estruturados ESG comercializados em 2019</p>	 <p><b>Menos 3 261</b> Toneladas de CO<sub>2</sub> provenientes de energia</p>	 <p><b>496</b> Fornecedores com <i>scoring</i> de sustentabilidade</p>
 <p><b>4 051</b> Clientes com produtos estruturados ESG</p>	 <p><b>-16%</b> de consumo de eletricidade</p>	 <p><b>4 292</b> Fornecedores</p>
 <p><b>88,5</b> Milhões de euros acumulados em subscrição de produtos estruturados ESG</p>		
 <p><b>127 259</b> Contas NB 18.31 neutras em carbono</p>		

## 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, permitiu auferir as preocupações consideradas como materiais na forma como Banco exerce a sua atividade, incluindo 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, bem como a um nível mais amplo, no Planeta. Por isso, procura ter sempre em conta não só o crescimento da economia, como também o respeito pelo meio ambiente e a progressão e integração de todas as pessoas, contribuindo para a construção de uma sociedade baseada na igualdade de oportunidades.

Em 2019, e no âmbito da transição para uma economia de baixo carbono, o banco 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. A carta é uma continuidade do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido por um “Grupo de Reflexão” do qual fazem parte os principais atores do setor financeiro em Portugal, entre os quais o NOVO BANCO, tendo sido coordenado pelo Ministério do Ambiente e da Transição Energética (MATE), em parceria com os Ministérios das Finanças e da Economia.

Com a assinatura da carta o Banco assumiu o compromisso de:

### Promover



O debate sobre a sustentabilidade e sobre os riscos e as oportunidades ambientais, sociais e de governação ao nível dos Conselhos de Administração das instituições financeiras, tendo em vista que esses riscos e oportunidades sejam considerados na definição das respetivas estratégias;

A formação em financiamento sustentável dirigida aos colaboradores nos diversos níveis da organização, incluindo o Conselho de Administração, com enfoque para a área de análise de risco de crédito, produtos financeiros, comercial e/ou produção;

A gradual integração dos critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento.

### Acompanhar



A revisão dos critérios da PME Líder e PME Excelência, de forma a incorporar, gradualmente, os temas da sustentabilidade nesses critérios e aceitar a possibilidade de se criar uma categoria de PME Verde ou PME Sustentável;

A participação em trabalhos futuros decorrentes do Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável.

Participou 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. Estes grupos abordam o impacto indireto do sector financeiro no ambiente, analisando diversos temas - taxonomia, o risco ambiental, os princípios de banca responsável, *green label*, entre outros – que se encontram na agenda do dia, sendo avaliados por diversos reguladores e entidades mundiais e europeias.

O Banco encontra-se a dar início à incorporação do Financiamento Sustentável no seu modelo de negócio, mas existe ainda um caminho a percorrer para que os riscos e as oportunidades decorrentes das alterações climáticas estejam claramente avaliados e uniformizados no setor financeiro. As novas tecnologias permitirão diminuir o impacto direto sobre o ambiente, mas o impacto indireto também terá que 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, foi reforçada a oferta de produtos com considerações ambientais, destacando-se os seguintes:



## Conta NB 18.31

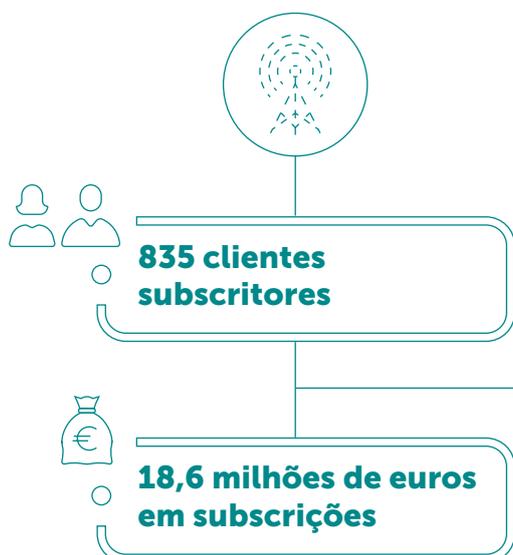
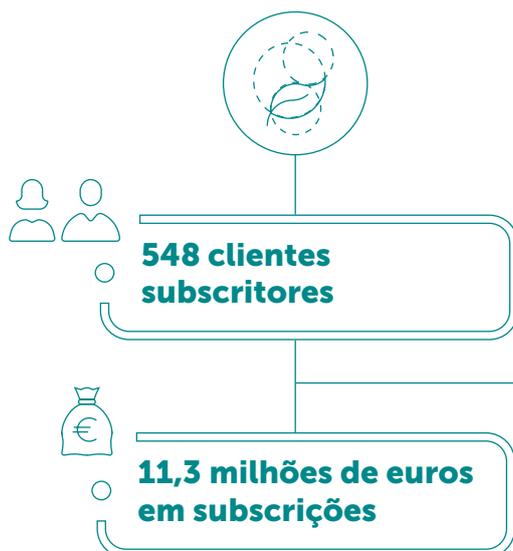
Desenvolvida com o objetivo de ter um menor impacto ambiental, trata-se de uma **conta totalmente neutra em carbono**, conseguida pela sua baixa emissão de carbono por ser uma conta *online* e pelo facto das suas emissões serem neutralizadas. Seguindo a metodologia PAS 2050:2008, que analisa todo o ciclo de vida de produtos e serviços, foi concluído que cada nova Conta NB 18.31 tem um impacto de carbono estimado de **1,09 kg CO<sub>2</sub>eq/ano**. Este valor representa um redução de 20% face a uma conta convencional. Se tiver abertura online o carbono estimado é de cerca de 944g.

A 31 de dezembro de 2019, o NOVO BANCO detinha 127 259 Contas NB 18.31 com emissões compensadas o que corresponde a 1 346 toneladas de CO<sub>2</sub> neutralizadas, das quais 130 toneladas em 2019.

**Com a conta NB 18.31 já foram neutralizadas o equivalente a 2 068 voos de ida-e-volta para um passageiro entre Lisboa e Londres.**

Mais informação sobre este projeto *Soil&More* encontra-se disponível no site institucional do Banco.

A generalidade dos **produtos estruturados** emitidos em 2019 tem a sua remuneração indexada ao desempenho das ações de empresas que se destacam na capacidade de liderar as mudanças sociais e de governo. Em particular, 4 dos produtos estruturados emitidos em 2019 não só cumprem os critérios anteriores como têm a sua remuneração indexada a empresas que se destacam especificamente na prossecução das melhores práticas ambientais.



## NB ECO Melhor Ambiente

Com remuneração indexada à variação na cotação de fecho das ações de 3 empresas que apresentam um compromisso de implementação de estratégias de combate às alterações climáticas e um modelo de governação com gestão da emissão de gases com efeitos estufa e *disclosure* nas suas demonstrações financeiras. Estas empresas, à data da subscrição do produto, faziam parte do índice STOXX® *Global ESG Impact*.

## NB Energias Limpas

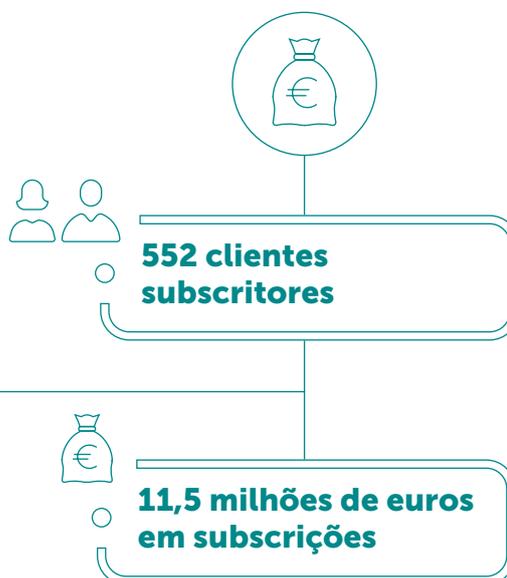
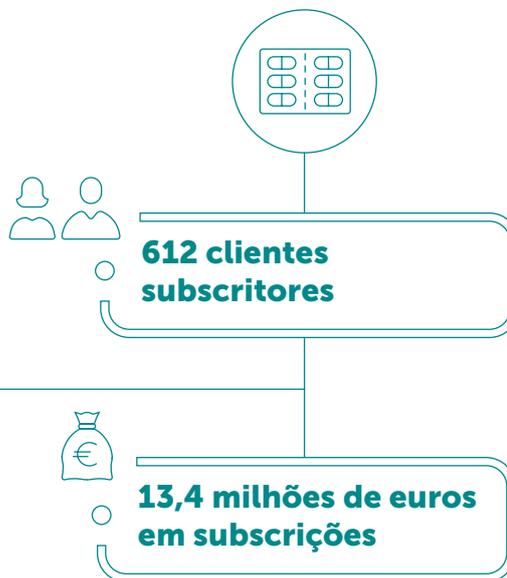
A remuneração encontra-se indexada à variação da cotação de fecho de uma empresa, cuja atividade se centra na produção e distribuição de produtos e serviços no setor das energias limpas, que não geram ou geram poucos gases de efeito estufa nomeadamente, eólica e a solar e pela isenção de queima de combustíveis fósseis.

## NB Menos Plástico

Com remuneração indexada à variação na cotação de fecho das ações de 3 empresas, que assumiram o *New Plastics Economy Global Commitment* (Pacto Global do Plástico), um projeto liderado pela Fundação Ellen MacArthur, em colaboração com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. Este programa visa promover um modelo de economia circular para o plástico, com definição de metas comuns para lidar com os resíduos plásticos e a poluição que provoca.

## NB ECO Economia Circular

A remuneração encontra-se indexada à variação da cotação de fecho de 3 empresas que se destacam pela sua capacidade de aplicação do conceito de Economia Circular, ou seja, um sistema industrial em que os materiais utilizados são reutilizados. A empresas constituintes deste produto fazem parte do índice MSCI *World ESG Leaders*.



Os produtos de poupança estruturados ESG subscritos em 2019 representavam um investimento de **54,7 milhões** de euros, permitindo, a 31 de dezembro, um investimento acumulado de **88,5 milhões** de euros em subscrições.

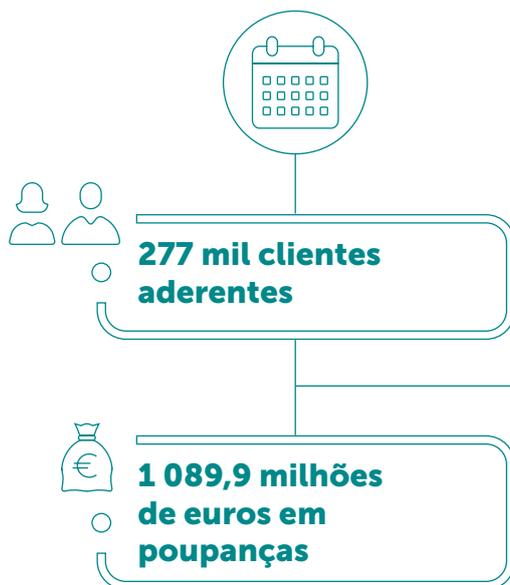
O crédito à habitação sofreu igualmente uma inovação concedendo-lhe uma vertente ambiental, colocando ao dispor dos clientes, em novembro de 2019, uma bonificação no *spread* destinado à aquisição de imóvel com certificação energética A+, A e B.

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, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos.

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 NB smart app (Poupança por objetivos), que permitiram alcançar, em 2019, um acumulado de cerca de **1 101 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.

## 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).

## 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.



## Conta serviços mínimos

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.

O NOVO BANCO disponibiliza aos seus clientes PME as linhas InnovFin contratadas com o FEI (Linhas NB FEI Inovação II, III e IV) que incorporam o conceito de Ecoinovação, destinada ao financiamento concedidos a Empresas inovadoras com preocupações ambientais. Em 2019 as linhas totalizavam um valor acumulado de **897,9 milhões** de euros.



## 4.3 Fornecedores

A gestão do negócio sustentável abrange igualmente toda a cadeia de valor do Banco. Na qualidade de comprador relevante de produtos e serviços no mercado, foi instituído um modelo de relacionamento com os fornecedores - cerca de **236,04 milhões** de euros com faturação ao NOVO BANCO em 2019 – que se baseia no compromisso de seguir as 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;
- Princípios de relacionamento com fornecedores.

A assinatura dos dez princípios do "Global Compact" emanados pelas Nações Unidas, em resultado de uma iniciativa de cidadania empresarial lançada pelo Secretário-Geral Kofi Annan, anunciado 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 NOVO BANCO são convidados a subscrever estes princípios, que implica 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 ([www.fornecedores.novobanco.pt](http://www.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 2019, de **94%**.

### Código de Conduta



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



Princípios 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 consistem em:

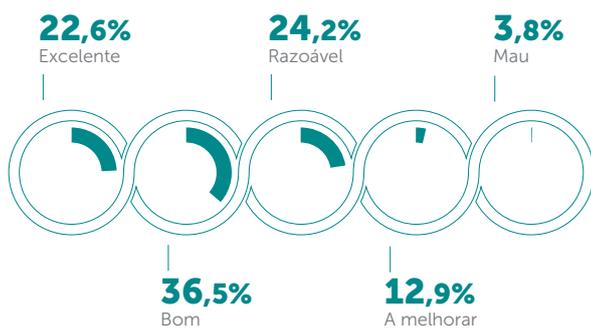
- Imparcialidade
- Igualdade de tratamento, sem privilégios ou favoritismos
- Evitar conflitos de interesses
- Transparência e Ética
- Adequada prestação de informação
- Critérios de seleção de fornecedores
- Qualidade e Eficiência
- Seleção dos melhores fornecedores
- Redução carga burocrática.

**Contratualizamos o prazo de pagamentos a 30 dias, mas em 2019, o prazo médio de pagamento a fornecedores foi de 23 dias.**

Para uma seleção mais criteriosa deste grupo de *stakeholder* e com base na informação disponibilizada, no NOVO BANCO é efetuado o cálculo do “**scoring de sustentabilidade**”, que considera aspetos éticos, laborais, de higiene e segurança no trabalho e ambientais. Cerca de **23%** dos Fornecedores do NOVO BANCO registados no Portal tem um *score* excelente e cumulativamente cerca de **83%** tem um *score* positivo, face a 74% no ano de 2018.

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.

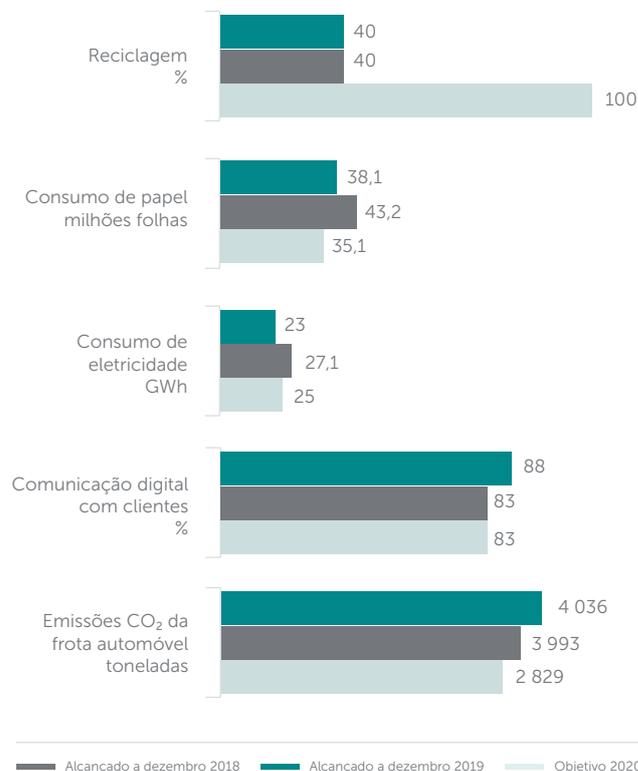
### Scoring de Sustentabilidade 2019



## 4.4 Impacte ambiental

O Impacte ambiental direto decorrente da atividade faz parte das preocupações ambientais, encontrando-se inserido no modelo de Dividendo Social do NOVO BANCO, um modelo de compromisso de retribuição à sociedade e seus colaboradores (consultar na página 66). Constituído por 4 programas, sendo um deles *NB Environment*, é constituído por 5 indicadores que visam monitorizar e consolidar a gestão responsável, reduzindo o impacte ambiental decorrente da atividade, tendo, para este fim, definido objetivos concretos para 2020.

### Objetivos NB Environment



Dos cinco objetivos, dois foram já alcançados – **88%** da comunicação com clientes é feita digitalmente e o consumo de eletricidade já é de **23** GWh. Nas restantes iniciativas, apesar de ainda não terem sido alcançados todos os objetivos, o Banco encontra-se a trabalhar no sentido de, durante o ano de 2020, se aproximar do objetivo definido.

## Consumo de Papel

Sendo o papel um dos consumíveis mais utilizados na atividade do setor financeiro, faz parte da atuação do Banco a diminuição da sua utilização, continuando assim comprometido com a racionalização da comunicação em suporte de papel, quer a nível interno, quer a nível externo.

Para tal são promovidas ações de sensibilização e mudança de hábitos dos colaboradores, tanto nos departamentos centrais como na rede de agências, e a desmaterialização contínua dos processos, através da digitalização, que continuará a ser reforçada na comunicação com o cliente.

Em 2019, foram reforçadas algumas das medidas que já haviam sido implementadas:

- Evitar a impressão de documentos em reuniões internas e garantir assinatura digital, sempre que possível;
- Reduzir parque de impressoras;
- Impressão *standard* em frente e verso e a preto e branco;
- Utilização de papel com gramagem até 75 gramas.

Utilizámos 188,8 toneladas de papel branco e 94,6 toneladas de impressos *finishing* e extração, uma redução de 12% e 19% respetivamente.

No decorrer de 2019 foram utilizadas 188,8 toneladas de papel branco e 94,6 toneladas de impressos *finishing* e extração, uma redução de 12% e 19% respetivamente face a 2018.

Em 2019, e no âmbito do novo modelo de distribuição, encontra-se em piloto em alguns balcões do Banco um conjunto de iniciativas que visam a alteração e introdução de processos mais simplificados e eficientes como base para a dinamização de uma cultura “sem papel”. Estão a ser introduzidas modalidades de assinatura digital, de forma faseada e incremental, que permitem desmaterializar a formalização de operações aos Balcões, recorrendo, por exemplo, a assinaturas eletrónicas manuscritas e assinaturas validadas e obtidas através de códigos de validação *one time password* enviados para os telemóveis dos clientes.

A otimização da comunicação a clientes, nomeadamente na vertente de desmaterialização de documentos com a consequente melhoria da qualidade ambiental, é igualmente um processo a ter continuidade.

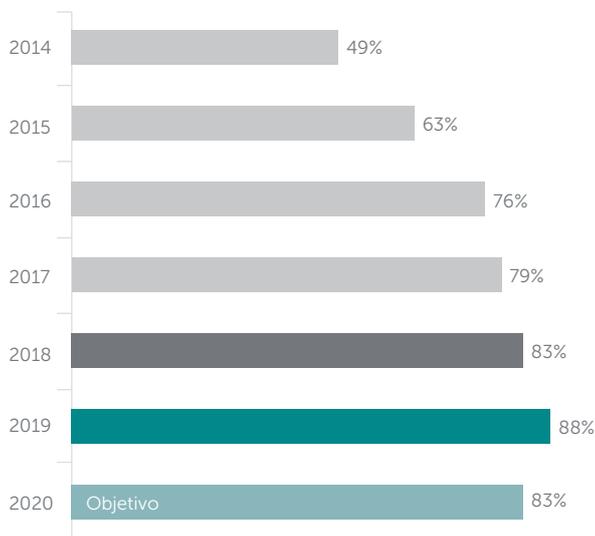
**O consumo de papel por colaborador desceu 11% face a 2018.**

### Consumo papel/colaborador (kg)

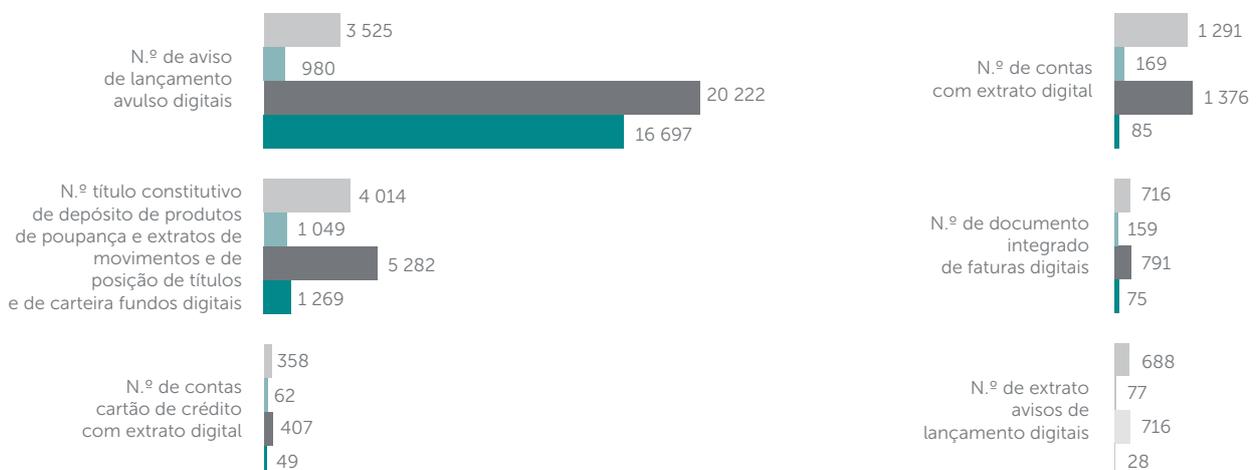


Para além dos extratos de conta, o NOVO BANCO disponibiliza aos seus clientes a generalidade dos outros documentos bancários também digitais (extrato de cartão de crédito, títulos constitutivos de depósito, extratos de movimentos e de posição de títulos e de carteira fundos, extratos de avisos de lançamento, documentos integrados de faturas, avisos de lançamento avulso). Esta oferta permitiu atingir o objetivo definido para 2020, ou seja, 83% da comunicação ao cliente ser digital, ainda em 2018.

## Desmaterialização da comunicação ao cliente



## Documentos digitais



## Consumo de eletricidade

Em 2019, a diminuição do consumo de eletricidade continua a ser uma premissa. Alicerçado no programa NB *Environment*, foram estabelecidas iniciativas que promovam o uso mais eficiente da energia, o que tem auxiliado no alcance dos resultados positivos:

- Redução do número de locais de consumo – rede de balcões e edifícios;
- Instalação de iluminação e equipamentos (ex.: AVAC) mais eficientes do ponto de vista energético;
- Determinação de horário limite para utilização de edifícios centrais, desligando centralmente sistemas de AVAC e iluminação;
- Substituição progressiva da iluminação por LED;
- Reforço do programa de monitorização de consumos e de adoção de medidas preventivas e corretivas.

Em 2020 pretende-se dar início a um novo programa de formação e sensibilização junto de colaboradores.

### Consumo de eletricidade/colaborador (kWh)



**Em 2019 consumimos cerca 22 816 220 kWh de eletricidade, uma redução de cerca de 16% face a 2018.**

## Emissões de CO<sub>2</sub>

Ciente que existe uma relação direta entre os consumos de energia e as emissões de CO<sub>2</sub>, o NOVO BANCO monitoriza e efetua o cálculo de emissões diretas e indiretas (Âmbito 1, 2 e 3) de acordo com as diretrizes do Painel Intergovernamental das Alterações Climáticas (IPCC), do Protocolo de Gases com Efeito de Estufa do WRI/WBCSD.

A maior fonte de emissões diretas está relacionada com as deslocações em frota da empresa, que aumentaram cerca de 1%. No que diz respeito às emissões indiretas, grande parte provém da produção a eletricidade adquirida que, em 2019, desceu **35,9%** face a 2018, e de outras atividades que o NOVO BANCO não controla diretamente, mas influencia.

Em 2019, foi mantido um conjunto de iniciativas que permitiram a redução dos consumos de energia e que influenciaram positivamente as emissões de CO<sub>2</sub>.

### Emissões de CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub>e)



Em 2019, e no âmbito do compromisso em reduzir as emissões de CO<sub>2</sub>, o Banco assinou a carta "**Business Ambition for 1.5°C**", documento recentemente apresentado pela *United Nations Global Compact*, que tem como principal objetivo:

- Alcançar a transição para uma economia de baixo carbono;
- Evitar o sobreaquecimento da atmosfera.

Este apelo surge em linha com o "Global Warming of 1.5°C", um relatório apresentado pelo IPCC que aborda os impactes negativos e os riscos decorrentes do aumento das temperaturas, alertando para a urgência da criação de medidas que impeçam este aquecimento.

Com esta assinatura, o Banco assume 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<sub>2</sub> decorrente da sua atividade, num prazo de 24 meses. O projeto deverá ser comprovadamente essencial para dar início à transição para uma economia de baixo carbono e respetivo abrandamento do aquecimento global.

**Emitimos 16 297 tCO<sub>2</sub>e, uma redução de 15,5% face a 2018.**

## Consumo de água

Apesar do consumo de água não ser dos recursos onde o setor financeiro tem o maior impacto direto, o NOVO BANCO continua aplicado em reduzir o seu consumo, devido à escassez deste recurso, através de uma gestão proativa. Para tal, foi implementado um conjunto de iniciativas, nomeadamente:

- Substituição das torneiras tradicionais por torneiras com temporizador;
- Sanitários de descarga dupla, tanto nos edifícios centrais como na rede de balcões, sempre que ainda existia essa possibilidade;
- Sensibilização dos colaboradores para comunicar todas as anomalias detetadas.

**Em 2019 consumimos 56 145 m<sup>3</sup> de água.**

### Consumo de água/colaborador (m<sup>3</sup>)



## Separação de resíduos

O NOVO BANCO estabeleceu uma meta desafiante no que diz respeito à separação de resíduos, nomeadamente em 2020, 100% dos resíduos serem separados. Em 2019, atingiu-se 40%, ainda muito abaixo da ambição.

Para atingir o objetivo no próximo ano, será necessário minimizar a quantidade de resíduos produzidos, assim como reutilizar e reciclar.

Em 2019, o Banco já alcançou os 100% na:

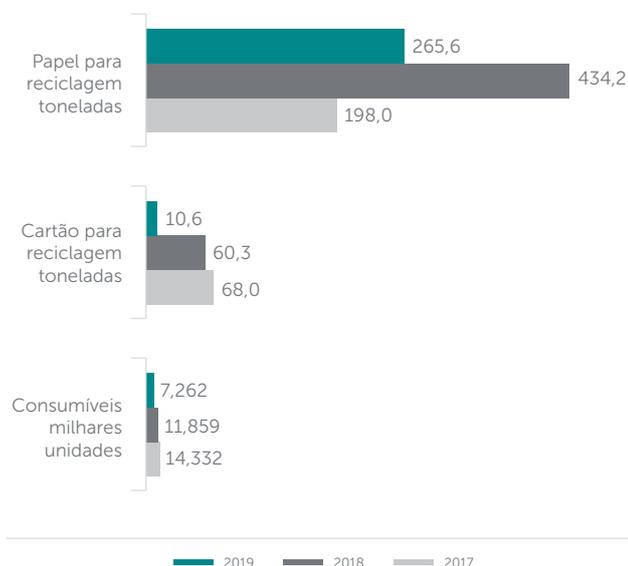
- separação dos resíduos nos postos clínicos;
- separação, encaminhamento, destruição segura, reciclagem e valorização de papel e cartão e encaminhamento para reciclagem de *toners* através da Lexmark.

O decréscimo dos consumíveis (por exemplo *toners*) enviados para reciclagem nos últimos anos deve-se, em grande medida, à implementação de iniciativas de desmaterialização/digitalização a decorrer no Banco, que se traduz na conseqüente redução na utilização destes consumíveis.

O Banco pretende dar continuidade às boas práticas já em curso e definir 2020 como ano em que serão estabelecidas novas iniciativas e programas de sensibilização junto dos colaboradores.

## Em 2019, 100% do papel para destruir já é separado e reciclado.

### Gestão de resíduos





05

A nossa  
conduta  
responsável

"Desenvolvemos a nossa atividade com base num **modelo de governo íntegro** e em total conformidade com as melhores práticas nacionais e internacionais em vigor. Exercemos o negócio respeitando integralmente as regras estabelecidas pelos nossos diversos reguladores com o intuito de fazermos parte da edificação de um sistema financeiro que se pretende ético e seguro. Esta é a nossa missão, **exercer atividade de forma transparente e íntegra** por forma a restaurarmos a confiança no NOVO BANCO."

Luisa Soares da Silva  
Conselho de Administração Executivo  
NOVO BANCO

# A nossa conduta responsável

**Ter um modelo de governo estruturado, sustentado em políticas e princípios que assegurem uma gestão eficaz e prudente da atividade do NOVO BANCO é um indicador fundamental para a sustentabilidade do seu negócio. Este modelo é permanentemente monitorizado e tem subjacente uma gestão com base na transparência, imparcialidade e responsabilidade social.**



## 5.1 Escutar os reguladores, os acionistas e a comunidade

Atuar de forma ética, responsável, promovendo a transparência e de informação através de contactos regulares com acionistas, reguladores e a comunidade em geral, através dos diversos canais existentes, é uma prática recorrente do NOVO BANCO. O *feedback* destes *stakeholders* ao exercício de atividade do Banco é de extrema importância para a continuidade do seu negócio, uma vez que os *stakeholders* externos não só são afetados pela forma como é exercida a atividade do Banco, como podem afetar o NOVO BANCO no seu desempenho. A correta interligação do NOVO BANCO aos seus *stakeholders* externos é o alicerce da construção de um Banco que tem como objetivo a melhoria contínua e a perfeita adaptação a uma comunidade em constante evolução.

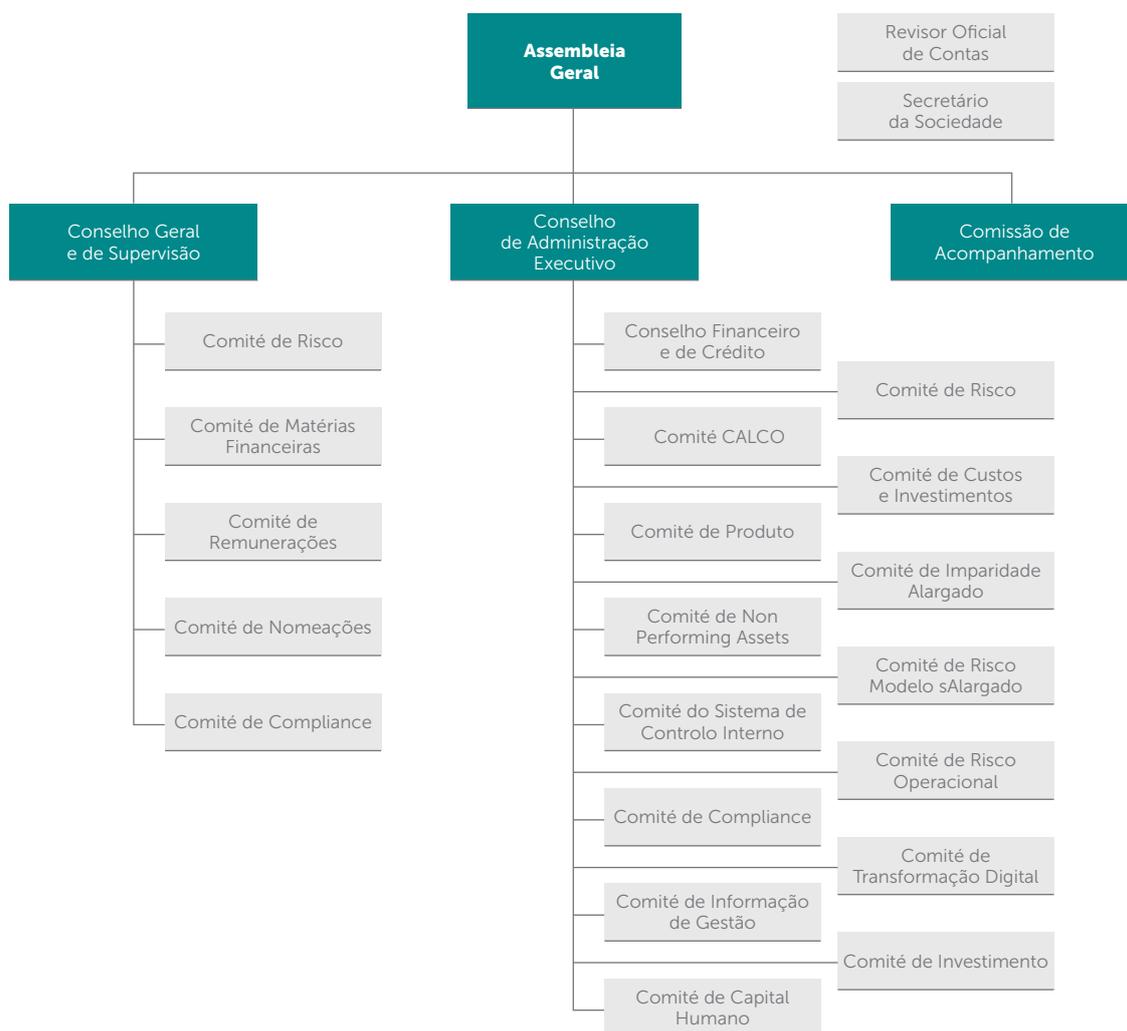
## 5.2 Modelo de governo

Para o NOVO BANCO é determinante a existência de um quadro transparente de valores e princípios que conduzam as ações dos membros da comunidade do Banco. Para este fim, em 2019, foi reforçado o compromisso de assegurar esses princípios e valores, sempre com uma forte atenção ao modelo de governo do Banco, continuando a reconhecer-se que uma estrutura de governo robusta e transparente promove tomadas de decisão mais sustentadas e uma disseminação adequada dos valores do Banco.

Os órgãos sociais e estatutários do Banco – Assembleia Geral, Conselho Geral 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.

<sup>9</sup> Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo

## Organograma do modelo de governo do NOVO BANCO



Para mais informação consultar o Relatório de Governo, integrado no R&C 2019.

## 5.3 Restaurar a confiança

Para respeitar os clientes, os colaboradores, a comunidade, os fornecedores, entre outros *stakeholders*, o Banco assenta o seu modelo de gestão em altos padrões de conduta, procurando restaurar a confiança. Para este fim, é uma prioridade estratégica do Banco pautar a sua atuação com base em procedimentos éticos de integridade, honestidade, diligência, competência, transparência e isenção. O Código de Conduta, as Políticas de Conflitos de Interesses, Transações com Partes Relacionadas, Comunicação de Irregularidades – *Whistleblowing*, e ainda as Políticas de Remuneração, são políticas que visam assegurar a retidão da atividade do Banco. O acompanhamento e esclarecimento destas políticas aos colaboradores relativamente ao conteúdo e aplicação é efetuado pelo Departamento de *Compliance*.

## Código de conduta

Promove um conjunto de regras e boas práticas a serem asseguradas pelos colaboradores no seu relacionamento com os clientes e com o próprio Banco.

Tem como objetivo que todos conheçam os princípios e normas de natureza ética e profissional que devem nortear a sua atuação e a necessidade e a importância da sua observância, respeitando o interesse dos acionistas, colaboradores e clientes. Visa:



### Divulgar

Os princípios pelos quais o NOVO BANCO deve pautar as suas atividades.



### Promover

Uma conduta ética e alinhada com os valores NOVO BANCO por parte dos colaboradores.

O respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável.



### Criar

Um regime transparente de relações dos colaboradores com o exterior.

O documento encontra-se disponível no site institucional do NOVO BANCO.

## Política de conflitos de interesses

A Política de Conflitos de Interesses estabelece regras de identificação, gestão e monitorização de potenciais conflitos de interesses das várias atividades do NOVO BANCO, dando cumprimento às disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como às recomendações do Banco de Portugal e do Banco Central Europeu, aplicando-se a todos os colaboradores, incluindo membros do Conselho Geral e de Supervisão e aos membros do Conselho de Administração Executivo. Visa reforçar o modelo de governo do NOVO BANCO tendo como objetivos:

- Definir regras e mecanismos para prevenir, identificar e gerir situações de conflitos de interesses potenciais ou efetivos;
- Garantir o cumprimento das regras legais e regulamentares aplicáveis ao NOVO BANCO e aos seus colaboradores no que respeita à prevenção e gestão de conflitos de interesses;
- Reforçar o conhecimento e a sensibilidade dos colaboradores em matéria de conflitos de interesses.

Encontra-se disponível no site do NOVO BANCO em português e inglês. Para mais informações consultar na página 85 do R&C 2019.

## Política de Transação com Partes Relacionadas

O NOVO BANCO tem em vigor a sua Política de Transações com Partes Relacionadas a qual contém regras que visam identificar as transações realizadas entre o NOVO BANCO e Partes Relacionadas, com este procurando dar cumprimento ao disposto em várias disposições e instrumentos, designadamente as Orientações da *European Banking Authority* (EBA) sobre Governo Interno (EBA/GL/2017/11), os art. 85º e 109º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e as Normas Internacionais de Contabilidade (IAS 24).

A Política de Transações com Partes Relacionadas encontra-se disponível no site institucional do NOVO BANCO.

## Políticas de remuneração de órgãos de administração e supervisão e colaboradores do NOVO BANCO

O Banco dispõe de duas políticas de remuneração, que têm como finalidade a adoção e o cumprimento de práticas remuneratórias coerentes com uma gestão de riscos prudente, são eficazes, que não constituam incentivos à assunção de riscos excessivos ou promovam situações geradoras de conflitos de interesses com os clientes.

### Políticas de remuneração dos órgãos de administração e fiscalização:

- Membros do Conselho Geral e de Supervisão;
- Membros do Conselho de Administração Executivo;
- Revisor Oficial de Contas ou "ROC".

### Políticas de remuneração dos colaboradores:

- Todos os colaboradores com vínculo laboral ao NOVO BANCO.

As duas políticas têm em conta os objetivos do Banco, a sua estratégia, natureza, estrutura, cultura e valores e têm por base os princípios orientadores da meritocracia e transparência. Procura-se incentivar:

- Uma conduta ética e responsável de todos os colaboradores;
- Tratamento justo dos clientes;
- Prevenção de conflitos de interesses e mitigação de riscos, tais como reputacionais.

Para mais informações consultar o site institucional do Banco.

## Prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

A capacidade de detetar e prevenir atividades passíveis de constituírem branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo decorre diretamente do conhecimento dos clientes do Banco, de determinados elementos chave relativos às suas contrapartes e as respetivas transações.

O Banco assegura a existência de adequados métodos de controlo e mitigação de riscos com especial enfoque nos seguintes momentos:

- Abertura de contrato ou alterações de titularidade de contrato existente, através do que é referenciado por KYC (*know your customer*, conhecimento do cliente), ou seja, assegurar comprovadamente a identificação dos titulares, representantes e beneficiários efetivos;

- Acompanhamento da transacionalidade do contrato, KYT (*know your transaction*, conhecimento das transações), nomeadamente identificando situações atípicas, tanto antecipadamente como por contacto com o cliente após deteção da situação.

## O Banco dispõe de um Comité de Remunerações constituído por três membros eleitos pelo Conselho Geral e de Supervisão, sendo a maioria dos seus membros independentes.

O eixo de atuação definido cria as condições que permitem detetar e prevenir, através da implementação de políticas e procedimentos adequados, a possibilidade de o Banco ser utilizado como veículo para atividades de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo, risco inerente à sua presença e atividade no mercado financeiro.

Para diminuir os riscos foi reforçada, uma vez mais, a componente da formação em prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo tendo concedido **13 726** horas de formação *online* (incluindo 998 horas de formação a Quadros Diretivos) e **1 075** horas de formação presencial (das quais 162 horas de formação a Quadros Diretivos). A formação revela-se um instrumento fundamental para uma correta identificação, por parte dos colaboradores, de potenciais situações com indícios de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo.

Em 2019, foram analisados **3 705** novos contratos, dos quais 48 foram recusados e, adicionalmente, ocorreu a análise de **1 138** contratos, cuja titularidade foi alterada após a respetiva abertura. Foram analisadas, ainda, **11 457** transações em contratos existentes, tendo **1 035** resultado em participações às autoridades competentes.

A prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo é um dos alicerces da confiança no sistema financeiro, pelo que, continuará a merecer uma especial e permanente atenção.

Para mais informação consultar R&C 2019 e site institucional do Banco.

## Participações às autoridades



**Em 2019 foram concedidas 14 801 horas de formação em prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, mais 8 215 horas face a 2018.**

## Política de comunicação de irregularidades

Todos os colaboradores são responsáveis por ajudar na prevenção, deteção e denúncia de condutas que sejam inconsistentes com os códigos e políticas do Banco. A recém estabelecida política regula assim a comunicação de irregularidades, não só efetuada pelos colaboradores, bem como por prestadores de serviços ou quaisquer terceiros, tendo como objetivo:

- Preservar a reputação do Banco;
- Proteger eficazmente os seus ativos e os dos seus clientes;
- Prevenir ou detetar precocemente irregularidades que possam ser cometidas.

A política de comunicação de irregularidades garante que todos os colaboradores, prestadores de serviços ou quaisquer terceiros possam levantar preocupações sobre violações reais ou suspeitas dos padrões éticos e legais, livremente, e sem medo de repercussões. É garantida a total proteção dos dados pessoais do autor da comunicação e do suspeito da prática da infração, recolhidos através dos canais disponibilizados. Em 2019, foram recebidas 2 denúncias, das quais 2 resultaram em inquéritos, que após análise se revelaram injustificadas.

Face às diversas notificações e questões relacionadas com o normativo interno, maioritariamente relacionadas com questões de violação do mesmo e negligência no exercício das suas funções, foram detetadas, em 2019, 27 infrações, das quais resultaram as seguintes sanções:

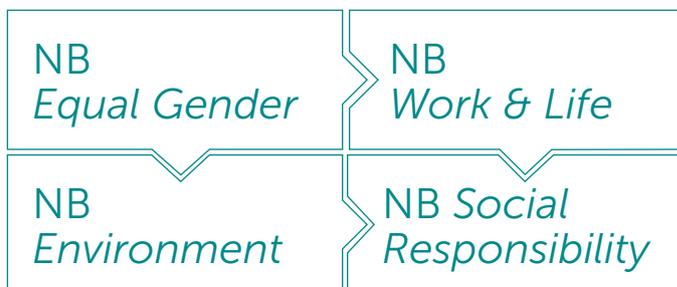
- 2 Despedimentos sem qualquer indemnização ou compensação;
- 7 Perdas de dias de férias;
- 9 Repreensões registadas;
- 9 Suspensões e perdas de retribuição e antiguidade.

O Banco irá manter a sua atuação com base 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.

## 5.4 Retorno à comunidade

Em 2017, foi estabelecido um novo programa de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) tendo para este fim definido um novo conceito, com a criação do modelo de avaliação de Dividendo Social, um compromisso de retribuição que o NOVO BANCO assume perante a sociedade e colaboradores. Este modelo contempla quatro programas com objetivos concretos até 2020, assumindo, deste modo, um papel de referência neste domínio.

### Modelo de Dividendo Social

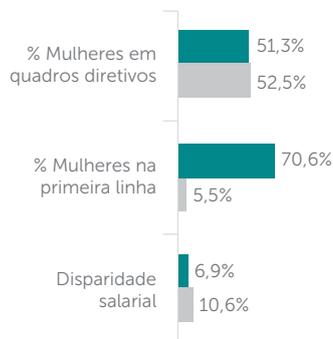


Em 3 anos de monitorização deste modelo, diversas iniciativas dos 4 programas já alcançaram os seus objetivos ou estão muito perto de o alcançar, destacando-se positivamente face ao delineado para 2020, nomeadamente: dispensa de colaboradores em dias especiais, *Early Friday/ Late Monday*, refeições *takeaway*, percentagem de comunicação digital ao cliente, consumo de eletricidade, mecenato cultural e por último consumo de papel.

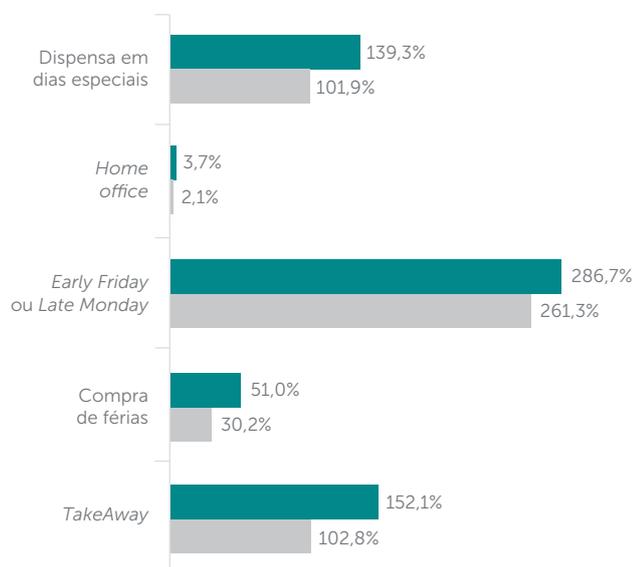
**Em 2019 já foram alcançados 183 dos 200 pontos definidos no Dividendo Social para 2020.**

## Dividendo Social % do objetivo alcançado

### #NB Equal Gender



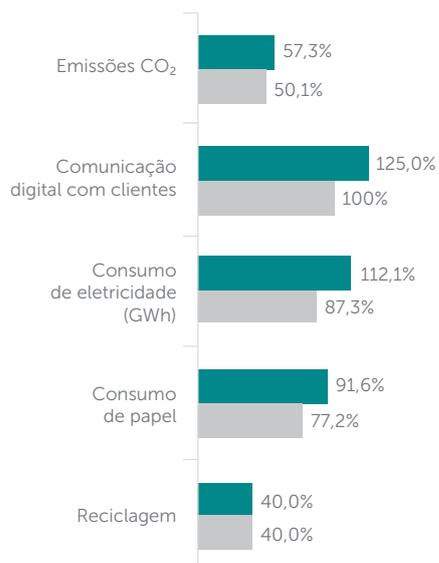
### #NB Work & Life



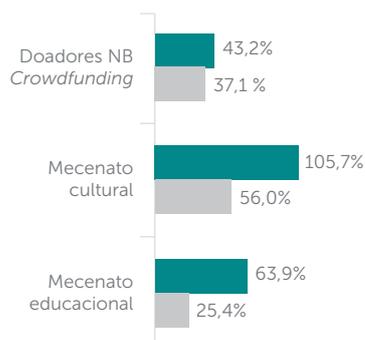
Alcançado a dezembro 2019 Alcançado a dezembro 2018

No programa NB *Social Responsibility* são monitorizados 3 indicadores, destacando-se a iniciativa NOVO BANCO Revelação com uma performance francamente positiva.

### #NB Environment



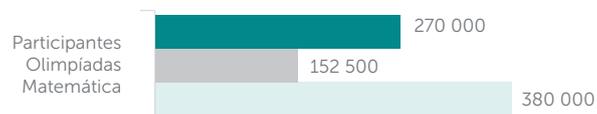
### #NB Social Responsibility



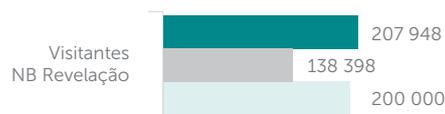
Alcançado a dezembro 2019 Alcançado a dezembro 2018

## NB Social Responsibility

### Mecenato educacional



### Mecenato cultural



### NB Crowdfunding



Alcançado a dezembro 2018 Alcançado a dezembro 2019 Objetivo 2020

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

### NOVO BANCO Revelação



Prémio NOVO BANCO lançado pelo Banco e a Fundação Serralves, uma iniciativa que distingue jovens criadores no campo da fotografia contemporânea. Composto por um júri diferente em todas as edições, seleciona até quatro projetos finalistas e elege de entre estes o grande vencedor. Todos os artistas selecionados recebem uma bolsa de produção, no valor de 4 500€. O Museu de Serralves expõe os projetos selecionados e o vencedor. O trabalho do artista vencedor é publicado em catálogo.

### Coleção de Pintura NOVO BANCO



Conjunto de mais de 90 obras relevantes de pintura portuguesa e europeia de várias épocas. Já foram cedidas 52 obras de grande relevo cultural para exposição permanente em 27 museus de várias regiões do país.

### Coleção de Fotografia Contemporânea NOVO BANCO



Entre as melhores Coleções Empresariais do Mundo, tendo já recebido o prémio internacional nos “Corporate Art Awards - Art Patrons of the XXI Century”, com a distinção “For the Outstanding Photography Collection of 21<sup>st</sup> century living artists”.

### Biblioteca de Estudos Humanísticos NOVO BANCO



Das mais valiosas bibliotecas particulares especializadas em estudos humanísticos, foi entregue em depósito à Biblioteca da Faculdade de Letras de Lisboa.

### Coleção de Numismática NOVO BANCO



Uma das maiores e mais completas coleções de numismática portuguesa, acessível ao público através de marcações, e que através de parceria recente com a Universidade Nova - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH) está também disponível aos alunos e investigadores e projetos académicos.

# Mecenato Social

## NOVO BANCO Crowdfunding



Plataforma online de financiamento colaborativo, na qual Instituições Particulares de Solidariedade Social ou Organizações Não Governamentais podem submeter os seus projetos. Trata-se de um *crowdfunding* social pioneiro em Portugal, com o objetivo de apoiar IPSS's e ONG's que pretendam implementar projetos que marcam a diferença na vida dos seus utentes, através da recolha de donativos na internet. O Banco assegura 10% do financiamento total. Em 2019, contava com 10 681 doadores em torno de causas comuns, com o total de 547 mil euros em donativos.

## NOVO BANCO Solidário



O NOVO BANCO é mecenas das seguintes instituições:

- Banco de Bens Doados;
  - AMI - Assistência Médica Internacional;
  - Acreditar;
  - Associação Salvador;
  - NB Futebol Solidário
- Foram concedidos 219 bilhetes a 10 IPSS.

## Donativos



Em 2019, o Banco concedeu donativos no valor de 580 444 euros.

## Campanha de Natal NOVO BANCO Solidário



Em 2019, e pela primeira vez, a seleção da instituição a ser apoiada foi feita pelos colaboradores do NOVO BANCO. A instituição selecionada foi a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), sendo promovida uma recolha de artigos para as Casas de Abrigo e presentes para os seus utentes - mulheres e crianças de várias idades. Com o envolvimento de mais de 700 colaboradores, juntaram-se os mais variados bens de uso comum (pequenos eletrodomésticos, bens alimentares, têxteis, material didático e de escritório, entre outros) e presentes para os mais de 40 utentes que passaram a quadra natalícia sob abrigo da APAV.

# Inclusão Financeira

## Olimpíadas da Matemática



Organizadas anualmente pela Sociedade Portuguesa de Matemática, concurso de problemas de Matemática, visam incentivar e desenvolver o gosto por esta ciência, dirigido aos estudantes dos 2º e 3º ciclos do ensino básico e aos que frequentam o ensino secundário.

O Banco compromete-se com os mais altos padrões de governo e pretende continuar a exercer a sua atividade em estreita colaboração com os colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, reguladores entre outros, com a certeza do seu contributo na construção de uma sociedade que se quer saudável e sustentável.



06

© nosso  
desempenho

"No NOVO BANCO, dia após dia, pautamos o nosso negócio com recurso a monitorização constante. Essa monitorização permite-nos aferir o nosso desempenho, que não depende somente dos números, mas também da análise e interpretação que fazemos deles. Acompanhar indicadores ao longo do tempo é a medida que utilizamos para **definir o nosso progresso, com vista a alcançarmos os melhores resultados**".

Mark Bourke  
Conselho de Administração Executivo  
NOVO BANCO

Total colaboradores	2019	2018	2017
Total Colaboradores NOVO BANCO em Portugal	4 326	4 382	4 721

Contrato de trabalho	Variação	2019	2018	2017
Efetivos	▼ -3,2%	4 130	4 268	4 599
Mulheres	▼ -2,6%	2 153	2 210	2 355
Homens	▼ -3,9%	1 977	2 058	2 244
Contrato a termo	▲ 71,4%	84	49	67
Mulheres	▲ 80,0%	54	30	37
Homens	▲ 57,9%	30	19	30
Trabalho temporário	▲ 20,4%	59	49	52
Mulheres	▲ 44,4%	39	27	28
Homens	▼ -9,1%	20	22	24
Estágios	▲ 264,3%	51	14	0
Mulheres	▲ 271,4%	26	7	0
Homens	▲ 257,1%	25	7	0
Outros	▶ 0,0%	2	2	3
Mulheres	▶ 0,0%	0	0	0
Homens	▶ 0,0%	2	2	3

Cerca de 95,5% dos colaboradores do NOVO BANCO são colaboradores com contrato sem termo, o que se traduz numa maior estabilidade profissional, verificando-se somente 1,9% dos colaboradores com um contrato a termo.

Taxa de rotatividade (%)	Variação	2019	2018	2017
<b>Total</b>	▼ -0,5 p.p.	4,7	5,2	1,9
Género				
Mulheres	▼ -0,7 p.p.	4,7	5,4	1,8
Homens	▼ -0,2 p.p.	4,7	4,9	1,9
Faixa etária				
< 30 anos	▼ -5,4 p.p.	31,8	22,4	15,0
30 a 50 anos	▼ -0,7 p.p.	3,7	4,4	1,8
> 50 anos	▼ -3,3 p.p.	1,9	5,2	0,1

Contratações e taxa de novas contratações (%)	Variação	2019 Valores absolutos	2019	2018	2017
<b>Total</b>	▲ 4 p.p.	291	6,7	2,7	6,1
Género					
Mulheres	▲ 4,9 p.p.	173	7,6	2,7	5,2
Homens	▲ 3 p.p.	118	5,7	2,7	6,9
Faixa etária					
< 30 anos	▲ 43,8 p.p.	207	94,1	50,3	30,4
30 a 50 anos	▲ 1,3 p.p.	78	2,5	1,2	5,8
> 50 anos	▲ 0,3 p.p.	6	0,6	0,3	3,2

Admissões e demissões	Variação		2019		2018		2017	
	Admissões	Demissões	Admissões	Demissões	Admissões	Demissões	Admissões	Demissões
<b>Total</b>	<b>▲ 148,7%</b>	<b>▼ -10,6%</b>	<b>291</b>	<b>203</b>	<b>117</b>	<b>227</b>	<b>286</b>	<b>83</b>
Género								
Mulheres	▲ 183,6%	▼ -13,8%	173	106	56	123	127	41
Homens	▲ 110,7%	▼ -6,7%	118	97	61	104	159	42
Faixa etária								
< 30 anos	▲ 179,7%	▲ 112,1%	207	70	74	33	48	22
30 a 50 anos	▲ 95,0%	▼ -21,4%	78	114	40	145	207	59
> 50 anos	▲ 100%	▼ -61,2%	6	19	3	49	31	2

Horas de formação/ colaborador	Variação	2019		2018		2017	
		Total	Média colaborador	Total	Média colaborador	Total	Média colaborador
<b>Total</b>	<b>▼ -23,2%</b>	<b>200 545</b>	<b>46,4</b>	<b>275 183</b>	<b>62,7</b>	<b>304 693</b>	<b>64,5</b>
Género							
Mulheres	▼ -21,9%	109 365	48,1	135 039	61,6	151 111	61,7
Homens	▼ -30,7%	91 181	44,4	140 143	64,1	153 582	68,8
Categoria Profissional							
Diretores	▼ -23,2%	16 807	44,8	25 377	58,3	21 768	52,3
Chefias	▼ -64,3%	17 107	31,3	38 697	87,7	44 466	82,0
Específicos	▼ -40,9%	77 811	37,6	120 150	63,6	124 334	62,0
Administrativos	▲ 18,1%	88 820	67,2	90 916	56,9	114 089	66,0
Auxiliares	▼ -100%	0	0	42	2,2	8	1,2

Colaboradores por género no NOVO BANCO segundo categorias profissionais		Variação	2019	2018	2017
<b>Total</b>		<b>▼ -1,3%</b>	<b>4 326</b>	<b>4 382</b>	<b>4 721</b>
Homens		▼ -2,6%	2 054 (47,5%)	2 108 (48,1%)	2 301 (48,7%)
Mulheres		▼ -0,1%	2 272 (52,5%)	2 274 (51,9%)	2 420 (51,3%)
Diretores		▼ -13,8%	375 (8,7%)	435 (9,9%)	416 (8,8%)
Homens		▼ -11,9%	245 (65,3%)	278 (63,9%)	279 (67,1%)
Mulheres		▼ -17,2%	130 (34,7%)	157 (36,1%)	137 (32,9%)
< 30 anos			3 (0,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
30 a 50 anos		▼ -13,2%	249 (66,4%)	287 (66,0%)	542 (68,3%)
> 50 anos		▼ -16,9%	123 (32,8%)	148 (34,0%)	132 (31,7%)
Chefias		▲ 23,8%	546 (12,6%)	441 (10,1%)	542 (11,3%)
Homens		▲ 20,3%	314 (57,5%)	261 (59,2%)	324 (59,8%)
Mulheres		▲ 28,9%	232 (42,5%)	180 (40,8%)	218 (40,2%)
< 30 anos			0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
30 a 50 anos		▲ 18,8%	424 (77,7%)	357 (81,0%)	324 (59,8%)
> 50 anos		▲ 45,2%	122 (22,3%)	84 (19,0%)	218 (40,2%)

Colaboradores por género no NOVO BANCO segundo categorias profissionais		Variação	2019	2018	2017
Específico	▲	9,6%	2 070 (47,9%)	1 889 (43,1%)	2 005 (42,5%)
Homens	▲	4,9%	925 (44,7%)	882 (46,7%)	927 (46,2%)
Mulheres	▲	13,7%	1 145 (55,3%)	1 007 (53,3%)	1 078 (53,8%)
< 30 anos	▲	86,4%	112 (5,4%)	60 (3,2%)	58 (2,9%)
30 a 50 anos	▲	3,2%	1 601 (77,3%)	1 551 (82,1%)	1 686 (84,9%)
> 50 anos	▲	28,4%	357 (17,2%)	278 (14,7%)	261 (13,0%)
Administrativo	▼	-17,3%	1 322 (30,6%)	1 598 (36,5%)	1 728 (36,60%)
Homens	▼	-16,8%	559 (42,3%)	672 (42,1%)	752 (43,5%)
Mulheres	▼	-17,6%	763 (57,7%)	926 (57,9%)	976 (56,5%)
< 30 anos	▲	20,9%	104 (7,9%)	86 (5,4%)	99 (5,5%)
30 a 50 anos	▼	-25,7%	812 (61,4%)	1 093 (68,4%)	1 187 (68,7%)
> 50 anos	▼	-3,1%	406 (30,7%)	419 (26,2%)	442 (25,6%)
Auxiliares	▼	-31,6%	13 (0,3%)	19 (0,4%)	30 (0,7%)
Homens	▼	-26,7%	11 (84,6%)	15 (78,9%)	19 (63,3%)
Mulheres	▼	-50,0%	2 (15,4%)	4 (21,1%)	11 (36,7%)
< 30 anos	▶	0,0%	1 (7,7%)	1 (5,3%)	1 (3,3%)
30 a 50 anos	▼	-44,4%	5 (38,5%)	9 (47,4%)	13 (43,3%)
> 50 anos	▼	-22,2%	7 (53,8%)	9 (47,4%)	16 (53,3%)

Saúde no trabalho	Variação	2019	2018	2017	
Rastreio Cardio Vascular	▼	-0,2%	2 314	2 319	2 154
Rastreio Oncológico					
Mamografia	▼	-7,3%	140	151	218
PSA	▼	-0,2%	587	588	671
Rastreio Visual	▼	-3,5%	2 601	2 696	2 789
Check Up Executive	▲	7,0%	306	286	157

Licença de Maternidade/ Paternidade	Variação		2019		2018		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Colaboradores com o benefício de licença de maternidade/ paternidade	▼-1,3%		4 326		4 382		4 721	
Colaboradores que beneficiaram de licença de maternidade/ paternidade	▼-3,6%	▼-10,1%	81	124	84	138	88	148
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de maternidade/ paternidade	▼-4,8%	▼-5,7%	80	83	84	88	86	113
Taxa de retorno ao trabalho*			98,8%	66,9%	100%	63,8%	97,7%	76,4%

\*Taxa de Retorno

Nº Total de colaboradores que regressaram ao banco após licença parental/ Nº total de colaboradores que deveriam ter regressado ao banco após fim da licença \*100

Indicadores de saúde e segurança		Variação	2019	2018	2017
Acidentes de trabalho	▲	145,5%	54	22	47
Homens	▲	142,9%	17	7	16
Mulheres	▲	146,7%	37	15	31
Doenças de trabalho	▶	0	0	0	0
Homens	▶	0	0	0	0
Mulheres	▶	0	0	0	0
Óbitos	▶	0	0	0	0
Homens	▶	0	0	0	0
Mulheres	▶	0	0	0	0
Taxa de acidentes	▲	155,8%	7,7%	3,0%	6,0%
Homens	▲	156,1%	5,0%	1,94%	4,1%
Mulheres	▲	154,2%	10,2%	4,0%	7,8%
Taxa de dias perdidos	▲	39,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Homens	▲	138,7%	0,06%	0,03%	0,1%
Mulheres	▲	13,7%	0,11%	0,19%	0,1%
Taxa de absentismo	▲	14,3%	2,6%	2,3%	2,2%
Homens	▲	7,3%	1,96%	1,83%	1,62%
Mulheres	▲	18,3%	3,17%	2,68%	2,74%

Indicadores Ambientais – Consumo de materiais		Variação	2019	2018	2017
Papel branco					
Para uso interno (toneladas)	▼	-12%	188,8	215,3	246,3
Para uso interno (toneladas/ colaborador)	▼	-11%	0,043	0,049	0,052
Impressos – área de <i>printing</i> e <i>finishing</i> (toneladas)	▼	-19%	94,6	116,4	123,7
Consumíveis informáticos e eletrónico					
Toners (unidades)	▼	-68%	13	41	84
Tinteiros (unidades)	▼	-91%	23	245	62
Fitas (unidades)	▼	-89%	484	4 237	12 578
DVD/CDRom (unidades)	▼	-69%	735	2 340	1 085
Pilhas	▼	-71%	1 499	2 742	2 818
<b>Total consumíveis informáticos e eletrónico</b>	▼	<b>-71%</b>	<b>2 754</b>	<b>9 641</b>	<b>16 627</b>

Indicadores Ambientais – Energia		Variação	2019	2018	2017
Eletricidade total*					
Consumo de eletricidade total (GJ)*	▼	-16%	82 138	97 456	112 437
Consumo de eletricidade total (kWh)*	▼	-16%	22 816 220	27 071 205	31 232 543
Data Center					
Consumo de eletricidade (GJ)	▼	-82%	5 076	27 495	29 820
Consumo de eletricidade (kWh)	▼	-82%	1 409 929	7 637 400	8 283 294
Consumo de eletricidade (kWh/colaborador)	▼	-15%	5 274	6 178	6 616
Gás natural					
Consumo de gás natural (GJ)			na	256	501
Consumo de gás natural (N.m3)			na	6 663	13 025
Gás propano**					
Consumo de gás propano (GJ)			na	70	75
Consumo de gás propano (kg)			na	1 485	1 620
Gasóleo***					
Consumo de gasóleo geradores (litros)	▲	183,8%	1 135	400	5 000
Consumo de gasóleo geradores (GJ)	▲	183,8%	41	14	177
Consumo de gasóleo viaturas (litros)	▲	1,0%	1 506 128	1 520 591	1 634 368
Consumo de gasóleo viaturas (GJ)	▲	1,0%	54 148	54 668	57 963
Gasolina					
Consumo de gasolina viaturas (litros)	▲	2 416,7%	21 140,4	840	2 590
Consumo de gasolina viaturas (GJ)	▲	2 416,7%	693	28	85
Consumo total de energia (GJ)	▼	-10,1%	137 021	152 493	171 238
Deslocações					
Número de veículos	▲	4,1%	866	832	916
Número de viagens de avião	▲	18%	762	615	546

na – não aplicável

\*Inclui Data Center até julho de 2019, data a partir do qual o serviço externalizado.

\*\* 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 reportado, o que traduz o aumento verificado em 2019 face a 2018.

Indicadores Ambientais – Emissões (tCO <sub>2</sub> e)		Variação	2019	2018	2017
Emissões diretas (Âmbito 1)	▲	0,7%	4 039,0	4 012,8	4 286,7
Emissões em deslocações em frota da empresa	▲	1,1%	4 036,0	3 993	4 241
Emissões em equipamentos de cozinha a gás natural e butano	▼	-100%	0	18,7	32,7
Emissões em geradores de emergência	▲	172,7%	3,0	1,1	13,0
Emissões indiretas (Âmbito 2)**	▼	-35,9%	5 828	9 089,0	8 882,1
Emissões da produção de eletricidade adquirida (Método Market based)	▼	-35,9%	5 828	9 089,0	8 882,1
Emissões da produção de eletricidade adquirida (Método Location based)	▼	-45,6%	5 336	9 800	
<b>Total (Âmbito 1 e 2)</b>	<b>▼</b>	<b>-24,7%</b>	<b>9 867,1</b>	<b>13 101,8</b>	<b>13 168,8</b>
Emissões indiretas (Âmbito 3)	▲	4,0%	6 430,0	6 183,5	6 542,0
Emissões em deslocações de trabalho/viagens de negócios de avião	▲	25,2%	405,3	323,8	327,0
Emissões das deslocações casa-trabalho-casa dos colaboradores***	▲	4,9%	5 973,0	5 696,0	6 039,0
Emissões do tratamento de águas residuais****	▼	-1,3%	51,7	52,4	56,8
<b>Total (Âmbito 1, 2 e 3)</b>	<b>▼</b>	<b>-15,5%</b>	<b>16 297,1</b>	<b>19 285,0</b>	<b>19 710,8</b>

\* Consultar 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.

\*\*\* O aumento das emissões apesar da diminuição do nº de colaboradores deve-se ao fator de emissão dos veículos a gasóleo e gasolina do ano 2019 ser superior ao do ano 2018

\*\*\*\* Recalculado para os anos anteriores de acordo com a nova metodologia adotada pela APA para o cálculo das emissões associadas ao tratamento de águas residuais.

Indicadores Ambientais – Consumo de água		Varição	2019	2018	2017
Consumo de água da rede pública (m <sup>3</sup> )	▼	-0,7%	56 145	56 552	62 441
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> / colaborador)	▲	+0,6%	13,0	12,9	13,2

Consultar notas metodológicas na tabela GRI

Indicadores Ambientais – Gestão de resíduos		Varição	2019	2018	2017
Papel enviado para reciclagem (toneladas)	▼	-39%	265,6	434,2	198,0
Cartão enviado para reciclagem (toneladas)	▼	-82%	10,6	60,3	68,0
Toners (unidades)	▼	-68%	13	41	84
Tinteiros (unidades)	▼	-91%	23	245	62
Fitas (unidades)	▼	-89%	484	4 273	12 578
DVD/CDRom (unidades)	▼	-69%	735	2 340	1 085
Pilhas	▼	-45%	1499	2 742	2 818
<b>Total Consumíveis Informáticos e eletrónicos recolhidos (unidades)</b>	▼	<b>-71%</b>	<b>2 754</b>	<b>9 641</b>	<b>16 627</b>



# 07

## Outras informações

Todas as imagens inseridas nas páginas deste relatório foram tiradas por colaboradores do Banco que contribuíram para o projeto "Momentos NOVO BANCO", permitindo-lhes expressar o seu talento enquanto fotógrafos e mostrar o mundo que os rodeia. O projeto "Momentos NOVO BANCO" nasceu da vontade de envolver todos os colaboradores na criação de um banco de imagens NOVO BANCO, reconhecendo o seu talento também na vida pessoal.

## 7.1 Sobre este relatório

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, de 2018 e 2017, 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 *Standard*. A tabela GRI pode ser consultada no site em: NOVO BANCO/Institucional/Relatórios de Sustentabilidade. Este relatório dá igualmente resposta aos requisitos legais introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, sendo, nos termos do artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, a Demonstração Não Financeira do NOVO BANCO.

A Ernst & Young, Audit & Associados, SROC, S.A. concedeu a garantia independente a este desempenho de sustentabilidade, considerando que os indicadores adequados foram relatados de acordo com as normas de relatório de sustentabilidade do GRI e do Decreto-Lei n.º 89/2017, conforme pode ser consultado nas páginas 108 e 109.

O Relatório de Sustentabilidade 2019 vem complementar, de forma mais detalhada, a informação constante no Relatório & Contas 2019 (R&C), 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](mailto:sustentabilidade@novobanco.pt)**.

Todas as imagens inseridas nas páginas deste relatório foram tiradas por colaboradores do Banco que contribuíram para o projeto “Momentos NOVO BANCO”, permitindo-lhes expressar o seu talento enquanto fotógrafos e mostrar o mundo que os rodeia.

## 7.2 Notas metodológicas

Notas metodológicas	
Indicadores Sociais	
Taxa de Rotatividade	Número de saída de colaboradores em 2019, incluindo saídas voluntárias/ número total de colaboradores em 2019*100 por faixa etária e género
Taxa de Novas Contratações	Novas contratações em 2019/ número total de colaboradores em 2019
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 2019
Média de horas de formação por género	Número total de horas de formação por género/ Número total de colaboradores em cada género
Média de horas de formação por categoria profissional	Número total de horas de formação por categoria profissional/ Número total de colaboradores em cada categoria
Dividendo Social NB <i>Equal Gender</i> e NB <i>Work &amp; Life</i>	Valor alcançado a dezembro de 2019 - valor do baseline 2016 /objetivo definido para 2020 - valor baseline 2016 A metodologia das iniciativas <i>Home office</i> , <i>Early Friday/ Late Monday</i> e compra de férias foram alteradas em 2019. Na metodologia anterior não eram contabilizados os colaboradores que recorriam as iniciativas, independentemente do ano de utilização do benefício. A partir de 2019 e com a nova metodologia só se excluem as repetições dentro do mesmo ano. Esta nova formula 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 2019 foi calculado através 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 <i>Environment</i>	Valor alcançado a dezembro de 2019 - 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 * DensidadeX / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:	
PCI gasóleo (rodoviário)	42,8 GJ/t (Fonte: Despacho n.º 17313/2008 (SGCIE)
Densidade do gasóleo (geradores)	0,84 (Fonte: DGEG 2017, dados a 21-09-2019)
PCI Gás propano (GPL) e Gás Natural	46,65 GJ/t (Fonte: APA 2013 - <a href="https://apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf">https://apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf</a> )
Eletricidade	Conversão:1 kWh = 0,0036 GJ

## Notas metodológicas

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:

- PCI gasóleo (geradores) - 43,07 GJ/
- Densidade do gasóleo (geradores) - 0,837 kg/l
- PCI gasóleo (rodoviário) - 42,75 GJ/t
- Densidade do gasóleo (rodoviário) - 0,840 kg/l
- PCI gasolina (rodoviário) - 44,50 GJ/t
- Densidade da gasolina (rodoviário) - 0,746 kg/l

Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE):

Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 1

- Queima de gasóleo, CO<sub>2</sub> - 74,1 kg CO<sub>2</sub>e/GJ
- Queima de gasóleo, CH<sub>4</sub> - 0,7 kg CO<sub>2</sub>e/TJ
- Queima de gasóleo, N<sub>2</sub>O - 0,4 kg CO<sub>2</sub>e/TJ
- Densidade do gasóleo - 0,837 kg/l
- PCI do gasóleo - 43,07 GJ/t
- Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor < 1 400 cm<sup>3</sup> - 0,173 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel ligeiro, gasolina, cilindrada do motor ≥ 1 400 e < 2000 cm<sup>3</sup> 0,215 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel ligeiro, gasóleo, cilindrada do motor < 2 000 cm<sup>3</sup> - 0,181 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel ligeiro, gasóleo, cilindrada do motor ≥ 2 000 cm<sup>3</sup> - 0,245 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel passageiros gasóleo (usado nas deslocações CTC) - 0,198 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel passageiros gasolina (usado nas deslocações CTC) - 0,203 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel passageiros GPL - 0,190 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel Híbrido - 0,141 kg CO<sub>2</sub>e/km
- Automóvel elétrico - 0,030 kg CO<sub>2</sub>e/km (consumo de 13,3 kW/100 km)

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

Emissões de CO<sub>2</sub> Âmbito 2

Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE:

- Produção de eletricidade continente – método *market based* - 0,250 kg CO<sub>2</sub>e/kWh
- Produção de eletricidade continente – método *location based* - 0,228 kg CO<sub>2</sub>e/kWh
- Produção de eletricidade na ilha da Madeira – método *location* e *market* - 0,534 kg CO<sub>2</sub>e/kWh

## Notas metodológicas

	<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</p> <p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Queima de gasóleo, CO<sub>2</sub> - 74,1 kg CO<sub>2</sub>e/GJ</li> <li>-Queima de gasóleo, CH<sub>4</sub> - 0,7 kg CO<sub>2</sub>e/TJ</li> <li>-Queima de gasóleo, N<sub>2</sub>O - 0,4 kg CO<sub>2</sub>e/TJ</li> <li>-Densidade do gasóleo - 0,837 kg/l</li> <li>-PCI do gasóleo - 43,07 GJ/t</li> <li>-Autocarro - 0,105 kg CO<sub>2</sub>e/km; 1,420 kg CO<sub>2</sub>e/km e 0,105 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Metropolitano - 0,0467 kg CO<sub>2</sub>e e km, 0,040 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Comboio - 0,026 kg CO<sub>2</sub>e/km e 0,021 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Motociclo (gasolina) - 0,125 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Motociclo (elétrico) - 0,021 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Barco - 0,190 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> </ul> <p>Emissão Avião = Viagem (Km) X * FEX * Fator Descolagem * RFI2</p> <p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Avião, Voo Doméstico FE CO<sub>2</sub> - 0, 17147 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Curto Curso FE CO<sub>2</sub> - 0,09700 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Longo Curso FE CO<sub>2</sub> - 0,11319 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Doméstico FE CH<sub>4</sub> - 0,00006 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Curto Curso FE CH<sub>4</sub> - 0,00001 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Longo Curso FE CH<sub>4</sub> - 0,00001 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Doméstico FE N<sub>2</sub>O - 0,00133 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Curto Curso FE N<sub>2</sub>O - 0,0008 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Avião, Voo Longo Curso FE N<sub>2</sub>O - 0,001044 kg CO<sub>2</sub>e/km</li> <li>-Fator de Descolagem - 109%</li> </ul> <p>Contempla ainda os seguintes fatores de emissão e parâmetros usados no cálculo das emissões de GEE proveniente do tratamento de águas residuais: 0,0019 kgCH<sub>4</sub>/por dia (o dia corresponde a 8 horas), com os seguintes fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Potencial de Aquecimento Global (PAG)/(GWP) CO<sub>2</sub> - 1</li> <li>-PAG (GWP) CH<sub>4</sub> - 28</li> <li>-PAG (GWP) N<sub>2</sub>O - 265</li> </ul>
Emissões de CO <sub>2</sub> Âmbito 3	
<b>Indicadores Clientes</b>	
Atendimento	O peso de clientes muito satisfeitos com o atendimento correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
Satisfação Global	O peso de clientes muito satisfeitos com o Banco correspondem à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
Confiança	O índice de confiança corresponde à média das respostas numa escala de 0 a 10, sendo a média convertida num índice de 0 a 100
<i>Net Promoter Score</i>	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
Clientes muito satisfeitos	O peso de clientes muito satisfeitos corresponde à % de respostas de 8 a 10 numa escala de 1 a 10
Índice de reclamação por cada 1000 clientes ativos	Número de reclamação existentes a dividir pelo número de clientes ativos, sendo considerados clientes ativos, clientes que utilizaram o serviço do banco nos últimos 3 meses

## 7.3 Tabela *Global Reporting Initiative (GRI)*

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Perfil Organizacional						
102-1	Nome da organização	RS - página 110 RC - página 4				
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	RS - páginas 23-28, 47-52 RC - páginas 53-64 site institucional, site comercial - produtos de retalho e empresas.				
102-3	Localização da sede da organização	RS - página 110 RC - página 4				
102-4	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	RC - páginas 53-59 O Relatório de Sustentabilidade de 2019 abrange somente o âmbito do NOVO BANCO em Portugal.				
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	RC - página 144				
102-6	Mercados em que a organização atua, incluindo: - Discriminação geográfica - Setores cobertos - Tipos de clientes e beneficiários	RC - página 18 O Relatório de Sustentabilidade de 2019 abrange somente o âmbito do NOVO BANCO em Portugal				
102-7	Dimensão da organização, incluindo: - Número total de colaboradores - Número total de operações - Vendas líquidas - Capitalização total discriminada em termos de dívida e património líquido - Quantidade de produtos ou serviços prestados	RS - páginas 8-9, 23-28, 47-52 RC - páginas 12-13				
102-8	Número total de colaboradores por tipo contrato, tipo de trabalho, género e por região	RS - páginas 8-9, 32, 37, 72 RC - página 12	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 12-13, 53-54				
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	RS - página 80 RC - páginas 17, 37, 38				
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	RC - páginas 69-81				
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	RS - páginas 15, 16-17, 47, 58				
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	RS - página 15				
Estratégia						
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	RS - página 7				
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	RS - páginas 47, 58 RC - páginas 69-81				
Ética e Integridade						
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	RS - páginas 62-66 RC - páginas 100-106	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 62-66 RC - páginas 20-21, 84-110	16	10		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Governance						
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 62-63 RC - páginas 20-21, 88-90 Site institucional				
102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre questões económicas, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governação para executivos seniores e outros colaboradores	RS - páginas 11, 63				
102-20	Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelas questões económicas, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governação	Presidente da Conselho de Administração Executivo RS - página 62-63 RC - páginas 20-21 Site institucional				
102-21	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governação em relação às questões económicas, ambientais e sociais	RS - páginas 11-13 Site institucional	16			
102-22	Composição do mais alto órgão de governação e dos seus comités	RS - páginas 62-63 RC - páginas 85-90 Site institucional	5, 16			
102-23	Presidente do mais alto órgão de governação (se é simultaneamente um diretor executivo e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição)	RS - páginas 62-63 RC - páginas 20-21 Site institucional	16			
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governação e seus comités, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governação	RC - páginas 84-90 Site institucional, estatutos do NOVO BANCO	5, 16			
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governação para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	RS - página 64 RC - páginas 100-101 Site institucional, Política Conflito de Interesses	16			
102-26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governação e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos económicos, ambientais e sociais da organização	O Presidente do Conselho de Administração Executivo 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.				
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 desenvolve com a sua atividade. Com monitorização trimestral avalia a performance ambiental e social do banco face aos objetivos definidos para 2020.	4			

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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 Executivo de Administração. Para mais informações consultar RC – páginas 84-90				
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais, incluindo a implementação de processos de due diligence	RC - páginas 84-90	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	RC - páginas 69-81, 84-90				
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.				
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governação	RS - páginas 12-13 RC - páginas 69-81, 84-90				
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 - página 65 RC - páginas 100-101 Site institucional - comitês de supervisão e política de Comunicação de Irregularidades				
102-35	a. Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governação e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: - Salário fixo e remuneração variável: - Remuneração baseada no desempenho - Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) - Bónus - Ações exercíveis ou diferidas - Bónus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento - Pagamentos de rescisão - <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	RS - páginas 36, 64-65 RC - páginas 107-115 Site institucional, Políticas de Remuneração				
102-36	Processo adotado para determinar a remuneração	RS - páginas 36, 64-65 RC - páginas 107-115 Site institucional, Políticas de Remuneração				
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 20-29, 33, 36, 42, 47, 62 RC - páginas 107-110 Site institucional, Políticas de Remuneração	16			

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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): 33 172,71€ Remuneração total anual auferida pelo CEO: 357 036,52€ Proporção entre a remuneração anual total auferida pelo CEO e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago): 10,76				
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 2019 e no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho verificou-se um aumento salarial de 0,8%. Remuneração Média: +0,9% Proporção entre a remuneração anual total auferida pelo CEO e a remuneração média anual total de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago) – 2,3%				
Envolvimento com os Stakeholders						
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	RS - páginas 12-13				
102-41	Percentagem do total de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	RS - página 32	8	3		
102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	RS - páginas 11-13				
102-43	Abordagem adotada para envolvimento com <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	RS - páginas 12-13				
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 11-13				
Prática de Reporte						
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	RC - páginas 53-64				
102-46	Processo de definição dos conteúdos do relatório e respetivos âmbitos	RS - páginas 11-13				
102-47	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	RS - páginas 11-13				
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	O Relatório de Sustentabilidade 2019 detalha o desempenho dos últimos três anos no âmbito do NOVO BANCO, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2017 e 2018, 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 2019 detalha o desempenho dos últimos três anos no âmbito do NOVO BANCO, pelo que os dados apresentados neste relatório, de 2017 e 2018, referem-se somente ao âmbito do NOVO BANCO. Pela primeira vez, o relato de sustentabilidade apresenta a Matriz de Materialidade.				
102-50	Período coberto pelo relatório	1 janeiro a 31 dezembro de 2019				
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2018				
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual				
102-53	Contactos 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 84-107				
102-56	Política e Prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	RS – páginas 80, 108-109				

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Indicadores Económicos						
Aspeto: 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 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.				
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.				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<p>Produto Bancário: 841,1 milhões de euros RC - página 50</p> <p>Valor Económico Gerado: 841,1 milhões de euros RC - página 50</p> <p>Gastos Gerais Administrativos: 171,9 milhões de euros RC - página 122</p> <p>Custos com Pessoal: 242,1 milhões de euros RC - página 122</p> <p>Provedores de Capital - Acionistas - Não houve distribuição de dividendos</p> <p>Impostos: 2,5 milhões de euros - RC - página 122</p> <p>Comunidade: 0,58 milhões de euros em donativos RS - página 69</p> <p>Valor Económico Distribuído: 414,6 milhões de euros</p> <p>Valor Económico Acumulado: 426,5 milhões de euros</p>	2, 5, 8, 9			
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	O NOVO BANCO, no âmbito das alterações climáticas, disponibiliza aos seus clientes alguns produtos ambientais, nomeadamente a conta NB 18.31, bem produtos estruturados com preocupações ambientais. Tem igualmente a preocupação em desmaterializar a comunicação ao cliente e diminuir o impacto ambiental direto decorrente da sua atividade. Assinou recentemente compromissos relativamente a descarbonização da economia. RS - páginas 47, 58	13			
201-3	Planos de benefícios oferecidos pela organização	RS - páginas 34-43				

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
201-4	Assistência financeira recebida do governo	RC - páginas 38, 47				
Aspeto: 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 1,46 vezes superior ao salário mínimo nacional).	5, 7, 8	6		
202-2	Proporção de contratação de pessoal para postos de alta gestão na comunidade local	O 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 87,5% e a do género Feminino de 12,5%	8	6		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: 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 23-28, 47-52 RC - páginas 53-64	2, 5, 7, 9, 11			
203-2	Impactes económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactes	RS - páginas 23-28, 47-52 RC - páginas 53-64	1, 2, 3, 8, 10, 17			
Aspeto: 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 desenvolver a sua Estratégia de Sustentabilidade e considera o tema da 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 neste âmbito mediante a elaboração de um <i>scoring</i> de sustentabilidade no processo de registo dos seus fornecedores no portal de Fornecedores. RS - páginas 53-54				
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 89% das despesas referem-se a fornecedores nacionais vs 11% de fornecedores internacionais.	12			
Aspeto: 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 desenvolver 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 - páginas 62-66	16	10		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
205-2	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anti- corrupção da organização	RS - páginas 29, 66	16	10		
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Em 2019 o NOVO BANCO não teve conhecimento de incidentes de corrupção associados a colaboradores ou órgãos de gestão do NOVO BANCO.	16	10		
Aspeto: 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 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 tanto no Relatório & Contas, no site institucional e no Relatório de Sustentabilidade. RS - página 47				
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 2019 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						
Aspeto: 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 <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 reportaos no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				
301-1	Consumo total de materiais por peso ou volume	RS - páginas 54-56, 75, 77	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		
Aspeto: 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 <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 reportaos no Relatório de Sustentabilidade e no site institucional.				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RS - páginas 46, 54, 57, 76	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 46, 54, 57, 76	7, 8, 12, 13	8		
302-4	Redução do consumo de energia	RS - páginas 46, 54, 57, 76	7, 8, 12, 13	8, 9		
302-5	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços	RS - páginas 46, 54, 56, 57, 76	7, 8, 12, 13	8, 9		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: 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 58, 77	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		
Aspeto: 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		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: 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.				
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 <i>NB Environment</i> , que se encontra integrado no seu modelo de Dividendo Social. O Banco realiza anualmente o seu inventário de emissões de CO <sub>2</sub> . Em 2019, e no âmbito do compromisso em reduzir as emissões de CO <sub>2</sub> , 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 <sub>2</sub> 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 57-58, 76	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	RS - páginas 57-58, 76	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
305-3	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	RS - páginas 57-58, 76	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
305-4	Intensidade de emissões de GEE	RS - páginas 57-58, 76	13, 14, 15	8		
305-5	Redução de emissões de GEE	RS - páginas 57-58, 76	13, 14, 15	8, 9		
305-6	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	Não são realizadas recargas de gases com potencial de destruição da camada do ozono, visto que estas estão proibidas à luz do Regulamento (CE) n.º 1005/2009, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono, desde 2015. Adicionalmente o NOVO BANCO tem vindo a substituir gradualmente os equipamentos que provocam gases depletoreiros da camada de ozono, caso estes ainda existam.	3, 12	7, 8		
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	As emissões de Sox e Nox associadas à atividade do 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		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: 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, 15	8		
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 impactos ambientais diretamente relacionados com a atividade do Banco são, à partida, limitados.	6, 14, 15	8		
Aspeto: 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 2019 não se verificaram incumprimentos de leis e regulamentos ambientais, nem o pagamento de sanções neste âmbito.	16	8		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: Conformidade 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.				
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 46, 53-54		8		
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	RS - páginas 53-54		8		
Indicadores Sociais						
Aspeto: 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 a conciliação 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.				
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	RS - páginas 32, 72-73	5, 8	6	Taxa de Retenção não reportada	
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 38-43		8		
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género	RS - página 74	8	6		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: 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 a conciliação 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		
Aspeto: 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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicar e consciencializar;</li> <li>2. Diagnosticar e prevenir;</li> <li>3. Dinamizar e promover;</li> <li>4. Oferecer e proporcionar;</li> <li>5. Conciliar e flexibilizar.</li> </ol>				
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.				

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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 75	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			
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 42-43	8			
Aspeto: 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 35, 65-66, 73	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 29, 35-36, 65-66	8			
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 2019 não se encontrava finalizado.	5, 8	6		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: 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 a 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 <i>Equal Gender</i> , 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 37-38, 66-67, 72-74 RC - páginas 20-21, 84-98	5, 8	6		
405-2	Rácio do salário base e da remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funções	Direção: 95,8% / 89,4% • Chefias: 98,1% / 97,0% • Técnicos: 94,5% / 89,0% • Administrativos: 92,2% / 88,2% • Total: 95,3% / 86,8%	5, 8, 10	6		
Aspeto: 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 <i>Equal Gender</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.				
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2019 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		
Aspeto: 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 2019, 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		
Aspeto: 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 2019, de operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil.	8, 16	5		
Aspeto: 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.				
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"> <li>- Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas;</li> <li>- Declaração Universal dos Direitos Humanos;</li> <li>- Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) para Empresas Multinacionais;</li> <li>- Convenções Principais da Organização Internacional do Trabalho (OIT).</li> </ul>				
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 2019, de operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	8	4		

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Aspeto: Práticas 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 2019, não concedeu formação ao pessoal de segurança referente ao tema Direitos Humanos.	16	1		
Aspeto: 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		
Aspeto: 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, através do seu programa NB <i>Equal Gender</i> , que se encontra integrado no seu modelo de 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	Número total de casos de violação aos direitos dos povos indígenas, e medidas tomadas	não aplicável		1		
412-2	Operações sujeitas a avaliações de Direitos Humanos	O NOVO BANCO, no decorrer de 2019, 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 2019, 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		
Aspeto: 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.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	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 <i>Social Responsibility</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 e no site institucional.				
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	RS - páginas 66-69		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		
Aspeto: 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.				

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 de mais precisamente através da subscrição dos Princípios de Relacionamento com os fornecedores e 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 e site.				
414-1	Novos fornecedores avaliados com critérios relacionados com impactes na sociedade	RS - páginas 53-54	5, 16	2		
414-2	Impactes negativos na sociedade na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Em 2019 o NOVO BANCO não teve conhecimento de impactes negativos a este nível.	5, 16	2		
Aspeto: 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		
Aspeto: 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 2019 a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) reportou uma reclamação por parte de um titular de dados, alegando uma violação de privacidade dos seus dados pessoais, tendo a resposta do NOVO BANCO à CNPD decorrido no prazo legal. No decorrer de 2019 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao NOVO BANCO relacionadas com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP).	16			
Aspeto: 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 como material.				
103-2	A abordagem de gestão e os seus componentes	O NOVO BANCO tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas de para prestar uma informação clara e transparente dos seus produtos e serviços aos seus clientes. A comunicação dos produtos é submetida à aprovação prévia pela entidade de supervisão competente à aprovação prévia pela 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.				
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 2019 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços do NOVO BANCO.		16		
417-3	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Durante 2019 não foram identificadas não conformidades com procedimentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio do NOVO BANCO.				
Aspeto: 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.				

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.				
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes	No decorrer de 2019 a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) reportou reclamação por parte de um titular de dados, alegando uma violação de privacidade dos seus dados pessoais, tendo a resposta do NOVO BANCO ao CNPD decorrido no prazo legal. No decorrer de 2019 não houve sanções e/ou coimas aplicadas ao NOVO BANCO relacionadas com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP).	12			
Aspeto: 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.				
419-1	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos económicos e sociais	Em 2019 o Banco não teve conhecimento de nenhuma sanção aplicada por incumprimentos de regulamento económicos ou sociais.	16			
Aspeto: 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 com 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. O NOVO BANCO tem 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.				

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
Formas de Gestão	Políticas que contenham aspetos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio	RS - páginas 47-52	10			
	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio	RS - páginas 47-52	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.	10			
	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 12-13	10			
FS6	Percentagem das linhas/ segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	RS - páginas 8-9 RC - páginas 53-58	1, 8, 9			
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	RS - páginas 51-52	1, 8, 9, 10, 11			
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	RS - páginas 47-52				
Aspeto: 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			
Aspeto: 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 11, 12-13	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.				
Aspeto: Comunidades Locais						
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	RS - página 8 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.	1, 10			

Conteúdos Gerais		Página do Relatório	ODS	Princípios GC	Omissões	Âmbito
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 66-69	1, 8, 10			

- NOVO BANCO
- Grupo NOVO BANCO

## 7.4 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

*Ascent*

### 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 2019, adiante designado por "Relatório de Sustentabilidade", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

#### 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 2019;
  - ▶ 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 2016, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das GRI Standards 2016 e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira).



Novo Banco, S.A.  
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o  
Relatório de Sustentabilidade  
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019

### Qualidade e independência

7. Aplicamos 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 2016 e pelo artigo 500-G do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 26 de março de 2020

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

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n.º 1410  
Registado na CMVM com o n.º20161020

20  
19

# Relatório de Sustentabilidade

NOVO BANCO, S.A.  
Av. da Liberdade, n.º 195, 1250-142 Lisboa, Portugal  
Capital Social: 5 900 000 000,00 euros  
Número de Matrícula na Conservatória do Registo  
Comercial de Lisboa e de Pessoa Coletiva: 513 204 016