



SUSTENTABILIDADE  
2015



# Índice

01

**Sobre o NOVO BANCO**

02

**Sobre o Negócio Sustentável**

03

**Sobre o Cliente**

04

**Sobre o Colaborador**

06

**Sobre a Responsabilidade Social**

07

**Sobre a Pegada Ambiental**

# NOVO BANCO

## Missão NOVO BANCO

**O NOVO BANCO tem como objetivo central da sua atividade criar valor para o seu Acionista procurando, em simultâneo, satisfazer as necessidades dos seus Clientes. A sua missão consiste no alinhamento de uma estratégia de reforço sustentado da sua posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus Clientes.**

Criado em 4 de agosto de 2014 após uma medida de resolução encontrando-se totalmente subscrito pelo Fundo de Resolução, em linha com a regulação da Comunidade Europeia, o NOVO BANCO é uma instituição financeira reconhecida em Portugal pelos seus elevados níveis de qualidade.

Dispõe de uma vasta rede de balcões, centros de empresa e centros private em Portugal, complementados pelos mais inovadores sistemas de banca eletrónica.

## Os 10 Mandamentos NOVO BANCO

### 1. Cliente

- O Cliente vem sempre em primeiro lugar, sendo o centro de gravidade de tudo o que fazemos;
- Não vendemos produtos, disponibilizamos soluções adequadas aos nossos Clientes.

### 2. Ética e Transparência

- Devemos assegurar a máxima honestidade e ética nos negócios...
- ... e sermos exemplares no cumprimento das leis, normas internas e códigos de conduta, afiançando uma gestão transparente e isenta de conflitos de interesse.

### 3. Equipa

- Os Colaboradores são o nosso principal ativo e o único que verdadeiramente assegura vantagens competitivas sustentáveis;
- Os resultados obtidos em Equipa são sempre superiores à soma dos resultados obtidos individualmente.

### 4. Meritocracia

- A evolução profissional no Grupo deve ser determinada pela seriedade, profissionalismo, capacidade, dedicação e desempenho.

### 5. Liderança

- O nosso objetivo é estar no Top 3 de todos os negócios em que atuamos;
- Reconhecemos que a competição com os nossos concorrentes é saudável e nos motiva a ser melhores.

### 6. Solidez

- A nossa gestão tem de preservar a solidez do Banco e níveis adequados de capital, garantindo segurança e confiança nos nossos Clientes, Investidores e restantes *Stakeholders*.

### 7. Prudência

- Pretendemos cimentar uma gestão prudente e conservadora alicerçada num controlo adequado da gestão dos riscos de crédito, de mercado, operacionais e reputacionais.

### 8. Objetividade

- Os nossos objetivos devem ser quantificáveis, claros e exigentes, mas alcançáveis;
- Os resultados obtidos deverão ser justamente repartidos entre Clientes, Colaboradores e Acionistas.

### 9. Eficiência

- Valorizamos um Banco eficiente e de processos simples, garantindo vantagens duradouras na oferta de produtos e serviços.

### 10. Orgulho e Pertença

- Queremos ser o melhor Banco para se trabalhar, onde as nossas equipas se revejam e continuem empenhadas num projeto de futuro.

# Negócio Sustentável

## 8º Mandamento - Objetividade

- Os nossos objetivos devem ser quantificáveis, claros e exigentes, mas alcançáveis.
- Os resultados obtidos deverão ser justamente repartidos entre Clientes, Colaboradores e Acionistas.

O NOVO BANCO tem como compromisso gerir o seu negócio de uma forma sustentável, adotando uma estratégia de gestão que compatibilize as expectativas e necessidades dos seus *Stakeholders* com uma atuação e comercialização de serviços e produtos que sejam realmente praticáveis e que harmonizem a dimensão económica, social e ambiental.

### Micropoupança

Disponibilização de um pacote de soluções de poupança adequado ao atual contexto socioeconómico, permitindo a qualquer cliente efetuar o seu aforro, com pequenos montantes.

Em 2015 este conjunto de soluções permitiu a constituição de cerca de **985 milhões de euros em micropoupança**.

### Microcrédito

O NOVO BANCO disponibiliza na sua rede comercial o Microcrédito, um produto que tem como objetivo auxiliar pessoas desempregadas e que não conseguem obter outro tipo de crédito junto das instituições. Na atual carteira de Microcrédito do Grupo NOVO BANCO contabiliza-se cerca de **1.150 projetos financiados**, com um valor total **19.9 milhões de euros de crédito concedido**, possibilitando a criação de **1.880 postos de trabalho**.

### Conta 18.31

Desenvolvida com o objetivo de ter um menor impacto ambiental, a conta bancária NB 18.31 é uma conta totalmente neutra em carbono, possibilitada pela sua baixa emissão de carbono por se tratar de uma conta online (excetuando a sua abertura) e pelo facto das suas baixas emissões serem neutralizadas. Em 2015 o NOVO BANCO detinha **103.092 contas 18.31 totalmente neutras em carbono**.

### Cadeia de valor

O desenvolvimento sustentável do NOVO BANCO depende também da sua cadeia de valor. Para uma mais criteriosa seleção dos seus Fornecedores e com base na informação disponibilizada por cada Fornecedor, o Banco efetua o cálculo do **“score de sustentabilidade”**, que tem em consideração aspetos laborais e éticos, aspetos de higiene e segurança no trabalho e aspetos de ambiente. Este score constitui um critério de decisão na contratação, privilegiando-se os Fornecedores que partilhem dos mesmos princípios e boas práticas do Banco.

# Cliente

## 2º Mandamento – O Cliente

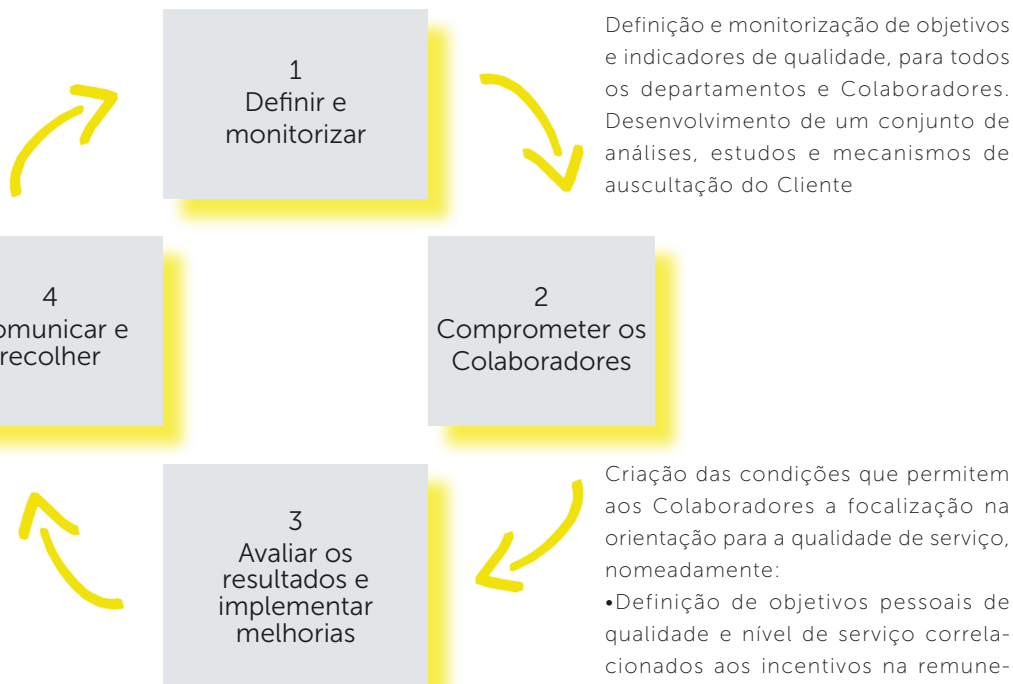
- O Cliente vem sempre em primeiro lugar, sendo o centro de gravidade de tudo o que fazemos.
- Não vendemos produtos disponibilizamos soluções adequadas aos nossos Clientes.

## 9º Mandamento - Eficiência

Valorizamos um Banco eficiente e de processos simples, garantindo vantagens duradouras na oferta de produtos e serviços.

### Visão Client Centric

Comunicação regular a todos os Colaboradores, numa perspetiva de envolvimento e de total interiorização da cultura de serviço ao Cliente, reconhecendo os melhores desempenhos.

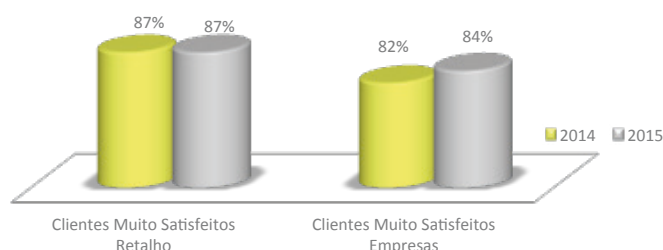


**2.283**  
Visitas Cliente Mistério

**87.624**  
Inquéritos de satisfação de atendimento

**81.536**  
Inquéritos a Clientes internos

### Clientes Muito Satisfeitos



# Colaborador

## 3º Mandamento - A Equipa

- Os Colaboradores são o nosso principal ativo e o único que verdadeiramente assegura vantagens competitivas sustentáveis.
- Os resultados obtidos em equipa são sempre superiores à soma dos resultados obtidos individualmente.

### Eixos de Gestão do Capital Humano do NOVO BANCO



# Colaborador

## 10º Mandamento - Orgulho e Pertença

- **Queremos ser o melhor Banco para se trabalhar, onde as nossas equipas se revejam e continuem empenhadas num projeto de futuro.**

O NOVO BANCO acredita que os Colaboradores são um dos principais vetores de criação de valor, pelo que um positivo e envolvente ambiente de trabalho faz parte da cultura do Banco, que se materializa num conjunto de benefícios concedidos.

### Responsabilidade Social Interna

Ao abrigo do seu Programa de Responsabilidade Social Interna o NOVO BANCO dispõe de uma política de atribuição de apoios aos Colaboradores.

**Colaboradores com filhos** - Atribuição de apoios à primeira infância, apoio escolar, bolsas de estudo e apoio a crianças e jovens com necessidades especiais desde a creche ao ensino universitário.

**Colaboradores Seniores** - Comparticipação nos encargos com internamentos em lares, centros de dia, apoio domiciliário e apoio na compra de medicamentos ou outros bens de primeira necessidade.

**Colaboradores em geral** - concessão de:

- Crédito à habitação e Individual com taxas reduzidas;
- Saúde - Serviços clínicos do NOVO BANCO que dispõe valências de medicina do trabalho, medicina curativa, serviços de enfermagem, consultas de saúde mental, consultas de nutrição, consultas de cessação tabágica e programas de check-up.

**Refeitórios** - Disponibilização de 7 refeitórios e 7 bares, geograficamente colocados nas zonas de maior concentração de Colaboradores, com refeições a baixo custo e nutricionalmente equilibradas, tendo sido a primeira entidade nacional a adotar o conceito "semáforo nutricional".

### Gestão de Talentos

O NOVO BANCO investe em diferentes planos de formação dirigidos a todos os seus Colaboradores, destacando-se:

**Programa Atitude NOVO BANCO** – Programa formativo com duas vertentes complementares:

- Alinhamento da cultura de liderança e de gestão das equipas;
- Desenvolvimento de competências comportamentais e técnicas com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade do serviço e do atendimento prestado aos Clientes.

**Balcão Escola** - Programa de formação de cariz comercial, operativa, processual e de produto, concedido aos Colaboradores da rede comercial e departamentos centrais, com o objetivo de dar a conhecer a forma como os balcões atuam junto dos Clientes.

### Universidade Corporativa NOVO BANCO

Projeto assente em parcerias com universidades e institutos superiores de renome e que conta com o envolvimento significativo dos quadros do Banco na conceção e execução dos programas, assente em dois programas distintos:

- Executive Master in Management & Banking, em parceria com a Universidade Católica Portuguesa;
- Apoio à Licenciatura em Gestão Bancária.

# Responsabilidade Social

O programa de responsabilidade do NOVO BANCO encontra-se sustentado em 4 grandes pilares: Mecenato Cultural, Ciência e Inovação, Inclusão Financeira e Solidariedade.



## NOVO BANCO Concurso Nacional de Inovação

Iniciativa que divulga e premeia projetos de investigação aplicados a setores críticos para o futuro da economia portuguesa. Esta iniciativa nasceu de uma vontade de contribuir de forma efetiva para a disseminação de uma cultura de inovação em Portugal, aproximando a investigação académica das empresas.

## NOVO BANCO Photo

O mais importante prémio de arte contemporânea realizado em Portugal que abrange a produção artística desenvolvida por autores dos países de língua oficial portuguesa, uma iniciativa em parceria com o Museu Coleção Berardo.

## NOVO BANCO Revelação

Iniciativa que visa promover a produção e criação artística de jovens talentos portugueses, tendo por base uma lógica de divulgação, lançamento e apoio a todos os que recorram ao medium fotografia, tendo como parceiro a Fundação de Serralves.

## NOVO BANCO Crowdfunding

O NOVO BANCO foi a primeira instituição bancária a associar-se ao movimento de financiamento coletivo através da internet, com o objetivo de promover o envolvimento e a contribuição dos portugueses, com pequenos donativos, em projetos de solidariedade, com o banco a assegurar 10 por cento do financiamento total.



# Pegada Ambiental

Promover a racionalização do consumo dos recursos naturais, sensibilizando os Colaboradores para uma diminuição da pegada ambiental tem sido um desafio constante do NOVO BANCO por forma a tornar-se uma organização cada vez mais ecoeficiente. Atuar de uma forma ambientalmente responsável é hoje uma exigência global e o NOVO BANCO tem como compromisso efetivar a sua gestão ambiental.

## Objetivos Ambientais 2015-2018

### 1 Ano

-7%	Emissões DE CO <sub>2</sub> *
-5%	Energia / Água
-2%	Papel

### 3 Anos

-8%	Energia / Água
-5%	Papel
-11%	Emissões DE CO <sub>2</sub> *

### 5 Anos

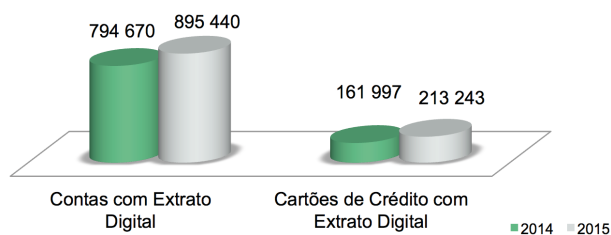
-10%	Energia / Água
-7%	Papel
-14%	Emissões DE CO <sub>2</sub> *

\*Consumo de electricidade de kWh por colaborador

## Extrato Digital

No âmbito do compromisso estabelecido para a redução do consumo de papel, o NOVO BANCO promove ativamente a desmaterialização da comunicação enviada a Clientes, disponibilizando os respetivos documentos online. Em abril de 2015 o NOVO BANCO deu início à desmaterialização dos avisos avulsos, tendo enviado mais de 568 mil avisos digitalmente.

## Extrato Digital



O NOVO BANCO já conta com 895.440 contas com extrato digital e 213.243 contas de cartão de crédito utilizando este mesmo suporte.

# Pegada Ambiental

Indicadores Ambientais	2014	2015	Variação 2014/2015
<b>Energia (G4-EN3, G4-EN5)</b>			
Consumo de electricidade total (GJ)*	160 176	149 938	-6,4%
Consumo de electricidade total (kwh)*	44 493 607	41 649 568	-6,4%
Consumo de electricidade do Data Center (kwh)	11 378 869	10 397 699	-8,6%
Consumo de electricidade do Data Center (GJ)	40 964	37 432	-8,6%
Consumo de electricidade (kwh/colaborador)	7 714	7 595	-1,5%
Consumo de gás natural (GJ)	593	466	-21,4%
Consumo de gás natural (N.m <sup>3</sup> )	15 432	12 113	-21,4%
Consumo de gás butano (Kg)	2 160	1 980	-8,3%
Consumo de gás butano (GJ)	106	96	-9,1%
Consumo de Gasóleo Geradores (Litros)	5 000	3 554	-28,9%
Consumo de Gasóleo Geradores (GJ)	177	126	-28,9%
Consumo de Gasóleo Viaturas (Litros)	2 540 686	2 161 035	-14,9%
Consumo de Gasóleo Viaturas (GJ)	90 104	76 640	-14,9%
Consumo Gasolina Viatura (Litros)	12 631	7 263	-42,5%
Consumo Gasolina Viaturas (GJ)	415	239	-42,5%
Consumo total de energia (GJ)	251 570	227 505	-9,6%
<b>Número de veículos</b>			
Número de viagens de avião	1 179	1 118	-5,2%
<b>Água (G4-EN8)</b>			
Consumo de água da rede pública (m <sup>3</sup> )	80 542	82 705	2,7%
Consumo água por colaborador (m <sup>3</sup> /colaborador)	14,0	15,1	8,0%
Emissão de gases com efeito de estufa (tCO <sub>2</sub> e) (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17)	Unidades: t CO <sub>2</sub> e	Unidades: t CO <sub>2</sub> e	
Emissões em deslocações em frota da empresa	6 641	5 658	-14,8%
Emissões em equipamentos de cozinha a gás natural e butano	40,8	32,0	-21,5%
Emissões em geradores de emergência	31,2	9,3	-70,1%
Emissões directas (Âmbito 1)	6 712,8	5 699,3	-15,1%
Emissões da produção de electricidade adquirida	6 792,0	18 269,0	169,0%**
Emissões indirectas (Âmbito 2)	6 792,0	18 269,0	169,0%**
Total (âmbito 1 e 2)	13 504,8	23 968,3	77,5%
Emissões em deslocações de trabalho/viagens de negócios de avião	841,5	543,9	-35,4%
Emissões das deslocações casa-trabalho-casa dos Colaboradores	7 133,2	6 854,6	-3,9%
Emissões do Tratamento de águas Residuais	200,1	192,7	-3,7%
Emissões indirectas (Âmbito 3)	8 174,8	7 591,2	-7,1%
<b>Consumo de materiais (G4-EN1, G4-EN2)</b>			
Papel branco para consumo interno (toneladas)	317	351	10,9%
Papel branco para uso interno (ton/colaborador)	0,055	0,064	16,6%
Papel reciclado para uso interno (toneladas)	1	1	0,0%
Papel com certificação FSC (%)	94%	61%	-35,1%
Impressos – Área de printing e finishing (toneladas)	192	147	-23,4%
Toners e tinteiros (unidades)	346	303	-12,3%
<b>Gestão de resíduos (G4-EN23)</b>			
Papel enviado para reciclagem (toneladas)	187	156	-16,9%
Cartão enviado para reciclagem (toneladas)	113	94	-16,9%
Consumíveis recolhidos (unidades)	10 109	12 523	23,9%

\* Inclui o consumo do Data Center.

\*\* O aumento significativo nas emissões de âmbito 2 (consumo de eletricidade) deveu-se à alteração obrigatória do comercializador e respectivo factor de conversão.

Âmbito NOVO BANCO.

Os valores de 2014 foram calculados com base na sua media mensal, atendendo que a atividade do NOVO BANCO nesse ano se cingiu a 5 meses.

A Brochura de Sustentabilidade pretende destacar e resumir a performance sustentável do NOVO BANCO, sintetizando o relatório de sustentabilidade que se encontra integrado no Relatório e Contas, que seguiu a metodologia do Global Reporting, G4. A informação complementar poderá ainda ser consultada no site institucional do Banco e na tabela GRI igualmente disponível no site, tendo os dados disponíveis nesta brochura sido sujeitos a uma verificação externa de acordo com os princípios definidos pela ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*), por uma entidade independente, a PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda., tal como o Relatório de Sustentabilidade integrado no Relatório e Contas do Grupo NOVO BANCO 2015.

Contactos para informação adicional sobre Sustentabilidade:

Gabinete de Sustentabilidade:

Paulo Tomé

email: paulo.tome@novobanco.pt

Cláudia Sousa

email: claudia.arenga.sousa@novobanco.pt

NOVO BANCO, SA, com sede na Av. da Liberdade, nº 195, 1250-142 Lisboa, com o número único 513 204 016 de pessoa coletiva e de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de €4.900.000.000,00.

# SUSTENTABILIDADE

## 2015

