



# ANTECIPAR O AMANHÃ

Brochura – Sustentabilidade 2023

# Credibom

**GILBERT RANOUX**

CEO do Banco Credibom

2023 foi um ano de consolidação para a sustentabilidade no Banco Credibom, marcado pela criação de uma equipa dedicada ao reforço do investimento e a dar prioridade a fatores ambientais, sociais e de governo.

O nosso percurso não começou aqui, em que nos últimos anos trabalhamos com a missão clara de integrar os princípios do desenvolvimento sustentável na estratégia de negócio e na nossa atividade, impulsionados por uma ambição forte por parte do nosso investidor, o Grupo CAPFM – Credit Agricole Personal Finance & Mobility.

Estamos a alavancar um percurso já feito em termos de consolidação de valores e princípios éticos e de conduta, e surgimos agora com ambições claras de sermos ativos na contribuição para uma europa descarbonizada e de continuarmos a ser muito pró-ativos no acompanhamento dos nossos clientes em linha com a nossa visão de centralidade nas suas necessidades, intrínseca e muito enraizada na nossa visão.

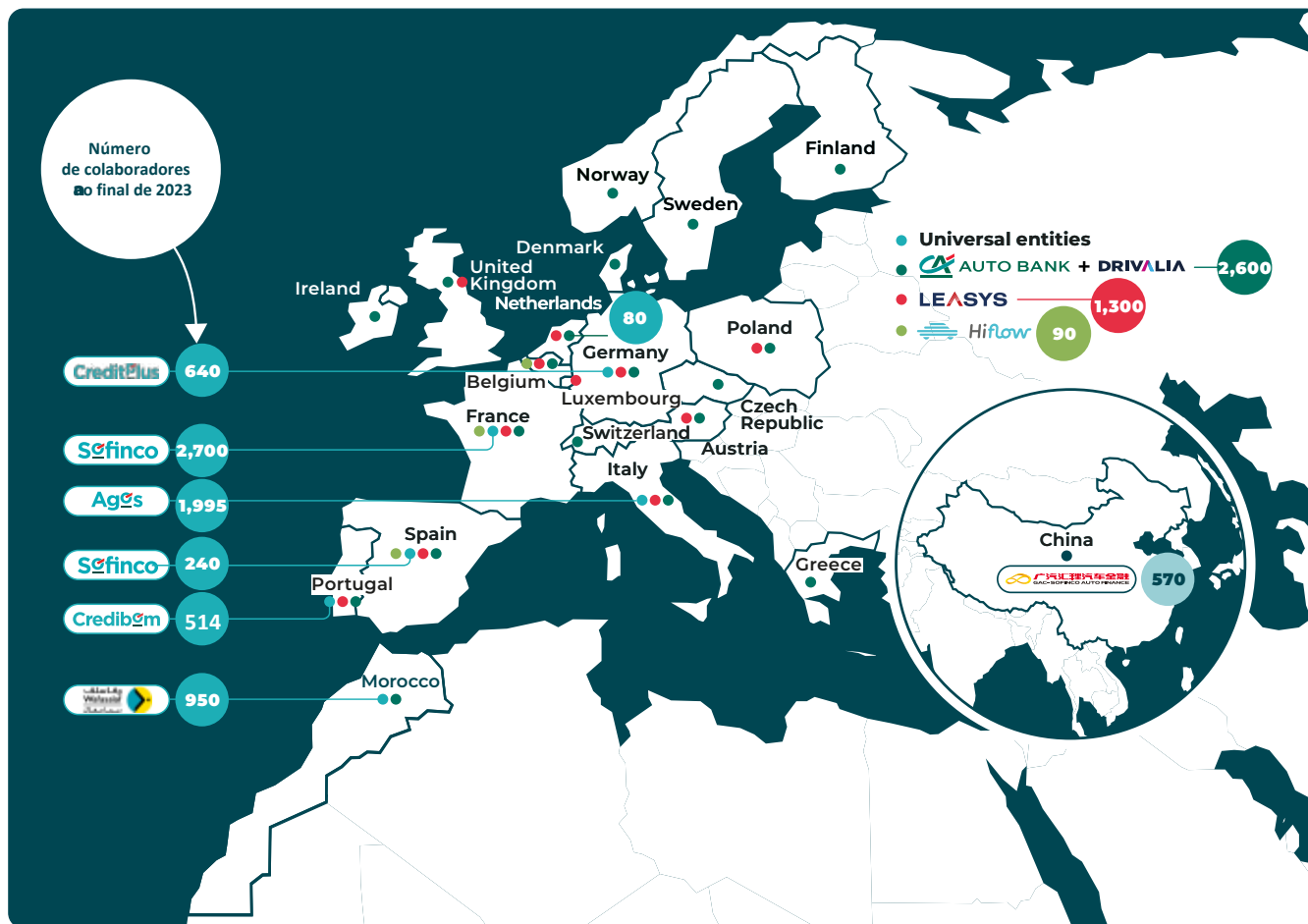
Estamos a trabalhar ativamente para apoiar a sociedade a realizar uma transição para uma maior utilização de veículos elétricos, à melhoria da eficiência energética das habitações e à utilização de fontes renováveis para a produção de energia. Como instituição bancária ativa no sector financeiro acreditamos que este é um percurso a realizar com os nossos parceiros de negócio, mas apenas possível com o compromisso da equipa de gestão e a contribuição dos nossos colaboradores, que interagem todos os dias no interesse dos clientes e da sociedade.

O NOSSO NEGÓCIO

# A importância da sustentabilidade para o desenvolvimento do negócio

O Banco Credibom faz parte do Grupo Crédit Agricole, sendo detido a 100% pelo Grupo CA Personal Finance & Mobility, uma referência no crédito especializado com presença em 22 países e perto de 11.000 colaboradores.

Apoiamos os nossos clientes na gestão do seu orçamento, disponibilizando soluções para financiamento automóvel e para projetos no sector do lar ligados à aquisição de equipamentos domésticos e à melhoria da eficiência energética.



**Credibom**

**100%**

filial do Grupo Personal Finance & Mobility

**362M**

de clientes

**514**

colaboradores

€ **130**

milhões de produto bancário

€ **3,8M**

milhões ativos sob gestão

## O NOSSO CONTEXTO

## Principais tendências com impacto no negócio

A natureza do nosso negócio, em permanente contacto com os nossos clientes, e a nossa atuação dentro de um grupo global, permite-nos acompanhar as tendências globais chave para o desenvolvimento e a inovação no médio e longo prazo.

1

### Evolução dos modos de consumo, da aquisição à subscrição

A rápida evolução das tecnologias com elevados custos de aquisição, promovem o surgimento de soluções de aluguer, em substituição da aquisição de bens. As propostas de locação ou de contratos de subscrição, nomeadamente no sector automóvel, incentivam o movimento para veículos elétricos.

2

### Aceleração da digitalização

Maior digitalização e inovações como o Open Banking permitem simplificar os processos de compra e dispor de maior qualidade de informação. Um melhor conhecimento dos clientes permite criar ofertas mais inclusivas.

3

### Convergência do crédito e dos pagamentos

Os consumidores procuram mais simplicidade e rapidez na realização dos seus pagamentos. Novas soluções de financiamento, como o pagamento fracionado ou diferido, visam responder às suas necessidades.

4

### Foco na durabilidade dos bens

Face às transformações sociais, ambientais, tecnologias e económicas, os consumidores procuram soluções mais sustentáveis fornecidas por empresas mais responsáveis, em todos os domínios de atividade, incluindo a economia circular.

5

### Evolução do setor automóvel

O mercado automóvel tem verificado a concentração dos fabricantes, uma maior amplitude de canais de distribuição e um movimento de transição energética.

## Os nossos compromissos para o desenvolvimento sustentável



### Ética e universal

Acompanhar os nossos clientes de forma transparente e ética em todos os momentos da sua vida, com respeito pelas suas escolhas.



### Transição energética

Acelerar a transição energética através de ofertas com impacto positivo, contribuindo de forma ativa para a mobilidade de baixo carbono.



### Inovação

Propor soluções inovadoras a clientes e parceiros, assegurando uma gestão interna eficiente e a promoção da redução do consumo de recursos ao longo de toda a cadeia de valor.

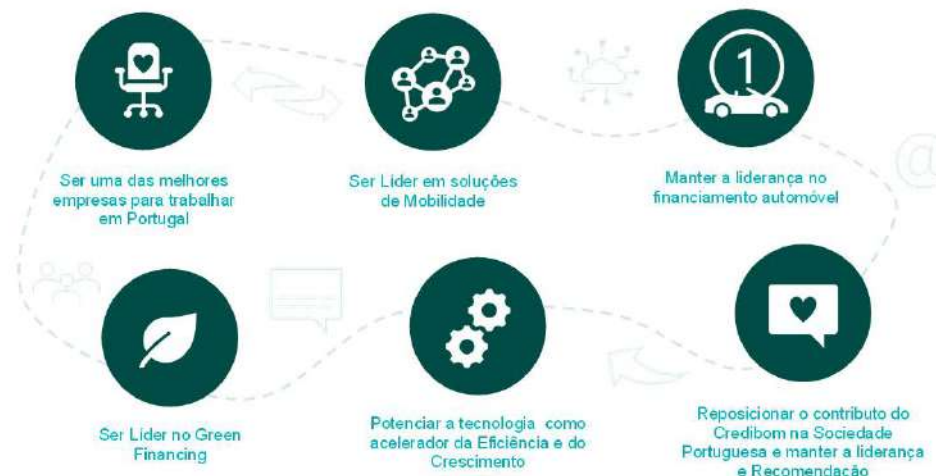


### Colaboradores

Assegurar a realização profissional dos colaboradores, numa abordagem centrada na excelência de serviço e na geração de valor para a sociedade.

## Os nossos objetivos de negócio (Plano 2023-2025)

### PLANO MÉDIO PRAZO 2023 - 2025



A abordagem à Sustentabilidade está embebida na estratégica e planos de negócio do Banco Credibom. O financiamento sustentável está presente nas nossas decisões, onde procuramos incluir soluções de mobilidade mais diversificadas e de baixo carbono, contribuindo assim para os objetivos de desenvolvimento sustentável definidos pelas Nações Unidas. Colocamos os nossos clientes no centro da nossa atividade e acompanhamos as suas jornadas para conseguir uma sociedade mais próspera e mais sustentável.

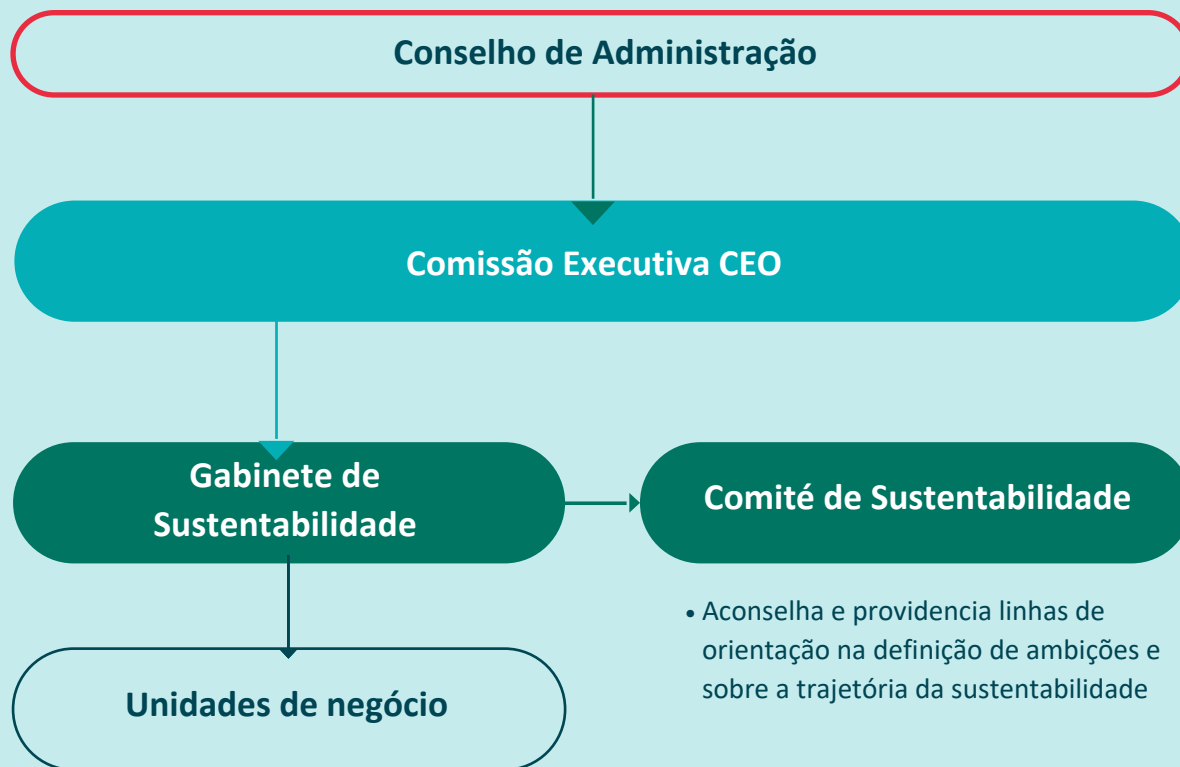
## Modelo de Governo da Sustentabilidade

Os temas da sustentabilidade estão presentes na gestão e operações do Banco Credibom, com um novo impulso em 2023 com a criação do gabinete de sustentabilidade. A criação desta área e a alocação de uma equipa dedicada tem por objetivos centralizar a gestão deste tema e estimular o desenvolvimento da sustentabilidade de forma transversal pelas diversas áreas do Banco.

As iniciativas para o desenvolvimento da sustentabilidade são acompanhadas de forma direta e permanente pelo presidente da Comissão Executiva e orientada pelo Comité de Sustentabilidade que reúne trimestralmente. O Conselho de Administração acompanha de forma ativa as políticas e as iniciativas relacionadas com os pilares da sustentabilidade numa base pelo menos semestral.

O dispositivo de avaliação de desempenho considera indicadores de performance e tem objetivos definidos ao nível da Comissão Executiva e da Empresa, transversais a toda a organização e aplicáveis a todos os colaboradores.

- Supervisiona a estratégia de sustentabilidade
- Valida as ambições e orienta a estratégia de sustentabilidade
- Acompanha o desenvolvimento das ações de sustentabilidade
- Impulsiona a introdução na atividade de fatores ambientais e sociais
- Dinamiza a implementação da estratégia
- Avaliam e desenvolvem ações para o desenvolvimento sustentável
- Avaliam os riscos e monitorizam o impacto económico, ambiental e social na atividade



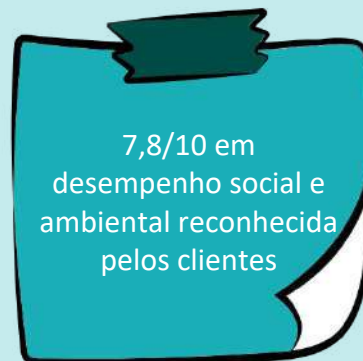
## Gestão de partes interessadas

O Banco pretende manter um diálogo ativo e construtivo com as diversas entidades com quem se relaciona para ir de encontro das suas necessidades e expectativas. Só assim poderá alinhar o seu percurso para a sustentabilidade e otimizar o seu impacto.

Os principais grupos de partes interessadas incluem os clientes atuais e potenciais do Banco Credibom, os parceiros, os fornecedores, as entidades reguladoras, os colaboradores e o próprio Grupo Crédit Agricole, o principal investidor do Banco. As associações sectoriais, as instituições de ensino, sindicatos, entidades governamentais e organizações sem fins lucrativos compõem também o espectro de entidades relevantes.

Apesar dos mecanismos de diálogo estarem estabelecidos, a dinamização de interações com as partes interessadas ainda está em desenvolvimento. A nível do Grupo CAPFM, são efetuadas análises de materialidade que inclui o âmbito do Banco Credibom. A constituição de um Comité de Partes Interessadas está prevista para 2024.

No final de 2023, foi lançado um questionário a Clientes para aferir a sua perceção sobre o desempenho do Banco Credibom no âmbito da sustentabilidade com resultados considerados muito positivos. Quando questionados sobre qual o compromisso do Banco Credibom para o desenvolvimento social e ambiental, os clientes que participaram neste estudo atribuíram em média uma nota de 7,8 em 10.



# AS NOSSAS AMBIÇÕES

## AMBIÇÃO



#1

# ACOMPANHAR A TRANSIÇÃO ENERGÉTICA

Acelerar a transição energética através de ofertas com impacto positivo, contribuindo de forma ativa para uma economia de baixo carbono.

A crise climática exige uma transição rápida. Por conseguinte, reduzir as emissões dos transportes é um eixo importante para atingir os objetivos de descarbonização fixados pela Europa. A proibição da venda de viaturas térmicas novas está prevista a partir de 2035 e fabricantes de maior dimensão no sector automóvel anunciam a transição total para veículos elétricos até 2030.

Mas não podemos esquecer que o veículo elétrico é uma tecnologia recente e considerada mais cara do que os veículos térmicos, não sendo ainda a escolha preferencial dos consumidores.

## Mobilidade Sustentável

### **Estamos a acompanhar o movimento de transição para veículos elétricos, necessário para a descarbonização da economia**

Queremos acompanhar todos os consumidores nesta transição e disponibilizar uma oferta integrada de soluções de mobilidade e de serviços para utilização de veículos elétricos e híbridos.

Monitorizamos a evolução do mercado e estamos em constante contacto com os nossos parceiros nos sectores da distribuição automóvel, energia e mobilidade de forma a avaliar soluções conjuntas que visem alargar o acesso dos consumidores a novas soluções de mobilidade.

O financiamento automóvel é uma das principais linhas de negócio do Banco Credibom, nomeadamente o mercado de viaturas usadas, que por um lado tem associado um valor mais elevado de emissões de carbono, por outro, tem um impacto positivo no sentido de estender a vida útil das viaturas e contribuir para a economia circular.

Em linha com a nossa estratégia de integração de soluções e serviços de mobilidade, no PiscaPisca.pt oferecemos serviços adicionais de seguros e o acesso a uma variedade de serviços associados à transição energética com vantagens preferenciais para a aquisição de serviços complementares, tais como cartões de carregamento e instalação de postos de carregamento através de parceiros no sector da energia. Adicionalmente no Hub de mobilidade PiscaPisca.pt, os consumidores encontram o ecossistema Pisca Green, onde encontram disponível uma oferta de mais de 6.000 veículos elétricos e híbridos assim como, algumas dicas para desmitificar dúvidas dos consumidores, garantindo decisões mais informadas.

## Eficiência energética em edifícios

### **A produção de energia com base em fontes renováveis e a renovação de espaços mais eficientes é também uma das nossas prioridades**

A renovação energética de edifícios é também um dos principais desafios para a redução das emissões de gases com efeitos de estufa no espaço europeu, num contexto de aumento dos custos de energia.

Para muitos clientes, a renovação dos seus espaços pode ser um desafio complexo e bastante oneroso. De forma a conseguir apoiar os consumidores neste percurso de transição energética, alavancamos sinergias com parceiros no sector das energias renováveis e no sector das obras, com quem estamos em constante diálogo. É através destas parcerias que nos permitimos evoluir na procura de soluções, serviços e no conhecimento a prestar aos consumidores para que conseguiam os incentivos necessários à renovação para espaços eficientes energeticamente e que possibilitem o acesso à produção de energia com base em fontes renováveis, em particular o apoio na instalação de painéis solares fotovoltaicos.

AMBIÇÃO

 #2

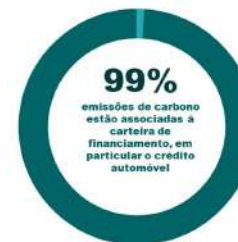
# REDUZIR AS EMISSIONES DA ATIVIDADE



Reduzir a pegada de carbono implica o conhecimento e a monitorização das emissões produzidas de forma a melhor gerir o impacto resultante da atividade do Banco.

A pegada de carbono representa o volume total de gases de efeito de estufa (GEE) gerado pelas atividades económicas e pela vida quotidiana de todos nós. É importante conhecer o GEE, expresso em toneladas de CO<sub>2</sub>, para adotar e implementar as medidas necessárias para a sua redução, quer sejam emissões da atividade ou associadas ao financiamento concedido pelo Banco.

## Gestão das emissões da carteira de financiamento



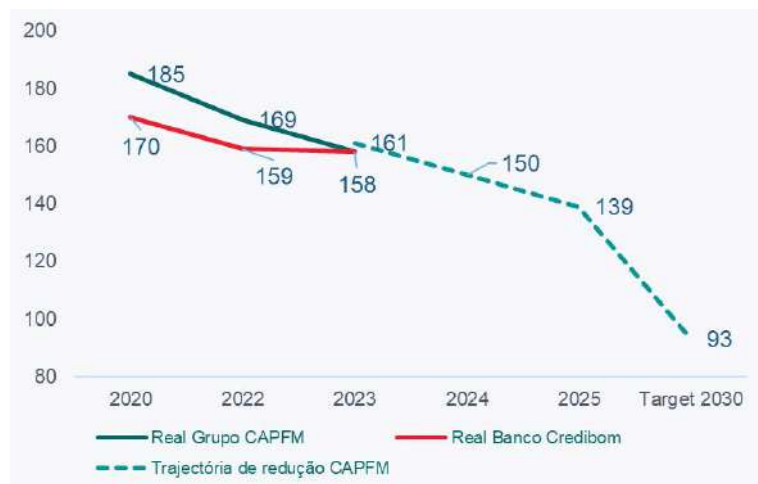
### O nosso objetivo é reduzir a intensidade de carbono das viaturas financiadas em 50% até 2030

No Grupo CAPFM aproximadamente 80% do total de emissões de carbono provém do financiamento automóvel. No Banco Credibom, a maior fonte de emissões é também o financiamento automóvel em que monitorizamos desde 2020 a intensidade de carbono das viaturas do nosso portfólio, em gCO<sub>2</sub>/km\*.

Apesar do peso do financiamento de viaturas elétricas e híbridas ainda ser baixo (~5% da exposição do financiamento automóvel em 2023), somos conscientes da necessidade de acelerar a transição energética neste sector. Por esta razão, avaliamos de forma contínua a introdução de mecanismos para impulsionar a mudança para a utilização pelos consumidores de novas formas de mobilidade e aumentar o financiamento de veículos com baixas emissões (<50 gCO<sub>2</sub>/km).

Em 2023, dentro segmento automóvel aumentamos o financiamento de veículos elétricos. A intensidade de carbono foi de 170 gCO<sub>2</sub>/km, em que atingimos em 2023 uma redução de aproximadamente 7% em comparação com a baseline de 2020.

Intensidade carbono do Portfólio de financiamento automóvel (gCO<sub>2</sub>/km)



Apesar do caminho ainda longo, acreditamos que o nosso posicionamento e as nossas ações irão permitir contribuir para o objetivo de redução em 50% da intensidade de carbono no financiamento automóvel no Grupo CAPFM até 2030.

Dado o contexto em Portugal e a concentração do negócio do Banco no segmento de usados, antevê-se uma trajetória menos acentuada no curto prazo em comparação com outras entidades do Grupo.

(\* O cálculo considera um ajuste voluntário sobre as emissões de CO<sub>2</sub> associadas à norma WLTP, de x 1,15 em veículos híbridos e de x 3 em veículos híbridos recarregáveis plug-in, de acordo com um estudo desenvolvido pelo Instituto Fraunhofer para o "International Council on Clean Transportation (ICCT)".

**Pegada de carbono das nossas operações internas**



O Banco Credibom desenvolve o seu processo de cálculo de emissões de carbono desde 2019, tendo atingido uma redução de 20% entre 2022 e 2023, num período marcado pelo crescimento da atividade.

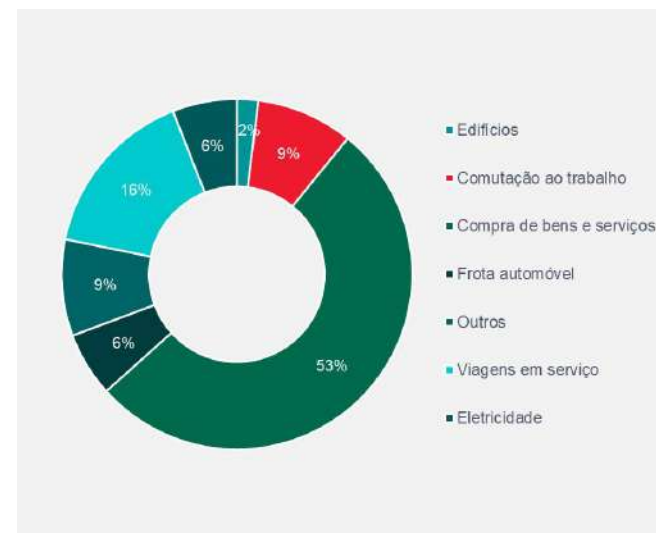
Durante o período entre 2019 (baseline) e 2023 não foi possível a redução das emissões de carbono absolutas, dado o contexto de crescimento e de inflação, mais é verificada uma redução muito positiva das emissões de carbono por colaborador (-11%).

As principais ações desenvolvidas passam pela redução de consumos de papel, energia e plástico, gestão e reciclagem de desperdícios, revisão da política de viagem, otimização de espaços e gestão eficiente dos espaços de escritório, extensão da vida útil de mobiliário e equipamentos e otimização da gestão de sistemas de informação.

De forma muito positiva, a cultura de inovação e de centralidade no cliente do Banco Credibom com o objetivo de melhorar o serviço que prestamos, tem-nos permitido implementar jornadas mais simples e de valor acrescentado para os nossos clientes, incluindo processos de assinatura digital e integrada do open banking no processo de concessão de crédito.

Os planos para o futuro, onde se pretende uma redução de 50% das emissões até 2030, incluem a substituição da frota automóvel por viaturas com baixas emissões, minimização das deslocações e utilização de meios de transporte mais sustentáveis, incentivo à descarbonização da cadeia de fornecimento, inovação e digitalização de processos visando a minimização do uso de recursos.

Fonte de CO2 (em tCO2e)



AMBIÇÃO



# SER ÉTICO E TRANSPARENTE PARA COM OS CLIENTES

Somos movidos por uma gestão centrada na excelência de serviço e na geração de valor para a sociedade.

Acompanhar os nossos clientes em todos os momentos da sua vida, de uma forma justa e inclusiva é essencial para estabelecer relações de confiança. Esta visão requer que os colaboradores se desenvolvam profissionalmente e que se sintam valorizados e apoiados.

Somos um empregador responsável, que se compromete com a diversidade e a igualdade de oportunidades e o envolvimento de todos em iniciativas de cidadania social e ambiental.

*Atuarmos de forma transparente e ética, guiados pela nossa razão de ser "Agir no interesse dos nossos clientes e da sociedade"*

## Acompanhar os nossos clientes de forma responsável

A prestação de um serviço de qualidade é uma prioridade para o Banco Credibom. Orgulhamo-nos de ser a marca mais recomendada do mercado, de acordo com Estudos que realizamos, e de termos o reconhecimento dos nossos clientes e parceiros, visível nos diversos prémios que recebemos todos os anos.

Os nossos valores levam a que os colaboradores sejam éticos e responsáveis na relação com os clientes e que os leve a protegê-los em situações difíceis ou de risco. Sabemos que cada cliente tem necessidades específicas. Procuramos de forma contínua desenvolver dispositivos para identificar antecipadamente potenciais situações de fragilidade e agimos de forma pró-ativa com equipas dedicadas para dar suporte aos nossos clientes para que mantenham a sua saúde financeira.

Acompanhar os nossos clientes e ser responsável, implica também saber recusar um crédito. Os nossos sistemas de avaliação de risco permitem avaliar no momento da conceção de crédito se estão reunidas as condições necessárias para fazer face às responsabilidades dos contratos. Além disso, as nossas equipas prestam aconselhamento financeiro aos nossos clientes com o objetivo de consolidar e fortalecer a saúde financeira dos consumidores.

Apesar dos conhecimentos financeiros da população portuguesa terem melhorado, de acordo com um Estudo sobre literacia financeira digital em Portugal realizado pela OCDE em 2023, o Banco Credibom continua a apoiar a endereçar este desafio através da promoção da literacia financeira.

A literacia financeira ajuda a que exista a consciência de dificuldade no equilíbrio do orçamento familiar e a procura de ajuda, seja através do banco, seja junto de diversas entidades credenciadas para dar um apoio mais abrangentes incluindo o jurídico, orçamento familiar, psicológico, etc. Recentemente incluímos nas nossas comunicações estas informações para alertar sobre as diferentes opções disponíveis.

Em última análise, a educação financeira digital é importante para mitigar os riscos associados ao uso inadequado de produtos financeiros, promovendo, ao mesmo tempo, a inclusão e aumentando a confiança dos consumidores.

AMBIÇÃO



# ASSEGARAR O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DOS COLABORADORES

Em 2023 reforçamos com a nossa equipa com o recrutamento de 53 novos colaboradores que demonstram a continuidade da aposta no crescimento de negócio e o compromisso na integração de novos talentos e competências em equipas qualificadas e diversificadas.

**Apostamos na diversidade como forma de competitividade porque acreditamos que aumenta a inovação, a criatividade e o pensamento estratégico. Equipas com origens diferentes, de várias idades e interesses, permite-nos aproveitar as suas experiências únicas e de conhecimentos para gerar ideias novas e inovadoras.**

Para nós, o desenvolvimento profissional dos colaboradores, associado a um equilíbrio emocional, de bem-estar e de igualdade é chave para criar laços de confiança e proximidade. Sabemos que as nossas equipas têm um papel fundamental, quando agem como conselheiros financeiros e tratam cada processo de forma personalizada.


## Equilíbrio profissional e satisfação dos colaboradores

Nos últimos 4 anos, o Banco Credibom tem vindo a ser reconhecido, pelos próprios colaboradores, como um dos melhores locais para trabalhar em Portugal no ranking do GPTW (Great Place to Work).

Queremos continuar a oferecer um ambiente profissional em que cada um se sente reconhecido, autónomo e útil, independentemente da sua idade, género ou origem.

Algumas das iniciativas mais relevantes do Banco Credibom centram-se no desenvolvimento de competências, implementação de novas formas de trabalhar, igualdade de género, inclusão de pessoas com deficiência e de jovens em início de carreira. São também desenvolvidos diversos programas na área da felicidade e do bem-estar, sendo desenvolvidas diversas iniciativas ligadas às políticas de teletrabalho e da saúde mental.








**CIDADANIA E AÇÕES DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
E AMBIENTAL**

O Banco Credibom desenvolve diversas iniciativas de apoio à sociedade, tanto no plano social como ambiental, sensibilizando os seus colaboradores para o envolvimento em ações de voluntariado e obter um maior compromisso com a sociedade.

A agricultura, a transição energética, a diversidade de géneros e o bem-estar constituem as principais áreas de intervenção do Banco neste domínio. É efetuada a doação de equipamentos informáticos e digitais em fim de vida útil a associações sem fins lucrativos, num contributo para a economia circular.

| <b>Inclusão e agricultura</b>   | <b>Doação de equipamentos</b>    | <b>Florestação</b>   |
|--|---|---|
| <p>Desde 2022 que o Banco Credibom desenvolve uma parceria com a “Semear”, para o plantio e colheita de vegetais. Os legumes colhidos pelas equipas de voluntários do Banco são doados a associações e os alimentos entregues a famílias em situação precária.</p> <p>A “Semear” ajuda pessoas com deficiência a desenvolver a sua empregabilidade, formando-as e empregando-as no cultivo da terra, na transformação e na venda dos seus produtos biológicos.</p> | <p>O Banco Credibom efetua regularmente a doação de mobiliário, equipamentos informáticos e televisões. Entre outras instituições, o Banco já efetuou a doação de equipamentos à “Dress for Success” que apoia mulheres jovens em situação de fragilidade, à “Casa do Caminho” no Porto que abriga crianças refugiadas e gere uma escola de ensino especial e à “Qualificar para incluir” que promove o desenvolvimento de competências para facilitar a integração no mercado de trabalho.</p> | <p>O Banco Credibom em conjunto com a “Plantar uma árvore”, fez a doação de 2.500 plantas e árvores em 2022.</p> <p>Por causa da forte seca, o plantio doado pelo Banco Credibom só foi concluído no início de 2024.</p> <p>A “Plantar uma árvore” é um associação que planta e cuida de árvores em áreas protegidas durante 5 anos de crescimento.</p> |



## Em 2024, vamos:

1

**Avaliar novas soluções e parcerias para impulsionar a transição energética no médio-prazo**

3

**Melhorar o sistema de monitorização e de governo da sustentabilidade**

2

**Definir a visão e o posicionamento para acompanhar os clientes ao longo da sua vida**

4

**Sensibilizar os colaboradores e criar mecanismos para o seu maior envolvimento em ações com impacto social e ambiental**



ANTECIPAR  
O AMANHÃ