

Relatório de Sustentabilidade 2024

UNICRE®



01 Mensagem
do Presidente pág. 02

02 Sobre
a UNICRE pág. 03

03 Contexto pág. 10

04 Destaques
de 2024 pág. 12

05 Gestão de Riscos
e Impactes pág. 14

06 Sustentabilidade pág. 20

07 Inovação pág. 23

08 Desempenho
ESG pág. 25

09 Sobre
este Relatório pág. 38

ÍNDICE

Mensagem do Presidente

01

2024 foi um ano marcante para a UNICRE. Celebrámos 50 anos de história com os olhos postos no futuro e com a convicção de que o nosso papel no setor financeiro vai muito para além das soluções de pagamento que oferecemos diariamente aos nossos clientes.

Num contexto em que as empresas são cada vez mais chamadas a contribuir ativamente para um desenvolvimento económico, social e ambiental equilibrado, damos este ano um passo decisivo, apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade da UNICRE.

Este é um momento de orgulho. Orgulho porque este relatório é o reflexo de uma ambição coletiva que mobilizou toda a organização e que nos prepara para um futuro de maior responsabilidade, transparência e

impacto positivo. Orgulho porque representa o início de uma jornada transformadora, onde queremos que a sustentabilidade seja cada vez mais um pilar estratégico do nosso modelo de negócio e da nossa cultura.

Sabemos que este caminho comporta desafios. Envolver equipas, integrar princípios ESG nas operações, mapear impactos, recolher dados, definir metas. Mas também sabemos que é neste caminho que queremos estar. Porque acreditamos que uma instituição financeira moderna deve ser um agente ativo de mudança.

Que deve apoiar a transição para uma economia mais justa e resiliente. Que deve contribuir para capacitar as pessoas, proteger o planeta e reforçar uma cultura ética e digitalmente segura.

Em 2024, criámos um departamento dedicado a ESG, avaliámos pela primeira vez a nossa pegada de carbono, desenvolvemos um plano de ação estruturado e realizámos a análise de dupla materialidade, envolvendo os nossos *stakeholders*. Mais do que cumprir obrigações futuras, estas ações representam um compromisso voluntário com o futuro que queremos construir.

E mais do que um exercício de compliance, representam o reforço da nossa cultura empresarial e o compromisso com os direitos dos nossos colaboradores, clientes e parceiros.

Este relatório é, por isso, um ponto de partida. Um convite à transparência, à responsabilidade e à colaboração. Continuaremos a trabalhar com entusiasmo, com ambição e

com sentido de missão, para sermos parte ativa da transformação de que o mundo precisa.



João Baptista Leite,
CEO da UNICRE

Sobre a UNICRE



022

História e estrutura da UNICRE

A UNICRE atua no setor financeiro e especializa-se na gestão, emissão e disponibilização de soluções de pagamento, cartões de pagamento e crédito ao consumo.

Fundada em 1974, atualmente a UNICRE possui duas marcas, a UNIBANCO e a REDUNIQ. A primeira é responsável pela emissão de cartões de crédito, cartões pré-pagos, cartões refeição, crédito pessoal e crédito consolidado e a segunda por soluções de aceitação de pagamentos para lojas físicas ou comércio online.

Em 1974 a UNICRE é fundada e constituída pelos bancos Totta & Açores, Borges e Irmão, Espírito Santo, Fonssecas e Burnay, Nacional Ultramarino e Português do Atlântico. Surgem nesta altura os primeiros Cartões UNIBANCO sob a marca Master-

Charge/Interban para empresas e particulares.

Nas décadas de 80 e 90 a UNICRE foi responsável por introduzir e expandir o uso de cartões de crédito em Portugal com os cartões UNIBANCO. É nestas décadas que aparece a marca Redunicre com o primeiro cartão de débito emitido em Portugal, para transações nos estabelecimentos comerciais.

Também nesta década a Redunicre inicia o pagamento de despesas no estrangeiro, sem limitações. Com a instalação de Terminais de Pagamento Automáticos (TPA) a UNICRE torna-se líder na aceitação de pagamentos eletrónicos no país.



Em 2000 é lançado o primeiro cartão de crédito para compras online. É na década de 2000 que se desenvolvem múltiplas parcerias comerciais que possibilitam aos Clientes UNIBANCO a compra de produtos com pagamento em prestações e entrega gratuita em casa, implementação de protocolos de segurança de pagamentos online, modernização dos cartões com tecnologias como chip e em 2010 *contactless* e a Redunicre expande parcerias com redes internacionais (Visa, Mastercard, American Express, etc.).

De 2010 a 2020 há um forte desenvolvimento digital com, por exemplo, o lançamento de um cartão presente que pode ser usado em mais de 350 000 estabelecimentos, as soluções Redunicre são incorporadas nas portagens das autoestradas, serviço de Conversão de Moeda (DCC) passa a estar presente em todos os terminais, MBWay dispo-

nível para os clientes UNIBANCO, a Redunicre passa a aceitar pagamentos *contactless* com *Iphone* e *Apple Watch* em 96 000 terminais, há a criação de ligações mais fortes com o público através de conteúdos digitais, etc.

De 2020 adiante a UNICRE faz um *rebranding* e reposicionamento estratégico, reforçando também a sua presença digital e modernização das soluções para comerciantes e clientes.

Em 2021 atinge em apenas um ano 20,4 mil milhões de euros e quase 600 milhões de transações na REDUNIQ que em 2023 sobem para 28,8 mil milhões. Destaca-se também em 2023 a criação de um cartão único para diferentes tipos de consumo. Em 2024 faz uma parceria com o Braza Bank no Brasil, para permitir pagamentos PIX e implementa o programa uGrow para impulsionar o crescimento do *acquiring*.

Em 2025, os acionistas da UNICRE decidiram iniciar uma reestruturação estratégica para concentrar a atividade no setor do *merchant acquiring*, segmento onde se identificam as principais oportunidades de crescimento e criação de valor no mercado de pagamento. Esta decisão resulta também dos desafios crescentes no mercado de *consumer finance*, marcados por maior pressão regulatória e pela evolução do contexto competitivo.

Neste enquadramento, irá ser descontinuada a atividade de *consumer finance* da UNICRE em 2026, através da venda do negócio *performing*, assegurando a continuidade da respetiva unidade, e da alienação da carteira de *non-performing loans* a entidades especializadas. Embora estas operações apenas se concretizem em 2026, a sua comunicação antecipada visa garantir total transparência para todos os *stakeholders*.

Modelo de negócio e operações

A UNICRE é uma instituição financeira portuguesa especializada em aceitação de pagamentos e concessão de crédito. Atualmente a empresa lidera o mercado nacional a nível de pagamentos e teve um crescimento na área de emissão de crédito e *card management*.

A operação da UNICRE divide-se em dois eixos, a UNIBANCO e a REDUNIQ.

A UNIBANCO é responsável por gerir e desenvolver, de forma sustentada, eficaz e integrada, soluções financeiras únicas e serviços para simplificar pagamentos e facilitar o dia-a-dia dos seus Clientes, nomeadamente, a emissão de cartões de crédito, cartões pré-pagos, cartões refeição, crédito pessoal e crédito consolidado.

A REDUNIQ é a especialista no mercado de aceitação de pagamentos por cartão, em lojas físicas e online.

Esta marca disponibiliza aos seus Clientes a aceitação de pagamentos com cartão das principais marcas nacionais e internacionais.

02

Para impulsionar o crescimento do *acquiring*, a UNICRE implementou o *uGrow*, que se estrutura em 6 eixos estratégicos:

- Maximização da proteção e da capacidade de geração de valor na atual base de Clientes;
- Excelência no apoio comercial e de serviço ao canal bancário;
- Expansão no canal não-bancário através da aquisição e fidelização de Clientes;
- Diferenciação da oferta através de parcerias *core*;
- Otimização do modelo organizativo, potenciando o talento;
- Internacionalização resultante da criação das bases para a expansão da UNICRE em mercados externos.

Como parte deste programa ainda se destacam algumas iniciativas:

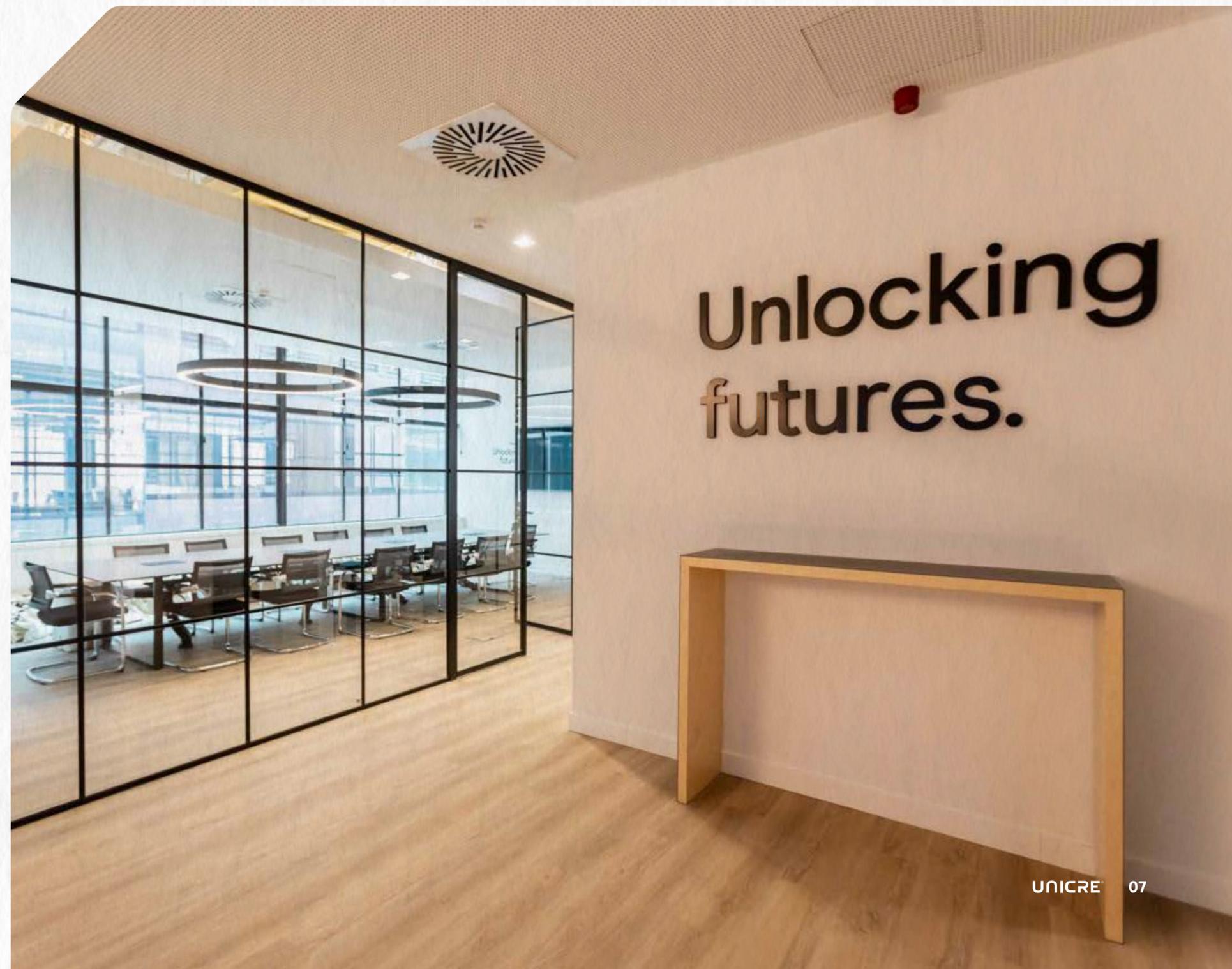
- Introdução do modelo de account planning para a reforçar a atenção a Clientes de grande dimensão e definir novos critérios de segmentação, com consequente encarteiramento;
- Desenvolvimento de uma nova ferramenta de simulação de preços, criação do Gabinete de Gestão de *Pricing* e reformulação do modelo de equipas comerciais;
- Aumento da expressão dos canais digitais e reestruturação do canal de parcerias com um novo *pricing* e *revenue share*;
- Criação de uma nova direção de *E-commerce*, Verticais e Parcerias;
- Desenvolvimento de novos verticais, nomeadamente de saúde animal e de *vending*;
- Realização de campanhas de dinamização do Parcela Já;
- Aumento do *onboarding* digital e disponibilização de novos produtos;
- Desenvolvimento de uma solução de pagamento para comerciantes com clientes que utilizam o PIX (sistema de pagamento do banco central brasileiro).

Presença geográfica

02

Fundada em Portugal, a UNICRE atualmente tem alguma presença internacional. A sua atividade principal situa-se a nível nacional (escritórios, colaboradores, estrutura acionista etc.), sendo que a presença internacional está centrada nas iniciativas e mercados externos.

Destaca-se o desenvolvimento de uma parceria entre a UNICRE e o banco brasileiro Braza Bank, para permitir que os comerciantes aceitem pagamentos através do PIX, o sistema de pagamentos instantâneos do banco central do Brasil.



Cadeia de valor

A cadeia de valor da UNICRE reflete a forma como a empresa organiza e articula as suas principais atividades para criar valor para os clientes, parceiros e acionistas, garantindo uma experiência de pagamento segura, simples e inovadora.

A cadeia de valor foca-se na gestão e emissão de cartões de pagamento, cartões de crédito e várias soluções de aceitação de pagamento para empresas de todas as dimensões.

02

Aquisição de Clientes e Vendas

A UNICRE foca-se em desenvolver parcerias estratégicas e de fidelização. O UNIBANCO lançou várias campanhas para dar a conhecer as vantagens da marca, de modo a captar e fidelizar mais clientes. De entre as várias vantagens destacam-se a campanha Parcela Já, que contou com duas campanhas de maio a outubro e novembro a dezembro, que tinha como objetivo divulgar a solução Parcela Já que introduz o conceito do “*Buy Now Pay*

Later” e a campanha “*Black Friday UNIBANCO 2024*” que lançou uma campanha de ativação de clientes de cartão de crédito UNIBANCO, cujo prémio consistia na devolução dos valores transacionados no mês de novembro, até mil euros por Cliente. Como iniciativa para angariar clientes também se destaca a parceria estratégica com o banco do Brasil para permitir pagamentos PIX em Portugal, método de pagamento popular no Brasil.

Desenvolvimento de Produto e Inovação

A UNICRE foca-se no desenvolvimento de produtos financeiros e procura por soluções de pagamento simples, seguras e tecnologicamente avançadas. Através da UNIBANCO a empresa gere e inova continuamente cartões

pré-pagos, de crédito, etc. e através da REDUNIQ, foca-se em criar soluções eficazes de pagamento físico (TPA) e digital (*Marketplace*, REDUNIQ Soft e outras plataformas de pagamento online).

Operações e Processamento

Através da UNIBANCO a UNICRE é a responsável pela emissão, gestão e processamento de cartões e crédito e faz a operação e manutenção da rede de aceitação de pagamentos através da REDUNIQ. A empresa processa as transações realizadas pelos clientes garantindo

a eficiência, velocidade e a segurança dos seus dados. Esta gestão envolve também a avaliação de riscos de fraude e riscos de crédito de consumo associado ao incumprimento por parte dos clientes.

Serviço ao Cliente

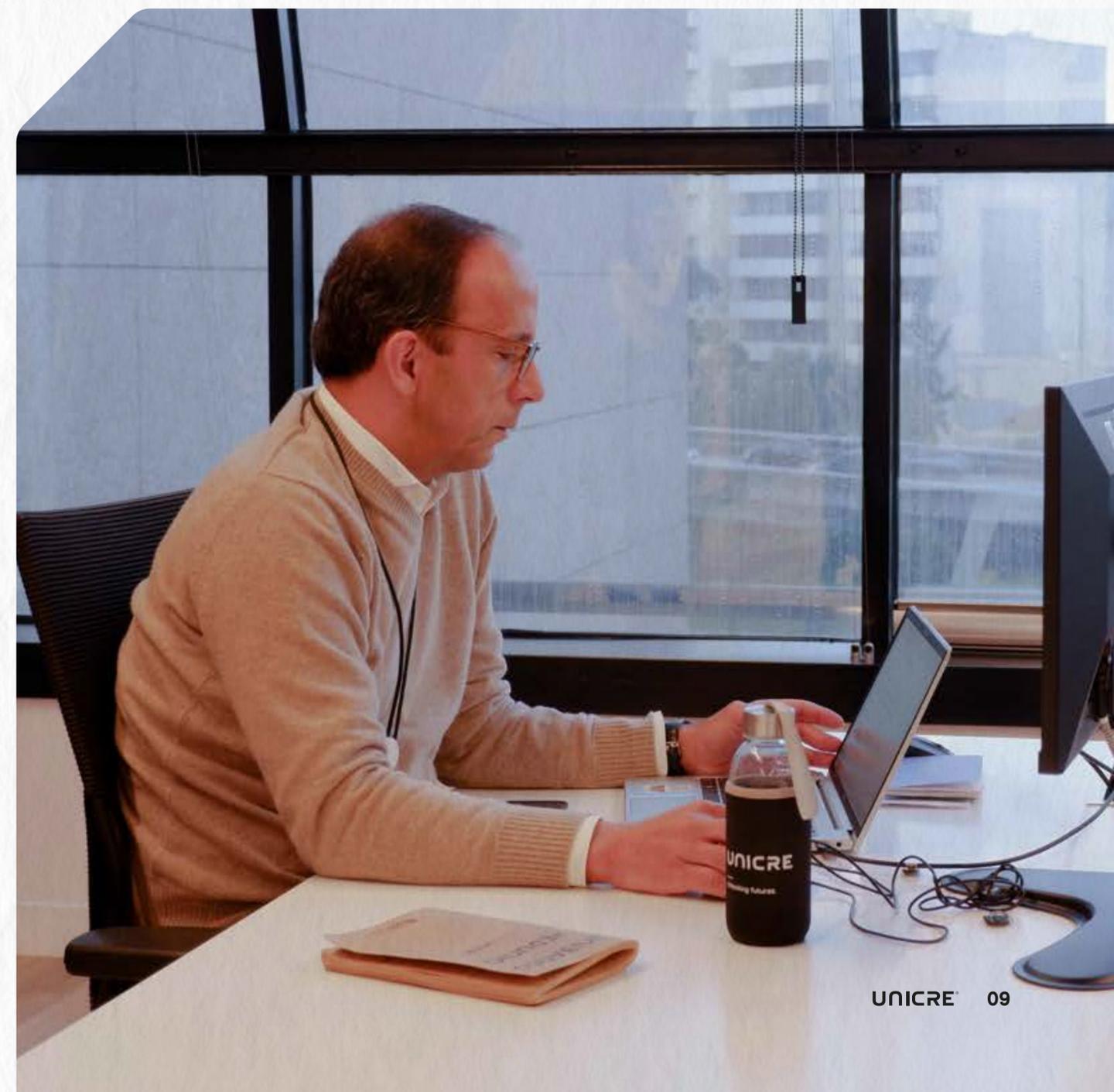
O canal digital impulsionou a adesão de mais clientes e retenção dos existentes, o que por sua vez se refletiu na venda de soluções de pagamento e representou um crescimento significativo para a UNICRE. Continuam a estar disponíveis os canais telefónicos e presenciais.

Dos 3 tipos de canais, o telefónico é o que representa maior volume de contactos por parte dos clientes, oferecendo um serviço mais personalizado, nas duas linhas de apoio (uma linha de apoio para a UNIBANCO e uma para a REDUNIQ).

Expansão e internacionalização

A UNICRE é uma empresa que aposta no mercado internacional através da procura de parceiros que ajudem a massificar a aceitação dos seus produtos em mercados. O exemplo do método de pagamento PIX, já aqui referido, é um excelente exemplo de como a parceria

com um banco brasileiro permitiu a entrada do PIX no mercado português e amplificar este modo de pagamento. A expansão e internacionalização da UNICRE fortalece a posição da empresa como referência na inovação em meios de pagamento.



Contexto



03

Contexto

Vivemos uma transformação profunda no setor financeiro. A emergência de novas tecnologias, as exigências regulatórias e a crescente conscientização social colocam desafios e oportunidades à forma como operamos.

A UNICRE reconhece que a sustentabilidade não é apenas uma exigência legal, é uma prioridade estratégica e uma resposta à evolução das expectativas da sociedade.

Apesar de a regulamentação europeia em matéria de reporte de sustentabilidade estar ainda em evolução, e de poder adiar temporariamente a obrigatoriedade para algumas empresas, a UNICRE assume de forma clara o seu compromisso com a integração da sustentabilidade na estratégia e na atividade. Não o fazemos por imposição, mas por convicção.

Queremos ser um espelho de uma comunidade cada vez mais consciente e exigente, que valoriza a transparência, a ética, a proteção de dados, a inovação responsável e a inclusão. Queremos apoiar os nossos clientes a fazer escolhas mais sustentáveis, a simplificar a sua jornada ESG e a beneficiar de produtos e serviços digitais acessíveis, seguros e orientados para a proteção dos seus direitos enquanto consumidores.

Neste contexto, reforçamos o nosso papel enquanto facilitadores de uma transição digital inclusiva e ética, investindo na inovação, na cibersegurança e na capacitação dos nossos colaboradores. Porque sabemos que só assim poderemos continuar a merecer a confiança de quem nos escolhe todos os dias.



Destques de 2024



04

Destques de 2024

04

2024 marcou o arranque estruturado da jornada de sustentabilidade da UNICRE, simbolizado pela publicação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade. Este ano ficou marcado por importantes avanços em várias dimensões da nossa atuação ESG:

Governança e Cultura ESG

- Criação do departamento de ESG, com reporte direto ao CEO da UNICRE, assegurando liderança e foco estratégico.
- Estabelecimento da rede de Embaixadores ESG em todas as equipas, reforçando a cultura interna e o compromisso coletivo.
- Condução da análise de dupla materialidade com a participação de *stakeholders* internos e externos, permitindo uma priorização eficaz dos temas mais relevantes.
- Realização de ações de formação e comunicação interna focadas em ética, inclusão, privacidade e sustentabilidade.

Iniciativas Sociais e Voluntariado

- Primeira sessão interna de doação de sangue, com envolvimento crescente dos colaboradores.
- Alargamento do voluntariado corporativo e do apoio a projetos sociais, com foco na inclusão e dignidade das populações vulneráveis.
- Incremento do número de alunos impactados por programas de literacia financeira e inclusão económica.

Compromisso Ambiental

- Realização da primeira avaliação da pegada de carbono, que orienta os nossos esforços de redução de emissões.
- Lançamento do ESG Quant, uma ferramenta para apoiar PME na sua jornada de sustentabilidade.
- Migração progressiva da frota automóvel para veículos híbridos e elétricos, reforçada pela implementação de uma norma interna.

Gestão de Riscos e Impactes

05

Gestão de Riscos e Impactes

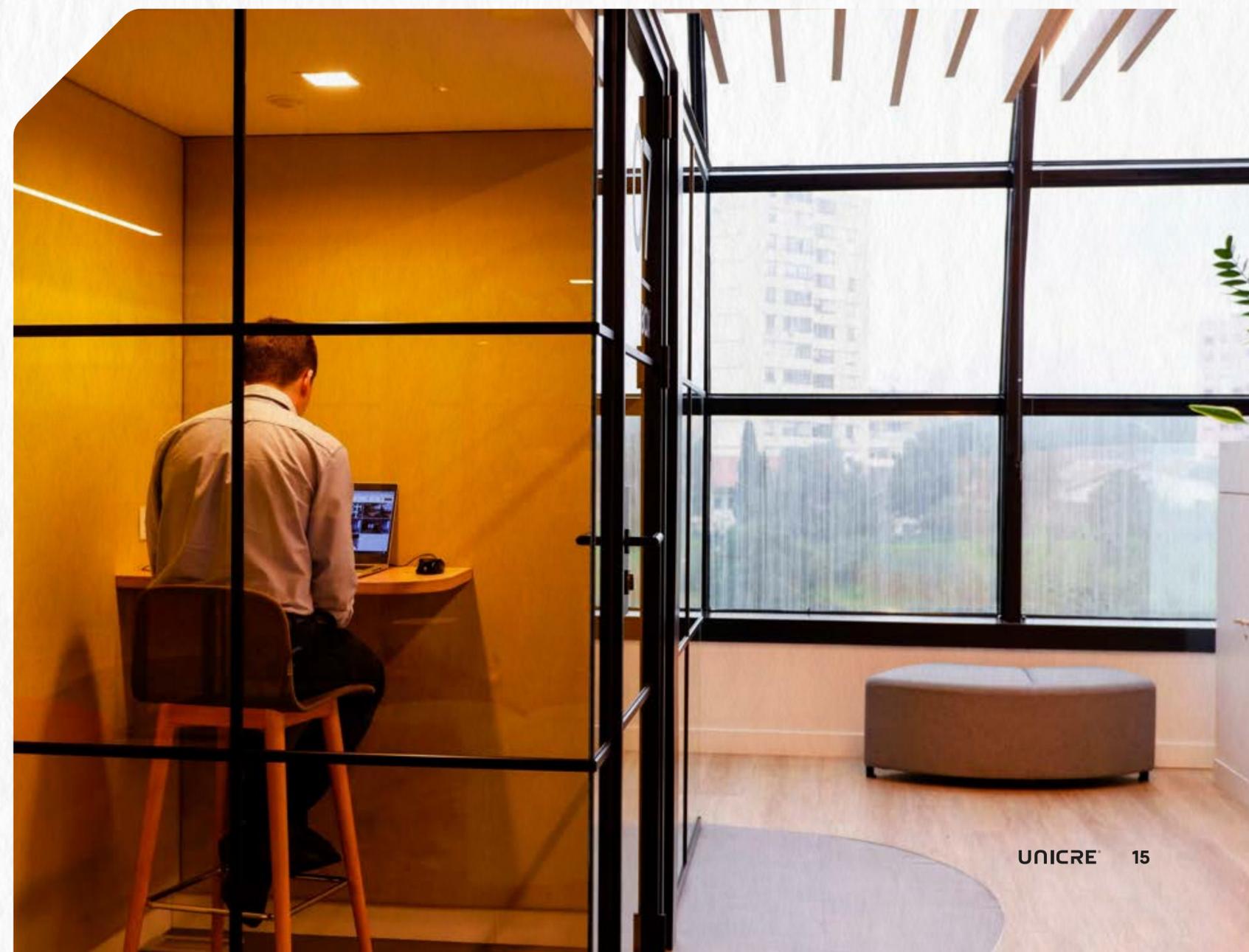
05

A gestão de riscos é uma componente essencial da estratégia de sustentabilidade da UNICRE, permitindo antecipar, avaliar e responder de forma estruturada aos principais desafios ambientais, sociais e de governação (ESG) que podem impactar a sua atividade. Com uma abordagem integrada, estratégica e orientada para a criação de valor a longo prazo, a UNICRE aposta numa gestão ativa de impactes, riscos e oportunidades como um pilar fundamental da sua atuação sustentável.

Esta abordagem tem como objetivo alinhar a estratégia de negócio com os princípios do desenvolvimento sustentável, antecipando mudanças socioambientais relevantes e incorporando critérios ESG nos processos de decisão.

A identificação e avaliação dos principais riscos e oportunidades permite reforçar a resiliência da organização, melhorar o desempenho económico, contribuir para a proteção dos ecossistemas e gerar valor real para os seus *stakeholders*.

Neste contexto, a UNICRE adota o princípio da dupla materialidade como base para uma avaliação abrangente dos seus impactes e riscos em matéria de sustentabilidade. A ligação entre esta análise e o sistema de gestão de risco fortalece a capacidade da empresa de atuar de forma proativa, mitigando vulnerabilidades e aproveitando oportunidades, promovendo uma tomada de decisão mais informada, equilibrada e responsável.



Avaliação de Dupla Materialidade

05

Uma estratégia de sustentabilidade eficaz deve focar-se nos temas que são simultaneamente relevantes para o negócio e significativos para a sociedade e o ambiente. Neste sentido, a UNICRE conduziu, ao longo de 2024, um processo de avaliação de materialidade com base no princípio da dupla materialidade, conforme previsto na Diretiva Europeia 2022/2464 (CSRD). O objetivo foi identificar os principais impactes, riscos e oportunidades associados à sustentabilidade, que servirão de base para orientar a sua estratégia e plano de ação.

Este processo envolveu a participação ativa de stakeholders internos e externos, a análise de tendências nacionais e internacionais, bem como um exercício de benchmarking com instituições do setor financeiro, incluindo bancos acionistas da UNICRE. Pretendeu-se garantir que os temas identificados refletem, por um lado, as principais áreas de impacto da atividade da empresa e da sua cadeia de valor e, por outro, os fatores que mais podem influenciar a sua resiliência e desempenho económico no futuro.

Elementos-chave da avaliação de materialidade

A UNICRE assume o compromisso de reportar informação relevante, clara e transparente, que permita avaliar o desempenho e o impacto da sua atuação em matéria de sustentabilidade. A avaliação de materialidade realizada inclui:

- A identificação dos principais impactes adversos, reais ou potenciais, decorrentes da atividade da UNICRE e da respetiva cadeia de valor, abrangendo produtos, serviços, relações comerciais e fornecedores;
- A análise das medidas adotadas para identificar, prevenir, mitigar ou remediar esses impactes negativos e a avaliação da sua eficácia;
- A caracterização dos principais riscos e oportunidades de sustentabilidade que podem afetar a empresa, bem como das dependências e estratégias de gestão associadas;
- A utilização de critérios de avaliação alinhados com as orientações da EFRAG e com os *standards* europeus de reporte (ESRS), assegurando a comparabilidade e robustez da análise.

Processo de envolvimento de stakeholders e avaliação

O processo de avaliação de dupla materialidade da UNICRE decorreu entre setembro de 2024 e janeiro de 2025, seguindo as orientações da Diretiva CSRD e das normas de relato de sustentabilidade desenvolvidas pela EFRAG (*European Financial Reporting Advisory Group*). Este exercício foi essencial para identificar os temas ambientais, sociais e de governação (ESG) mais relevantes para a atividade da empresa e para os seus *stakeholders*.

A primeira fase consistiu numa análise exploratória baseada em fontes secundárias, incluindo regulamentação nacional e europeia, políticas públicas e tendências emergentes em sustentabilidade, bem como documentação interna da UNICRE (como o Relatório e Contas de 2023 e políticas institucionais).

Adicionalmente, foi realizada uma análise comparativa com práticas adotadas por cinco bancos nacionais, quatro dos quais acionistas da UNICRE, permitindo identificar tópicos com

elevada incidência no setor financeiro, como ética, cibersegurança e governação.

Na fase seguinte, a UNICRE promoveu um *workshop* interno com a participação de 30 colaboradores de diferentes áreas da organização. Este momento teve como objetivo identificar os principais impactos, riscos e oportunidades (IRO) associados aos tópicos ESG considerados potencialmente relevantes. Através desta dinâmica, foram inicialmente identificados 226 IRO, que, após consolidação e eliminação de redundâncias, resultaram num conjunto final de 162 IRO distintos (62 impactos, 48 riscos e 52 oportunidades).

Seguiu-se uma fase de avaliação qualitativa e quantitativa, em que os IRO foram analisados por *stakeholders* internos e por consultores externos especializados da *Systemic*.

Esta avaliação teve por base critérios definidos pela EFRAG, incluindo a combinação entre

severidade e probabilidade, e foi feita numa escala de 1 a 5. Paralelamente, foram realizadas entrevistas individuais com nove *stakeholders* externos, incluindo acionistas, clientes e fornecedores, permitindo validar os resultados e recolher contributos adicionais.

De acordo com a metodologia adotada, um tema é considerado material se apresentar uma pontuação igual ou superior a 4 numa das duas dimensões da dupla materialidade: **materialidade de impacte** ou **materialidade financeira**.

Com base nesta abordagem, a UNICRE identificou:

- **13 temas materiais**, correspondentes a:
 - **2 temas ambientais**
 - **5 temas sociais**
 - **6 temas de governação**

Estes resultados estão representados na Matriz de Dupla Materialidade da UNICRE, que oferece uma visão integrada das suas prioridades estratégicas em sustentabilidade, considerando tanto os efeitos da sua atividade sobre o ambiente e a sociedade, como os riscos e oportunidades que fatores ESG podem representar para o negócio.

Importa reforçar que esta matriz traduz o contexto específico do segundo semestre de 2024 e não deve ser encarada como definitiva. Alterações no contexto regulatório, social ou económico, bem como mudanças internas na organização ou no setor, poderão justificar revisões futuras, assegurando a permanente relevância e atualidade da avaliação de materialidade da UNICRE.

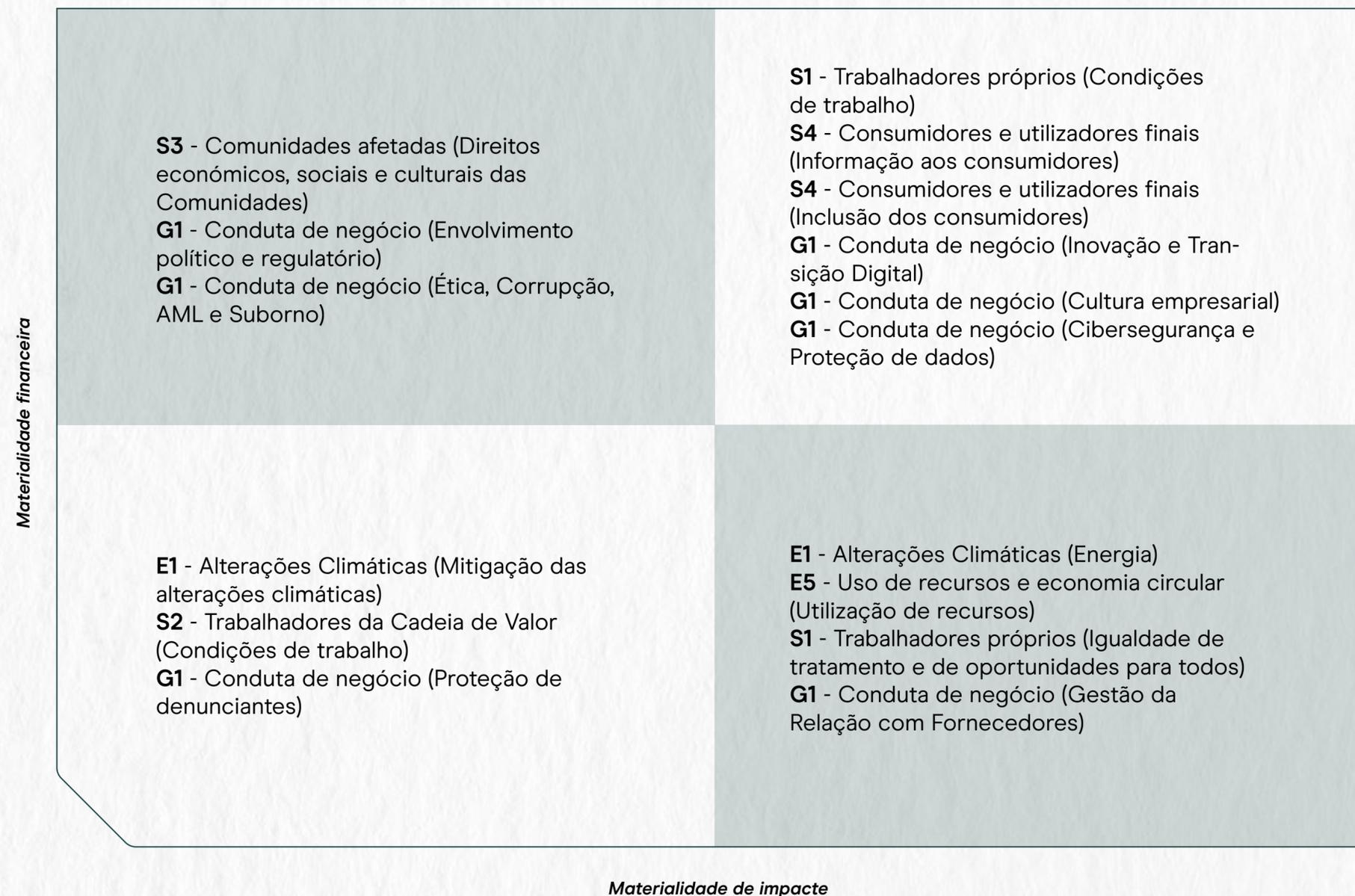


Figura 1 - Matriz de Materialidade

Tópicos Materiais

E1 – Alterações Climáticas

E5 – Uso de Recursos e Economia Circular

S1 – Colaboradores Próprios

S2 – Colaboradores da Cadeia de Valor

S3 – Comunidades Afetadas

S4 – Consumidores e Utilizadores Finais

G1 – Conduta de Negócio



A integração dos resultados da análise de dupla materialidade nos processos de gestão de risco da UNICRE permite reforçar a capacidade da organização em antecipar, mitigar e responder a riscos emergentes e oportunidades estratégicas relacionadas com a sustentabilidade. Esta abordagem integrada contribui para uma tomada de decisão mais informada, baseada em evidência e alinhada com os princípios ESG, assegurando uma gestão proativa e resiliente.

Paralelamente, os tópicos e impactos materiais identificados servem também de base para o alinhamento progressivo com a Taxonomia da União Europeia. Este alinhamento assegura maior transparência junto dos investidores, financiadores e restantes *stakeholders*, promovendo uma atuação sustentável, responsável e alinhada com o novo enquadramento regulamentar europeu.

Sustentabilidade



06

Governança para a Sustentabilidade

A sustentabilidade é, na UNICRE, um desígnio estratégico. A Comissão Executiva está comprometida com a sua integração no negócio e cultura, garantindo que as decisões são tomadas com base em critérios de ética, transparência, mitigação de riscos e impacto social.

Em 2024, criámos a equipa de Embaixadores ESG, composta por representantes de cada direção, responsáveis por identificar oportunidades, mobilizar equipas e assegurar a transversalidade das iniciativas ESG.

Mantemos a prioridade na ética empresarial e nos mecanismos de controlo, assegurando o cumprimen-

to dos princípios de integridade, prevenção de práticas de corrupção e branqueamento de capitais. Continuamos a promover uma cultura organizacional que valoriza a transparência e a responsabilização, num setor cada vez mais exigente.

Paralelamente, iniciámos um trabalho contínuo de envolvimento com os nossos fornecedores, incentivando práticas mais ecológicas e sustentáveis. Esta abordagem já se reflete em decisões concretas, como é o caso da norma interna que define a transição da nossa frota para veículos híbridos ou elétricos, contribuindo para uma atuação mais responsável e alinhada com os princípios ambientais da organização.

Envolvimento de *Stakeholders*

06

Realizámos uma análise de dupla materialidade com base em audição a colaboradores, clientes, fornecedores e acionistas. Este processo permitiu identificar as prioridades da nossa atuação e reforçar o diálogo contínuo com os grupos com quem nos relacionamos.

Envolvemos ativamente os clientes na nossa jornada ESG com a criação do ESG Quant, uma plataforma que democratiza o acesso ao diagnóstico de sustentabilidade por parte das PME. Continuamos a promover literacia financeira e a garantir que os nossos produtos são claros, acessíveis e inclusivos.



Estratégia e Plano de Ação

06

A estratégia ESG da UNICRE está orientada pelos temas materiais mais relevantes para a empresa e os seus *stakeholders*, sendo operacionalizada através de um plano de ação transversal com impacto em várias áreas do negócio. Esta estratégia é sustentada por políticas internas que reforçam a ética, a conformidade e a responsabilidade empresarial.

▪ Colaboradores

Promoção de condições de trabalho dignas, igualdade de oportunidades, bem-estar e envolvimento dos colaboradores, com uma aposta clara na cultura organizacional e na valorização das pessoas.

▪ Consumidores

Compromisso com produtos simples, linguagem clara e comunicação transparente, promovendo a inclusão económica e a literacia financeira para decisões mais informadas.

▪ Cultura e ética

Reforço da integridade interna com ações de formação, canal de ética e medidas de prevenção de corrupção e suborno, assegurando uma cultura organizacional baseada na confiança e no respeito.

▪ Inovação e digitalização

Transformação digital centrada na cibersegurança e na privacidade dos dados, assegurando uma gestão responsável da informação e processos mais eficientes e sustentáveis.

▪ Governança e risco

Integração de princípios ESG na tomada de decisão, em linha com os requisitos da CSRD. A estratégia está suportada por políticas internas e mecanismos de controlo que asseguram a gestão de riscos, o cumprimento regulatório e a coerência da atuação da empresa.

▪ Impacto ambiental

Início da medição da pegada de carbono, com o objetivo de desenvolver uma análise cada vez mais rigorosa e completa. Esta primeira avaliação constitui a base para uma futura estratégia de redução de emissões, com decisões informadas, metas claras e iniciativas progressivas, como a transição da frota para veículos híbridos e elétricos.

Inovação



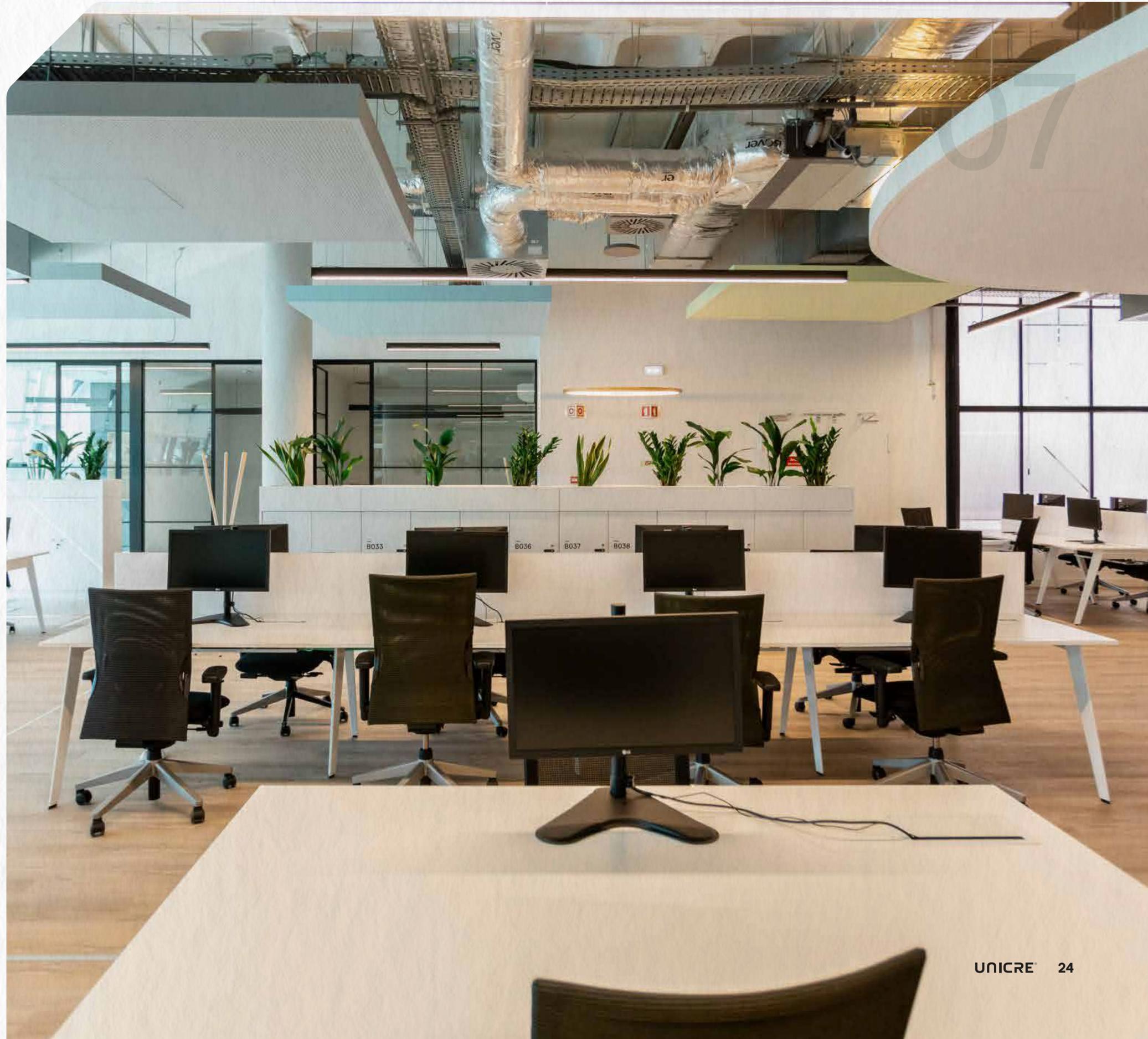
07

Inovação

A inovação é um dos pilares da nossa cultura empresarial e da forma como respondemos aos desafios ESG.

Em 2024:

- Iniciámos a análise detalhada da pegada de carbono;
- Iniciámos o estudo de digitalização da emissão de talões por defeito;
- Reforçámos a proteção de dados e a segurança digital como áreas de investimento estratégico;
- Explorámos novas parcerias para apoiar a literacia financeira através das nossas plataformas digitais;
- Apostámos na criação de produtos com design inclusivo e digitalmente acessível.



Desempenho ESG



08

Neste capítulo são apresentados os indicadores materiais da UNICRE, referenciados no modelo de reporte voluntário VSME/EFrag:

- **B3** – Energia e emissões de gases com efeito de estufa
- **C3** – Objetivos de redução dos gases com efeito de estufa e transição climática

A pegada de carbono da UNICRE em 2024 totalizou cerca de **5 282 tCO₂e**.

O **Âmbito 3** apresenta a maior representatividade nas emissões, com cerca de **99%**, seguido do **Âmbito 1** com **1%**, enquanto o **Âmbito 2** representa **menos de 1%**.

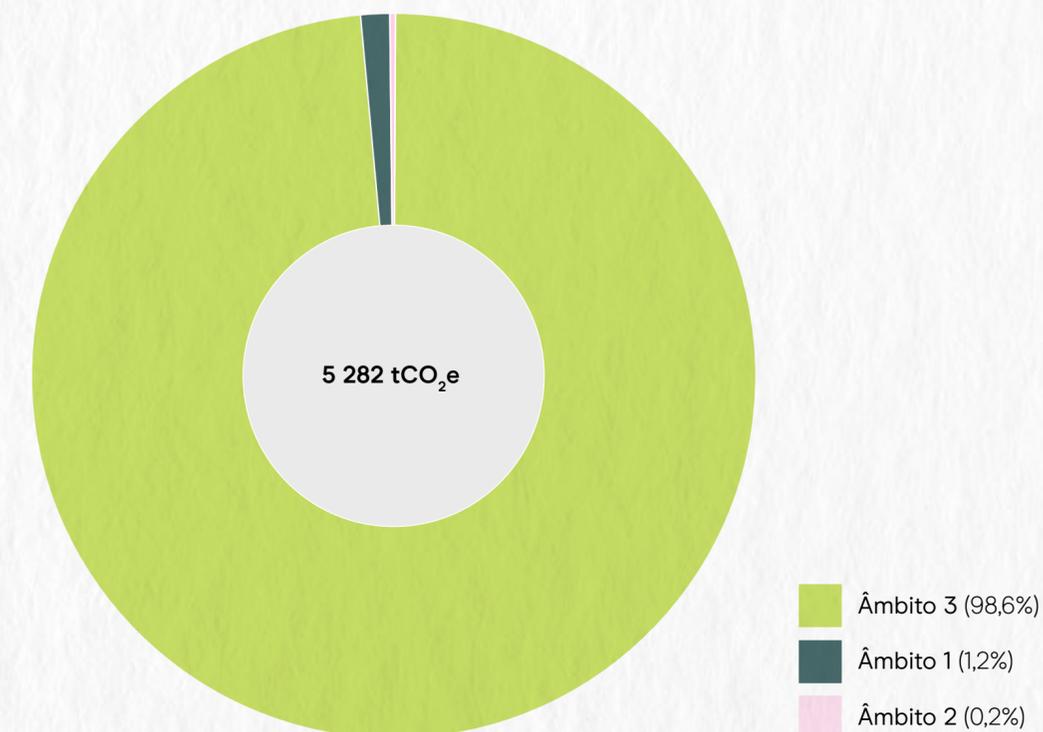


Figura 2 – Pegada de carbono da UNICRE

Âmbito 1 – Emissões Diretas

As emissões diretas da UNICRE contabilizaram apenas os combustíveis fósseis utilizados pela frota, já que não se verificaram outras fontes de energia estacionárias nem fugas de gases fluorados.

O Gasóleo é responsável pela emissão de **51%** das emissões de âmbito 1, ficando os remanescentes **49%** associado ao consumo de gasolina.

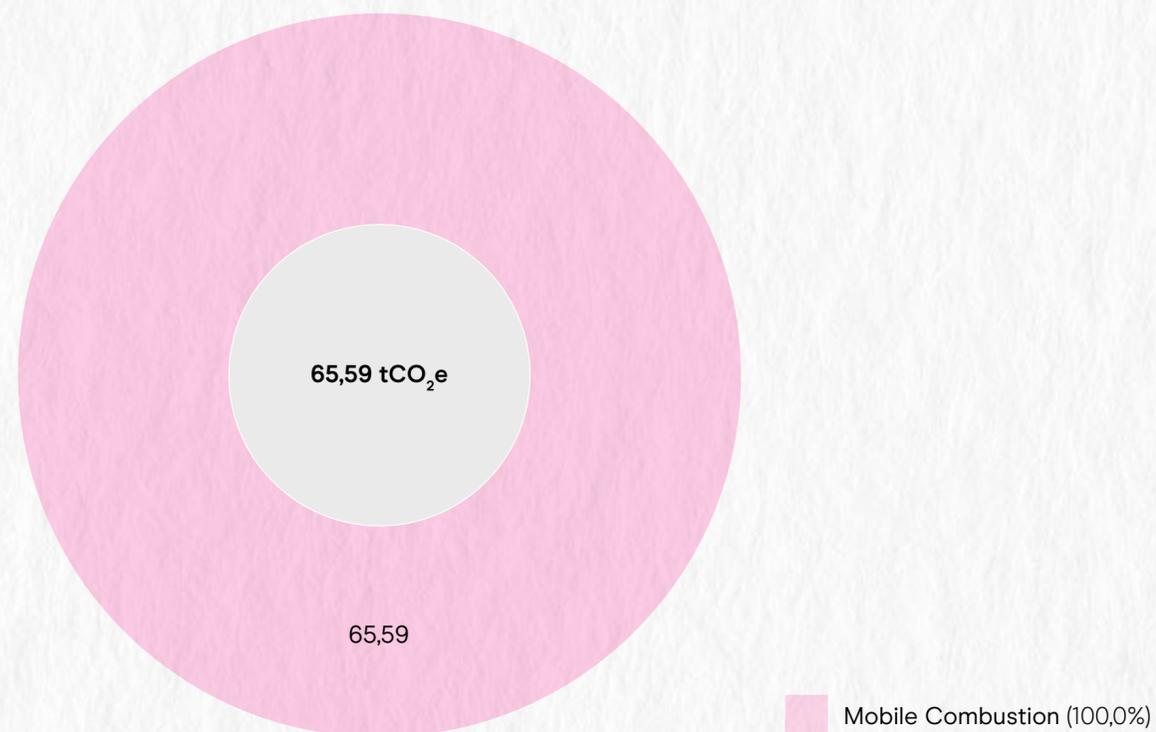


Figura 3 – Pegada de carbono âmbito 1

Âmbito 2 – Emissões Indiretas

No Âmbito 2, estão incluídas as emissões relacionadas com o consumo de energia elétrica dos edifícios e da frota elétrica.

A UNICRE encontra-se empenhada na redução das suas emissões de carbono e, por isso, toda a energia

elétrica consumida nos escritórios do porto e lisboa provém de fontes **100%** renováveis.

Assim, apenas registam emissões de GEE associadas ao consumo de eletricidade para os restantes edifícios e frota automóvel (componente elétrica), sendo que **78%** das emissões estão associadas à frota e apenas **22%** ao consumo de energia em edifícios.

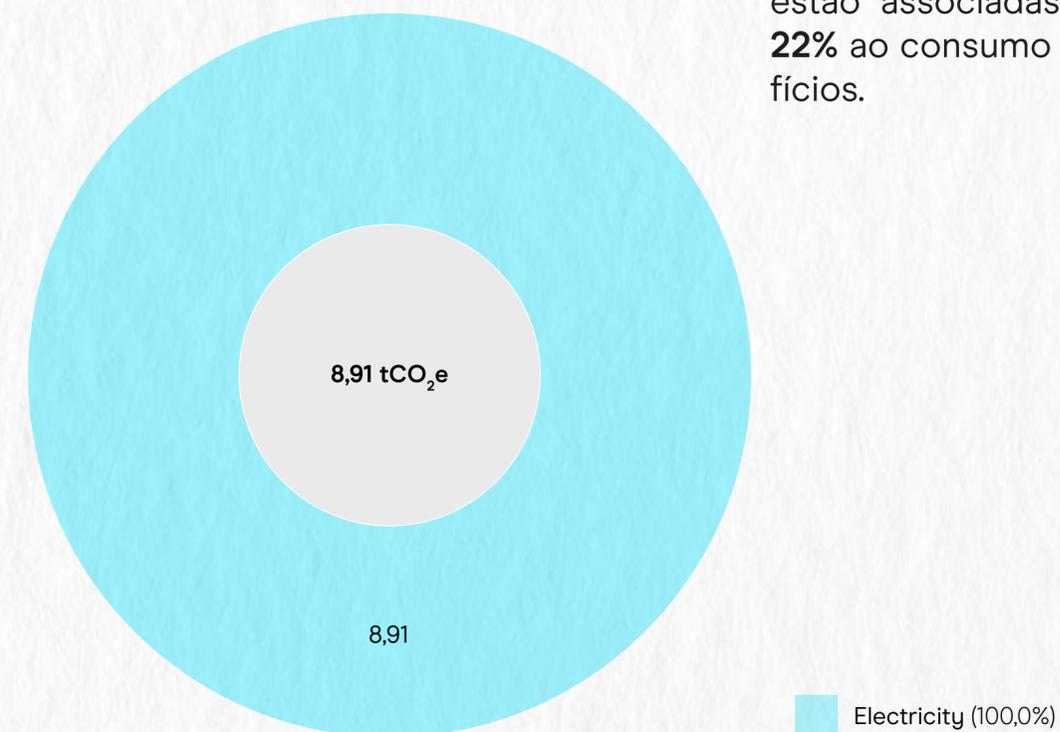


Figura 4 – Pegada de carbono âmbito 2

Âmbito 3 – Emissões Indiretas da Cadeia de Valor

No Âmbito 3 foram consideradas 5 categorias (num total de 15 possíveis), totalizando **5 208 tCO₂e**.

As principais fontes de emissão concentram-se:

- **Categoria 1** – Produtos e serviços adquiridos (88%)
- **Categoria 2** – Bens Capitais (10%)
- **Categoria 3** – Outras fontes de energia (>1%)
- **Categoria 6** – Viagens de negócios (>1%)
- **Categoria 7** – Deslocações dos colaboradores (2%)

As principais emissões registam-se na categoria 1, produtos e serviços, na categoria 2, bens capitais e na categoria 7, deslocações dos colaboradores, representando 99% das emissões do âmbito 3.

O ano de 2024 representa apenas o início da caminhada da UNICRE no

que respeita ao cálculo da pegada de carbono, estando agora capaz para em 2025 dar continuidade ao trabalho já desenvolvido aprofundando a análise e identificando novas oportunidades de redução da pegada carbónica.

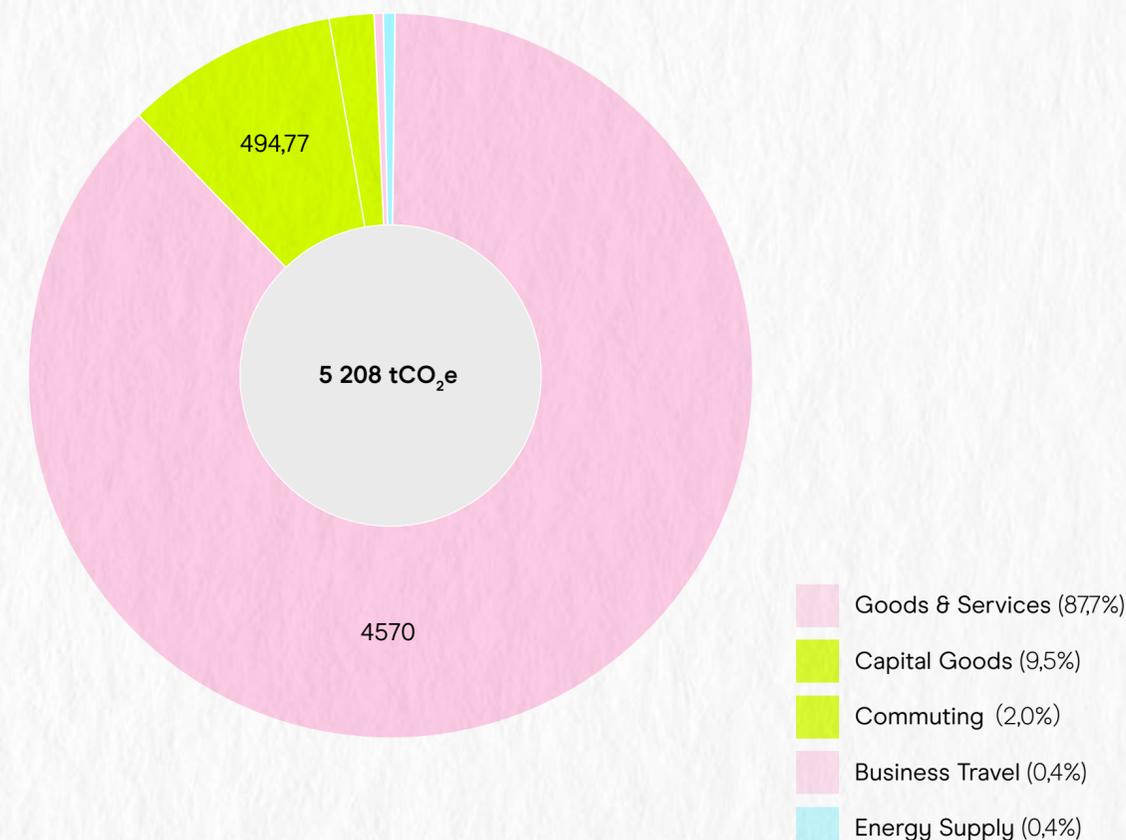


Figura 5 – Pegada de carbono da UNICRE

Energia

Em 2024, o consumo total de eletricidade da UNICRE atingiu 209 455 kWh, distribuído por diferentes localizações e tipos de fornecimento energético. A sede em Lisboa representou a maior parcela, com 179 371 kWh, proveniente de um contrato de eletricidade verde, reforçando o compromisso com a redução da pegada carbónica. Também no Porto, com 7 212 kWh, foi contratada eletricidade de origem renovável, assim a energia renovável na UNICRE apresenta um total de 89%.

Já os restantes consumos foram assegurados através do mix elétrico médio nacional, nomeadamente no armazém de Telheiras (1 092 kWh), em Faro (2 271 kWh) e no Funchal

(2 889 kWh), bem como no carregamento de veículos elétricos (16 620 kWh).

Esta distribuição demonstra a aposta da UNICRE em energia renovável nas instalações de maior consumo, enquanto se mantém o acompanhamento dos consumos em localizações complementares e na frota elétrica, garantindo uma gestão integrada e transparente da energia utilizada.

Social

08

Neste capítulo são apresentados os indicadores materiais da UNICRE, referenciados no modelo de reporte voluntário VSME/EFrag:

- **B8** – Mão de obra – Características gerais
- **B9** – Mão de obra – Saúde e segurança
- **B10** – Mão de obra – Remuneração, negociação coletiva e formação
- **C5** – Características adicionais (gerais) da mão de obra
- **C6** – Informações adicionais sobre os efetivos - Políticas e processos em matéria de direitos humanos
- **C7** – Incidentes negativos graves no domínio dos direitos humanos

Características dos colaboradores

Em 2024, a UNICRE registou um crescimento sustentado da sua equipa, alcançando um total de 273 colaboradores, um aumento de 6,64% face a 2023. Este crescimento teve reflexos positivos na distribuição por género, evidenciando uma evolução equilibrada entre homens e mulheres.

O número de colaboradoras aumentou 5,88%, totalizando 144 mulheres, reforçando o compromisso da UNICRE com a promoção da igualdade de género e da diversidade no local de trabalho. Por sua vez, o número de colaboradores do género masculino cresceu 7,50%, atingindo um total de 129 elementos.

Embora em 2023 a composição da equipa já refletisse uma presença

equilibrada entre homens e mulheres, os dados de 2024 reforçam essa tendência positiva. A evolução registada demonstra o compromisso contínuo da UNICRE na valorização da diversidade e na promoção de uma cultura organizacional inclusiva, onde diferentes perfis são reconhecidos como fator de enriquecimento e desempenho coletivo.

Este reforço da estrutura humana acompanha a dinâmica de crescimento da UNICRE, traduzindo-se na capacidade de atrair talento qualificado, promover o desenvolvimento profissional e consolidar equipas preparadas para enfrentar os desafios do setor financeiro e da sustentabilidade.

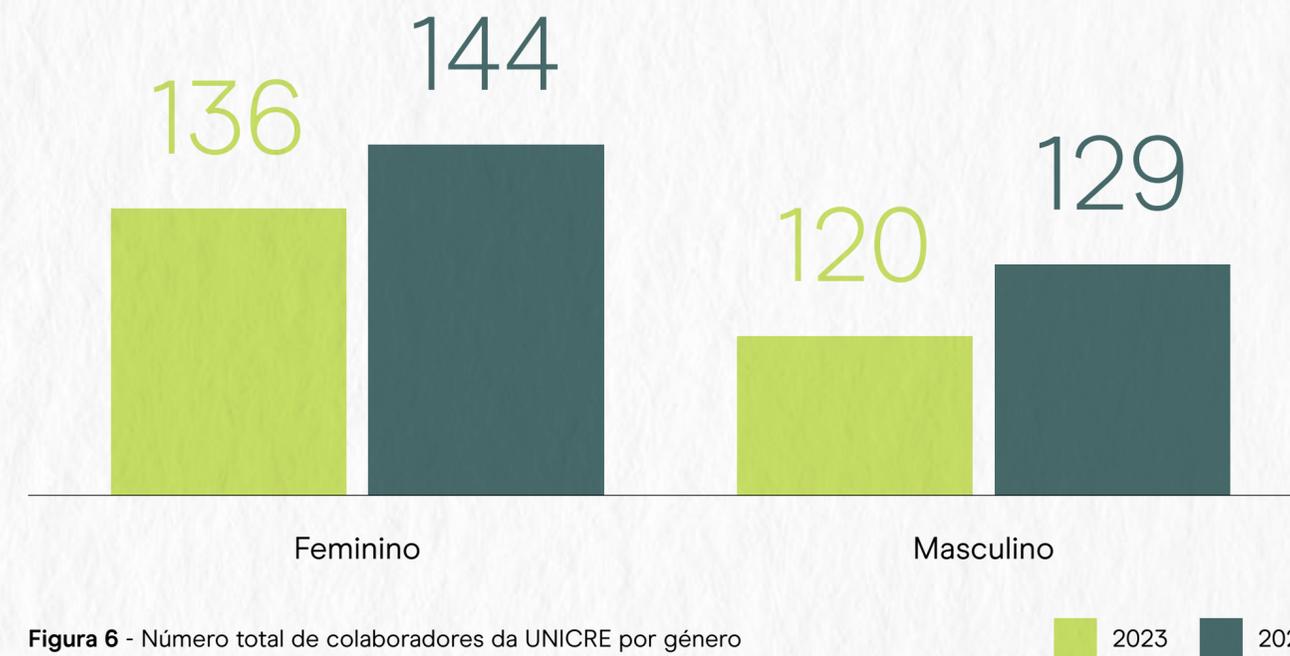


Figura 6 - Número total de colaboradores da UNICRE por género

Entre 2023 e 2024, a UNICRE registou uma evolução positiva na composição contratual da sua equipa, reforçando a aposta na estabilidade

laboral e na retenção de talento. O número total de colaboradores aumentou de 256 para 273, refletindo um crescimento global de 6,64%.

Este crescimento foi acompanhado por uma redução do número de contratos temporários, que passou de 21 em 2023 para 18 em 2024, representando uma diminuição de 14,3%. Em contrapartida, observou-se um aumento significativo dos contratos permanentes, que subiram de 235 para 255, o que equivale a um acréscimo de 8,5%.

manos mais estável e alinhada com uma estratégia de médio e longo prazo. Esta evolução demonstra o compromisso da UNICRE com a valorização do capital humano, proporcionando maior segurança e previsibilidade às suas equipas e promovendo um ambiente de trabalho mais atrativo e sustentável.

A proporção de colaboradores com contrato permanente passou assim de 91,8% para 93,4% do total, consolidando uma estrutura de recursos hu-

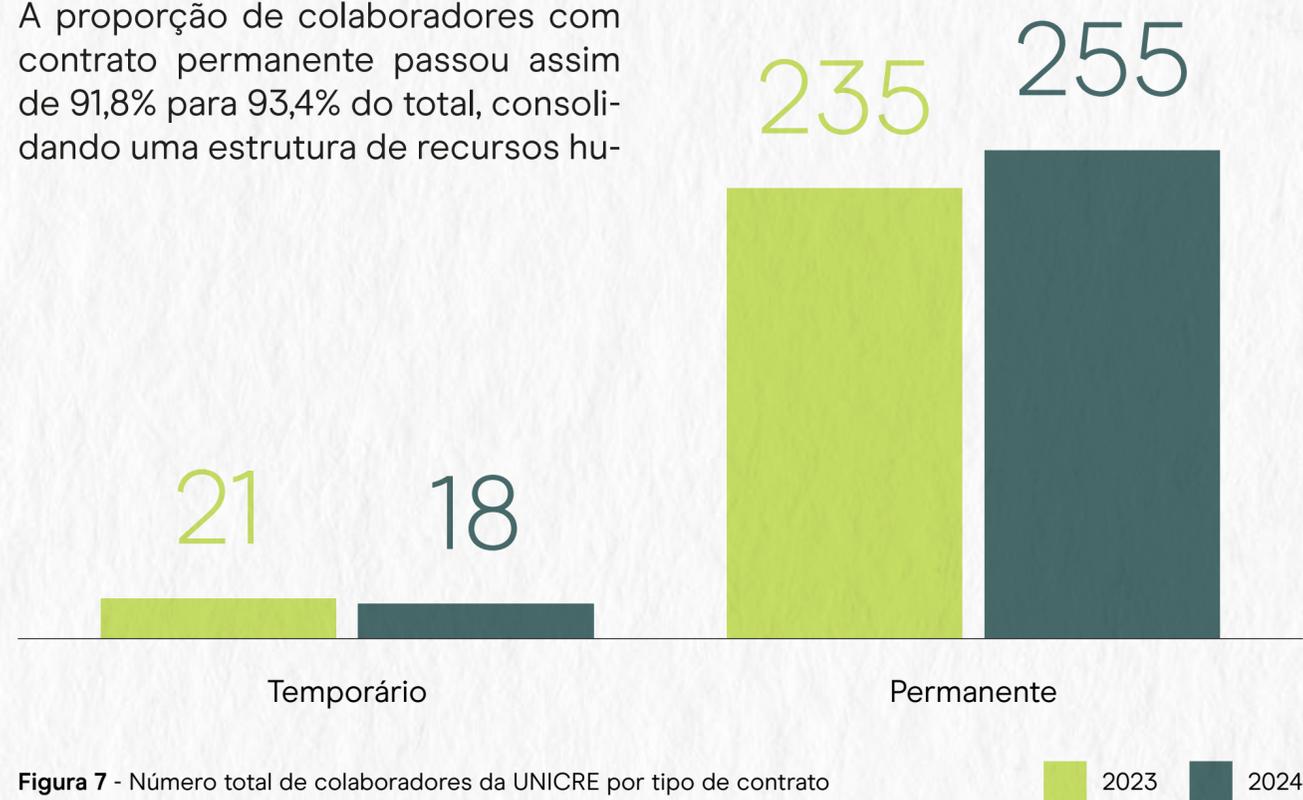


Figura 7 - Número total de colaboradores da UNICRE por tipo de contrato

■ 2023 ■ 2024

Entre 2023 e 2024, o número de colaboradores que deixou a UNICRE aumentou 13,33%, com um total de 17 saídas registadas em 2024. Ainda assim, devido ao aumento global do número de colaboradores em 2024, verificou-se uma redução na taxa de rotatividade.

A taxa de rotatividade em 2023 foi de 8,27%, enquanto em 2024 se fixou em 7,10%, o que representa uma diminuição de 1,17 pontos percentuais. Esta evolução traduz uma maior estabilidade na equipa e reforça o compromisso da UNICRE com a valorização, retenção e desenvolvimento dos seus profissionais.



Figura 8 - Rotatividade dos colaboradores na UNICRE

■ Número de colaboradores que deixaram a empresa
 ■ Número médio de colaboradores

Saúde e segurança dos colaboradores

No âmbito do seu compromisso com a proteção e o bem-estar dos colaboradores, a UNICRE registou, ao longo de 2024, apenas três acidentes de trabalho. Este número representa um ligeiro aumento face a 2023, ano em que ocorreram dois acidentes laborais.

Relativamente aos indicadores de desempenho, este registo traduz-se numa taxa de 1,45 acidentes por cada

200.000 horas trabalhadas em 2024, o que corresponde a um aumento de 38,21% face ao ano anterior.

A UNICRE mantém o seu empenho na promoção de uma cultura de segurança proativa, centrada na prevenção de riscos profissionais, na formação contínua das equipas e na implementação de procedimentos rigorosos em todas as fases da sua atividade operacional.

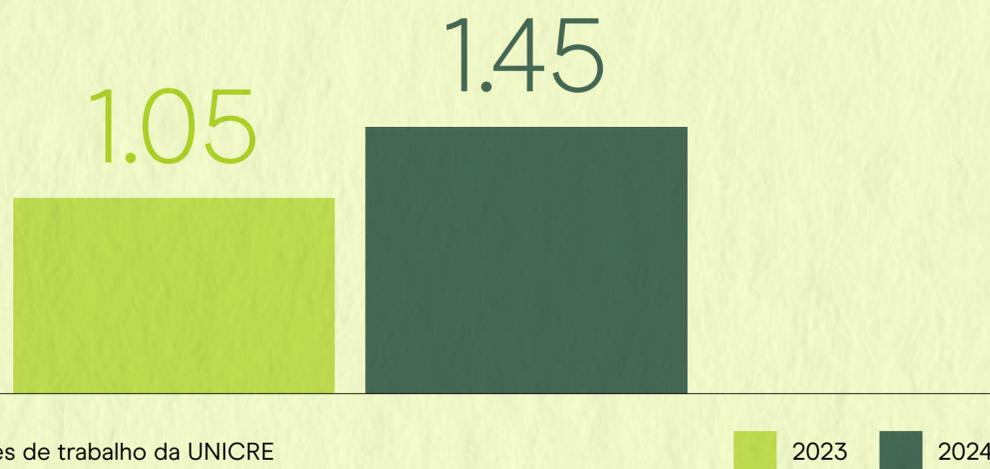


Figura 9 - Taxa de acidentes de trabalho da UNICRE

■ 2023 ■ 2024



Remuneração e benefícios dos colaboradores

A UNICRE mantém o seu compromisso com a equidade salarial, a valorização do desempenho e a promoção da igualdade de género no local de trabalho. Em 2024, foram registados progressos na redução do gap salarial entre géneros, que passou de 22,48% em 2023 para 20,83% em 2024.

Esta evolução resulta dos ajustamentos salariais efetuados em 2024, destacando-se um aumento médio de 4,41% na remuneração das colaboradoras e de 2,23% na dos colaboradores do género masculino, promovendo uma maior convergência dos níveis remuneratórios entre mulheres e homens.

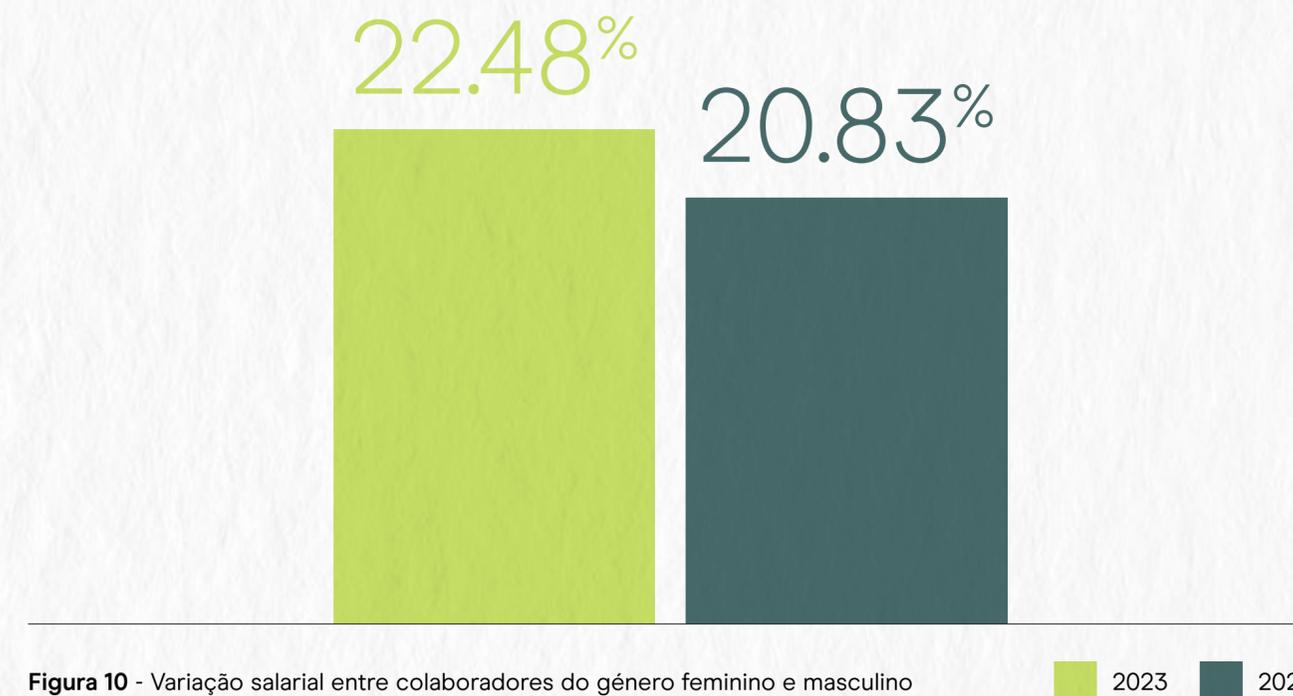


Figura 10 - Variação salarial entre colaboradores do género feminino e masculino

Adicionalmente, a UNICRE garante que todos os colaboradores elegíveis estão abrangidos por acordos de negociação coletiva. Em 2023, este regime cobria 256 colaboradores, número que aumentou

para 273 em 2024, reforçando o compromisso da empresa com práticas laborais justas, transparentes e em conformidade com os direitos laborais fundamentais.

Formação e desenvolvimento

08

Em 2024, a UNICRE disponibilizou um total de 10.265 horas de formação aos seus colaboradores, o que representa um aumento de 25,26% face a 2023, ano em que foram registadas 8.195 horas de formação.

A média anual de horas de formação por colaborador registou um crescimento significativo, passando de 32 horas em 2023 para 38 horas em 2024. Na análise por género, verificou-se igualmente um aumento generalizado:

- As colaboradoras passaram de uma média de 26 horas de formação anuais em 2023 para 34 horas em 2024;
- Os colaboradores do género masculino viram a sua média de horas de formação aumentar de 39 para

41 horas, o que corresponde a um acréscimo de 5,29%.

Estes resultados refletem um período de transição e reestruturação nas prioridades formativas da UNICRE, adaptadas ao contexto dinâmico do setor dos serviços financeiros e dos pagamentos eletrónicos. Ainda assim, mantém-se o princípio de abrangência total e igualdade de acesso à formação para todos os colaboradores.

A UNICRE continuará a investir no desenvolvimento contínuo de competências, ajustando os conteúdos formativos às necessidades emergentes do setor, nomeadamente aos desafios da transição digital, energética e organizacional, assegurando a preparação das suas equipas para um mercado em constante evolução.

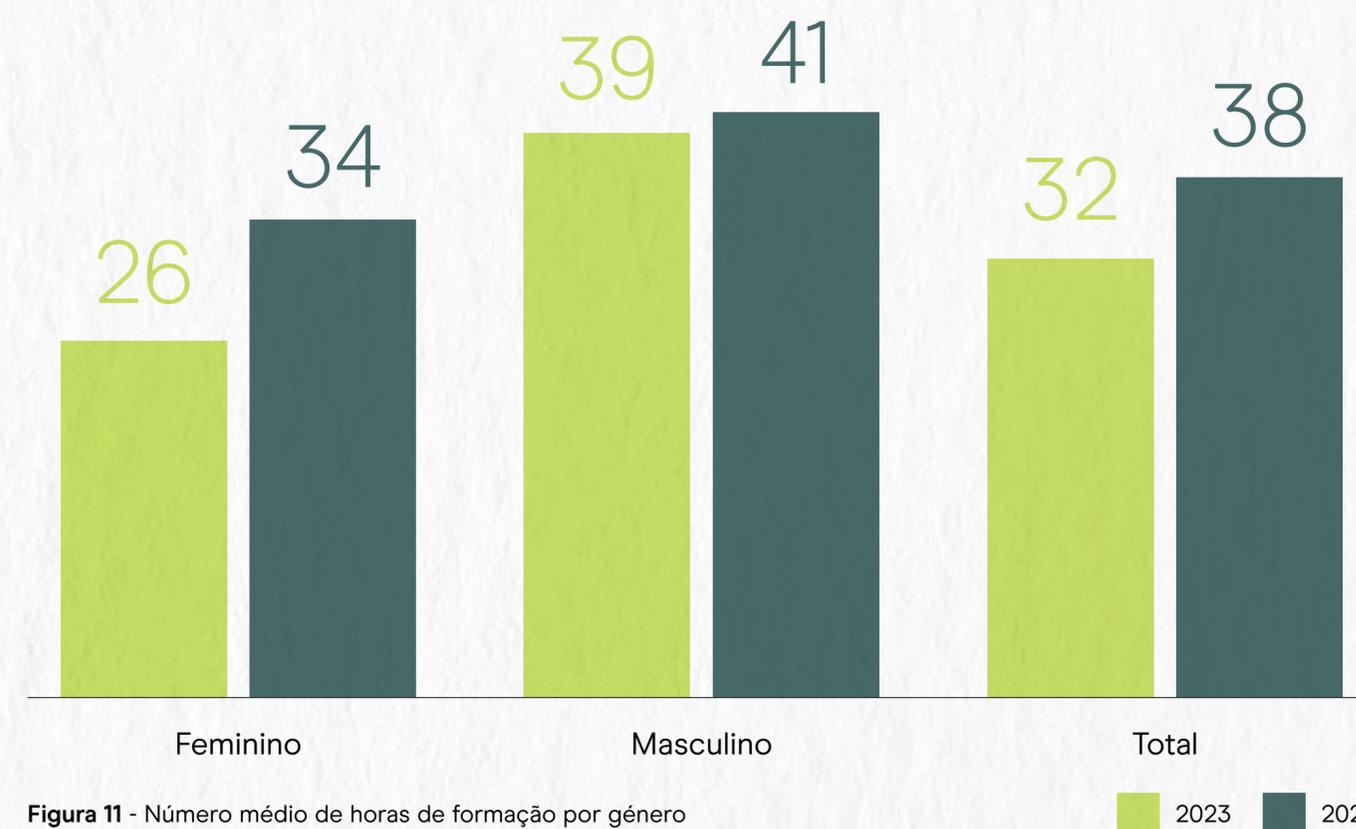


Figura 11 - Número médio de horas de formação por género

Colaboradores em funções de gestão

08

Entre 2023 e 2024, o número de colaboradores da UNICRE em funções de gestão registou um aumento global, passando de 65 para 68 gestores. Este crescimento corresponde à integração de mais três profissionais em cargos de liderança, refletindo a expansão e o reforço da estrutura organizacional.

Este reforço da representação feminina evidencia o compromisso da UNICRE com a promoção da diversidade e da igualdade de género em posições de decisão, contribuindo para equipas de gestão mais inclusivas, equilibradas e representativas da realidade organizacional.

Em 2024, a equipa de gestão era composta por:

- 38 colaboradores do género masculino, mais um do que em 2023, o que representa um aumento de 2,70%;
- 30 colaboradoras, face às 28 registadas em 2023, o que traduz um crescimento de 7,14% na presença feminina em cargos de liderança.

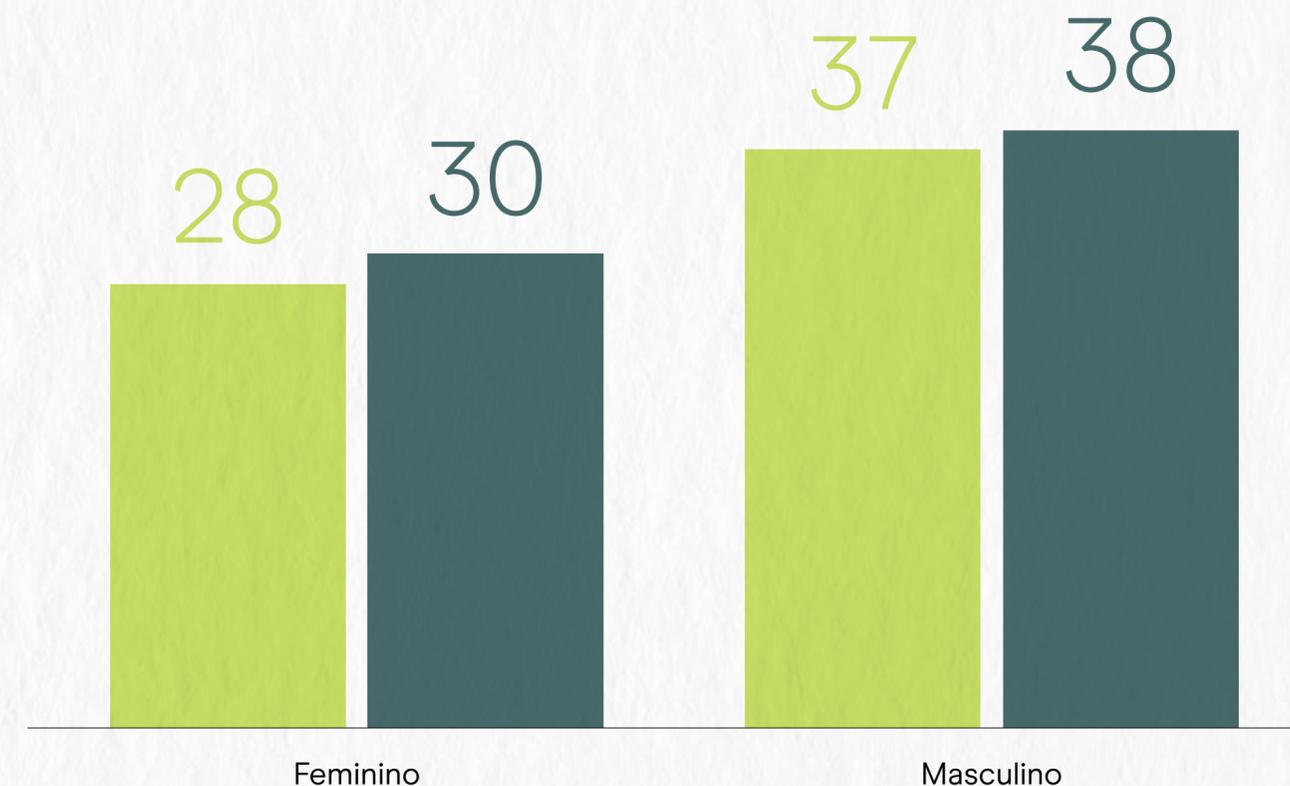


Figura 12 - Número de colaboradores em funções de gestão

2023 2024

Direitos humanos

08

O respeito pelos direitos humanos constitui um princípio basilar e transversal na atuação da UNICRE, refletindo-se quer na forma como gere as suas equipas internas, quer na construção de relações éticas e responsáveis com os seus *stakeholders* externos.

A atuação da UNICRE neste domínio encontra-se alinhada com os principais referenciais internacionais, incluindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Convenção Europeia dos Direitos do Homem, a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e a Constituição da República Portuguesa, para além da legislação nacional e europeia aplicável.

A empresa dispõe de um Código de Conduta interno, amplamente divulgado junto de todos os colabora-

dores, que estabelece princípios e compromissos em matérias como:

- Igualdade de oportunidades e não discriminação;
- Proibição de trabalho infantil e forçado;
- Saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- Remuneração justa e condições contratuais transparentes;

A UNICRE promove uma cultura de escuta, integridade e responsabilização, disponibilizando canais de denúncia acessíveis e confidenciais, assegurando a proteção dos colaboradores que reportem preocupações ou irregularidades, nos termos da Política de Participação de Irregularidades da empresa.

As práticas de recrutamento são pautadas pela transparência e ba-

seiam-se em critérios de mérito, competência e não discriminação. A UNICRE emprega atualmente profissionais de várias nacionalidades, promovendo um ambiente de trabalho diversificado, inclusivo e multicultural, com foco na integração plena e no desenvolvimento equitativo de todos os colaboradores.

Durante o período de reporte, não foram registados incidentes graves relacionados com violações dos direitos humanos nas operações diretas da UNICRE, o que reflete o investimento contínuo da empresa em formação, supervisão e na construção de relações laborais assentes no respeito, na estabilidade e na valorização das pessoas.

Governança

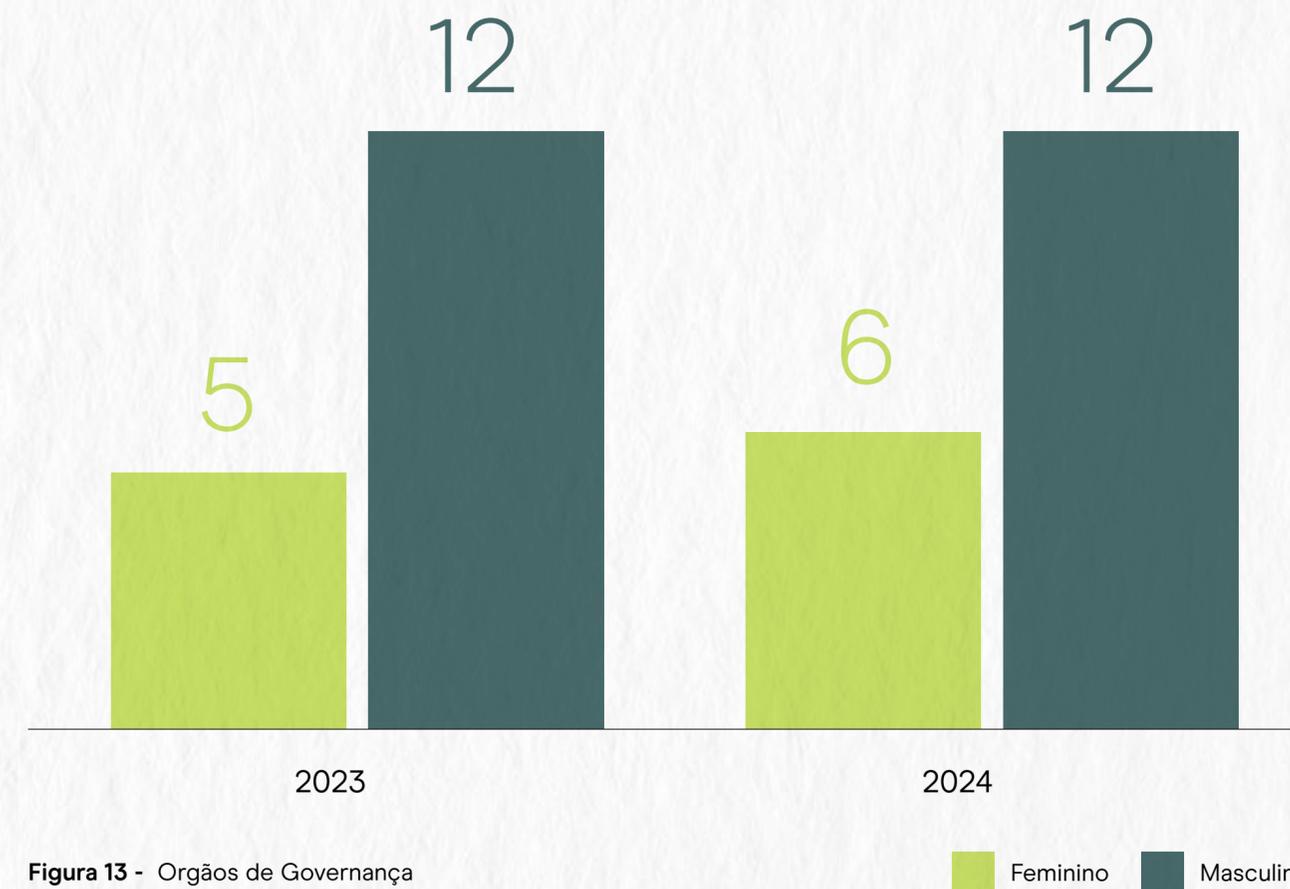
08

Neste capítulo são apresentados os indicadores materiais da UNICRE, referenciados no modelo de reporte voluntário VSME/EFrag:

- **C9** – Rácio de diversidade de gênero no órgão de governança

O órgão de governança da UNICRE era constituído, em 2023, por 17 membros, dos quais, 5 pertenciam ao género feminino e 12 pertenciam ao género masculino.

Em 2024, houve um aumento de 5,88%, passando o órgão de governança a contar com 18 no total. Por sua vez, os membros do género feminino aumentaram 20% face a 2023, contando, em 2024 com 6 membros do género feminino, ao passo que os membros do género masculino se mantiveram inalterados.



Sobre este Relatório



09

Sobre este Relatório

Neste capítulo são apresentados os indicadores materiais da UNICRE, referenciados no modelo de reporte voluntário VSME/EFrag:

- **B1** – Base para a preparação
- **B11** – Condenações e multas por corrupção e suborno
- **C8** – Receitas de certos setores e exclusão dos índices de referência da UE

Este relatório foi desenvolvido seguindo o *framework* VSME, adotando o módulo compreensivo, que inclui também os indicadores do módulo básico. A elaboração do relatório foi efetuada em base individual e divulga informação exclusiva à UNICRE.

O relatório inclui informação relativa aos anos de 2023 (sempre que disponível) e 2024.

De realçar ainda que a UNICRE não obtém receitas de setores e exclusão dos índices de referência da UE, nomeadamente armas controversas, cultivo e produção de tabaco, combustíveis fósseis (carvão, petróleo e gás) e produção de produtos químicos.

Para além disso a UNICRE não teve condenações ou multas por violação da legislação anti-corrupção e anti-suborno.

Este relatório foi elaborado em colaboração com a Systemic, consultora especializada em sustentabilidade, que apoiou a UNICRE na análise, estruturação e reporte dos indicadores ESG.

Para obter mais informações sobre a sustentabilidade na UNICRE ou sobre este relatório, pode entrar em contacto através do e-mail esg@UNICRE.pt.



UNICRE®

UNICRE®

Rua General Firmino Miguel, nº 6-B, piso -1
1600 - 300 Lisboa - Portugal



unicre.pt

