

2008

Relatório de Sustentabilidade



Âmbito do Relatório

Neste quarto relatório de sustentabilidade, pretende-se focar a informação relativa ao ano de 2008 nos temas mais relevantes para os nossos *stakeholders*. Estão assim reportados os temas que o Millennium bcp considera terem maior impacto junto dos *stakeholders*, para o ano em análise, e sempre que informação adicional possa enriquecer o conhecimento sobre o tema, remete-se para outros documentos, nomeadamente o Relatório e Contas do Millennium bcp 2008, do qual este relatório é complementar e, para o *site* "millenniumbcp.pt".

Este relatório tem pela segunda vez um âmbito internacional, sendo que pela primeira vez é incorporada a actividade desenvolvida na Roménia. O relatório integra as actividades desenvolvidas nas operações em Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA, excluindo a actividade seguradora.

O relatório, elaborado com uma frequência anual, seguiu os critérios baseados nas Directrizes de G3 do *Global Reporting Initiative (GRI)*, retratando os principais impactos económicos, sociais e ambientais da actividade desenvolvida pelo Grupo Millennium, que representa o âmbito definido no parágrafo anterior.

Os elementos quantitativos apresentados, bem como o processo de obtenção e tratamento da informação, foram sujeitos a verificação pela KPMG em conformidade com os princípios definidos pela ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*), de forma a permitir estabelecer referenciais e a assegurar a comparabilidade da informação. O Relatório de Verificação emitido pela KPMG encontra-se na página 101.

Face à reestruturação do relatório, em termos de organização da informação, nomeadamente com o início do reporte da operação da Roménia, alguns dados não são directamente comparáveis, embora se tenham reportado os mesmos indicadores que em 2007.

O cálculo e apresentação dos indicadores ambientais incluídos no presente relatório foram, à semelhança do ano anterior, efectuados com a colaboração do Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

	C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório Auto-declaração						✓
Opcional Verificado entidade externa						✓
Opcional Verificado pelo GRI						

Conteúdo do Relatório

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo		6
1 – Quem Somos	Visão; Missão; Valores; Estratégia; Responsabilidade Corporativa	9
2 – Onde Estamos	Presença Internacional	19
3 – Relação com os Stakeholders	Temas Materiais; Principais Indicadores de Sustentabilidade; Destaques 2008 para a Sustentabilidade	21
4 – Integração da Sustentabilidade na Actividade do Millennium bcp		
4.1- Compromisso com Accionistas e Investidores	Diálogo com a Comunidade Financeira	31
4.2- Compromisso com os Clientes	Qualidade; Atenção ao Cliente; Acessibilidade; Segurança; Oferta global; Princípios de Transparência	33
4.3- Produtos e Serviços Socialmente Responsáveis	Microcrédito; <i>Project Finance</i> ; Gestão de Activos; Iniciativas com Impacto Relevante ao Nível do Desenvolvimento Social e Empresarial	43
4.4- Compromisso com os Colaboradores	Recrutamento; Mobilidade; Gestão do Talento; Formação; Meritocracia e Igualdade de Oportunidades; Diálogo com os Colaboradores; Benefícios Sociais e Estruturas Recreativas	55
4.5- Aprovisionamento Responsável	Gestão do Aprovisionamento; Avaliação dos Fornecedores	73
5 – Envolvimento na Sociedade	Apoio à Educação e Empreendedorismo; Apoio à Cultura; Apoio ao Desporto; Apoio Beneficente; Promoção e Recuperação do Património Artístico e Histórico	75
6 – Ambiente	“Para um Millennium Melhor”; Recursos Consumidos; Energias e Gases com Efeito de Estufa; Efluentes Líquidos; Resíduos; Conservação da Natureza	85
7 – Informação Adicional	Participação em Organizações Nacionais e Internacionais; Relatório de Verificação; Indicadores GRI; Critérios de Cálculo; Acrónimos; Agradecimento	99

Página intencionalmente deixada em branco

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo

Num ano como o de 2008, marcado pela adversidade no plano financeiro a nível mundial e nacional, o Millennium bcp procurou soluções inovadoras para dar resposta às alterações económicas, sociais e de regulação dos mercados financeiros, por forma a preservar a confiança dos clientes, accionistas, colaboradores e demais parceiros de negócio que contribuem para o desenvolvimento do Grupo nas diferentes geografias em que estamos presentes.

Face à turbulência dos mercados verificada desde o Verão de 2007, o Banco deu especial enfoque à disciplina de risco e de capital, em particular ao reforço dos seus rácios prudenciais, tendo em Abril de 2008 realizado um aumento de capital de 1,3 mil milhões de euros, que mereceu acolhimento por parte dos accionistas e que se revelou particularmente oportuno tendo presente a instabilidade que se veio a intensificar a partir do final do terceiro trimestre de 2008.

Neste enquadramento, constituiu também factor positivo, na perspectiva da sustentabilidade, o facto de o Millennium bcp não ter exposição relevante ao mercado de *subprime* e a outros produtos e investimentos ditos “tóxicos”, que se revelaram bastante penalizadores para outras instituições financeiras a nível mundial, nas quais se assistiram a desenvolvimentos dramáticos, quer para os seus accionistas quer para os colaboradores e demais *stakeholders*.

No âmbito das iniciativas enquadradas na política de sustentabilidade do Banco desenvolveram-se inúmeras acções, que serão apresentadas ao longo deste quarto Relatório de Sustentabilidade do Millennium bcp, a algumas das quais me permito fazer referência desde já.

Em Abril de 2008, e reforçando o nosso compromisso de proximidade, iniciaram-se os denominados “Encontros Millennium”, em Portugal, promovendo o encontro e diálogo entre Conselho de Administração Executivo, colaboradores, clientes, empresários, investidores e comunidades.

No âmbito da estratégia de reenfoque no serviço aos clientes, procedeu-se à abertura de 199 novas sucursais, no decurso de 2008, com especial ênfase nos mercados de maior potencial de crescimento, bem como ao reforço das equipas que servem directamente os clientes. A simplificação das estruturas do Banco, em curso, e que passa pela reorganização de diversas

áreas dos Serviços Centrais, permitiu, através de programas de desenvolvimento de competências e valências dos colaboradores, reforçar as equipas comerciais.

A preparação do lançamento, já em 2009, de um novo sistema de avaliação de colaboradores, representa uma evolução na política de gestão de pessoas e tem como objectivo reconhecer e premiar de uma forma mais equitativa e assertiva o desempenho e o esforço de desenvolvimento de cada um.

No plano social continuámos a procurar contribuir, em todos os países em que estamos presentes, para a melhoria da qualidade de vida das comunidades, nomeadamente através de iniciativas de natureza cultural, educacional e de beneficência. Gostaria, neste âmbito, de salientar o exemplo da nova escola primária - construída e oferecida pelo Millennium bim -, na província de Sofala (Parque Nacional da Gorongosa), onde presenciámos a alegria contagiante manifestada pelas mais de 350 crianças que passaram a usufruir de um espaço que contribuirá certamente para que possam aceder a novas oportunidades e aspirar a um futuro mais promissor.

Com o objectivo de reforçarmos a nossa intervenção ambiental, lançámos, no início de 2008, o programa "Para um Millennium Melhor", que tem como principal propósito consciencializar e mobilizar mais pessoas para a necessidade de evitar desperdícios e, simultaneamente, valorizar comportamentos ambientalmente responsáveis.

O ano de 2008 sublinhou a importância das políticas e práticas sustentáveis, pondo à prova a sustentabilidade de muitos negócios e instituições. Os colaboradores do Millennium bcp merecem, também neste Relatório de Sustentabilidade, uma palavra especial de apreço e agradecimento pela forma como enfrentaram a adversidade e se mobilizaram para cumprir os objectivos definidos para as diversas frentes, pois, como é sabido, só criando valor poderemos afirmar a capacidade de intervenção do Millennium bcp no futuro das comunidades em que estamos presentes.

No ano de 2009, que se afigura igualmente desafiante, o sucesso dependerá uma vez mais do empenho de todos e cada um de nós. Comungar valores relativos à importância do desenvolvimento de políticas e práticas sustentáveis constituirá um dos pilares em que pretendemos edificar e afirmar a relevância do Millennium bcp. Hoje a sustentabilidade não é uma moda, é um imperativo de sobrevivência.

Carlos Santos Ferreira

Presidente do Conselho de
Administração Executivo

Página intencionalmente deixada em branco

Capítulo 1 - Quem Somos

O Banco Comercial Português, S.A. (o Banco), o primeiro banco comercial privado constituído após o início do processo de liberalização e desenvolvimento do sistema financeiro português, comemorou em 2008 23 anos de existência, sendo que a 23 de Outubro de 2008, assinalou os cinco anos do lançamento da marca Millennium cuja inovação no nome, na cor e na unidade de marca, surpreendeu positivamente o mercado. Desde Maio de 1986, data em que o Banco iniciou a sua actividade, o compromisso com o mercado foi o de ser um Banco virado para o futuro, destacando-se pelo seu dinamismo, inovação e competitividade.⁽¹⁾

Hoje, é o maior banco privado português, com uma posição de relevo nos mercados internacionais em que tem presença. Continua apostado em aperfeiçoar permanentemente a sua intervenção na sociedade e no mercado, em desenvolver uma estratégia que permita maximizar o valor na perspectiva dos accionistas, em preservar elevados níveis de satisfação e de relacionamento com os clientes e melhorar sustentadamente a rendibilidade e a solidez patrimonial.

O Millennium bcp está atento à mudança social e tecnológica, procurando antecipar os desafios e apostando na criatividade como garantia de actualização permanente. O Banco actua com responsabilidade social na relação com os colaboradores, clientes, accionistas e outros *stakeholders*. O seu interesse económico realiza-se no respeito pela ética, pelas leis e por um sentido de equilíbrio nos contratos. Os preços reflectem custos reais e uma remuneração justa dos capitais utilizados.

A aposta numa marca forte, que reflecta esta visão e valores, foi desde sempre assumida. Distinguida uma vez mais como uma marca de excelência em Portugal, pelos consumidores e pelo Conselho *Superbrands* 2008, a insígnia Millennium expressa a alegria em ser útil, indo ao encontro das necessidades dos clientes. O nome expressa solidez, força e compromisso com a sociedade.

Visão

O Millennium bcp aspira ser um banco de referência no serviço ao cliente, com base em plataformas de distribuição inovadoras, com crescimento enfocado no Retalho, em que mais de dois terços do capital estará alocado ao Retalho e Empresas, em mercados de elevado potencial, que apresentam um crescimento anual esperado de volumes de negócio superior a 10%, e ainda em atingir um nível de eficiência superior, traduzido num compromisso com um rácio de eficiência que se situe em níveis de referência para o sector, e com reforçada disciplina na gestão de capital e de custos.

Missão

Criar valor para os clientes através de produtos e serviços financeiros de qualidade superior, observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa,

(1) – A história e principais acontecimentos ao longo da vida do Banco podem ser consultados na área institucional do site “millenniumbcp.pt”.

crescendo com rentabilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar retorno atractivo aos accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a identidade corporativa.

Valores

Dedicação ao cliente – Ver tudo a partir dos olhos do cliente.

Vocação de excelência – Só o melhor é suficiente. Vale a pena procurar o novo, sempre que seja melhor.

Confiança – Queremos desenvolver relações com futuro.

Ética e responsabilidade – Actuamos com consciência e consequência. Queremos fazer a diferença para além dos resultados.

Respeito pelas pessoas e instituições – Queremos realizar, realizando-nos. Trabalhamos para o bem-comum.

Estratégia*

As prioridades estratégicas do Millennium bcp basearam-se em cinco vectores:

- Recentrar nos clientes, estimular a actividade comercial e melhorar os níveis de serviço;
- Reforçar a disciplina de *pricing*, de risco e de gestão do capital;
- Expandir as operações de Retail em mercados de elevado potencial;
- Simplificar o Banco com vista a atingir níveis superiores de eficiência;
- Fortalecer a reputação institucional.



Responsabilidade Corporativa

O Millennium bcp acompanha de perto os diferentes modelos que a nível nacional e internacional têm sido recomendados e implementados, e participa activamente na extensa reflexão que a vários níveis se encetou sobre as melhores práticas de governo societário.

Actualmente, o Millennium bcp adopta um Modelo de Governo Societário dualista, com separação entre os poderes executivos e de supervisão, que competem, respectivamente, ao Conselho de Administração Executivo e ao Conselho Geral e de Supervisão. O Relatório sobre o Governo da Sociedade, integrado no Volume II do Relatório e Contas de 2008, poderá igualmente ser consultado em “millenniumbcp.pt”, na área de informação institucional.

A par com o modelo de governo societário, os sistemas de *Compliance*, Gestão de Risco e Auditoria consolidam as práticas pelas quais o Banco pauta a sua actividade.

* Detalhe no Volume I do Relatório e Contas 2008.

Compliance Office

O *Compliance Office* tem actualmente uma estrutura internacional, representada no exterior por *International Compliance Officers* que se encontram na dependência funcional directa do *Group Head of Compliance*, em Portugal.

A missão deste órgão consiste em zelar pelo cumprimento da lei e de todas as normas e regulamentos internos e externos, por parte das estruturas funcionais e de todos os colaboradores do Grupo.

Tendo em conta o envolvimento imposto às áreas de *Compliance* das instituições financeiras, preconizado nos normativos emanados pelas entidades de supervisão, sobre o sistema de controlo interno e *better regulation*, nomeadamente o Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2008 e o Regulamento da CMVM n.º 3/2008, foi efectuada durante o ano de 2008 a reorganização do *Group Head of Compliance*, sendo a nova estrutura orgânica constituída por quatro áreas com intervenção nos seguintes processos base:

Áreas	Processos
<i>Anti Money Laundering (AML)/ Counter Terrorism Financing (CTF) & Transaction Monitoring (TM)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenção e monitorização do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo; • Prevenção e monitorização de abuso de mercado e de fraude; • Prevenção e monitorização dos conflitos de interesses; • Prevenção e monitorização de transacções de órgãos sociais, dirigentes e colaboradores.
<i>Compliance Risk Assessment Division</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenção e monitorização do risco em processos associados a produtos e serviços; • Prevenção e monitorização do risco em processos de natureza institucional; • Treino, informação e formação de colaboradores.
<i>Corporate & Legal</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria do Conselho de Administração Executivo; • Normas e políticas de <i>compliance</i>; • Relações com autoridades e gestão de conflitos; • Assessoria geral de <i>compliance</i>.
Apoio Técnico e Secretariado	<ul style="list-style-type: none"> • Ligação com operações internacionais; • Secretariado; • Controlo orçamental; • Sistemas de informação; • Suporte técnico e informático.

Nos termos do referido enquadramento legislativo foi continuada, no decurso do ano de 2008, a implementação, nas empresas que constituem o perímetro de consolidação do Grupo, de um novo sistema de controlo interno em consonância com as recomendações internacionais, nomeadamente do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), do Comité de Supervisão Bancária de Basileia e do Comité das Autoridades Europeias de Supervisão Bancária (CEBS).

Pretende-se, com este processo, que o sistema de controlo interno implementado seja um instrumento de apoio à gestão, incorporando uma cultura de *compliance*, alargada a todos os colaboradores, de forma a ser garantido que cada empresa do Grupo cumpre adequada e eficazmente todas as obrigações legais e comportamentais, nomeadamente no que respeita à gestão dos riscos implícitos ao desenvolvimento da sua actividade e tendo como objectivo final de desempenho a materialização de ganhos de eficiência e eficácia.

O elevado número de áreas funcionais envolvidas e a complexidade de algumas das acções necessárias, obrigam que a implementação continue a decorrer durante o ano de 2009.

Durante o ano de 2008, manteve-se o processo de consolidação do cumprimento das actuais recomendações internacionais de “*Know your Customer*”, designadamente tomando em consideração as recomendações do Grupo de Acção Financeira Internacional (GAFI), que constituem um procedimento importante na luta contra o branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

Em paralelo, continuaram as acções tendentes ao aumento da eficácia dos mecanismos preventivos, para efeitos do branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo, nomeadamente:

- o cumprimento dos deveres de identificação dos clientes na abertura de contas de depósito bancário e o reforço do dever de diligência com vista a obter um conhecimento, tanto quanto possível, completo, seguro e permanentemente actualizado dos elementos identificadores dos clientes e beneficiários efectivos, bem como dos seus eventuais representantes e outras pessoas com poderes de movimentação;
- o reforço de acções sistematizadas de *Customer Due Diligence / Know your Customer* com os bancos correspondentes;
- a avaliação rigorosa do risco de *Compliance* e *Anti Money Laundering (AML)* junto de todas as sucursais, com vista à priorização e monitorização daquelas que evidenciem um maior risco.

Comunicações à Procuradoria-Geral da República

	2008
Iniciativa própria	186
Resposta a pedidos	212
	398

Em resultado do cumprimento do dever de exame, foram efectuadas **186** comunicações à Procuradoria-Geral da República, sobre operações suspeitas de estarem indiciariamente relacionadas com o crime de branqueamento de capitais. Verificou-se, igualmente, uma colaboração mais intensa com as Autoridades, a pedido destas, que resultou na resposta a **212** pedidos efectuados.

Consolidou-se também o funcionamento do *Competence Center*, que visa a disponibilização e implementação de ferramentas informáticas de prevenção de *AML* junto das operações internacionais.

No que respeita à área dos Mercados Financeiros, destaca-se o papel interventivo do *Compliance Office* ao nível do acompanhamento do processo e dos respectivos mecanismos de controlo, que visaram a implementação da Directiva de Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF).

Para o ano de 2009 perspectiva-se o desenvolvimento das seguintes actividades:

- identificação, avaliação e proposta de medidas correctivas dos processos mais críticos, no que respeita ao risco reputacional e de *compliance*;
- aumento do processo de apreciação e avaliação da publicidade referente a produtos e serviços, no sentido da indução de maior rigor nas mensagens utilizadas nas acções de marketing;

- apoio ao negócio, pelo reforço do cumprimento de medidas que promovam a reputação, a eficiência organizacional e o ambiente de controlo;
- promoção da eficiência nas deslocações às sucursais através da alteração das metodologias, nomeadamente, privilegiando-se as detecções antecipadas, as avaliações remotas e as deslocações cirúrgicas em detrimento das acções de correcção, das avaliações locais e das visitas de rotina;
- fomento da eficiência da área de monitorização através do reforço do controlo da matriz de risco das transacções/clientes, tendente à redução das situações de falsos alertas, reforço das análises referentes a abuso de mercado e conflitos de interesses;
- reforço da interligação do *Group Head of Compliance* com os *International Compliance Officers* das operações no exterior, maximizando o conhecimento das particularidades de cada operação e assegurando o cumprimento das políticas do Grupo.

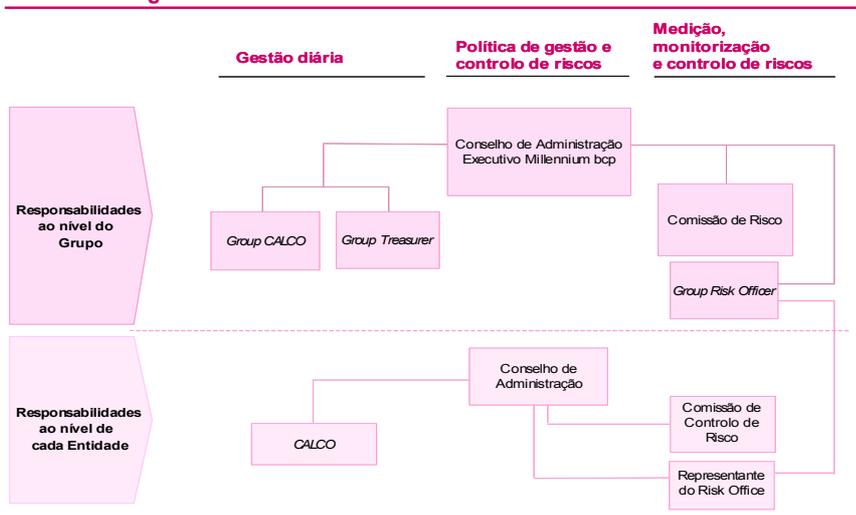
Gestão de Riscos

A política e a gestão de risco do Grupo desenvolvem-se através de um modelo funcional de controlo transversal e internacional, cabendo a responsabilidade pelo respectivo governo ao próprio Conselho de Administração Executivo (CAE) do Millennium bcp, o qual delega na Comissão de Auditoria e Risco o acompanhamento, avaliação e controlo de cada tipo de risco.

Ao *Group Risk Officer* é confiada a coordenação, avaliação e monitorização de riscos, bem como a implementação dos controlos de risco em todas as áreas de negócio ou áreas funcionais de apoio ao negócio. A materialização da política de risco internacional, é assegurada através das estruturas locais do *Risk Office* e dos órgãos de *governance* de risco nas operações subsidiárias fora de Portugal (as Comissões de Controlo de Risco Locais).

Por delegação do CAE do Millennium bcp, existe ainda um órgão - *Group CALCO* - responsável pela gestão estrutural da liquidez, dos riscos de mercado e do capital do Grupo, com uma influência determinante na definição e controlo de objectivos comerciais e na recomposição da estrutura de balanço do Grupo.

Modelo de gestão dos riscos



Em 2008, o controlo de riscos continuou a assumir uma grande relevância no âmbito das actividades de gestão do Grupo Millennium, não só porque esta função desempenha um papel fundamental no que se refere ao desenvolvimento, à rentabilidade e à sustentabilidade do negócio, mas também pelo acréscimo de riscos resultante da profunda crise financeira mundial que se instalou no mesmo ano e condicionou fortemente a actividade do sector financeiro.

Foi também um ano de consolidação e aperfeiçoamento nesta área, à luz de critérios de rigoroso controlo e com um enquadramento técnico orientado para a qualidade. Neste âmbito, destaca-se, por exemplo, o envolvimento das estruturas de gestão de riscos na resposta e nas acções de adaptação a novos requisitos regulamentares, tanto no âmbito do Modelo de Avaliação de Riscos (MAR) do Banco de Portugal, como na vertente do Controlo Interno, que passou a ter um enquadramento legal totalmente renovado e reforçado.

Destaque-se, ainda, o facto de 2008 ter sido o ano da plena adopção do Novo Acordo de Capital (vulgarmente designado por Acordo de Basileia II) por todas as instituições bancárias em Portugal. Recorde-se, neste âmbito, que o Grupo apresentou, no terceiro trimestre de 2007, um processo de candidatura junto do Banco de Portugal para utilização de modelos internos para os riscos de crédito e de mercado e do método *standard* no caso do risco operacional, ainda em curso.

O Grupo, em 2008, continuou a afinar e a consolidar o seu modelo interno de avaliação das necessidades de capital económico e da sua afectação aos diferentes riscos e linhas de negócio - o *Internal Capital Assessment Model (ICAM)* – iniciando-se também a integração do cálculo de capital económico (também designado por capital interno) com o processo de planeamento e alocação estratégica de capital, o que constitui um passo significativo para que esta ferramenta venha a constituir um elemento central de suporte aos processos de decisão estratégica do Grupo.

Para o ano em análise destacam-se as seguintes acções e desenvolvimentos relevantes no âmbito da gestão de riscos do Grupo:

- a criação de uma função de acompanhamento independente dos modelos internos utilizados, concretizada na estruturação, no seio do *Risk Office*, de uma unidade de controlo de modelos baseada em princípios de (i) segregação das funções de validação e controlo; (ii) transversalidade da validação dos modelos de risco de crédito, de risco de mercado e de valorimetria; (iii) independência e condições técnicas para uma validação adequada e (iv) verificação pela Auditoria Interna das condições de funcionamento da unidade;
- a validação independente, por consultores internacionais, dos modelos internos usados pelo Grupo para controlo e gestão do risco de crédito e dos modelos utilizados para aferição dos riscos de mercado;
- a realização de um conjunto de acções de formação presenciais, destinadas a colaboradores com responsabilidades nas áreas comerciais e outras unidades internas, com intervenção no ciclo de vida do crédito, dando-se assim continuidade ao programa de formação interna, lançado em 2006, com a realização de uma acção de *e-learning* alargada a todos os colaboradores, relacionada com as implicações do cumprimento do acordo de Basileia II na actividade do Grupo;

- a produção de um documento interno com o título “Aspectos fundamentais do processo de crédito” no qual são detalhadas as principais melhorias no processo de crédito decorrentes da preparação para Basileia II;
- o reforço dos controlos internos ao nível da utilização de descobertos e do respectivo enquadramento em termos de concessão e exposição de crédito;
- o lançamento de acções de depuração e correcção dos dados carregados em sistema central, relativos a colaterais de crédito;
- acções de *repricing* de operações de crédito baseadas na qualidade dos riscos, privilegiando-se os melhores riscos e agravando-se os de pior qualidade.

Para além destas realizações, destaca-se também o trabalho desenvolvido no último quadrimestre de 2008, pelas estruturas do *Risk Office*, em duas vertentes da envolvente técnica e regulamentar da gestão e controlo de riscos:

- na resposta e colaboração com o Banco de Portugal no âmbito do MAR, definido pelo Supervisor, que envolveu um extenso exercício de auto-avaliação prévia de riscos, enquadrados, por incidência, nas áreas funcionais das diversas entidades do Grupo. Desta forma, o exercício em causa envolveu:
 - a definição das áreas funcionais em cada entidade do Grupo (áreas de negócio ou “funções de Grupo” – i.e., actividades centralizadas de suporte, desenvolvidas por determinadas unidades de estrutura, em benefício de todas as restantes unidades de uma dada empresa ou, em alguns casos, de forma transversal, em benefício de outras empresas do Grupo);
 - a identificação dos riscos incidentes sobre cada área funcional; e
 - a atribuição de uma gradação desses riscos e da própria relevância das áreas funcionais identificadas neste exercício.
- no levantamento das necessidades de implementação ou de definição de novas responsabilidades e/ou processos, em função dos novos requisitos regulamentares relativos ao Controlo Interno, contidos no Aviso n.º 5/2008 do Banco de Portugal. Este trabalho foi realizado em conjunto com o *Compliance Office* e a Direcção de Auditoria, que se constituem, à luz da nova regulamentação e para além da função de gestão de riscos, como responsáveis pelos restantes dois pilares do Sistema de Controlo Interno, ou seja, pelas funções de *Compliance* e de Auditoria.

No Volume I do Relatório e Contas de 2008 encontra-se detalhada a informação relativa aos diversos Riscos: Crédito, Operacional, Mercado, Liquidez, do Fundo de Pensões e de Negócio e Estratégico.

Auditoria

A actividade da Direcção de Auditoria contribui para a prossecução dos fins definidos no Aviso n.º 5/2008 do Banco de Portugal para o sistema de controlo interno das instituições abrangidas pelo Regime Geral das Instituições Financeiras (RGICSF), visando, entre outros objectivos,

assegurar a existência de um adequado ambiente de controlo, que reflecta a importância, a disciplina e a estrutura dos restantes elementos do sistema de controlo interno.

Em conformidade com esses objectivos, as metodologias e programas de trabalho adoptados pela Direcção de Auditoria na execução da sua missão abrangem a avaliação sistemática das questões de natureza ética e organizativa com impacto no ambiente de controlo do Banco a nível global, sendo emitidas recomendações sempre que detectadas situações relativamente às quais seja necessário alterar procedimentos ou introduzir melhorias nos procedimentos actuais. A Direcção de Auditoria acompanha ainda a implementação dessas recomendações.

A Direcção de Auditoria compreende actualmente duas unidades de suporte – Controlo e Prevenção – e quatro unidades funcionais – Crédito, Redes e Serviços, Financeira e Sistemas de Informação. A estrutura organizativa adoptada visa a melhoria da eficiência e eficácia da sua actuação, privilegiando o enfoque na análise do risco e nas auditorias por processo de negócio, em linha com as melhores práticas internacionais de auditoria interna.

Audidores internos e violação de normas a nível internacional Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique

	2008	2007
Audidores internos		
Número de auditores	188	178
Rácio colaborador/auditor	116	114
Violação de normas		
Normas internas	274	199
Normas externas	62	45
	336	244

Em 2008, a Direcção de Auditoria executou o seu plano de actividades, bem como um número muito significativo de acções não planeadas, nomeadamente decorrentes da intervenção das autoridades de supervisão, com a natural realocação de recursos inicialmente afectos à realização de auditorias.

Actividade de auditoria interna (acções executadas) Portugal

	2008	2007
Acções planeadas	3.790	3.293
Acções não planeadas	1.375	2.116
	5.165	5.409

Das actividades executadas, ao longo de 2008, com maior impacto ao nível da sustentabilidade, importa destacar:

- as acções de controlo preventivo, nomeadamente as relacionadas com a detecção de situações de conduta irregular por parte de colaboradores do Banco, bem como de quaisquer outras situações eventualmente indiciadoras, quer de potencial fraude, quer de outros desvios face aos procedimentos em vigor, dos quais possa decorrer prejuízo para o Banco e para os seus clientes;

- a emissão de pareceres relativos à adopção/alteração de normativos internos, assegurando a sua adequação ao enquadramento normativo da actividade, produto ou unidade orgânica em causa e à estratégia definida pelo CAE;
- a participação da Direcção de Auditoria, em colaboração com o *Risk Office* e o *Compliance Office*, na elaboração de Relatório sobre o Sistema de Controlo Interno (do Banco e do Grupo) a apresentar ao Banco de Portugal nos termos do respectivo Aviso n.º 5/2008;
- a participação em equipas internacionais para execução de auditorias relativas a quadros regulamentares comuns a várias operações do Grupo, nomeadamente as relativas à *Independent Review Function* (Basileia II) e à DMIF, permitindo a concretização de importantes sinergias e a adopção generalizada das melhores práticas pelas várias operações envolvidas;
- a implementação progressiva das recomendações emitidas pela *PricewaterhouseCoopers* para melhoria da qualidade global da actuação da Direcção de Auditoria, estando nomeadamente em preparação um Programa de Garantia e Aperfeiçoamento da Qualidade para a Direcção;
- o prosseguimento do programa de realização *Quality Assurance Reviews* nas auditorias internas das principais operações do Grupo, com a conclusão da avaliação da auditoria interna do Millennium bank, na Grécia, e início da avaliação da auditoria interna do Millennium bank, na Polónia.

Página intencionalmente deixada em branco

Capítulo 2 – Onde Estamos

O Grupo Millennium desenvolve um conjunto de actividades bancárias e serviços financeiros, que se traduzem numa oferta global mas de abordagem segmentada.

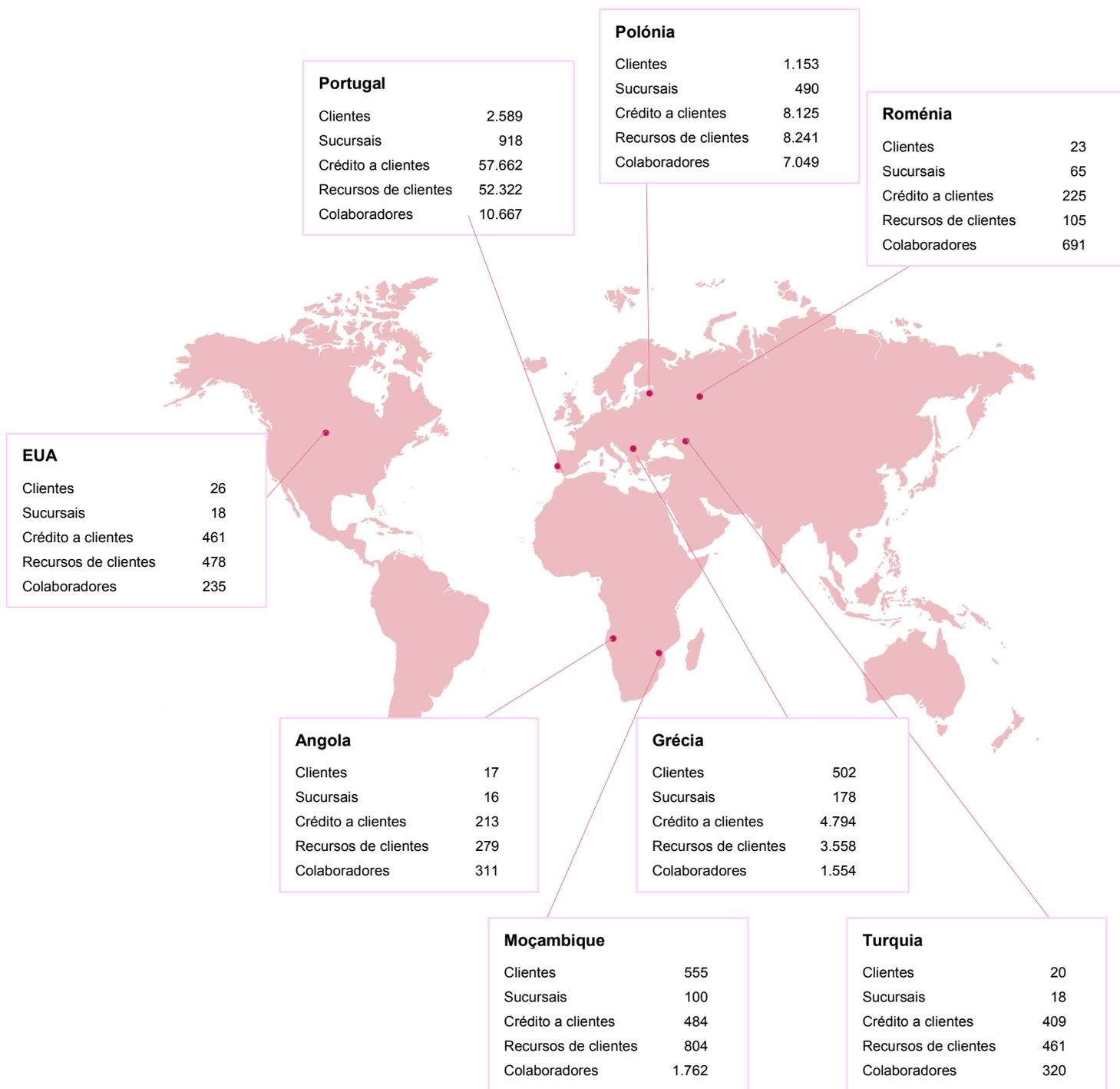
Em Portugal, o Millennium bcp desenvolve a sua actividade na Banca Comercial e na Banca de Investimento, esta última centralizada no Millennium bcp Investimento. No que diz respeito à Banca Comercial, o Banco segmenta a sua actividade em: (i) segmento de Retalho, onde se incluem, para além das redes Mass Market, Prestige e Negócios, o ActivoBank7; (ii) segmento Corporate e Empresas onde se incluem as redes Corporate e Empresas e ainda a actividade da Direcção Internacional do Banco; (iii) segmento Private onde se incluem a rede Private Banking e a actividade de Asset Management, sendo apoiadas por uma plataforma de *private banking* de direito suíço e pelas subsidiárias especializadas no negócio de gestão de fundos de investimento.

Após ter consolidado uma posição relevante no mercado português, o Millennium bcp tomou uma clara opção por uma estratégia de internacionalização, focando a sua actividade em áreas de negócio e em mercados geográficos seleccionados, tendo subjacente uma racionalidade comercial. Nesta perspectiva, o Banco desenvolve já um aprofundado caminho de alinhamento internacional no campo das soluções de *marketing* e da sua publicitação, capturando sinergias significativas em matérias de custo, mas, sobretudo, potenciando os proveitos efectivos das campanhas, por usar à escala internacional fórmulas de comprovado sucesso em uma ou mais das operações do Grupo Millennium.

O Millennium bcp pretende, desta forma, tirar partido das vantagens competitivas que constrói, tendo como suporte o *know-how* e a experiência na distribuição a retalho de produtos e serviços financeiros. Polónia, Grécia, Roménia e Turquia são operações autónomas e completas de serviços financeiros, no quadro da Europa.

Em Moçambique e Angola desenvolvem-se importantes operações bancárias, fortemente integradas nas respectivas economias e adaptadas ao quadro social local.

Nos Estados Unidos da América prossegue a dinamização de uma operação vocacionada para o designado *community banking*, desde logo assente nas comunidades portuguesa e brasileira, e de luso-descendentes aí residentes alargando, contudo, a oferta às demais comunidades de países onde a marca Millennium está presente, como é o caso das de ascendência polaca ou grega.



Nota: clientes em milhares; crédito a clientes e recursos de clientes em milhões de euros.

Capítulo 3 – Relação com os Stakeholders

O diálogo com as partes interessadas permite-nos dar resposta às suas expectativas e necessidades, com impacto positivo no sucesso e crescimento de todos.

Criar valor para os **accionistas**, merecer a confiança dos **clientes**, manter relações responsáveis com os **fornecedores**, promover a satisfação dos **colaboradores**, associado a uma contribuição positiva para a **sociedade** e o **ambiente**, são preocupações constantes na prossecução da estratégia de sustentabilidade do Grupo Millennium.

A **Comissão de stakeholders** continua a funcionar como canal privilegiado de disseminação de informação interna do Grupo e como fórum de debate e aconselhamento estratégico ao Conselho de Administração Executivo. No entanto, diariamente são desenvolvidos esforços para aumentar a qualidade do relacionamento e diálogo com os *stakeholders*.

No âmbito da sua actividade e na estreita colaboração com as **Associações de Consumidores**, o Millennium bcp responde regularmente a inquéritos da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) relativos à oferta do Banco. Em 2008, foram respondidos 71 inquéritos, com um tempo médio de resposta de 7 dias.

Os “**Encontros Millennium**”, realizados em 2008 em Portugal, materializaram a vontade de maior proximidade do Banco às regiões onde está presente, proporcionando um contacto entre o Conselho de Administração Executivo e os seus colaboradores, clientes e investidores. Estes encontros, que incluem visitas às sucursais da respectiva região e jantar com colaboradores e clientes, ficaram marcados pelo sucesso da “Conferência Millennium”, na qual de uma forma permanente, o ex-Ministro da Economia e actual Presidente da Direcção da Escola de Gestão do Porto, Daniel Bessa, colaborou com o Millennium bcp, abordando temas actuais da nossa economia.

Durante o ano de 2008, refreou-se o fluxo comunicacional que marcou o ano anterior, num esforço de enfoque na notícia positiva e na comunicação reputacional. O número de notícias decresceu – em 2008 foram publicadas 31.430 notícias sobre o Banco, em comparação com as 33.832 registadas em 2007 - mas o espaço mediático não deixou de ver repercutidas acções de comunicação estratégicas. Ao longo do ano em análise, respondeu-se a 861 pedidos de informação por parte dos diversos meios de comunicação social e foram realizados: (i) 157 comunicados de imprensa, (ii) 9 conferências de imprensa, (iii) 1 viagem de imprensa, e (iv) foram acompanhadas 15 entrevistas.

No final do ano promoveu-se um encontro com os representantes de cada grupo de *stakeholders* onde se realizou um balanço do ano de 2008 e se entregou o plano estratégico para 2009.

À semelhança do ano anterior, realizou-se uma consulta aos representantes de cada grupo, através de entrevistas escritas, presenciais e telefónicas, sobre as práticas de sustentabilidade

Inquéritos respondidos pelo Millennium bcp à Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) Portugal

	2008	2007
Inquéritos respondidos	71	44
Tempo médio de resposta (dias)	7	6

Comunicação externa Portugal

	2008
Resposta a pedidos de informação	861
Comunicados de imprensa	157
Conferências de imprensa	9
Viagens de imprensa	1
Entrevistas acompanhadas	15

implementadas no Millennium bcp e com questões relativas ao conteúdo do Relatório de Sustentabilidade de 2007. Os guiões utilizados continham questões comuns a todos os *stakeholders* e questões específicas dirigidas a cada um dos grupos.

Esta consulta integra um trabalho de análise a temas materiais, que se endereçam neste relatório de sustentabilidade e que pretendem dar resposta às expectativas dos *stakeholders*.

Temas Materiais para o Millennium bcp

Metodologia

Análise Integrada dos temas materiais	Consulta aos <i>stakeholders</i>		
	Grupo	Tipo Questionário	Taxa de Resposta
	Analistas	Escrito/Telefone	
	Investidores	Telefone	
	Representantes dos clientes	Escritos/Presencial	
	Representantes dos fornecedores	Escrito	80%
	Representantes dos colaboradores	Escrito	
	Fundação Millennium bcp	Escrito	
	Representante das Universidades	Escrito	
	Outros <i>stakeholders</i>	Escrito	
Análise de <i>benchmark</i>			
Análise de <i>benchmark</i> a outros bancos, tendo como critério os temas mais relevantes do questionário de candidatura ao <i>Dow Jones Sustainability Index (DJSI)</i> .			
Tendências do Sector Financeiro			
Estudos desenvolvidos sobre relatórios de sustentabilidade; Relatórios de sustentabilidade de referência no sector bancário; Outros estudos de referência do sector bancário.			

Identificação de temas materiais para o Millennium bcp

Stakeholders consultados

Grupo de <i>stakeholders</i>	Organização
Analistas	UBS, JP Morgan, KBW, BES
Investidores	F&C Asset Management
Representantes dos clientes	DECO, Provedoria do cliente
Representantes dos fornecedores	IBM, Marsil, EDP
Representantes dos colaboradores	<i>Compliance Office</i> , Comissão de Trabalhadores
Fundação Millennium bcp	Fundação Millennium bcp
Outros <i>stakeholders</i>	Membro da Comissão de <i>stakeholders</i> , Representante das universidades na Comissão de <i>stakeholders</i>

Consulta aos *stakeholders*

A partir da consulta realizada, no período compreendido entre 15 de Dezembro de 2008 e 16 de Janeiro de 2009, sistematizaram-se os temas mais relevantes referidos pelos *stakeholders*,

que se agruparam em “Expectativas”, “Riscos” e “Oportunidades”, que a seguir se apresentam e cujas respostas, aos mesmos, se encontram ao longo deste relatório.

Expectativas no âmbito da estratégia	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo de gestão deve assentar na estratégia corporativa, na criação de valor para o accionista e na gestão de talentos e resultados; • Avaliar os riscos reputacionais da concessão de crédito em países problemáticos, considerados de elevado risco por parte dos investidores; • Beneficiar do diálogo <i>multi-stakeholder</i>, na definição do modelo de gestão da sustentabilidade; • Promover uma comunicação clara, concisa e contínua da actividade e desempenho do Banco (em resposta à actual crise económica); • Definir critérios mais conservadores e integrar a avaliação de riscos sociais e ambientais mais exigentes na atribuição de crédito e financiamento de projectos; • Reforçar a abrangência internacional no âmbito da actuação do desenvolvimento sustentável.
Expectativas económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Alcançar um desempenho económico sólido, assente no desempenho alcançado pelo Millennium bcp no passado; • Potenciar junto dos fornecedores a partilha de interesses comuns no âmbito do desenvolvimento sustentável; • Comunicar o resultado dos inquéritos de qualificação de fornecedores; • Responder de forma rápida e eficaz aos novos requisitos legais e regulamentares, no âmbito financeiro.
Expectativas ambientais	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar uma estratégia de combate às alterações climáticas; • Criar produtos e serviços com condições de financiamento vantajosas, relacionados com o desempenho ambiental, novas tecnologias e eficiência energética; • Minimizar o impacto ambiental do Banco (nomeadamente a pegada de carbono); • Estar em conformidade com as exigências legais e regulamentares no âmbito das alterações climáticas.
Expectativas sociais	<p>Internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apostar na formação das chefias em gestão de pessoas, com enfoque na motivação, avaliação e gestão de conflitos; • Atrair e reter colaboradores com elevado <i>know-how</i>; • Criar um sistema de avaliação mais transparente, melhorar a gestão de expectativas de evolução de carreira profissional e os níveis remuneratórios da Instituição.

<p>Expectativas sociais</p>	<p>Externas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o enfoque na concessão de microcrédito, nomeadamente através de uma maior divulgação, visibilidade e estabelecimento de parcerias com instituições sociais; • Criar novos produtos e serviços dirigidos a segmentos com maiores necessidades no âmbito social, nomeadamente na área de saúde e dirigidos ao segmento sénior (através de alternativas inovadoras a complementos de reforma, cuidados de saúde especializados, e acesso a instituições sociais); • Desenvolver serviços dirigidos a comunidades imigrantes, nomeadamente no apoio à abertura de conta; • Canalizar as actividades filantrópicas através do desenvolvimento de projectos, em detrimento de apoios financeiros isolados; • Criar indicadores que permitam a selecção e seriação mais rigorosa dos projectos de cariz social; • Desenvolver projectos próprios, via Fundação, de maior abrangência; • Enfocar a actuação filantrópica nas áreas de educação, saúde e inserção social dirigidos a segmentos prioritários, nomeadamente crianças e idosos sem apoio familiar; • Apoiar projectos sociais que induzam um efeito multiplicador junto das comunidades, através de entidades de apoio social credenciadas; • Manter o apoio à área cultural contribuindo para o conhecimento da comunidade; • Promover hábitos de poupança junto do público em geral, através de condições facilitadas de depósitos de pequenas quantidades; • Desenvolver uma relação mais personalizada com o cliente, através de um maior envolvimento e comunicação; • Investir em projectos sociais de literacia financeira.
<p>Riscos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfiança dos investidores, clientes e accionistas; • Aumento dos custos de financiamento a clientes e entre bancos, decorrente da falta de confiança; • Riscos de negócio decorrentes de riscos ambientais e das alterações climáticas; • Falta de enfoque nos temas de sustentabilidade, com risco elevado de dispersão e dificuldade em avaliar resultados; • Riscos reputacionais decorrentes da crise interna do Banco, com implicações directas na retenção de talentos e atracção de novos recursos humanos.

Oportunidades

- Apostar na melhoria da eficiência por via da redução de custos terá maior impacto do que por via de aumento de receitas;
- Integrar no negócio os resultados da avaliação de risco;
- Contribuir para a diminuição do endividamento familiar através de políticas mais conservadoras na atribuição de crédito;
- Aumentar o controlo interno e a gestão de risco;
- Capitalizar a imagem do Banco com valores de cidadania, responsabilidade social e preocupações de sustentabilidade;
- Obter retorno positivo como resultado do investimento e das iniciativas desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento sustentável;
- Manter o pioneirismo na adopção de políticas e medidas no âmbito do desenvolvimento sustentável, de forma a manter-se uma Instituição de referência neste domínio;
- Divulgar a actuação do Banco no âmbito da responsabilidade social com maior frequência e nos diferentes meios de comunicação;
- Rever as cláusulas de contratos de adesão consideradas, em alguns casos, abusivas e desactualizadas face a nova legislação;
- Conquistar a confiança dos mercados, clientes, accionistas e investidores, através do modelo de gestão e de uma liderança marcada pela transparência, competência, serenidade e determinação;
- Aprender com os principais problemas decorrentes da actual crise financeira de forma a desenvolver medidas de resposta mais rápidas e eficazes e adaptadas a cenários de crise;
- Ser líder na definição de políticas de financiamento de economias de *Low Carbon*, em parceria com o governo, legisladores e *stakeholders*;
- Criar um gabinete de gestão de imagem com estratégias mais agressivas, de modo a minimizar o impacto negativo junto dos *stakeholders*.

Principais Indicadores de Sustentabilidade

Milhões de euros

	2008	2007
Indicadores financeiros		
Produto bancário	2.602	2.792
Resultado antes de impostos	342	688
Impostos sobre lucros	84	70
Resultado líquido	201	563
Activo total	94.424	88.166
Valor económico acrescentado	1.454	1.879
Rendibilidade dos capitais próprios médios (ROE)	3,4%	13,7%
Rácio de eficiência	58,6%	60,3%
Resultado líquido por acção (euros)	0,03	0,14
Solvabilidade total	10,5%	9,6%
Rating médio-longo prazo (Moody's/ S&P/ Fitch)	Aa3/A/A+	Aa3/A/A+
Clientes		
Número de clientes (milhares)	4.885	4.587
Número de sucursais	1.803	1.628
Crédito a clientes (líquido)	72.372	65.650
Recursos totais de clientes	66.264	63.953
Colaboradores		
Número de colaboradores	22.589	21.122
Custos com o pessoal	915	1.006
Accionistas		
Número total de acções (milhares)	4.694.600	3.611.330
Dividendo bruto por acção (euros)	0,017	0,037
Capitalização bolsista	3.826	10.545
Número de accionistas	172.921	160.322
Cotação de fecho (euros)	0,815	2,92
Fornecedores		
Número de fornecedores	14.102	11.966
Outros gastos administrativos	643	627
Comunidade		
Donativos	3,9	4,2

Notas:

Indicadores consolidados do Grupo (inclui Turquia e Angola).

O resultado líquido por acção em 2007, ajustado do aumento de capital, seria de 0,13 euros. A cotação de fecho de 2007, ajustada pelo aumento de capitais, seria 2,6276 euros.

Destaques 2008 para a Sustentabilidade

1º Trimestre

- Revisão do programa estratégico do Banco para o período 2008 – 2010;
- Realização das reuniões de objectivos em Portugal, na Polónia, em Moçambique e na Grécia;
- Lançamento do programa “Para um Millennium Melhor”;
- Lançamento do *Call Center*, para clientes do Retalho, no Millennium bank na Roménia;
- Inauguração do Millennium Park, na Polónia, onde passaram a estar concentrados a maioria dos Serviços Centrais;
- Eleição do Millennium bcp, pelo quarto ano consecutivo, como “*World’s Best Developed Market Bank*” em Portugal pela revista *Global Finance*;
- Distinção da operação “*Global Refinance*” destinada ao refinanciamento e realavancagem de parques eólicos, em que o Millennium bcp investimento actuou como *Mandated Lead Arranger* e *Joint Book Runner*;
- Distinção do Millennium bank na Polónia pela revista *Global Custodian Magazine*, com a prestigiada notação de “*Top Rated*”, pela quarta vez consecutiva, pelos serviços de custódia bancária;
- Distinção do Millennium bank na Polónia como “*Business Friendly Bank*”, por iniciativa da Câmara de Comércio Nacional e da Fundação Polaco-Americana para o aconselhamento às pequenas e médias empresas;
- Reconhecimento do Millennium bcp, pela Organização Internacional das Migrações, Alto Comissariado para a Integração e Diálogo Intercultural e Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, como uma das entidades que melhor contribuiu para a integração dos imigrantes na sociedade portuguesa.

2º Trimestre

- Conclusão da operação de aumento do capital social do Banco Comercial Português, S.A.;
- Lançamento da terceira edição do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais (PDCC);
- Lançamento da edição de 2008 do programa “Mil Ideias”;
- Realização dos “Encontros Millennium bcp” no Algarve e Castelo Branco;
- Divulgação do documento formativo “Aspectos fundamentais do processo de crédito” suportado por reuniões com as estruturas de crédito do Banco, para divulgação dos novos requisitos na gestão de risco de crédito;
- Revisão do modelo organizativo das tecnologias de informação (*IT*), no âmbito do programa de internacionalização;
- Eleição, pelo sétimo ano consecutivo, do *site* institucional do Millennium bcp como o “Melhor *Site* de Banca *Online*” pelos leitores da revista PC Guia;
- Atribuição pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE) do “Grande Prémio de Comunicação Empresarial” e, pelo segundo ano consecutivo, melhor “Relatório de Gestão” referente ao Relatório e Contas de 2006;
- Atribuição ao Millennium bank na Grécia do prémio “*2007 EUR Straight-Through Processing Excellence Award*” como reconhecimento pela sua qualidade de serviço.

3º Trimestre

- Execução do programa de expansão da rede de Retalho conforme planeado;
- Lançamento da quarta edição do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais (PDCC);
- Realização dos “Encontros Millennium” no Porto e em Leiria;
- Millennium bcp patrocina a conferência “*Challenging Poverty: The Growth of Microcredit*”;
- Distinção do portal do Millennium bcp pela revista *Global Finance*, com a atribuição de dois prémios no âmbito dos “*Best Internet Banks in Europe 2008*”: melhor Banco *on line* para consumidores e melhor portal corporativo/institucional, em Portugal;
- Eleição do Millennium bcp como “*World’s best Investment Bank*” em Portugal pela revista *Global Finance*, pelo quarto ano consecutivo;
- Distinção do Millennium bank, na Polónia, ao posicionar-se no topo do ranking “*Expander*” que classifica a eficácia na concessão do crédito à habitação, reconhecendo a qualidade do serviço, a oferta atractiva de soluções financeiras e a prestação de um serviço eficiente pelo banco;
- Millennium bank, na Polónia, foi considerado o melhor banco para pequenas e médias empresas pela revista *Forbes*, pela terceira vez consecutiva;
- Portal do Millennium bank, na Polónia, foi premiado pela quarta vez como “Melhor *Site* para clientes particulares” pela revista *Global Finance*;
- Distinção do Millennium bim como o “Melhor Banco Moçambicano” pela revista *Euromoney*, no âmbito do “*Euromoney Awards for Excellence*”.

4º Trimestre

- Comemoração dos 5 anos da marca Millennium;
- Rede autónoma de Microcrédito comemora 3 anos;
- Rede de Retalho Millennium, na Polónia, comemora 10 anos;
- Realização dos “Encontros Millennium” em Coimbra;
- Completou-se o primeiro ano de actividade do Millennium bank na Roménia;
- Plano de expansão em Moçambique permite atingir um total de 100 sucursais;
- Millennium bcp assina protocolo com o Banco Europeu de Investimento (BEI) para lançamento de duas linhas de crédito de apoio a PME e operações de microcrédito;
- Lançamento da quinta edição do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais (PDCC);
- Lançamento do programa de formação e comunicação aos colaboradores, no âmbito do novo sistema de avaliação individual de desempenho, a implementar no início de 2009;
- Atribuição, ao Millennium bcp, em Portugal, “*Best Commercial Bank*”, pela revista *Euromoney*, pela terceira vez consecutiva, e “*Best Foreign Exchange Bank*”, pela revista *Global Finance*;
- Distinção do Millennium bcp pela associação “Aprender a Empreender” como a instituição que disponibilizou mais voluntários para participar nos seus programas, ao longo dos seus três anos de existência;
- Millennium bim distinguido pela revista *The Banker* como “Banco do Ano em Moçambique” pela quarta vez;

- Millennium bim foi nomeado pela *IC Publications - Publisher of African Banker Magazine* - um dos sete melhores bancos de África;
- Distinção do Relatório e Contas de 2007 do Millennium bank como o melhor na categoria de "Aplicação dos *Standards* Internacionais", na Polónia, representando o reconhecimento do esforço do banco em cumprir os *standards* internacionais e em fornecer informação, de forma clara e rigorosa, a investidores, analistas e auditores;
- Millennium bank, na Polónia, foi um dos vencedores do concurso *EuroProduct*, tendo sido reconhecido pela oferta de crédito para empresas, pela sua amplitude e flexibilidade;
- Centro de Contactos do Millennium bank, na Grécia, foi distinguido na categoria de "Centro de Contactos até 50 Colaboradores" - "Bronze Award" - do Grande Prémio anual da Teleperformance CRM 2008, atribuído pela "*Teleperformance International*", a maior empresa do mundo na prestação de serviços a Centros de Contacto.

Página intencionalmente deixada em branco

Capítulo 4 – Integração da Sustentabilidade na Actividade do Millennium bcp

4.1 - Compromisso com Accionistas e Investidores

O Banco estabelece um diálogo permanente com a comunidade financeira - accionistas, investidores e analistas - bem como com os mercados financeiros em geral e as respectivas entidades reguladoras.

No primeiro semestre, de 2008, o Banco encetou esforços na preparação de uma forma de **resolução, transparente e equitativa, de litígios com pequenos investidores**, emergente de processos de aquisição ou subscrição de acções BCP, com recurso a crédito, no âmbito das Campanhas Accionistas entre 2000 e 2001, com a participação da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), representada por mediadores nomeados por esta entidade reguladora.

As cerca de 650 reclamações recebidas, que correspondem a 0,22% do total dos 284.783 novos accionistas particulares do Banco nos anos 2000 e 2001, deram origem a 450 convenções de mediação das quais o Banco aceitou mais de 70%. As não aceites tiveram como fundamento o não cumprimento dos requisitos formais de acesso. Prevê-se que o procedimento termine durante o ano de 2009, após terminarem as fases de alegações escritas e respectivas audiências presenciais, das quais decorrerão os esclarecimentos necessários à aferição de quais os investidores a que assiste razão.

Em linha com as boas práticas de governo das sociedades cotadas, no que respeita ao direito de acesso dos accionistas à informação sobre a actividade do Grupo, o Millennium bcp tem a constante preocupação de assegurar que a política de comunicação do Banco e a disseminação de toda a informação relevante sejam efectuadas de forma equitativa e rápida, para os diferentes intervenientes no mercado financeiro, e que o conteúdo dessa informação seja verdadeiro, claro e objectivo.

Assim, o Banco intensificou a sua actividade de comunicação com o mercado, adoptando as recomendações da CMVM e as melhores práticas em termos de comunicação financeira e institucional. Adicionalmente, foram também preparadas respostas às inúmeras solicitações de informação financeira realizadas pelas autoridades do mercado, accionistas particulares, investidores e analistas.

No âmbito do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de reporte, o Banco divulga trimestralmente informação relativa aos resultados e à sua actividade, tendo sido realizadas conferências de imprensa e *conference calls* com analistas e investidores que contaram com a participação dos membros do Conselho de Administração Executivo.

Durante o ano, o Millennium bcp participou em diversos eventos, tendo promovido três *road-shows*, após a divulgação de resultados, nas principais praças financeiras mundiais - Londres, Nova Iorque e Madrid - e participado em conferências de investidores organizadas por outros bancos como *Morgan Stanley* (Londres, Madrid e Lisboa), *Merrill Lynch* (Londres, Madrid e Lisboa), *KBW* (Londres e Madrid), BPI (Lisboa), Santander (Lisboa) e Caixa Banco de Investimento (Nova Iorque) onde realizou apresentações institucionais e reuniões *one-to-one* com investidores. Em 2008 foram realizadas 161 reuniões individuais com investidores e analistas.

Para dar resposta às crescentes necessidades internas de informação financeira, foi realizado um acompanhamento permanente às redes comerciais do Banco, designadamente através da preparação de documentação e de apresentações sobre a evolução do título BCP para apoiar os gestores de conta nas reuniões com accionistas ou potenciais accionistas.

Foi atribuído, em 2008, ao Millennium bcp, o Prémio da Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE) relativo à categoria de "Melhor Relatório de Gestão", referente ao Relatório e Contas de 2006, pelo segundo ano consecutivo. Também o Relatório e Contas 2007 do Millennium bank, na Polónia, foi distinguido como o melhor, daqueles a operar nesta geografia, na categoria de "Aplicação dos *Standards* Internacionais", representando o reconhecimento do esforço do Banco em cumprir os *standards* internacionais e em fornecer informação, de forma clara e rigorosa, a investidores, analistas e auditores.

Toda a informação de carácter legal, bem como a informação relevante que possa influenciar a cotação da acção e o valor do Banco, é disponibilizada através do *site* "millenniumbcp.pt" facilitando, desta forma, a consulta e o acesso à informação por parte de toda a comunidade financeira.

Pretende-se, em 2009, continuar a garantir o acesso à informação, incrementando e optimizando as várias formas de relacionamento e os momentos de comunicação com os accionistas, investidores particulares, analistas e mercados financeiros em geral. Neste âmbito, realizar-se-á igualmente um reforço dos conteúdos disponíveis no *site* e tornar-se-á a sua utilização e navegação, mais fácil e acessível.

4.2 - Compromisso com os Clientes

A vida dos clientes é fonte de informação e campo de investigação para novos produtos e serviços, capazes de produzir crescentes níveis de satisfação e de apoiar a realização de projectos e ambições individuais e colectivas.

Número de clientes

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	Milhares	
	2008	
Retalho e Private	4.797	
Corporate e Empresas	51	
	4.848	

Qualidade

O Millennium bcp é reconhecido pela sua orientação para o cliente, privilegiando a sua satisfação e fidelidade. Este é um factor presente nas decisões e acções tomadas diariamente. Assim, a medição contínua destes indicadores é fundamental, já que os resultados apurados são um importante instrumento de gestão.

A forma como o Banco, sistematicamente, realiza medições de um conjunto alargado de indicadores de satisfação e monitoriza a sua evolução, permite assegurar a fixação de objectivos qualitativos, associados a questões operacionais, e dos respectivos níveis de serviço, antecipando a identificação e correcção de causas de insatisfação.

O indicador "Satisfação Global com o Banco" é uma das variáveis que influenciam directamente a remuneração variável dos colaboradores das redes comerciais.

A função da qualidade, bem como a sua operacionalização, tem sido ajustada à evolução da organização, sendo que actualmente tem uma dimensão internacional, com partilha constante das melhores práticas e lançamento de iniciativas comuns.

Em Portugal, na Polónia e na Grécia monitorizou-se, em 2008, a fidelização e a satisfação dos clientes com a proposta de valor do Millennium, através de um inquérito postal enviado a uma amostra significativa de clientes.

Nos Estados Unidos da América, foram realizados inquéritos, via telefone, com uma periodicidade mensal, com o objectivo de aferir a qualidade e adequação da oferta às comunidades onde o Banco está presente.

Estudos e inquéritos realizados a clientes

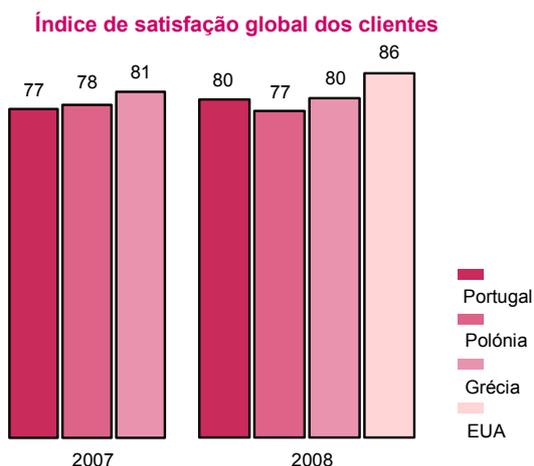
Portugal, Polónia, Grécia e EUA

	2008	2007
Inquéritos realizados	49	38
Clientes inquiridos (milhares)	1.020.740	1.158.142
Respostas obtidas (milhares)	71.019	82.239

Repartição dos clientes por país

	Milhares	
	2008	2007
Portugal	2.589	2.649
Polónia	1.153	967
Grécia	502	435
Roménia	23	6
Moçambique	555	473
EUA	26	26

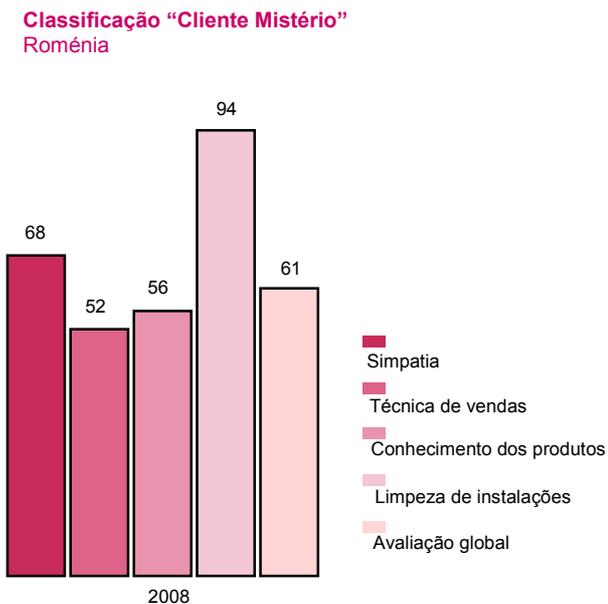
Complementarmente, em Portugal e nos Estados Unidos da América foram ainda realizadas monitorizações à qualidade do atendimento telefónico dos colaboradores, através de simulações de acesso telefónico ao Banco.



Na Roménia e em Moçambique o programa “Cliente Mistério” permitiu também aferir a qualidade do serviço prestado pelas sucursais.

Em Moçambique avalia-se a qualidade do serviço prestado, o acolhimento, a venda e a resolução de reclamações.

Na Roménia, o programa inclui também uma comparação com os principais concorrentes, e a avaliação, que inclui 62 atributos, é agregada de acordo com quatro critérios: simpatia, técnica de vendas, conhecimento dos produtos e limpeza das instalações. Das 123 visitas realizadas às sucursais do Banco e das 30 realizadas aos concorrentes resultou a seguinte avaliação:



Atenção ao Cliente

As reclamações dos clientes são uma fonte de informação para os processos de melhoria, visando a correcção e prevenção de “não conformidades”.

Os diversos órgãos, em cada país, responsáveis pela gestão das reclamações apresentadas através dos vários canais disponibilizados aos clientes, procuraram num período particularmente conturbado e exigente, decorrente da crise nos mercados financeiros que se repercutiu num aumento da complexidade das reclamações recebidas, maximizar a sua eficiência.

Resolução de reclamações de clientes

Portugal, Polónia, Roménia, Moçambique e EUA

	2008	2007
Reclamações registadas	65.002	74.604
Reclamações resolvidas		
Erros admitidos	34.986	17.766
Desagrados	28.850	54.153
	63.836	71.919

Actividade desenvolvida pelo Centro de Atenção ao Cliente em Portugal (excluindo contactos resolvidas pelas sucursais)

	2008	2007
Resolução de contactos		
Reclamações	35.970	33.795
Esclarecimentos	72.283	86.444
Solicitações	58.017	51.768
Total	166.270	172.007
Desempenho na resolução de reclamações		
Até 3 dias	17.225	20.304
4 a 7 dias	6.370	6.547
mais de 7 dias	12.375	6.944
Total	35.970	33.795
Tempo médio de resolução de reclamações (dias)	12	7*

* Valor rectificado face ao valor apresentado no Relatório de Sustentabilidade de 2007.

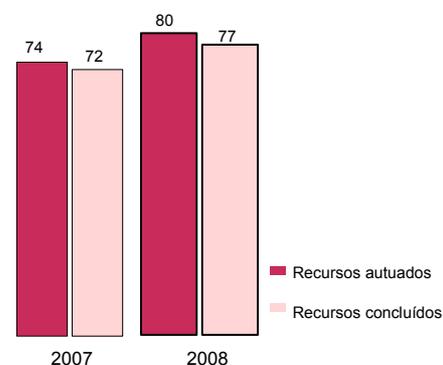
O **Provedor do Cliente**, continua a ser uma entidade independente cuja missão é defender e promover os direitos, garantias e interesses dos clientes, que se lhe dirijam.

No exercício de 2008, a Provedoria do Cliente acompanhou a evolução de 2.640 *dossiers* relativos a solicitações e reclamações deduzidas, cujo tratamento foi assegurado com a colaboração do Centro de Atenção ao Cliente, e, actuando como segunda instância, analisou 80 recursos.

Dos recursos analisados, 96% ficaram encerrados após pronúncia dos pertinentes pareceres emitidos pelos serviços da Provedoria, tal como está consagrado no Regimento do Provedor do Cliente. Nestes recursos concluídos, dos quais 18% tiveram provimento, o tempo médio de resposta foi 17 dias úteis.

Dos 1.431 processos autuados como reclamações, 90% ficaram concluídos, sendo que 58% tiveram provimento, com um tempo médio de resposta de 28 dias úteis.

Actividade da Provedoria do Cliente do Millennium bcp



Acessibilidade

Por forma a dar cumprimento à estratégia de enfoque e proximidade com os clientes, prosseguiu-se a expansão da rede comercial em todas as geografias em que o Grupo Millennium opera, com abertura, em 2008, de **199 novas sucursais** e apenas 24 encerramentos.

Sucursais e caixas automáticas (ATM) da rede de Retalho*

	2008	2007
Sucursais		
Portugal	918	885
Polónia	490	410
Grécia	178	165
Roménia	65	40
Moçambique	100	85
EUA	18	18
	1.769	1.603
ATM		
Portugal	2.731	2.631
Polónia	557	481
Grécia	281	263
Roménia	80	78
Moçambique	240	207
EUA	35	35
	3.924	3.695

* Exclui Angola e Turquia.

O Banco mantém a preocupação de ir ao encontro dos ritmos sociais e económicos mais marcantes, diferenciando, por exemplo, os horários de abertura ao público das sucursais, proporcionando desta forma um horário de atendimento alargado. No final de 2008, à semelhança de algumas sucursais nos Estados Unidos da América, as sucursais integradas em centros comerciais, em Portugal, estiveram também abertas aos sábados, o que permitiu dar um apoio diferenciado, principalmente aos comerciantes, na época de Natal. Esta estratégia tem como objectivo estar presente nos locais e nos horários em que os clientes necessitam de contactar pessoalmente o Banco, sendo o processo de adaptação de horários efectuado de acordo com as suas necessidades.

Sucursais abertas ao sábado

Portugal

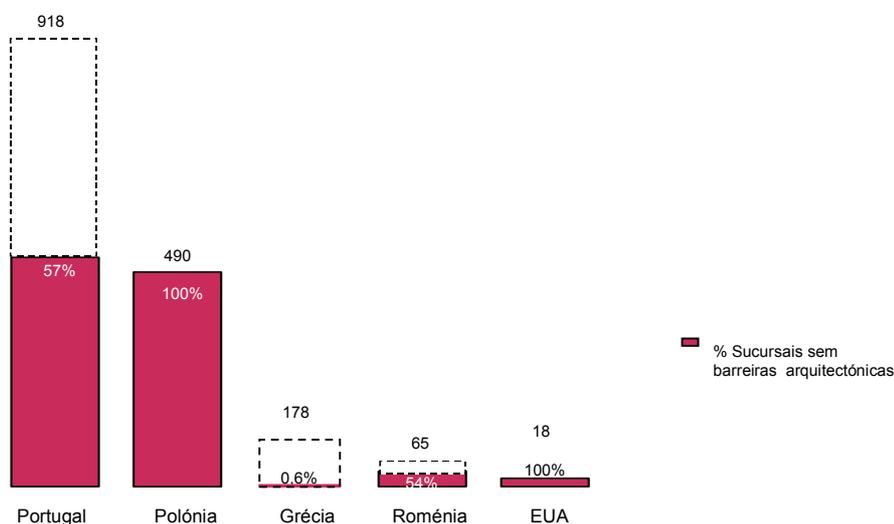
	2008
Norte	5
Centro Norte	6
Centro Sul	6
Sul	9
Regiões Autónomas	2
	28

Aliado ao reforço da dinâmica comercial e proximidade com os clientes, a procura e a selecção dos espaços, para instalação das novas sucursais, é agora também ponderada pela

possibilidade de adaptação para criar condições de acesso facilitado a pessoas com mobilidade reduzida.

No âmbito do programa de melhoria de acessibilidades, têm vindo a ser eliminadas as barreiras arquitectónicas em muitas das instalações do Grupo Millennium, sendo que, em Portugal, 57% das sucursais dispõem já de facilidades de acesso. Embora cada um dos espaços assumam características muito próprias, alguns dos quais com impossibilidade de adaptação, tem sido feito um esforço para estender a todos os concelhos do país a existência de sucursais sem barreiras. Na Polónia e nos Estados Unidos da América 100% das sucursais têm condições de acessibilidade assegurada para pessoas utilizadoras de cadeira de rodas.

Sucursais, em 2008, com condições de acessibilidade assegurada para pessoas utilizadoras de cadeiras de rodas



A rede de equipamentos *Automatic Teller Machine* (ATM) instalada por todo o território de Portugal Continental e Regiões Autónomas ultrapassou, em 2008, as 2.700 ATM, e nos outros países, as 1.150 ATM, a que corresponde um crescimento em Portugal de 3,8% e nos restantes países de cerca de 12,1%.

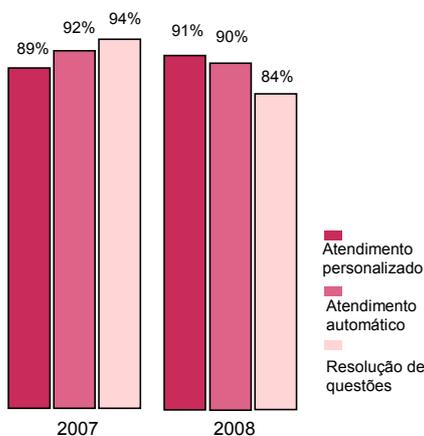
Mais de 50% dos equipamentos estão instalados fora de sucursais, permitindo assim o acesso bancário dos clientes nos locais mais remotos. Continua a privilegiar-se as zonas de circulação e abastecimento da população como sejam supermercados e hipermercados, centros comerciais e confluência com transportes públicos.

Nas áreas de *Self Banking* das sucursais continua a promover-se a colocação de equipamentos que têm facilidades disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais, caso os utilizadores assim o pretendam.

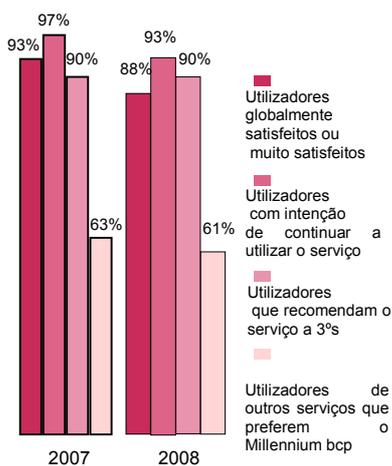
O Millennium bcp, pioneiro na introdução das novas máquinas ATM com módulo de depósito inteligente, continuou a apostar, fortemente, neste tipo de equipamentos que permitem, para além das transacções normais, efectuar depósitos 24 horas por dia, facilitando o dia-a-dia dos clientes e melhorando os índices de satisfação e rapidez de atendimento.

Resultados dos inquéritos à satisfação dos clientes Portugal

Serviço telefónico



Internet banking - particulares



O mercado de pagamentos com cartões de débito e de crédito tem também sido incrementado, através de um programa continuado de instalação de terminais de pagamento automático (TPA). Esta forma de pagamento permite um acréscimo de segurança para os clientes e comerciantes e, permite, ainda, minimizar a utilização de cheques com redução dos riscos de fraude e, não menos importante, a redução de papel necessário à produção dos mesmos.

Encurtar a distância entre os clientes e o Banco é o objectivo do programa “Banca sem Distância”, que reúne vários canais – Banca Telefónica, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Vendas Não Presenciais, Especialistas de Crédito à Habitação e Investimentos, e *Telemarketing* – que garantem um serviço integrado entre eles e complementar à rede comercial.

Prosseguindo o objectivo de disponibilizar novos e melhores serviços que contribuam para aumentar a satisfação e facilidade de acesso ao Banco 24 horas por dia, foram desenvolvidas inúmeras acções, das quais se destaca:

Em Portugal:

- reformulação da *home page* do *site* de particulares, apresentando um *layout* mais funcional, com disponibilização da informação de forma mais simplificada e organizada;
- disponibilização, no portal de particulares, de novas funcionalidades que melhoraram a qualidade de acesso dos clientes invisuais e outros com necessidades especiais;
- incremento da qualidade de informação para os investidores, com (i) a criação de uma página “Mercados do Dia”, que centraliza toda a informação diária relevante e (ii) a disponibilização de nova informação sobre fundos de investimento;
- desenvolvimento de um novo *site* para empresas, assente numa nova tecnologia, que permitiu uma reformulação de conteúdos, um novo controlo de fluxo transaccional e uma maior robustez para fazer face ao aumento significativo de utilizadores e do volume de transacções que têm vindo a ocorrer desde o lançamento deste canal;
- continuação, na Banca Telefónica, do projecto de formação das equipas, com reforço da capacidade e autonomia das mesmas, o que permitiu dar resposta, com sucesso, ao aumento da procura e da comercialização de produtos e serviços.

Na Polónia:

- disponibilização de mais produtos, através do *site* Millenet;
- reforço da segurança no sistema de palavras-chave, para as operações realizadas através do canal internet.

Na Grécia:

- com o objectivo de promover os serviços prestados pela banca à distância, já que a percentagem de utilizadores da Banca Electrónica na Grécia não chega a 3,5% da população total, o Banco disponibilizou informação detalhada sobre “Banca *Online*” no *site* e elaborou um folheto de canais remotos. Estas divulgações foram complementadas com

participação em *workshops*, organizados pela *Hellenic Banks Association*, para a promoção deste serviço.

Na Roménia:

- lançamento do *Call Center* para os clientes do Retailho.

Premiando o esforço de atendimento de excelência que se pretende prestar aos clientes, em 2008, o portal Millennium bcp foi distinguido, pela *Global Finance* como “*Best Consumer Internet Bank*” e “*Best Integrated Corporate Bank Site*” e a Banca Telefónica, foi distinguida como o “Melhor *Call-Center* de Banca Portuguesa” pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) e IZO Portugal.

Segurança

Desde sempre, a confidencialidade e integridade da informação sobre os clientes e as operações realizadas foram uma preocupação do Grupo Millennium, pelo que se tem feito evoluir os sistemas de segurança à medida da crescente sofisticação dos diferentes tipos de ameaças.

Assim, e com o objectivo de reforçar a prevenção e a simplificação de todo o modelo de funcionamento das áreas de segurança física e de sistemas de informação, bem como da continuidade de negócio, foi criado o **Gabinete de Prevenção e Segurança**.

Este gabinete tem como principal missão minimizar a probabilidade de ocorrência (vertente preventiva) e o impacto (vertente reactiva) de situações lesivas da segurança das pessoas e das operações das instituições do Grupo Millennium, de acordo com os seguintes princípios:

1. proteger a vida e a integridade física das pessoas;
2. proteger os activos materiais e imateriais da Instituição e assegurar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos seus sistemas de informação;
3. garantir o funcionamento contínuo das operações críticas ou, em caso de perturbação, garantir a sua recuperação tempestiva, em função da sua natureza crítica para a Instituição;
4. minimizar as perdas, efectivas ou potenciais, resultantes da incapacidade do cumprimento de compromissos regulamentares ou contratuais, ou da realização de novos negócios.

Em termos da **segurança física**, o sistema de segurança do Grupo Millennium está concebido de forma integrada com procedimentos e equipamentos que respeitam escrupulosamente a integridade física de clientes e colaboradores, bem como o meio ambiente.

Tendo em vista manter elevados padrões de segurança, o Grupo Millennium tem vindo a executar um programa de renovação tecnológica dos seus sistemas de segurança física, nomeadamente ao nível da vídeo vigilância digital, do controlo de acessos e do sistema de monitorização dos alarmes das suas instalações.

Em 2008, verificou-se um maior número de assaltos a sucursais, tendo o Millennium bcp sido alvo de 26 assaltos, o que representou um aumento de 53% em relação ao ano anterior. No entanto, este valor ficou abaixo da média das outras instituições do sistema financeiro português, que registaram um aumento de 110%. Destes assaltos não resultaram quaisquer danos físicos ou traumáticos. A *risk rate* do Millennium bcp, definida como a relação entre o número de assaltos e o número de sucursais, foi de 1/35, em 2008, que embora melhor do que o verificado no sistema financeiro português, 1/29, sofreu agravamento face à *risk rate* de 1/63 de 2007.

Relativamente às ATM, prosseguiu-se a instalação de sistemas de tintagem em todos os equipamentos cuja localização representava um maior risco, nomeadamente hipermercados, supermercados, estações de serviço, estações de caminhos-de-ferro e outros locais considerados de risco elevado. Este dispositivo anti-roubo, que tem como elemento dissuasor a inutilização das notas, ao provocar a sua tintagem, impedindo que circulem no sistema bancário, continuou a evidenciar resultados positivos em 2008, ao constatar-se que o número de ataques às ATM do Millennium bcp teve um decréscimo de 26% em relação a 2007, sendo que o número de ataques às ATM de outras instituições de crédito (OIC) aumentou 31%.

No respeitante à **segurança da informação e dos sistemas** que lhe estão associados, estes constituem activos de negócio importantes, fundamentais à existência do Grupo Millennium a longo prazo. A política de segurança da informação pretende ser globalmente eficaz nos vários países onde está presente, pelo que está dependente da capacidade de cada um e de todos eles para enfrentar os desafios colocados por ambientes em constante mudança e com diversidade de tendências emergentes.

Através de normativo interno são definidos os deveres de conduta adequados às funções exercidas e aos níveis de responsabilidade dos diferentes órgãos e de todos os colaboradores.

Esta política constitui uma base para o planeamento, implementação e manutenção da segurança dos sistemas de informação no Grupo Millennium, a que está associado um programa de segurança de informação que tem por objectivo aumentar a capacidade de adaptação da organização por forma a proteger os *stakeholders*, a reputação e as actividades de criação de valor do Grupo, através da protecção dos seus activos de informação, de uma forma consistente com a sua importância, valor e sensibilidade.

Progressivamente, o Millennium bcp tem vindo a implementar nas diferentes operações o *standard* internacional ISO/IEC 27000, o qual reúne as melhores práticas de segurança a nível internacional, adoptando mecanismos comuns e mais eficazes para mitigar os riscos associados à actividade bancária.

Relativamente à **continuidade do negócio**, e no sentido de robustecer a capacidade do Grupo Millennium, face aos desafios colocados pela crescente globalização, especialização e interdependência, prosseguiu-se, em 2008, a implementação do “Plano de Continuidade de Negócio”.

Em Portugal, o programa de gestão de continuidade de negócio, iniciado em 2008, habilita o Banco a cumprir os compromissos assumidos no quadro da candidatura apresentada ao Banco de Portugal em Julho de 2007, no contexto dos princípios de Basileia II, em caso de um incidente grave.

Em consequência das necessidades identificadas pelas áreas de negócio para cada uma das aplicações e sistemas críticos, o Banco promoveu uma revisão profunda do “Plano de Recuperação de Desastre”, tendo-se reduzido significativamente os tempos de recuperação observados para a generalidade das aplicações críticas dos sistemas *core*. A adequação das alterações implementadas foi confirmada em testes já realizados.

Foram lançados os fundamentos para a implementação da política e de *standards* globais de gestão da continuidade de negócio, a promover de forma coerente nas operações do Grupo.

Iniciaram-se, em 2008, projectos de implementação de um “Plano de Continuidade de Negócio” na Roménia e na Polónia, aplicando a metodologia já utilizada em Portugal. Estes projectos permitiram também focar a organização na gestão por processos, aprofundando a consistência da sua definição e descrição, e têm vindo a catalisar o desenvolvimento das soluções locais de “Plano de Recuperação de Desastre” existentes e a sua articulação com as soluções *core* deslocalizadas.

Em 2009, aprovada a política e os *standards* globais de continuidade de negócio para o Grupo, será lançado o programa de comunicação interna sobre continuidade de negócio, envolvendo todos os colaboradores das operações em que tenha sido concluído o projecto inicial.

Em Portugal, numa segunda iteração, e com a participação de todas as unidades de negócio e de suporte envolvidas, serão identificados e documentados métodos simplificados de execução dos processos críticos que permitirão realizar tempos de recuperação mais curtos ou que, para um dado tempo de recuperação, requererão menos recursos. Reforçar-se-á assim a resiliência do Banco e minimizar-se-á o impacto para os *stakeholders* em caso de um incidente grave.

No âmbito das questões de segurança, relacionadas com a **utilização da internet**, foram reforçadas, em 2008, as acções de divulgação periódica de informação através de *newsletter* de segurança, desenvolvida em parceria com a Microsoft Portugal, enviada por correio electrónico aos clientes registados no portal do Banco. Através desta posição proactiva na abordagem às questões de segurança, da qual o Millennium bcp foi pioneiro a nível da banca nacional, é possível incrementar os níveis de segurança.

A divulgação imediata, e com o maior detalhe possível, sobre as ameaças, cada vez mais sofisticadas, de que os clientes foram alvo (acções de *phishing*, ataques cibernéticos com instalação de vírus nos computadores dos utilizadores, e outros), permitiu, por via da partilha do conhecimento, elevar os padrões de segurança, promovendo também as condições para um diálogo activo e participado.

A implementação de um sistema de autenticação *Fortet - SAFE*, para particulares, teve como objectivo fundamental disponibilizar uma solução que, independentemente do nível de protecção dos computadores dos clientes (utilização de antivírus, *firewalls*, *antispyware*), lhes garante total segurança na realização de transacções financeiras através de *internet banking*. Prevê-se a curto prazo estender este sistema ao *site* empresas.

Oferta Global

O Millennium bcp assegura uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros para cada segmento de clientes, utilizando o canal de distribuição mais adequado,

sempre com a preocupação de responder de forma dinâmica e adaptada ao enquadramento socio-económico vivido em cada momento.

O Banco acredita que só uma oferta de serviços financeiros apta para se moldar ao dinamismo social e cultural dos diferentes segmentos, num quadro mundial em constante mutação, acentuado em 2008 pela crise financeira vivida, que cria responsabilidades sociais acrescidas para o sistema bancário, tem condições de ser bem acolhida, e, como tal, bem sucedida. Mas se o desenho da oferta é importante, a capacidade de a saber comunicar de forma enfocada também o é, respeitando culturas, línguas, diferentes graus de necessidade de apoio aos diversos agentes económicos.

Apostado na excelência e adequação da oferta disponibilizada aos seus clientes, o Banco não deixa, contudo, de estar aberto a todo o mercado, designadamente a clientes que, por circunstâncias várias, optam por manter a sua conta à ordem noutras instituições de crédito. Pretende-se, desta forma, conferir o acesso a produtos exclusivos, sem que seja exigido qualquer requisito de abertura de conta à ordem, sendo a oferta composta por soluções distintivas no mercado, nomeadamente cartões de crédito – *American Express* e Tap Victoria – e o seguro de saúde Médis.

Toda a oferta de produtos, para particulares e empresas, está disponível para consulta nos *sites* em cada um dos países em que o Banco está presente e o impacto financeiro dos mesmos nos resultados do Banco encontra-se analisado no Volume I do Relatório e Contas 2008.

Princípios de Transparência e Ética Empresarial Adoptados em Termos de Comunicação Comercial com os Clientes

O Millennium bcp é membro de pleno direito da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN), que, por sua vez, preside ao Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade (ICAP), à Comissão de Análise de Estudos de Meios (CAEM) e, a nível internacional, pertence à *International Advertising Association*. A APAN tem manifestado grande empenho e liderança sobre temas da auto-regulação na comunicação comercial e na dinamização das melhores práticas de *marketing*, dando uma ênfase muito especial às várias vertentes da responsabilidade social, que assume e impulsiona junto dos seus associados.

O Millennium bcp é também subscritor do “Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial para Menores”, promovido pela APAN e subscrito por mais de quatro dezenas de entidades.

A actividade comunicacional do Millennium bcp respeita, igualmente, o Aviso do Banco de Portugal n.º10/2008, que define deveres de informação e transparência a serem observados pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na divulgação ao público de produtos e serviços financeiros, em especial, campanhas publicitárias, alargando a todas as fases do processo de escolha e decisão a aplicação de princípios de transparência e equilíbrio.

4.3 - Compromisso com Produtos e Serviços Socialmente Responsáveis

Todos os produtos e serviços oferecidos ao mercado destinam-se a produzir um efeito positivo concreto na vida das pessoas que os contratam.

Microcrédito

Postos de Trabalho*	Montante de Operações*	Número de Operações*
2.774	12,3 Milhões de Euros	1.584

* Valores acumulados, nos 10 anos, de operações de Microcrédito em parceria com a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC) e Região autónoma dos Açores (RAA).

O Microcrédito tem sido um instrumento de inclusão social, fazendo parte do pilar social do Banco, criador de oportunidades junto daqueles que, tradicionalmente, não têm acesso ao crédito. Esta forma de crédito não é uma forma de solidariedade, nem sequer de mecenato social, mas de criação de instrumentos e estratégias adequadas ao incentivo, à responsabilidade, à auto-estima e à auto-suficiência económica de pessoas empreendedoras.

O Microcrédito visa assim apoiar, aconselhando, financiando e promovendo, pessoas com iniciativas e ideias viáveis de negócio, tendo sempre por base o estabelecimento de uma relação de confiança estreita.

A actuação não se esgota no financiamento propriamente dito, sendo proporcionado, igualmente, um conjunto de acções que visam a análise aprofundada da viabilidade económica dos projectos apresentados, a análise de mercado e o posterior acompanhamento dos projectos financiados, tendo aqui um papel preponderante a figura do gestor de projecto, que, pela sua experiência e formação, permite dar um acompanhamento profissional ao desenvolvimento do negócio.

O "Gestor de Projecto" é a figura base, o elo de ligação a quem cabe a função de assessorar, acompanhar, monitorizar e, caso seja necessário, reestruturar o financiamento concedido, apostando numa forte presença *in loco* e num conhecimento profundo da realidade social dos micro empreendedores.

O ano de 2008 foi um ano de expansão da rede de Microcrédito a todo o território nacional, tendo-se desenvolvido um trabalho expressivo de divulgação interna e esclarecimento junto da comunidade:

- Câmaras Municipais, Caritas, Centros de Emprego, Juntas de Freguesia, Unidades de Integração na Vida Activa (UNIVA'S), Instituições de Ensino e outras entidades, num total de 2.200 contactos efectuados;
- conferências, seminários e sessões de esclarecimento sobre Microcrédito e/ou empreendedorismo, em vários distritos do país, onde o Millennium bcp foi convidado a

Os números do Microcrédito em Portugal aprovado em 2008:

231
Novos projectos

2,3 Milhões de euros
Crédito aprovado

409
Novos postos de trabalho

Perfil dos Microempreendedores (três anos de rede autónoma de Microcrédito em Portugal):

22%
Imigrantes

51% Sexo masculino
49% Sexo feminino

68%
Idade entre 26 e 45 anos

49%
Habilitações superiores
12º ano

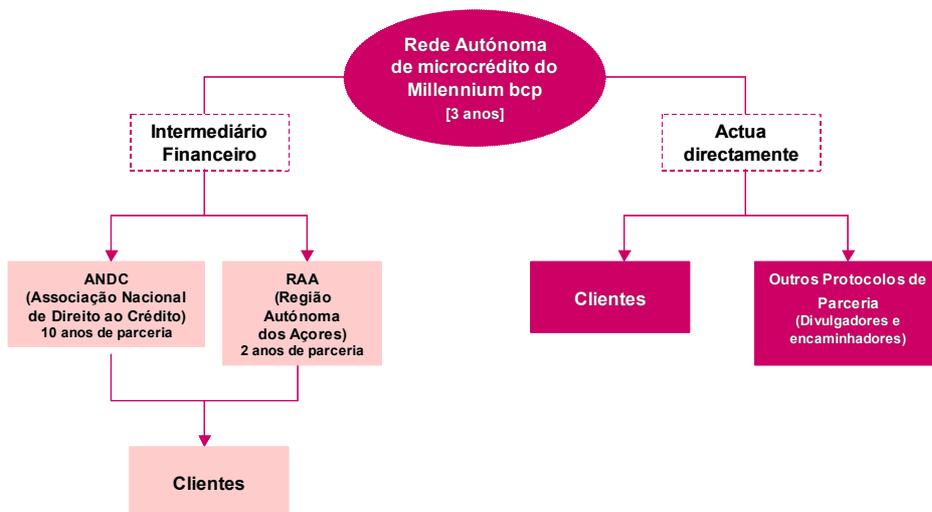
40%
Desempregados

participar como orador e onde se abordou o Microcrédito sob a perspectiva da inclusão social, crise financeira existente, imigração e empreendedorismo;

- participação com *stand* em cinco feiras, relacionadas com o tema empreendedorismo;
- participação em programas de rádio e artigos de jornais e revistas;
- participação na conferência internacional *Muhammad Yunus "Challenging Poverty - The Growth of micro credit"*, uma organização conjunta de Cunha Vaz & Associados e do Clube ISCTE e patrocinada pelo Millennium bcp.

Com o objectivo de continuar o trabalho de dinamização local para detecção de oportunidades, foram assinados protocolos de parceria com a Associação Empresarial da região de Viseu, Associação Santana Cidade Solidária, ACAPORAMA – Associação das Casas do Povo da Região Autónoma da Madeira, Madeira Agrícola – projectos INTERREG, IIB e com o Centro de Empreendedorismo da Universidade dos Açores.

Actualmente a estrutura de parceria com a rede autónoma de Microcrédito está organizada da seguinte forma:



A rede autónoma de Microcrédito que comemorou, em 2008, três anos (no total de quase dez anos de Microcrédito, em parceria com a Associação Nacional de Direito ao Crédito e outras entidades), concedeu durante o ano em análise 2,3 milhões de euros de crédito a 231 projectos, que contribuíram para a criação de 409 postos de trabalho.

O Millennium bcp foi reconhecido, através da sua operação de Microcrédito, como uma das entidades que melhor contribui para a integração dos imigrantes na sociedade portuguesa. O Banco foi incluído no Mapa das Boas Práticas, desenvolvido pela Organização Internacional das Migrações, Alto Comissariado para a Integração e Diálogo Intercultural e Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento.

**Actividades financiadas através do Microcrédito
(Período de 3 anos da actividades da rede Autónoma de microcrédito em Portugal)**

Actividade	Alguns exemplos	2008
Comércio a retalho (outros produtos)	Calçado, Brinquedos, Vestuário	13%
Estabelecimento de bebidas	Cafés	13%
Outras actividades de serviços	Electricista, Esteticista, Limpezas	13%
Restaurantes	Restaurantes e Snack-bar	9%
Comércio de retalho (estab não especializados)	Mercearia, Minimercado	4%
Comércio de retalho produtos alimentares	Peixaria, Frutaria, Congelados	4%
Actividades de acabamento	Carpintaria, Construção	3%
Outras actividades serviços prestados a empr.	Limpeza industrial, Restauo	3%
Outras actividades	Panificação, Oficinas, outros	38%

Face ao contexto económico vivido durante o ano de 2008, foi ainda implementado um modelo que permitiu de forma rigorosa gerir e monitorizar, quer a carteira de crédito, quer o incumprimento.

Carteira de crédito de Microcrédito a 31 de Dezembro de 2008
(excluindo crédito concedido ao abrigo de protocolos com a Associação Nacional de Direito de Crédito ANDC e com a Região Autónoma dos Açores)

	2008	2007
Número de operações	740	485
Capital em dívida (milhares de euros)	5.959	4.109
Crédito vencido capital (milhares de euros)	258	128

Os principais compromissos do Microcrédito para 2009 são:

- aumentar os contactos institucionais, com o objectivo de continuar a divulgar este serviço pelos potenciais empreendedores, nomeadamente nas zonas do país que apenas foram abrangidas pelo Microcrédito em 2008;
- reforçar e manter uma relação estreita com a rede de sucursais do Retalho, no sentido de dar resposta às situações excluídas das tradicionais linhas de crédito;
- desenvolver o conceito de microfinança, estudando um pacote de oferta de produtos para os micro empreendedores, com destaque nos seguros e no plano de poupança. Este último afigura-se de relevante importância, uma vez que permitirá desenvolver no micro empreendedor uma nova competência de aforro;
- reforçar o acompanhamento ao micro empreendedor e ao negócio, por parte do gestor de projecto, tendo em conta o contexto económico-financeiro actual;
- dinamizar a relação institucional com as Delegações Locais e Regionais do Instituto de Emprego e Formação Profissional, por forma a corresponder ao acréscimo previsto do número de desempregados, bem como às novas modalidades oficiais de apoio ao empreendedorismo.

Project Finance

O *project finance* tornou-se uma realidade dinamizadora do crescimento da economia Portuguesa, nos últimos anos, assim como em todo o mundo, e constitui, cada vez mais uma actividade *core* do Millennium bcp Investimento. O modelo de financiamento em *project finance* tem como principal pressuposto o facto de a dívida de um projecto ser garantida pelos *cash flows* por ele gerados, identificando contratualmente os principais riscos emergentes, e podendo assim, minimizar ao máximo os riscos do projecto.

O financiamento em *project finance* destina-se, sobretudo, mas não exclusivamente, a projectos de grande envergadura, com investimentos avultados, e que são fundamentalmente destinados a sectores como a produção de energia (energia eólica, solar fotovoltaica e hídrica, entre outras), construção de infra-estruturas de transportes (designadamente auto-estradas, vias férreas, portos e aeroportos), telecomunicações, ambiente (água e resíduos) e saúde.

Em qualquer um destes sectores, este tipo de projectos, dada a sua natureza, pode gerar impactos que, se não forem devidamente analisados ou se forem mal geridos, poderão ter consequências nefastas e duradouras para a sociedade e para o ambiente.

Foi com esse intuito, e porque as preocupações expostas são preocupações que entroncam nos princípios fundacionais do Millennium bcp, que, a 6 de Julho de 2007, o Banco aderiu à versão revista dos Princípios do Equador, da mesma forma que já havia aderido à versão original. Ao perfilar e partilhar este conjunto de princípios, o Grupo, em conjunto com mais de 60 outras instituições financeiras, responsabilizou-se por actuar de acordo com um conjunto de políticas ambientais e sociais comuns e coerentes, políticas essas que visam possibilitar às diversas instituições financeiras aderentes aos Princípios do Equador (IFPE), uma plataforma mínima comum ao avaliar, mitigar, documentar e monitorizar o risco ambiental e social associado ao crédito concedido e aos projectos em que intervém de forma conclusiva.

Desta forma, as IFPE asseguram, perante si e às comunidades em que se inserem e que servem, que a sua acção obedece sempre a padrões de avaliação e tratamento dos impactos ambientais e sociais de um específico projecto a financiar, recorrendo sempre que necessário à cooperação de consultores externos especializados, padrões estes consentâneos com os princípios de justiça e equidade social e ambiental que caracterizam as sociedades modernas numa perspectiva de desenvolvimento sustentável.

Neste âmbito, o Banco está determinado, em paralelo com o processo de análise e tratamento dos riscos, a classificar todos os projectos que se propõe financiar, e que atinjam um custo de capital equivalente a um mínimo de 10 milhões de dólares por projecto, sendo de assinalar que também os projectos que apenas sejam expandidos ou objecto de melhorias, mas que tenham impacto ambiental e/ou social, também farão parte deste processo.

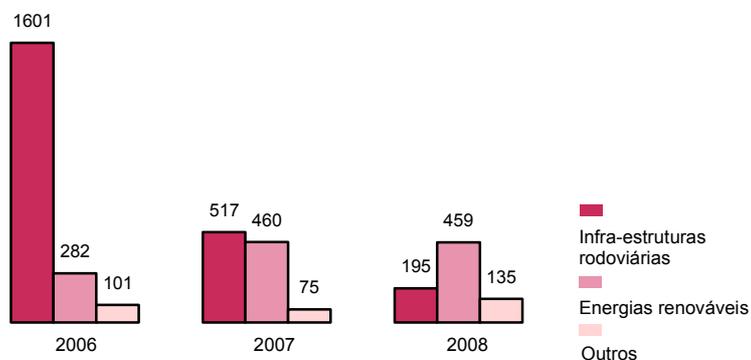
Cada projecto é classificado, de acordo com a aplicação dos Princípios do Equador, em três categorias – A, B e C. A classificação A identifica projectos com um potencial de risco social e ambiental bastante acentuado, diversificado e irreversível. A classificação B pressupõe uma adversidade social e ambiental limitada, com impactos localizados e tratáveis através de medidas mitigadoras. A classificação C tem por base a existência de impactos de natureza social e ambiental pequenos e negligenciáveis, ou mesmo a sua inexistência.



Durante o ano de 2008, assim como no ano anterior, todos os projectos que o Banco financiou foram classificados na categoria B. O Millennium bcp fechou oito projectos, com um total de 789 milhões de euros de crédito concedido, todos com um risco social e ambiental médio, em que os diversos impactos negativos foram identificados e tidos em conta.

A área de *project finance*, dando continuidade à estratégia traçada em anos anteriores, apostou mais uma vez no sector das energias renováveis, tendo sido concedido financiamento a 4 parques eólicos distribuídos, pelo território português (dois), França e Polónia.

Volume de financiamento concedido, por tipo de projecto



Cada vez mais o Banco tem vindo a dar importância à sustentabilidade das políticas ambientais, seguidas em Portugal, na União Europeia e nos Estados Unidos da América, no prosseguimento de objectivos combinados quanto ao aumento da capacidade de produção de electricidade a partir de fontes renováveis e à redução das emissões de gases com efeito de estufa, uma batalha ainda longe do fim. De uma forma geral, este é um sector onde o ambiente não só é a base do negócio, mas onde também a maioria dos promotores está plenamente consciente da necessidade de implementar as medidas mitigadoras necessárias e adequadas.

Os vários projectos fechados este ano, seja no sector das energias renováveis, seja no sector das infra-estruturas rodoviárias, tiveram naturalmente consequências, com impactos sociais e ambientais, consequências estas que pela sua natureza específica, foram consideradas reversíveis e tratadas através de adequadas medidas de mitigação.

Entre os principais impactos ambientais dos projectos aprovados em 2008 pelo Millennium bcp salientam-se os seguintes:

Tipo de projecto	Principais impactos ambientais
Infra-estruturas rodoviárias (2 projectos em Portugal)	<ul style="list-style-type: none"> - Indução de tráfego adicional, com o consequente aumento da poluição atmosférica (gases de efeito de estufa, acidificantes, eutrofizantes e precursores do ozono troposférico); - Ruído; - Poluição hídrica pela drenagem de pavimentos; - Efeito de barreira; - Impactos de obras e estaleiros.
Parques eólicos (2 projectos em Portugal, 1 na Polónia e 1 em França)	<ul style="list-style-type: none"> - Eventual impacto negativo em habitats sensíveis, devido ao aumento do tráfego causado por novos acessos; - Riscos para animais voadores, com destaque para aves de rapina, migratórias e morcegos; - Impactos paisagísticos dos aerogeradores e das linhas de transporte de electricidade.
Central eléctrica de ciclo combinado (1 projecto em Portugal)	<ul style="list-style-type: none"> - Impactos de obras e estaleiros, nomeadamente ao nível de qualidade do ar, ruído e paisagem; - Degradação da qualidade do ar na área de funcionamento da central; - Ruído; - Impactos na paisagem.
Infra-estruturas (1 projecto em Portugal)	<ul style="list-style-type: none"> - Impactos negativos de obras e estaleiros na fase de demolição, nomeadamente ao nível da qualidade do ar e ruído; - Impactos na fase de exploração ao nível de consumos energéticos e de recursos.

No que diz respeito às medidas de mitigação adoptadas, em dois dos projectos aprovados:

Tipologia de projecto	Breve descrição do projecto	Soluções para mitigação de impactos ambientais
Sector de energias renováveis – parque eólico em Portugal	Financiamento para a construção e funcionamento de um portfólio de parques eólicos de cerca de 100 MW, situado no centro do país	<ul style="list-style-type: none"> Reposicionamento do estaleiro para construção dos aerogeradores em locais mais acessíveis para não afectar <i>habitats</i> sensíveis; Recolocação das linhas de electricidade para não afectar a fauna e preservar as áreas florestais; Reposicionamento do estaleiro para evitar qualquer zona <i>non aedificandi</i>.
Sector de energia – central de ciclo combinado a gás natural	Financiamento para a construção e funcionamento de uma central eléctrica de ciclo combinado a gás, a ser edificada dentro dos limites da central termoeléctrica do Pego. O projecto consiste em duas unidades idênticas com a potência instalada de 418 MW cada.	<ul style="list-style-type: none"> Localização da central no interior do recinto da Central Termoeléctrica do Pego permitindo aproveitar acessos e infra-estruturas de apoio; Cálculo da altura das chaminés de modo a minimizar os impactos associados à poluição do ar; Tratamento acústico adequado das instalações; Medidas de minimização para reduzir os caudais bombeados do Tejo para refrigeração.

Gestão de activos

O mercado de produtos de investimento responsável tem vindo a consolidar o seu percurso de crescimento a nível mundial, em paralelo com a evolução do próprio conceito de investimento.

A *F&C Asset Management*, com quem o Millennium bcp mantém parceria, exerce, no âmbito da sua actividade, uma actuação responsável, influenciando as empresas nas quais investe para assumirem modelos de governo societário que respeitem as melhores referências internacionais e para adoptarem sistemas de identificação e gestão de risco que incorporem factores ambientais e sociais.

Através do programa *F&C reo®* as empresas que integram as carteiras sob gestão nos fundos de investimento do Millennium bcp são encorajadas, entre outros aspectos, a melhorarem o seu desempenho em áreas como alterações climáticas, corrupção, práticas de emprego e defesa dos direitos humanos.

A mudança de clima está a contribuir para uma nova estrutura reguladora de emissões de gás da estufa e para uma mudança nos padrões de procura dos consumidores. Assim, as empresas são sistematicamente questionadas pela F&C, em nome dos *portfólios* dos clientes, sobre qual a sua posição face a estas novas exigências.

Em 2009, a F&C pretende continuar a utilizar a sua influência através do seu direito de voto e a manter um diálogo construtivo com as empresas, com o objectivo de incentivar a uma gestão comprometida com políticas de sustentabilidade de longo prazo.

Com o objectivo de aumentar os activos sob gestão responsáveis, o Banco tem vindo a alargar a oferta, sendo que, até final de 2008, através do ActivoBank7 foram disponibilizados um total de 17 fundos que investem de acordo com critérios de sustentabilidade e responsabilidade social.

Em linha com o sector, em 2008, foi notório um aumento dos resgates, fruto da complicada situação financeira que se viveu em todo o mundo. No entanto, foram lançados cinco novos fundos enfocados no tema das alterações climáticas, ambiente e recursos renováveis, os quais, dentro do enquadramento referido, tiveram boa receptividade. Paralelamente, foram também desenvolvidas acções de comunicação junto dos clientes, com o intuito de informar e esclarecer sobre a necessidade de se promoverem investimentos com preocupações de desenvolvimento sustentável e sobre as particularidades inerentes à performance e gestão desta tipologia de investimentos. Neste âmbito, o ActivoLive, a plataforma multimédia do ActivoBank7, passou a disponibilizar, para além da abertura dos mercados, o resumo do fecho dos principais mercados europeus. O ActivoBank7 lançou também a Academia Virtual, um conceito inovador que proporciona aos clientes o acesso a conteúdos educacionais multimédia, e colocou à disposição dos clientes no espaço Workshop Activo, informação da actualidade financeira, mantendo-se o envio de uma *newsletter* semanal sobre mercados e decisões de investimento e o guia do investidor.

Na Grécia foi também lançado um fundo de responsabilidade social que investe em empresas que exploram e desenvolvem tecnologias para encontrar alternativas de produção de energia.

Fundos SRI comercializados em Portugal, em regime de arquitectura aberta (ActivoBank7)

	2008	2007
N.º de fundos SRI (com unidades de participação subscritas)	14	11
Valor das unidades de participação detidas por clientes (milhares de euros)	1.403	3.791

Iniciativas com Impacto Relevante ao Nível do Desenvolvimento Social e Empresarial

O Millennium bcp continuou, durante o ano de 2008, a apoiar os **imigrantes**, acompanhando-os nas diferentes etapas da sua vida. Neste âmbito, foram lançadas várias acções promocionais, com visibilidade nas sucursais – cartazes e folhetos bilingue – na imprensa e nos transportes públicos. Com o mote “Abra a conta e vá a casa” o Millennium bcp proporcionou a visita ao país de origem a cinco clientes imigrantes.

Para uma adequada percepção, pelas comunidades de leste, dos produtos e serviços, e respectivas condições, disponibilizados pelo Banco, foram redigidos os documentos de abertura de conta em romeno e russo e foram criados folhetos bilingue – português/inglês, russo, ucraniano e romeno. Estas peças de comunicação foram distribuídas junto de associações, consulados e embaixadas.

No portal financeiro do Millennium bcp é apresentada uma página dedicada exclusivamente aos seus clientes imigrantes, onde se disponibiliza, para além da oferta comercial, informação útil para uma adequada integração social, designadamente documentação, oferta de emprego, educação dos filhos, legislação e agenda cultural.

Nos Estados Unidos da América, foi lançado um produto destinado aos membros da comunidade brasileira e hispânica, no sentido de lhes possibilitar a abertura de uma conta à ordem de forma simples. Este novo produto reforça o compromisso do Banco com as comunidades, constituindo ainda, um complemento ao serviço de envio de remessas para os países de origem.

Atendendo ao contexto económico e financeiro - instabilidade dos mercados de capitais - o Millennium bcp adoptou, para a sua oferta a clientes, um enfoque em **produtos de poupança e investimento**, de baixo risco, preferencialmente com capital garantido e horizontes de investimento de curto e médio prazo.

Foram as aplicações a prazo, na classe de recursos, que tiveram maior evidência no ano de 2008, pelas suas características de baixo risco e de taxa garantida.

O valor mínimo de subscrição, nestes produtos e nos produtos de poupança e investimento de médio / longo prazo, como são exemplo os seguros *unit linked* e os seguros de capitalização, proporcionou ainda uma maior acessibilidade aos clientes de menores recursos, aumentando a sua capacidade de poupança futura e dotando-os de melhores instrumentos financeiros para a gestão do seu património.

O Grupo Millennium, nas diferentes geografias em que se encontra, voltou a dar grande enfoque à problemática da reforma, estimulando a sua procura. Estes produtos, que garantem um complemento de reforma, são um factor determinante na melhoria das condições financeiras futuras dos clientes. Assim, e face à realidade de cada país, foram criadas condições específicas de incentivo à subscrição.

Nos Estados Unidos da América, o Banco passou a participar no programa federal – *Federal Deposit Insurance Corporation's temporary Transaction Account Guarantee* – de cobertura total dos montantes depositados nas contas de depósito à ordem, não remuneradas, de particulares e empresas.

No crédito a particulares, criaram-se condições especiais para situações consideradas mais emergentes, tais como:

- clientes que apostam em formação académica, com necessidade de apoio no início da vida profissional;
- micro geração – acompanhando a crescente procura no mercado de equipamentos de micro geração por parte de clientes particulares, o Millennium bcp passou a conceder um desconto, sobre a taxa base do crédito pessoal, aos clientes que pretendam adquirir estes equipamentos;
- desabituação tabágica – por forma a apoiar os clientes que pretendam realizar um tratamento antitabágico, foi lançado um crédito pessoal com condições especiais destinado ao financiamento de programas de tratamento propostos pelas diversas clínicas que actuam no mercado;
- crédito universitário com garantia mútua – dando continuidade ao protocolo assinado com as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), em consonância com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, o Millennium bcp manteve a linha de crédito, com taxas especiais, destinado ao financiamento de: licenciaturas, pós-graduações, mestrados, doutoramentos e cursos abrangidos por programas de intercâmbio internacional de estudantes, nomeadamente, ao abrigo do programa Erasmus;
- crédito urgente – lançado na Polónia, permite o financiamento rápido, devido à facilidade no processo de aprovação. Esta linha tem um variado leque de prazos de pagamento, permitindo assim, mesmo aos clientes que apresentam rendimentos mais baixos, como os reformados, ou aqueles que têm empregos de curta duração, a possibilidade de o subscrever;
- crédito garantido – com o objectivo de apoiar e desenvolver hábitos de poupança, nos Estados Unidos da América foi disponibilizada uma linha de crédito garantida por um certificado de depósito. Esta linha permitiu igualmente aos clientes consolidarem dívidas de vários instrumentos de crédito sem ter que liquidar poupanças;
- crédito à habitação – o Millennium bcp prosseguiu a sua política de atenção especial aos clientes de crédito à habitação, adaptando a sua oferta para uma resposta eficaz e adequada às necessidades decorrentes do contexto económico actual. O Banco continuou a apostar no fortalecimento da relação com o cliente ao longo da vida do empréstimo, possibilitando soluções financeiras que permitem prestações ajustadas às suas

necessidades, com grande flexibilidade para alteração das condições contratadas. Do ponto de vista operativo, e com impacto na melhoria de serviço, a implementação do novo simulador de crédito promoveu a melhoria da informação prestada ao cliente. A participação activa no Projecto “Casa-Pronta” permitiu simplificar e tornar menos oneroso o processo de compra e venda de imóveis. O Millennium bcp aderiu igualmente ao protocolo entre bancos e a Associação Portuguesa de Bancos (APB), que visa a simplificação de todos os procedimentos do processo de crédito imobiliário.

Por forma a apoiar os clientes nas suas decisões de crédito e mitigar o risco de sobreendividamento, foi elaborado um folheto com simulações de valores da prestação para diversos tipos, valores e prazos de crédito, precedidas de uma *short list* com as principais recomendações a ter em conta nas situações de contratação de um crédito.

No ano de 2008, em que foi possível contribuir para o equipamento da primeira maternidade-escola em Díli, através dos pontos enviados à Fundação Mater-Timor, **os cartões** do Millennium bcp mantiveram a sua presença nos domínios cultural e social:

- no âmbito da parceria com os cinemas Zon Lusomundo, o Banco manteve a oferta de bilhetes para o cinema durante todo o ano, bastando apresentar o cartão na bilheteira para que, na compra de um bilhete a preço normal, o cliente recebesse outro gratuitamente. Reforçando o compromisso social de apoio à cultura, o Banco ofereceu também bilhetes a todos os clientes titulares de um cartão de débito ou de crédito e com idade igual ou superior a 60 anos. Esta iniciativa teve por objectivo potenciar a actividade nos tempos livres para os mais seniores, contribuindo para o enriquecimento cultural e o desenvolvimento do convívio entre gerações;
- foi proporcionada, também, entrada livre nos Museus tutelados pelo Instituto Português de Museus a todos os titulares de cartões Millennium bcp *Gold* e *Prestige*;
- o Millennium bcp *Gold* continuou a permitir que os seus titulares contribuíssem com donativos para instituições de solidariedade, com destaque para a Caritas Portuguesa, a Casa do Gaiato, a Liga Portuguesa Contra o Cancro, a Crinabel, a UNICEF, a Acreditar e a Diferenças/Associação Portuguesa de Portadores de Trissomia 21 (APPT21);
- nos cartões *American Express*, foi dado destaque às parcerias desenvolvidas com a Ajuda de Berço, a CERCI, a Acreditar e a CAIS no âmbito do programa *Membership Rewards*;

No apoio aos empresários e pequenas empresas destacam-se as seguintes acções:

- O Millennium bcp, em Portugal, desenvolveu um *dossier de benchmarking*, que apresenta uma análise dos rácios da empresa, galardoada, com o “Diploma Aplauso”, no âmbito do programa “Cliente Aplauso”, comparada com empresas congéneres do mesmo sector de actividade, o qual permite aos **empresários** fazer uma rápida aferição comparativa da saúde do seu negócio em relação aos seus pares.
- Na Grécia, foi lançada uma nova oferta para empresários e pequenas empresas, apoiada num especialista em crédito empresarial, cujas funções consistem em traçar o perfil das necessidades dos clientes microempresas e apresentar soluções mais adequadas, estabelecendo uma verdadeira parceria.

O Millennium bank foi o único Banco que se tornou membro da *Fina-RET*, um programa destinado a apoiar particulares e pequenas empresas, que queiram investir em tecnologia de energia eficiente ou em tecnologia de energia renovável para cobrir as suas necessidades energéticas.

- Nos Estados Unidos da América, foi também lançado um produto específico para pequenas empresas, com um conjunto de ofertas adaptadas às diferentes realidades de cada tipo de negócio. Cada um destes *packages* de ofertas foi criado com base em estudos e análises realizadas a cada tipo de indústria e o respectivo mercado em que está inserido. No âmbito do lançamento deste produto, realizaram-se um conjunto de seminários e *workshops*, com empresários, onde foram igualmente apresentados temas como apoios fiscais municipais e programas de apoio ao crescimento do negócio.

Para apoio ao desenvolvimento das empresas foram disponibilizadas várias linhas de crédito, nomeadamente:

- linhas BEI Investimento: foram celebrados, no final de 2008, dois novos contratos com o Banco Europeu de Investimento para apoio a projectos de investimento de clientes dos países Europeus onde o Grupo Millennium opera – Portugal, Polónia, Grécia, Roménia. No montante global de 100 milhões de euros, estas linhas de crédito destinam-se ao financiamento, a médio e longo prazo, com condições muito competitivas, de projectos de investimento promovidos por empresas, independentemente da dimensão. Os projectos a financiar deverão centrar-se, entre outros, na investigação, desenvolvimento e inovação, economia de energia, protecção do ambiente, energias renováveis ou economia do conhecimento;
- linhas de crédito PME Investe: criadas em conjunto com as Autoridades Gestoras do QREN e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), no quadro do apoio ao investimento produtivo e à actividade corrente das empresas, particularmente dificultada pela actual conjuntura económica;
- linha de crédito *Council Of Europe Development Bank* (CEB): linha de 30 milhões de euros destinada a financiamento de médio e longo prazo de projectos que tenham impacto na coesão social nos países europeus onde o Grupo Millennium opera - Portugal, Grécia, Polónia e Roménia. Destacam-se os projectos de investimento nos seguintes programas: (i) criação e preservação de empregos viáveis, (ii) saúde e (iii) educação e formação profissional;
- linhas de crédito para apoio ao sector primário: foram celebrados protocolos entre o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) e o Banco, visando a criação de linhas de crédito destinadas a apoiar a actividade das empresas dos sectores das pescas e da pecuária intensiva. Através desta solução, pretende-se disponibilizar os meios financeiros para a aquisição de factores de produção, permitindo igualmente a liquidação e renegociação de dívidas, junto dos fornecedores, ou de instituições de crédito, decorrentes de dificuldades de tesouraria;
- desenvolvimento das energias renováveis: criação de uma solução específica, através do financiamento em locação financeira, para apoio a projectos de desenvolvimento de energias renováveis, nomeadamente aquisição de equipamentos solares, térmicos, eólicos e painéis fotovoltaicos;

- apoio à inovação e empreendedorismo: participação do Millennium bcp no fundo Portugal *Venture Capital Initiative* (PVCi) lançado em 2008 pelo *European Investment Fund*, por forma a promover iniciativas de PME portuguesas, clientes do Banco, em projectos de investimento em inovação, investigação e desenvolvimento tecnológico, empreendedorismo e criação de emprego;
- SOFID – Sociedade Financeira de Desenvolvimento: o Millennium bcp é sócio desta sociedade, detida maioritariamente pelo Estado Português, que visa contribuir para o desenvolvimento sustentável de países em desenvolvimento, em articulação com os objectivos e estratégia do Estado Português, em matéria de economia, cooperação e ajuda pública ao desenvolvimento. O Millennium bcp tem promovido o apoio a projectos de investimento, em especial em países de expressão Portuguesa;
- sistemas de incentivos - Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN): no quadro dos programas integrados no QREN, foi dada continuidade à estratégia de parceria nas candidaturas das empresas aos sistemas de incentivos destinados à melhoria da competitividade das empresas portuguesas, seja pela melhoria de produtos e processos de produção, seja pelo apoio à internacionalização e formação dos recursos humanos das empresas. Procura-se apoiar o investimento empresarial e estimular a qualificação do sistema produtivo, por via da inovação, do desenvolvimento tecnológico e do estímulo ao empreendedorismo, bem como da melhoria das diversas componentes da envolvente da actividade empresarial;
- exportações para Angola - cobertura de riscos de crédito: na sequência do acordo entre os Estados Angolano e Português, foi reforçada, para 500 milhões de euros, a cobertura de riscos de crédito - Convenção COSEC para Angola. Esta convenção tem por objectivo cobrir exportações de bens de equipamento e serviços de origem portuguesa para o mercado angolano;
- garantia mútua: continuidade do esforço de dinamização deste instrumento de mitigação de risco junto da área comercial, tendo-se procedido à renovação da linha de crédito para financiamentos com garantia mútua, no valor de 50 milhões de euros;
- em Moçambique, foram criadas condições especiais de acesso a financiamento por parte das empresas do sector açucareiro, para apoio à expansão das exportações para o espaço europeu e foi desenvolvido um projecto – Zimpeto – em parceria com o município de Maputo, para o financiamento à construção de 576 casas de baixo custo.

Durante o ano em análise, foram assegurados, em 98 países, distribuídos pelos cinco Continentes, produtos ajustados à procura, preços, linhas de crédito e níveis de serviço, em parceria com bancos locais e internacionais, para melhor servir os clientes do Grupo Millennium, desde o segmento de emigração e imigração ao segmento de empresas e bancos, que facilitarão a actividade internacional dos nossos clientes.

4.4 - Compromisso com os Colaboradores

Criar valor é o compromisso assumido por cada um dos colaboradores para com a organização. Premiar o mérito, criar condições para uma valorização profissional, aliada a uma valorização pessoal, conciliada com a vida familiar, é o compromisso da organização para com os seus colaboradores.

Informação agregada das operações bancárias do Grupo Millennium (exclui actividade seguradora)

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2008	2007
Total de colaboradores	21.798	20.506
Idade média (anos)	36,7	36,4
Antiguidade média (anos)	9,6	9,7
Taxa anual de mobilidade interna	20,9%	23,9%
Média anual de horas de formação por colaborador	16 ¹	43 ²
Colaboradores por vínculo contratual		
Com contrato permanente	87,8%	89,0%
Com contrato a termo	12,2%	11,0%
Em regime de estágio	0%	0%
Colaboradores abrangidos por Acordo Colectivo de Trabalho ³	12.193	12.284
Colaboradores sindicalizados	9.482	9.650
Colaboradores em regime de trabalho parcial	143	152
Colaboradores com deficiência	229	199
Criação líquida de emprego	1.845	1.426
Proporção de membros da Alta Direcção contratada localmente	90%	75%
Remunerações fixas e variáveis e benefícios (milhões de euros)	853	834
Colaboradores por escalão salarial anual		
≥ 100 mil euros	368	364
[90-100[mil euros	116	125
[80-90[mil euros	158	161
[70-80[mil euros	249	241
[60-70[mil euros	409	409
[50-60[mil euros	764	685
[40-50[mil euros	1.439	1.361
[30-40[mil euros	3.057	2.977
[20-30[mil euros	4.468	4.201
[10-20[mil euros	5.697	5.166
< 10 mil euros	5.073	4.816

Colaboradores por categoria contratual (exclui actividade seguradora)

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, EUA

	2008	2007
Alta Direcção	272	295
Direcção	1.893	1.738
Restantes categorias	19.633	18.473
	21.798	20.506

Repartição dos colaboradores em 2008 por grau de habilitação literária

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, EUA

	2008	2007
Ensino básico	6%	7%
Ensino secundário	42%	44%
Ensino superior	52%	49%

- 1- Exclui Moçambique;
 2- Exclui Roménia;
 3- Portugal e Moçambique.

Recrutamento

O planeamento do recrutamento tem em consideração a estratégia do negócio, antecipando necessidades a médio prazo. Assim, durante o ano de 2008 o recrutamento externo foi utilizado como complemento dos programas de mobilidade interna, decorrentes da simplificação das estruturas dos Serviços Centrais do Banco.

O processo de recrutamento, que é semelhante em todas as operações, é composto por uma sequência de fases por forma a ser assegurada a sua transparência e eficácia: (i) recolha de candidaturas; (ii) identificação e selecção de potenciais candidatos; (iii) realização de testes psicotécnicos; (iv) entrevista com um júri de selecção composto por elementos da Alta Direcção do Banco; (v) aprovação da admissão pelo CAE.

Em Portugal e na Grécia, o canal privilegiado de recolha de candidaturas para todas as áreas do Banco é o *site* institucional, sendo que em Portugal foram registadas 15.937 candidaturas, representando mais de 99% do total de candidaturas recebidas. No âmbito das actividades de recrutamento e selecção de candidatos externos em 2008, resultaram 284 admissões em Portugal, das quais:

Recrutamento

Portugal

		2008	2007
Área de colocação	Retalho	240	435
	Áreas especializadas	44	77
Habilitações	Ensino superior	180	336
	Ensino secundário	104	176
Área de formação (ensino superior)	Gestão	35	71
	Economia	34	60
	Restantes	111	205
Sexo	Mulheres	174	310
	Homens	110	202
Total de admissões		284	512

Discriminação dos colaboradores admitidos em 2008

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, EUA

	2008	2007
Portugal	284	512
Polónia	2.562	1.982
Grécia	371	348
Roménia	330	507
Moçambique	287	176
E.U.A.	37	42
	3.871	3.567

Causas de saída de colaboradores em 2008

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, EUA

	2008	2007
Iniciativa do colaborador	68%	71%
Mútuo acordo	8%	3%
Despedimento	17%	12%
Reforma	4%	10%
Óbito	1%	1%
Outras causas	2%	3%

Saídas de colaboradores

Percentagem do n.º médio de colaboradores

	2008	2007
Portugal	4%	6%
Polónia	24%	18%
Grécia	16%	14%
Roménia	24%	9%
Moçambique	7%	7%
EUA	16%	24%
	12%	10%

A atracção de talentos continua a ser suportada pelo programa *Come and Grow with Us* em Portugal e na Grécia, e pelo *Champions Millennium* na Polónia, e caracteriza-se por ser uma proposta de valor do Grupo Millennium, pensada e direccionada para os interesses e necessidades dos estudantes universitários de sucesso, com talento e vocação para a excelência.

O Banco pretende, através do *Come and Grow with Us*, contribuir, de forma complementar à formação académica, para o desenvolvimento das competências dos estudantes, proporcionando-lhes uma experiência enriquecedora no mundo do trabalho e retendo os que mais se destacam durante o contacto com o Millennium bcp.

Iniciativas 2008	Conteúdo da acção	Avaliação dos participantes
Banking G@me	Jogo de simulação bancária onde os estudantes têm de gerir uma sucursal virtual. Este evento decorre em formato <i>blended-learning</i> com o apoio de um tutor Millennium bcp, durante a fase de preparação, e com uma formação inicial ministrada pelo Instituto de Formação Bancária. Em 2008, em Portugal, participaram 55 alunos de diversas universidades.	Este evento foi considerado, por 100% dos participantes, como “bom” ou “muito bom”.
Seminário de Gestão Bancária	Formação que decorre durante dois dias, onde os alunos têm oportunidade de aprofundar os seus conhecimentos na área financeira e de gestão bancária e, simultaneamente, contactar com profissionais de referência, participar em <i>team-buildings</i> e alargar a rede de contactos.	O <i>feedback</i> dos participantes foi muito positivo, salientando ser uma “experiência enriquecedora e estimulante”, que proporcionou uma noção mais concreta dos termos e áreas financeiros.
Apresentação nas universidades	Apresentação de <i>case-studies</i> relacionados com a actividade do Banco.	Em todas as universidades mais de 90% dos alunos gostaram da apresentação do <i>Come and Grow with Us</i> . Cerca de 80% afirmou ter ficado a conhecer melhor o Millennium bcp. Aproximadamente 95% dos alunos gostariam de trabalhar no Banco.
Estágios de Verão e Internacionais	Estruturados de acordo com o perfil do estudante e com o acompanhamento contínuo por parte de quadros directivos do Millennium bcp dão oportunidade aos estudantes de obterem experiências únicas em áreas técnicas e comerciais do Banco. Em 2008 foram realizados 70 estágios em Portugal e 6 estágios internacionais.	100% ficaram satisfeitos com a experiência, sendo que 76% revelaram-se “muito satisfeitos” ou “totalmente satisfeitos”.

Atractividade do Millennium bcp como futura empresa para trabalhar (no final dos estágios de verão)

	2008	2007
Muito atractivo	43%	57%
Atractivo	49%	40%
Pouco atractivo	7%	3%
Nada atractivo	1%	0%

Mobilidade

O incentivo à mobilidade funcional e geográfica é uma característica fundacional do Millennium bcp, sendo entendida não só como elemento catalisador da disseminação das melhores práticas e de um espírito de cooperação interdepartamental, essencial para o bom funcionamento da organização, como também pelo facto de ser um elemento fundamental na gestão optimizada dos recursos humanos.

Taxa de mobilidade interna

Rotações em percentagem

	2008	2007
Portugal	23%	26%
Polónia	18%	26%
Grécia	3%	3%
Roménia	0%	0%
Moçambique	44%	32%
EUA	26%	21%
	21%	25%

A exposição a novos desafios e o confronto com realidades e práticas distintas promovem a aprendizagem e o desenvolvimento profissional, contribuindo, de forma indelével, para a melhoria sustentada das capacidades dos colaboradores.

Colaboradores expatriados por país de destino

	2008	2007
Portugal	2	5
Polónia	15	21
Grécia	3	4
Roménia	6	5
Moçambique	22	20
EUA	4	6
	52	61

Colaboradores expatriados que integram a Alta Direcção e Direcção das operações de destino

	2008	2007
Portugal	2	3
Polónia	14	21
Grécia	2	4
Roménia	5	5
Moçambique	13	18
EUA	3	6
	39	57

Colaboradores transferidos dos Serviços Centrais para a rede comercial- PDCC

Portugal

	2008
2ª edição (fase final)	2
3ª edição	144
4ª edição	95
5ª edição (fase inicial)	3
	244

As opções de carreira e a mobilidade que lhe está associada traduziram-se, em 2008, numa transferência de 244 colaboradores dos Serviços Centrais para a rede comercial, num movimento a que foi dado um especial acompanhamento e apoio na fase de transição e adaptação à nova realidade funcional. Estas transferências são antecedidas de entrevistas onde se pondera a adequação das expectativas e das potencialidades dos colaboradores às oportunidades existentes, as quais vão surgindo enquadradas na normal actividade do Banco.

A valorização profissional, associada a esta mobilidade, traduz-se num processo que se inicia com uma formação presencial, a que se segue um percurso formativo *on-the-job* apoiado por um formador e um tutor, especificamente designados para o efeito. Este processo é suportado por um vasto conjunto de formação disponibilizada por *e-learning* que permite ir aprofundando os conhecimentos de acordo com a especificidade de cada situação.

Por forma a minimizar os impactos na alteração da vida quotidiana dos colaboradores, que a mobilidade representa, é garantida uma atempada comunicação das alterações de função, assegurando o integral cumprimento de legislação em vigor.

Gestão do Talento

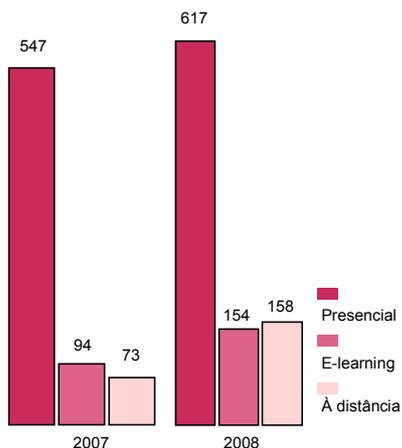
O Millennium considera essencial desenvolver os talentos necessários para operacionalizar, com sucesso, os objectivos estratégicos do Banco. Assim, tem vindo a lançar programas que permitem identificar, estimular e acompanhar a evolução de colaboradores com potencial, em fases críticas da sua carreira, contribuindo para o desenvolvimento e retenção de quadros que evidenciam capacidade para assumirem funções de responsabilidade e complexidade acrescida.

Participantes em 2008 nos programas de gestão de talento

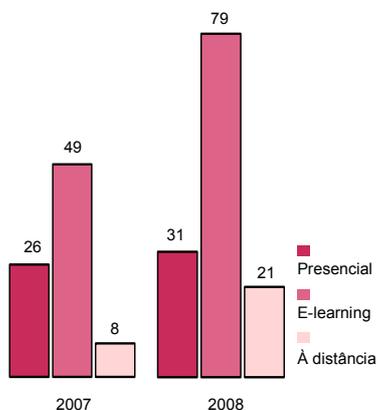
	Portugal	Polónia
Young Specialist	59	0
People Grow	17	19
Grow Fast	26	69
	102	88

Programa	Perfil dos colaboradores	Objectivos e acções	
<i>Young Specialist (YS)</i>	Colaboradores recém-diplomados com muito bons resultados académicos, admitidos no Banco a partir de 2007.	Este programa, que tem uma duração de dois anos, procura agilizar e acelerar a integração na realidade do Millennium bcp e criar as condições necessárias para desenvolverem a <i>expertise</i> e autonomia fundamentais para o desempenho de excelência em funções especializadas.	
<i>People Grow</i>	Jovens recém-diplomados com elevado potencial de desenvolvimento de carreira.	O programa mantém o formato da primeira edição e está estruturado num sistema de rotações funcionais em diversas áreas e operações do Banco, permitindo aos participantes o desenvolvimento de novas competências e uma visão transversal do negócio.	Em 2008, participação em projectos transversais para o Banco, fora das suas áreas de conforto. Os projectos foram apresentados ao CAE num Fórum, designado " <i>Grow Together</i> ", que teve a duração de 2 dias e decorreu fora das instalações do Banco, tendo estado igualmente presentes os mentores dos participantes e <i>sponsors</i> dos projectos.
<i>Grow Fast</i>	Colaboradores com experiência profissional, que demonstrem: (i) desempenho muito positivo; (ii) elevada vontade e capacidade de aprendizagem e de colocar em prática no seu trabalho novas competências adquiridas; e (iii) elevado potencial para liderarem com sucesso equipas ou projectos críticos para o Grupo.	Pretende facilitar a preparação para funções de coordenação com um nível de responsabilidade e/ou complexidade superior.	Para além da apresentação e discussão de temas estratégicos para o Grupo, foram realizadas diversas actividades de <i>teambuilding</i> que constituíram uma excelente oportunidade de interacção e partilha de experiências entre participantes e mentores.

Formação (milhares de horas)
Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e EUA



Formação (milhares de participantes)
Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA



Formação

A busca pela excelência, na qualidade do serviço a prestar aos clientes, passa pela identificação da formação mais adequada às necessidades específicas de cada colaborador.

A estratégia de formação tem assumido o princípio da diversificação dos cursos ministrados e tem tido como preocupação o ajustamento dos conteúdos às cargas horárias consideradas pedagogicamente mais adequadas, otimizando a duração média de cada curso.

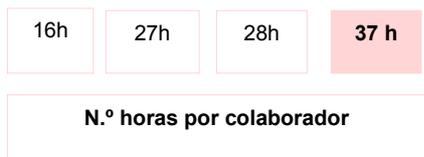
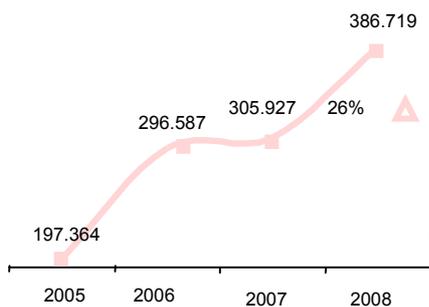
Tem igualmente sido incentivada a proactividade e a responsabilidade individual, de cada colaborador, no seu auto-desenvolvimento, pelo que:

- tem sido integrada a metodologia de auto-estudo e *e-learning* nos planos de formação traçados para cada função, disponibilizando-se actualmente um conjunto de 96 Manuais *on-line* e de mais de 60 cursos via *e-learning*;
- se tem apoiado o “Programa de Incentivo à Qualificação Académica”. Este programa apoia actualmente 124 colaboradores, dos quais: (i) 66 estão a realizar licenciatura e destes, 67% estão a fazê-lo em Gestão Bancária, (ii) 29 estão a fazer mestrados; (iii) 23 estão a realizar pós graduações; (iv) 5 frequentam MBA; e (v) 1 está a realizar doutoramento. Em 2008 a comparticipação média foi de 52% do valor total das propinas.

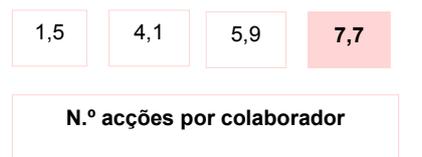
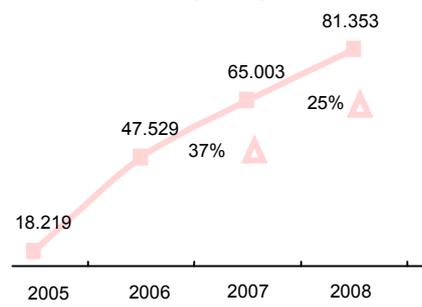
Durante 2008, o Grupo Millennium continuou a investir no desenvolvimento dos seus colaboradores, tendo proporcionado um total de 928.651 horas de formação (excluindo Moçambique).

Em Portugal, o número total de horas de formação foi de 386.719, com uma média de horas de formação por colaborador de 37horas:

N.º total de horas de formação



N.º total de participações



Este esforço continuado de formação traduziu-se num aumento de 26% face ao número de total de horas ministradas no passado ano, e uma participação média, por colaborador, em 7,7 acções, mais 25% do que no passado ano.

Iniciativas de formação mais relevantes no ano de 2008:

Estratégicas			
Acção	Âmbito	Programa	Participação
Liderança para a excelência	Incrementar o nível de satisfação com o Responsável Directo.	Programa de melhoria das competências em gestão, com o objectivo de melhorar a qualidade da liderança e da relação hierárquica, ajudando as chefias a dominar as técnicas de <i>coaching</i> , numa perspectiva de desenvolvimento permanente das suas equipas.	Chefias de várias Direcções do Banco, sendo, no entanto, de realçar o programa de retalho onde foram realizados workshops para todos os Coordenadores Comerciais e, pela primeira vez, abrangendo também todos os Coordenadores Comerciais Adjuntos. Esta formação abrangeu 1.534 colaboradores, perfazendo 13.076 horas de formação.
Certificação das redes comerciais	Retalho: Certificação Prestige.	Programa para dotar os gestores do segmento Prestige de um conhecimento sustentado dos produtos e técnicas financeiras.	225 colaboradores.
	Retalho: Certificação Negócios.	Programa para dotar os gestores do segmento Negócios de um conjunto de competências em diferentes áreas temáticas como: melhores práticas, técnicas de negociação, regulamento de crédito, <i>trade finance</i> , riscos de mercado, contabilidade geral e financeira, diagnóstico económico e financeiro de empresas.	600 colaboradores.
	Private	O programa tem por objectivo elevar o nível de conhecimentos em áreas como os mercados financeiros, compliance e fiscalidade.	70 colaboradores.
Sistema de avaliação individual de desempenho	Preparar a Organização para a implementação , em 2009, dos novos Modelos de Funções e Sistema de Avaliação Individual de Desempenho.	O Programa de formação está estruturado em três fases subsequentes, a primeira das quais realizada no último trimestre de 2008, abordando os conceitos de "Sistema de Avaliação Individual de Desempenho" e o "Modelo de Funções": (i) <i>Road-show</i> para realização de trabalhos em equipa - chefia; (ii) <i>e-learning</i> -reprodução do <i>Road-show</i> em <i>e-learning</i> - chefias e avaliados.	Road-show: 77 acções; 1.593 avaliadores. e-learning: 9.030 colaboradores. Sessão Especial: Directores.

De continuidade			
Acção	Âmbito	Programa	Participação
Acolhimento e integração	Acolhimento e integração de todos os colaboradores recém-admitidos, que escolheram integrar a rede Retailho.	Pretende-se, com este programa, dotar os colaboradores dos conhecimentos gerais imprescindíveis ao desenvolvimento da actividade bancária diária. Esses conhecimentos passaram a ser aferidos numa prova global que inclui uma componente conceptual, através de um teste escrito, e outra prática, onde, através de <i>role play</i> é avaliada a capacidade de venda e de abordagem ao cliente. Os resultados destas provas inserem-se num conjunto mais vasto de informação recolhida, que visa a sua Certificação como Assistentes Comerciais.	Percurso formativo de 444 horas para o primeiro ano de cada colaborador na sucursal. 209 colaboradores.
Programa de desenvolvimento de competências comerciais (PDCC)	Integrar os colaboradores dos serviços centrais na rede comercial.	Formação presencial de 8 dias para integração dos colaboradores nos temas quotidianos da vida da rede comercial. Formação <i>on-the-job</i> , durante 3 meses, com flexibilidade na definição do percurso formativo, passando esta a ser uma responsabilidade repartida entre o formador e o colaborador, tendo em consideração a sua experiência passada. A formação <i>on-the-job</i> , inclui a realização de 32 cursos de e-learning sobre operativas e sistemas e 1 teste global de conhecimentos realizado no final dos 3 meses.	244 colaboradores.
Formação em Inglês	Valorização profissional/ pessoal.	Desenvolver competências dos colaboradores na língua inglesa - oral e escrita. Formação presencial.	68 turmas de inglês abrangendo um total de 551 colaboradores, dos quais 84% concluíram o curso com sucesso.

Da necessidade de dar cumprimento integral às obrigações decorrentes do Decreto de Lei n.º 441/91 de 14 de Novembro, e com o pressuposto de que as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem o fundamento material de qualquer programa de prevenção de riscos profissionais, contribuindo, na Empresa, para o aumento da competitividade com diminuição da sinistralidade, foi elaborado o curso "Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho".

Meritocracia e Igualdade de Oportunidades

Em 2008, concluiu-se o trabalho de revisão do modelo de avaliação, que contou, ao longo das diversas fases, com a participação de mais de 400 colaboradores, nomeadamente, membros da Alta Direcção, avaliadores e avaliados de diversas unidades orgânicas, do qual resultou:

- um novo modelo de funções, cuja reestruturação foi ditada pela necessidade de alinhamento com os objectivos constantes do Programa Millennium 2010, que lhe conferiu uma maior clareza na descrição e enumeração das funções e subsequente maior agilidade e simplicidade na sua gestão pelas hierarquias;
- um novo sistema de avaliação individual de desempenho, que permitirá: (i) uma maior aproximação entre avaliador e avaliado, suportado num acompanhamento contínuo e numa maior responsabilização de todos os colaboradores no seu desenvolvimento e (ii) maior rigor e transparência na atribuição da notação de desempenho.

Este novo modelo, que foi alicerçado na necessidade de fazer evoluir o modelo anterior e no reforço da meritocracia, será implementado, em Portugal, no início de 2009, sendo que no último trimestre de 2008 foi iniciado um processo de formação e comunicação, para preparação da organização para o salto qualitativo que a sua introdução representa.

Nos princípios de actuação do Grupo Millennium foram instituídos um conjunto de valores e referenciais de actuação, aplicáveis a todos os colaboradores, de todas as operações, nos quais se inclui uma inequívoca orientação e motivação para que: (i) independentemente do respectivo nível hierárquico ou de responsabilidade, todos os colaboradores actuem de forma justa, recusando qualquer situação de discriminação e (ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação colectiva de acordos de trabalho, e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

O Grupo Millennium mantém o empenho em proporcionar aos colaboradores um tratamento justo e com igualdade de oportunidades, em todas as fases dos respectivos percursos profissionais, independentemente da raça, nacionalidade, religião, sexo, idade, orientação sexual ou condição física. Assim, a remuneração dos colaboradores obedece exclusivamente a critérios de desempenho face aos objectivos do percurso profissional e do grau de responsabilidade da função desempenhada, sem discriminação por género, ou por qualquer outra natureza, praticando um rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres que desempenhem funções equiparáveis.

Colaboradores a 31 Dezembro 2008 (exclui actividade seguradora)

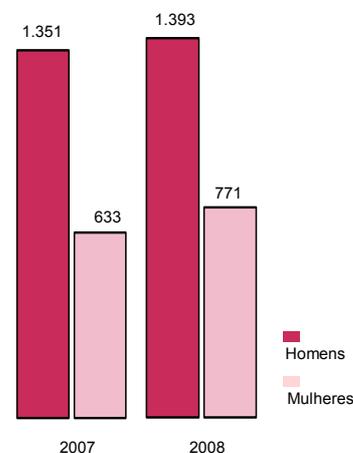
	Mulheres	Homens	Total
Portugal	4.188	6.479	10.667
Polónia	4.820	2.229	7.049
Grécia	861	660	1.521
Roménia	464	227	691
Moçambique	775	860	1.635
EUA	147	88	235
	11.255	10.543	21.798
	52%	48%	

Repartição das promoções, em 2008, por categoria profissional Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2008	2007
Alta Direcção	0,4%	1,6%
Direcção	8,9%	9,4%
Restantes colaboradores	90,7%	89,0%

Quadros directivos (Alta Direcção e Direcção)

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA



A par com uma atitude de constante incentivo à valorização dos colaboradores e à adopção de práticas de excelência, o Millennium bcp mantém uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho revelado por cada colaborador.

Neste domínio, o sistema de incentivos assume-se como o instrumento com maior visibilidade, sendo objecto de constante preocupação a garantia da sua transparência e a adequação dos seus resultados ao efectivo contributo de cada colaborador, considerado na dupla vertente do desempenho individual e do trabalho da equipa.

Procura-se desta forma garantir o envolvimento e alinhamento de todos os colaboradores na prossecução de um mesmo objectivo, sem prejuízo da diferenciação dos que evidenciam um mérito acima da média, por forma a estimular a motivação para se procurar fazer mais e melhor.

A especificidade da área comercial, a saudável concorrência que se pretende estimular, bem como o reconhecimento do contributo individual para a prossecução da estratégia do Banco, conduziram à criação de condições que permitirão introduzir, em 2009, um Sistema de Incentivos das redes (SIR) distinto do sistema de incentivos anual e genérico para todos os colaboradores, com o qual se pretende distinguir as sucursais e os gestores com melhores níveis de resultados.

Diálogo com os Colaboradores

Fazer chegar informação e receber *feedback* dos colaboradores sobre a vida do Banco é um processo de partilha de conhecimento dentro do Grupo Millennium, afirmando-se como uma das formas primordiais de estabelecimento de uma verdadeira cultura de grupo.

Neste sentido, a comunicação com os colaboradores procura integrar, partilhar e extrair significado da informação relevante para as diversas áreas do Banco, difundindo-a através dos seus diversos canais, numa perspectiva internacional.

O Millennium bcp criou um modelo único de **comunicação interna** – multimédia, internacional e interactiva – suportada por canais distintos e complementares, que asseguram um diálogo permanente com os colaboradores, sustentando o sucesso da actividade do Banco.

O portal interno mantém-se como canal universal, de cariz noticioso, actualizado diariamente e que tem por objectivo manter os colaboradores informados sobre os aspectos mais relevantes da vida do Banco.

A Magazine Millennium e *About Us* são duas publicações escritas de carácter bilingue (português e inglês) e âmbito internacional. A Magazine é uma publicação física, com periodicidade trimestral, enviada a todos os colaboradores do Grupo, bem como aos reformados do Banco em Portugal. A *About us* é uma *newsletter* semanal electrónica.

O canal de televisão, dirigido aos colaboradores, mantém a sua actividade de:

- transmitir diariamente um noticiário – “**Millennium Jornal**”;

- realizar o “**Millennium Directo**” para debater os temas mais importantes, aberto a todos os colaboradores do Banco que podem assim, via telefone e em directo, ou por correio electrónico, colocar questões aos convidados;
- formar os colaboradores, através dos programas “**Ideias Claras**” e “**Millennium Especial**”, que engloba reportagens, convidados em estúdio e entrevistas.

Em 2008, de forma a aprofundar o conhecimento da rede de Retalho e dar a conhecer a realidade comercial do banco, lançaram-se três novos programas semanais – “**Briefing da Semana**”, “**Briefing do Retalho**” e “**Sucursal da Semana**” – onde ao longo de 40 semanas se mostraram as especificidades próprias, as realidades distintas e as melhores práticas comerciais do Banco, de Norte a Sul do país.

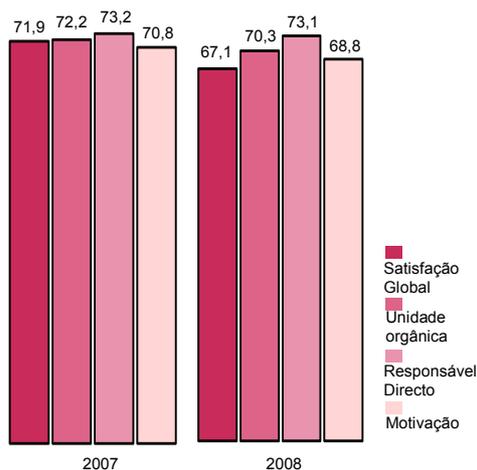
Por forma a sustentar a actuação do Banco, em sede de responsabilidade social, interna e externamente, foi lançado um programa semanal de cariz ambiental – “Para um Millennium Melhor”. A sua missão é de informar e sensibilizar os colaboradores e os clientes do Millennium bcp para a preservação do meio ambiente, procurando reduzir o desperdício de recursos naturais.

Comunicação Interna Portugal

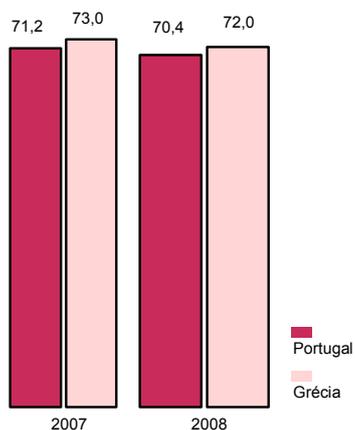
	2008	2007
Portal		
N.º de notícias publicadas	4.646	3.994
N.º de notícias com vídeo	1.262	1.047
Newsletter		
N.º de edições (português e inglês)	108	116
Tiragem média (por edição)	23.600	22.800
Magazine Millennium		
N.º de edições (português e inglês)	5	5
Tiragem média (por edição)	39.000	37.200
Millennium TV		
Millennium Jornal		
N.º de novas edições	247	250
N.º de reportagens	242	247
N.º de notícias	717	808
Millennium News		
N.º de novas edições	84	54
N.º de notícias e reportagens	310	301
Millennium Directo		
N.º de novas edições	11	4
Briefings da semana, do Retalho e sucursal da semana*		
N.º de novas edições	113	n.a.
Para um Millennium Melhor*		
N.º de novas edições	27	n.a.
Filmes internos e demais produções especiais	83	77
Ideias Claras e Millennium Especial		
N.º de novas edições	100	106
Activo Live		
N.º de novas edições	6	3
Website Institucional		
N.º de publicações	1.564	1.485

*Programas lançamento em 2008.

Resultados do inquérito anual à satisfação dos colaboradores
Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e EUA



Índice de satisfação dos clientes internos (satisfação global)
Portugal e Grécia



Assegurar a satisfação e motivação dos colaboradores é um processo de melhoria contínua, e por isso também em 2008 foi realizado o **inquérito anual à satisfação e motivação** dos colaboradores, enviado electronicamente e em simultâneo para todas as operações do Grupo. A elevada participação em Portugal, cerca de 81%, está acima das melhores práticas internacionais e garante que os valores apurados são, de facto, representativos do sentimento de todos os colaboradores e confirma o envolvimento e interesse no presente e futuro do Banco.

Através deste inquérito é possível obter um diagnóstico com a identificação dos factores críticos para a satisfação e motivação dos colaboradores, o impacto das actuais políticas de gestão de pessoas e dos aspectos com potencial de melhoria.

Os resultados apurados foram divulgados e analisados com as respectivas estruturas e hierarquias, abrangendo todo o Grupo, tendo sido definidas medidas concretas a implementar, por área, com o objectivo de melhorar os indicadores de satisfação.

Estudos e inquéritos de satisfação realizados a colaboradores
Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e EUA

	2008	2007
Inquéritos realizados	1	2
Colaboradores inquiridos	18.275	17.735
Respostas obtidas	14.868	14.069

Os resultados de 2008 (inquérito realizado entre Março e Abril) reflectem a realidade vivida pelo Grupo Millennium em 2007. Face a esta realidade, os decréscimos verificados na satisfação e na motivação dos colaboradores eram expectáveis. Apesar da diminuição dos indicadores globais, é de salientar a manutenção, e em algumas áreas o reforço, da confiança dos colaboradores nas suas chefias directas, demonstração clara do elevado profissionalismo de toda a estrutura, o que permitiu manter o elevado nível de serviço, quer interna (clientes internos), quer externamente (clientes externos).

No início de 2009 será lançado um novo processo de aferição do nível de satisfação dos colaboradores. Neste processo existem os objectivos de: (i) uma divulgação mais rápida dos resultados apurados; (ii) apresentação de propostas de acções a implementar, como consequência dos resultados, nas áreas com maior necessidade de intervenção, e (iii) acompanhamento da implementação das acções definidas.

Cientes de que um dos pilares da satisfação dos clientes externos é o bom funcionamento dos serviços internos, continuou a medir-se, de forma sistemática, junto da rede comercial, a satisfação com os serviços prestados pelas áreas centrais, unidades de produto e associadas.

Estudos e inquéritos realizados a clientes internos
Portugal, Grécia e EUA

	2008	2007
Inquéritos realizados	31	21
Colaboradores inquiridos	20.364	17.052
Respostas obtidas	10.210	10.325

Esta medição é suportada por inquéritos *online*, disponíveis na *intranet*, permitindo uma grande celeridade, simultaneamente, na análise e identificação de aspectos a melhorar, e na implementação de planos de acção de melhoria, para os quais pode haver necessidade de recorrer a equipas multidisciplinares de incremento da qualidade.

Em 2009, o Grupo Millennium irá aumentar as medições que possam ser transversais às diferentes operações do Grupo, sobretudo as áreas com centro de decisão único, nomeadamente a área de sistemas de informação (*IT*).

A edição de 2008 do **programa de ideias do Millennium bcp – Mil Ideias** - representa um ponto de viragem que vem alterar significativamente a sua filosofia, alinhando-o com as melhores práticas e experimentando conceitos inovadores, com vista a potenciar o valor criado com este tipo de iniciativas e a encontrar soluções para os novos desafios contextuais.

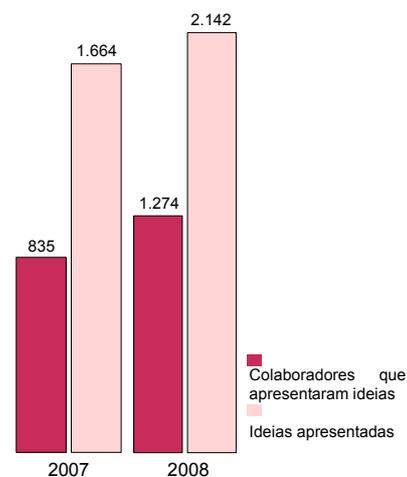
O ambiente de mudança permanente em que o Banco se insere, a vontade dos colaboradores em participarem, a constatação do poder do envolvimento de todos, de uma forma estruturada, na construção do dia-a-dia do Banco e a maturidade alcançada neste tipo de iniciativas, levou o Millennium bcp a desafiar mais uma vez os seus colaboradores a criarem valor, acreditando que as oportunidades existem e que, em conjunto, é possível identificá-las de uma forma rápida e oportuna. Assim, foram lançados os alicerces do novo modelo caracterizado por uma nova filosofia assente na participação:

- colaborativa: as ideias passaram a ser públicas e abertas à discussão por todos os colaboradores. A participação colaborativa tem o seu lado mais visível no conceito de *peer voting*, ou seja, onde todos os colaboradores podem participar no processo de selecção das ideias submetidas, através de votação favorável ou desfavorável e, acompanhada, ou não, de comentário;
- com criatividade enfocada: processo pelo qual se tenta dirigir o esforço criativo para questões que são prioritárias na vida do Banco. Este conceito, além de alinhar profundamente o programa com a estratégia da organização, gera um esforço global no sentido de criar valor em áreas muito específicas;
- com enriquecimento das ideias: quando a ideia atinge a votação alvo, o colaborador proponente é convidado a proceder ao referido enriquecimento, materializado pelo preenchimento de um formulário composto por uma análise qualitativa e quantitativa da ideia, podendo convidar outros colaboradores a participar. Esta acção tem o apoio do núcleo na concepção e valorização da sua ideia, nomeadamente no que toca à sistematização, identificação de pontos forte e fracos e análise de custo-benefício.

A operacionalização destes pilares foi assegurada pela adopção de um *software* especializado na recolha e tratamento de ideias, acessível a todos os colaboradores do Banco, em Portugal, via portal corporativo.

Todo o processo de dinamização da participação contou com uma forte componente comunicacional. Além de *e-mails* dirigidos e notícias no portal, foi criada uma rubrica na Millennium TV com o nome “Companhia das Ideias”, um espaço que se destina a incentivar a geração de ideias com valor e à melhoria contínua.

Actividade dos programas de incentivo à geração de ideias Portugal, Polónia e Grécia



Um grupo, denominado *Advisory Board*, que é composto por colaboradores de várias áreas do Banco, reúne-se normalmente uma vez por mês, com o objectivo de apreciar as ideias que durante o mês atingiram a votação objectivo, ou que mereceram uma boa apreciação por parte da equipa do programa Mil Ideias, para avaliar o seu interesse mesmo antes da área destinatária da ideia.

Desta forma, o *owner* ou beneficiário natural da ideia apenas centrará os seus esforços na análise das melhores ideias, conseguindo-se uma avaliação bastante mais célere.

Situação das ideias apresentadas no âmbito dos programas de incentivo à geração de ideias

Portugal, Polónia e Grécia

	2008
Implementadas	0,5%
Em implementação	0,2%
Por implementar	0,9%
Em análise	32,4%
Não implementadas*	66,0%

* Das ideias não implementadas 9,6% eram ideias repetidas e 37,8% não passaram no processo de *peer voting* em Portugal

O papel do programa como veículo que convida os colaboradores à reflexão e construção de soluções, que muitas vezes ultrapassam as funções habituais, é fundamental na consciencialização para os desafios que a organização enfrenta, bem como no entendimento da estratégia seguida.

Benefícios Sociais e Estruturas Recreativas

O Grupo Millennium garante um conjunto de benefícios sociais que contribuem para manter um adequado nível de vida e de bem-estar dos colaboradores:

Fundos de Pensões	Os colaboradores do Grupo Millennium em Portugal, Grécia, Moçambique e Estados Unidos da América , são beneficiários de fundos de pensões, constituídos localmente, com os quais se pretende assegurar um complemento de reforma.
Apoio à educação	<p>Portugal: benefícios financeiros e fundo social, sob a forma de empréstimos e subsídios a fundo perdido, para resolução de problemas sociais que, pela sua natureza ou circunstância, devam ser considerados fora do âmbito dos outros benefícios.</p> <p>Polónia: No Millennium bank existe um fundo social de características semelhantes, ao de Portugal.</p> <p>Estados Unidos da América: plano de reembolso de propinas destinado a apoiar colaboradores que frequentem cursos superiores autorizados e relacionados com a sua actividade profissional.</p>
Crédito a colaboradores	Os colaboradores das diversas operações do Grupo Millennium têm a oportunidade de, em condições preferenciais, contrair empréstimos para a aquisição de habitação ou para fins sociais.

Carteira de crédito concedido a colaboradores
Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e EUA

	2008
Habitação	
Montante concedido (milhões de euros)	1.007
Número de colaboradores	13.153
Fins sociais	
Montante concedido (milhões de euros)	27
Número de colaboradores	5.286

Planos de saúde

Todos os colaboradores do Grupo Millennium, no activo ou em situação de reforma, e respectivos cônjuges e filhos dependentes, estão abrangidos por planos de saúde, que, localmente, visam complementar ou suprir eventuais deficiências dos respectivos serviços nacionais de saúde:

Portugal: é facultada a adesão a um seguro de saúde gerido pela Médis, líder nos sistemas de saúde não públicos em número de segurados e dimensão da rede médica e hospitalar, bem como a inscrição nos Serviços de Assistência Médico-Social (SAMS), os quais asseguram a protecção através da prestação interna de cuidados de saúde e da atribuição de participações por despesas realizadas fora dos seus serviços. Para os casos clínicos mais graves, os colaboradores e respectivas famílias podem ainda recorrer à Clínica Universitária de Navarra, em Pamplona, no âmbito de cobertura específica do seguro de saúde disponibilizado para estes casos.

Polónia: acesso a serviços médicos básicos e especializados, sob a forma de exames de diagnóstico e profiláticos. Para além de assistência médica de clínica geral, os benefícios incluem também uma oferta diversificada de serviços, como consultas médicas de especialidade, tratamentos de enfermagem e ambulatórios e uma selecção completa de testes de diagnóstico e consultas dentárias.

Grécia: o Millennium bank, em parceria com uma companhia de seguros líder naquele país, disponibiliza um seguro de saúde através do qual são atribuídas participações por uma vasta gama de despesas realizadas. O seguro é extensível aos restantes elementos do agregado familiar. Adicionalmente, o Banco assegura que os colaboradores usufruam de preços e condições de tratamento preferenciais, em alguns dos maiores hospitais privados de Atenas

Moçambique: é disponibilizado aos colaboradores um plano de saúde que permite o acesso à prestação de serviços de saúde no país e no estrangeiro.

Estados Unidos da América: os colaboradores têm acesso a um seguro com cobertura de serviços básicos de saúde.

Roméia: acesso a um plano de saúde assente na prestação de serviços médicos, prestados por uma clínica de saúde privada.

Serviços de medicina

Portugal: unidades de medicina localizadas em diversos pontos do país e um quadro de médicos dedicado, através do qual, e de forma complementar aos planos de saúde existentes, é assegurada a prestação de serviços de medicina curativa, medicina do trabalho, assistência médica aos colaboradores e a realização de *check-up* regulares.

Moçambique: o Banco dispõe de um centro de saúde nas instalações centrais, no qual, gratuitamente, diversos médicos avançados prestam cuidados básicos de saúde aos colaboradores e respectivos familiares.

Serviços de medicina

Portugal

	2008	2007
Consultas efectuadas		
Medicina do trabalho	6.711	5.434
Medicina curativa	25.193	24.226
Check-ups efectuados		
Colaboradores no activo	6.677	5.831
Colaboradores reformados	1.162	1.087

Seguro de saúde – Clínica Universitária de Navarra

Grupo Millennium consolidado (inclui seguros)

	2008	2007
Pessoas abrangidas	44.575	45.089
Número de consultas	816	861
Número de internamentos	262	209
Prémio de seguro (milhares de euros)	2.186	2.212

Taxa anual de absentismo

	2008	2007
Portugal	3,1%	3,0%
Polónia	6,5%	5,9%
Grécia	3,7%	1,9%
Roménia	2,7%	0,7%
Moçambique	3,1%	1,2%
EUA	1,1%	1,0%

Paralelamente aos serviços e planos de saúde, o Millennium bcp continua a monitorizar o conforto, a qualidade ergonómica, a qualidade do ar, o nível de ruído e a iluminação dos espaços, com o principal objectivo de prevenir factores de risco para a saúde dos colaboradores.

O Millennium bcp tem a sua responsabilidade de empregador, decorrente do regime jurídico de acidentes de trabalho e doenças profissionais regulamentado pela Lei n.º 100/97, de 13 de Setembro, assegurada pela Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A. Em caso de sinistro, a seguradora diligencia o encaminhamento e tratamento mais adequado ao colaborador sinistrado e, em conjunto com os Serviços de Medicina do Banco, acompanha o processo de recuperação no sentido de agilizar os melhores meios no tratamento.

Higiene e segurança no trabalho (HST)

Portugal

	2008	2007
Visitas de HST	237	254
Análises à qualidade do ar	5	14
Acidentes de trabalho	76	66
Vítimas mortais	1	-

As estruturas recreativas - Clube Millennium bcp em Portugal e o MilleKlub na Polónia – proporcionaram aos colaboradores, durante o ano de 2008, o acesso a inúmeras actividades, fomentando o espírito de iniciativa, a realização pessoal, o enriquecimento cultural, para além da participação na vida comunitária e o apoio a instituições de carácter social ou humanitário, contribuindo para alcançar uma vida mais completa, quer no plano físico, quer no plano emocional.

Nos Estados Unidos da América, continuam a organizar-se encontros de colaboradores e respectivas famílias, como por exemplo um piquenique anual, muito apreciado e reconhecido como um momento de grande partilha de experiências profissionais e pessoais.

Em Portugal o Clube Millennium bcp, com cerca de 35.000 associados, lançou eventos consonantes com o seu lema “Viva o seu Tempo Livre” os quais, simultaneamente, estimularam o espírito de liderança e de iniciativa, desenvolveram os conhecimentos culturais e incentivaram o espírito de solidariedade.

Eventos com maior impacto em 2008

Solidariedade / voluntariado:

- V Kayak de Mar, cujas receitas reverteram para a Federação das Associações Portuguesas de Paralisia Cerebral;
- Donativos mensais para a “Acreditar” (Associação de Pais e Amigos das Crianças com Cancro), “CrescerSER” (Associação Portuguesa para o Direito dos Menores e da Família) e UNICEF;
- Donativos em espécie ao “Refúgio Aboim Ascensão”;
- Apelos de solidariedade para a “Acreditar”, “CrescerSER”, Associação Laço (Luta Contra o Cancro da Mama), Liga Portuguesa Contra o Cancro, recolha de sangue, crianças vítimas da desidratação diarreica, luta contra a pobreza e exclusão social em cooperação com os CTT e ajuda a tetraplégico.

Cultural

- Representação da peça “A Quinta à Sexta” e ensaio da peça “Modernices”;
- Festa de Natal em Lisboa e Porto, com participações muito expressivas;
- Exposições colectivas de pintura de associados;
- Exposições de peças de joalheria produzidas por associados;
- Edição de Livro de Contos dos nossos Jovens.

Os associados mais jovens participaram, pelo *site* juvenil, em concursos e jogos formativos, nos clubes de férias e nas aulas de música, de judo, de canoagem e de iniciação ao mergulho.

Os associados seniores tiveram acesso a cursos em várias universidades, em condições especiais, pela via dos protocolos celebrados.

Com o objectivo da obtenção de reais benefícios para os associados, continuaram a assinar-se protocolos de parcerias com empresas, totalizando já cerca de 600, dos quais se destacam, pelo seu significado, os *Health Clubs* e as Pousadas de Portugal.

No campo desportivo, o Clube Millennium bcp e os seus Atletas conseguiram vários prémios durante o ano de 2008, dos quais destacamos:

Prémios de participação desportiva em 2008

- Taça InterTroféus (TIT), em Karting: Pedro Figueiredo Campeão Nacional do Clube Millennium bcp, na mesma modalidade;
- A equipa "Foot Team" sagrou-se Campeã Nacional do II Campeonato Nacional de Futsal;
- João Pacheco e Artur Rosário venceram, respectivamente, o Campeonato de xadrez do Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas (SBSI) e o VI Torneio Interno de Xadrez;
- A dupla José Maria Santiago/José Teixeira da Silva venceu a Business Tennis Cup na categoria de Pares Masculinos;
- João Silva sagrou-se Campeão Nacional em Águas Abertas;
- A dupla João Formigal/Jorge Canhão foi vencedora absoluta na categoria de Turismo no V Grande Prémio de Kayak de Mar e os Millenitos foram Campeões Regionais na categoria Torneios Abertos;
- Pedro Correia, João Fonseca e Eduardo Palma saíram vitoriosos, respectivamente, no IV Open da Zona de Lisboa, no 3º Torneio Individual da Zona Centro/Setúbal e na Liga Interna de Pool; Hélder Monteiro venceu o Nacional dos Bancários de Pool Bola 8 e a I Liga Interna Norte;
- Inês Azarujinha sagrou-se Campeã da Prova de Slalom, em Ski Aquático;
- Fernando Feijão venceu a Taça de Portugal de ORI-BTT, em Orientação;
- O Clube Millennium bcp sagrou-se Campeão Nacional de Mar, individual e colectivamente, em Pesca;
- Álvaro Dinis sagrou-se Campeão do Torneio da Ordem de Mérito, em Golfe;
- Manuel Bedino venceu a disciplina Carabina de Precisão da 2ª Prova do Torneio de Regularidade do INATEL;
- David Mina venceu o III Campeonato Interno de King.

4.5 – Aprovisionamento Responsável

Os valores da sustentabilidade têm que ser partilhados por quem compra e por quem vende. O aprovisionamento responsável é um compromisso de longo prazo que requer alteração de comportamentos de todas as partes.

Gestão do Aprovisionamento

No relacionamento e gestão de fornecedores, foi dada continuidade aos processos de excelência implementados nos anos anteriores, tendo sido possível, graças à sua maturação, extrair mais valor dos mesmos. Deste modo, e por via essencialmente do refinamento de factores e políticas organizacionais ligadas à cadeia de fornecimento, foi possível trazer benefícios directos e indirectos a todos os *stakeholders* do Millennium bcp, quer a nível nacional, quer a nível internacional.

Compras a fornecedores

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2008	2007
Número de fornecedores	14.102	12.167
Montante de compras anual (milhões de euros)	843	666
Compras a fornecedores locais (%)	85%	89%

Estes processos incidiram em áreas como:

- a estabilidade e transparência das relações comerciais, onde, além de se terem mantido as políticas existentes, se impulsionou, em regime de estrita concorrência, a internacionalização da SIBS na Polónia, Grécia e Roménia, com destaque para um importante concurso ganho no primeiro destes países - *servicing* das ATM em implementação;
- a confirmação da certificação de qualidade da cadeia de fornecimento, evidenciando a manutenção das *best-practices* neste capítulo, o que numa instituição como o Millennium bcp só é possível com o comprometimento activo e constante de diversas áreas de *servicing* interno como as Compras, Aprovisionamento, Centros de Competência Técnica (cerca de 20), Controlo de Custos e Orçamento e Pagamento a Fornecedores;
- a avaliação de fornecedores, que prosseguiu e se aprofundou em termos de quantidade e âmbito, com mais de 400 fornecedores avaliados pelos Centros de Competência Técnica, e cobertura alargada aos fornecedores corporativos, ao nível do Grupo;
- a gestão centralizada dos contratos e aquisições transversais, que prosseguiu com o crescimento internacional, nomeadamente na Roménia e em Angola, tendo sido também desenvolvidos, em 2008, instrumentos de gestão de *procurement* e de gestão de contratos em base internacional cuja implementação está projectada para 2009.

Repartição das compras por operação

	2008	2007
Portugal	62%	63%
Polónia	29%	26%
Grécia	2%	2%
Roménia	3%	3%
Moçambique	3%	4%
EUA	1%	2%

Principais fornecedores (repartidos por escalão de compras anuais)
Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2008	2007*
Escalão de compras anuais		
[100-250] mil euros	1.220	340
[250-750] mil euros	323	209
[750-1.000] mil euros	69	27
≥ 1.000 mil euros	119	97
	1.731	673
% de fornecedores com compras anuais ≥ 100 mil euros	12%	6%

*Dados para Roménia 2007 não disponíveis

Em 2008 registou-se um notório acréscimo da qualidade de serviço de alguns fornecedores estratégicos do Banco, com elevado impacto na prestação do serviço final ao cliente.

Actualmente, é parte integrante do caderno de encargos o documento dos "Princípios de Fornecedores", sendo condição necessária para a contratação do fornecimento.

Com o objectivo de reforçar os processos já referidos e a eficiência da organização ao nível da utilização de recursos, foram formalmente criadas as figuras dos "Contract Managers" e "Service Managers" em cada um dos Centros de Competência Técnica. As suas funções incluem, ao nível dos contratos e dos serviços que lhes estão adstritos, a definição de enquadramento legal, técnico e financeiro, *benchmarking* e identificação de novas oportunidades, avaliação e gestão do serviço, gestão da procura e gestão de custos e orçamental.

Avaliação dos Fornecedores

A avaliação realizada aos fornecedores cobre cerca de 90% do montante total de compras efectuadas anualmente pelo Millennium bcp e permite um diagnóstico da qualidade do aprovisionamento.

As inerentes acções correctivas e preventivas, necessárias a melhorar as performances avaliadas como menos boas – classificações "C" e "D", prevêm as seguintes acções:

1. análise dos motivos, por fornecedor, que levaram a esta avaliação;
2. elaboração de uma lista de oportunidades de melhoria (baseada na observação quantificada dos problemas identificados);
3. reunião com o fornecedor (no caso de manutenção do mesmo);
4. acompanhamento do comportamento do fornecedor, através de um relatório de controlo.

Avaliação dos fornecedores
Portugal

Avaliação	2008
A	79
B	232
C	112
D	24
	447

Capítulo 5 – Envolvimento na Sociedade

As linhas orientadoras do plano de sustentabilidade do Grupo Millennium, na sua dimensão social, contemplam compromissos com vista à promoção e melhoria da qualidade de vida da comunidade, nos diversos países em que está presente, das quais fazem parte o desenvolvimento de programas de intervenção, através do apoio a iniciativas de natureza cultural, educacional e beneficente.

Em Portugal, as políticas de solidariedade social e de mecenato cultural institucional são definidas e acompanhadas pela Fundação Millennium bcp. No âmbito da sua actividade, a Fundação Millennium bcp tem procurado delimitar a sua esfera de actuação de forma a concentrar recursos no apoio a instituições e organismos de referência e a projectos que evidenciem um alinhamento estratégico orientado para o acréscimo de eficácia a longo prazo.

Assim, em 2008, prosseguiu-se a operacionalização de um sistema de decisão e avaliação de projectos bianual (a decorrer em Março/Abril e em Setembro/Outubro de cada ano), que estabelece períodos de candidatura e analisa os pedidos de acordo com critérios de selecção e seriação previamente definidos, permitindo uma visão de conjunto dos projectos candidatos. Foi ainda criado um formulário de candidatura a apoio mecenático, no qual se reuniram as questões consideradas fundamentais para uma análise preliminar de adequação aos critérios estabelecidos.

Tal como no mecenato institucional, também através da política de patrocínios, o Banco tem procurado a associação aos projectos de intervenção social.

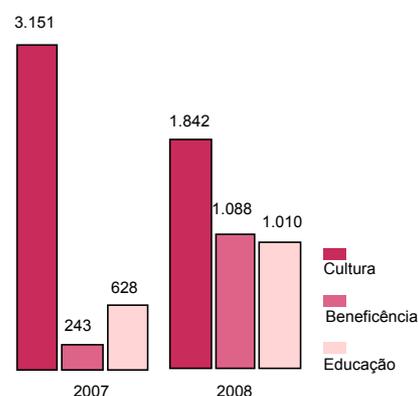
De acordo com a estratégia definida, a concentração dos apoios privados deverá privilegiar áreas com maiores lacunas face ao auxílio público. Assim, o apoio à investigação científica tem vindo a ser reduzido, uma vez que este tem sido objecto de assinalável atenção por parte dos apoios comunitários. No entanto, o Millennium bcp, manteve, em 2008, o apoio ao projecto *Infocancer*, desenvolvido pelo Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto (IPATIMUP).

5.1 - Apoio à Educação e Empreendedorismo

O fomento do empreendedorismo permite construir uma sociedade com mais iniciativa e promotora da inovação, e, conseqüentemente, um maior crescimento económico e desenvolvimento humano.

Neste sentido, destacam-se algumas iniciativas do Millennium bcp com o mundo académico, que visam fomentar o empreendedorismo e a literacia financeira, contribuindo para o desenvolvimento de futuros profissionais bem preparados e empreendedores:

Actividade de mecenato e donativos Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA



Graduate Programme

A Associação “Aprender a Empreender” – *Junior Achievement* Portugal, desenvolveu um programa especificamente direccionado para estudantes universitários, o “*Graduate Programme*”. No âmbito deste programa, os alunos realizam, ao longo de um ano lectivo, um conjunto de tarefas relacionadas com o lançamento de um negócio de raiz, compreendendo a concepção do negócio, a constituição da empresa, a definição do ciclo de vida dos produtos e a liquidação da empresa no final do programa. Estas iniciativas são, posteriormente, apresentadas nos eventos de pré-selecção regional, competição nacional e competição europeia.

As mini-empresas contam com o apoio de tutores do Millennium bcp que, em regime de voluntariado, apoiam os estudantes na elaboração do plano de negócio, assegurando igualmente a adequação do projecto à realidade empresarial e facilitando o acesso à informação e a contactos relevantes.

No ano lectivo 07/08, iniciou-se o projecto-piloto com o IST e o ISEG, nas cadeiras de empreendedorismo, tendo sido criadas 5 mini-empresas com o apoio de 7 colaboradores do Millennium. No ano lectivo 08/09, a iniciativa alargou-se a várias Universidades do país (Minho, Porto, Aveiro, Coimbra e Lisboa), com a participação de 200 alunos e de 33 tutores, sendo que 7 destes tutores são colaboradores reformados do Banco.

Master in International Management

O Millennium bcp formalizou recentemente o seu envolvimento como *corporate partner* do CEMS (*Community of European Management Schools*), conjunto seleccionado das melhores *business schools* na Europa e de empresas da elite empresarial a nível internacional (*corporate partners*).

A principal actividade do CEMS é a oferta do “*Master in International Management*” – MIM - (2º ciclo de Bolonha), sendo a *management school* em Portugal seleccionada pelo CEMS para ministrar este mestrado a Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa (FEUNL). O MIM já adquiriu a reputação de melhor Mestrado de Bolonha na área de gestão em Portugal, tendo conseguido atrair os melhores candidatos entre todos os restantes Mestrados de Gestão.

O Millennium bcp, enquanto *corporate partner*, irá participar em diversas actividades, nomeadamente selecção dos alunos para o MIM, participação em *skills seminars*, participação em *business projects* e oferta de estágios internacionais.

Prémio Audax

O Millennium bcp é o principal patrocinador do Curso de Empreendedorismo do ISCTE / *Audax*, no âmbito do qual atribui um prémio à melhor ideia entre os vários trabalhos de curso. Durante o ano de 2008, o prémio foi atribuído ao projecto “Transferência de Peso”, o qual se dedica, de uma forma inovadora, a promover a igualdade de bem-estar entre os hemisférios norte e sul. Pelo cariz humanitário, pela sua capacidade de concretização (já está em funcionamento) e pela inovação na abordagem, mereceu o elogio do júri e a atribuição do prémio Millennium bcp para o melhor projecto de empreendedorismo.

Projectos de Investigação e Ensino

Com o objectivo de desenvolver projectos de investigação e ensino na área de finanças, o Banco, em parceria com duas universidades - Universidade Católica Portuguesa (UCP) e Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa (FE UNL) -, criaram a “Millennium bcp *chair in Finance*”.

A criação da “Millennium bcp *chair in Finance*” é uma aposta no recrutamento internacional de docentes altamente credenciados, não só para o ensino, mas também para a área de investigação.

Os responsáveis por esta cátedra são: (i) na FE UNL, Pedro Santa-Clara Professor Associado de Finanças na *UCLA School of Management* desde 1996, e (ii) na UCP, João Cocco regressado recentemente de Inglaterra onde era Professor Associado na *London Business School*.

Escola Primária

No âmbito do programa “Mais Moçambique Pra Mim”, o Millennium bim , construiu uma nova escola no Parque Nacional da Gorongosa, na província de Sofala. A nova escola, entregue em Julho de 2008, permite a 350 crianças, o acesso ao ensino até ao 5º ano de escolaridade.

Ensinar a poupar

Nos Estados Unidos da América, o Millennium bcpbank, apoiou a iniciativa nacional “*Teach the Children to Save*”, um programa educacional, em que os representantes do Banco tiveram oportunidade de ensinar a cerca de 500 crianças a importância de poupar e gastar de forma sensata.

Outros apoios relevantes

Portugal

- Programa de bolsas de estudo para alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor;
- Protocolos com Universidades – Universidade Católica Portuguesa e Universidade Nova de Lisboa – para atribuição de prémios de excelência;
- Colaboração com a Associação Aprender a Empreender, para divulgação de programas de empreendedorismo a alunos do ensino básico e secundário.

Grécia

- Colaboração com a *Junior Achievement* em acções de literacia financeira junto de estudantes universitários;
- Programa de bolsas de estudo a estudantes de história grega ancestral.

EUA

- Apoio à *Junior Achievement de MA New Bedford/Fall River Chapter*;
- Fundo de apoio à escola de língua portuguesa – *Luís de Camões School* – em *Newark*;
- Apoio à organização *Prince Henry Society* para atribuição de bolsas de estudo à população carenciada;
- Apoio ao programa de estudos sobre a língua portuguesa da Universidade de *Massachusetts Dartmouth*;
- Apoio bolsista à *American Scholarship Foundation*;
- Apoio à “Hispanic-American Chamber of Commerce Foundation”, para atribuição de bolsas de estudo à comunidade hispânica de *New Jersey*.

5.2 - Apoio à Cultura

O Millennium bcp continua a promover e defender a cultura, tendo sido considerado pelo Ministério da Cultura como o principal mecenas institucional.

Destaca-se, em 2008, a continuação do apoio mecenático ao Teatro Nacional de São Carlos, que permitiu apresentar ao público “Fausto” de Charles Gunod, “Rigoletto” de Giuseppe Verdi, “La Clemenza di Tito” de Wolfgang Amadeus Mozart, “Siegfried” de Richard Wagner, “Tosca” de Giacomo Puccinni, entre outras obras de relevo cultural.

No âmbito do protocolo com o Ministério da Cultura, o Millennium bcp é parceiro do IMC – Instituto dos Museus e da Conservação, o que lhe confere o estatuto de mecenas exclusivo do Museu Nacional Soares dos Reis, no Porto, e do Museu Nacional de Arte Antiga, em Lisboa.

Outras iniciativas relevantes que mereceram o apoio do Millennium bcp no ano transacto, foram as mostras de “Leonardo da Vinci – o Génio” que, depois de uma primeira exibição na cidade do Porto, esteve também em Lisboa e no Funchal, e ainda “*Au fil du temps – Percurso Foto-biográfico de Maria Helena Vieira da Silva*”, exposição inédita promovida pela Fundação *Arpad Szenes – Vieira da Silva* no ano do centenário do nascimento da pintora.

O Rock in Rio, que teve a sua terceira edição, em 2008, em Lisboa, é o exemplo de um evento associado a projectos sociais, que tem justificado a presença do Millennium bcp como patrocinador principal. O projecto social que lhe esteve associado “Por um Mundo Melhor”, dedicou o seu apoio, no ano de 2008, às alterações climáticas. O pilar social do festival originou o “Rock in Rio Escola Solar” - concurso nacional dirigido a escolas para apresentação de projectos que conjugassem benefícios ambientais e sociais com aplicabilidade nas comunidades.

Merece ainda destaque o apoio do Millennium bcp à Sociedade Portuguesa de Autores (SPA), com vista à promoção dos autores nacionais. Em 2008, o Banco apoiou uma vez mais a gala anual desta sociedade, durante a qual foram entregues as distinções “Grande Prémio

SPA/Millennium bcp” à coreógrafa e bailarina Olga Roriz e o “Prémio SPA/Millennium bcp Jovem Autor” ao pianista e compositor Marco Barroso.

A Fundação Lurdes Mutola e o Millennium bim lançaram a biografia de Maria de Lurdes Mutola, intitulada "A minha vida em 1 minuto, 55 segundos e 11 centésimos". A biografia é, não só, uma merecida homenagem à maior atleta moçambicana de todos os tempos, como o registo de um legado riquíssimo e obrigatório para todos os moçambicanos e gerações vindouras. O valor da venda dos livros reverte a favor do programa de Responsabilidade Social do Millennium bim em parceria com a Fundação Lurdes Mutola, "Mais Moçambique Pra Mim".

Outros apoios Relevantes

Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à exposição “1758 – O Plano da Baixa Hoje” organizada pela Câmara Municipal de Lisboa; • Apoio à realização do Concerto de Ano Novo promovido pelo Patriarcado de Lisboa; • Apoio ao espectáculo da Glenn Miller Orchestra no Teatro Micaelense em São Miguel; • Apoio à promoção de novos artistas – Anteciparte.
Grécia	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio à embaixada portuguesa em Atenas para a realização do “Dia de Portugal”.
EUA	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio ao <i>Proverbo Sport Clube Português</i>, para apoio à divulgação da poesia, pintura, música, moda e literatura de artistas portugueses residentes em Newark; • Apoio à organização <i>Brasil Tche</i>, que promove junto dos jovens americanos, a cultura brasileira e simultaneamente promove os valores da cidadania e desenvolvimento comunitário.
Polónia	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao programa televisivo Millennium Pearls, em parceria com o canal público Channel 1, para divulgação de produtos culturais, e os seus autores.

5.3 - Apoio ao Desporto

No ano de 2008, merece relevo o apoio do Millennium bcp à Taça de Portugal em futebol, que desde então passou a designar-se Taça de Portugal Millennium. Este patrocínio releva uma vez mais do intuito de associar a marca a momentos de celebração, que unam diferentes públicos, tendo por base o apoio à actividade desportiva.

Ainda no campo desportivo, foi igualmente assinado, neste ano, o apoio às competições de futebol de juvenis, permitindo incentivar o desporto entre os mais jovens. Referimo-nos às competições “Taça Cidade dos Campeões”, “Mundialito Portugal” e “Nacionalito - Copa Foot 21”.

O Millennium bank, na Grécia, patrocinou o Ultra-Maratonista Yiannis Kouros, considerado o melhor fundista da especialidade de todos os tempos, detendo recordes de todas as distâncias, entre as 100 e as 1.000 milhas, quebrando os seus próprios recordes, ano após ano.

A equipa de andebol da região de Koropi na Grécia foi também patrocinada na época de 2008, sendo que este apoio se manterá até 2010.

Na Roménia, a equipa de futebol *Rapid* foi igualmente patrocinada durante a época de 2008.

Os Torneios de Mini Basquete Millennium bim 2008, que envolveram pela primeira vez três capitais provinciais - Beira, Maputo e Nampula, estão inseridos no programa "Mais Moçambique Pra Mim", em parceria com a Fundação Lurdes Mutola. Estes torneios contaram com a participação de cerca de mil crianças oriundas de escolas, bairros e clubes destas cidades e com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos. Depois de três edições anuais, os torneios são também uma importante referência da agenda desportiva moçambicana, ocupando um espaço significativo em programas de televisão, rádio e jornais. Para além da prática desportiva, o objectivo é estimular o espírito de equipa e de solidariedade, a disciplina, a superação, e o respeito pelos adversários e colegas.

5.4 - Apoio Beneficente

Na área da beneficência, têm sido apoiadas diversas instituições e iniciativas de acção social, bem como situações de carência social e económica, pessoas com deficiência e acções no domínio da saúde.

Em Portugal, para além de diversos apoios a entidades que desenvolvem trabalho junto dos mais carenciados, continua a merecer destaque a parceria com o Banco Alimentar contra a Fome. Esta parceria está consolidada no apoio financeiro regular destinado à compra e no apoio às campanhas de recolha de alimentos, que se realizam duas vezes por ano em várias superfícies comerciais por todo o país.

Na Grécia, 60 crianças da Fundação *Child's smile*, foram convidadas a participar na festa de Natal do Banco, o que permitiu estabelecer contacto entre estas crianças e os filhos dos colaboradores e criar laços de amizade. Foi ainda criada uma corrente de solidariedade que resultou na angariação de 20 sacos de livros e brinquedos e 125 sacos de alimentos e detergentes. Foi ainda aberta uma conta para receber donativos.

O Hospital Geral da Machava recebeu um aparelho de raio-x, oferecido pelo Millennium bim e pela Fundação Millennium bcp. O equipamento entregue vai ter um papel fundamental no diagnóstico e combate eficaz da tuberculose, que, apesar de ser uma doença curável, é a segunda maior causa de morte por doença infecciosa no mundo e que afecta especialmente o Continente Africano.

Também no âmbito do programa "Mais Moçambique Pra Mim", o Millennium bim ofereceu um furo de água ao distrito de Nhamatanda, na província de Sofala. Ao construir este furo, a operação moçambicana, em parceria com a *Western Union*, contribui fortemente para a melhoria da qualidade de vida de várias famílias de Nhamatanda, as quais tinham de percorrer longas distâncias para ter acesso a água potável.

O Millennium bank, na Roménia, apoiou os programas da *United Way* – fundação - internacionalmente reconhecida pela sua eficiência na selecção e financiamento de Organizações não Governamentais dedicadas a projectos de caridade e sociais, que procuram ajudar crianças, jovens e famílias desfavorecidas.

Outros Apoios Relevantes

<p>Portugal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Venda de postais de natal da Unicef em todas as sucursais do Banco; • Associação Vida Norte – apoio a jovens grávidas em situação de carência; • Fundação Infantil <i>Ronald McDonald</i> – lar provisório para famílias de crianças em tratamento hospitalar; • Refúgio Aboim Ascensão – apoio a crianças abandonadas; • Associação V.I.D.A. – Voluntariado Internacional para o Desenvolvimento Africano (Ano III do projecto “Capacitação das Comunidades Rurais para o Desenvolvimento Participativo do Distrito de Matutuine”); • Doação de 725 equipamentos (na sua maioria mobiliário) a instituições de solidariedade social.
<p>Polónia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doação de 34,5 t de equipamento informático para reutilização; • Doação de 16,9 t de equipamento (na sua maioria mobiliário) a instituições de solidariedade social.
<p>Grécia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doações de <i>hardware</i> e <i>software</i> a escolas e associações sem fins lucrativos; • <i>Child’s Smile – to Hamogelo Tou Paidiou</i> - apoio a crianças vítimas de abuso e de abandono; • Apoio a municípios locais para realização de eventos sociais e culturais.
<p>Moçambique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à Associação Sorriso da Criança - associação humanitária, sem fins lucrativos, que tem como objectivo apoiar os doentes com cancro e seus familiares, assim como sensibilizar a opinião pública para esta doença; • Oferta de material escolar à Comunidade Sant’Egidio - instituição italiana, presente em Moçambique desde os anos 80 e que actualmente desenvolve o projecto DREAM, com uma série de iniciativas de luta contra a sida; • Oferta de bens de primeira necessidade à Associação Comunitária pela Criança Sã - apoio às crianças órfãs e abandonadas ou em situação difícil na comunidade do Bairro Khongolote.
<p>EUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doação, à American Red Cross de Northern New Jersey - apoio a 447 vítimas de um incêndio residencial; • Patrocínio da gala anual da fundação <i>Trinitas Health</i> - para angariação de fundos para o hospital <i>Trinitas</i>; • Doação de alimentos à população carenciada da cidade de Newark; • Apoio à organização <i>Child & Family Services</i> – acompanhamento profissional e treino a famílias com problemas sociais e financeiros.

5.5 - Promoção e Recuperação do Património Artístico e Histórico

O património artístico do Millennium bcp é, em última instância, um património colectivo. Como tal, a sua gestão criteriosa no sentido da sua manutenção e atenta e cuidada conservação, constituem um dever do Banco para com a Sociedade.

Neste âmbito, e integrada na política de conservação e restauro, a área de Gestão do Património Artístico efectuou, em 2008, cerca de 71 acções de restauro e de conservação de bens de património, distribuídos da seguinte forma:

Objecto de restauro	Número
Pintura	18
Mobiliário	45
Têxteis (tapetes e tapeçaria)	8

O Millennium bcp contribuiu igualmente, ao longo do ano, para que obras de arte da sua colecção se tornassem visíveis e fossem partilhadas pelo público em espaços exteriores ao Banco, em Portugal e no estrangeiro, pelo que, no âmbito da sua política de empréstimo de obras de arte cedeu obras de pintores, tais como:

- para exposições em Portugal: José Malhoa para uma exposição realizada no âmbito do lançamento de um livro sobre a sua obra; Júlio para a exposição “Júlio e o Expressionismo em Portugal”, realizada em Vila do Conde; Manuel Amado para a exposição “Linha do Horizonte” realizada no Museu Nacional Soares dos Reis, e Raul Perez;
- para exposições internacionais: duas obras de Manuel Amado para uma exposição colectiva no Rio de Janeiro, Brasil, intitulada “Linha do Horizonte”; e uma peça emblemática do século XVII, “Tampo de Arca” de origem asiática, que se supõe representar Macau ou Cantão, e que veio a integrar a importante exposição “Novos Mundos - Neue Welten”, realizada pelo Estado Português em Berlim, Alemanha.

Com o objectivo de partilhar com a sociedade o seu património, o Millennium bcp abriu as suas portas a diversas publicações de comunicação social, dando assim a conhecer a sua colecção. Foram ainda convidados diversos especialistas de história de arte, para escreverem sobre núcleos temáticos da sua colecção, mormente de pintura, mobiliário, entre outras, num enriquecimento do conhecimento das suas peças, partilhando, deste modo, com um público mais vasto o seu património.

O Núcleo Arqueológico da Rua do Correiros (NARC), em Lisboa, onde se pode percorrer 2.500 anos da vida Lisboeta, foi eleito pelo Canal “História”, para a produção de 12 programas para a 2ª temporada do projecto “Cidades debaixo de terra”. O NARC encontra-se sob um dos edifícios do Millennium bcp, cujas obras de remodelação permitiram colocar a descoberto estruturas arqueológicas de civilizações que, ao longo dos tempos, habitaram Lisboa.

Este local cheio de história é património da cidade e de Portugal, estando aberto ao público em geral, que pode usufruir de forma gratuita de uma visita guiada. Desde a sua abertura ao público, já foi visitado por mais de 74.000 pessoas.

Em 2009, pretende-se reforçar a divulgação do património do Banco, diversificando as actividades de exposição e promovendo a descentralização das exposições pelas capitais de distrito, tornando-o acessível a um maior leque de públicos.

Página intencionalmente deixada em branco

Capítulo 6 – Ambiente

O Millennium bcp tem, ao longo dos anos, vindo a assumir o seu compromisso para com a sociedade, através da sua política de sustentabilidade. No que diz respeito à vertente ambiental desta política, os principais focos de actuação centram-se na optimização da utilização de recursos, respeitante ao funcionamento interno do Grupo, e na consciencialização da sociedade para comportamentos mais sustentáveis.

6.1 - Programa “Para um Millennium Melhor”

Dentro da política ambiental que tem vindo a ser implementada, respeitante ao funcionamento interno do Grupo, o Millennium bcp assumiu, em 2008, o seu compromisso para a redução da sua pegada ambiental. Integrado no plano de sustentabilidade, o programa “**Para um Millennium Melhor**” tem como principal objectivo consciencializar o maior número de pessoas para a necessidade urgente de evitar desperdícios e, simultaneamente, contribuir para comportamentos ambientalmente mais responsáveis, incentivando: (i) uma optimização de consumos e comportamentos e (ii) a implementação de projectos para a redução da pegada ecológica do Grupo Millennium.

Este programa, lançado em Fevereiro de 2008, então com uma vertente meramente pedagógica e suportado pelo canal de comunicação interna do Banco, foi integrando outras componentes e projectos, e resultou num programa global assente em três dimensões:

Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Durante 2008 foram emitidos 25 programas através da Millennium TV, com conselhos de poupança de recursos naturais, reciclagem, comportamentos amigos do ambiente e divulgação das piores e melhores práticas em matéria ambiental, através das rubricas: <ol style="list-style-type: none"> 1. “Dica Ambiental”; 2. “Notícia Ecológica”.
Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • Os colaboradores, através do programa Mil Ideias, foram apresentando sugestões eco-eficientes na actuação diária do Millennium bcp, nomeadamente, tratamento de resíduos, poupança energética e reciclagem.
Projecto	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de volumes de consumo de água, papel, energia e emissão de CO₂, por colaborador, e respectivo <i>benchmarking</i> com cinco Instituições Financeiras; • Inquérito a uma amostra de colaboradores sobre a sua percepção acerca das preocupações do Millennium em matéria ambiental e a sua predisposição para mudar comportamentos; • Levantamento de práticas eco-eficientes, já implementadas; • Propostas para continuar a melhorar e respectivos impactos.

Na sequência das ideias que foram sendo recolhidas e dos impactos analisados no projecto Pegada Ecológica, foram implementadas de imediato algumas acções, que permitiram obter poupanças de recursos e melhorar o tratamento de resíduos, nomeadamente:

Acção	Investimento realizado em 2008 (euros)	Poupança obtida em 2008
Instalação de economizadores de água nas torneiras	3.500	500 m3 de água / mês
Compra de contentores para separação selectiva de resíduos	2.500	n.a.
Remoção de entulhos de obras para vazadouros certificados	1.500	n.a.

n.a. = não aplicável



Os principais objectivos deste programa, em 2009, são realizar acções que mantenham a contribuição para a redução da pegada ecológica do Millennium bcp, nomeadamente:

- manter as acções pedagógicas através do Millennium TV;
- redigir um manual de boas práticas ambientais;
- continuar a analisar as ideias recebidas dos colaboradores e a implementar aquelas que criam mais valor;
- manter a implementação de acções que conduzam à poupança de recursos, nomeadamente água e energia eléctrica;
- reduzir o consumo de plástico;
- reduzir o consumo de papel;
- expandir o programa de separação selectiva de resíduos;
- promover acções de redução de emissão de gases com efeito estufa e outras emissões atmosféricas, nomeadamente, através do aumento da utilização de videoconferência, para realização de reuniões, em detrimento de deslocações dos colaboradores no país e do/para o estrangeiro e da substituição do automóvel e avião pelo comboio.

6.2 - Recursos consumidos

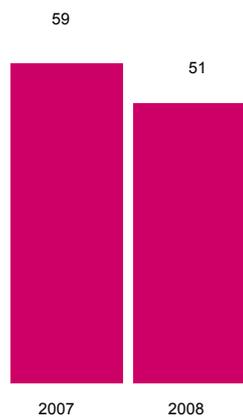
Segundo a *Global Footprint Network*¹, em 2008, a população humana gastou, até 23 de Setembro, a totalidade do “orçamento anual” de recursos naturais gerados pelo planeta, isto é, vivemos, durante os meses restantes, da destruição de recursos não renováveis. A optimização do consumo de recursos, é, portanto, um aspecto central na actividade diária das empresas.

O Millennium bcp está consciente da sua responsabilidade para com a sociedade e, por essa razão, tem vindo a procurar a optimização dos recursos que consome no seu quotidiano.

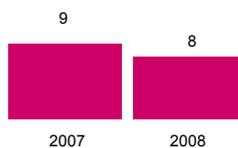
Evolução do consumo de recursos internos

Consumo em Portugal, em 2008, por colaborador:

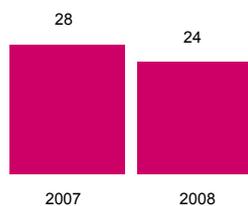
Consumo interno de folhas de papel
(kg/colaborador)



Consumo interno de plástico
(kg/colaborador)



Consumo de água
(m3/colaborador)



Consumo de tinteiros e toners
(kg/colaborador)



¹ *Global Footprint Network, Earth Overshoot Day 2008* (www.footprintnetwork.org)

O Millennium bcp tem vindo a promover a utilização racional da **água**. Este esforço tem sido feito essencialmente através de uma política de monitorização e gestão de custos. No entanto, no ano de 2008, foram também empreendidas acções de sensibilização para alteração de comportamentos, indispensáveis à poupança de um recurso cada vez mais escasso.

A água consumida tem como principal fonte de abastecimento a rede pública. Em Portugal, no TagusPark, onde se concentram a maioria dos Serviços Centrais do Banco, existem também, um furo que abastece parcialmente o complexo empresarial, representando cerca de 25% da água consumida pelo Banco e um sistema de reaproveitamento da água de rega.

Em comparação com 2007, o Millennium bcp reduziu o seu consumo de água em cerca de 15%, em Portugal.

Consumo de água (m³)

	2008	2007
Portugal	254.723	300.334
Polónia	98.569	80.125
Grécia	15.800	15.400
Roménia	32.000	n.d.
Moçambique	54.420	34.873
EUA	911	973
	456.423	431.705

n.d. = dados não disponíveis.

Nota: valor global não comparável devido à inexistência de dados para a operação da Roménia em 2007

Os **materiais** consumidos, mais relevantes para o funcionamento das actividades quotidianas do Grupo Millennium, são o papel e cartão (não reciclado), seguidos de tinteiros e *toners* e outros consumíveis de escritório. Embora o Banco não utilize papel reciclado, todo o papel utilizado na instituição é certificado pelo *Forest Stewardship Council* (FSC), que define princípios e critérios para uma gestão florestal responsável.

O Millennium bcp em Portugal apresentou, em 2008, uma redução de cerca de 7,5% no consumo de papel e cartão, relativamente a 2007 (excluindo desta análise o consumo de papel destinado a campanhas promocionais). Fazem parte das medidas adoptadas, para a redução dos consumos de papel, a digitalização de documentos, como por exemplo os recibos de vencimento dos colaboradores, e a introdução de inúmeros processos de transferência de informação entre as diferentes áreas do Banco sem recurso a suporte de papel.

A solução office printing veio também incentivar a uma racionalização das impressões, uma vez que sempre que os colaboradores utilizam a função impressão é apresentado o custo da mesma.

Também nas restantes localizações geográficas, onde o Grupo Millennium está presente, e que fazem parte do âmbito deste relatório, se tem vindo a implementar a solução office printing, sendo que na Polónia, o consumo de tinteiros e *toners* diminuiu cerca de 60% e na Grécia 29%.

Os consumos de plástico do Grupo Millennium são maioritariamente garrafas e copos de plástico, invólucros de notas e outros consumíveis normalmente utilizados em ambientes de escritório. O Banco tem implementado várias medidas de promoção à redução de consumo deste tipo de material, medidas estas que passam pela generalização da utilização de Water Coolers e pelas campanhas de incentivo à utilização de chávenas e copos de vidro.

Consumo de principais materiais pelo Grupo Millennium em 2008 (t)

	Papel e cartão (t)		Tinteiros e toners (t)		Plástico (t)	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Portugal	1.650,0	1.784,0	32,5	31,0	92,0	108,0
Polónia	864,0	778,0	5,4	14,0	24,0	31,6
Grécia	142,0	129,0	1,7	2,4	0,3	0,4
Roménia	56,0	n.d.	1,5	n.d.	2,9	n.d.
Moçambique	111,0	90,6	5,7	5,2	2,9	1,8
EUA	22,0	n.d.	0,5	n.d.	0,3	n.d.
	2.845,0	2.781,6	47,3	52,6	122,4	141,8

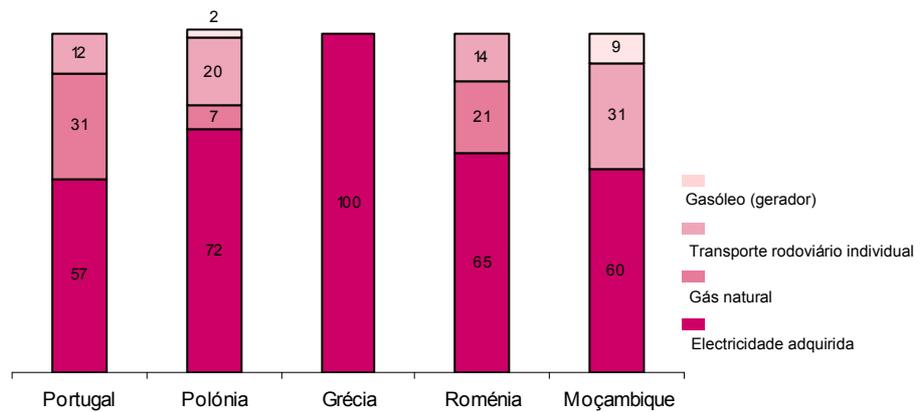
n.d. = dados não disponíveis.

6.3 - Energia, gases com efeito de estufa e outras emissões atmosféricas

A energia assume um lugar central em qualquer actividade económica e a sua utilização gera um conjunto variado de pressões ambientais, desde a exploração de recursos não renováveis à poluição atmosférica que lhe está associada. As emissões de gases com efeito de estufa, principalmente provenientes da utilização de combustíveis fósseis, e o seu contributo para o agravamento do problema das alterações climáticas, são especialmente importantes pelos devastadores impactos globais que podem provocar a longo prazo. Contudo, a questão da energia deve ser abordada de uma forma integrada e incluir outros importantes problemas, como o esgotamento de recursos naturais não renováveis, a destruição da camada do ozono e a deterioração da qualidade do ar, este último particularmente relevante pelos seus efeitos directos na saúde pública.

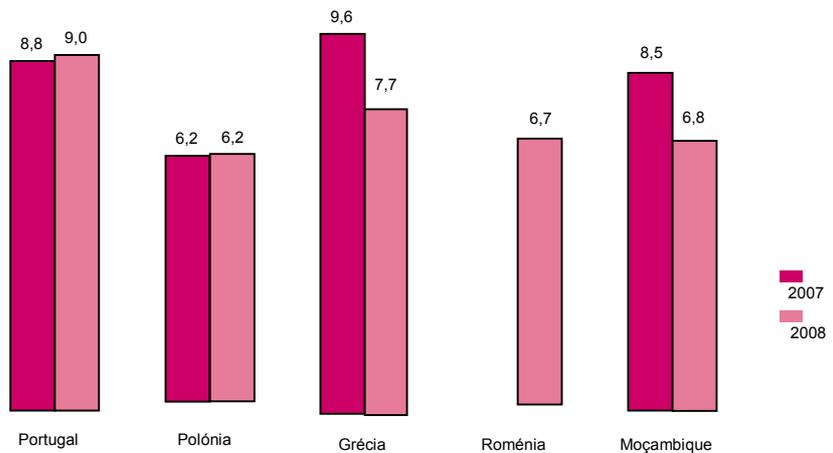
A maior parte da energia consumida pelo Grupo Millennium consiste em energia eléctrica, sendo que o consumo de gás natural, utilizado para aquecimento das instalações e produção de electricidade em sistemas de co-geração, é também bastante significativo.

Consumo de energia final (%)



O consumo de electricidade por colaborador tem vindo a decrescer, excepto em Portugal onde se registou um ligeiro acréscimo, embora o consumo absoluto, em 2008, tenha aumentado menos de 1%.

Consumo de electricidade (MWh/FTE)



A energia de fontes primárias necessária para a produção de electricidade, assim como os impactes associados, é reflexo do *mix* energético de cada país. Todas as formas de electroprodução têm impactos ambientais significativos, embora diferentes (e.g. o carvão é a fonte primária mais prejudicial para o efeito de estufa, as barragens para a degradação de habitats). Em todos os países, as medidas de eficiência energética são especialmente importantes, pelo grande impacto indirecto implicado pelo consumo de electricidade.

As medidas que têm sido implementadas progressivamente nos últimos anos vão desde a substituição de lâmpadas e equipamentos pouco eficientes, até à alteração de comportamentos e optimização de horários de iluminação. Na Grécia, o Millennium bank conseguiu manter o consumo de electricidade numa fase de crescimento, em que abriu dez novas sucursais. Em Portugal, o Banco trabalha com empresas especializadas no controlo dos consumos de energia e na implementação de medidas de melhoria do desempenho energético das suas instalações.

Relação entre electricidade adquirida e energia primária implicada (Tj)

	Electricidade adquirida	Energia primária implicada
Portugal	299	712
Polónia	156	625
Grécia	43	135
Roménia	17	56
Moçambique	29	35
	544	1.563

Energia primária implicada no consumo de electricidade (Tj)

	Hídrica	Eólica	Geo térmica	Carvão e lenhite	Petróleo	Gás natural	Biomassa e resíduos
Portugal	67,0	14,0	0,6	285,0	123,0	186,0	36,0
Polónia	4,9	0,3	0,0	594,0	3,0	16,0	6,9
Grécia	5,3	1,2	0,0	89,0	21,0	18,0	0,3
Roménia	7,2	0,0	0,0	29,0	3,4	16,0	0,3
Moçambique	35,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	119,4	15,5	0,6	997,0	150,4	236	43,5

No que respeita às alterações climáticas, é do consumo de electricidade que provém a maior parte das emissões de gases com efeito de estufa (GEE). Apesar de não serem emissões directas, a política de actuação do Millennium reconhece que, pela sua importância no contexto do Grupo, é um problema que tem que ser activamente combatido com algumas das medidas já referidas.

O meio de transporte utilizado pelos colaboradores em viagens de trabalho tem um impacto ambiental relevante devido às emissões de GEE. O transporte rodoviário individual, frequentemente utilizado em deslocações nacionais onde as distâncias são mais curtas, é responsável por mais de 85% das emissões totais no sector dos transportes do Millennium.

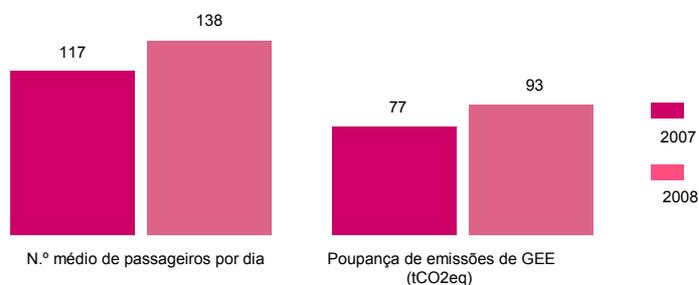
Emissões directas e indirectas de GEE (tCO₂eq)

	Portugal	Polónia	Grécia	Roménia	Moçambique	EUA	Total
Electricidade adquirida	43.060,0	62.295,0	13.454,0	5.257,0	6,5	0,0	124.072,5
Cogeração	8.197,0	0,0	0,0	261,0	0,0	0,0	8.458,0
Caldeiras	1.207,0	803,0	0,0	51,0	0,0	0,0	2.061,0
Sub-total - Gás natural	9.404,0	803,0	0,0	312,0	0,0	0,0	10.519,0
Gasóleo (gerador)	0,0	280,0	0,0	0,3	324,0	0,0	604,3
Gases de refrigeração	619,0	29,0	73,0	380,0	0,0	63,0	1.164,0
Transporte rodoviário colectivo	29,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	29,0
Transporte rodoviário individual	4.559,0	3.007,0	0,0	258,0	1.082,0	48,0	8.954,0
Transporte ferroviário	31,0	491,0	0,0	1,1	0,0	0,0	523,1
Transporte aéreo	517,0	61,0	0,0	74,0	0,0	0,0	652,0
Sub-total - Transportes	5.136,0	3.559,0	0,0	333,1	1.082,0	48,0	10.158,1
	58.219,0	66.966,0	13.527,0	6.282,4	1.412,5	111,0	146.517,9

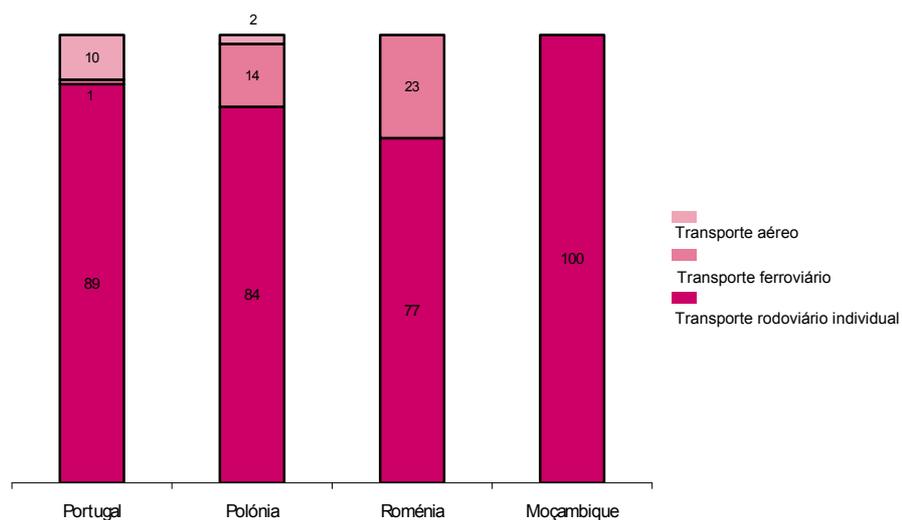
n.d. = dados não disponíveis

O Millennium bcp, em Portugal, coloca à disposição dos colaboradores um serviço de transporte colectivo de quatro autocarros, que fazem a ligação entre o TagusPark e o centro de Lisboa, permitindo reduzir as emissões de GEE e outros poluentes. Este serviço registou, em 2008, um aumento de cerca de 21 passageiros diários, em comparação com o ano anterior, registando uma poupança de emissões de GEE de 93 toneladas de CO₂, a que corresponde um aumento da uma poupança em 20% face a 2007.

Transporte rodoviário colectivo



Distribuição das emissões de GEE nos transportes (%)



Para além das emissões de GEE, é importante conhecer as emissões de outros poluentes atmosféricos que advêm da actividade do Banco. Os óxidos de azoto (NO_x), o monóxido de carbono (CO), os compostos orgânicos voláteis não metânicos (COVNM) e o dióxido de enxofre (SO₂), têm impactos nos ecossistemas e saúde pública, que importa controlar e reduzir. A principal origem destes poluentes está associada à produção da electricidade adquirida, e é especialmente relevante nos países que mais utilizam combustíveis fósseis. Nesse sentido, a redução deste tipo de emissões pode ser conseguida com recurso a fontes de energia mais limpas como o gás natural, solar fotovoltaico ou biomassa.

Principais emissões atmosféricas decorrentes do consumo directo de energia (tCO₂eq)

Gases com efeito de estufa

	Portugal	Polónia	Grécia	Roménia	Moçambique	EUA	Total
CO₂	13.830,0	3.793,0	0,0	566,0	1.080,0	48,0	19.317,0
CH₄	6,5	1,8	0,0	0,3	0,5	0,0	9,1
N₂O	126,0	15,0	0,0	4,3	1,7	0,1	147,1
	13.962,5	3.809,8	0,0	570,6	1.082,2	48,1	19.473,2

Principais emissões atmosféricas acidificantes, eutrofizantes e precursores de ozono troposférico

Transporte rodoviário individual (t)				
	NO_x	CO	COV	SO₂
Portugal	16,0	13,0	2,0	0,1
Polónia	8,9	73,0	6,0	0,1
Grécia	0,0	0,0	0,0	0,0
Roménia	0,8	2,3	0,3	0,0
Moçambique	3,4	14,0	2,0	0,0
EUA	0,1	0,9	0,1	0,0
	29,2	103,2	10,4	0,2
Gás natural (t)				
	NO_x	CO	COV	SO₂
Portugal	7,0	1,6	0,8	0,0
Polónia	0,7	0,1	0,1	0,0
Grécia	0,0	0,0	0,0	0,0
Roménia	0,3	0,1	0,0	0,0
Moçambique	0,0	0,0	0,0	0,0
EUA	0,0	0,0	0,0	0,0
	8,0	1,8	0,9	0,0
Electricidade adquirida (t)				
	NO_x	CO	COV	SO₂
Portugal	111,0	6,0	1,8	228,0
Polónia	97,0	14,0	4,6	260,0
Grécia	24,0	14,0	1,5	107,0
Roménia	15,0	1,6	0,3	35,0
Moçambique	0,0	0,0	0,0	0,0
EUA	0,0	0,0	0,0	0,0
	247,0	35,6	8,2	630,0

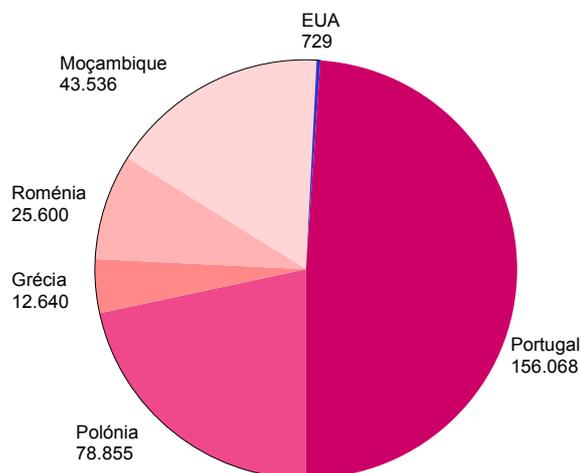
Os sistemas de AVAC são responsáveis pela emissão de substâncias destruidoras da camada do ozono (SDCO). O Millennium tem um controlo rigoroso destes sistemas, tendo em perspectiva a minimização deste tipo de emissões, nomeadamente, através do recurso a técnicos especializados e da utilização de gases de refrigeração com menor impacto sobre a camada do ozono.

Emissão de SDCO resultante de fugas não controladas

	Gás utilizado	Quantidade recarregada (kg)	Emissão de SDCO (kg CFC-11 eq)
Portugal	HCFC-22	342,0	17,0
Polónia	HCFC-22	16,0	0,9
Grécia	HCFC-22	23,5	1,3
	CF ₂ H ₂ (50%); C ₂ F ₅ H (50%)	17,7	0,0
Roménia	CF ₂ H ₂ (50%); C ₂ F ₅ H (50%)	220,0	0,0
Moçambique	HCFC-22	0,0	0,0
EUA	HCFC-22	35,0	1,9

6.4 - Efluentes Líquidos

A actividade do Millennium bcp não tem impactos significativos ao nível de descargas de águas residuais, sendo todas as suas emissões recolhidas e tratadas nos sistemas municipais.

Estimativa de descargas de águas residuais pelo Millennium (m3)

A concentração de poluentes derivados das descargas de águas residuais, constam da tabela seguinte. Estas cargas poluentes podem ser estimadas a partir do número de colaboradores e variam em função da eficiência dos tratamentos realizados nas estações de tratamento de águas residuais, em cada país.

Estimativa das cargas poluentes associadas às descargas de águas residuais (t)

	CBO	CQO	SST	N	P
Portugal	19,5	45,1	22,1	4,0	0,8
Polónia	6,4	15,4	7,4	1,7	0,3
Grécia	1,7	3,7	1,8	0,3	0,1
Roménia	3,9	9,0	4,5	0,7	0,1
Moçambique	8,1	18,7	9,5	1,4	0,3
EUA	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
	39,7	92,0	45,4	8,1	1,6

A actividade do Millennium bcp apresenta baixo risco de acidentes que possam originar impactos ambientais significativos. Não existiram quaisquer derrames de substâncias perigosas durante o ano de 2008.

6.5 - Resíduos

Os resíduos produzidos, pelo Millennium bcp são na sua maioria papel, tinteiros e *toners*, outros consumíveis e material de escritório obsoleto. Entre estes resíduos, são considerados resíduos perigosos os tinteiros e *toners* e parte dos equipamentos informáticos obsoletos.

Nos locais de maior produção, nomeadamente nos armazéns do Grupo, os resíduos são, na sua maioria, recolhidos por operadores autorizados.

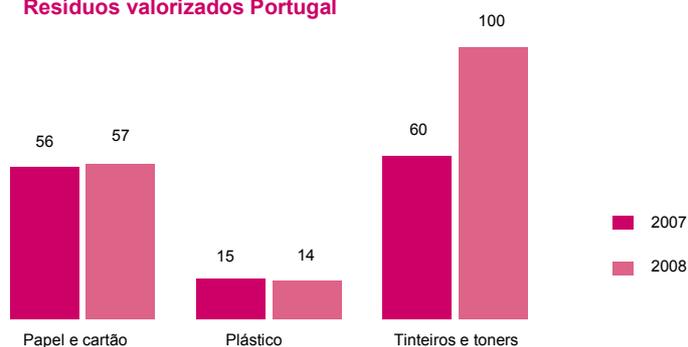
Resíduos produzidos pelo Millennium bcp em 2008 (t)

	Papel/ Cartão	Tinteiros/ toners	Plástico
Portugal	931,0	33,0	92,0
Polónia	703,0	5,4	20,0
Grécia	79,0	1,7	n.d.
Roménia	7,0	1,5	2,0
Moçambique	73,0	5,7	1,8
EUA	12,0	0,5	0,3
	1.805,0	47,8	116,1

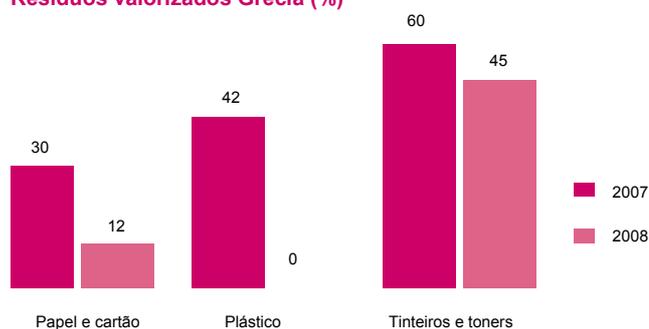
nd = dados não disponíveis.

No âmbito do programa “Para um Millennium Melhor” o Banco tem em curso um projecto para reduzir o seu impacto ao nível dos resíduos produzidos. Estas medidas passam pela separação de resíduos em todos os edifícios e nas sucursais e posterior envio para valorização.

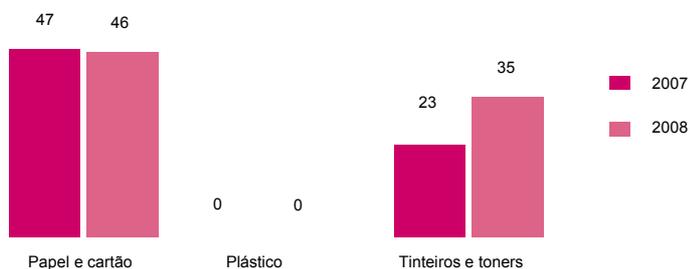
Resíduos valorizados Portugal



Resíduos valorizados Grécia (%)



Resíduos valorizados Polónia (%)



Resíduos perigosos, como material informático, são encaminhados para operadores especializados. Em 2008, foram abatidos 23.573 equipamentos de origem informática, apenas em Portugal.

O Millennium bcp não produz, nem transporta resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

6.6 Conservação da Natureza

O Grupo Millennium não tem impactos directos significativos sobre o território e a biodiversidade, devido à natureza da sua actividade.

A instituição é detentora de alguns terrenos de características rústicas e mistas. Destes terrenos, o Banco possui, em Portugal, pelo menos 18,5 hectares de terrenos rústicos integrados em *habitats* ricos em biodiversidade (Parque Natural Sintra Cascais: 17,1 ha e Sítio Carregal do Sal: 1,54 ha). Nestes terrenos, não é explorada qualquer actividade económica, não existindo por isso ameaças à biodiversidade dos locais. Na Polónia, o Millennium bank possui ainda 0,84 ha enquadrados em áreas protegidas.

Sendo o Millennium bcp uma instituição financeira, a sua actividade pode apoiar projectos, por exemplo através da modalidade *project finance*, que podem contribuir para a degradação dos valores naturais, nomeadamente através da fragmentação ou destruição de *habitats*, afectação directa de espécies florísticas e faunísticas, degradação do solo, dos valores geológicos ou da paisagem.

O Grupo Millennium, tem apoiado diversas instituições que têm como missão a conservação da Natureza. Na Polónia, o Banco financiou a organização não governamental *WWF* com 51.527 euros e contribuiu para a realização de um conjunto de iniciativas de promoção ambiental com 53.606 euros.

6.7 Compliance

Em 2008, à semelhança do ano transacto, não se registou qualquer incidente ou multa pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local de carácter ambiental.

Capítulo 7 – Informação Adicional

Participação do Millennium bcp em organizações nacionais e internacionais

- ACIF - Associação Comercial e Industrial do Funchal
- AEP - Associação Empresarial Portugal
- AFP - Associação Fiscal Portuguesa
- ALA - Academia de Letras e Artes
- APAF - Associação Portuguesa de Analistas Financeiros
- Aprender A Empreender - Junior Achievement Portugal
- Associação Amigos do Coliseu do Porto
- Associação Comercial de Lisboa
- Associação Comercial do Porto
- Associação de Jovens Empresários - ANJE
- Associação EPIS - Empresários pela Inclusão Social
- Associação Industrial Portuguesa
- Associação Nacional de Empresas de Recursos Humanos
- Associação Portuguesa de Leasing e Factoring
- Associação Portuguesa das Casas Antigas
- Associação Portuguesa de Anunciantes
- Associação Portuguesa de Bancos
- Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Económico e a Cooperação (ELO)
- Banco Alimentar contra a Fome
- BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- Bombeiros Voluntários Lisboa
- Cadin - Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil
- Câmara de Comércio Americana em Portugal
- Câmara de Comércio e Indústria Árabe-Portuguesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Chinesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Francesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Japonesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Marroquina
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Mexicana
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Sul Africana
- Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Angola
- Câmara de Comércio e Indústria Portugal Namíbia
- Câmara de Comércio e Indústria Suíça em Portugal

- Câmara de Comércio Luso-Britânica
- Câmara de Comércio Luso-Ucraniana
- Câmara de Comércio Luso-Belga-Luxemburguesa
- Câmara de Comércio Luso-Sueca
- Câmara de Comércio Portugal-Holanda
- Câmara de Comércio Portugal-Moçambique
- Câmara Hispano Portuguesa (de Comércio e Indústria)
- Camera di Commercio Italiana Per Il Portogallo
- Caritas Portuguesa
- Casa da América Latina
- CIEP - Confederação Internacional dos Empresários Portugueses
- Corporate Executive Council - Business Banking Board
- Corporate Executive Council - CIO Executive Council
- Corporate Executive Council - Corporate Leadership Council
- Corporate Executive Council - Council on Financial Competition
- Corporate Executive Council - Investor Relations Roundtable
- Corporate Management Development
- Cotec Portugal - Associação Empresarial para a Inovação
- Diferenças - Centro de Desenvolvimento Infantil
- EACD - European Association Communications Directors
- Efma - European Financial Management & Marketing Association
- European Payments Council (EPC)
- European Strategy Forum
- Factors Chain International
- Fair Isaac
- Fórum de Administradores de Empresas
- Fórum para a Competitividade
- Fundação Cidade de Lisboa
- Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento
- Fundação Luso-Africana para a Cultura
- Fundação Oliveira Martins
- Fundação Universidade Católica Portuguesa
- GIEM - Centro de Investigação e Formação em Marketing do ISCTE
- GRI Organizational *Stakeholder* (Global Rep. Initiative)
- ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade
- ICC International Chamber of Commerce - Portugal
- IIEB - Institut International d' Études Bancaires
- Insead
- Instituto Português de Corporate Governance
- Lafferty Group
- Lar do Comércio
- Museu Nacional de Arte Antiga
- Museu Nacional Soares dos Reis
- Palácio Nacional da Ajuda
- Proforum - Associação para o Desenvolvimento da Engenharia
- RSE Portugal
- Sociedade Histórica da Independência de Portugal
- SPA Sociedade Portuguesa de Autores
- Teatro Nacional de São Carlos
- Universidade Nova de Lisboa



**KPMG & Associados - Sociedade de Revisores
Oficiais de Contas, S.A.**
Edifício Monumental
Av. Praia da Vitória, 71 - A, 11º
1069-006 Lisboa
Portugal

Telefone: +351 210 110 000
Fax: +351 210 110 121
Internet: www.kpmg.pt

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

Introdução

1. Fomos solicitados pelo Conselho de Administração Executivo do Banco Comercial Português S.A. ("Millennium bcp") para procedermos à verificação independente da informação relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais incluídos no Relatório de Sustentabilidade do exercício findo em 31 de Dezembro de 2008. O nosso trabalho foi circunscrito aos procedimentos de verificação documental e de conformidade com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas do Grupo, conforme descrito no parágrafo 5 abaixo.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração Executivo do Millennium bcp, a preparação do Relatório de Sustentabilidade, a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, bem como a definição, implementação e execução dos processos, procedimentos e critérios adequados para a recolha, tratamento e validação da informação nele relatada. A nossa responsabilidade consiste na emissão de um relatório independente de fiabilidade sobre a informação acima referida, com base nos procedimentos de verificação que efectuámos.

O nosso trabalho foi conduzido unicamente com o objectivo de relatar sobre informação relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais incluídos no Relatório e para mais nenhum propósito. Deste modo, não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer pessoa, individual ou colectiva, para além do próprio Millennium bcp, pelo nosso trabalho, por este Relatório ou pelas conclusões que formalizámos.

Âmbito

3. O âmbito da nossa verificação inclui a informação relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais, da actividade do Millennium bcp em Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e Estados Unidos da América, para o exercício findo a 31 de Dezembro de 2008 com excepção do número de clientes, fornecedores e sucursais. O perímetro de empresas consideradas pelo Conselho de Administração Executivo é descrito no capítulo "Âmbito do Relatório" do Relatório de Sustentabilidade. O Relatório de Sustentabilidade deve ser lido em conjunto com o Relatório de *Corporate Governance* e as demonstrações financeiras consolidadas auditadas do Millennium bcp para o exercício findo a 31 de Dezembro de 2008, a fim de se obter um melhor entendimento sobre o desempenho do Millennium bcp.

Metodologia de Verificação e Critérios

4. O nosso trabalho de revisão foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalho de Garantia de Fiabilidade "ISAE 3000 – Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants*. De acordo com esta norma, o nosso trabalho de verificação foi planeado e executado com o objectivo de obter um nível de garantia limitada de fiabilidade sobre se a informação objecto da nossa revisão está isenta de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho não teve como objectivo a emissão de uma opinião de auditoria pelo que tal opinião não é emitida.



Dado que não existem normas geralmente aceites, que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Millennium bcp aplica critérios internos, definidos pelo Conselho de Administração Executivo e critérios externos, resultantes da utilização do Standard AA1000AS e das Directrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* (GRI) de acordo com o nível de critérios escolhido pelo Millennium bcp (nível de aplicação *GRI A+*) conforme descrito no capítulo "Âmbito do Relatório" do Relatório de Sustentabilidade.

Trabalho Realizado

5. O nosso trabalho de verificação consistiu na realização dos seguintes procedimentos:

- Realização de entrevistas com colaboradores e responsáveis, ao nível operacional e corporativo, pela preparação e consolidação dos dados quantitativos e qualitativos sobre os processos de recolha e preparação da informação;
- Verificação da informação referente aos indicadores económicos, ambientais e sociais através da realização de testes e obtenção de evidência documental para uma amostra de dados;
- Análise da coerência da informação quantitativa referente aos indicadores económicos com as demonstrações financeiras consolidadas do Millennium bcp para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2008.
- Comparação do conteúdo e indicadores do Relatório de Sustentabilidade com os requisitos das Directrizes GRI.

Conclusão

6. Com base no trabalho descrito acima, o qual foi executado tendo em vista a obtenção de uma garantia de fiabilidade limitada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais, incluída no Relatório de Sustentabilidade, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes que afectem a fiabilidade dos dados apresentados com base nos critérios adoptados pelo Millennium bcp.

Lisboa, 2 de Março de 2009

KPMG & Associados
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Vitor Manuel da Cunha Ribeirinho (ROC n.º 1081)

Correspondência de indicadores GRI e adequação aos princípios do *Global Compact*

	Âmbito	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
Estratégia e análise				
1.1	Mensagem do Presidente do CAE		6,7	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		10-17	
Perfil da organização				
2.1	Identificação		9, 10	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços		19	
2.3	Estrutura operacional		R&C Volume II, Notas às contas N.º 56	
2.4	Localização da sede principal da organização		114	
2.5	Países em que está presente		20	
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade		114	
2.7	Mercados abrangidos		19, R&C Volume II, Notas às Contas N.º 50	
2.8	Dimensão da organização		R&C Volume I pg 5	
2.9	Alterações significativas		6, 27-28	
2.10	Prémios recebidos		27-28	
Parâmetros do relatório				
3.1	Período a que reportam as informações do relatório		3	
3.2	Data do relatório anterior		3	
3.3	Periodicidade do relatório		3	
3.4	Contacto para esclarecimentos		113, 114	
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório		22	
3.6	Âmbito do relatório		3	
3.7	Limitações de âmbito do relatório		3	
3.8	Critérios para o reporte de informação de outras entidades		3	
3.9	Procedimentos e critérios para a recolha e apresentação da informação		3	
3.10	Explicação de eventuais re-apresentações de informação anteriormente reportada		3	
3.11	Alterações significativas face a relatórios anteriores		3	
3.12	Tabela de correspondência de indicadores GRI		103-108	
3.13	Procedimentos de verificação externa do relatório		3,101,102	

	Âmbito	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
Estrutura de governação, compromissos e envolvimento				
4.1	Estrutura de governação		10, R&C Volume II, Pg 249	
4.2	Indicação sobre o desempenho de funções executivas pelo Presidente do CAE		R&C Volume II, pg 249	
4.3	Membros do CAE independentes e não-executivos		R&C Volume II, pg 249	
4.4	Mecanismos para Accionistas e Colaboradores transmitirem recomendações ao CAE		31, 65-67	
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do CAE e dos quadros directivos e o desempenho da organização		R&C Volume II, pg 249	
4.6	Procedimentos para evitar a existência de conflitos de interesse		R&C Volume II, pg 271,273	
4.7	Qualificações e competências dos membros do CAE		R&C Volume II, pg 272,278, 319,332	
4.8	Missão, valores, códigos de conduta e princípios relevantes		9, 10	
4.9	Mecanismos para a supervisão do desempenho nos domínios económico, ambiental e social		15-17	
4.10	Mecanismos para avaliação do desempenho do CAE		21	
4.11	Explicação sobre a aplicação do princípio da precaução	7	11-17R&C volume I, pg 132	
4.12	Carta de princípios voluntariamente subscrita nos domínios económico, ambiental e social		46,63	
4.13	Participação em associações de âmbito nacional e/ou internacional, com intervenção relevante		99,100	
4.14	Identificação dos principais <i>stakeholders</i>		22	
4.15	Critérios para a identificação e selecção dos principais <i>stakeholders</i>		22	
4.16	Abordagens utilizadas para promover o envolvimento dos principais <i>stakeholders</i>		21	
4.17	Informação resultante do envolvimento com os principais <i>stakeholders</i>		22-25	
Serviços financeiros				
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	6,7,9, 31, 33, 35, 41,42, 63	
FS1	Política de linhas de negócio	PT, GR, MZ, EUA	43,46,49, 50-54	
FS2	Procedimentos para avaliar e monitorizar riscos sociais e ambientais nas linhas de negócio	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	46-48, 85, 89	
FS3	Processos para monitorizar as regras ambientais e sociais acordadas com os clientes	PT	48	

		Âmbito	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
FS4	Processos para incrementar competências para implementar políticas ambientais e sociais nas linhas de negócio	PT		61	
FS5	Interações com clientes/investidores/parceiros no âmbito dos riscos e oportunidades ambientais e sociais	PT		21, 43, 46, 49-54, 73, 74	
FS6	Percentagem de negócio por segmento	GMCons.		R&C Volume II Notas às Contas n.º 50	
FS7	Valor dos produtos e serviços com fins sociais	PT, GR, MZ, EUA		43-45, 51, 53	
FS8	Valor dos produtos e serviços com fins ambientais	PT		47	
FS9	Verificação e controlo do nível de implementação dos sistemas de gestão das políticas sociais e ambientais	PT, PL, RM, GR, MZ, EUA		3,47, 74	
FS10	Percentagem e número de empresas com as quais foram estabelecidos compromissos ambientais	PT		48	
FS11	Percentagem de activos sujeitos a avaliação social e ambiental	PT		49,50	
FS12	Percentagem de activos sobre os quais a organização detém direitos de voto ou de recomendação de voto	PT		49	
Desempenho económico					
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		6,7,9, 11, 14, 15, R&C Volume I, pg 45	
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	GMCons.		26,75	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes do impacto de alterações climáticas	PT	7	49	
EC3	Responsabilidades referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	GMCons.		68- 70, R&C Volume II Notas Às Contas N.º 48	
EC4	Apoios financeiros significativos recebidos do governo	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		109	
EC6	Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		73,74	
EC7	Procedimentos para recrutamento doméstico e proporção de cargos de gestão de topo desempenhados por indivíduos provenientes das comunidades locais	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	6	55, 56	
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e de prestação de serviços que privilegiem o benefício público, através de envolvimento comercial, em espécie ou <i>pro-bono</i>	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		54, 77,80,81	
Desempenho ambiental					
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		6,7,46, 85, 86	
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume	PT, PL, GR, RM, MZ	8	87,89	
EN2	Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	PT, PL, GR,	8, 9	88	

	Âmbito	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
EN3	Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	PT, PL, GR, RM, MZ	8	91
EN4	Consumo indirecto de energia	PT, PL, GR, RM, MZ	8	90,91
EN8	Consumo total de água	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	8	88
EN11	Localização e áreas de terrenos detidos em <i>habitats</i> ricos em biodiversidade	PT,PL	8	98
EN12	Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade	PT,PL	8	48,98
EN16	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	8	92,93
EN17	Outras emissões indirectas significativas de GEE	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	8	93
EN19	Emissões de gases depletores da camada de ozono	PT, PL, RM, MZ	8	94,95
EN20	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	PT, PL, GR, RM, MZ	8	94
EN21	Descargas total de água	PT, PL, GR, RM, MZ	8	95
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	8	96,97
EN23	Quantidade e volume de derrames significativos	PT,PL,GR, RM,MZ, EUA	8	96
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	PT	8, 9	48
EN27	Percentagem de produtos e embalagens valorizados	PT,PL,GR	8, 9	96, 97
EN28	Montante de multas pagas e quantidade de sanções não-monetárias, decorrentes do incumprimento de leis e regulamentos ambientais em vigor	PT,PL,GR, RM,MZ, EUA		98
Desempenho laboral				
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		6,7,56,57,58,59,60,63,64,68
LA1	Detalhe dos Colaboradores por tipo de emprego, contrato laboral e região	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		20, 55
LA2	Número total de Colaboradores e taxa de rotatividade por género e região	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	6	58
LA4	Percentagem de Colaboradores abrangidos por acordos colectivos de trabalho	PT,MZ	1, 3	55
LA5	Prazo mínimo de aviso prévio para a comunicação de alterações operacionais	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	3	59
LA7	Percentagem de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		70
LA8	Programas de educação, formação, acompanhamento e prevenção de doenças graves	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		62,69, 70
LA10	Tempo médio anual de formação por Colaborador	PT, PL, GR, RM, EUA		60
LA 11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e para a gestão de carreira	PT		61

	Âmbito	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
LA13	Composição de órgãos de governo societário e discriminação de Colaboradores por categoria	PT	1, 6	55, R&C Volume II, pg 272-278
LA14	Rácio salarial entre Homens e Mulheres	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1, 6	63
Direitos Humanos				
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		6,63,74
HR1	Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que abordem questões relacionadas com direitos humanos	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1, 2, 4, 5, 6	46, 47, 63, 73, 74
HR2	Percentagem de fornecedores significativos sujeitos a avaliação relacionada com direitos humanos	PT	1, 2, 4, 5, 6	74
HR4	Número de incidentes de discriminação registados e actuação consequente	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1, 6	63
HR5	Operações com risco significativo de limitação ao livre associativismo e à realização de acordos colectivos de trabalho	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1, 3	63
HR6	Operações com risco significativo de existência de trabalho infantil	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1, 5	63
HR7	Operações com risco significativo de existência de trabalho forçado	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1, 4	63
Sociedade				
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		6,7,11-13, 15-17,42
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de programas para avaliar e gerir o impacto da actividade operacional nas comunidades	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	1	11, 33 - 38, 42 - 45, 49 - 54, 75
FS13	Acesso em regiões com pouca população	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		37 - 39
FS14	Iniciativas para melhorar acessibilidade	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		36 - 38, 43,50
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas sobre riscos relacionados com corrupção	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA	10	11, 12
SO3	Percentagem de Colaboradores que integraram programas de formação relacionados com combate à corrupção	PT	10	11,61
SO4	Acções desencadeadas em resposta a casos de corrupção	PT, PL, GR, RM	10	12,16
SO5	Posições assumidas e participação no desenvolvimento de políticas públicas e de lobbies políticos	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		109
SO8	Montante correspondente ao pagamento sanções pecuniárias por incumprimento com a legislação e regulamentos em vigor	PT		109
Clientes e produtos				
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		6,7,33- 39
FS15	Políticas de transparência	PT		42
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos ou serviços nos quais se avalia o seu impacto relacionado com saúde e segurança	PT, PL, GR, RM, MZ, EUA		39 - 41

	Âmbito	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
PR3	Tipo de informação sobre os produtos e serviços requerida pelos procedimentos em vigor	PT	35, 42	
FS16	Iniciativas para melhorar literacia financeira	PT,GR,MZ, EUA	43, 49, 75- 78	
PR6	Programas de adesão a leis, princípios e códigos voluntários relacionados com marketing e comunicação, incluindo publicidade, promoções e patrocínios	PT	42	
PR9	Montante correspondente ao pagamento de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relacionados com a disponibilização e utilização de produtos e serviços	PT	109	

Significado das siglas utilizadas:

CAE Conselho de Administração Executivo;

R&C Relatório e Contas 2008;

Contas Contas de 2008 incluídas no volume II do Relatório e Contas 2008;

GMCons. Grupo Millennium Consolidado

Siglas países: PT - Portugal; PL - Polónia; GR - Grécia; RM - Roménia; MZ - Moçambique;
EUA - Estados Unidos da América

Esclarecimentos relativamente a alguns indicadores GRI:

EC4 – O Grupo Millennium não recebe qualquer apoio financeiro do Estado. Este indicador foi considerado imaterial pelos *stakeholders* consultados no âmbito do teste de materialidade.

EN27 - O indicador é irrelevante para os serviços e produtos disponibilizados pelo Grupo Millennium e foi considerado imaterial pelos *stakeholders* consultados no âmbito do teste de materialidade.

F11 – Este indicador não foi considerado relevante para o Grupo Millennium.

SO5 - O Banco não intervém nem influencia a definição de políticas governamentais, nem está envolvido em grupos de pressão com essa finalidade.

SO8 e PR9 - Em 2007, o valor das sanções pecuniárias relevantes² suportadas pelo Millennium bcp pelo incumprimentos de disposições regulamentares que está sujeito, ascendeu a 376 mil euros.

² Foram consideradas como relevantes as sanções pecuniárias de valor igual ou superior a 50 mil euros.

Indicadores e critérios de cálculo utilizados

Consumo de água: extrapolação/estimativa para o universo do Grupo Millennium. Em 2008, a estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de “instalações tipo” consumidoras de água no Banco. Os cálculos do consumo de água nas restantes localizações basearam-se em estimativa por análise de dados financeiros ou contadores.

Consumo de papel/cartão e plásticos: total estimado com base no peso dos produtos mais consumidos, e nos valores totais registados no economato. Os pesos das unidades de papel foram considerados em função das medidas standard de papel da Norma ISO 216 e uma gramagem padrão de 80 g/m². O cálculo da quantidade de plástico consumido derivado de cartões bancários baseou-se nas unidades de cartões emitidas em 2008 pelo Banco e no peso *standard* de um cartão.

Consumo de tinteiros, toners e pilhas: consumo foi estimado a partir dos dados da Xerox e dos dados dos ficheiros de aquisições.

Consumo de electricidade, gás natural e combustíveis líquidos: a estimativa tem por base a informação fornecida pelo Banco. A informação relativa ao poder calorífico tem como base valores apresentados pelo GRI. As fontes para os dados de densidade do gasóleo e da gasolina são o EMEP/CORINAIR e a Directiva n.º 2003/17/CE.

Consumo indirecto de electricidade e emissões: a energia primária utilizada na produção de electricidade foi estimada com base no consumo de energia primária do sector electroprodutor para o período de 2004-2006 referidos pelo Eurostat e, no caso de Moçambique, pela Agência Internacional de Energia. Os factores de emissão foram estimados com base nos dados submetidos à UNFCC, excepto para Moçambique, em que foram utilizados os factores de emissão do IPCC.

Emissões atmosféricas relacionadas com o consumo de gás natural e transportes: as estimativas têm por base os factores de emissão do EMEP/CORINAIR.

Resíduos de papel/cartão: a quantidade total produzida representa o somatório da quantidade encaminhada para valorização e de uma quantidade estimada de resíduos produzidos a partir dos consumos de papel/cartão que habitualmente não se destinam a arquivo nem a clientes. Esta é uma estimativa grosseira, em virtude do Banco não possuir ainda um sistema organizado que permita a contabilização destes dados.

Tinteiros e toners usados: considerou-se que a quantidade total produzida seria igual ao consumo.

Resíduos de plástico: estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garrafas de água e de artigos de plásticos do economato que habitualmente não se destinam a arquivo nem a clientes. O cálculo da quantidade de resíduos plásticos derivados de cartões bancários baseou-se nas unidades de cartões recolhidas em 2008 pelo Banco e no peso standard de um cartão

Efluentes líquidos e cargas poluentes: os dados apresentados são uma estimativa, a partir do número de colaboradores e da carga poluente típica de efluentes urbanos oriundos de escritórios, calculada com base em METCALF & EDDY (2003). A carga de poluentes foi calculada de acordo com os dados de percentagens de população servida pelos diferentes tipos de tratamentos de águas residuais nas localizações em estudo da Agência do Ambiente Europeia (EEA) e dos dados da Environmental Protection Agency (EPA).

Biodiversidade: consideram-se ecossistemas ricos em biodiversidade, protegidos por leis nacionais e europeias de conservação na natureza, classificados como áreas protegidas ou Rede Natura 2000.

ACRÓNIMOS

CBO₅ – carência bioquímica de oxigénio, 5 dias, 20 °C.

CH₄ – metano

CO₂ – dióxido de carbono

COVNM – compostos orgânicos voláteis não metânicos

CQO – carência química de oxigénio

FCT - UNL – Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

GEE – gases com efeito de estufa

GRI – Global Reporting Initiative

HCFC – hidroclorofluorcarbonetos

DCEA – Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente

N - azoto

N₂O – óxido nitroso

NH₃ – amoníaco

NO_x – óxidos de Azoto

P – fósforo

SDCO – substâncias depletoras da camada do ozono

SF₆ – hexafluoreto de enxofre

SST – sólidos suspensos totais

t – toneladas

Agradecimento

A elaboração deste relatório foi possível dada a excelente colaboração das diversas áreas do Grupo Millennium, responsáveis pelo desenvolvimento das iniciativas que mereceram destaque, e a dedicação de inúmeros colaboradores.

A todos deixamos expresso o apreço e o agradecimento pela colaboração recebida.

Dê-nos a sua opinião

Para qualquer tema relacionado com a Sustentabilidade do Millennium bcp, e particularmente com o conteúdo deste relatório, tem disponível a caixa de mail:

sempremelhor@millenniumbcp.pt

Relatório de Sustentabilidade 2008

Millennium bcp

Banco Comercial Português, S.A.

Capital Social: 4.694.600.000 euros

Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto,
com o número único de matrícula e de identificação fiscal 501 525 882

www.millenniumbcp.pt

Praça D. João I, 28 – 4000-295 Porto – Portugal

Telefone: (+351) 22 607 11 42

Rua Augusta, 84 – 1100-053 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 10 00

Direcção de Comunicação

Av. Professor Doutor Cavaco Silva

Edifício 1 Piso 0 Ala B

2744 002 Porto Salvo

Telefone: (+351) 211 131 243

Correio electrónico: comunicar@millenniumbcp.pt

Relação com Investidores

Av. Professor Doutor Cavaco Silva

Edifício 1 Piso 0 Ala B

2744 002 Porto Salvo

Telefone: (+351) 211 131 084

Correio electrónico: investors@millenniumbcp.pt