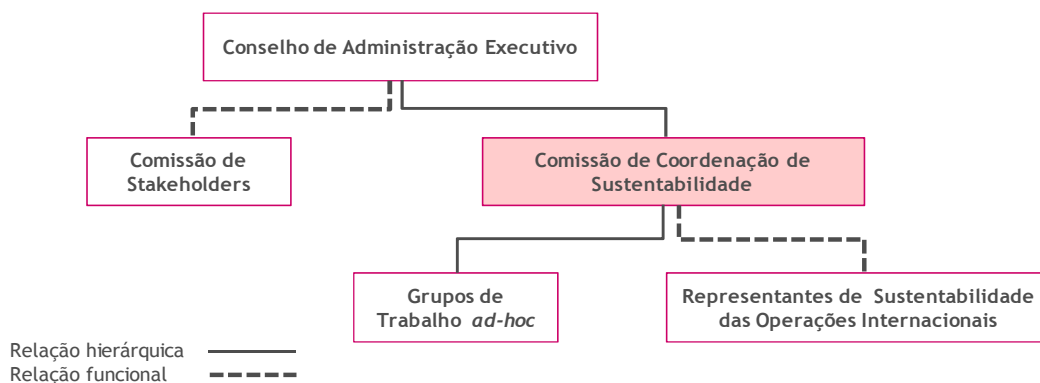


DIÁLOGO COM OS *STAKEHOLDERS*

GESTÃO DA RELAÇÃO

A incorporação formal da gestão da relação com os *Stakeholders* no modelo organizacional do Banco iniciou-se em 2005, assumindo uma abrangência transversal, com dependência direta do Presidente do Conselho de Administração Executivo, como reflexo da relevância do tema no seio da Organização. Atualmente esta gestão é organicamente enquadrada na Comissão de *Stakeholders* e na Comissão de Coordenação de Sustentabilidade, as quais, apoiam no domínio da responsabilidade social e corporativa as decisões do Conselho de Administração Executivo.



Durante 2011 realizaram-se quatro reuniões de acompanhamento da atividade do Banco:

- Na reunião da Comissão de Coordenação de Sustentabilidade reportou-se: i) o estado de avanço das atividades previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade e analisaram-se as ações previstas até ao final de 2011; ii) foi apresentada uma síntese do Relatório Anual, que pela primeira vez integrou informação da *performance* social e ambiental; e iii) foi apresentado um ponto de situação sobre o tema da Literacia Financeira;
- Nas três reuniões da Comissão de *Stakeholders* foram apresentados e debatidos os seguintes temas: i) enquadramento económico e financeiro; ii) análise do plano de liquidez de 2010 e objetivos para 2011; iii) relatório anual integrado; iv) relatório de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal e principais impactos na atividade do Banco; v) conclusões da Assembleia Geral de 18 de abril; vi) impacto no setor bancário do Programa de Assistência Económico e Financeiro a Portugal; vii) ajustamentos no plano estratégico 2011-2013 decorrentes do enquadramento económico e financeiro e dos compromissos assumidos no âmbito do programa de ajustamento económico e financeiro; viii) ponto de situação da operação de aumento de capital; e ix) plano de atividades da Fundação Millennium bcp. Na reunião de maio foram nomeados mais dois Membros permanentes: António Ramalho, Membro do Conselho de Administração Executivo do Millennium bcp, e Patrick Huen, Vice-Presidente do *Industrial and Commercial Bank of China* - Macau e foi anunciada a saída de Luís Campos e Cunha.

Com o objetivo de melhor compreender e integrar na sua estratégia as expectativas dos *Stakeholders*, o Millennium bcp disponibiliza inúmeros canais de comunicação. No *site* Institucional está disponível o modelo de diálogo com as partes interessadas, bem como o mapeamento dos subgrupos de *Stakeholders* que determina o tipo de envolvimento com cada um deles.

IDENTIFICAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

A estratégia de atuação no âmbito do desenvolvimento sustentável reflete o compromisso do Millennium bcp de envolvimento e auscultação dos principais *Stakeholders* - Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores, Media e Analistas e da relação próxima que mantem com os restantes - Entidades Reguladoras, estruturas representativas dos Colaboradores, parceiros para a educação e cultura e entidades de apoio social.

Desde 2009, o Millennium bcp tem vindo a realizar um trabalho de consulta direta aos *Stakeholders* e aos seus representantes cujo tipo de envolvimento foi identificado como focar e informar, o que permitiu hierarquizar os temas materiais tendo em conta a interseção entre a importância atribuída por cada grupo de *Stakeholders* e pelo Banco.

Em 2011, elaborou-se um trabalho de análise aos temas que os Analistas de Responsabilidade Social e Corporativa (Analistas ESG) consideram como mais relevantes tendo em conta o atual enquadramento económico, social e ambiental.

Analisaram-se ainda diversas publicações internacionais, das quais se destacam: i) “A Nova Era da Sustentabilidade” da United Nations Global Compact (UNGC); ii) “Projeto Visão 2050”, do World Business Council for Sustainable Development (WBCSD); e iii) comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade social das empresas, de outubro de 2011, onde é apresentada a nova estratégia da União Europeia para o período de 2011-2014 no âmbito deste tema.

No quadro seguinte sintetizam-se os temas materiais resultantes destas consultas e análises.

Colaboradores	Reputação do Banco, reforço da motivação, resultados financeiros, alterações do Fundo de Pensões, eventuais reestruturações do Banco, condições de trabalho e questões particulares dos Colaboradores.
Clientes	Transparência do preçário, qualidade do serviço, cumprimento com regulamentos e legislação, garantia de liquidez nos depósitos, relacionamento mais próximo e de confiança, risco associado a produtos de investimento, condições de acesso e rapidez de resposta a pedidos de crédito, inovação nos produtos e serviços e adequação às suas necessidades.
Acionistas	Estrutura acionista, rentabilidade e volatilidade do título, eficiência de custos e operações, crescimento sustentado, reputação do Banco, valorização do título relativamente aos <i>peers</i> e comunicação e qualidade da mesma.
Fornecedores	Controlo de custos, garantia de pagamento, cumprimento dos princípios sociais e ambientais, rentabilidade do contrato, renegociação contratual.
Media	Estratégia e resultados financeiros, investimentos e alienações, reputação e modelo de <i>governance</i> .
Analistas (ESG)	Dimensão Económica: Modelo de Governo, diversidade na composição dos Órgãos de Gestão, modelos de avaliação e compensação dos Órgãos de Gestão, abrangência dos códigos e regulamentos internos e mecanismos de divulgação/formação e monitorização do seu cumprimento e modelos de gestão do risco. Dimensão Social: Direitos Humanos, práticas laborais, gestão do talento, práticas de desenvolvimento dos Colaboradores, gestão da satisfação dos Clientes, mecanismos de auscultação dos Colaboradores e Clientes, nível de integração dos princípios sociais nos Fornecedores e nos Clientes e nível de envolvimento com a comunidade e respetiva monitorização dos impactos gerados. Dimensão Ambiental: Avaliação do impacto das alterações climáticas na atividade e principais riscos e oportunidades identificadas para a sua mitigação, nível de incorporação de políticas ambientais na atividade, modelo de avaliação dos impactos diretos e indiretos e respetivas políticas de redução e mitigação.

O acompanhamento dos temas considerados materiais, identificados a partir do envolvimento direto com os *Stakeholders*, bem como os decorrentes de regulamentação e de tendências que são resultado das profundas alterações - económicas, sociais e ambientais - mais recentes, permitiu identificar os pontos fortes do Millennium bcp e oportunidades de melhoria, sendo que a atividade desenvolvida em 2011, e os ajustamentos estratégicos, sintetizados neste relatório, refletem a preocupação de dar resposta a este enquadramento.

COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO

Clientes

Sistema de Gestão da Satisfação

Em Portugal, em 2011, foram efetuados 21 estudos às diversas áreas de negócio, segmentos, produtos e serviços disponibilizados através do envio de mais de 890 mil inquéritos via postal e eletrónica cuja taxa global de resposta foi de 7%. O diagnóstico aprofundado efetuado junto dos Clientes da Rede de Retalho - normalmente realizado em cada três ou quatro anos - permitiu identificar os desafios e os aspetos que estes mais valorizam na sua relação com o Banco. A qualidade do atendimento, a simpatia e cortesia dos Colaboradores, a competência dos interlocutores são, na opinião dos Clientes, fatores determinantes na

NOTA METODOLÓGICA

O Millennium bcp publica, desde 2004, anualmente e de forma sistemática e estruturada, Relatórios de Sustentabilidade (Relatório de Responsabilidade Social em 2004). Em 2010, o Banco decidiu proceder à integração do Relatório de Sustentabilidade e Relatório e Contas, de forma a refletir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e responsabilidade social na estratégia e negócio do Millennium bcp, metodologia que manteve para o reporte da atividade relativa ao ano de 2011, sintetizada neste relatório.

O âmbito de reporte dos indicadores sociais e ambientais é internacional e integra as seguintes operações: Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, Angola e Suíça. O Millennium bcp define os conteúdos a reportar de forma a dar resposta às expectativas dos seus *Stakeholders*, aferidas através dos testes de materialidade que realiza anualmente e do feedback contínuo recebido das interações através dos canais de comunicação regulares. Os indicadores quantitativos, na sua maioria, apresentam um histórico dos últimos três anos - 2009, 2010 e 2011. Alguns dados não são diretamente comparáveis com os Relatórios de 2010 e 2009 tendo em conta: i) a inclusão do reporte dos países da Suíça e Angola, em 2010; e ii) ajustamentos decorrentes da versão 3.1 da Global Reporting Initiative (GRI).

Este relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pela *Global Reporting Initiative (GRI)*, versão 3.1., para o nível A+ e respetivo suplemento do setor financeiro, os princípios da inclusão, materialidade e resposta da Norma AA1000APS (2008) e verificado por entidade externa em conformidade com os princípios definidos pela *International Standard on Assurance Engagements 3000*.

O Millennium bcp disponibiliza no *site* institucional informação detalhada sobre a sua atividade no âmbito da Sustentabilidade pelo que se sugere a sua consulta para obter informação complementar ao reportado neste relatório.

Metodologia de cálculo dos indicadores sociais e ambientais

Os critérios de cálculo utilizados nos indicadores sociais e ambientais foram incluídos no final do capítulos, - “Envolvimento com a Comunidade Interna” e “Desempenho Ambiental” -, pág. 190 e pág. 207, respetivamente.

Nível de aplicação das diretrizes do GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
OBRIGATÓRIO	Auto-declaração						✓
OPCIONAL	Verificado por entidade externa						✓
	Verificado pelo GRI						✓

A tabela de indicadores GRI e a correspondência com os Princípios do *Global Compact*, está disponível para consulta no *site* institucional do Banco.

Contactos

Esclarecimentos adicionais aos dados sociais e ambientais poderão ser solicitados através da seguinte caixa de email:

sempremelhor@millenniumbcp.pt

[Inserir “SELO GRI” numa página após texto da Nota Metodológica]