

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2014 - 2015

DIMENSÃO	LINHA DE ATUAÇÃO
Ética e conduta profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco • Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco • Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade
Qualidade no serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação • Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente
Acessibilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a implementação de horários diferenciados • Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais
Proximidade e reporte	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco • Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade • Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos Stakeholders
Gestão das expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar os Stakeholders do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas • Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade
Motivação	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente • Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis • Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo
Produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito • Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes • Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais
Partilhar e sensibilizar	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas • Implementar ações de sensibilização social e/ ou ambiental transversais ao Grupo • Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> • Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores
Parcerias	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/ IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável
Fundação Millennium bcp	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp
Risco social e ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar Clientes empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas • Identificar e classificar Clientes Corporate com maiores riscos sociais e ambientais • Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores
Desempenho ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar as medidas de redução de consumos • Implementar medidas que visem a redução de resíduos e um processo formal de reciclagem • Formalizar e comunicar objetivos quantitativos de Desempenho Ambiental