

Balanço do:

# Plano Diretor de Sustentabilidade 2013

PROGRESSOS E OBJETIVOS



## Plano Diretor de Sustentabilidade

Enquadramento e Objetivos

Plano de atividades

## Dimensão Económica

Governance de Sustentabilidade

Clientes

## Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade

## Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental

## Comunicação

Comunicação Interna e Externa



Balanço do:

# Plano Diretor de Sustentabilidade 2013

Enquadramento e Objetivos

Plano de atividades



Em 2009, e pela primeira, vez o Millennium bcp formalizou a sua estratégia de atuação no âmbito da Sustentabilidade através da definição do **Plano Diretor de Sustentabilidade 2010 - 2012** (PDS 2010 - 2012). Em 2012, o Banco decidiu dar continuidade ao plano de ações do PDS 2010-2012. Assim, em 2013, no âmbito da estratégia de Sustentabilidade e de forma a dar resposta às expectativas dos seus *Stakeholders*, o Banco prolongou a vigência do PDS 2010 - 2012 e preparou e definiu o novo **Plano Diretor de Sustentabilidade** para o biénio **2014 - 2015**.

Este documento, pretende dar continuidade às publicações anteriores (2010, 2011 e 2012) do documento - **PROGRESSOS E OBJETIVOS** -, informando os *Stakeholders* sobre as principais atividades desenvolvidas pelo Millennium bcp - em Portugal - durante o ano de 2013 no âmbito da sua política de Sustentabilidade.



## Plano de atividades

Área	Dimensão	Linhas de Atuação
Governance de Sustentabilidade	Gestão, Coordenação e Monitorização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar metodologia de monitorização do plano de ações aprovado</li> </ul>
	Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco</li> </ul>
Princípios de Ética e de Conduta	Código de Conduta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar o código de conduta de forma mais permanente e apelativa e em função dos “dilemas” identificados</li> <li>• Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco</li> <li>• Informar os <i>Stakeholders</i> das várias políticas adotadas pelo Banco com impacto no desenvolvimento sustentável</li> </ul>
	Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a cultura de rigor e transparência da organização no apoio aos Clientes</li> <li>• Reforçar os processos de avaliação da satisfação de Clientes</li> </ul>
Clientes	Produtos e Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a oferta de produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais</li> <li>• Melhorar a informação sobre as condições de acessibilidade a pessoas com deficiência nos diversos canais do Banco</li> </ul>
	Microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar a posição do Banco como pioneiro e líder no mercado do microcrédito, reforçando a proximidade do Banco aos empreendedores</li> </ul>
	Risco Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar as empresas, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas, identificando oportunidades de colaboração e reforçando parcerias para a oferta de produtos que dêem resposta às necessidades de modernização destas empresas</li> </ul>
	Cultura e Identidade Millennium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envolver os Colaboradores em iniciativas fora do âmbito da sua atividade diária, para o aumento do sentimento de orgulho, pertença e identificação com a visão, missão e valores do Banco</li> </ul>
Colaboradores	Motivar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a motivação e a responsabilidade dos Colaboradores pela gestão das suas carreiras (Programas de desenvolvimento e formação)</li> <li>• Criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo</li> </ul>

## Plano de atividades

Área	Dimensão	Linhas de Atuação
Colaboradores	Competência e conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar os planos de formação interna direcionados aos Colaboradores seniores</li> <li>Realizar ações de formação para as questões da segurança</li> </ul>
	Igualdade de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover uma cultura de igualdade de oportunidades, através da inclusão de minorias</li> </ul>
Comunidade	Fundação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp, através do reforço da divulgação de iniciativas na área da cultura, educação e solidariedade social</li> </ul>
	Literacia Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilizar o <i>know-how</i> financeiro do Millennium bcp à comunidade com enfoque nas camadas jovens e mais seniores</li> </ul>
	Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores</li> </ul>
Desempenho Ambiental	Políticas e Práticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalizar as políticas e princípios ambientais do Banco, assumindo um compromisso de desempenho ambiental de médio/longo prazo</li> </ul>
	Gestão eficiente dos consumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduzir a pegada ecológica do Banco, através do reforço dos programas internos com vista à eficiência no consumo de recursos</li> </ul>
	Parcerias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover o desempenho ambiental do Banco através de parcerias com instituições de referência neste domínio</li> </ul>
Comunicação	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgar as iniciativas de responsabilidade social do Banco através dos canais internos mais relevantes</li> <li>Inovar nos canais e suportes de comunicação para os temas de sustentabilidade</li> </ul>
	Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e dar mais destaque às áreas de sustentabilidade e da Fundação Millennium bcp</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Destacar as iniciativas das áreas de sustentabilidade e responsabilidade social das operações internacionais</li> </ul>

 Ações detalhadas no documento

# Dimensão Económica

*Governance* de Sustentabilidade

Clientes



## Clientes

### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

#### Linhas de Atuação

- Promover a cultura de rigor e transparência da Organização no apoio aos Clientes

#### Formação

O plano de formação do Banco focou essencialmente as áreas de recuperação de crédito e as áreas comerciais. Nas direções de recuperação de crédito, o plano foi baseado em programas de transformação: i) ações de comunicação e motivação para as equipas; e ii) ações de liderança para cargos de chefia. Nas áreas comerciais, destaque para a formação em liderança de equipas aos Diretores Comerciais, e formação no âmbito da venda de produtos e/ ou serviços bancários, que envolveu **5.252 Colaboradores em mais de 243.240 horas de formação.**



## Em 2013

**99%** Colaboradores formados

**324.590** Horas de formação

**38** Horas de formação por Colaborador

## Clientes

### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

Promover a cultura de rigor e transparência da Organização no apoio aos Clientes evitando incumprimentos por parte dos Colaboradores, requer não só a implementação e adequação dos processos vigentes no Banco a todas as alterações regulamentares, mas também um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes. Assim, além da formação sobre temas de prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, abuso de mercado e controlo interno, manteve-se a prática de comunicação - através da *intranet* do Banco - de informação relevante para uma atuação dos Colaboradores em conformidade com os deveres de integridade e honestidade, solvência e integridade financeira previstos no Código Deontológico.



### Em 2013

**21.318** Horas de formação em temas de *compliance*

**8.086** Colaboradores formados em temas de *compliance*

**64%** Colaboradores formados desempenhava funções comerciais

## Clientes

### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

#### Linhas de Atuação

- Reforçar os processos de avaliação da satisfação de Clientes

#### Satisfação dos Clientes

Em maio, implementou-se o modelo “Avaliação de Experiências”, uma metodologia de avaliação da satisfação inovadora em que os Clientes avaliam as experiências com o Banco logo após a sua ocorrência, permitindo a identificação imediata de Clientes com menores índices de satisfação e uma atuação proactiva e eficaz no sentido de compreender os respetivos motivos.



**Em 2013**

Ouvimos **> 85.000** Clientes

Clientes  
**promotores\***  
do Banco

**62%** Clientes *Mass Market*

**57%** Clientes *Gestão Personalizada*

\*Clientes que recomendam o serviço do Banco

## Cientes

### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

Aferir o nível de satisfação com o serviço prestado pelos **Cientes internos** é um indicador importante na análise e identificação de aspetos a melhorar nos vários processos e procedimentos internos do Banco. A qualidade de serviço prestada pelos Clientes internos é considerada fundamental para que possamos garantir aos Clientes finais um nível de qualidade que se pretende de excelência.

Foi dada continuidade à realização de estudos e inquéritos para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos do Banco.

### Em 2013

Clientes internos  
Índice de satisfação

**74** Pontos índice

**66%** Tx de resposta

**61** Estudos/ inquéritos realizados



### Em 2013

Clientes  
satisfeitos/ muito satisfeitos

**90%** *Call Centre*

**95%** *Internet*

**91%** *Mobile Banking*

## Clientes

### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

#### Reclamações

Analisar situações que provocam reclamação ou insatisfação por parte dos Clientes tem permitido ao Banco melhorar permanentemente os diversos processos de negócio, mediante o desenvolvimento de ações junto dos Clientes ou a reformulação dos seus procedimentos internos.

O **Centro de Atenção ao Cliente (CAC)** especializado na resolução de reclamações contribui ativamente para a manutenção e, por vezes, recuperação de bons níveis de relacionamento com os Clientes, através do tratamento justo e atempado das suas reclamações.



## Cientes

### Produtos e Serviços

#### Linhas de Atuação

- Promover a oferta de produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais

#### Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF)

Continuação do serviço de apoio a Clientes em dificuldades financeiras, através do qual se procura encontrar a solução mais equilibrada entre o cumprimento das suas responsabilidades e o orçamento disponível.

#### Inclusão social - Contas à ordem -

Com o objetivo de facilitar a inclusão de Clientes particulares (com rendimentos reduzidos) e Clientes empresa (Terceiro Setor) no sistema financeiro, o Banco disponibiliza contas à ordem específicas para os dois segmentos - **Conta Serviços Mínimos Bancários** e **Conta Associações sem Fins Lucrativos** - respetivamente, que entre outros benefícios isenta os custos de manutenção.

### Em 2013

**44.883** Alterações  
contratuais

**1.160** Milhões EUR em  
reestruturação

### Em 2013

**422** Contas  
Serviços Mínimos Bancários

**308** Contas  
Associações sem Fins  
Lucrativos

## Clientes

### Produtos e Serviços

#### Apoio ao Empreendedorismo e Criação do Próprio Emprego

No âmbito do protocolo celebrado entre o Millennium bcp, o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), foram mantidas as linhas de financiamento - **Microinvest** e **Invest+** - destinadas a empresas criadas por desempregados, que originem a criação de postos de trabalho e a dinamização da economia local.

**Em 2013**

**48** Empreendedores apoiados

**1.337** Milhares EUR financiados

#### Linha PME Crescimento/ PME Investe

Mantiveram-se as linhas de financiamento destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiio, - **PME Crescimento** e **PME Investe** - celebradas no âmbito dos protocolos com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua.



**Em 2013**

**4.213** Operações concretizadas

**313** Milhões EUR financiados

## Clientes

### Produtos e Serviços

#### Apoio ao Turismo de Portugal

Decorrente de um protocolo celebrado com o Turismo de Portugal, manteve-se o apoio a projetos de empresas que visem a requalificação e a criação de novos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação.



#### Linhas de apoio à Agricultura e Pescas

Reforço do apoio a projetos de investimento no setor primário, através das linhas de financiamento - PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo - ao abrigo do protocolo celebrado com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas).



## Cientes

### Produtos e Serviços

#### Apoio ao Terceiro Setor

Ao abrigo do protocolo assinado com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, foi lançada a linha de financiamento - **Social Investe** -, destinada a instituições do Terceiro Setor.

**Em 2013**

**4** Operações concretizadas

**294** Milhares EUR financiados

#### Financiar o desenvolvimento

No âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o Banco tem apoiado - **Linha INVESTE QREN** - empresas que precisam colmatar necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento.



**Em 2013**

**11** Operações concretizadas

**1.530** Milhares EUR financiados

## Cientes

### Produtos e Serviços

#### Serviço Digital

Continuação da dinamização de adesão ao serviço digital, na vertente de **notas de lançamento** e **extratos bancários**. Um serviço que diminui a pegada ecológica e proporciona uma melhoria de serviço, tornando-o mais acessível, prático e rápido.

### Em 2013

**1/3** Base Clientes com extrato digital

**53%** Extratos emitidos em formato digital

#### Fundos de Investimento Responsável (SRI)

Manteve-se a atenção às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar nos seus investimentos fatores de risco sociais e ambientais, colocando à disposição Fundos de Investimento Responsáveis, através de várias Sociedades Gestoras, disponíveis via:

- i) plataforma on-line do Millennium bcp;
- ii) ActivoBank.



### Em 2013

	Millennium bcp	ActivoBank
Fundos SRI	<b>15</b>	<b>16</b>
Milhares EUR carteira	<b>4.035</b>	<b>650</b>

## Clientes

### Microcrédito

#### Linhas de Atuação

- Consolidar a posição do Banco como pioneiro e líder no mercado do Microcrédito, reforçando a proximidade do Banco aos empreendedores

#### Microcrédito

A estratégia do Millennium bcp Microcrédito continuou a passar por uma forte componente de divulgação institucional, dinamizando o serviço junto das entidades de atuação local mais próximas das populações excluídas socialmente, de uma forma metódica e sistemática, destacando o papel do Microcrédito como instrumento de combate ao desemprego e à exclusão social, através de: i) realização de reuniões, cerca de 600, com institucionais, Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Instituições de Ensino; e ii) participação em cerca de 160 eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo.



#### Em 2013

**2.449** Milhares EUR financiados

**215** Operações concretizadas

**536** Postos de trabalho criados

Inclui parcerias com ANDC e RAA

# Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade



## Colaboradores

### Cultura e identidade Millennium

#### Linhas de Atuação

- Envolver os Colaboradores em iniciativas fora do âmbito da sua atividade diária, para o aumento do sentimento de orgulho, pertença e identificação com a visão, missão e valores do Banco

#### Voluntariado

O Millennium bcp tem mantido o seu apoio à *Junior Achievement Portugal (JAP)*, nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação através da adesão de Colaboradores como Voluntários nos vários programas de ensino. A JAP conta com cerca de **100 Voluntários Millennium bcp** para o ano letivo 2013/ 2014.

No âmbito das campanhas de Recolha de Alimentos do **Banco Alimentar Contra a Fome**, o Banco marcou presença nos armazéns de recolha, ajudando na separação e acomodação dos alimentos. Na campanha de dezembro o Banco aderiu a nível nacional, estando presente em 16 dos armazéns existentes em Portugal continental e ilhas.



**Em 2013**

Banco Alimentar Contra a Fome

**370** Voluntários\*

**1.110** Horas de voluntariado

\*Colaboradores, familiares e amigos

## Colaboradores

### Cultura e identidade Millennium

#### Colaboradores solidários

No âmbito do envolvimento com a comunidade externa, tem sido estratégia do Banco incentivar e acompanhar as ações dinamizadas pelas suas diferentes direções, que, em conjunto com as ações transversais a toda a organização, têm constituído um importante contributo para o cumprimento do compromisso assumido com a sociedade e envolvido os Colaboradores em iniciativas com claro valor social.



#### Direção de Operações

- DOar bem à 1ª - inserida na campanha "Papel por Alimentos" permitiu ao Banco Alimentar adquirir 1.000 litros de leite
- DOa a tua camisola - foram entregues mais de 2.000 camisolas e/ outros agasalhos à Cáritas Portuguesa

#### Direção de Informática e Tecnologia

- Litros de Solidariedade - foram entregues à Comunidade Vida e Paz e à Cáritas Portuguesa mais de 1.200 litros de leite
- Bolsa de Livros - IT - entregues cerca de 550 livros escolares à Junta de Freguesia de São Marcos e à Cáritas Portuguesa

#### Direção de Banca Direta

- Dinamizou várias ações de recolha de bens (material escolar, roupa e alimentos), que foram entregues à Junta de Freguesia de Porto Salvo
- Juntou-se à iniciativa "Dia da Internet Segura", com Colaboradores voluntários para uma utilização segura e responsável da internet

## Colaboradores

### Cultura e identidade Millennium

O Banco continua a apoiar regularmente Entidades sem fins lucrativos e Entidades do setor social, no âmbito da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório, em condições de reutilização. Atualmente, tem um protocolo celebrado com a - **Entrajuda** - principal Entidade beneficiária. Em 2013, entre equipamento informático e mobiliário, **doou mais de 1.720 peças**.

Uma vez mais, o Millennium bcp associou-se ao **5º Peditório Nacional de pilhas e baterias usadas**, promovido pela Ecopilhas, tendo disponibilizado ecopontos de recolha em 400 das suas Sucursais e nos Edifícios dos Serviços Centrais. Com um total de quatro milhões de unidades recolhidas, 10% das quais no Banco, a campanha permitiu a doação de dois equipamentos de vídeo-endoscopia portátil ao IPO de Lisboa.



O ActivoBank associou-se à **Cruz Vermelha Portuguesa** e lançou uma campanha Institucional, que assegurava o donativo de 10 euros, por cada conta aberta, ao programa Portugal Mais Feliz. A campanha permitiu a entrega de **38.900 euros** à Cruz Vermelha Portuguesa, para apoiar famílias portuguesas carenciadas.



## Colaboradores

### Motivar

#### Linhas de Atuação

- Promover a motivação e a responsabilidade dos Colaboradores pela gestão das suas carreiras
- Criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo

#### Programas de desenvolvimento

O Banco tem procurado uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, através dos programas de desenvolvimento que permitem: i) aos Colaboradores recém-admitidos uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da Organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem competências fundamentais para, no futuro, poderem vir a assumir funções com um maior nível de complexidade e responsabilidade.

No âmbito dos programas de desenvolvimento, os Colaboradores são acompanhados por um Mentor (quadro diretivo do Banco), que os aconselha e orienta no percurso das suas carreiras, representando mais um mecanismo - *Mentoring* - para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.



## Colaboradores

---

### Motivar

Com uma duração de 24 meses e dirigidos a jovens recém-licenciados e recém-admitidos, o *People Grow* e o *Young Specialist* são programas de desenvolvimento de carreira específicos para os Serviços Centrais do Banco:

#### *People Grow*

Destinado a Colaboradores com elevado potencial de desenvolvimento de carreira, está estruturado num sistema de rotações funcionais em diversas áreas e operações do Banco, permitindo o desenvolvimento de novas competências e uma visão transversal do negócio.

#### *Young Specialist*

Destinado a Colaboradores com muito bons resultados académicos, procura agilizar e acelerar a integração na realidade do Millennium bcp e criar as condições necessárias para desenvolver as competências e autonomia fundamentais para um desempenho de excelência em funções especializadas.

Em 2013

5 Colaboradores

Em 2013

17 Colaboradores

## Colaboradores

---

### Motivar

Com uma duração de 18 meses e dirigidos a Colaboradores com experiência profissional, o *Grow Fast* e o *Master in Millennium* são programas de desenvolvimento de carreira transversais a todas as áreas do Banco:

#### *Grow Fast*

Dirigido a Colaboradores que demonstrem um desempenho muito positivo, elevada capacidade de aprendizagem e de colocar em prática as novas competências, e potencial para liderarem equipas ou projetos críticos para o Grupo. Pretende facilitar a preparação para funções de coordenação com um nível de responsabilidade superior.

#### *Master in Millennium*

Destinado a Colaboradores sem funções de coordenação, pretende equipar os Colaboradores com as experiências e as competências necessárias para assumirem com sucesso funções com um nível de responsabilidade superior.

Em 2013

18 Colaboradores

Em 2013

38 Colaboradores

## Colaboradores

---

### Motivar

#### Avaliar e reconhecer o desempenho

O Sistema de Avaliação Individual de Desempenho representa um processo de aconselhamento e orientação para o desenvolvimento das competências dos Colaboradores, potenciando as oportunidades de diálogo entre hierarquias e Colaboradores, permitindo aprofundar uma cultura de responsabilização pessoal pelo desenvolvimento das respetivas carreiras.

O Banco mantém a par de uma constante atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adoção de práticas de excelência uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho revelado por cada Colaborador.

De forma a responder aos desafios colocados pela atual conjuntura o Banco fez uma gestão ainda mais atenta e preocupada da carreira dos seus Colaboradores sustentada num **aumento salarial das remunerações mais baixas**, entre os 800 e os 1.200 euros mensais. Foram abrangidos por esta revisão salarial **4,5% dos Colaboradores do Banco**.

**Em 2013**

**99,8%** Colaboradores avaliados  
**<1%** Discordâncias registadas

**Em 2013**

**663** Colaboradores promovidos

## Colaboradores

### Motivar

#### Programa Mil Ideias

O Mil Ideias, programa interno de geração de ideias continuou a apostar nos Colaboradores enquanto força criativa originadora de ideias de valor, envolvendo-os no processo constante de busca de soluções inovadoras para melhoramento de processos ou criação de novos produtos e serviços, através do lançamento de desafios específicos, em parceria com várias áreas do Banco.

No âmbito da Sustentabilidade foi lançado o desafio “**Sustentabilidade: vamos fazer a diferença**”, inserido na elaboração do novo “Plano Diretor de Sustentabilidade” do Banco para os próximos dois anos, procurou desafiar todos os Colaboradores a envolverem-se neste processo, sugerindo ações e iniciativas que possam acrescentar valor nas áreas ambiental, social e económica da Sustentabilidade. Participaram cerca de **500 Colaboradores**.



Mil Ideias

### Em 2013

**2.189** Colaboradores votaram e /ou comentaram as ideias apresentadas

**346** Colaboradores apresentaram ideias

**496** Ideias distintas submetidas

## Colaboradores

### Competência e conhecimento

#### Linhas de Atuação

- Realizar ações de formação para as questões de segurança

#### Prevenção e Segurança

O Banco tem desde 2009 um **Gabinete de Prevenção e Segurança**, criado com o objetivo de reforçar a prevenção e segurança do Banco e simplificar o modelo de funcionamento das Áreas de: Segurança Física; Segurança Sistemas de Informação; Continuidade de Negócio.

Na vertente da comunicação, o gabinete tem assumido e cumprido com os seus principais objetivos estruturantes:

- informar, anunciar e divulgar;
- partilhar Valores, Missão e Objetivos;
- formar Colaboradores;
- contribuir para o processo de suporte à decisão, através do conhecimento do racional subjacente às iniciativas de Prevenção, Segurança e Continuidade de Negócio e dos benefícios esperados.



## Colaboradores

### Competência e conhecimento

No âmbito da **Gestão e Continuidade do Negócio** e de acordo com o plano de monitorização da capacidade de recuperação das operações críticas, manteve-se a estratégia de realização de vários exercícios (simulações) de recuperação de negócio, que têm como objetivos:

- avaliar a capacidade de Continuidade de Negócio e a eficácia da resposta do Banco a incidentes graves;
- treinar as Equipas do Gabinete de Gestão de Crise, de Recuperação de Negócio, de Plano de Continuidade de Negócio, de DRP - *Disaster Recovery Programme* e de Suporte;
- identificar áreas de melhoria;
- aumentar o grau de sensibilização do Millennium bcp para a Continuidade de Negócio.



## Em 2013

- 8 Exercícios discretos
- 1 Exercício integrado
- 1 Exercício externo

## Fundação Millennium bcp

### Linhas de Atuação

- Consolidar a identidade da Fundação Millennium bcp, através do reforço da divulgação de iniciativas nas áreas da educação e investigação, da cultura e da solidariedade social

As linhas orientadoras da Fundação têm vindo a considerar uma crescente concentração das atividades nas áreas da Cultura, Educação e Beneficência.

### Apoio à Cultura

#### Iniciativas internas

- Manutenção do **Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros** (NARC) com o alargamento do horário de visitas e a adesão a iniciativas relevantes
- Espaço expositivo - **Galeria Millennium** - exposições temporárias: i) Baixa em Tempo Real - recebeu 5.567 visitantes; ii) A Sardinha é de Todos! - recebeu 28.591 visitantes. iii) Estudos Sobre a Cegueira - contou com 2.127 visitantes; iv) Pintura Naturalista na Coleção Millennium bcp - recebeu 3.390 visitantes.
- Projeto de exposições itinerantes - **Arte Partilhada** -: i) 100 Anos de Arte Portuguesa nos 100 Anos do Museu Nacional de Machado Castro - recebeu 17.034 visitantes; ii) A Pulsão do Amor - Recebeu 1.227 visitantes; iii) Cristos de José Rodrigues na Coleção Millennium bcp.

#### Iniciativas externas

Com vista à modernização dos museus nacionais de referência, a Fundação tem apoiado vários museus, a destacar os apoios concedidos em 2013:

- **Museu Nacional de Arte Antiga** (MNAA)
- **Museu Nacional do Azulejo** (MNAz)
- **Museu Nacional de Arte Contemporânea** - Museu do Chiado (MNAC)

## Apoio à Educação

- Programa de **bolsas de estudo Fundação Millennium bcp**, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). Apoiou 12 bolseiros, no ano letivo 2012/2013.
- **Protocolo com o Banco Millennium Angola** para apoio a universitários angolanos a frequentar cursos nas áreas de Gestão e Economia. Foram consideradas 13 candidaturas.
- Apoio ao **Mestrado em Ciências Jurídico-Políticas** do Instituto de Cooperação Jurídica - Faculdade Eduardo Mondlane, em Moçambique -.Universidade Católica Portuguesa: i) Faculdade de Ciências Económicas e empresariais - Bolsas de estudo Lisbon MBA; ii) Faculdade de Ciências Humanas - Bolsa de estudo “The Lisbon Consortium”; iii) Faculdade de Direito - Apoio a três estudantes estrangeiros do “Master of Laws”.
- **Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade**: i) Realização de estudos sobre os impactos económico e social nas IPSS: “4 Estudos de Caso - Impacto económico-social das IPSS e proposta de estratégia de atuação para a sua maximização”; ii) Programa GOS - Gestão de Organizações Sociais - programa desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA.
- *Start Up Programme* (6ª edição) da **Junior Achievement Portugal** - desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários, tendo participado cerca de 40 estudantes universitários.
- **Plataforma para o Crescimento Sustentável** - PCS - criação de um modelo de desenvolvimento sustentável, com vista à competitividade. O trabalho de investigação e consolidação de dados foi feito pelos 400 membros da PCS, tendo as iniciativas realizadas envolvido cerca de 1.500 participantes.
- **Instituto de Medicina Molecular** (IMM) - apoio à investigação para tratamento de tumores cerebrais, através de um protocolo com a duração de três anos (2012-2014).

Fundação Millennium bcp

## Apoio a Instituições e Iniciativas de Ação Social

- **Banco Alimentar Contra a Fome** - no âmbito das campanhas de recolha de alimentos: i) apoiou na produção dos sacos de recolha; e ii) deu um donativo para aquisição de 20.000 quilos de atum.
- **Associação Portuguesa do Síndrome Asperger (APSA)** - apoio ao projeto *Casa Grande*, Centro de Apoio dirigido a portadores de SA. O centro beneficiará diretamente 53 portadores de SA.
- **Centro Doutor João dos Santos**: apoio à Colónia de Férias Terapêutica 2013 - destinada a crianças em risco, melhora as suas capacidades de comunicação e autonomia. Contou com 46 crianças.
- ACAPO - **Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal** - edição em *braille* do livro infantil “A Menina que Vivia no País Azul”, da autoria de Antónia Costa Rodrigues, que ofereceu os direitos autorais à ACAPO.
- **Associação para o Estudo e Integração Psicossocial** - projeto *Casas Primeiro*, destinado a pessoas sem-abrigo, pretende promover a autonomia e integração comunitária dos participantes. Acompanha 50 pessoas.
- **Associação Vida Norte** - apoio a atividades promotoras da inserção social, profissional e familiar de mulheres grávidas em situação de risco.
- **Associação Portuguesa de Pais e Doentes com Hemoglobinopatias** - apoio à realização de *ateliers* profissionais na formação/informação de familiares e prestadores de cuidados de saúde (325 pessoas).
- **Instituto de Apoio à Criança** - Humanização dos Serviços de Atendimento à Criança. As ações de formação e apoio à criação e manutenção de espaços lúdicos abrangeram cerca de 5.500 utentes.

## Comunidade

### Literacia Financeira

#### Linhas de Atuação

- Disponibilizar o Know-how financeiro do Millennium bcp à comunidade com enfoque nas camadas jovens e mais seniores

O Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimentos financeiros e a adoção de comportamentos bancários adequados, fundamentalmente através da comunicação:

- Participou no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), em conjunto com outras Instituições Financeiras, no desenvolvimento e lançamento do site de Literacia Financeira - **Boas Práticas Boas Contas** -.
- Tem dinamizado, no site institucional, os instrumentos - **Gestor de Finanças** e **Kit despesas imprevistas** -, distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento.
- A página “**Mais Millennium**”, no facebook, continua a disponibilizar: i) dicas para poupar; ii) estratégias para uma mais eficaz gestão do orçamento familiar; e iii) informações úteis, de carácter genérico, sobre fiscalidade e impostos.



## Comunidade

### Literacia Financeira

- No âmbito da celebração do **Dia Mundial da Poupança**, simultaneamente Dia da Formação Financeira, o Banco desafiou a Área Comercial para ações de sensibilização junto dos Clientes, alertando-os para a importância de poupar para a construção do futuro.
- O Banco, através da sua oferta para o segmento jovem - Millennium GO! - lançou uma campanha no facebook “**A Poupança Científica**”, que realiza um rigoroso diagnóstico de perfil financeiro e dá dicas de poupança (com base numa aplicação que agrega a informação do perfil de facebook de cada utilizador).
- Na promoção da educação financeira o Millennium bcp tem assumido um papel de proximidade aos Clientes, disponibilizando-lhes uma oferta vasta de conteúdos informativos através de **Newsletters** específicas, que tentam responder às suas necessidades, ajudando-os a tomar as melhores decisões financeiras.



#### Newsletters:

Investimentos

Segurança

Negócios

Empresas

Internet e Mobile



# Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental



## Desempenho Ambiental

### Políticas e práticas

#### Linhas de Atuação

- Formalizar as políticas e princípios ambientais do Banco, assumindo um compromisso de desempenho ambiental de médio/longo prazo

#### Política Ambiental

No âmbito da sua política ambiental, o Millennium bcp tem procurado otimizar a utilização dos recursos disponíveis, de forma a minimizar os impactos ambientais que a atividade pode gerar, através dos seguintes vetores de atuação:

- Apoiar os Clientes na transição para uma economia com menor impacto ambiental;
- Minimizar a pegada ecológica do Banco;
- Envolver, influenciar e ser influenciado pela Sociedade.

**Millennium**  
bcp

#### Política Ambiental

O Millennium bcp assume o compromisso de, conforme previsto no artigo 29º do seu Código Deontológico, no exercício da sua actividade, incorporar a preocupação pela minimização dos impactos ambientais que a mesma possa gerar, procurando otimizar a utilização dos recursos disponíveis.

Este compromisso é materializado em três vetores de actuação:

**Apoiar os Clientes na transição para uma economia com menor impacto ambiental**  
Oferecer produtos e serviços financeiros com valor acrescentado para os Clientes é um factor essencial do sucesso do Millennium bcp. Os crescentes impactos ambientais, as alterações climáticas e a perda de biodiversidade têm resultado no aumento de pressão dos Stakeholders e na formulação de legislação cada vez mais

## Em 2013

### Pegada Ecológica - Objetivos para 2014

- **4%** Consumo de água
- **11%** Consumo de energia elétrica

## Desempenho Ambiental

### Gestão eficiente dos consumos

#### Linhas de Atuação

- Reduzir a pegada ecológica do Banco, através do reforço dos programas internos com vista à eficiência no consumo de recursos

#### Responsabilidade Ambiental

O Millennium bcp consciente dos seus impactos ambientais tem prosseguido o esforço de minimização da sua pegada ecológica promovendo e sensibilizando para a adoção de boas práticas. Assente no princípio de melhoria contínua, tem focado a sua intervenção essencialmente através de:

- **Otimização dos processos e dos equipamentos** - Investimentos na melhoria dos processos do Banco e dos seus equipamentos e infraestruturas;
- **Sensibilização ambiental** - Envolvimento com Colaboradores e Clientes para a promoção da adoção de práticas ambientais mais responsáveis.

**MILLENNIUM REDUZ  
“PEGADA” ECOLÓGICA**



#### Em 2013

- 11% Consumo de Materiais
- 11% Consumo de Energia elétrica
- 17% Resíduos produzidos

# Comunicação

Comunicação Interna e Externa



## Comunicação

### Comunicação interna e externa

#### Linhas de Atuação

- Divulgar as iniciativas de responsabilidade social do Banco através dos canais internos mais relevantes
- Inovar nos canais e suportes de comunicação para os temas de sustentabilidade
- Destacar as iniciativas das áreas de sustentabilidade e responsabilidade social das operações internacionais

No âmbito dos canais internos, reforçou-se o fluxo de comunicação sobre iniciativas de Sustentabilidade através da sua divulgação frequente: i) no portal corporativo do Banco e nos respetivos portais setoriais; ii) nas restantes plataformas de divulgação, com relevo para a Millennium TV.

Externamente, para além da dinamização da área de Sustentabilidade do *site* do Banco, foi também iniciada a comunicação de iniciativas de Sustentabilidade nas redes sociais - facebook e YouTube -, uma forma de comunicar inovadora e que reflete o compromisso do Banco em partilhar a sua atividade neste domínio nos mais variados suportes de comunicação (360°).

Reforçou-se ainda a comunicação das ações/ iniciativas concretizadas pelas operações internacionais, com destaque para Moçambique e Polónia, através do : i) *site* externo - Área Sustentabilidade, Destaques Internacional -; ii) Millennium News (vídeo interno com informação síntese do Grupo); iii) *newsletter* eletrónica About Us.



Em 2013

>70 Comunicações



Millennium

bcp