

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020



Millennium
bcp

M

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

Millennium
bcp

ÍNDICE



05	MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA
08	SÍNTESE DE INDICADORES
09	PRINCIPAIS INDICADORES
10	PRINCIPAIS DESTAQUES
12	INTRODUÇÃO
13	RELATO DE SUSTENTABILIDADE
13	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS NAÇÕES UNIDAS
14	POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
14	MODELO DE GOVERNO
14	POLÍTICA FISCAL
15	COMPROMISSOS
18	PARCERIAS
18	GESTÃO DOS RISCOS SOCIAIS E AMBIENTAIS
19	EVOLUÇÃO RELATO NÃO FINANCEIRO
20	PRINCIPAIS EVENTOS EM 2020
24	RELAÇÃO COM <i>STAKEHOLDERS</i>
26	IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS
28	PDS - PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2021
30	RESPONSABILIDADE ECONÓMICA
32	REDE MILLENNIUM
35	SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO
36	INOVAÇÃO
37	ACIONISTAS
38	COLABORADORES
40	PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19
48	ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL
52	QUALIDADE NO SERVIÇO
58	RESPONSABILIDADE SOCIAL
60	PARTILHAR E PARTICIPAR
65	LITERACIA FINANCEIRA
67	FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP
75	PRODUTOS E SERVIÇOS
83	BENEFÍCIOS A COLABORADORES
89	FORNECEDORES
92	RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
96	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL
98	AMBIENTE – MEDIDAS IMPLEMENTADAS
103	EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
108	ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE
110	NOTA METODOLÓGICA
115	TABELA GRI
124	TABELA SASB



Miguel Maya
Presidente da Comissão Executiva
Vice-Presidente do Conselho
de Administração



Nuno Amado
Presidente do Conselho
de Administração

Mensagem Conjunta do Presidente do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva

Em 2020, a atividade do Banco foi fortemente condicionada pelo aparecimento e propagação da pandemia Covid-19, que limitou a atividade económica a nível nacional e internacional e afetou o normal funcionamento do setor financeiro. Porém, a dinâmica comercial do Millennium bcp junto das comunidades que servimos nas diversas geografias em que estamos presentes refletiu-se num crescimento de 3,4% dos recursos totais de clientes e de 2,6% do crédito a clientes, o que contribuiu para atenuar o impacto negativo nas contas do banco do contexto adverso e permitiu que em 2020 fosse atingido um resultado líquido consolidado de 183 milhões de euros.

Numa conjuntura de elevada complexidade, o resultado consolidado antes de imparidades e provisões do Millennium bcp registou um crescimento de 1,5%, mantendo-se um dos bancos mais eficientes em Portugal e na zona Euro, com um rácio cost to core income (exclui itens não recorrentes) de 48%, evolução que foi acompanhada por uma melhoria da qualidade do balanço, com uma relevante redução de NPEs (*Non Performing Exposures*).

A robustez económica e financeira do Millennium bcp, consubstanciada numa estrutura de capital com um rácio de CET1 de 12,2%, acima dos requisitos regulamentares, e uma posição confortável de liquidez, com um rácio *loans-to-deposits* de 85%, contribuem para acentuar a sustentabilidade e resiliência do modelo de negócio do Banco.

O percurso consistente de transformação digital do Banco tem sido crucial para o constante reforço da confiança e do reconhecimento dos Clientes, os quais ascenderam a 5,7 milhões de Clientes, ao nível do grupo, com destaque para os Clientes *mobile*, que cresceram 22%, para 2,7 milhões, representando já 48% da base de Clientes do Grupo.

Mas porque procuramos ser uma organização com um forte compromisso com a sustentabilidade e com práticas de negócio ético, inclusivo e responsável, 2020 foi também um ano em que o Millennium bcp esteve presente ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais na criação continuada de valor social e na proteção do ambiente, do clima e da biodiversidade.

Mantivemos, através da Fundação Millennium bcp e num contexto muito condicionado pela pandemia Covid-19, o apoio à cultura, viabilizando eventos dirigidos a audiências distintas, divulgando e reconhecendo o mérito criativo e contribuindo para a recuperação do património histórico, edificado e museológico.

A educação, a ciência e a investigação são áreas nas quais a Fundação Millennium bcp está também presente por via do apoio a projetos e iniciativas multidisciplinares que se distinguem pela inovação, pelo impacto social e ambiental.

No apoio social, reforçámos, junto de todas as comunidades que servimos, o compromisso do Millennium bcp com os mais carenciados e vulneráveis. Em 2020, em Portugal, mantivemos a sólida parceria com o Banco Alimentar, apoiando, divulgando e apelando à participação nas campanhas regulares de recolha de alimentos a nível nacional, mas também através das iniciativas internas a favor de instituições de solidariedade como a Fundação do Gil, o C.A.S.A - Centro de Apoio ao Sem Abrigo ou a Associação Just a Change.

Em Moçambique, merecem destaque, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, a participação na reabilitação da enfermaria de Cardio-Pneumologia do Hospital Central de Maputo e o apoio às populações deslocadas na sequência dos ataques ocorridos na região de Cabo Delgado.

Na Polónia, o programa de voluntariado corporativo “Milantrop” permitiu apoiar projetos solidários que já envolveram mais de 600 Voluntários e beneficiaram mais de 10.000 pessoas.

Em Angola, o destaque vai para o “LOGOS – Geração com Valor”, um projeto de transformação social que disponibiliza programas de apoio psicopedagógicos, de âmbito desportivo, social e cultural, a cerca de 3.000 crianças e jovens de comunidades mais carenciadas.

Em 2020, em tempos de súbita incerteza e adversidade, o Millennium bcp foi ágil na resposta aos desafios que se colocaram, redefinindo prontamente as prioridades de atuação: proteger Colaboradores e Clientes, defender a qualidade do balanço e a solvabilidade do Banco, adaptando modelos e processos de negócio à nova normalidade, contribuir para manter a economia em funcionamento, apoiando famílias e empresas, e reforçar a componente de suporte social aos mais vulneráveis.

Foi assim que, em tempo recorde, colocámos milhares de Colaboradores em teletrabalho, reformulámos o atendimento nas Sucursais, tornando-o mais seguro e preservando a sua operacionalidade, ajustámo-nos para corresponder ao maior afluxo de transacionalidade digital por parte dos Clientes e simultaneamente respondemos às suas necessidades de liquidez com a implementação célere de moratórias e de linhas de crédito dedicadas.

Prioritário foi também o apoio às comunidades que servimos, em Portugal, na Polónia e em Moçambique. Apoiámos, diretamente ou através de iniciativas da sociedade civil, a resposta dos serviços públicos de saúde, a assistência a camadas mais desfavorecidas e frágeis da população, mas também sectores atingidos, de forma severa e imediata, pelas medidas de confinamento e distanciamento físico impostas pela pandemia, como a cultura e a produção artística. Correspondemos também à iniciativa promovida pela União Europeia, que numa escala inédita, conseguiu congrega e alocar recursos para o desenvolvimento, produção e acesso equitativo e universal a vacinas, bem como o apoio à investigação e desenvolvimento de meios de diagnóstico e de terapêuticas para a Covid-19.

Aprofundando a estratégia de Sustentabilidade, o Millennium bcp dotou-se de um modelo de governo e de um Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2020-2021 que nos permite assegurar o alinhamento da proposta de valor, dos processos e das práticas de negócio e das operações de suporte com princípios ESG (*Environmental, Social e Governance*). Na concretização deste pilar central de atuação, o Banco tem vindo a robustecer a oferta de produtos e serviços com inclusão de critérios ESG, assumindo uma dinâmica transformadora que permite responder, de forma integrada e coerente, às crescentes solicitações e necessidades dos Clientes e nos posiciona como protagonistas na promoção de modelos de desenvolvimento económico sustentáveis, inclusivos e resilientes.

No âmbito das acessibilidades, o Millennium disponibiliza plataformas integradas e funcionalidades inovadoras de banca eletrónica, em particular de *mobile banking*, para a comercialização digital de produtos e serviços, que sendo um forte contributo para a inclusão bancária dos cidadãos, constitui uma marca distintiva reconhecida pelos Clientes do Grupo nas diferentes geografias em que estamos presentes.

Num contexto que se continua a caracterizar por uma acelerada transformação da relação bancária e dos canais que a suportam, assumimos também a prioridade de contribuir para a melhoria dos níveis de literacia financeira das comunidades que servimos. Programas com reconhecimento público como o “Financial ABC” na Polónia, dirigido a crianças do ensino pré-escolar, as “Olimpíadas Bancárias” em Moçambique, que tem como destinatários jovens do ensino básico, ou o Money Lab - Laboratórios de Educação Financeira em Portugal, dirigido a alunos do ensino secundário, são alguns exemplos de iniciativas que o Banco tem vindo a desenvolver ao longo dos anos, em particular junto dos mais jovens. Estes programas têm sempre subjacente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de tomadas de decisão esclarecidas

O Microcrédito, com o qual continuamos a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego e que tem beneficiado, enquanto instrumento de combate ao desemprego e à pobreza, da cooperação com entidades próximas das populações socialmente excluídas, possibilitou a criação, em 2020, de 154 novos postos de trabalho. Desde 2005, são já mais de 7.100 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito do Millennium bcp.

Destaca-se ainda, num quadro de igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão, o investimento efetuado na valorização e desenvolvimento profissional dos Colaboradores do Banco, prioridade reafirmada no plano estratégico. O Millennium bcp está também comprometido com a igualdade de género, destacando-se as iniciativas de apoio à natalidade e parentalidade, de conciliação entre a dedicação ao trabalho e à família, de desenvolvimento profissional e de oportunidades de liderança, que têm vindo a ser implementadas de forma continuada no quadro do Plano para a Igualdade de Género 2020-2021 e que justificam a inclusão do Banco, pela segunda vez consecutiva, no Bloomberg Gender-Equality Index. Em 2020, o Millennium bcp aderiu aos *Womens's Empowerment Principles* (WEP) das Nações Unidas, importante plataforma internacional de promoção de igualdade de género.

No desempenho ambiental, aprofundámos a política de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de consumo e investimento responsável e que assume o objetivo de manter uma redução consistente da “pegada” ecológica do Banco como forma de proteção do meio ambiente, preservação dos recursos naturais e da biodiversidade e de mitigação e adaptação às alterações climáticas. Como resultado deste compromisso, e apesar da singularidade do ano de 2020 não favorecer avaliações comparativas, o Grupo continuou o percurso consistente de redução do consumo de água (-24,5% vs. 2019), de energia (-30,0% vs. 2019) e de eletricidade (-10,3% vs. 2019), tendo ainda estabilizado a emissão de gases com efeito de estufa (excluindo a carteira de crédito) em torno das 31.000 toneladas de CO₂.

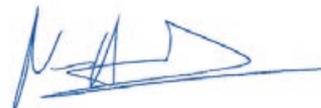
O Millennium bcp continua comprometido com o respeito pelos 10 Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas, a que aderiu em 2005, tendo vindo a investir em medidas relacionadas com direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção, bem como na prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, tendo publicado, em 2020, o seu 1º Relatório de Progresso sobre o “Contributo do Millennium bcp para os ODS das Nações Unidas”.

Num enquadramento ainda marcado pela incerteza sobre a magnitude do impacto da pandemia provocada pelo Coronavírus, o Millennium bcp renova o compromisso de contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentável das comunidades em que está inserido.



Miguel Maya

Presidente da Comissão Executiva
Vice-Presidente do Conselho de Administração



Nuno Amado

Presidente do Conselho de Administração

SÍNTESE DE INDICADORES



PRINCIPAIS INDICADORES

SÍNTESE DE INDICADORES NÃO FINANCEIROS

	Unid.	2020	2019	2018	2017	2016	Var. % 20/19
CLIENTES							
Número total de Clientes	Milhares	6 667	6 617	5 827	5 429	5 482	0,8%
Número de Clientes Ativos (1)	Milhares	5 705	5 598				1,9%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	188	301	327	343	362	-37,5%
Reclamações registadas (2)	Número	172 674	136 562	108 244	76 918	72 498	26,4%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	93,0%	92,2%	99,3%	97,7%	93,2%	—
ACESSIBILIDADES							
Sucursais	Número	1 380	1 536	1 101	1 120	1 163	-10,2%
Atividade em Portugal		478	505	546	578	618	-5,3%
Atividade Internacional		902	1 031	555	542	545	-12,5%
Sucursais abertas ao Sábado		167	143	122	118	112	16,8%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		937	875	866	800	828	7,1%
Internet	Nº de utilizadores	2 453 555	2 214 885	1 980 905	1 665 987	1 700 114	10,8%
Call Center	Nº de utilizadores	491 969	431 169	429 982	353 003	261 620	14,1%
Mobile banking	Nº de utilizadores	3 214 664	2 601 401	2 106 289	1 520 378	1 268 804	23,6%
ATM	Número	3 022	2 988	2 952	2 950	2 965	1,1%
COLABORADORES							
Colaboradores Portugal	Número	7 013	7 204	7 095	7 189	7 333	-2,7%
Colaboradores Internacional	Número	10 318	11 377	8 972	8 653	8 594	-9,3%
INDICADORES LABORAIS (3)							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		28	28	28	28	26	0,0%
Alta Direção		163	221	178	150	146	-26,2%
Direção		1 874	2 157	1 728	1 642	1 669	-13,1%
Comerciais		9 949	10 664	9 446	9 424	9 453	-6,7%
Técnicos		4 067	4 388	3 682	3 531	3 459	-7,3%
Outros		1 250	1 116	1 027	1 061	1 167	12,0%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		2 841	3 350	2 393	2 235	2 225	40,0%
[30-50[9 872	10 648	9 318	9 498	9 820	14,3%
>=50		4 618	4 583	4 350	4 103	3 875	5,4%
Média de idades	Anos	41	41	41	41	41	0,0%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		15 969	16 840	14 685	14 668	14 876	-5,2%
Contrato a termo		1 362	1 681	1 376	1 168	1 044	-19,0%
Estagiários		275	453	339	208	0	-39,3%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	230	254	215	187	202	-9,4%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	6,4%	12,5%	12,3%	9,7%	8,2%	—
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	20,7%	16,3%	16,6%	18,5%	18,0%	—
Taxa de saídas	Porcentagem	13,8%	11,9%	11,0%	10,3%	9,1%	—
Libre associação (4)	Porcentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,8%	99,7%	99,7%	99,6%	99,6%	—
Colaboradores sindicalizados		77,0%	76,9%	78,6%	78,5%	78,9%	—
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST	Número	186	184	159	376	194	1,1%
Índice de Acidentes de Trabalho (5)	Porcentagem	2,19	2,42	1,99	2,91	2,69	-9,5%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	1	0	—
Taxa de absentismo	Porcentagem	6,5%	4,8%	4,3%	4,2%	4,0%	—
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,3	1,3	1,3	1,1	1,9	0,0%
AMBIENTE							
Emissão de gases com efeito de estufa (6)	tCO ₂ e	31 018	50 714	50 588	55 683	59 864	-38,8%
Consumo de energia elétrica (7)	MWh	59 214	62 527	59 664	63 131	68 055	-5,3%
Produção de resíduos	t	768	617	677	2 330	2 547	24,5%
Consumo de água (8)	m ³	208 817	276 460	281 666	366 872	372 409	-24,5%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	92,2%	91,4%	92,2%	86,4%	91,7%	—
DONATIVOS							
	Milhões de euros	2,0	2,1	2,0	1,9	1,7	4,2%

(1) Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património

(2) Inclui efeito de alteração estrutural no processo de tratamento de reclamações no Bank Millennium Polónia, visando a melhoria da experiência do Cliente e a otimização do tratamento imediato.

(3) Informação do número de Colaboradores (e não FTE's) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.

(4) Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho - Portugal e Moçambique -, Sindicato - Portugal e Moçambique.

(5) Número de Acidentes por milhão de horas trabalhadas. Em 2020 a metodologia de cálculo foi alterada de acordo com o GRI (Global Reporting Initiative), tendo-se efetuado o ajuste retroativo da série.

(6) Dados não incluem Moçambique desde 2015.

(7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique desde 2015.

(8) Dados não incluem Suíça nem Moçambique.

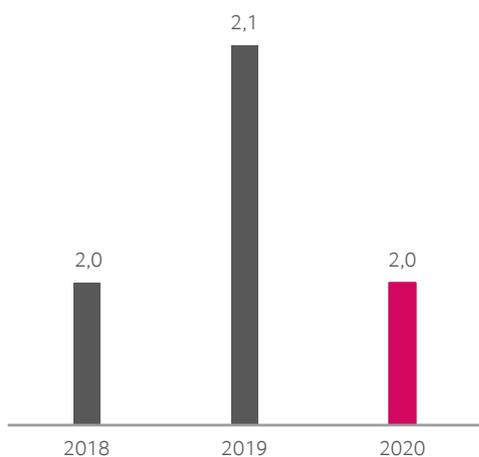
PRINCIPAIS DESTAQUES



Principais destaques

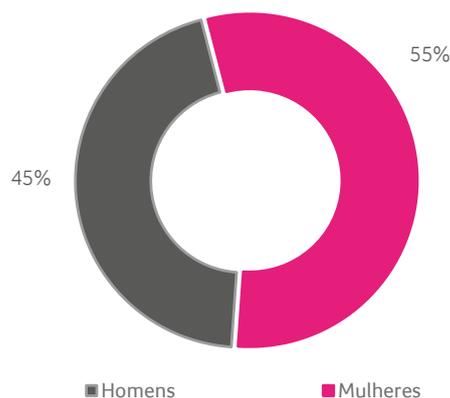
Donativos

(Milhões de euros)



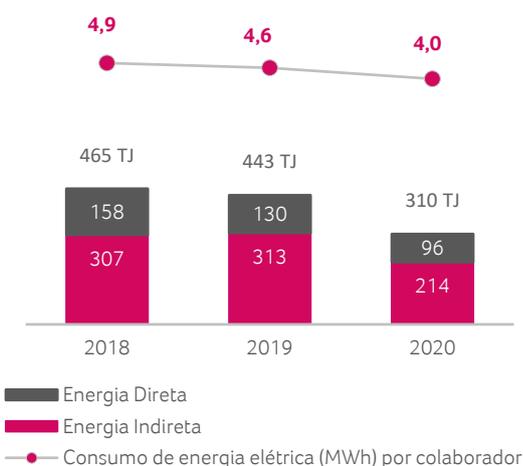
Distribuição de colaboradores por género

(%)



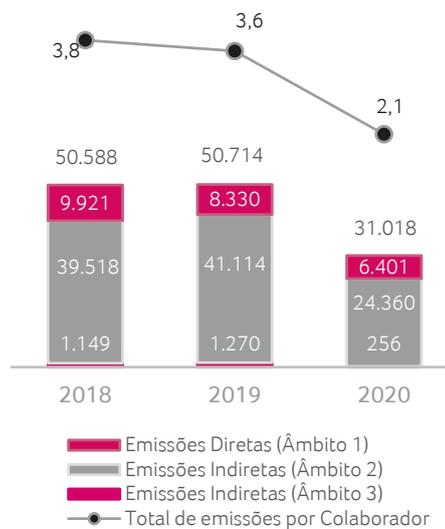
Consumo total de energia ⁽¹⁾

(TJ e MWh/colaborador)



Emissões de GEE 2⁽²⁾

(tCO2e)



⁽¹⁾ Inclui a central de cogeração, exclui as instalações com *data centres* em Portugal e os dados de Moçambique.

⁽²⁾ Inclui valores do EuroBank desde outubro 2019. Não inclui valores de Moçambique.

INTRODUÇÃO



Introdução

O Banco Comercial Português publica anualmente, desde 2004, Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o GRI (*Global Reporting Initiative*), agora na sua versão *Standards*

Tema material: **REPORTE E COMUNICAÇÃO**

Relato de Sustentabilidade

Estes relatórios, que vão já na sua 17.^a edição, são um complemento à informação não financeira incluída no Relatório e Contas do Banco e permitem obter uma visão global e integrada do desempenho do Grupo Millennium nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também o detalhe relativo a cada uma das suas operações, Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

Quanto aos formatos adotados, e depois da emissão de Relatórios autónomos entre 2004 e 2008, o Banco decidiu, em 2009, incluir no volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das atividades do Millennium no âmbito da Sustentabilidade e publicar a versão integral do Relatório de Sustentabilidade apenas em formato digital.

Em 2010, de forma a refletir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social na estratégia e negócio do Millennium bcp, procedeu-se à integração do Relatório de Sustentabilidade e Relatório e Contas. Foi também publicado o documento Progressos e Objetivos, um relatório complementar com a evolução das ações previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade, no ano de reporte. Esta metodologia de reporte adotada em 2010 manteve-se em 2011 e 2012.

Já em 2013, o Millennium bcp decidiu manter um capítulo - Negócio Responsável - de relato dos temas de Sustentabilidade no Relatório e Contas do Banco, mas voltou a publicar - em volume autónomo e independente, apenas disponível em formato digital - um documento voluntário com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP, formato que se manteve estável até 2016.

No quadro do estatuído pelo DL n.º 89/2017 de 28 de julho, referente à obrigatoriedade de divulgação anual de informação não-financeira e informação sobre diversidade por parte de certas grandes empresas, mantêm, desde 2017, um formato dual, materializado na informação síntese incluída no capítulo do Relatório e Contas - Demonstração Não Financeira - e na informação de detalhe constante do Relatório de Sustentabilidade, formato a que o Banco decidiu dar continuidade no presente relatório relativo ao ano de 2020.

Este relatório, de âmbito internacional, pretende assim continuar a dar resposta às expectativas dos *Stakeholders* do Grupo BCP, identificadas através de análises de materialidade regulares e do *feedback* contínuo recebido através das plataformas, canais e fluxos de comunicação disponíveis.

O presente relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo GRI Standards (*Global Reporting Initiative*), para a opção "*in accordance core*" 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 âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores reportados e limitações do reporte estão detalhados no final do relatório na - Nota Metodológica -. A informação complementar à reportada, nomeadamente as tabelas de indicadores GRI, que inclui a correspondência com os Princípios do Global Compact, e SASB (Sustainability Accounting Standards Board), está disponível para consulta nos anexos do presente relatório e no site institucional do Banco, em www.millenniumbcp.pt, área de Sustentabilidade.

Este relatório, conjuntamente com o [Relatório e Contas Anual do Millennium bcp](#), com o [Relatório de RSC do Bank Millennium](#), com o [Relatório e Contas do Millennium bim](#) e [Relatório e Contas das Fundações Millennium bcp e Bank Millennium](#), contempla a divulgação, nas suas diferentes dimensões, da informação sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais identificados na matriz de materialidade disponível no capítulo Relação com *Stakeholders*.

O Grupo BCP, subscritor do Global Compact das Nações Unidas desde 2005, reconhece também a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e da Agenda 2030 das Nações Unidas, pelo que ao longo do presente documento estão sinalizados os contributos mais diretos da atividade do Grupo BCP para a sua persecução.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, aprovados em setembro de 2015, representam o maior compromisso voluntário global – já formalizado por 193 países dos cinco Continentes – e ambicionam melhorar a qualidade de vida da população mundial – nas dimensões social, ambiental e económica – até 2030.

Considerando que a persecução dos seus 17 objetivos, e das suas 169 metas, implica um esforço conjunto dos estados, da sociedade civil e das entidades privadas, nomeadamente das empresas, o Banco assume o compromisso de trabalhar de forma ativa para um desenvolvimento sustentável, socialmente inclusivo e ambientalmente responsável, em todos as geografias em que opera.

O envolvimento do Millennium bcp na concretização dos ODS pode ser encontrado, desde logo, na matriz do Banco, em particular na sua relação de proximidade com as Pessoas e capacidade para acrescentar valor social, mas também na procura de produtos e canais de distribuição inovadores e inclusivos e no espírito de serviço ao Cliente.

O BCP reconhece nos ODS um quadro de referência unificador e aspiracional que vai permitir redigir um novo “contrato social” e estimular processos de mudança que a realidade económica, social e ambiental nos impõe e exige.

Assim, no âmbito de um processo contínuo com o qual se pretende estabelecer a relação – e identificar os pontos de convergência – entre a atividade do Banco, os seus valores éticos e cultura de empresa, e o preconizado pelos ODS, identificámos e caracterizámos, no quadro do PDS – Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, o contributo do Banco para a concretização dos Objetivos e a forma como estamos a adequar a nossa proposta de valor nas diferentes operações às necessidades e expectativas das partes interessadas.

O BCP identifica, nesta fase, como prioritários para a implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, os ODS 1 (Erradicar a Pobreza), 4 (Educação de Qualidade), 5 (Igualdade de Género), 7 (Energias Renováveis e Acessíveis), 8 (Trabalho Digno e Crescimento Económico), 10 (Reduzir as Desigualdades), 13 (Ação Climática), 15 (Proteger a Vida Terrestre) e 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos).

Política de Sustentabilidade

O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos novos desafios impostos pelas várias partes interessadas com que se relaciona. O principal objetivo das políticas de sustentabilidade adotadas, que fomentam uma cultura de Responsabilidade Social, tem sido influenciar positivamente a proposta de valor da organização a longo prazo, em equilíbrio com o bem-estar das pessoas, da empresa e das comunidades em que está inserida e com a preservação dos recursos naturais, do clima e do meio ambiente.

Neste contexto, é possível dividir a intervenção do Banco em três eixos fundamentais:

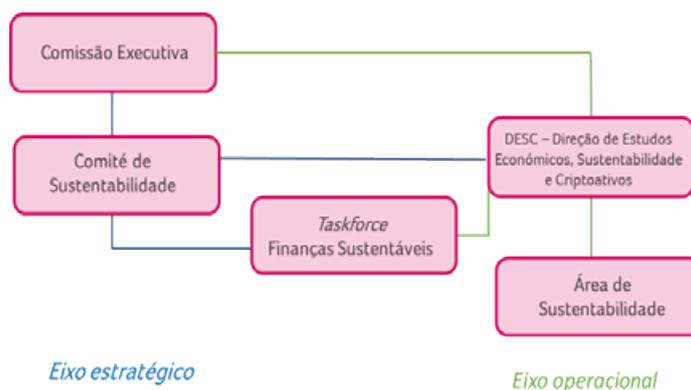
- Ambiente – implementação de medidas que fomentem a transição justa e inclusiva para um modelo de desenvolvimento económico descarbonizado, incluindo a incorporação da vertente ambiental nos modelos de risco do Banco e na oferta de produtos e serviços;
- Social – envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Governo corporativo – integração dos princípios de sustentabilidade nos processos de decisão do Banco.

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o propósito de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

Modelo de Governo

O Millennium bcp, em 2020, reviu o modelo de governo do Banco, criando um Comité de Sustentabilidade ([Regimento do Comité de Sustentabilidade](#)).

Este comité, dependente da Comissão Executiva e presidido pelo CEO, é o órgão responsável pela apreciação, debate e monitorização da implementação, numa ótica corporativa, da estratégia de Sustentabilidade – que inclui as dimensões económica, social, ambiental e de alterações climáticas –, do Millennium bcp, cabendo-lhe, em particular, as seguintes funções:



- Coadjuvar a CE na integração dos princípios de Sustentabilidade (Ambientais, Sociais e de Governo Corporativo) nos processos de decisão e gestão do Banco;
- Análise e aprovação das iniciativas necessárias à implementação das ações definidas para materialização dos eixos estratégicos do Plano Diretor de Sustentabilidade em vigor, assim como outras alterações ou adaptações necessárias ao cumprimento dos objetivos definidos;
- Acompanhamento e monitorização do progresso das iniciativas aprovadas, do cumprimento dos respetivos prazos e orçamentos e da evolução dos resultados alcançados, assim como dos principais indicadores de desempenho das dimensões do plano.

Política Fiscal

A responsabilidade social das empresas requer cada vez mais a adoção de comportamentos e compromissos com as comunidades em que estamos inseridos, tais como a proteção do ambiente, o bem-estar social e a qualidade de governo das instituições. Mais recentemente, um comportamento fiscal consciente e justo por parte das empresas tem vindo a ganhar relevo como dimensão integrante da responsabilidade social corporativa das organizações. As empresas vêm-se confrontadas com níveis elevados de carga tributária (impostos, taxas e contribuições), o que frequentemente conduz a esquemas de planeamento fiscal agressivo que colocam em causa os padrões de responsabilidade fiscal desejados.

O pagamento de uma quantia justa de impostos pelas empresas tem-se tornado um dos principais desafios da União Europeia (EU (2018) Plano de Ação para uma Tributação mais Equitativa e Eficaz das Empresas na EU) e da OCDE, no recente Relatório BEPS – (*Base Erosion Profit Shifting*) cuja atuação tem passado por controlar comportamentos anti evasivos e de fuga aos impostos. Neste contexto, o conceito de governança fiscal surge como parte fundamental da responsabilidade social das empresas, requerendo por parte destas a adoção de práticas de boa governança fiscal, tais como: (i) o cumprimento e pagamento atempado das suas obrigações fiscais; (ii) a gestão dos riscos fiscais e (iii) o bom relacionamento com as Autoridades fiscais, os acionistas, investidores e demais *stakeholders*.

As boas práticas de responsabilidade fiscal das empresas passam pela promoção de princípios como a transparência fiscal, a definição cuidada e transparente das estratégias fiscais e a divulgação das práticas de governança fiscal. Consciente da relevância deste tema, o BCP cumpre com a carga tributária a que está sujeito, tendo adotado uma política de transparência fiscal assente na boa prática de divulgação do valor dos seus impostos e contribuições, conforme fica expresso nas notas 6 e 30 de divulgação do anexo às contas.

É também através deste relevante contributo, que o BCP se assume como uma instituição com um contributo relevante para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva, justa e sustentável.

([Princípios do Millennium bcp em Matéria Fiscal](#))

Compromissos

Na sequência da adesão aos “Princípios do Global Compact” das Nações Unidas, formalizada em 2005 e reafirmada em 2018, o Grupo BCP compromete-se a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção.

Em 2019, no âmbito do “Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal”, promovido pelos Ministérios do Ambiente, das Finanças e Economia (no contexto do Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050) e que contou com a participação dos principais Bancos do mercado, Supervisores e Associações setoriais, foram produzidos dois documentos: (i) “[Linhas de orientação para acelerar o financiamento sustentável em Portugal](#)”; e (ii) “[Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal](#)” – subscrita pelo Millennium bcp -, que procuram evidenciar a importância da integração dos riscos ambientais, sociais e de governação nos processos de decisão e de gestão de risco do setor financeiro.

No contexto das Finanças Sustentáveis, o Millennium bcp foi, em 2020, um dos subscritores Manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável" promovido pelo BCSD Portugal, associando-se a uma declaração coletiva de vontade de, num momento de viragem e recuperação económica imposta pela situação pandémica, contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: (i) Promoção do crescimento; (ii) Busca da eficiência; (iii) Reforço da resiliência; (iv) Cidadania corporativa e (v) Promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo.

Em 2020, o Millennium bcp subscreveu igualmente o “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia”, promovido pela CML, que junta mais de 200 entidades com presença na cidade, entre empresas, escolas e instituições, num compromisso em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade que fomente uma dinâmica coletiva que permita cumprir as metas definidas pelo Acordo de Paris e acelerar o caminho para a neutralidade carbónica.

Neste quadro, o Millennium bcp propõe-se concretizar, até 2030, as seguintes iniciativas:

- #1 Energia – Instalar iluminação LED em todos os edifícios (concluída em 2020);
- #2 Energia – Instalar (mais) equipamentos de produção de eletricidade solar fotovoltaica nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade de área de cobertura (até 12/2030);
- #3 Água – Implementar soluções que permitam a reutilização da água (até 12/2021);
- #4 Economia circular – Eliminar o recurso a plásticos de utilização única (até 06/2021);
- #5 Cidadania e Participação – Divulgar materiais da Capital Verde pelos Colaboradores e/ou Clientes (concluída em 2020).



Em 2019, o Banco tinha já aderido ao “Pacto Empresarial de Mobilidade de Lisboa”, uma iniciativa conjunta da Câmara Municipal de Lisboa (CML), do WBCSD - *World Business Council for Sustainable Development* e do BCSD Portugal, que agrega, num acordo voluntário público, empresas que desenvolvem atividade em Lisboa e têm como ambição comum melhorar e transformar a mobilidade na cidade, tornando-a mais sustentável.

Para isso, o Millennium bcp propõem-se (i) aumentar a proporção de veículos elétricos e híbridos *plug-in* na frota operacional e de uso privado e (ii) manter à disposição dos colaboradores uma *pool* de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações de serviço.

O Millennium bcp subscreveu também, em 2019, o “Guia do CEO sobre Direitos Humanos”, uma iniciativa da *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e do *Business Council for Sustainable Development* (BCSD Portugal). O Guia incorpora as políticas e práticas de referência e pretende contribuir para a implementação e promoção dos direitos humanos nas organizações e nas suas cadeias de valor.

Acentuando o seu compromisso com os direitos humanos e uma gestão ética e inclusiva, o Millennium bcp subscreveu em 2020 o “*Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation*” do Global Compact das Nações Unidas, uma declaração internacional que visa demonstrar o compromisso com uma liderança ética, assente em boas práticas de *governance*, materializada através de valores, estratégia, políticas, operações e relações de proximidade e envolvimento com todos os *stakeholders*. Este compromisso visa também o estabelecimento de uma parceria com as Nações Unidas, Governos e Sociedade Civil, com o intuito de contribuir para o fortalecimento da justiça e transparência, promovendo a igualdade e o respeito pelos direitos humanos.

Ainda em 2020, o Millennium bcp aderiu ao “*Womens’s Empowerment Principles*” (WEP) do *Global Compact* das Nações Unidas, importante plataforma internacional de promoção de igualdade de género que evidencia a nossa visão de longo prazo e a vontade de integrarmos – e impulsionarmos – uma dinâmica coletiva assente na cooperação e na confiança.

No âmbito do compromisso com a Diversidade e Igualdade de Género – espelhado na Política corporativa de “[Diversidade e Igualdade de Oportunidades](#)” –, foi aprovado pela Comissão Executiva um plano de ações relativo à igualdade de género para 2020/2021, com acompanhamento regular da sua execução pelo Comité de Recursos Humanos. As iniciativas propostas agregam-se em quatro grandes pilares, a saber:

- Aplicação rigorosa da Política de Remunerações e promoções, tendo presente critérios de equidade no mérito face ao conjunto de colaboradores equiparados, independentemente do seu género;
- Maior participação do género menos representado nas funções de liderança nos programas de desenvolvimento de competências de liderança;
- Admissão de novos colaboradores com critérios de diversidade e igualdade salarial; e
- Apoios *Work-Life Balance*.

O Millennium bcp é subscritor da Carta de Princípios do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Este documento estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e permite que as empresas subscritoras possam ser reconhecidas junto dos seus clientes, fornecedores e sociedade em geral pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade.

Na Polónia, o Bank Millennium adotou uma Política Ambiental em que se compromete a apoiar o financiamento de investimentos ambientalmente responsáveis e de redução do consumo de energia, ao mesmo tempo que prevê exclusões setoriais no que respeita ao financiamento de novas minas de carvão e novos investimentos com geração de energia a partir de fontes de carvão, com exceção das iniciativas destinadas a reduzir os níveis de poluição.

O Bank Millennium é, desde 2018, subscritor da Carta Carta para a Diversidade na Polónia, compromisso que reafirma a sua determinação em respeitar e promover a diversidade entre clientes e colaboradores.

“

Millennium bcp subscreve em 2020 o “Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation”, uma declaração internacional do Global Compact das Nações Unidas que testemunha o compromisso com uma liderança ética e assente em valores.

Parcerias

O BCP, consciente da importância da partilha de boas práticas e da participação ativa no aprofundamento dos princípios de Negócio Responsável, é associado e parte dos órgãos sociais do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.

É também membro do *Global Compact Network* Portugal das Nações Unidas e, numa lógica de proximidade e de apoio às comunidades envolventes, do Programa Oeiras Solidária (POS).

Participa ainda num conjunto selecionado de grupos de trabalho e de fóruns de reflexão sobre Finanças Sustentáveis, presença que deve ser entendida no contexto do Plano de Ação da União Europeia, das alterações em curso no quadro normativo e regulamentar e da evolução das práticas de gestão de risco e de negócio aplicáveis a matérias ESG (*Environmental, Social e Governance*), no que constitui também uma oportunidade para (re)avaliar impactos, antecipar tendências e projetar transformações futuras.

Assim, integra os Grupos de Trabalho sobre *Sustainable Finance* da (i) APB - Associação Portuguesa de Bancos; (ii) EBF - *European Banking Federation*; (iii) BCSD Portugal e (iv) AEM – Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado.

É igualmente parte do: (v) Grupo Técnico de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal do Ministério do Ambiente; (vi) Subcomissão Técnica de Finanças Sustentáveis ISO/TC 322 da APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial e da ISO – *International Organization for Standardization* e (vii) da *Task Force* sobre Taxonomia ESG da APB.

Gestão de riscos ambientais e sociais

Consciente do impacto dos riscos ambientais e sociais no planeta e no Banco, o BCP definiu no seu Plano Diretor de Sustentabilidade uma abordagem à gestão de riscos ambientais e sociais que assenta em três áreas de atuação: a integração de risco ESG nos procedimentos de gestão de riscos, a identificação e classificação de clientes com maiores riscos ambientais e sociais e a sensibilização de clientes de setores de atividade com maior exposição a riscos ambientais.

O BCP tem vindo a integrar os riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco, incorporando políticas, *standards* e procedimentos para gestão dos mesmos. Integramos a análise de risco ambiental nos processos de avaliação dos Clientes na concessão de crédito e *project finance*, tendo em consideração não só os riscos associados aos setores de atividade das operações, mas também o desempenho ESG dos nossos Clientes. Estamos a desenvolver e implementar processos de *scoring* de riscos ESG para os clientes Large Corporate e a definir políticas setoriais de financiamento e investimento para indústrias com elevada exposição a riscos ambientais (*positive e negative screening*).

O BCP atende também às necessidades de investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, fatores de risco sociais e ambientais, colocando Fundos de Investimento Responsável à disposição para subscrição. Avaliamos o risco ESG de cada uma das carteiras geridas e na construção de carteiras integramos informação sobre o risco ESG.

Finalmente, o BCP reconhece também a existência de setores de atividade ou projetos que não vão de encontro à Política de Ambiente definida, de preservar o meio ambiente, promover o desenvolvimento sustentável, combater as alterações climáticas e preservar a biodiversidade. Este reconhecimento resultou na definição de uma Lista de Exclusão dos setores de atividade não financiados pelo Banco na Polónia, estando em curso a definição de uma lista similar na operação portuguesa.

Evolução do Relato Não Financeiro

A abordagem de sustentabilidade do Grupo BCP é orientada pelas principais tendências de reporte e desempenho nos temas ambientais, sociais e de governo, ao nível nacional e global.

Assim, no seu Plano Diretor de Sustentabilidade, o Millennium bcp definiu diversos objetivos que respondem às tendências mais recentes em matéria de *sustainable finance* e *disclosure* de informação não financeira, como a adesão aos Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas (UNEP FI) – a concretizar em 2021 –, o cumprimento das metas definidas no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a adaptação às novas diretrizes da UE sobre relato não financeiro, incluindo as recomendações da TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosures, o alinhamento com os Regulamentos da Taxonomia ou do *Disclosure* de Informação de Sustentabilidade pelo Setor Financeiro (Regulamento SFDR) ou a definição de metas Science Based Targets, alinhadas com o Acordo de Paris.

O Banco considera ter um papel importante no cumprimento dos compromissos europeus e internacionais, reconhecendo a importância do envolvimento e alinhamento do setor financeiro para uma transição de um modelo de desenvolvimento económico sustentável. A nível de alterações climáticas, o Banco assume o compromisso com o Acordo de Paris e o objetivo de limitação do aumento da temperatura média abaixo dos 1,5°C. No que toca a liderança ética e responsável, sublinhamos o compromisso do Grupo BCP com os Princípios do *Global Compact*, definidos pelas Nações Unidas, que têm como objeto de ação 10 Princípios no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção.

Em termos de diretrizes de reporte, o Banco desenvolve o seu Relatório de Sustentabilidade alinhado com os GRI Standards, publicando igualmente os indicadores SASB, designadamente os associados ao setor financeiro, bem como as recomendações da TCFD e, em Portugal, da CMVM – Comissão de Mercado de Valores Mobiliários.

Nos temas relativos a *Sustainable Finance*, o Banco monitoriza a evolução do contexto regulatório do setor financeiro (nomeadamente o Plano da Comissão Europeia para o Financiamento Sustentável, as linhas de orientação definidas pelo Banco Central Europeu e pelas Autoridades de Supervisão Europeias, entre outros diplomas) e participa, como já referido, em diversos Grupos de Trabalho nesta área.

A comunicação de informação relacionada com financiamento sustentável (informações pré-contratuais de produtos ou serviços e divulgações periódicas do alinhamento do *portefólio* do Banco), nomeadamente através do alinhamento com os requisitos do Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (Regulamento UE n.º 2019/2088) e com o sistema de classificação da Taxonomia EU (Regulamento UE n.º 2020/852), será uma vertente essencial para promover a transparência da informação.

Adicionalmente, o Grupo pretende garantir um alinhamento cada vez maior entre a oferta, processos de negócio e operações do setor financeiro com os temas ESG (*Environmental, Social e Governance*), concretizado na integração de aspetos ambientais e sociais nas atividades da empresa, desde a gestão de risco, à oferta e à gestão das atividades internas.



A responsabilidade social das empresas requer cada vez mais a adoção de comportamentos e compromissos com as comunidades em que estamos inseridos, tais como a proteção do ambiente, o bem-estar social e a qualidade de governo das instituições.

PRINCIPAIS EVENTOS EM 2020



Principais eventos 2020

O Banco Comercial Português realiza anualmente diversas ações e iniciativas de âmbito social e ambiental, inseridas na estratégia de sustentabilidade e na política de responsabilidade social.

JANEIRO

- Adesão ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030, contribuindo para uma dinâmica coletiva em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade;
- Inclusão, pela primeira vez, no *Bloomberg Gender-Equality Index 2020*, juntando-se ao grupo das empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão;
- Bank Millennium, na Polónia, incluído no índice WIG-ESG da Bolsa de Valores de Varsóvia, num reconhecimento do trabalho desenvolvido no âmbito das dimensões ambientais, sociais, económicas e de governo corporativo.

FEVEREIRO

- Participação em *paper* internacional sobre Inclusão Financeira promovido pela EFMA – *European Financial Management Association*, reunindo experiências e boas práticas de Responsabilidade Social Corporativa de um conjunto de bancos mundiais;
- Atribuição do Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp pela Fundação Millennium bcp (4.ª edição), distinguindo o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras na área do cancro infantil.

MARÇO

- Lançamento, no contexto da resposta à situação pandémica, de soluções de apoio para particulares e empresas promovidas pelo Governo Português e pela APB;

- Integração do movimento Portugal #EntraEmCena, que junta artistas e empresas públicas e privadas no apoio à Cultura;
- Fundação Millennium bcp apoia a 13ª edição do StartUp Programme da *Junior Achievement Portugal* (JAP), incentivando o espírito empreendedor junto de estudantes universitários;
- Fundação Millennium bcp apoia o lançamento da “Linha de Apoio às Famílias” da CERCICA com o objetivo responder, em Cascais, ao agravamento do isolamento social das pessoas com deficiência intelectual decorrente da pandemia Covid-19.

ABRIL

- Apoio ao Serviço Nacional de Saúde (SNS) através de iniciativas como a campanha "Unidos pela Sobrevivência", a reconversão do Hospital Curry Cabral e a construção da Estrutura Hospitalar de Contingência de Lisboa;
- Apoio por parte da Fundação Millennium bcp à Rede de Emergência Alimentar do Banco Alimentar contra a Fome, reforçando a sua contribuição anual;
- Fundação Bank Millennium, na Polónia, doa 500.000 PLN ao Instituto de Química Bio-orgânica da Academia Polaca de Ciências (ICHB PAN) da cidade de Poznan para desenvolvimento dos primeiros testes polacos para a Covid-19;
- Bank Millennium, na Polónia, uma das empresas líderes na gestão de políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa, volta a integrar, em 2020, o Top 10 do *ranking* de Empresas Socialmente Responsáveis do *Responsible Business Forum*.

MAIO

- Participação na conferência de doadores, fazendo parte do contributo português para a iniciativa da União Europeia com vista a desenvolver uma vacina e um tratamento para a Covid-19;
- Millennium bim, em Moçambique, cancela todas as iniciativas de comemoração do seu 25º aniversário para apoiar Moçambique na luta contra a pandemia Covi-19, doando 15 milhões de meticais para o apetrechamento do Hospital Central de Maputo, nomeadamente para a compra de equipamento de proteção hospitalar para profissionais de saúde;
- Fundação Millennium bcp apoia a conservação e restauro dos Painéis de São Vicente, de Nuno Gonçalves, expostos no Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA);
- Confirmação do Millennium bcp no índice das 200 empresas mais sustentáveis da Europa, de acordo com o índice de sustentabilidade “*Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe*”;
- Millennium bcp subcreve o Manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável" promovido pelo BCSD Portugal.

JUNHO

- Fundação Millennium bcp apoia, no âmbito do projeto “Arte Partilhada”, a exposição “Manuel Amado Pintura sem Alibi” na Fundação Arpad-Szenes Vieira da Silva, em Lisboa;
- Millennium bcp associa-se de novo à campanha “Portugal Chama”, iniciativa do Estado Português que visa contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e

sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco;

- Fundação Millennium bcp continua a apoiar o programa GOS - Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido pela AESE Business School em parceria com a ENTRAJUDA (Cursos 19º e 20º, em Lisboa e Porto).

JULHO

- 12.ª edição do Millennium Festival ao Largo, iniciativa anual e de acesso gratuito que apresenta em palco, desta vez no Palácio Nacional da Ajuda, uma diversidade de espetáculos de música sinfónica, de ópera e bailado;
- Fundação Millennium bcp apoia a 5.ª edição do *Carpe Diem* Arte e Pesquisa, nomeadamente o concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2020” para estudantes de artes visuais.

AGOSTO

- Publicação do 1.º Relatório de Progresso sobre o contributo do Millennium bcp para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas no contexto do Plano Diretor de Sustentabilidade do Banco;
- Bank Millennium, na Polónia, premiado pela quinta vez com o “*POLITYKA CSR Gold Leaf 2020*”, prémio atribuído às empresas que implementam políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa nas suas atividades diárias;
- Fundação Millennium bcp apoia a 12.ª edição do Festival TODOS – Caminhada de Culturas 2020, uma iniciativa da Câmara Municipal de Lisboa que promove uma cidade intercultural através das artes performativas contemporâneas.



Durante o ano 2020, Millennium bcp esteve, como sempre, ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais, na proteção do ambiente, do clima e da biodiversidade.

SETEMBRO

- Subscrição do "*Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation*", uma declaração internacional do *Global Compact* das Nações Unidas que testemunha o compromisso com uma liderança ética, assente em valores e boas práticas de *governance*;
- "*Financial ABC*", programa de educação financeira da Fundação Bank Millennium dirigido a crianças do ensino pré-escolar, adapta-se às regras de distanciamento social impostas pela pandemia e publica um novo manual "Como ensinar finanças às crianças" em formato digital e disponibiliza aos pais um conjunto de entrevistas em vídeo com um psicólogo sobre este tema;
- Millennium bim, em Moçambique, apoia o programa "Clubes de Raparigas" do Clube Empresarial da Gorongosa, iniciativa que tem como objetivo combater o elevado índice de casamentos precoces e abandono escolar, através da dinamização de atividades dirigidas à educação e capacitação das raparigas.

OUTUBRO

- Doação, na sequência de campanha de migração de extratos bancários em papel para digitais, de 50.000 Euros ao Projeto Ecoética da Assistência Médica Internacional (AMI), para reabilitação de cinco hectares de terreno no Pinhal de Leiria, afetados pelos incêndios florestais de 2017, e plantação de 5.000 árvores;
- Millennium bim, em Moçambique, apoia a criação do novo serviço de Cardio-Pneumologia do Hospital Central de Maputo, reforçando a capacidade de resposta do Serviço Nacional de Saúde à população local em contexto pandémico.

NOVEMBRO

- "Millennium Solidário - Natal 2020", campanha de recolha de donativos, incluída no movimento internacional "*Giving Tuesday*", a favor da Fundação do Gil, do CASA - Centro de Apoio ao Sem Abrigo e da Fundação *Just a Change*;
- Fundação Millennium bcp e a Associação *World Monuments Fund Portugal* apoiam a conservação de interiores da Igreja dos Mosteiros dos Jerónimos.

DEZEMBRO

- Millennium bim, em Moçambique, apoia famílias deslocadas em Cabo Delgado oferecendo 1.000 kits de construção e produtos alimentares às famílias deslocadas para a localidade de Nanjua, Distrito de Ancuabe, devido aos ataques terroristas em Cabo Delgado;
- Eleição do Bank Millennium, na Polónia, como o Banco com melhor desempenho no *ranking "Climate Leaders Poland 2021"* da revista Forbes, alcançando o segundo lugar entre as empresas polacas na lista relativa à redução de emissões de GEE (Gases com Efeito de Estufa);
- Millennium bcp participa, desta vez no esforço de comunicação e apelo à participação, nas campanhas regulares de recolha de alimentos promovidas pelo Banco Alimentar;
- Millennium melhora a sua avaliação na edição de 2020 do "*Carbon Disclosure Project*" (CDP), regressando à classificação "A-" e à banda de desempenho "*Leadership*";
- Adesão aos *Womens's Empowerment Principles* (WEP) do *Global Compact* das Nações Unidas, plataforma internacional de promoção de políticas e práticas de igualdade de género.



Através da Fundação Millennium bcp, mesmo num contexto muito condicionado pela pandemia provocada pela Covid-19, mantivemos o apoio à cultura, educação e à ciência.



RELAÇÃO COM

STAKEHOLDERS



Relação com Stakeholders

O Grupo BCP define estratégias e prossegue políticas ajustadas aos renovados desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

Tema material: GESTÃO DE STAKEHOLDERS

Identificação e integração das expectativas

A mais recente auscultação de *Stakeholders* foi realizada no 2.º semestre de 2019. Este processo, que envolveu, através de uma amostragem representativa, as principais partes interessadas, nomeadamente: (i) Acionistas qualificados; (ii) Clientes de todos os segmentos do Banco; (iii) Colaboradores; (iv) Comunidade; (v) Fornecedores e (vi) Imprensa, obteve uma taxa de resposta de 66%, permitindo atualizar a identificação dos temas com maior relevância e impacto na atividade do Banco, com reflexo na nova Matriz de Materialidade e no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021.

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), um plano de compromisso que constitui o quadro de referência das ações a concretizar pelo Banco. As linhas de orientação e a definição das iniciativas que compõem o PDS resultam do balanceamento e justaposição dos temas materiais relevantes, dos recursos disponíveis e dos enquadramentos económico e de mercado.

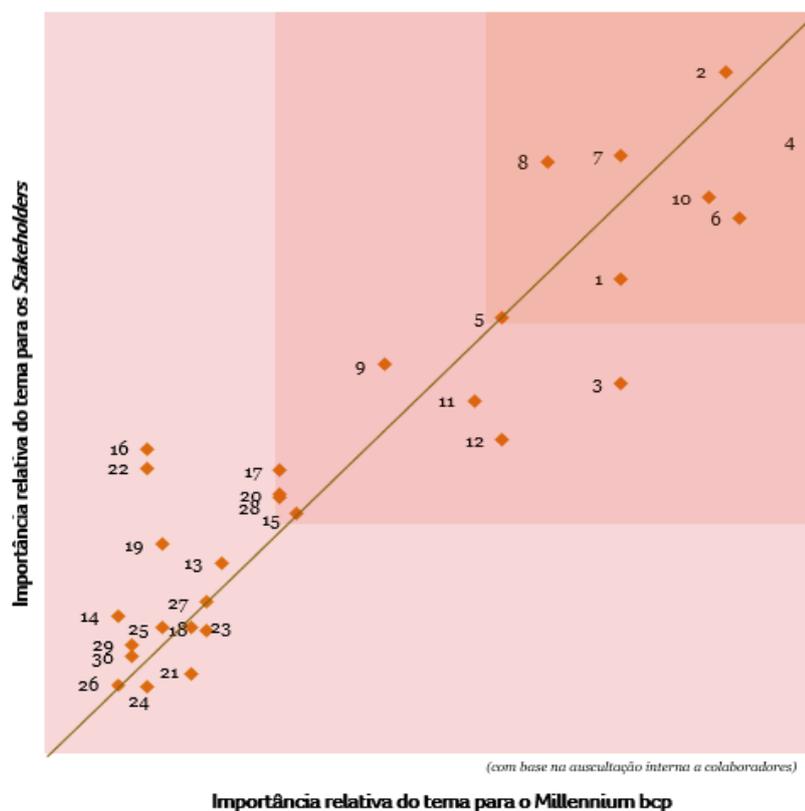
Depois de se ter definido, em 2009, para o triénio 2010 - 2012 (mais tarde alargado a 2013), o primeiro PDS do Banco em Portugal, em 2013 procedeu-se à elaboração e aprovação do novo PDS para o biénio 2014 - 2015, que, entretanto, foi considerado oportuno estender até 2018. Em 2019, foi desenvolvido e aprovado o novo PDS 2021, cujo processo de identificação dos temas materiais contemplou: auscultação de *Stakeholders*, consulta e análise de estudos - tendências do setor financeiro; questões mais relevantes e frequentes - Analistas; PDS Millennium bcp 2018; consulta às unidades orgânicas com intervenção direta nos temas incluídos no perímetro das políticas de Sustentabilidade.

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida, nos seus diferentes eixos de atuação, no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021.

“

*O Plano Diretor de Sustentabilidade 2021
reflete a estratégia de sustentabilidade e os eixos
de atuação do Millennium bcp.*

MATRIZ DE MATERIALIDADE



- | | |
|---|---|
| 1 – Modelo de Governo de Sustentabilidade | 18 – Voluntariado corporativo |
| 2 – Desempenho económico, estratégia de negócio e de sustentabilidade | 19 – Literacia financeira |
| 3 – Gestão da marca e reputação | 20 – Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas |
| 4 – Ética e conduta | 21 – Ecoeficiência |
| 5 – Combate à corrupção e branqueamento de capitais | 22 – Formação e sensibilização ambiental (a colaboradores, clientes e comunidade) |
| 6 – Gestão do risco | 23 – Produtos / serviços com benefício social e de apoio ao tecido empresarial |
| 7 – Qualidade do serviço, satisfação dos clientes e facilidade na apresentação de queixas e reclamações | 24 – Produtos / serviços com benefício ambiental |
| 8 – Segurança de informação e proteção de dados | 25 – Inclusão financeira |
| 9 – Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços | 26 – Condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada |
| 10 – Inovação | 27 – Integração de critérios ambientais e sociais na análise de risco de crédito e gestão de investimento |
| 11 – Desenvolvimento e formação do capital humano | 28 – Prevenção de sobre-endividamento |
| 12 – Atração e retenção de talento | 29 – Gestão responsável de fornecedores |
| 13 – Diversidade e igualdade de oportunidades | 30 – Transformação digital na Banca e o seu impacto na sustentabilidade |
| 14 – Saúde e segurança ocupacional | |
| 15 – Conciliação entre a vida pessoal e profissional | |
| 16 – Respeito pelos Direitos Humanos | |
| 17 – Investimento na comunidade | |

É neste contexto que a identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp – como o efetuado em 2019 e com renovação prevista para 2021 – tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria, sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

O Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021, instrumento integrador que, através de uma relação transparente, próxima e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, dimensões e linhas de atuação que se apresentam em seguida.

Tema material: ESTRATÉGIA E RESULTADOS

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

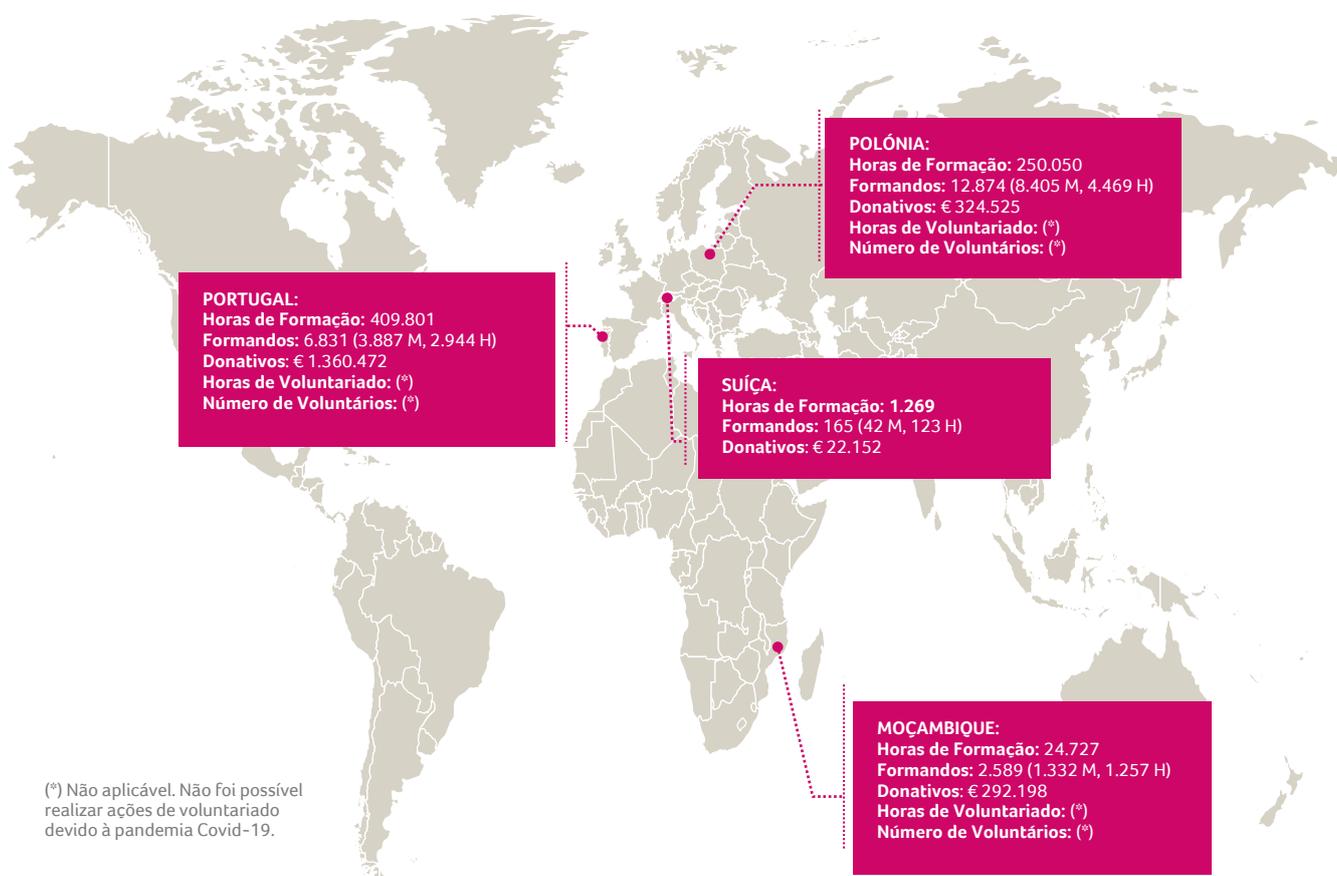
Dimensão	Linha de atuação
Modelo de Governo de Sustentabilidade e Políticas Corporativas	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar um modelo de governo da Área de Sustentabilidade que permita uma ação pluridisciplinar e transversal à organização, incluindo, sempre que se justifique, as operações internacionais; - Rever e atualizar as políticas corporativas do Grupo; - Rever políticas de avaliação e remuneração.
Formação sobre Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Curso <i>e-Learning</i> sobre Sustentabilidade (e <i>Sustainable Finance</i>).
Gestão da marca e reputação	<ul style="list-style-type: none"> - Reforçar o posicionamento do Millennium bcp nos índices de sustentabilidade; - Aderir a princípios e compromissos sobre sustentabilidade; - Definir o posicionamento do BCP relativamente aos ODS; - Integrar sustentabilidade nos eventos corporativos; - Reforçar a comunicação e divulgação do Microcrédito; - Melhorar o reporte e a comunicação sobre sustentabilidade.
Gestão de risco, ética e conduta	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; - Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco.
Segurança de informação e proteção de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar gestão e informação dos Colaboradores.
Qualidade do serviço e satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Otimizar níveis de satisfação; - Fomentar cultura de melhoria contínua; - Criação de um <i>Customer Charter</i>.
Gestão responsável de fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Inovação	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar uma cultura de inovação.
Políticas e regulação de financiamento sustentável	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar desenvolvimento do Plano de Ação para finanças sustentáveis da Comissão Europeia.
Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar na comunicação com os clientes aspetos de sustentabilidade dos investimentos propostos.
Gestão de risco	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco; - 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 <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais.
Oferta de produtos inclusivos e sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> - Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais; - Desenvolver uma oferta de produtos “ESG”, que promovam a transição da economia para um modelo sustentável.
Acessibilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar a implementação de horários diferenciados para atendimento aos clientes; - Melhorar acessibilidade digital dos clientes.
Atração e retenção de talento	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar a adoção de estilos de vida saudáveis; - Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo; - Promover o equilíbrio trabalho - família.
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar e aprovar uma Política de Voluntariado; - Programa de voluntariado.
Projeto <i>Conscious Business</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização consciente.
Direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar e comunicar posicionamento em matéria de gestão de risco de direitos humanos.
Literacia financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de literacia financeira; - Implementar ações de sensibilização, social e/ou ambiental, transversais ao Grupo.

Investimento na comunidade	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável; - Reforçar associação à Fundação Millennium bcp; - Reforçar e sistematizar parcerias com entidades que dinamizem e desenvolvam o Empreendedorismo junto das comunidades locais; - Desenvolver ações de responsabilidade social; - Medir o impacto na comunidade.
Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2^oC (Acordo de Paris).
Desempenho ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar impacto ambiental das operações.

Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2020, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2020 apresenta a informação relativa aos temas de Modelo de Governo, Gestão do Risco e Estrutura Acionista nas secções respetivas - *Governance* (e Relatório de Governo Societário), Gestão do Risco e Ação BCP.

O Relatório de Sustentabilidade, conjuntamente com o Relatório e Contas anual, garante assim a divulgação da informação mais relevante sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais identificados pelos seus principais *Stakeholders*.

MAPA COM EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO SOCIAL POR LOCALIZAÇÃO





RESPONSABILIDADE ECONÓMICA



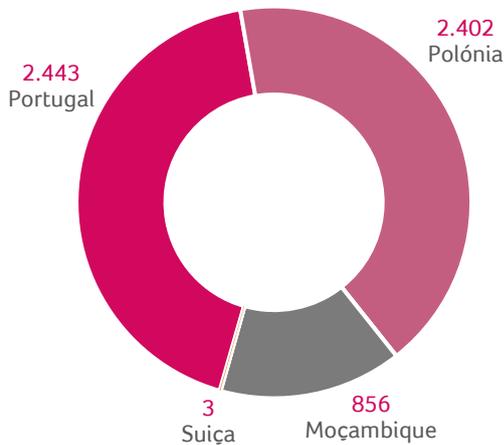
Responsabilidade económica

O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as geografias onde está presente, com responsabilidade na relação com Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores e demais *Stakeholders*, pautando sempre a sua atuação pelo cumprimento de princípios internos de rigor, da legislação aplicável e das disposições emitidas pelas entidades reguladoras e de supervisão.

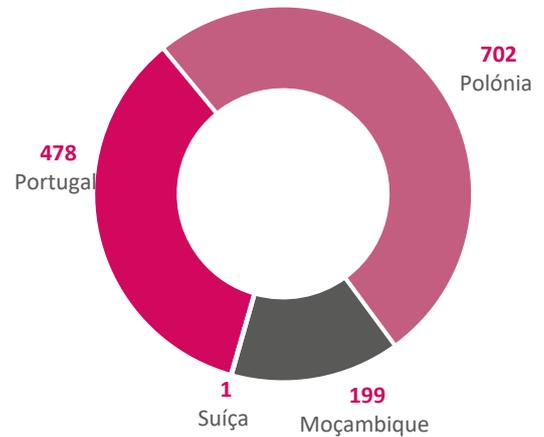
Rede Millennium

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2020 com cerca de 5,7 milhões de Clientes ativos servidos por uma rede de 1.380 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Suíça e Moçambique – onde opera sob a marca Millennium com 902 sucursais.

Clientes Ativos
(milhares)



Decomposição geográfica de sucursais
(Número de sucursais)



Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património financeiro ≥ 100 euros.

“

Em 2020, o Millennium bcp registou 5,7 milhões de clientes ativos, dos quais 2,4 milhões em Portugal.

O Grupo BCP assegura ainda presença nos cinco continentes através de escritórios de representação, sucursais, protocolos comerciais e promotores comerciais.



Acessibilidades

Tema material: **ACESSIBILIDADES**

O Grupo BCP procura estar próximo dos Clientes, disponibilizando canais de distribuição diversificados – Sucursais, Internet, Call Centre, Mobile Banking, ATM (Automated Teller Machines) e POS (Point of Sales) – de forma a responder com eficácia às necessidades de contacto entre o Cliente e o Banco.

CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM (*)	POS (**)
Portugal	650.488	219.096	867.654	2.036	75.682
Polónia	1.786.578	218.832	1.771.010	479	660
Suíça	656	-	-	-	-
Moçambique	15.833	54.041	576.000	507	7.945
TOTAL INTERNACIONAL	1.803.067	272.873	2.347.010	986	8.605
TOTAL DO GRUPO	2.453.555	491.969	3.214.664	3.022	84.287

Nota: Consideram-se Utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking pelo menos uma vez nos últimos 90 dias. Não inclui Clientes do AtivoBank.

(*) Automated Teller Machines
 (**) Point of Sales (informação SIBS)

No âmbito do seu compromisso social, promove a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais para os diversos canais de contacto com o Banco: i) sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida. Em Portugal e Moçambique, bem como nas restantes operações do Grupo, vigora uma política de atendimento prioritário em toda a rede de balcões; ii) *internet* com funcionalidades que respeitam as recomendações emanadas pela *Web Accessibility Initiative* (WAI). Na Polónia, o Bank Millennium foi o primeiro Banco a receber o certificado “Internet *site* without barriers” e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. O Call Centre - disponível 24 horas por dia em diversos idiomas - e o Mobile Banking são também, pela rapidez e facilidade de utilização, canais de acesso privilegiado a pessoas com mobilidade reduzida ou invisuais.

Na Polónia, o programa “Banca sem Barreiras” continua a ser um dos principais programas sociais levados a cabo pelo Bank Millennium. A ideia de um banco sem barreiras, com produtos e serviços acessíveis a todos, sem exceção, não é apenas um programa de Responsabilidade Social Corporativa, mas também uma filosofia da organização e um componente importante da estratégia de negócios do Banco. É com este quadro de referência e o recurso a soluções tecnológicas inovadoras, que o Bank Millennium tem procurado eliminar as barreiras infraestruturais, digitais e físicas no acesso a serviços financeiros e não financeiros.

As soluções de *mobile banking*, que no conjunto do Grupo BCP têm já mais de 3,2 milhões de utilizadores, foram, em 2020, em todas as geografias, no contexto da situação pandémica provocada pelo Covid-19, um importante canal de acesso a produtos, serviços e transacionalidades financeiras.

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, diversifica os horários de atendimento, tentando, assim, assegurar e responder às necessidades e requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 88% do total da rede e, nas restantes geografias, a 57%, o que representa uma melhoria face ao valor de 2019. Ainda em Portugal, 200 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia, este número é de 85 sucursais e em Moçambique 30.

Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 167 sucursais, que compara favoravelmente com as 143 sucursais registadas em 2019, representando no caso de Moçambique, cerca de 1/3 das sucursais desta operação.

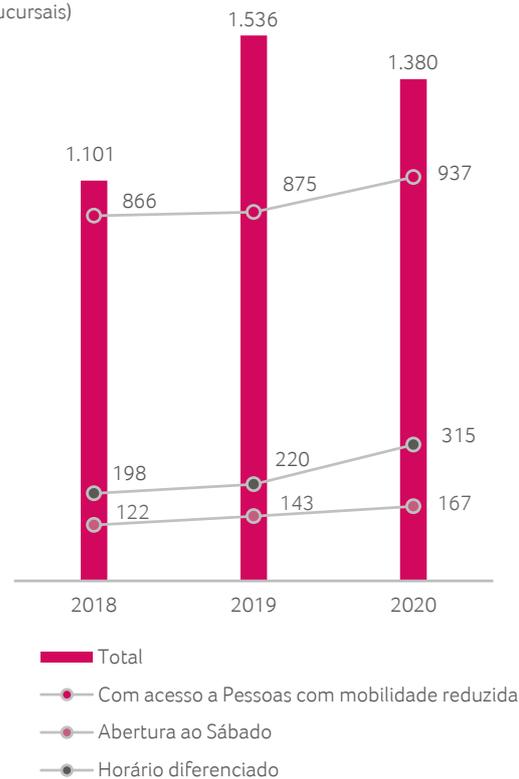
Em Portugal, o Millennium bcp continua a revolucionar a sua rede de Sucursais. O Customer Branch Experience 2.0 do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no Cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais.

Nesta nova geração de Sucursais, o papel continua a ser descartado e a formalização de contratos a ser substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria está disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como o depósito e levantamentos com moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo Banco.

Além da inovação tecnológica, as Sucursais disponibilizam espaços especialmente dedicados aos Clientes, com áreas *lounge*, *wi-fi* gratuito, carregadores sem fios e zonas de experiências digitais com acesso às apps do Banco. A comunicação com os clientes também é inovadora, com um precário digital e painéis de publicidade eletrónicos.

Neste contexto, o Banco inaugurou já 44 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que, no quadro da renovação e modernização global da Rede de Sucursais, se irá prolongar durante os próximos anos.

Acessibilidades das sucursais
(N.º de sucursais)



Segurança da informação

Tema material: SEGURANÇA ELETRÓNICA

O programa de segurança da informação implementado no Banco está orientado para a proteção da informação, tendo em consideração a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

A proteção dos ativos de informação é efetuada de uma forma consistente com a sua importância, valor e sensibilidade, com o objetivo de aumentar a resiliência do Grupo de forma a proteger os *Stakeholders*, a reputação e as atividades de criação de valor.

A política de segurança da informação estabelece os princípios orientadores para a implementação e manutenção do programa de segurança da informação do Millennium bcp. Está suportada num conjunto estruturado de políticas, normas de procedimentos e *standards*, alinhadas com as boas práticas internacionais, designadamente com a norma ISO/IEC 27001 - *Information security management systems – Requirements* e com as diretrizes EBA/GL/2017/05 – *Guidelines on ICT Risk Assessment*.

O programa de segurança da informação está orientado para a gestão do risco de segurança da informação e está suportado num conjunto de princípios gerais fundamentais que visam a proteção da informação, designadamente, o governo da segurança da informação, a segurança dos recursos humanos, a consciencialização para a segurança da informação, a classificação, proteção e manuseamento da informação, a segurança dos sistemas e das comunicações, o controlo de acessos ao sistema de informação, a monitorização e resposta a incidentes de segurança da informação, a avaliação de risco de segurança da informação e a capacidade de recuperação.

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco investiu fortemente na monitorização de segurança 24x7x365 com a implementação de um Centro de Operações de Segurança (SOC) e de um serviço de *Threat Intelligence*, no processo de resposta a incidentes de segurança da informação e em processos contínuos e regulares de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio. Apesar do elevado número de eventos de segurança que são detetados diariamente, não foi registado nenhum incidente de segurança grave, nem sinais de comprometimento dos sistemas de informação durante 2020.

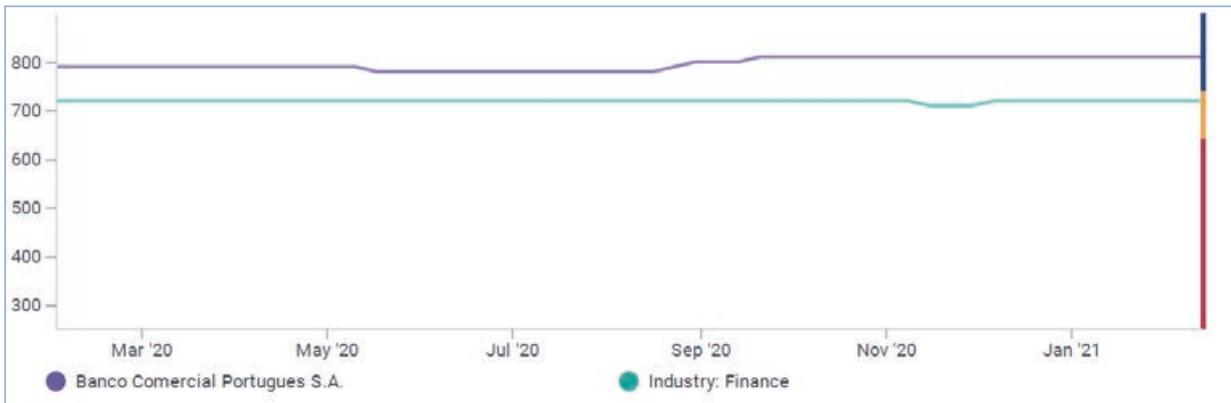
Considerando que a Segurança da Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp promove um processo regular de sensibilização para a Segurança da Informação dirigido a todos os Colaboradores e Clientes do Banco, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente as principais políticas de segurança da informação e os riscos e as ameaças a que estamos sujeitos no dia a dia numa abordagem suportada em exemplos práticos de correio eletrónico, *Internet* e *phishing*.

Ainda em 2020, o Millennium bcp continuou a implementação do plano estratégico de cibersegurança, aprovado pela Comissão Executiva para o triénio 2019-2021, com o objetivo de implementar as novas soluções de segurança que foram identificadas e fortalecer as atuais, para mitigar os riscos existentes, consistindo nas seguintes macro iniciativas – *Cyber Risk, Strategy & Assets, Organization & People, Governance & Cybersecurity by Design, Cloud & Infrastructure, Application Security, Digital Identity, Data Privacy & Protection, Cyber Defense* e, neste âmbito, implementou o projeto *Integrated Cyber Defense Platform* (ICDP) que acrescentou um conjunto alargado de funcionalidades que contribuiriam para o aumento da resiliência da segurança da informação nos domínios da proteção da informação, da proteção contra ameaças e da gestão da segurança da informação.

Para reforçar os mecanismos de monitorização existentes, o Millennium bcp associou-se à plataforma BitSight. Esta plataforma coleciona e analisa de forma contínua, dados sobre os comportamentos de segurança e a implementação de políticas de segurança das empresas associadas, identificando indicadores de comprometimento (e.g. máquinas infetadas, configurações inadequadas, comportamentos incorretos dos Utilizadores), para determinar o *BitSight security rating*.

As empresas são classificadas numa escala de 250 a 900, as classificações são atualizadas diariamente e ficam disponíveis na plataforma BitSight. Quanto maior a classificação, mais eficaz é a empresa na implementação de boas práticas de cibersegurança. O *BitSight security rating* permite obter um indicativo do desempenho global de cibersegurança do Banco, assim como obter um comparativo com a Banca Portuguesa. Durante 2020, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores *ratings* de cibersegurança da Banca Portuguesa.

A evolução do *BitSight security rating* do Millennium bcp longo de 2020, foi a seguinte:



Referência adicional ao sistema de gestão de continuidade de negócio implementado no Banco, através do qual se garante a disponibilidade dos processos e sistemas de suporte ao negócio de maior criticidade.

Inovação

A relação dos clientes com o seu Banco, ou com a Banca em geral, tem vindo a alterar-se de forma significativa. Esta mudança tem várias origens e explicações, das quais se destacam a tecnologia e o aparecimento de novos *players* que abrem novas possibilidades aos clientes da Banca.

O custo de oportunidade de não integrar este movimento de evolução, servindo os clientes de diferentes segmentos com necessidades diversas, continua a ser percecionado como demasiado elevado para poder ser ignorado pela Banca.

No Millennium bcp, a mobilização do talento e a transformação digital do Banco, pilares fundamentais do plano estratégico definido para 2018-2021, tem permitido capacitar o Banco com ferramentas, conhecimento e novos métodos de trabalho, que, conjugados, contribuem para que possamos agir e responder, com rapidez e eficácia, aos desafios com que nos vamos deparando no dia-a-dia e que, num ano como o de 2020 em que enfrentámos coletivamente adversidades sem precedentes nas últimas décadas, asseguraram a manutenção de níveis de excelência na qualidade do serviço prestado ao Cliente e reforçaram os laços de confiança e proximidade.

Esta visão sobre a transformação digital do Banco inclui diferentes prioridades, merecendo destaque:

- A transformação da experiência do cliente na relação e utilização de serviços e produtos que disponibilizamos em canais digitais. Incluímos aqui uma nova forma de participação do cliente no desenho do produto, quer através de *customer research*, quer através de testes recorrentes com clientes;
- A utilização de uma nova abordagem para o desenvolvimento de serviços e produtos, adotando o *agile* como princípio de funcionamento das equipas, o que exige multidisciplinaridade, novas competências e, acima de tudo, um *time to market* mais adequado aos tempos que vivemos, lançando pilotos e testando soluções, criando valor de forma recorrente e com recurso a capacidades de design *best in class*;
- O redesenho das principais jornadas de cliente *end-to-end*, em particular das que tratam os negócios considerados prioritários (e.g. crédito pessoal, investimentos, etc.);
- NextGen Ops como nova plataforma de automação de serviços bancários, recorrendo a tecnologias de última geração, com especial enfoque na robotização, Robotic Process Automation (RPA), Optical Character Recognition (OCR) e Natural Language Processing (NLP). Incluirá ainda reengenharia de processos através de novas soluções de workflow;

- Novas soluções de analytics, utilizando modelos com machine learning, que estão a permitir ao Banco alavancar significativamente em áreas em que procuramos ir ao encontro das necessidades dos nossos clientes;
- Uma nova abordagem ao modelo de distribuição, com enfoque na conveniência e na migração de transações para os canais digitais, permitindo o enfoque da rede física na relação com os clientes e na satisfação das suas necessidades mais complexas;
- Um plano estratégico para a redefinição da função IT, adotando novas abordagens e tecnologias mais adequadas às necessidades atuais, das quais podemos salientar a utilização de cloud, o desenho de API para consumo externo e interno, uma arquitetura baseada na utilização de microserviços, e um reforço do investimento em cibersegurança como pilares fundamentais.

Assim, e como exemplos dos desenvolvimentos já efetuados no âmbito da estratégia descrita, destacamos: (i) o novo simulador de crédito à habitação denominado “Quanto Posso Pedir”, disponível na APP e no site, que permite a Clientes e não Clientes do Banco aferirem o montante de crédito que podem solicitar, face a uma pré-avaliação do seu perfil de risco; (ii) a nova jornada de subscrição de fundos de investimento na APP, que permite comparar a rentabilidade e *ratings* de sustentabilidade entre vários produtos, aplicação de filtros diversos, disponibilizando toda a informação necessária ao investimento e (iii) ainda nas soluções de investimento, foi também lançado um novo serviço de apoio ao investimento para Clientes Prestige, assegurado nas Sucursais por um Gestor certificado em consultoria para investimento, que culmina com uma recomendação tendo por base os objetivos do Cliente e o seu perfil de investidor.

Destaque ainda para a expansão da automatização dos serviços bancários em processos internos, dando continuidade ao projeto iniciado em 2019, e que tem vindo a reforçar a capacidade instalada de trabalho digital, atualmente assente em ferramentas de RPA, OCR e NPL. Esta força de trabalho digital foi determinante para apoiar, em tempo útil, os nossos Clientes empresariais no âmbito das Linhas Covid-19, permitindo operacionalizar num curto espaço de tempo a concessão cerca de 2.3 mil milhões de euros em crédito.

Na Polónia, o Bank Millennium analisa as tendências de mercado relativas à inovação. Os especialistas do Banco preparam anualmente o relatório "Millennium Index – Regions' Innovation Potential" (*Índice Millennium – Potencial de Inovação das Regiões*), que caracteriza e descreve as disparidades registadas em termos de inovação nas diferentes regiões polacas.

Este relatório é elaborado por especialistas do Bank Millennium e constitui um contributo para o debate público sobre os fatores que promovem e inibem o desenvolvimento das diferentes regiões na Polónia, mas também para a redução das desigualdades existentes entre elas. Em 2020, na quinta edição do relatório, o conteúdo continua a ser enriquecido com a inclusão de comentários de um extenso conjunto de especialistas empresarias e académicos.



Acionistas

O Millennium bcp disponibiliza um espaço aos seus acionistas, o “Millennium bcp Acionista”, através do qual pretende estar mais próximo dos titulares de participações representativas do seu capital. Com o “Millennium bcp Acionista”, os particulares detentores de ações do Banco Comercial Português depositadas em Portugal podem comunicar de forma mais próxima com o Banco em que investiram, além de poderem aceder a produtos e serviços do banco em condições preferenciais e a um conjunto de vantagens e descontos acordados entre o Millennium bcp e os seus parceiros.

Em 2020, foram emitidos 469 *vouchers* de desconto no âmbito das 184 parcerias estabelecidas, onde se contam 7 novas parcerias que envolvem 13 ofertas.

O acesso ao espaço “Millennium bcp Acionista” não tem qualquer custo e encontra-se alojado numa área específica do site millenniumbcp.pt permite ainda o acesso a informação em destaque relativa a eventos e atividades do Grupo BCP, assim como a informação dirigida a investidores e a uma newsletter especialmente produzida para os Acionistas.

Colaboradores



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Tema material: CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS

GRI 405-1

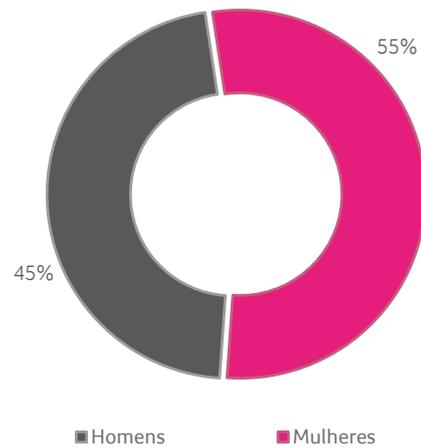
O Grupo BCP assegura um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres com funções, níveis de responsabilidade e percursos profissionais equiparáveis.

Nos princípios gerais que regem o Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis universalmente a todos os Colaboradores, de que resulta uma orientação inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue de forma justa e com recusa expressa de qualquer situação de discriminação, mas também de reafirmação do alinhamento com os dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas – do qual é Signatário –, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

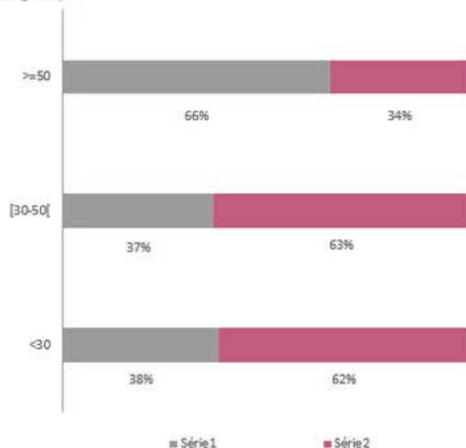
No âmbito dos Direitos Humanos, o Grupo BCP previne o risco de violação dos mesmos, entre outros mecanismos, através da adesão obrigatória por parte dos seus colaboradores e parceiros, ao Código de Ética, no qual este tema é regulamentado, permitindo ainda a comunicação anónima de violações a este respeito. Por outro lado, a relevância deste tema para o Grupo justifica a sua inclusão na Gestão de Risco da Organização, nomeadamente no Risco Operacional, nas categorias de Relações com Colaboradores (R3), Violação dos regulamentos de higiene e segurança (R4) e Discriminação sobre Colaboradores (R5). Em 2020, e tal como em anos anteriores, os resultados da Autoavaliação dos Riscos Operacionais mostram o baixo nível de exposição a estes riscos (nível 2 numa escala de 1 a 5), nas suas principais geografias.

Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de (i) Direitos Humanos, (ii) Diversidade e Igualdade de Oportunidades e (iii) Saúde e Segurança no Trabalho, documentos que se encontram disponíveis para consulta no *website* do Banco, na área de Sustentabilidade:

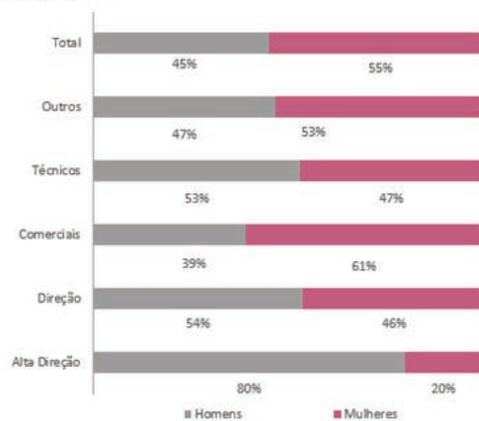
https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx



Faixa etária por género (Porcentagem %)



Categoria profissional por género (Porcentagem %)



Informação sobre o número de Colaboradores (não FTE's - full time equivalent) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.

No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2020, o BCP tinha, em Portugal, 23,5% de mulheres na sua composição.

Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2020, no global, 44% destas funções foram desempenhadas por mulheres – 22% em Portugal, 59% na Polónia e 27% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 61% no Grupo, distribuídos por 48% em Portugal, 75% na Polónia e 61% em Moçambique.

Em 2020, o Banco, em Portugal, publicou uma versão revista e atualizada do seu Plano para a Igualdade de Género, documento que elenca um conjunto de ações e práticas concretas, a implementar até ao final de 2021, com vista a fomentar a diversidade e inclusão.

O Millennium bcp é ainda subscritor do Acordo de Compromisso do Fórum Organizações para a Igualdade (IGen). Este Fórum, promovido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), visa incentivar os aderentes a implementar ações concretas e tangíveis que garantam a igualdade de género.

Já na Polónia, o Bank Millennium, reafirmando o seu compromisso de respeitar e promover a diversidade entre Clientes e Colaboradores, é uma das empresas aderentes à Carta da Diversidade da União Europeia, coordenada localmente pelo *Responsible Business Forum*.

Em 2020, o Millennium bcp aderiu ao “*Womens’s Empowerment Principles*” (WEP) do Global Compact das Nações Unidas, importante plataforma internacional de promoção de igualdade de género que evidencia a visão de longo prazo e a vontade de integrarmos uma dinâmica coletiva assente na cooperação e na confiança.

Em 2019, o Millennium bcp tinha já subscrito o “Guia do CEO sobre Direitos Humanos”, uma iniciativa do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e do *Business Council for Sustainable Development* (BCSD Portugal). O Guia incorpora políticas e práticas de referência e pretende contribuir para a implementação e promoção dos direitos humanos nas organizações e nas suas cadeias de valor.

Já em 2021, o BCP integrou ainda, pela segunda vez consecutiva, o *Bloomberg Gender-Equality Index*, juntando-se ao grupo de empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão.

A presença neste índice, que reúne empresas de 44 países, é um marco que reflete o compromisso do Banco com o desenvolvimento do seu plano de Sustentabilidade e um reconhecimento do desempenho em matérias de igualdade de género e de relato Não Financeiro claro e transparente.

Em 2020, os processos de gestão de Pessoas foram marcados pelas ações de prevenção e controlo desenvolvidas no quadro da pandemia provocada pela Covid-19, declarada pela

Organização Mundial de Saúde (OMS) a 11 de março, e que levou o Banco a acionar o seu Plano de Contingência com dois objetivos claros: (i) salvaguardar as pessoas, Colaboradores e toda a comunidade envolvente e (ii) manter os níveis de serviço aos Clientes.

No âmbito da inclusão e diversidade, em 2020 o Millennium bcp deu o seu contributo ao nível da ideação e desenvolvimento de soluções nos Inclusion Labs, uma nova forma de envolvimento da comunidade promovida pelo Inclusive Community Forum (ICF) da NOVA SBE. É com um forte sentido de responsabilidade que se enquadra a participação do Millennium bcp neste grupo de vanguarda, em concreto na formação sobre competências sociais e de empregabilidade para pessoas com deficiência. Realizaram-se cinco Inclusion Labs (sessões de trabalho) e 4 reuniões intermédias, num total de 24 horas.

Esta parceria, estabelecida no quadro do compromisso do Millennium bcp com a lei n.º 4/2019, que define o sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência (com um grau de incapacidade igual ou superior a 60 por cento), tem como objetivo ajudar-nos a responder aos desafios que a inclusão de pessoas com deficiência levanta para todos, mas fundamentalmente beneficiar das oportunidades que cria. Ao sermos mais inclusivos estamos a: (i) assegurar uma maior variedade de pontos de vista e uma organização mais diversa e mais sustentável e (ii) alargar a base de captação de talento.

A nossa visão assenta no pressuposto de olhar para a pessoa com deficiência na perspetiva do seu potencial e daquilo que ela é capaz de fazer.

Consideramos que o caminho a seguir é abordar os candidatos pelas suas valências, pelas suas competências e não pelas limitações impostas por uma qualquer incapacidade, qualquer que ela seja. Se as competências para realizar uma tarefa existem ou podem ser desenvolvidas num curto/ médio prazo, realizaremos os ajustamentos necessários para que as limitações sejam atenuadas ou mesmo eliminadas.

Na Polónia e em Moçambique, a par da oferta de produtos e serviços dirigidos a Mulheres, são também desenvolvidas iniciativas, como ciclos de debate e reflexão, sobre o posicionamento das Mulheres na economia e nas empresas.

Sendo os Colaboradores um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, o seu nível de satisfação com o serviço prestado pelas diferentes áreas internas – com relação e reflexo direto na qualidade do serviço garantido aos Clientes – constitui um importante indicador endógeno de aferição da eficácia e eficiência percecionada pelo Banco.

Mantivemos assim, em 2020, o inquérito anual de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores em Portugal, cujo valor global obtido foi de 80,6 p.i., acima do registado no ano anterior (79,8 p.i.), sendo mesmo o melhor valor de sempre o que, no contexto pandémico que atravessamos, é particularmente valorizável.

Foram ainda realizados outros 26 inquéritos a Colaboradores, com objetivos específicos, uns numa componente de melhoria de processos operativos, mas, a maioria relativos ao Plano de Contingência Covid, que permitiram a monitorização e gestão próxima e eficiente de temas relacionados com a pandemia (Testes à Covid, Vacinação, Desinfetantes e Máscaras nas Sucursais).

Na Polónia, o valor registado em 2020 foi de 89 p.i., refletindo uma melhoria de 2 p.i. face a 2019 (87 p.i.). Já em Moçambique o valor registado em 2020 foi de 70 p.i., o que reflete uma diminuição em relação aos 73 p.i. de 2019, e de 71 p.i. na Suíça, que comparam com os 73 p.i. obtidos no ano transato.

Plano de contingência Covid-19

Em 2020, a saúde e o bem-estar dos Colaboradores no contexto de pandemia relacionada com a Covid-19 foi uma prioridade da organização, que adoptou, a cada momento, as respostas mais adequadas com base nas orientações das autoridades públicas e do conhecimento científico disponível.

Proteger a saúde dos Colaboradores, Clientes e de todos os que conosco contactam continuou a ser o principal cuidado.

Neste sentido, o Gabinete de Gestão de Crise que acompanhou os temas relacionados com a pandemia, aprovou a implementação das diversas medidas propostas e mais relevantes em cada momento, de modo a garantir a gestão adaptada a uma realidade em constante mutação.

A Direção de Recursos Humanos, em parceria com os Serviços de Medicina, tem acompanhado ativamente os Colaboradores no que se refere aos temas relacionados com a pandemia e tem encontrado soluções para os episódios de risco ocorridos, conforme previsto no Plano de Contingência.

Os Gestores de Recursos Humanos estiveram ainda mais próximos das diversas áreas do Banco, com um papel ativo no acompanhamento de casos suspeitos e na necessária organização do trabalho, exigida em cada situação.

A par deste acompanhamento e numa ótica de prevenção, merecem especial destaque o investimento do banco em testes regulares de despiste à Covid-19, bem como o papel ativo na agilização da vacinação na prevenção de doenças como a Gripe sazonal e/ou Pneumonia, sublinhando a preocupação com a saúde e bem-estar dos seus Colaboradores.

Estas iniciativas e a proximidade conseguida neste momento de verdade deram lugar à confiança e ao reconhecimento expressivo por parte dos Colaboradores, refletidos nas respostas a um inquérito específico sobre os temas relacionados com a gestão da pandemia Covid-19.

Ao ritmo das orientações governamentais, das diretrizes das autoridades de saúde e das exigências sentidas, a Direção de Recursos Humanos promoveu a comunicação de informação útil e necessária em momento oportuno e desenvolveu, com agilidade e rapidez, medidas e ferramentas que colocou ao serviço dos Colaboradores, permitindo ao Millennium bcp assegurar o seu pleno funcionamento.



BCP reforça o seu compromisso com os dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas.

Tema material: PROXIMIDADE E CONFIANÇA

Já no âmbito do reforço dos mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo mantiveram-se, para além de visitas de membros da Comissão Executiva a sucursais e serviços centrais e da organização de encontros regionais com Colaboradores, entrevistas televisivas regulares com o Presidente e outros membros da Comissão Executiva nas quais os Colaboradores têm a possibilidade de colocar questões diversificadas sobre a vida do Banco.

Formação GRI 404-1

O desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos Colaboradores constitui uma prioridade para o Banco, tendo em vista a necessidade de assegurar o seu permanente alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela organização. Procurando promover a excelência no relacionamento com os Clientes, o Banco reconhece a importância da formação contínua para assegurar a sustentabilidade do negócio e tem procurado disponibilizar as ferramentas e desenvolvimentos necessários à atividade dos Colaboradores.

Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 3.670 ações de formação, a que corresponderam mais de 685 mil horas de formação, com uma média de 40 horas por Colaborador. Ao longo de 2020 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais, mas também nas áreas técnicas, operacionais, de compliance e na gestão de equipas.

Em Portugal, apesar do contexto pandémico, o ano de 2020 assistiu a um significativo investimento no desenvolvimento e formação dos Colaboradores, tendo-se conseguido não só manter as horas de formação em níveis elevados (409.801 horas) como prosseguir com os programas de desenvolvimento. Esta dinâmica formativa, que permitiu realizar 445 ações – 64 das quais presenciais – incidiu em várias áreas do conhecimento, destacando-se Higiene e Segurança no Trabalho, Gestão, Finanças e Organização Empresarial, mas também Técnicas de Seguros, Tecnologias de Informação, Compliance, Auditoria, Jurídica, Normativa e Segurança.



A Millennium Banking Academy (MBA), criada em 2016 pelo Millennium bcp no que seria a primeira academia interna de um Banco em Portugal, adaptou-se um contexto imposto pela pandemia Covid-19, transformando formações comportamentais, inicialmente planeadas para sessões presenciais, em cursos *liveweb* ministrados com recurso à plataforma Teams.

Dado o contexto, a oferta de formação através de *e-learning* em Portugal foi muito reforçada, tendo sido desenvolvidos vários novos cursos, com um crescimento em horas de formação de 2019 para 2020 superior a 200%.

Realizámos também duas formações *e-learning* destinadas a preparar os Colaboradores para o exercício de funções num contexto caracterizado pelas medidas de segurança impostas pela pandemia: o Guia de Teletrabalho e Regresso com Confiança e Segurança. O Guia do Teletrabalho, lançado no início de abril, teve como objetivos apresentar os principais desafios do trabalho remoto, sugerir abordagens, metodologias e ferramentas de acompanhamento e controlo de atividades e sugerir regras de atuação para manter a eficácia em trabalho remoto. O curso de Regresso com Confiança e Segurança lançado em maio, teve como objetivo global divulgar as medidas necessárias para a proteção de todos no local de trabalho.

Dando continuidade a esta estratégia formativa, foi lançada em outubro de 2019 a Academia Digital, que emergiu do objetivo do Banco em alcançar a liderança do digital no mercado, o que requeria uma completa transformação cultural e tecnológica, adequada aos grupos distintos no universo de Colaboradores do Banco: os Tech – das áreas de desenvolvimento, arquitetura, *cloud*, segurança e dados –; os Business – das áreas que desenvolvem novas soluções de negócio –; os Ingenious – jovens das áreas técnicas – e os Millennials – todos os Colaboradores –.

A formação comportamental e técnica, suportada por diferentes metodologias e canais, foi igualmente reforçada. Assim, para aumentar a literacia digital de uma forma generalizada no Banco lançámos (i) a rubrica “Shots Digitais”, conteúdos vídeo de 1 minuto sobre temas tecnológicos, (ii) cursos *eLearnings* sobre como utilizar e rentabilizar as ferramentas digitais e colaborativas atualmente disponíveis (Smartphones, MS Teams, Office 365) e (iii) ações formativas dirigidas a preencher necessidades específicas das diferentes áreas tecnológicas e de negócio na construção e desenvolvimento de uma cultura mais resiliente e digital capaz de responder aos desafios atuais e futuros.

FORMAÇÃO

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾				
Presencial	18.231 (M 62,0%, H 38,0%)	31.043	42.906	-41,3%
<i>E-learning</i>	376.977 (M 65,4%, H 34,6%)	311.211	158.845	21,1%
À distância	61.648 (M 45,6%, H 54,4%)	59.592	63.512	3,5%
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	128.153 (M 62,5%; H 37,5%)	319.236	298.361	-59,9%
<i>E-learning</i>	421.190 (M 55,6%, H 44,4%)	343.403	121.634	22,7%
À distância	136.504 (M 45,9%, H 54,1%)	184.544	205.998	-26,0%
POR COLABORADOR	40 (M 55%, H 45%)	46	39	-13,2%

⁽¹⁾ O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

“

Em 2020, o número médio de horas de formação por Colaborador foi de 40 horas.

No primeiro trimestre de 2020, 74 Colaboradores participaram no Programa DAE-Desfibrilhação Automática Externa que teve como objetivo habilitar os participantes para a utilização de um desfibrilhador. As sessões deste curso, integrado num Programa de DAE licenciado pelo INEM, tiveram um caráter prático com a duração de um dia.

No segmento Prestige, foi ministrado um programa de formação destinado a novos Gestores Prestige, com objetivo de reforçar as competências comportamentais e técnicas necessárias à função de Gestor Prestige. Decorreram 2 edições – em janeiro / fevereiro (em sala) e outubro/ novembro (à distância) – abrangendo um total de 67 Gestores. O total de horas de formação/Gestor é de 30 horas e reparte-se entre conteúdos de natureza comportamental, de produto e serviço e de sistemática comercial.

Já na Rede de Retalho, a formação Sempre Próximo, realizada entre abril e maio para todos os Colaboradores do Retalho Mass Market em teletrabalho, teve como principais objetivos: estar mais próximo dos Colaboradores; partilhar boas práticas para estar mais próximo do Cliente e aproveitar o atual contexto para afinar técnicas que melhorem o serviço de Excelência. A formação incluiu 163 Colaboradores e foi realizada através da aplicação Teams.

No 2.º semestre realizámos a formação Equipas com Atitude dirigida a todos os Diretores de Sucursal Mass Market, Prestige e Negócios. Esta formação teve como objetivo dinamizar conceitos chave que melhorem o Serviço de Excelência ao Cliente e reforçar o papel do líder e da sistemática, como fatores críticos de sucesso, no contexto de pandemia. Participaram nesta formação 583 Colaboradores via Teams.

Demos ainda continuidade à Formação presencial de Vender Soluções e Encantar Clientes dirigida a Gestores Comerciais Mass Market em Lisboa e Porto, que contou com a participação de 58 Gestores Comerciais.

No Programa #1 Experiência foram retomados os treinos às equipas do Retalho. Estas sessões trimestrais, designadas por formação #1, foram dinamizadas por um formador especializado em comunicação, a especialista de linguística portuguesa Sandra Duarte Tavares, para abordar temas comportamentais com impacto na experiência do Cliente e no sucesso da venda, através de vídeos, quizzes e desafios, com o envolvimento, em equipa, de toda a estrutura comercial.

Com o objetivo de contribuir para o bem-estar dos Colaboradores através de ações de desenvolvimento pessoal e emocional, todos os Colaboradores do Banco foram convidados a inscrever-se em cursos de e-learning sobre os seguintes temas (i) Do Stress ao Bem Estar; (ii) Descobrir a Linguagem Corporal; (iii) Eficácia Pessoal.

Foram disponibilizados cerca de 1.000 acessos a Colaboradores, tendo o curso de Eficácia Pessoal passado a integrar a Formação de Onboarding Prestige.

A publicação da Norma Regulamentar n.º6/2019 de 3 setembro, trouxe novas exigências em matéria de Certificação de Seguros e obrigou a um enorme esforço para garantir a certificação e a atualização dos conhecimentos em matéria de Seguros de todos os Colaboradores com funções de PDEAD-Pessoa Diretamente Envolvida na Atividade de Distribuição de Seguros e Fundos de Pensões.

Assim, em 2020 realizaram-se 135.214 horas de formação, resultando em 2.164 Colaboradores certificados em seguros. Também no que diz respeito ao Segmento Prestige, mais de 600 Gestores e Diretores de Sucursal, obtiveram certificação por via de exame online (autorizado excepcionalmente pela CMVM pelo contexto de pandemia) na prestação de Aconselhamento Financeiro no âmbito da DMIF II, resultando em cerca de 30.500 horas de formação.

Com o objetivo de reforçar competências de comunicação escrita nas vertentes: rigor linguístico, clareza e persuasão e responder a necessidades de diferentes áreas do Banco, foi desenvolvida uma formação em colaboração com a especialista de linguística portuguesa Sandra Duarte Tavares, em formato webinar, sobre Rigor Linguístico aberto a todo o banco e mais 2 sessões no mesmo formato, uma destinada aos Colaboradores das áreas centrais – Escrever com Clareza; e outra aos Colaboradores das áreas comerciais – Escrever com Persuasão. Seguiram-se 15 Sessões práticas via Teams adaptadas a cada uma das áreas envolvidas que abrangeram 320 formandos.

A Academia de Formação continuou a desenvolver os percursos formativos específicos das diversas funções das Redes Comerciais, disponibilizando automaticamente a cada Colaborador através da plataforma de formação os cursos de formação necessários para desempenho das suas funções.

Em Portugal, em 2020, resultado da situação pandémica, a formação "on job" não constituiu uma prioridade, sendo parte deste esforço formativo canalizado para ações de formação weblive (18.386 horas de formação e 5.720 formandos).

Em 2021, prosseguindo uma estratégia que garanta sempre mais e melhor formação, mas também a sua adaptação a um contexto marcado pelo teletrabalho, o nosso objetivo é aumentar o número de horas de formação ministradas através deste formato acima dos 5%.

Anualmente todos os Colaboradores têm oportunidade de contribuir para o seu desenvolvimento profissional através do preenchimento de um formulário e de uma sessão com o seu responsável direto. Este processo permite ao Colaborador definir um Plano de Desenvolvimento próprio para melhorar as suas competências através de ações de formação técnica e comportamental, validadas pela hierarquia e que ao longo do ano a MBA dá resposta.

Na Polónia, manteve-se também o crescente investimento na formação dos Colaboradores com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais que se reflitam na melhoria da qualidade e eficiência do trabalho desenvolvido e no cumprimento dos objetivos do Bank Millennium, sempre em linha com os seus valores corporativos.

É neste contexto que os Colaboradores participam, todos os anos, em ações de formação externas e internas sobre temas específicos, bem como em conferências e congressos.

Devido às restrições causadas pela pandemia Covid-19, todas as formações passaram a estar, desde março de 2020, disponíveis remotamente.

O Bank Millennium continua a organizar programas de formação e *coaching*, que abrangem todos os Colaboradores, com ações focadas preferencialmente na resposta a exigências regulamentares, internas ou externas, de que são exemplo temas como Saúde e Higiene no Trabalho, proteção de dados ou segurança da informação, promovendo também programas de formação sobre gestão, liderança e conferências várias.

Em 2020, foram realizadas 3.114 ações formativas, num total de 250.050 horas, com o maior investimento a recair sobre temas relacionados com *compliance*, serviço ao Cliente e produtos, risco e liderança. Assim, deu-se continuidade à formação de âmbito comercial, dirigida à rede de Retalho, que incluindo a preparação dos novos Colaboradores, prevê também a realização de *workshops* nas áreas de serviço ao Cliente e apoio às vendas, crédito e investimento, mas também cursos *e-learning* sobre produtos – novos ou alterados –, procedimentos e aplicações bancárias e canais digitais.

Já na rede Prestige, os *webinars* sobre a atual situação do mercado financeiro foram realizados por peritos externos destinados aos Gestores Prestige. Para os consultores recém-recrutados, prosseguiu o programa de certificação Prestige Advisers, que incluiu um percurso formativo sobre mercados financeiros e investimentos.

Na rede de Empresas, existe um programa similar concretizado através de cursos *e-learning* e *workshops* conduzidos por empresas externas. Referência ao curso sobre eficácia nas vendas e gestão do stress em que os consultores e especialistas em produtos foram convidados a participar em 2 dias de formação em formato “storytelling”, onde desenvolveram métodos para construir um catálogo das suas próprias histórias de vendas.

Os Consultores de Empresas tiveram ainda uma formação, também ministrada por uma empresa externa, sobre o financiamento de projetos e investimentos com fundos de apoio comunitários, nacionais e regionais.

Em 2020, foram organizados *workshops online* sobre trabalho remoto. Os Colaboradores com funções de liderança reforçaram as suas competências em *coaching* e gestão remota de equipas e desenvolveram métodos para aumentar a eficiência do trabalho dos seus Colaboradores.

Em 2020, continuámos a realizar palestras no âmbito do programa Millennium Campus. O programa, que visa apoiar o crescimento de uma organização centrada na inovação, pretende criar um espaço de reflexão em que a ciência e os negócios se encontram. Procurar soluções e respostas para uma realidade em mudança, inspiradas em experimentação

ousada e criativa e que se possam constituir como uma vantagem competitiva duradoura para o Bank Millennium, é assim o principal objetivo das palestras online, síncronas ou gravadas, realizadas no contexto do programa.



Nesta geografia, realce ainda para uma iniciativa especialmente dirigida à comunidade de mulheres do Bank Millennium, o 3xM (ille). Este projeto consiste na realização regular de conferências com mulheres inspiradoras da organização e uma convidada especial. As reuniões são acompanhadas de debates e networking, que, permitindo a troca de contactos e experiências, podem ajudar a alargar horizontes e objetivos pessoais. Em 2020, foram realizadas duas reuniões, sendo uma delas sobre motivação interna. Este ciclo de debates contou com a participação de 140 Colaboradoras do Bank Millennium.

Em 2020 o Bank Millennium, formou 12.874 pessoas (8.405 Mulheres e 4.569 Homens). Já em temas relacionados com Risco, receberam formação especializada 613 Colaboradores, sendo que em Direitos Humanos foram formados 122 Colaboradores.

Também na Suíça, cujo esforço formativo continua a abranger a generalidade dos Colaboradores, as ações desenvolvidas, num total de 1.269 horas, tiveram o seu foco em temas comerciais e de liderança. Tendo chegado a 81 Colaboradores, consistiram, no essencial, em processos formativos especificamente desenhados para responder às necessidades identificadas nesta operação.

Além de programas específicos dependendo da necessidade individual de cada Colaborador, as formações transversais à organização têm como objetivo reforçar a visão e a cultura corporativa. Em 2020, devido à situação excecional de pandemia, foi realizada uma formação aos quadros diretivos sobre ferramentas virtuais e de gestão.

Referência, nesta geografia, à redução do tempo de trabalho para os Colaboradores próximos da reforma, preparando a organização para a sua saída e assegurando um período de adaptação pessoal a um futuro estilo de vida.

Já em Moçambique, o ano fica marcado pelo 3.º ano de atividade da Millennium bim Academia (MBA).

Esta academia corporativa de formação, a primeira de um Banco em Moçambique, tem como missão desenvolver, num ambiente de aprendizagem contínua e de partilha de conhecimento, profissionais com sentido ético, com uma técnica de excelência e rigor na ação.

Baseada em três pilares essenciais: i) desenvolvimento de percursos formativos, por função, para os Colaboradores da Rede; ii) Formações diversas e consistentes que suportem as principais necessidades do Colaborador e iii) Criação e disponibilização de um Currículo formativo por Colaborador, formou, em 2020, 2.589 Colaboradores (1.257 Mulheres e 1.332 Homens), num total de 24.763 horas de formação geral e especializada.

Num ano que os principais destaques da oferta formativa se centraram nos temas Liderança, Formações Técnicas, Formações IT, Formações Comportamentais, Compliance, Formações para a Rede Comercial, deu-se igualmente continuidade ao programa de Liderança “Líder Millennium bim 4.0”. Este programa, lançado em 2018 com o objetivo de alinhar as práticas de liderança do Banco com as 8 competências nucleares definidas para o líder Millennium bim, abrangeu a Comissão Executiva e todos os primeiros responsáveis do grupo, estando planeada para 2021 o seu alargamento às 2.ªs e 3.ªs linhas da estrutura.

De modo a fortalecer práticas de rigor operativo, destaque ainda para as ações de formação sobre a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo dirigidas a todos os Colaboradores. Estas ações são reforçadas durante o ano através de reciclagens e sensibilizações durante os ciclos comerciais.



A Gestão do talento

A gestão das pessoas é um dos pilares essenciais da competitividade do Grupo BCP. A par da valorização das competências genéricas e específicas, é essencial, numa perspetiva de sustentabilidade do Banco, identificar os Colaboradores com potencial e talento para virem a assumir funções de responsabilidade e complexidade acrescidas.

Os programas de desenvolvimento que têm vindo a ser realizados nas diferentes geografias do Grupo BCP são assim uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, permitindo: i) aos Colaboradores recém-admitidos obter uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem competências adicionais para que, no futuro, possam vir a assumir funções com maior nível de complexidade e responsabilidade.

Numa perspetiva de sustentabilidade do Banco e com o objetivo permanente de valorizar e desenvolver as competências dos Colaboradores, o Millennium bcp procura identificar aqueles que têm potencial e talento para assumir funções de responsabilidade e complexidade acrescida. O contexto adverso da pandemia obrigou a repensar todo o formato de formação, até aqui presencial, para um formato remoto, adequado às necessidades existentes e que permitisse manter a mesma proximidade, sempre com o foco no crescimento e desenvolvimento dos Colaboradores.

Em Portugal, em 2020, foi retomado o programa M Power, já adaptado ao novo formato, mas com a mesma ambição de dar continuidade à preparação da liderança futura do Millennium bcp. O cenário atual reforçou ainda mais a necessidade de preparar e mobilizar as lideranças para pensarem e atuarem de forma adaptativa num contexto desafiante, melhorando a sua capacidade de resiliência e reforçando competências como a inteligência emocional, colaboração, capacidade de persuasão, empatia e criatividade, para que sejam eles próprios o motor de transformação cultural em curso na organização.

O Millennium bcp, consciente da importância de continuar a investir na gestão de talento para o sucesso da organização e garantir uma vantagem competitiva no mercado, continua a apostar na proposta de valor do Programa inGenious. O programa de formação de jovens talentos, que estão integrados em áreas de *analytics* e tecnologia, procura prepará-los para enfrentar os desafios cada vez mais crescentes e complexos com que se deparam, desenvolver o seu pensamento crítico, fortalecer o trabalho em equipa e a cooperação.

Destaque assim para mais uma edição da Academia de Trainees inGenious, que passou pela integração de um grupo de 46 jovens na cultura e estratégia do Millennium bcp, com formação em temas core do negócio, uma forte componente técnica e comportamental e o envolvimento em projetos aliciantes fundamentais para a atividade do Banco.



Já na Polónia, mantivemos a cooperação com organizações de estudantes. Em 2020 focamo-nos na cooperação com o Círculo Científico dos Estudantes de Estatística, num protocolo oniciado em 2017.

O Bank Millennium é também membro oficial do SGH's Partners Club, através do qual participa na reflexão que conduz à definição dos projetos estratégicos e planos educativos propostos aos estudantes.

Em 2020, o Banco foi reconhecido com o certificado de Alta Qualidade de Formação na sequência dos seus programas de estágio.

Em 2020, o Bank Millennium enfrentou o desafio global da Covid-19 e reorganizou as suas atividades de atração de talento de forma a garantir o mais alto nível de segurança tanto dos Colaboradores como dos restantes participantes, e de que são exemplo a Semana com Conselheiros de Carreira organizados pela Faculdade de Economia de Varsóvia de forma digital em que os estudantes tiveram a oportunidade de conhecer as oportunidades de carreira no Banco, mas também as presenças regulares (4 em 2020) em feiras de emprego,

com o objetivo de aproximar as potenciais especificações de trabalho dos candidatos e as possibilidades de desenvolvimento de carreiras no Banco.

Para chegar a grupos de profissionais de sucursais, o Bank Millennium utiliza efetivamente as possibilidades de comunicação dos meios sociais *LinkedIn* e *Goldenline*, promovendo ativamente a sua marca como o empregador atraente e comunicando com sucesso com potenciais candidatos. No campo de IT e digital a comunicação via *LinkedIn* é a principal fonte dos candidatos.

O Bank Millennium, preocupado com a experiência dos Colaboradores, lançou o projeto de *Onboarding* para as áreas de IT e serviços centrais, num processo a alargar às áreas comerciais e compreende um “welcome pack” de boas-vindas para os novos Colaboradores e um *e-guide* com informações para os gestores.

Em 2020, o Bank Millennium foi premiado pela 7.ª vez consecutiva com o título de Empregador Fiável (Solidny Pracodawca). O título de Empregador Fiável é um prémio especial para os melhores empregadores da Polónia, que se caracterizam pela fiabilidade da política de emprego, soluções dedicadas aos trabalhadores e processos justos e inclusivo de Recursos Humanos.

O Bank Millennium, numa parceria com a Faculdade de Economia de Varsóvia, criou o primeiro Centro de *Coworking* para *Start-ups*. O Centro visa reunir estudantes e licenciados que tenham criado ou estejam a planear criar a sua própria *start-up* e que queiram confrontar as suas ideias com a realidade empresarial. É um local para reuniões, trabalho em rede e debates/conversas com especialistas, quer da Universidade quer do Bank Millennium.

Já em Moçambique, tendo presente os desafios acrescidos impostos pela Covid-19, foram implementadas mudanças no processo de recrutamento com a introdução da componente tecnológica e o redesenho da experiência dos novos Colaboradores.

Em 2020, no Millennium bim, foram ainda consolidadas as parcerias com as principais Universidades do país e assinados protocolos de cooperação para captação dos melhores graduados.

Avaliar e reconhecer

GRI 404-3

No Grupo BCP, os modelos de avaliação individual de desempenho, assentes num processo de aconselhamento e orientação para o desenvolvimento das competências, potenciam oportunidades de diálogo entre as hierarquias e os seus Colaboradores, permitindo aprofundar uma cultura de responsabilização pessoal pelo desenvolvimento das respetivas carreiras.

O ciclo de avaliação de desempenho que se concluiu em 2020 manteve um nível de envolvimento dos participantes em todas as geografias do Grupo BCP, avaliadores e avaliados, em linha com os valores dos anos transatos (100%), sendo que os resultados referentes à satisfação com o processo evidenciam uma tendência crescente relativamente a anos anteriores, nomeadamente no segmento dos avaliados muito satisfeitos.

Em Portugal, concluiu-se a 3.^a edição do M Desenvolvimento, programa que permite aos Colaboradores partilharem, voluntariamente, as suas aspirações profissionais e contribuírem de forma ativa para o seu desenvolvimento. Os Colaboradores podem, caso sintam necessidade de desenvolver alguma competência específica ou se pretenderem fazer alguma formação especial, expressar essa vontade na proposta de Plano de Desenvolvimento Pessoal. Foram satisfeitos 62% dos Planos de Desenvolvimento Pessoal que os Colaboradores elaboraram no M Desenvolvimento de 2019 e foi possível atender a 64 pedidos de mobilidade de unidade orgânica e de função.

A par de uma constante atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adoção de práticas de excelência, o Grupo BCP mantém uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho revelado por cada Colaborador, através de: i) um sistema de incentivos, aplicável a todo o Banco; ii) um plano de valorização profissional por mérito; e iii) distinções específicas, atribuídas a Colaboradores excelentes na sua função.

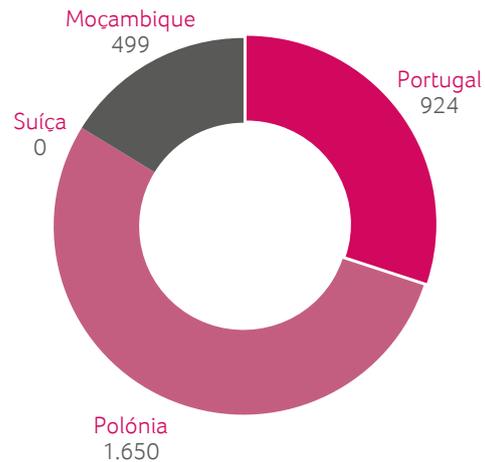
O sistema de incentivos comerciais destina-se aos Colaboradores das Redes Comerciais (Retail, Private, Empresas, Corporate, Large Corporate e AtivoBank) bem como a Colaboradores de outras Direções do Banco que cumpram os critérios indicados (Banca de Investimento, Tesouraria Mercados & Internacional, Recuperação de Crédito, Recuperação Especializada, Negócio Imobiliário e Acompanhamento Especializado) e consiste na atribuição de uma remuneração variável alicerçada no contributo acima do esperado para os resultados.

Além disso, e a par dos sistemas de incentivos das redes comerciais associados aos resultados de negócio, o Millennium bcp tem um programa transversal de reconhecimento, designado Millennium People. Nas suas diferentes vertentes e categorias individuais e coletivas, este programa permite reconhecer anualmente mais de mil Colaboradores, por uma matriz de avaliação que cruza atitude e resultados, e assegura reconhecimento, visibilidade e partilha de boas práticas. Em 2020, as principais categorias anuais passaram a cinco, com a criação de um novo prémio que visa distinguir os melhores formadores (Millennium Formador); uma distinção essencial para premiar o vasto contributo de muitos Colaboradores do Banco para o desenvolvimento de outros e também de particular significado num momento em que o reforço de competências e a aquisição de novas competências está na ordem do dia.

O modelo de reconhecimento do Millennium bcp é transparente e com regras claras, que podem ser consultadas facilmente por qualquer Colaborador numa plataforma *online* - e pretende-se também participativo. Assim, e no âmbito das categorias anuais (Millennium Líder, Millennium Impacto, Millennium Excelência, Millennium Formador e Millennium Equipa), o programa potencia, inclusive, a interação com os premiados através de um sistema similar ao das redes sociais.

No Millennium bim, em Moçambique, o processo de avaliação e gestão de desempenho é fundado numa cultura de meritocracia e que se pretende de alto desempenho. Para os Colaboradores que mais se distinguem no desempenho das suas funções, existe um momento privilegiado, na reunião anual de objetivos, em que esses comportamentos são reconhecidos. Em 2020, foram reconhecidos 16 Colaboradores com o prémio Excelência em cinco categorias, nomeadamente: Jovem Talento, Melhor Formador, Bastidores, Serviço ao Cliente e Melhor Equipa.

Promoções
(Número de Colaboradores)



Já na Polónia, foi realizada a 4.ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 55 Colaboradores nas categorias: Qualidade, Ética e Responsabilidade, Eficácia e Inovação.

Nesta operação, 12 Colaboradores foram também reconhecidos com uma distinção atribuída pelo Presidente do Conselho de Administração pela sua participação em projetos estruturantes.

O Bank Millennium implementou em 2020 uma nova ferramenta tecnológica para gerir a avaliação de Colaboradores e o processo de concessão de bónus. A implementação do novo sistema permitiu rever os processos e critérios de avaliação, promovendo a sua simplificação e normalização.



Já na Suíça, foi lançado o Programa "Mais" que convida os Colaboradores a serem parte ativa nos processos internos de mudança, seja através do "Mais Voz", e da possibilidade, com o apoio de consultores externos, de se pronunciarem sobre os processos e projetos internos, do "Mais Reconhecimento", para sublinhar uma atitude ou ação particularmente positiva de um colega, do "Mais Debate", para partilha de experiências em temas relacionados com interações de clientes, seja ainda no âmbito do "Mais Verde", em que uma equipa de voluntários divulga mensalmente ideias, sugestões e boas práticas para proteger o ambiente e a natureza.

O Grupo BCP continua a apostar na melhoria contínua, acreditando no valor que pode ser gerado pelos processos de inovação, estimulando a criatividade e a partilha de experiências por todos os Colaboradores.

Os programas internos de geração de ideias - Mil Ideias -, em Portugal, com 20 sugestões, - Call 2 Action -, na Polónia, e - Ideias que Contam -, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar, estimular e potenciar as suas capacidades individuais, seja através da participação direta com ideias ou indireta por via de comentários ou votos.

Em Moçambique, o "Fórum - Ideias que Contam", espaço de partilha e discussão de ideias que ao longo do ano contou com a participação de 574 Colaboradores, responsáveis por 925 ideias ou pelo seu comentário, viu já 2 destas ideias concretizadas em 2020, estando 110 em implementação.

Estes programas, que se mantêm em fase de reavaliação em todas as geografias, têm potencial para alicerçar a melhoria dos processos internos da organização, o aumento da proposta de valor na oferta de produtos e serviços a Clientes e a capacidade de adaptação célere a novas realidades, nomeadamente funcionais, mas criam também um contexto que favorece a identificação de boas práticas passíveis de serem alargadas a toda a organização.

Evolução do quadro de Colaboradores

Em 2020, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um decréscimo de 6,7%, (menos 1.250 Colaboradores) face ao ano anterior, justificado essencialmente pela racionalização da operação na Polónia, decorrente da aquisição do Eurobank em 2019. Cerca de 60% dos Colaboradores do Grupo desempenhavam funções na atividade internacional e 40% em Portugal.

COLABORADORES

	2020	2019	2018	Var. % 20/19
TOTAL EM PORTUGAL	7.013	7.204	7.095	-2,7%
Polónia	7.645	8.615	6.270	-11,3%
Suíça	82	82	77	0,0%
Moçambique	2.591	2.680	2.619	-3,3%
TOTAL INTERNACIONAL	10.318	11.377	8.966	-9,3%
TOTAL DO GRUPO	17.331	18.581	16.061	-6,7%

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal, registou-se uma redução no quadro de Colaboradores, com um decréscimo de 191 Colaboradores face ao ano anterior. Foram admitidos 132 novos Colaboradores (52% de mulheres), maioritariamente para desempenho de funções técnicas na área da Banca Digital (54%) e comerciais (39%), tendo saído 322 Colaboradores, 73% por mútuo acordo e/ou planos de reforma e 18% por iniciativa do colaborador. Dos Colaboradores que saíram, 53% desempenhava funções comerciais e 22% funções de direção.

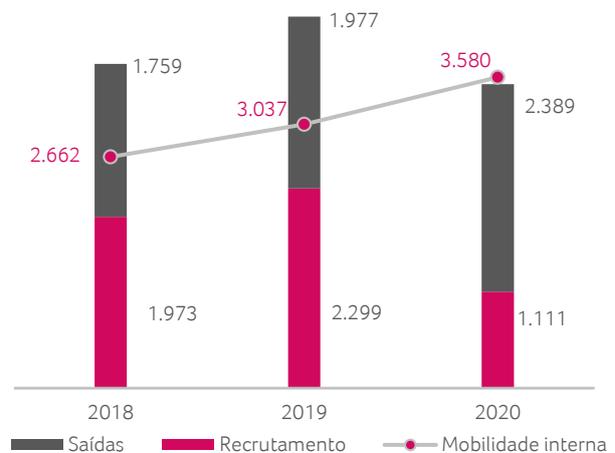
Na Polónia, o quadro de Colaboradores sofreu uma redução de cerca de 11% (menos 970 Colaboradores face a 2019) decorrente da reorganização da operação motivada pela aquisição do Eurobank, ascendendo a 7.645 Colaboradores, dos quais 67% são mulheres.

Em Moçambique, também se assistiu a um decréscimo no quadro de Colaboradores (-3,3% face a 2019), com a contratação de 45 novos Colaboradores, 56% para desempenho de funções técnicas. Saíram 130 Colaboradores, dos quais 51% estavam afetos a funções de âmbito comercial.

O Grupo BCP encara a mobilidade como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, continuando a incentivar, sempre que possível, o contacto com diferentes realidades do Banco. Nesse sentido, os processos de mobilidade interna de Colaboradores assumem uma importância estratégica para o Millennium.

Em 2020, 20,6% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 25,1% e 41,0% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

Rotatividade de Colaboradores
(Número de Colaboradores)



Ética e conduta profissional

Tema material: VALORES, ÉTICA E CONDUTA

O Grupo BCP considera que o respeito pela missão e valores definidos, bem como a persecução da estratégia aprovada e a implementação das políticas que a materializam, depende, antes de mais, de cada Colaborador, pelo que fomenta uma cultura de rigor e responsabilidade suportada em mecanismos de divulgação de informação, formação e monitorização, que garanta o estrito cumprimento das regras de conduta instituídas.

Compliance office

O Compliance Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Grupo cumprem a legislação, regras e normativos que pautam a atividade do Banco e das suas associadas, de forma a evitar o risco de a instituição incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional decorrentes do incumprimento de leis, códigos de conduta, regras de "boas práticas" negociais e demais deveres a que se encontra sujeita.

No âmbito da prevenção e deteção de potenciais situações de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo (BC/ FT), o Compliance Office desenvolveu a sua atividade assente numa abordagem de risco, ajustando os seus procedimentos e sistemas de informação às melhores práticas em matéria de prevenção de BC/FT e aos requisitos legislativos e regulatórios, continuando a promover uma melhoria da eficiência da alocação de recursos na análise de fatores de risco inerentes às relações de negócio. Neste contexto, salientam-se:

- Reforço dos processos de abertura de conta e da filtragem de operações, por forma a garantir o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, bem como a sua monitorização, com vista a detetar e prevenir situações potencialmente irregulares;

- Desenvolvimento de novas soluções, mais eficientes, com base em processos de automação para análise dos fatores de risco inerentes ao estabelecimento de novas relações de negócio ou ao aprofundamento de relações existentes;
- Implementação de novos controlos de PBC/CFT em processos comerciais específicos;
- Reforço e especialização das equipas do Compliance Office no âmbito da PBC/FT nas suas várias dimensões.

Em 2020, o Banco procedeu a uma revisão e atualização do seu quadro normativo relacionado com governação e políticas de *compliance*, processo que, em parte, visou já o alinhamento com o Aviso 3/2020, publicado pelo Banco de Portugal em 16 de julho último, que define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional, a governação e o controlo interno das instituições financeiras. Neste sentido, foram atualizados o “Código de Conduta”, a “Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse” e a “Política de designação de Revisor Oficial de Conta e serviços distintos de auditoria”.

As revisões e atualizações do quadro normativo relacionado com governação e políticas de Compliance acima descritas, foram a génese de várias iniciativas implementadas que tiveram o objetivo de robustecer medidas de prevenção, anticorrupção e reporte de irregularidades, das quais destacamos:

- Reforço dos mecanismos de monitorização sobre os riscos de conflito de interesses, com o desenvolvimento de uma nova plataforma de registo de operações e entidades;
- Robustecimento do processo de subcontratação no que diz respeito à identificação de situações de conflitos de interesse;
- Revisão do processo de recrutamento, por forma a incluir uma declaração de conflito de interesses pelo Colaborador envolvido no processo de seleção do recrutamento;
- Lançamento do curso de e-learning sobre o Código de Conduta para todos os Colaboradores do Banco.

O Código de Conduta é diretamente aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, a todos os Colaboradores do Grupo - com ou sem vínculo permanente - e aos Colaboradores das empresas que prestem serviços ao Grupo em regime de *outsourcing*.

Nesta medida, constitui um princípio geral de orientação face a potenciais situações de conflito ético para uma tomada de decisão adequada.

O Código de Conduta e um conjunto de normas e políticas de *compliance* que regem a atividade do Banco encontram-se disponíveis para consulta no *website* do Banco, na área Governação:

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx.

Em 2020, o reforço da cultura de *compliance* foi uma das iniciativas importantes do Banco, quer através do normal desenvolvimento do Plano de Formação quer através de programas de comunicação de proximidade a todas as áreas do Banco, em particular das redes comerciais. O “100% Compliance” e o “Compliance A a Z” são das faces mais visíveis da transformação que se iniciou em 2019, onde através de rubricas semanais destinadas a todas as redes do Banco, se procurou dar a conhecer, esclarecer e apoiar quanto aos aspetos mais importantes a ter em conta tanto na vertente do risco de crime financeiro, como nos restantes riscos de conformidade e cumprimento normativo, com uma linguagem simples, mas informativa e formativa. Paralelamente manteve-se também uma *newsletter* mensal com uma imagem moderna e apelativa onde se abordam temas práticos e atuais relacionados com a gestão dos riscos de conformidade e com as regras da boa conduta. Em conjunto com a Direção de Comunicação - Área de Sustentabilidade, e no âmbito do Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021, foram desenvolvidas uma série de ações de comunicação sobre temas relacionados com o Código de Conduta.

Quanto às ações de formação mais importantes, salientamos:

- Lançamento do curso de e-learning sobre o Código de Conduta para todos os Colaboradores do Banco;
- Iniciativa inovadora de comunicação e formação focada em riscos específicos de PBCFT, dedicadas às Redes Comerciais do Banco, subordinadas aos temas de Trade Finance e Lei 58/2020.



- Formação aos Colaboradores do Compliance Office:
 - i) realização de formações internas e externas que visaram assegurar e atualizar os conhecimentos regulatórios, legislativos e internos sobre temáticas inerentes às funções desempenhadas, de entre as quais destacamos a Formação Avançada em Compliance, Prevenção do BC/FT e Aviso 3/2020, entre outras;
 - ii) ministrada formação aos Colaboradores de Macau sobre a PBCFT;
- Formação de integração e programa InGenius: participação no programa de formação a novos Colaboradores e a jovens talentos das áreas de analytics e tecnologia, em que formámos em matérias de Compliance 103 Colaboradores que integraram estes programas.

COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais

GRI 406-1

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
Atividade em Portugal	25.828	5.798	30.300	345,5%
Atividade Internacional	28.507	20.733	2.219	37,5%
TOTAL	54.335	26.531	32.519	104,8%

⁽¹⁾ Presenças em ações de formação.

O Compliance Office manteve o seu papel na governação do processo de desenvolvimento de novos produtos, nomeadamente validar o cumprimento dos requisitos exigidos, pela Ordem de Serviço que regula o processo, sobre o envio das propostas de criação, alteração, reintrodução e eliminação de produtos / serviços.

Promoveu a revisão do normativo relativo à aprovação de novos produtos/serviços, por forma a incluir princípios de prevenção e gestão do conflito de interesses.

Na prossecução do alinhamento de estratégias e prioridades na gestão de risco das Operações do Grupo, para além da atualização dos vários Códigos de Grupo publicados e respetiva monitorização da sua aplicação nas diversas Operações Internacionais, o Compliance Office reforçou o seu acompanhamento sobre a atividade da função de compliance naquelas Operações, implementando uma série de iniciativas das quais se destacam:

- Implementação de novas estruturas de gestão para o acompanhamento e monitorização do risco PBC/FT, designadas por Comitês Internacionais de PBC/FT, com a participação de órgãos de gestão e de compliance das unidades subsidiárias, com vista à avaliação e acompanhamento dos fatores de risco específicos de conformidade de cada geografia, bem como dos segmentos de negócio existentes em cada operação;
- Desenvolvimento de projetos conjuntos do Compliance Office com as equipas das sucursais e filiais no estrangeiro com vista à análise e melhoria da eficácia dos controlos existentes para a mitigação dos principais riscos em matéria de PBC/FT;
- Definição de um novo modelo de avaliação de risco PBC/FT para as subsidiárias e filiais do Grupo.

Em 2020, o Banco integrou o Grupo de Trabalho AML da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual contribuiu para a identificação e desenvolvimento de várias iniciativas e ações com vista ao robustecimento do sistema de prevenção BC/FT do mercado português. Salienta-se em particular o desenvolvimento de propostas inovadoras de parcerias com entidades públicas e entidades empresariais para se enriquecerem os ecossistemas de colaboração com vista ao aumento da eficiência e da eficácia dos controlos preventivos de BC/FT.

Complementarmente, atenta a importância de manter um fluxo de comunicação interna sobre temas de *compliance*, manteve-se a prática de publicação regular de conteúdos nas *intranets* do Grupo BCP com informação que contribua para um exercício da atividade conforme com os deveres de honestidade, solvência e integridade financeira previstos no Código de Conduta; os incumprimentos e violações são sancionados de acordo com a regulamentação interna.

Foi ainda mantido o relacionamento de cooperação e lealdade com as autoridades judiciais e com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais. Neste âmbito, e por iniciativa própria, foram realizadas um total de 1.925 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 3.124 pedidos.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	338	306	432	10,5%
Atividade em Internacional	1.587	2.196	352	-27,7%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	241	103	364	134,0%
Atividade em Internacional	2.883	3.359	2.038	-14,2%
TOTAL	5.049	5.964	3.186	-15,3%

Auditoria interna

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do Banco Comercial Português cuja missão principal é avaliar a adequação e a eficácia da cultura organizacional, do processo de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e dos modelos de governação.

A missão da Direção de Auditoria é exercida mediante a adoção dos princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional, nomeadamente os definidos pelo Institute of Internal Auditors, emitindo recomendações baseadas nos resultados das avaliações efetuadas, focadas no reforço da eficiência e da eficácia do sistema de controlo interno, acrescentando valor à organização e contribuindo para a realização dos seus interesses estratégicos.

O exercício da função de auditoria interna ocupa um lugar central nas atribuições da Direção de Auditoria e tem carácter permanente e independente.

A função de Auditoria Interna adota metodologias integradas / *end-to-end* na realização das auditorias a processos. Os programas de auditoria incluem nomeadamente a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos.

Ao longo de 2020, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que iniciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

GRI 419-1

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
Atividade em Portugal				
Normas Internas	32	27	13	19%
Normas Externas	0	0	6	0%
TOTAL	32	27	19	19%

Em resultado da atividade preventiva levada a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2020 foram concluídos 157 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 32 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 19 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é também o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP com equipa de auditoria interna própria, no âmbito da qual participa nos Comités de Auditoria respetivos, aprecia as suas propostas de Plano de Atividades e procede a um acompanhamento regular da execução dos mesmos e da implementação das recomendações emitidas com base nas auditorias efetuadas, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos, nomeadamente através da colaboração na preparação e execução de auditorias relativas a matérias de interesse comum às várias instituições.

A harmonização das práticas em vigor nas auditorias internas das várias operações do Grupo tem vindo a aprofundar-se ao longo dos anos quer pela adoção de metodologias de abordagem comuns, salvaguardadas eventuais diferenças resultantes de regulamentação local, quer pela constituição de equipas de auditores ao nível de Grupo, responsáveis pela execução de auditorias relativas a matérias específicas em qualquer das geografias em que o Grupo opera.

Neste contexto, no ano de 2020 a Direção de Auditoria do Banco levou a cabo ações de auditoria em todas aquelas subsidiárias, selecionando o seu âmbito em função dos temas e riscos mais relevantes para o Grupo, para as quais se apoia habitualmente em equipas conjuntas de auditores das estruturas do Banco e das subsidiárias.

Qualidade do serviço

Tema material: QUALIDADE DO SERVIÇO

A qualidade de serviço é assegurada pela implementação contínua de iniciativas que contribuem para um maior rigor e controlo da execução, garantindo que os processos operativos e de negócio funcionam com eficiência e fiabilidade e são continuamente monitorizados e aperfeiçoados, sustentando, desta forma, um aumento progressivo e consistente da satisfação dos Clientes.

Inquérito de satisfação

GRI 102-43, 102-44

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no modelo de avaliação das experiências dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

Em 2020, o indicador NPS (*Net Promoter Score*), que traduz o nível de recomendação com o Banco, registou, no caso dos Clientes Prestige, uma subida para 66,1 pontos, mais 1,2 pontos do que em 2019, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 2,4 pontos, para um valor de 74,1. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para 64,3 pontos (62,4 em 2019). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 71,8 pontos, indicador este que tem evoluído positivamente desde que se iniciou o processo em 2013, atingindo este ano o valor mais elevado de sempre (69,8 pontos em 2019).

Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador/Gestor. Também este indicador registou o valor NPS mais elevado de sempre em todos os segmentos e, conseqüentemente, o NPS Global Atendimento, com 83,4 pontos em 2020, atinge o melhor valor de sempre, continuando a registar assim uma evolução positiva contínua.

Foram avaliadas mais de 120.000 experiências de Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium bcp ou que foram contactados pelos Gestores. Para além das experiências dos Clientes nas Sucursais Millennium e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores atrás referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente: (i) a Abertura de Conta de Particulares e de Empresas; (ii) o tratamento de Reclamações; (iii) a interação com o Centro de Contactos; (iv) o Crédito à Habitação e (v) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes, (vi) a utilização do Internet Banking e (vii) a utilização das Máquinas de Transações Millennium (MTM). No total, em 2020, os Clientes avaliaram mais de 215.000 experiências com o Millennium.

No ano 2020, realizaram-se apenas duas das quatro ações de Cliente Mistério previstas para as sucursais Mass Market. A primeira vaga foi realizada até março com 421 visitas a sucursais do Millennium bcp e um resultado global de 74%. O estudo foi interrompido face à situação pandémica e apenas retomado em outubro com a realização de 432 visitas a sucursais do Millennium bcp com uma melhoria do resultado global para 76%. Foram também visitadas 60 sucursais de outras instituições que atingiram um resultado médio de 69%, o que reforça o posicionamento do Millennium bcp na aplicação das melhores práticas no atendimento aos Clientes.

No sentido de avaliarmos o atendimento das sucursais em período de pandemia, foi realizado em agosto um estudo amostral a 127 sucursais (50 Millennium bcp e 77 de outras instituições) tendo o Millennium bcp obtido um resultado de 78% que compara com a média de 75% nas restantes instituições avaliadas.

Foi ainda realizado em novembro um estudo sobre a qualidade do atendimento telefónico das sucursais Mass Market com 44 contactos a sucursais do Millennium bcp e 204 a outras instituições. O Millennium bcp obteve um resultado de 70% que compara muito positivamente com um resultado médio de 48% nas restantes instituições.

Para reforçar as competências dos Colaboradores e melhorar o serviço prestado ao Cliente, foi dada continuidade à implementação do “Programa #1” com o alargamento ao segmento de negócios. Avançou-se no 1.º semestre de 2020 com um diagnóstico completo do segmento, tendo sido definido um plano de ação a implementar em 2021.

Nos segmentos Mass Market e Prestige, reformulamos o “Programa #1” para “#1 no Coração do Cliente”. A formação comportamental de serviço ao Cliente lançada no último trimestre passou a ser constituída por módulos trimestrais elaborados por especialistas.

Demos continuidade ao projeto “Momento #1”, que pretende de forma simples transmitir conhecimento prático com impacto direto no atendimento ao Cliente. Elaboramos e divulgamos semanalmente vídeos curtos sobre temas práticos no âmbito das características de produto, utilização de ferramentas e melhores práticas no serviço ao Cliente.



Foram ainda realizados 21 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio.

Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos de Empresas, mantiveram-se em patamares elevados, de que os 89% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Internet Banking – Empresas e os 80% do Mobile Banking Empresas são exemplo.

Sendo os Colaboradores um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, o seu nível de satisfação com o serviço prestado pelas diferentes áreas internas – com relação e reflexo direto na qualidade do serviço garantido aos Clientes – constitui um importante indicador endógeno de aferição da eficácia e eficiência percebida pelo Banco. Mantiveram-se assim os inquéritos de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores que interagem com outras áreas para desempenhar as suas funções, com o objetivo de, no âmbito de uma política de melhoria contínua, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e otimização dos processos, operativas, soluções tecnológicas e procedimentos em vigor.

Em Portugal, estes estudos de opinião são realizados com periodicidade anual, sendo que o valor global obtido no estudo de 2020, 80,6 p.i., fica acima do registado no ano anterior (79,8), sendo mesmo o melhor valor de sempre o que, no contexto pandémico que atravessamos, é realmente muito relevante.

Foram ainda realizados 26 inquéritos a Colaboradores, com objetivos específicos, uns numa componente de melhoria de processos operativos, mas, a maioria, relativos ao Plano de Contingência Covid-19, que permitiram a monitorização e gestão próxima e eficiente de temas relacionados com a pandemia (Testes Covid, Vacinação, Desinfetantes e Máscaras nas Sucursais).

O Millennium bcp participou num projeto científico internacional coordenado pela ISCTE Business School que pretende fornecer, à comunidade e a cada um dos Bancos participantes, informação relevante sobre a gestão de recursos humanos no cenário pandémico atual. Este estudo integrado tem como objetivo aferir o tipo de relação e de efeitos entre diversas dimensões do comportamento organizacional do setor Bancário no atual contexto de "novo normal".

Também com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos externos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitem posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco e aos produtos e serviços que comercializa.

Um desses estudos é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, realizado em 2 vagas anuais, assente num modelo econométrico que visa medir a satisfação e a lealdade do Cliente e a sua perceção da qualidade dos produtos e serviços numa lógica de benchmarking.

O Millennium bcp mantém uma evolução positiva no Índice CSI Banca, atingindo o valor mais alto de sempre no 2.º semestre de 2020 (78,6pts), posicionando-se acima da média do setor (75,8pts), e ocupando a liderança entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal.

O Índice CSI Banca é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Banca Digital (Índice CSI Canais Digitais). Nestes Índices, o Millennium bcp ficou posicionado em 3.º lugar do ranking nos clientes utilizadores de Balcão e em 1.º lugar nos Clientes utilizadores dos Canais Digitais, onde também alcançou o melhor score de sempre, e acima do Setor.

Outro dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DATA E, dedicado à caracterização do setor bancário em Portugal na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços que os Bancos disponibilizam. No estudo de 2020, o Millennium bcp é de novo o "Banco Principal das Empresas" em Portugal. É também referido como o "Banco Mais Próximo dos Clientes Empresariais", como o "Banco com os Produtos mais Adequados às Empresas" e como o "Banco Globalmente Mais Eficiente".

Em 2020, o Millennium bcp foi mais uma vez reconhecido no âmbito dos seus Canais Digitais, pelos Prémios Global Finance "World's Best Digital Bank Awards", nas categorias "Best Consumer Digital Bank in 2020" em Portugal e, "Best Corporate/Institutional Information Security and Fraud Management 2020", na Europa Ocidental. Foi ainda distinguido para "Melhor Site de Homebanking" em Portugal, no âmbito dos Prémios Leitor PC Guia 2020.



O Millennium bcp volta ainda a ser eleito como “O Melhor Banco Digital”, pelo 3.º ano consecutivo, com 66% de nomeações no total de Clientes do estudo Brand Score, outro estudo que acompanhamos, realizado pela Scopen, cujo principal objetivo é avaliar o impacto da Marca e da Comunicação na notoriedade, imagem, fidelização de clientes e atratividade a novos clientes. Neste estudo, o Millennium bcp é igualmente reconhecido como “O Melhor Banco das Empresas” (com 39% das nomeações), por todos os segmentos etários e pelo segmento dos Clientes Recentes.

Refira-se ainda que o Millennium bcp voltou a ser distinguido em Portugal como “Escolha do Consumidor 2021” – na categoria “Grandes Bancos”, pela Consumer Choice, com uma nota geral de satisfação de 85,59% e um índice de satisfação de 8,57 (de zero a dez). O Millennium bcp foi ainda o Banco que obteve um maior índice de recomendação (a um familiar ou amigo), com 8,52 (de zero a dez).

Todos estes resultados espelham o reconhecimento dos Clientes face ao esforço contínuo do Millennium bcp em prestar um serviço de excelência, apostando na modernização e simplificação de produtos e serviços, na proximidade com os Clientes, na agilização das operações e na sustentabilidade da sua proposta de valor.

Já na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco não sofreu alteração, mantendo o valor de 81,5 pontos índice (p.i.).

Satisfação dos Clientes (Pontos índice)

Em Moçambique, onde o valor registado foi de 74,0 p.i., foram realizados vários estudos com vista a conhecer a opinião, necessidades e expectativas dos clientes, de que se destacam:

- “Estudo à Satisfação dos Clientes Corporate do Millennium bim”, que, com uma variação de -1pts face a 2019, atinge agora 70 pontos. A intenção de recompra manteve o mesmo nível registado em 2019, 75 pontos. Quanto ao nível de recomendação do Banco, registou uma descida de 2 p.i. face a 2019, situando-se nos 72 p.i.;
- “Inquérito à Satisfação dos Clientes da Rede Empresa”, que confirma a tendência crescente de satisfação destes Clientes com os serviços do Banco (+3pts face a 2019), situando-se agora nos 71 p.i.. A recompra e recomendação também registaram subidas face a 2019 (3 e 5 p.i., respectivamente), estando ambos os indicadores nos 74 p.i.;
- “Estudo à Satisfação dos Clientes Prestige”, inquérito online que tem como objetivos identificar oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços prestados, aumentar o *cross-selling* e apoiar na captação e retenção dos Clientes Prestige. A satisfação global subiu 2 p.i. quando comparada com o ano transato, atingindo 77 p.i.. A intenção de recompra e o nível de recomendação do Banco registaram uma subida de 5 p.i., estando os dois indicadores nos 79 pontos. A satisfação com o Gestor de Cliente situou-se nos 78 p.i., uma subida de 2 p.i. face a 2019;
- “Avaliação de Experiências dos Clientes Prestige”, inquérito telefónico realizado para medir a satisfação dos Clientes com os momentos de interação com o Banco e o grau de recomendação do segmento. O grau de recomendação global atingiu 86 pontos, com base numa amostragem de 654 Clientes entrevistados. Os momentos de interação avaliados foram: (i) Abertura de Conta; (ii) 6 meses após a Abertura de Conta; (iii) Contacto/Visita do Gestor; (iv) Processo de Financiamento (Recusado e Concedido); (v) Gestão de Reclamações; e (vi) 6 meses após a transferência para o segmento Prestige.



Quanto aos Clientes Internos, em 2020 foram realizados os seguintes Estudos:

- Foi realizado o “Inquérito à Satisfação com os Fornecedores” tendo como objectivo avaliar a qualidade dos serviços prestado pelas empresas de Outsourcing, que contou com uma taxa de resposta de 62%, onde foi possível identificar oportunidades de melhoria do serviço prestado.
- Na sua 9.ª edição, foi lançado o “Inquérito à Satisfação dos Clientes Internos”, com o objetivo de contribuir para a melhoria do Serviço Interno, através da identificação dos principais obstáculos enfrentados pelos Colaboradores que dependem das outras áreas para o desempenho das suas funções. Este inquérito contou com uma elevada taxa de participação, 89%. O nível de satisfação global com os serviços prestados por todas Direções do Millennium bim foi de 70 pontos, uma variação de +1pts face a 2019.

Continuando com o objetivo de aferir os níveis de satisfação e comprometimento dos seus Colaboradores com os objetivos do Banco, foi realizado o inquérito online “Questionário de Clima Organizacional”, um dos principais instrumentos do Sistema de Gestão de Satisfação dos Colaboradores, que contou com uma taxa de participação recorde de 87%. Os resultados evidenciam uma evolução favorável em todos os indicadores de satisfação e motivação, com a satisfação para com o Banco a atingir os 76% e a motivação os 79%. Também a forma como o Banco geriu a pandemia, nomeadamente o enfoque que deu às pessoas – Colaboradores e Clientes –, foi claramente reconhecido neste questionário.

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2020, com 89 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 95% e 97% de avaliações positivas, respetivamente. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 94% de satisfação alcançados.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares – dirigidos aos segmentos de Retalho (NPS de 53), Prestige (NPS 30) e Negócios (NPS 31) e Empresas (NPS de 48) –, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”.

O Bank Millennium, materializando uma abordagem holística e consciente do impacto que a crescente popularidade dos novos canais digitais está a introduzir no comportamento e nas necessidades dos Clientes - e que não se reflete apenas na banca eletrónica, mas que se estende aos canais tradicionais, nomeadamente às Sucursais -, continua a efetuar avaliações que, com recurso a técnicas inovadoras, têm permitido melhorar o espaço e a coreografia de atendimento.

As Ações realizadas pelo Bank Millennium foram bastante apreciadas pelo mercado, como atestam os prémios conquistados no concurso Bank Stars 2020 ou Institution of the Year. Em 2020, o Bank Millennium ganhou o primeiro prémio na categoria de Reclamações dos Clientes, na categoria de Prémios do Centro Europeu de Clientes.

A filosofia de monitorização dos inquéritos aos Clientes em todas as linhas de negócio assenta em dois pilares: momentos de verdade e fecho do ciclo. Dentro desta abordagem i) medimos a experiência do Cliente em momentos cuidadosamente seleccionados; ii) Seguimos o cliente, escolhendo o método e o momento da avaliação; iii) Concentramo-nos em reforçar a relação com o cliente; iv) Estamos à procura de oportunidades para melhorar processos, procedimentos e produtos.



Reclamações

O Grupo BCP assume como prioridade, no âmbito das reclamações recebidas sobre produtos ou serviços, a melhoria contínua da sua gestão nas diferentes geografias do Grupo, seja pela otimização, simplificação e agilização dos processos de resposta, seja pela avaliação e monitorização regular da satisfação dos reclamantes com a resolução apresentada. A identificação e caracterização das causas das reclamações com vista à sua correção, são também parte de uma inequívoca orientação do Banco para o serviço ao Cliente.

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	44.474	32.811	26.648	35,5%
Atividade Internacional	128.200	103.751	81.596	23,6%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	32.245	28.706	24.296	12,3%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	128.123	97.185	83.157	31,8%

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (106) e em Moçambique (10) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

Em Portugal, o processo de reclamações é acompanhado pelas áreas comerciais e pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número de reclamações registou um acréscimo face ao ano anterior, com um total de 44.474, explicado maioritariamente por temas relacionados com cartões, designadamente a aquisição de produtos e serviços através dos canais digitais. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que conseguiu melhorar o prazo médio de resolução de 6 para 4 dias úteis.

Na Polónia, foram registadas 113.182 reclamações, o que reflete um acréscimo de 30,2% face ao ano anterior, maioritariamente atribuíveis ao crédito habitação, contas à ordem e transações com cartões. Para melhorar a satisfação – medida – com a resolução de reclamações, o Bank Millennium, que tem vindo a desenvolver um programa continuado de melhoria e simplificação deste processo, tendo o prazo médio de resolução atingido os 6 dias.

Em Moçambique, o número de reclamações cifrou-se em 15.017, o que representou uma diminuição na ordem dos 10% em comparação com o período homólogo, essencialmente devido à redução das reclamações diversas. O prazo médio de resolução agravou-se de 5 para 7 dias.

Os Clientes do Millennium bcp podem também apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos Órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas para os órgãos próprios do Banco para resolução, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes.

O Provedor do Cliente é um órgão independente das estruturas hierárquicas do Banco e desenvolve a sua atuação em conformidade com um Regulamento próprio, defendendo e promovendo os direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Millennium bcp que se lhe dirijam.

PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
INTERPELAÇÕES REGISTADAS	2.670	2.339	1.848	14,2%
Reclamações	2.249	1.776	1.342	26,6%
Solicitações	364	512	458	-28,9%
NOVAS RECLAMAÇÕES	57	51	48	11,8%
Concluídas	56	49	45	14,3%
Com provimento	20	25	22	-20,0%
Sem provimento	36	24	23	50,0%
Tempo médio de resolução (dias)	12	11	14	9,1%

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2020, o Provedor do Cliente recebeu 2.670 interpeleções (2.339 em 2019) que representaram, em termos acumulados e homólogos, um aumento de 14,2% face a 2019.

O Provedor do Cliente apreciou 2.249 Reclamações (1.776 em 2019), encaminhadas para o Centro de Atenção ao Cliente, responsável por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes; 364 Solicitações (512 em 2019), encaminhadas para as Sucursais de acompanhamento dos Clientes para análise e resposta direta aos reclamantes e 57 Recursos (51 em 2019), que pela sua natureza, foram analisados e respondidos pela Provedoria do Cliente.

A taxa de provimento dos Recursos foi de 36% e o tempo médio de resposta foi de 12 dias (11 dias em 2019).

Numa ótica de produto ou serviço financeiro, as matérias que suscitaram maior número de interpeleções dos Clientes, foram as relativas a “Contas à Ordem” (33% vs 25% em 2019), “Atendimento” (13% vs 13% em 2019) e cartões (13% vs 14% em 2019).

Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 87% das exposições apresentadas, é a de retalho, seguida do ActivoBank com 8%.



RESPONSABILIDADE SOCIAL



Responsabilidade social

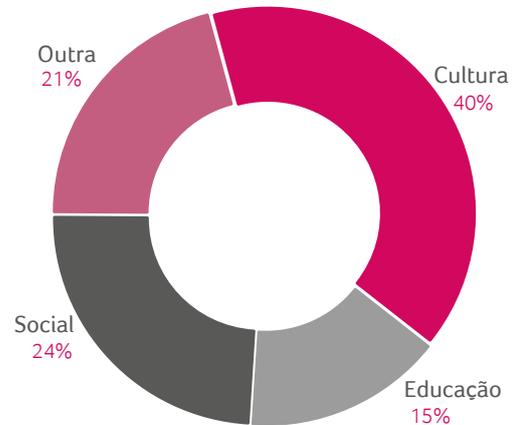
A estratégia do Grupo BCP visa promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta ou indiretamente, contribuir para o desenvolvimento social dos países em que opera.

É assim, num quadro de aproximação à comunidade, que tem materializado a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção preferencialmente em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

Em 2020, resultado do contexto pandémico provocado pela Covid-19, as iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa, em particular as que previam ações de Voluntariado no terreno, foram, por razões de saúde pública, significativamente reduzidas, na sua maioria reagendadas para momento oportuno, em todas as geografias do Grupo BCP.

Neste contexto, procedemos às adaptações necessárias, nomeadamente o recurso a meios digitais, para desenvolver as iniciativas solidárias que, respondendo às necessidades acentuadas pela crise sanitária, económica e social vivida em 2020, nos permitissem desenvolver ações com capacidade para acrescentar valor social, reveladoras de uma cidadania, coletiva e individual, ativa, participativa e com impacto nas Pessoas, mas fundamentalmente de um compromisso consequente com causas e valores.

Donativos alocados por área de intervenção (Porcentagem %)



Em 2019, o número de horas de Voluntariado foi de 1.202 em Portugal e de 2.939 no conjunto das operações do Grupo.

Em 2020, em consequência da pandemia Covid-19, não foi possível realizar uma parte significativa das ações de voluntariado planeadas. Assim, o objetivo de crescimento de 10% das horas de Voluntariado no Grupo BCP não foi alcançado.

Em 2021, se a situação de saúde pública o permitir, vamos continuar a materializar um forte compromisso social que nos permita estar (sempre) mais próximos das comunidades e das Pessoas, pelo que nos propomos aumentar em 5% o número total de horas de Voluntariado no Grupo BCP.

Participar e partilhar

Tema material: PARCERIAS COM ONG/IPSS E VOLUNTARIADO

A estratégia do Grupo BCP visa promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de Stakeholders com o objetivo de contribuir, direta ou indiretamente, para o desenvolvimento social dos países em que opera. É num quadro de aproximação à comunidade que tem desenvolvido a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

Neste contexto, o Banco tem organizado, incentivado e acompanhado, no que constitui um importante contributo para a materialização da sua política de Responsabilidade Social em Portugal, ações internas de solidariedade que promovam uma cultura de proximidade e acrescentem valor social. De entre estas iniciativas – parte com uma especial dinamização nas Direções de Banca Direta, Marketing de Retalho, Marketing de Empresas, Operações/COM e Qualidade e Apoio à Rede -, destaque para:

- “Millennium Solidário – Natal 2020”, campanha de recolha de donativos, que, no âmbito do movimento internacional Giving Tuesday, iniciámos em dezembro de 2020 e prolongámos até janeiro de 2021, associou-se à Fundação do Gil, ao C.A.S.A – Centro de Apoio ao Sem Abrigo e à Associação Just a Change, com o propósito de apoiar quem se coloca ao serviço dos mais necessitados, frágeis e vulneráveis. Esta campanha contou com donativos do Banco a cada uma das instituições beneficiárias, mas também com o apoio solidário de muitos Colaboradores, permitindo, num ano particularmente desafiante e em que o trabalho desenvolvido por estas instituições ganha, se possível, uma criticidade acrescida, angariar fundos para a manutenção de valências sociais dirigidas a crianças com doenças incapacitantes, pessoas sem-abrigo e em risco de exclusão social;

- No âmbito das campanhas semestrais de recolha de alimentos do Banco Alimentar, em 2020, na impossibilidade de garantirmos a já tradicional presença dos voluntários Millennium, participámos, com recurso às plataformas corporativas de comunicação do Banco, na campanha nacional de divulgação e apelo à participação solidária dos nossos Colaboradores, Clientes e seguidores nas redes sociais;



Tema material: SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL

O Millennium bcp garantiu ainda um conjunto de iniciativas de apoio a instituições com capacidade para acrescentar valor social, de que realçamos:

- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a Entraajuda. Em 2020, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 1.058 bens a 25 instituições;
- Na sequência da liquidação da PNCB – Plataforma de Negociação Integrada de Crédito, procedeu-se à entrega do equipamento informático e de outros bens à Associação EPIS, que o fará chegar às escolas e instituições sociais incluídas na Iniciativa Jovens Especiais, destinada a promover a inserção profissional de jovens com necessidades especiais;
- Já na Cultura, destaque para a 12.ª edição do Festival ao Largo Millennium bcp, iniciativa anual e de acesso gratuito que apresenta em palco, desta vez no Palácio Nacional da Ajuda e só com artistas portugueses, uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país;
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para o projeto “Vela Sem Limites”, iniciativa do Clube Naval de Cascais que permite a cerca de 60 pessoas portadoras de deficiência a prática regular de vela e a muitas outras batismos de mar;
- Millennium bcp marca mais uma vez presença na campanha "Portugal Chama", campanha de prevenção lançada pelo estado Português, com vista a evitar os fogos, protegendo as pessoas, a floresta e minimizando o impacto ambiental, económico e social dos incêndios;
- Foram ainda realizadas, numa lógica de proximidade, algumas campanhas internas de responsabilidade Social Corporativa setoriais, de que o Dia Solidário promovido pelo ActivoBank, iniciativa mensal em que o Banco atribui 1 Euro por cada partilha do *post* sobre a entidade beneficiária publicado no seu Facebook (Ex. Academia do Johnson, Missão Pais, entre outras organizações), é um bom exemplo;
- O Banco divulgou e promoveu, recorrendo aos seus canais de comunicação, iniciativas do Programa Oeiras Solidária (POS), organização de que é membro, mas igualmente de entidades do setor social como a CERCÍ Oeiras ou a CERCICA; e
- O Banco, dando sequência a uma prática também habitual, procedeu à divulgação, através das suas plataformas de comunicação corporativa, da possibilidade de consignação de 0,5% do IRS para uma instituição de solidariedade escolhida diretamente pelo contribuinte, sugerindo cerca de 25 instituições sociais, das mais variadas valências, com quem o Banco mantém relações de parceria ou cooperação.



Em 2020, o Millennium bcp deu também o seu contributo ao nível da ideação e desenvolvimento de soluções nos Inclusion Labs, uma nova forma de envolvimento da comunidade promovida pelo Inclusive Community Forum (ICF) da NOVA SBE. Esta é uma iniciativa dedicada à vida das pessoas com deficiência, que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva.

É com um forte sentido de responsabilidade que se enquadra a participação do Millennium bcp neste grupo de vanguarda, em concreto na formação sobre competências sociais e de empregabilidade para pessoas com deficiência. Numa visão geral, de 21 de fevereiro a 11 de dezembro realizaram-se cinco Inclusion Labs (sessões de trabalho) e 4 reuniões intermédias, num total de 24 horas.

Quanto ao trabalho de capacitação desenvolvido, foi implementado um plano de formação intitulado “Vencer no Mundo do Trabalho”, estando representadas como beneficiárias as Associações: Novamente, Somos Nós, Pais em Rede e Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão.

O desenvolvimento do plano de formação obedeceu a 4 etapas:

- Construção de conteúdos, com a elaboração de um módulo base de formação e resposta ao desafio tendo em conta o diagnóstico efetuado, os objetivos e o público-alvo;
- Solução à medida, com a apresentação de conteúdos aos responsáveis das associações e sessão prévia com técnicos para adequação dos exercícios a realizar;
- Dinamização via Teams por duas Colaboradoras do Millennium bcp, com sessões de formação realizadas a 16 e 23 novembro, num total de 4 horas para pares (9 pessoas com deficiência e 7 técnicos); e
- Exercícios pós – formação, com a disponibilização de dois cadernos de exercícios a realizar com o técnico entre sessões e um mês após a formação, para consolidação de conceitos.

Também aqui, o contexto pandémico desafiou-nos a explorar a tecnologia e a colocá-la ao serviço da comunidade, permitindo alcançar participantes de diversas associações dispersos a nível geográfico.

Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar um conjunto significativo de ações no âmbito da cultura e voluntariado. Destas iniciativas, destacam-se:

- Desde 2013 que é organizado, no período do Natal, um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da *intranet* corporativa, reúne várias centenas de artigos criados e produzidos pelos Colaboradores do Banco, revertendo o valor da sua venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Em 2019, esta iniciativa permitiu angariar cerca de 19 milhares de Euros;
- No âmbito da educação, destaque para a atribuição, numa parceria plurianual com a Universidade de Varsóvia e com o Instituto Camões, de bolsas de estudo aos melhores alunos dos cursos de estudos portugueses;
- Na cultura, foi novamente atribuído, com o apoio do Bank Millennium, o “Golden Sceptre”, prémio anual organizado pela Fundação Polaca para a Cultura que visa distinguir os artistas polacos que se destaquem na área da música;
- O Bank Millennium voltou a apoiar o festival de música contemporânea Sacrum Profanum, desta vez, em formato *online*, na plataforma Play Cracóvia. Os colaboradores interessados também tiveram a oportunidade de aceder a bilhetes eletrónicos e participar gratuitamente nos 9 concertos de estreia em suas casas;
- O Bank Millennium, num reconhecimento da sua atividade de promoção cultural, foi premiado com o Golden Lifter of Culture. O prémio foi atribuído pelo Kraków Festival Bureau (KBF) pelo apoio ao festival Sacrum Profanum, que o banco tem vindo a garantir continuamente desde 2012;
- O Bank Millennium foi mais uma vez parceiro do *Docs Against Gravity*, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia;



- Juntando-se à ação #stayhome, o Banco partilhou gratuitamente, durante o período de confinamento, os filmes do festival Millennium Docs Against Gravity estreados em edições anteriores e versões online das peças de teatro transmitidas alguns anos antes pela televisão polaca (TVP) como parte da rubrica "Millennium Pearls";
- A 17.ª edição deste festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, workshops e eventos paralelos, decorreu, em 2020, em 7 cidades polacas, contando com mais de 60.000 espectadores nas 150 mostras de documentários e eventos associados, todos organizados online de acordo com os requisitos sanitários; e
- A estratégia de inclusão e redução de barreiras definida para o acesso aos serviços bancários, é também estendida aos eventos apoiados pelo Banco. No caso do Docs Against Gravity, é disponibilizada uma App com conteúdos áudio que permitem às pessoas com necessidades especiais uma melhor compreensão dos filmes apresentados.



Já em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado no programa “Mais Moçambique pra Mim”, uma das referências do Grupo BCP no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e da aproximação às comunidades locais, que, mesmo em contexto pandémico, continuou a dar prioridade a projetos na área da saúde, educação, cultura e desenvolvimento comunitário:

- ‘Mais Moçambique pra Mim’ – intervenção para melhoria das condições de atendimento e internamento no Hospital Central de Maputo, destacando-se nesta ação a aquisição de equipamento hospitalar e obras de reabilitação da enfermaria de Cardio-Pneumologia;
- Clube Empresarial da Gorongosa – o Millennium bim apoia diretamente o programa “Clubes de Raparigas”, iniciativa que tem como objetivo combater o elevado índice de casamentos precoces e abandono escolar, através da dinamização de atividades que abordam a educação das raparigas, a sua segurança pessoal, a nutrição e o acesso ao planeamento familiar;
- “Millennium bim Solidário” no apoio aos Deslocados de Cabo Delgado – foram desenvolvidas várias iniciativas de apoio às populações deslocadas na sequência dos ataques terroristas ocorridos na região. De entre estas, destacam-se: (i) o lançamento de uma campanha digital – “Um Like, Uma Esperança” – que permitiu reunir mais de 20.000 Mzn, valor entretanto doado à Plataforma Makobo, para aquisição de alimentos, material de higiene, entre outras necessidades dos refugiados; (ii) a promoção do auto-emprego numa parceria com a Câmara de Comércio Portugal Moçambique (CCPM), através da oferta de máquinas de costura e *kits* de costura contendo diverso material para o início da atividade e (iii) na oferta de material de construção e produtos alimentares, desta feita em parceria com a Seguradora Ímpar, às famílias realojadas na localidade de Nanjua, distrito de Ancuabe.



Alaya

Be a Hummingbird! Do your part.

Vestiaire Social provides basic needs to people affected by poverty, including free distribution of second-hand clothing and shoes. Jointly managed by Caritas Geneva and the CSP, Vestiaire Social distributes each year several tons of clothes to more than 5000 people, adults and children, living in Geneva under very precarious conditions.

On the 18th of December, Catherine, Alexandra, Tracy and Alyssa spent the morning with Vestiaire Social. Their first mission was to organise the shoes. They then had to welcome and help children accompanied by their parents to chose a list of clothes and shoes. They could also offer a christmas gift to each child! Every year, many companies are supporting the association by giving toys for children.



Catherine, Alexandra, Tracy and Alyssa!

Na Suíça, o Millennium Banque Privée implementou um programa interno de Voluntariado em associação com a Alaya. A Alaya é uma plataforma que promove o envolvimento dos colaboradores com programas/iniciativas sociais e ambientais e através da qual os colaboradores da Millennium Banque Privée têm acesso a vários programas que promovem o voluntariado, doações e angariações de bens. Embora em contexto pandémico, foi possível organizar uma angariação de Presentes de Natal para crianças e uma doação de roupas.



Para promover e apoiar este programa, os colaboradores do Millennium Banque Privée dispõem de até 2 dias de trabalho por ano, beneficiando ainda de meio dia de férias suplementar por cada dia de voluntariado.

Por último, em Angola, referência ao programa “Partilhamos Valores para a Vida”, programa de voluntariado corporativo do Banco Millennium Angola (BMA), iniciado em 2018, que impactou já muitos milhares de pessoas e envolveu centenas de Voluntários do Banco que garantiu muitos milhares de horas de trabalho social.

Referência ainda ao programa “LOGOS – Geração com Valor”, um projeto de transformação social da Fundação BMA que disponibiliza programas de apoio diário a cerca de 3.000 crianças e jovens de comunidades mais carenciadas.

Em Portugal, onde esta iniciativa se realizou pela segunda vez, o Millennium bcp esteve presente com campanha interna "Millennium Solidário 2020", a favor da Fundação do Gil, do C.A.S.A e da Associação *Just a Change*.

Em 2021, temos como objetivo, em articulação com a entidade responsável pela sua organização, estender o *Giving Tuesday* ao Millennium bim, em Moçambique, e voltar a envolver o Bank Millennium, na Polónia.

Literacia financeira

O Grupo BCP assume como objetivo estratégico, em todas as suas operações, o aumento dos níveis de literacia financeira. Exemplo deste compromisso são as ações que o Banco tem vindo a desenvolver de forma continuada para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários responsáveis e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2020, de entre as quais salientamos, em Portugal:

- Dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos – Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e *Kit* despesas imprevistas - que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do site M Vídeos, continua a ser possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- Em Portugal, nas contas do Millennium bcp nas Redes Sociais, prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro, prática generalizada a todas as operações do Grupo BCP;
- Também com o objetivo de estimular hábitos de poupança, o ActivoBank disponibiliza uma app de *live streaming* de vídeo na sua página de Facebook, a que deu o nome de Conversas Activo (também disponíveis no YouTube), em que se abordam temas que contribuem para um maior conhecimento das matérias relacionadas com a prestação de "serviços financeiros";
- Participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos;
- Da atividade desenvolvida em 2020, destaca-se a realização de nova Edição do European Money Quiz, concurso digital dinamizado pela Federação Bancária Europeia para testar conhecimentos de literacia financeira de jovens europeus entre os 13 e os 15 anos. Em Portugal, a APB assegurou a participação de cerca de 2.000 alunos, de 48 escolas espalhadas pelo país;
- Já no 2.º semestre, destaca-se o lançamento do “Manual de Literacia Financeira para a Europa”, trabalho conjunto das associações bancárias europeias e da EBF e que consistiu no levantamento das iniciativas de educação financeira promovidas pelo setor bancário europeu. Participaram nesta publicação 35 associações de bancos europeus que, no seu conjunto, promovem mais de 125 iniciativas de literacia financeira a nível europeu e onde o Millennium bcp também participa;
- O Millennium bcp participou ainda em paper internacional sobre Inclusão Financeira promovido pela EFMA – European Financial Management Association (numa parceria com a Wavestone e a Ecole des Ponts Business School), que reuniu experiências e boas práticas de um conjunto de bancos mundiais.



Ainda em Portugal, com o objetivo de apoiar a publicação e a divulgação de conteúdos sobre temas de Sustentabilidade, em particular sobre Finanças Sustentáveis, o Banco apoiou o lançamento do projeto ECO Capital Verde. Entre as iniciativas realizadas e materiais publicados destaque para a presença do Millennium bcp no “Green Economy Forum 2020” e para a *Webtalk* sobre o Plano Director de Sustentabilidade (PDS) 2021.

O Banco associou-se também, com o mesmo objetivo, ao projeto do Jornal de Negócios sobre Sustentabilidade. Da atividade desenvolvida em 2020, realçamos a participação do Millennium bcp nos *Webinars* sobre “Comunicação de Sustentabilidade – Qual o Retorno”, “Bem Estar e Cidades Sustentáveis - Como Vamos Viver em 2030” e “Finanças Sustentáveis - Novos Paradigmas de Financiamento nos Mercados”.

Já em Moçambique, a pandemia Covid-19 impediu a realização de um conjunto de iniciativas presenciais, de que se destacam as tradicionais iniciativas destinadas a assinalar o Dia Mundial da Poupança e o programa “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, cuja 11.ª edição será realizada logo que as condições sanitárias o permitam.

Em 2020, o Millennium bim incrementou significativamente a publicação de conteúdos de literacia financeira nas suas páginas nas Redes Sociais, informando sobre novas transacionalidades, divulgando boas práticas sobre crédito e investimento e alertando para a importância dos hábitos de poupança.

Na Polónia, especial destaque para o programa “Financial”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Em 2020, na impossibilidade de realização de workshops presenciais, foram disponibilizados novos conteúdos formativos digitais disponíveis nas redes sociais da Fundação Bank Millennium, de que é exemplo o “How to teach finance to children – A guidebook for parents”, conteúdo multimédia que conseguiu mais de 420.000 visualizações.



A Fundação Bank Millennium apresentou o resultado de um inquérito sobre educação financeira realizado entre os pais das crianças do pré-escolar. De acordo com este inquérito realizado para a Fundação pelo Instituto de Investigação GfK, a idade ideal para se iniciarem processos de aprendizagem sobre finanças se situa-se entre os três e os sete anos. Estes resultados permitem assim comprovar o acerto da concentração do esforço formativo sobre literacia financeira a nível nacional nas crianças do pré-escolar.

O programa tem o alto patrocínio do Ministro da Educação e do Provedor da Criança e, em 2019, foi distinguido no “Golden Banker” com o 1.º prémio na categoria “Banco Socialmente Responsável”.

No âmbito do ciclo de aconselhamento aos pais sobre educação financeira, a Fundação do Bank Millennium produziu ainda um ciclo de entrevistas com um psicólogo sobre temas relacionados com a educação financeira das crianças do pré-escolar e as suas especificidades. Este conteúdo foi especialmente pensado para o período de confinamento imposto pelo Covid-19. As conversas com o especialista encontram-se disponíveis no canal de Youtube da Fundação.



Nesta operação, continua a merecer referência o Gestor de Finanças, serviço online, sem custos, que permite acompanhar o orçamento familiar através da catalogação automática dos movimentos das contas de depósitos à ordem e dos cartões de crédito e da possibilidade de criar orçamentos para controlo de despesas, para além de se ter mantido uma prática consolidada de disponibilização de conteúdos informativos e formativos aos Clientes.

Mantêm-se disponíveis no YouTube os vídeos “Millematy”, conteúdos que têm como objetivo divulgar de forma simples e direta conceitos, produtos e serviços bancários.

“

Num contexto de acelerada transformação da relação bancária e dos canais que a suportam, o Millennium bcp assumiu também a prioridade de contribuir para a melhoria dos níveis de literacia financeira das comunidades que serve.

Fundação Millennium bcp

A Cultura, a Ciência e a Solidariedade Social constituem os três focos da atuação da Fundação Millennium bcp. Através do apoio a projetos nestas três áreas, a Fundação visa promover o desenvolvimento da sociedade, nas suas diversas vertentes, e incentivar a atividade das entidades apoiadas, de forma que estas aumentem o seu potencial de inovação e de sustentabilidade.

No desenvolvimento da sua atividade, a Fundação procura favorecer políticas e iniciativas que viessem dar resposta aos desafios que se colocam nos domínios do social, do ambiente e de governança, alinhando a atuação da Fundação com as principais linhas do Plano Diretor de Sustentabilidade do Banco Comercial Português, especialmente nas áreas de influência da Fundação.



Cultura

Na Cultura apoiou projetos orientados para a valorização dos museus nacionais, para a recuperação de património arquitetónico e artístico nacional e para a divulgação de arte contemporânea e de novos talentos artísticos.

Esses contributos inserem-se na linha de atuação estratégica da Fundação que tem procurado, ativamente, contribuir para a salvaguarda, difusão, promoção e fruição do património cultural nacional e para divulgação e promoção dos artistas nacionais.

Ao longo do ano, foram realizadas um conjunto de ações que irão permitir que a partir de 2021 exista um reforço significativo na divulgação do importante património artístico e arqueológico do Banco Comercial Português, numa lógica de partilha com a comunidade.

De entre elas, destaca-se a intervenção no Museu do Chiado do MNAC - Galeria Millennium bcp, criando as condições necessárias para que se possa vir a dar expressão prática ao protocolo de cooperação com a Direção-Geral do Património Cultural articulando nomeadamente a Coleção com os projetos expositivos do espaço Millennium – Galeria Millennium bcp.

Ultimaram-se, também, os preparativos para a reabertura do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios (NARC), local classificado como Monumento Nacional tendo em consideração os vestígios das épocas pré-romana e romana.

Após profundas obras de renovação museográfica, que decorreram ao longo do ano com projeto do atelier Brükner, o espaço NARC deverá reabrir em 2021 constituindo um local de excelência para apresentação e desfrute do espólio arqueológico, cultural e artístico do Banco.

Na Cultura, apoiaram-se as seguintes iniciativas:

Conservação e Divulgação do Património do Banco

- Manutenção das obras de remodelação do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios (NARC), encerrado para esse efeito em 1 de junho de 2019, estando a ser implementada uma nova museografia desenvolvida pelo atelier Brükner;
- No âmbito do projeto “Arte Partilhada” foi inaugurada, a 26 de junho, a exposição “Manuel Amado Pintura sem Alibi” que esteve patente até 20 de setembro na Fundação Arpad-Szenes Vieira da Silva, em Lisboa, tendo recebido 2.030 visitantes;
- No que concerne à divulgação do património do Banco e das iniciativas culturais próprias, a Fundação mantém um protocolo de parceria com a Direção Geral do Património Cultural (DGPC) e com a Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa, no qual estabelece a promoção e difusão do património artístico e de atividades culturais no Museu Nacional de Arte Contemporânea (MNAC). Esta parceria permitirá à Fundação realizar exposições num espaço do MNAC - Galeria Millennium bcp - cuja programação e a curadoria será efetuada em conjunto com o museu.

Atividades museológicas

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNA) – apoio à conservação e restauro dos Painéis de São Vicente de acordo com Protocolo Mecenático, a vigorar entre 2020 e 2022, assinado entre o Museu, o Grupo de Amigos do Museu Nacional de Arte Antiga, a Direção-Geral do Património Cultural e a Fundação Millennium bcp;

- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) – apoio às atividades museológicas;
- Museu Nacional de Arqueologia – apoio para a elaboração do inventário e carregamento na Matriz do espólio proveniente das escavações arqueológicas do NARC.

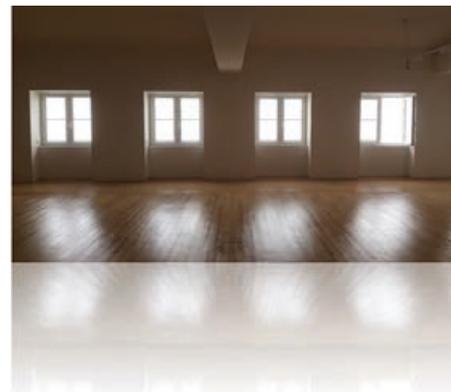
Recuperação de Património

- Palácio Nacional da Ajuda – apoio à intervenção de conservação e restauro na Sala do Trono;
- Associação World Monuments Fund Portugal – apoio à conclusão da terceira fase de conservação de interiores do Mosteiro dos Jerónimos;
- Direção Geral do Património Cultural – Mosteiro dos Jerónimos – apoio à conservação do claustro com tratamento dos paramentos em calcário Lioz dos alçados exteriores, das duas galerias e das paredes fundeiras;
- Museu Nacional dos Coches – apoio para a conservação e preservação do acervo de viaturas do museu;
- Igreja de Santa Clara – obras de conservação e restauro da Igreja;
- Museu do Caramulo – apoio no restauro de terrina em forma de Budai Heshang;
- Igreja Paroquial de São Tiago de Custóias – apoio para a construção do órgão e restauro da porta principal da Igreja.

Outras iniciativas culturais

- A.I.R. 351 (Residências Artísticas) – projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas nacionais e internacionais na área de artes; visuais para a realização de residências de artistas. Desde o início do seu programa a AiR 351 acolheu 32 artistas e curadores de 18 nacionalidades;
- Escola Superior de Santarém – apoio ao Curso de Literacia Digital para o mercado de trabalho através do desenvolvimento de uma sala de imersão Escape Room com atividades de descoberta das competências para a empregabilidade de jovens com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril – apoio para a realização da 46.ª Edição do Festival Estoril Lisboa, de Música Clássica;

- Trienal de Arquitetura – 6.ª edição 2022 – apoio concedido com vista à preparação da 6.ª edição desta iniciativa com data prevista para 2022;
- Igreja de São Cristóvão (Mouraria-Lisboa) – recuperação do Arco Triunfal e do quadro “Retrato de Cristo por São Lucas”;
- ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores – apoio às atividades da comunidade de líderes empresariais cristãos na promoção da dignidade das pessoas;
- A.I.C.A – Associação dos Críticos de Arte – Prémios AICA/MC/Millennium bcp de artes visuais e arquitetura, que são atribuídos anualmente, em Portugal, a um artista plástico e a um arquiteto;
- Publicação de livro sobre o Mosteiro de Santa Maria de Celas – apoio concedido para o lançamento do livro “Santos, Heróis e Monstros” dedicado ao claustro da abadia;
- Livraria Lello – apoio de iniciativas visando a promoção de leitura infantil;
- DSCH – Associação Musical – Festival e Academia Verão Clássico – Edição 2020 – apoio à realização do festival e edição discográfica do álbum de Beethoven pelo DSCH - Schostakovich Ensemble. No âmbito da Academia, as Masterclasses tiveram a participação de 200 jovens músicos, 100 dos quais portugueses e 100 oriundos de mais de 20 países;
- Tiago Nunes – V Edição do Ciclo Concertos de Coimbra – apoio à realização do ciclo de concertos, transmitidos, nesta sua 5.ª edição, em formato digital;
- Clube de Lisboa – 4.ª Conferência "A Aceleração das Mudanças Globais" focada em temas que visam trazer o futuro para o quotidiano - mudanças climáticas, transições energéticas, revolução tecnológica, modelos de crescimento, tendências demográficas e desafios (geo)políticos;



- Carpe Diem Arte e Pesquisa – 5.ª edição do Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp atribuído a estudantes finalistas de artes visuais;
- Associação Geração Inabalável – 10.ª Edição Concurso Internacional de Bailado - apoio concedido para a realização de concurso que visa apoiar a formação de jovens bailarinos através de apoios monetários e de atribuições de bolsas de estudo para escolas de renome internacional;
- Associação Portuguesa de Historiadores da Arte – Prémio APHA / Millennium José Augusto França 2019 - iniciativa que visa distinguir trabalhos de excelência no domínio da História da Arte realizados no âmbito dos 2.º e 3.º ciclos de estudo do Ensino Superior em Portugal;
- Câmara Municipal de Lisboa - apoio para o lançamento da coleção Lisboa Romana / Felicitas Iulia Olisipo;
- BoCA – Biennial of Contemporary Arts – apoio ao programa educativo que consiste num conjunto de três atividades ações a decorrer em três cidades ao mesmo tempo, Lisboa, Almada e Faro;
- “Drawing Room Lisboa 2020”, que nesta terceira edição destacou o desenho contemporâneo Português em edição presencial, à qual se juntam galerias internacionais numa edição on-line. No âmbito desta iniciativa foram atribuídos os seguintes prémios: (i) Prémio Aquisição Fundação Millennium bcp Talento Emergente, que apoia um artista através da aquisição de obra e inclusão da mesma na coleção Mbcp; (ii) Prémio Projeto Artístico Destacado, que distingue um artista da edição do ano em curso; (iii) Prémio Projeto Curatorial Galeria, que distingue uma proposta curatorial de uma galeria participante;
- Câmara Municipal de Lisboa – apoio à 12.ª edição do Festival TODOS – Caminhada de Culturas 2020, uma iniciativa que celebra, desde 2009, Lisboa como cidade intercultural através das artes performativas contemporâneas;
- SPIRA e Universidade Nova de Lisboa – conclusão e apresentação do Estudo “Património Cultural em Portugal: Avaliação do Valor Económico e Social”.

Educação e investigação



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Na Ciência e Conhecimento tem vindo a privilegiar projetos de investigação, formação e divulgação científicas com especial incidência na área da saúde e programas de pós-licenciatura em universidades portuguesas de referência, que contribuam para a internacionalização das escolas, bem como ao ensino universitário de excelência em áreas ligadas à atividade financeira e às artes, de que são exemplo:

Projetos de Investigação Científica

- Fundação Rui Osório Castro – Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp - protocolo estabelecido para o período de 2020 a 2022 que visa, mediante a atribuição de um prémio, promover o desenvolvimento de trabalhos científicos inovadores que versem a temática da oncologia pediátrica e que sejam capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica. Em fevereiro de 2020 foi entregue o prémio da 4ª edição a Patrícia Nunes Correia, do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa;
- Instituto de História da Arte (IHA) da Universidade Nova de Lisboa – no âmbito do protocolo existente com o IHA e o MNAC/Museu do Chiado, atribuição de uma bolsa de Investigação em História da Arte que possibilite o estudo aprofundado de artistas relevantes comuns à Coleção do Millennium bcp e ao MNAC/Museu do Chiado, contribuindo para a investigação, divulgação e valorização do património relacionado;



- Comité Olímpico Portugal – protocolo celebrado para o triénio 2018-2020 com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da investigação em Ciências do Desporto em Portugal e que prevê a atribuição anual de 3 Prémios e seis menções honrosas aos melhores trabalhos de investigação na área de Ciências do Desporto;
- Instituto Biologia Molecular e Celular – apoio à investigação na doença de Alzheimer;
- Universidade Católica Portuguesa – Instituto da Ciência e Saúde – apoio ao “Pedipedia”, uma enciclopédia pediátrica on-line com o objetivo de criar um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais, cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona.
- Casa da América Latina – Cátedra de Investigação Medicina Tropical com o objetivo de delinear projetos de pesquisa sobre a malária e elaborar programas de treino na área de doenças tropicais para estudantes de pós-graduação e profissionais de saúde ligados ao Instituto de Higiene e Medicina Tropical da Universidade Nova de Lisboa;
- Centro Português de Geo-História e Pré-História – apoio a investigação em Paleobotânica;
- Global Strategic Platform – plataforma virtual que tem como objetivo fomentar o debate e a discussão sobre temas atuais e que conta com a parceria institucional da Universidade da Califórnia nos Estados Unidos bem como de outras instituições académicas da Europa, África e Ásia.
- Parceria com Millennium bim para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas), em Universidades de Moçambique, a jovens com carência económica, mas com comprovada demonstração de mérito académico. Ao longo dos 6 anos de colaboração, foi possível financiar 156 estudantes de diversos cursos oriundos de 10 universidades;
- IPRI – Instituto Português de Relações Internacionais – Universidade Nova de Lisboa - apoio às atividades deste instituto que se dedica aos estudos avançados em Ciência Política e Relações Internacionais;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Ciências Humanas – atribuição de bolsas de estudo a dois alunos para participarem no programa académico The Lisbon Consortium (Bolsas de Arte);
- Fundação Casa de Mateus – Mini-escola de Inovação – programa, desenvolvido em parceria com o Institute of the Next, de Barcelona, e com a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, dirigido aos empreendedores e outros agentes ativos da região;
- Centro Astrofísica Universidade do Porto – AstroCamp 2020 – programa académico de Verão vocacionado para a Astrofísica proporcionando aos 16 alunos participantes na edição de 2020 uma formação inspiradora e de qualidade;

Ensino Superior

- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). A gestão destas bolsas foi cedida ao Instituto Camões através de um protocolo de colaboração;



- Junior Achievement: StartUp Programme: (13.^a edição) a iniciativa visa o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários através da criação de novas mini-empresas.

Ensino Básico

- Projeto MoneyLab – Laboratórios de Educação Financeira para estudantes do ensino secundário - roadshow que tem como objetivo colmatar a desinformação que existe entre as camadas mais jovens, no que diz respeito à literacia financeira, estando orientado para os alunos do secundário, de escolas públicas e privadas;
- Câmara Municipal de Pedrogão Grande: apoio ao “+Futuro”, um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade. Assenta na abordagem de conteúdos nos estabelecimentos de ensino (no 1.º ciclo) dos municípios de Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrogão Grande;
- Fundação Dr. António Cupertino de Miranda: apoio à 10.ª edição do projeto de Educação Financeira “No Poupar Está o Ganho”, um projeto que propõe consciencializar estudantes do ensino pré-escolar, básico e secundário para a importância do dinheiro, contribuindo para a aquisição de competências sobre este tema;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) – apoio à promoção de iniciativas dirigidas à criação de oportunidades de trabalho e de reinserção social de pessoas, famílias ou grupos em situações de exclusão ou risco de exclusão social.

Ação social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

A extensão e profundidade dos impactos provocados pela Covid-19, que levou a um agravamento muito significativo das condições de vida e de isolamento das populações mais fragilizadas, motivou um especial acompanhamento e apoio aos projetos lançados com o intuito de minorar os efeitos desta pandemia.

Assim, na área da Solidariedade Social, a Fundação apoiou ações de diferentes entidades, tendo abrangido várias subáreas de intervenção, como a infância/adolescência/seniores, a pobreza e a deficiência, dos quais se assinalam:

- Programa GOS – Gestão de Organizações Sociais - este programa resulta de uma parceria entre a AESE / ENTREAJUDA / CNIS e visa a formação em gestão de dirigentes de entidades do setor da economia social, exclusivamente sem fins lucrativos, procurando dar resposta às necessidades de formação sentidas neste setor. Em 2020, este programa contou com 68 participantes oriundos de 58 entidades;
- Banco Alimentar Contra a Fome – campanhas de recolha de alimentos anuais e reforço de apoio à Rede de Emergência Alimentar, criada para dar resposta às novas necessidades decorrentes da Covid-19;
- Entre 19 de março e 30 de setembro de 2020 foram recebidos pela Rede de Emergência Alimentar 20.106 pedidos de apoio alimentar relativos a 60.752 pessoas, a que acrescem os pedidos recebidos diretamente pelos Bancos Alimentares. Em fevereiro de 2020, os 21 Bancos alimentares em atividade apoiavam 332.874 pessoas através de 2.399 instituições sociais parceiras. A estas vieram acrescer as que recorreram à Rede de Emergência Alimentar, estimando-se que neste período tenham sido apoiadas mais de 393.000 pessoas;
- O donativo adicional concedido pela Fundação Millennium bcp à Rede de Emergência Alimentar permitiu comprar 109.072 kgs de produtos alimentares que se estima representem um total de 272.679 refeições;
- CERCICA – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - apoio ao lançamento de “Linha de Apoio às Famílias” que tem como objetivo responder ao agravamento do isolamento social das pessoas com deficiência intelectual e das suas famílias em virtude dos efeitos da pandemia Covid-19. O apoio da Fundação Millennium bcp permitiu realizar 639 acompanhamentos;

- ASSOCIAÇÃO DIGNITUDE – Fundo Emergência Covid-19 - criado para apoiar as pessoas que devido ao contexto gerado pela pandemia apresentam necessidades específicas de acesso a cuidados de saúde, agregando, de forma coordenada, o acesso aos medicamentos, produtos e serviços de saúde;
- Caritas Arquidiocesana de Évora - apoio ao projeto de requalificação de um espaço para a instalação de uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas capacitada para 20 utentes;
- 55 MAIS – projeto de valorização de pessoas com mais de 55 anos inativas, que através de uma plataforma, tecnológica e humana, conecta as necessidades dos cidadãos com os serviços disponibilizados pelas pessoas de 55+ anos;
- APSA – Associação Portuguesa Síndrome Asperger – apoio ao Programa de Empregabilidade que tem como objetivo desenvolver o ganho de competências sociais e de autonomia funcional que permita a integração e inclusão em contexto profissional e social dos jovens, maiores de 18 anos, e adultos com Síndrome de Asperger. O Programa Empregabilidade promovido pela APSA, que se desenvolve na área da Grande Lisboa, beneficiou, em 2020, 27 Jovens/Adultos com Síndrome de Asperger;
- Associação BUS – Bens de Utilidade Social – apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico a pessoas/famílias carenciadas;
- Universidade de Évora – Fundo de Apoio Social aos Estudantes – programa que visa, através da concessão de apoios a estudantes que se encontrem em comprovada situação de dificuldade financeira, contribuir para o combate ao abandono e insucesso escolar e para a aquisição e desenvolvimento de competências transversais promotoras da empregabilidade;
- EAPN – Projetos ACEDER – No âmbito da grave emergência sanitária provocada pela Covid-19 foi concedido apoio para a aquisição de kits de proteção, higiene e limpeza para as comunidades ciganas;
- Lar Crianças Bom Samaritano – apoio pedopsiquiátrico para as crianças acolhidas no lar e dele carenciado;
- APGES – Plataforma Global para os Estudantes Sírios - programa de bolsas de estudo de emergência para permitir que estudantes oriundos de país em conflito possam prosseguir a sua formação;
- Projeto doente oncológico no Hospital Central de Maputo – protocolo de apoio a projeto para a melhoria dos cuidados de saúde na área da oncologia em Moçambique. Este projeto contribuiu para uma diminuição de 53% da mortalidade entre os doentes com cancro da mama precoce;
- Ponto de Apoio à Vida – Associação que tem por objetivo principal ajudar, acolher e formar adolescentes e mulheres grávidas ou puérperas cuja situação socioeconómica, familiar ou psicológica as impedem de assegurarem, sozinhas, o nascimento e educação dos seus filhos;
- Critical Concrete – atribuição de uma bolsa de estudo para o programa “Sustainable Architecture Programme”, um programa educativo de Pós-graduação com uma duração de 1 ano no campo da construção sustentável, design participativo e no urbanismo inclusivo;
- Associação Ajuda ao Recém-Nascido (Banco do bebé) – Apoio ao projeto “Ser mais família” que compreende o apoio domiciliário a recém-nascidos com incapacidades ou em risco social;
- Fundação do GIL – apoio ao projeto Cuidados Domiciliários Pediátricos que, em parceria com 5 hospitais públicos, acompanha crianças com doenças crónicas, nos seus domicílios evitando assim deslocamentos desnecessários aos hospitais, através do acompanhamento e aplicação de terapêuticas no domicílio e de um apoio psicossocial, emocional e espiritual;
- ACAPO Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal – apoio para a distribuição, junto dos seus utentes e associados mais desfavorecidos, de cabazes alimentares;

- Centro Doutor João dos Santos – Casa da Praia - contribuiu para as atividades desenvolvidas pela instituição, que presta apoio a crianças em risco social e individual e às suas famílias, na componente de pedagogia terapêutica;
- Associação Doentes com Lúpus – apoio às atividades desenvolvidas pela associação;
- Ajudaris - apoio à edição da coleção livros "Histórias da AJUDARIS", cuja receita de vendas reverte a favor de crianças e famílias carenciadas;
- Associação Terra dos Sonhos – apoio às atividades desenvolvidas pela associação;
- Associação Vida Norte – Associação de Promoção e Defesa da Vida e da Família – apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- Centro Paroquial de Assistência de Santa Maria de Belém – apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- AMEC | Metropolitana - Foi atribuída uma Bolsa de Apoio Social para o curso de Direção de Orquestra. Adicionalmente, foi também entregue a esta instituição, para bolsas de apoio social, o valor que havia sido doado à Fundação Millennium bcp pelo Banco Comercial Português, S.A. relativo ao prémio atribuído pela Fósun às Direções de Banca Direta e Digital Transformation Office daquele Banco na Global Conference realizada em Shanghai;
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas - apoio ao projeto "Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis", que tem como principais objetivos acompanhar, galardoar e divulgar as melhores práticas das autarquias portuguesas em matéria de responsabilidade familiar.
- Referência, atento o papel da Fundação Millennium bcp na dinamização da cultura, ao reconhecimento da APOM – Associação Portuguesa de Museologia que, na edição dos Prémios APOM 2020, distinguiu, pela segunda vez (a anterior tinha sido em 2018) a Fundação Millennium bcp como um dos vencedores na Categoria de Mecenato.

Para informação mais detalhada, deve ser consultado o Relatório de Atividades de 2020 da Fundação Millennium bcp em: <https://ind.millenniumbcp.pt/rel-contas/2020/files/RCFundacaoBCP2020.pt.pdf>



Em 2020, Fundação Millennium bcp apoiou um total de 100 projetos, dos quais 57% na área da Cultura, 20% no Conhecimento e 24% no âmbito da Solidariedade Social.

Apoios sociais em contexto de pandemia

O ano de 2020 ficará indelevelmente marcado pela pandemia provocada pela Covid-19. Em poucos meses, o novo coronavírus SARS-CoV-2 motivou alterações radicais na nossa forma de estar e de trabalhar. Nas empresas, a pandemia foi um verdadeiro *stress test* à capacidade de gestão, em particular de gestão das Pessoas, em contexto de elevada incerteza.

Sendo os serviços financeiros essenciais ao normal funcionamento das sociedades, das empresas e dos cidadãos, o Millennium bcp manteve-se sempre em funcionamento, mesmo durante o Estado de Emergência que vigorou de 19 de março a 30 de abril. O Banco confirmou a capacidade de adaptação perante desafios inesperados e, com agilidade, rapidamente adaptou a sua forma de operar. Mesmo antes do primeiro caso confirmado de Covid-19 em Portugal, o Millennium bcp ativou o Plano de Contingência previsto no Plano de Continuidade de Negócio, com dois objetivos claros e prioritários:

- Proteger a saúde das pessoas – Colaboradores, Clientes e todos os que contactam com o Millennium bcp; e
- Assegurar a manutenção de um serviço de qualidade em linha com as expectativas dos Clientes.

A celeridade na definição e implementação de medidas e a forte aposta na comunicação direta com os Colaboradores permitiu-nos proteger Pessoas e Negócio e, mesmo apesar do necessário distanciamento físico, estivemos próximos e presentes para quem de nós necessitou, interna e externamente.

O Grupo BCP esteve assim na 1.ª linha da resposta de emergência à pandemia provocada pelo Covid-19, destacando-se as seguintes iniciativas, em Portugal e nas restantes geografias:

- Medidas de apoio às famílias e empresas no valor total, em Portugal, de 4,7 mil milhões de Euros;
- Participação na campanha “Unidos pela Sobrevivência”, para a aquisição de meios clínicos de combate ao Covid-19;
- Ações de apoio ao SNS português, como a construção da Estrutura de Contingência de Lisboa, reconversão do Hospital Curry Cabral ou a doação de 100 ventiladores através da APB - Associação Portuguesa de Bancos;
- Contributo, no âmbito da iniciativa da EU – conferência internacional de doadores – e inserido no esforço português, para a investigação e desenvolvimento de uma vacina para a Covid-19;
- Fundação Millennium bcp apoia a Rede de Emergência Alimentar do Banco Alimentar contra a Fome, reforçando a sua contribuição anual;
- Clube Millennium bcp apoia instituições sociais com a atribuição de equipamentos de proteção individual;
- Associação Dignidade – apoio ao projeto Abem: emergência Covid 19 – criado para apoiar as pessoas que devido ao contexto gerado pela pandemia Covid-19 apresentam necessidades específicas de acesso a cuidados de saúde, agregando, de forma coordenada, o acesso aos medicamentos, produtos e serviços de saúde;
- Antecipação do pagamento de faturas a Fornecedores, em particular PME, de 30 dias para 1 semana;
- Millennium bcp integrou também o movimento Portugal #EntraEmCena, que junta artistas, empresas públicas e privadas, no apoio à Cultura;
- Na Polónia, o Bank Millennium atribuiu um apoio de 5.000.000 PLN à Academia de Ciências para o desenvolvimento do primeiro teste local à Covid-19;
- Em Moçambique, o Millennium bim prescindiu da celebração dos seus 25 anos doando o respetivo valor ao Hospital Central de Maputo.



Produtos e serviços

Tema material: INOVAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

GRI FS7, FS8

O Grupo BCP garante uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar um número crescente de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente e pela natureza.

Está também consciente que a implementação de critérios e *standards* sociais e ambientais na oferta comercial se traduz numa gestão de risco mais eficaz, valor reputacional e melhor qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos clientes, indo de encontro às necessidades e pretensões de um mercado cada vez mais identificado com a sustentabilidade.

Microcrédito



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, o Millennium bcp mantém um forte compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor, agora disponível em toda a rede comercial do Banco, continua a ser reconhecida como uma alternativa de financiamento e de incentivo e viabilização do empreendedorismo, o que lhe permite desempenhar um papel de relevo enquanto instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

Num cenário marcado pela pandemia provocada pela Covid-19, a atividade institucional de divulgação do Microcrédito ficou muito condicionada. Por outro lado, com a atividade económica muito afetada, particularmente na área dos serviços e pequeno comércio – principais destinatários deste modelo de financiamento –, a decisão de lançamento de novos negócios por parte dos empreendedores foi muito mais ponderada, o que se repercutiu na redução da procura.



Apesar deste cenário, de forma a estabelecer novas ligações de cooperação e fortalecer as pré-estabelecidas, o Microcrédito do Millennium bcp realizou ao longo de 2020, presencialmente ou via telemática, 100 reuniões de apresentação e 79 reuniões de *follow-up* com os seus parceiros institucionais.

Tendo em vista o seu modelo de dinamização, assente em parcerias com entidades institucionais que trabalham as temáticas do empreendedorismo e da criação de emprego, foi possível em 2020 celebrar 21 Acordos de Cooperação com municípios (4), consultoras (6), associações empresariais (6) e entidades da economia social (5).

“

Desde 2005, foram criados 7.164 postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp. Destes, 158 aconteceram em 2020.

O trabalho de dinamização do Microcrédito e promoção do empreendedorismo com os parceiros institucionais teve limitações e sofreu adaptações às condições que as Autoridades de Saúde foram definindo. Mesmo assim foi possível realizar 17 sessões de formação/divulgação, 8 presenciais e 9 *webinars*, que atingiram 441 pessoas. Das 17 sessões destacam-se as realizadas com o Município do Porto (Projeto Cidade das Profissões) e Município de Lisboa (Projeto Lisboa Empreende +), com a Escola Profissional Profensino de Penafiel, com as consultoras Atlantic Hub e Eurofranquias e com os Contratos Locais de Desenvolvimento Social de Albergaria-a-Velha, Tabuaço, Águeda, Peso da Régua e Caldas da Rainha.

Das 17 sessões realizadas, 3 tiveram objetivos eminentemente comerciais e 14 a sensibilização e capacitação para o empreendedorismo. Nestas últimas destacam-se os *webinars* para jovens recém-licenciados do Projeto Cidade das Profissões do Município do Porto, as sessões (presencial e *webinar*) para jovens finalistas da Escola Profissional Profensino de Penafiel ou as *workshops* para desempregados realizadas em parceria com os Contratos Locais de Desenvolvimento Social.

A alteração da estrutura organizativa do Microcrédito ocorrida em 2018, com a migração da operação para a Rede do Banco, permitiu uma clara aproximação do instrumento aos seus destinatários, reforçando assim o compromisso do Millennium bcp com a atividade de Microcrédito enquanto oportunidade para apoiar todos aqueles que têm espírito empreendedor e uma ideia de negócio viável, incentivando-os, através desta solução, a desenvolver o seu negócio e a criar o seu posto de trabalho. Esta alteração aproximou o Microcrédito da comunidade envolvente.

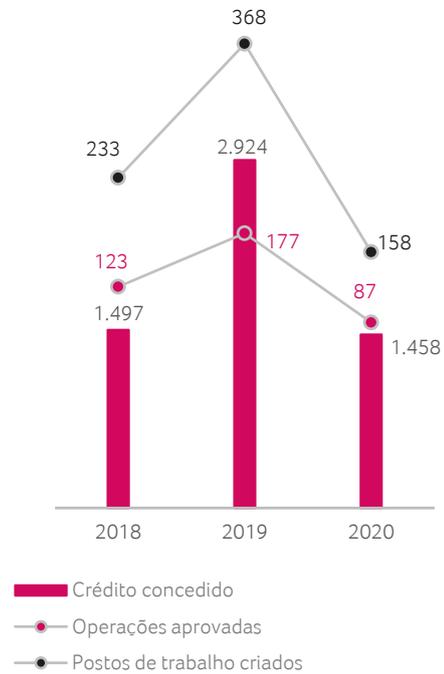
Em 2020, o Microcrédito candidatou-se ao Prémio Nacional de Sustentabilidade promovido pelo Jornal de Negócios.

Também este ano o Microcrédito do Millennium bcp foi incluído na Biblioteca *Online* de Casos de Estudo do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.

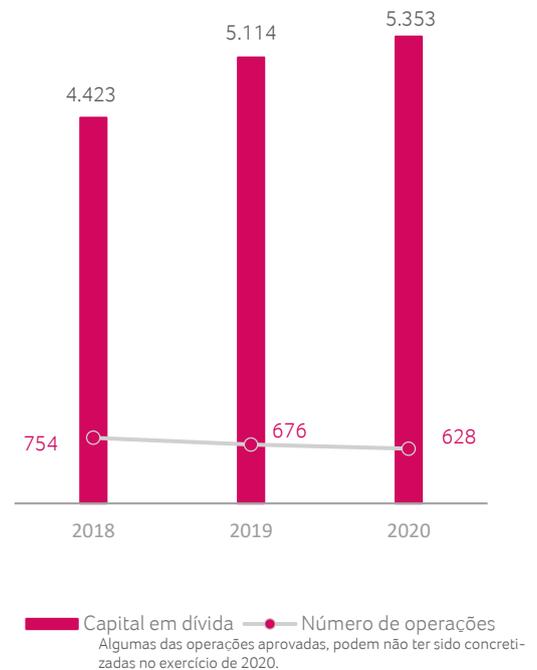
O Millennium bcp Microcrédito, cuja atividade se iniciou em 2005, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente. Desde 2005, são já 7.164 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Como resultado do trabalho desenvolvido, o Microcrédito do Millennium bcp aprovou o financiamento de 87 novas operações, que se traduziram num total de 1.485 milhões de euros de crédito aprovado e na criação de 158 novos postos de trabalho. O volume de crédito ativo concedido às 628 operações em carteira, em 31 de dezembro de 2020, era de 5.353 milhares de euros.

Atividade do microcrédito
(Milhares de euros)



Carteira de crédito do microcrédito
(Milhares de euros)



Em 2020, o Microcrédito Millennium bcp tinha como objetivo aumentar em 10%, relativamente a 2019, os contactos institucionais, considerando que uma das principais prioridades estratégicas do Microcrédito assenta na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país. No entanto, os condicionalismos provocados pela crise pandémica Covid-19, impediram a concretização dos objetivos.

Em 2021, apesar do clima de incerteza que ainda enfrentamos, mantemos a ambição de aumentar estes indicadores em 5%.

Serviço de acompanhamento financeiro

O Millennium bcp com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e prevenir e evitar situações de incumprimento, manteve o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro). A preocupação do Banco continua a ser a de propor aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, viabilizando o cumprimento das suas responsabilidades mediante a redução dos encargos com as prestações dos seus créditos.

Neste âmbito, durante 2020, foram efetuadas 6.681 alterações contratuais (3.163 crédito imobiliário e 3.518 crédito ao consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 284 milhões de Euros (267 em crédito imobiliário e 17 em crédito consumo) e abrangeram 7.280 Clientes (3.711 crédito imobiliário e 3.569 crédito ao consumo).

Soluções de apoio às empresas



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, o Banco tem continuado a reforçar o seu apoio às empresas através de linhas de crédito protocoladas, adequadas às especificidades do setor e da economia, com destaque para:

- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 17 operações, num total de financiamento de 111 milhares de euros;
- Linhas de financiamento, – PME Crescimento e PME Investe – destinadas a PME’s que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de manuseio. Concretizadas 1.089 operações, num total de financiamento de 126.415 milhares de euros;
- No âmbito do apoio a empresas no setor da agricultura e/ ou pescas, e através das linhas de crédito com o IFAP (Curto Prazo e M/L Prazo) – foram concretizadas 154 operações, num total de financiamento de 11.238 milhares de euros;
- Linhas de Crédito de Apoio ao Turismo, que visam apoiar, com condições favoráveis, as empresas que desenvolvem atividades relacionadas com o Turismo. Foram financiadas 14 operações, num total de 3.834 milhares de euros;
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi lançada em 2013 a linha de crédito “Social Investe”. Em 2020, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor total de crédito de 75 milhares de euros;



- Está ainda disponível a Linha Capitalizar Mais/SI Inovação -, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) que criou uma Linha de Crédito com garantia mútua destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental que contribuam para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou *marketing*. Foram financiadas 139 operações, com um valor total de crédito de 67.914 milhares de Euros;
- Perante a evolução da situação económica nacional e internacional originada pelo Covid-19, o Millennium bcp assumiu o compromisso de apoiar as famílias e as empresas, disponibilizando um conjunto de medidas com vista a preservar a estabilidade financeira dos seus Clientes, das quais destacamos: i) Aplicação de mais de 100 mil moratórias às famílias e de 27.436 às empresas; ii) Ampliação do apoio à economia através de financiamentos efetuados com garantias do FEI no valor de 429 mio€ e iii) Financiamento de 18.127 operações no montante de 2.499 Mio€, ao abrigo das Linhas Covid-19 (com o apoio do Estado), através das quais foram apoiadas mais de 18.127 empresas.

Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME's) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do PolGEFF (*Polish Green Economy Financing Facility*) e de instrumentos de financiamento como o "Biznesmax" e o "MilleSun". Assim, temos:

- O Bank Millennium Leasing, através de protocolos de acordo com o Banco Europeu para a Reconstrução e o Desenvolvimento (BERD), celebrados ao abrigo do instrumento de financiamento para a economia verde PolGEFF (*Polish Green Economy Financing Facility*), assegura o financiamento de projetos no setor de pequenas e médias empresas (PME) relacionados com eficiência energética ou energia renovável, incluindo: projetos de melhoria da eficiência energética de edifícios comerciais, despesas com

hardware ou projetos que promovam o uso de energia renovável, entre outros;

- Em 2020, o Banco esteve particularmente activo no desenvolvimento do MilleSun – programa dedicado ao financiamento de investimentos em energia fotovoltaica. O aluguer de painéis solares é uma solução destinada a empresários orientados para a mudança e com uma consciência de protecção ambiental. Na área do *leasing* de painéis fotovoltaicos, o Millennium Leasing tem cooperado com os fornecedores líderes do mercado, oferecendo financiamento em condições preferenciais para estas instalações;
- Em Novembro de 2020, o Millennium Leasing estabeleceu um protocolo com a Esoleo, uma empresa do Grupo Cyfrowy Polsat S.A. que fornece instalações fotovoltaicas profissionais. Esta parceria destina-se a garantir aos clientes um processo simples e eficiente para o aluguer destas soluções energéticas sustentáveis.
- O Banco oferece o Programa de Garantia Biznesmax, numa colaboração com o Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK). O programa visa garantir empréstimos concedidos para financiar empreendimentos inovadores por parte das PME, com foco especial em empresas ecoeficientes. O cliente pode aproveitar o "caminho ecológico" que o Programa de Garantia Biznesmax pretende fomentar para financiar projetos que envolvam pelo menos uma categoria ambiental, como a mobilidade elétrica, fontes de energia renováveis, incluindo instalações fotovoltaicas, tecnologias para reduzir o consumo de energia ou para produzir combustíveis alternativos, economia circular, instalações para a recuperação de matérias-primas dos processos produtivos, entre outros;
- O Banco adotou uma política de empréstimos para o financiamento de fontes renováveis de energia para centrais fotovoltaicas abaixo de 1 MW e para parques eólicos acima de 1 MW. Com esta política de crédito, o Bank Millennium pretende estimular a produção de energia renovável na Polónia e contribuir para a meta da União Europeia definida no Horizonte 2020;

- Como parte do Programa Operacional de Crescimento Inteligente (abreviatura polaca - POIR) são fornecidas garantias de reembolso de empréstimos ligados a um investimento até 80% de um empréstimo, no máximo 2,5 milhões de euros. As garantias Biznesmax podem ser concedidas como parte da "assistência de minimis" ou (se esta última não puder ser utilizada) como parte da "assistência regional ao investimento". O período de garantia pode ir até 20 anos. As garantias Biznesmax são totalmente gratuitas para os Clientes. O que também torna este programa excepcional é o facto de o Mutuário de um empréstimo de garantia Biznesmax poder ser reembolsado de uma parte dos juros pagos durante um período de 3 anos (subsídio como parte da "assistência *de minimis*");
- Tal como nos anos anteriores, também em 2020, o Bank Millennium participou ativamente no programa nacional de Crédito à Inovação Tecnológica implementado em conjunto com o BGK como parte do Programa Operacional de Crescimento Inteligente. O objetivo do programa é apoiar os investimentos das PME inovadoras. O Crédito à Inovação Tecnológica permite obter uma subvenção sob a forma de um prémio tecnológico a ser atribuído pelo BGK para o reembolso parcial de um empréstimo concedido pelo Banco. O montante do prémio é determinado pelo local do investimento e pode ir até 70% dos custos elegíveis para projetos de micro e pequenas empresas, bem como até 60% para empresas médias, de acordo com o Mapa de Auxílios Regionais.
- O que é crucial para a avaliação do projecto (para efeitos de selecção) são critérios como o impacto positivo na implementação do princípio do desenvolvimento sustentável, designadamente se o projecto tem um elevado valor ambiental, como seja

remover, prevenir ou mitigar a poluição ambiental, danos ambientais ou utilizar os recursos naturais de uma forma mais eficaz e sustentável

O Banco adotou uma política Ambiental setorial para apoiar o financiamento de investimentos ambientalmente responsáveis e de redução do consumo de energia, contendo exclusões no que respeita ao financiamento de novas minas de carvão e novos investimentos com geração de energia a partir de fontes de carvão, exceto iniciativas destinadas a reduzir os níveis de poluição.

- Em Moçambique, o Millennium bim disponibilizou uma Linha de Crédito AIMO (Associação Industrial de Moçambique) destinada a apoiar o desenvolvimento de projetos industriais de investimento, tesouraria e apoio à Importação de pequenas e médias Empresas integradas na AIMO;
- Desconto de Crédito Comercial doméstico dirigido a PME e que possibilita o desconto de faturas com colateral da Britam Seguro Moçambique, que cobre até 90% do valor da Fatura sendo o Cliente, na adesão, elegível para um *bullet loan* a 200 dias. O *Bullet Loan* é um mecanismo de *bridge finance* enquanto o Cliente aguarda o pagamento do Grande Comprador Nacional ou a liquidação da apólice;
- Linha de Crédito FECOP Calamidades – criada no âmbito da cooperação entre o Governo da República Portuguesa, Governo da República de Moçambique e a Associação Moçambicana de Bancos. Destinada a financiar projetos de investimentos e operações de apoio à tesouraria de micro, pequenas e médias empresas moçambicanas, nas regiões afetadas pelas calamidades naturais decretadas pelo Governo. A tranche disponível abrange a todas as empresas afetadas pelo impacto da pandemia Covid-19.

Soluções de apoio a particulares

O Grupo BCP disponibiliza produtos e serviços que, respondendo às necessidades e expectativas dos Clientes particulares, incorporem também benefícios sociais. De entre estes, referência para:

- Crédito Universitário – em Portugal, para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2020, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 66 novos empréstimos, no montante total de cerca de 737 milhares de Euros. O volume de crédito concedido às 370 operações em carteira é de 2.969 milhares de Euros.
- Crédito Universitário com garantia mútua – ainda em Portugal, o Banco tem também disponível para os estudantes universitários uma linha com garantia mútua. Em 2020, foram atribuídos 442 novos empréstimos, no montante total de cerca de 5.1 milhões de euros. O volume de crédito concedido às 1.751 operações em carteira é de 9.1 milhões de euros;
- No âmbito da sua política de Sustentabilidade, o Millennium bcp estabeleceu, no contexto da campanha de migração para o extrato digital, uma parceria com a AMI – Assistência Médica Internacional, projeto Ecoética “Vamos todos ser Dinis”, com o objetivo de participar no esforço de reflorestação do Pinhal de Leiria. Garantindo um contributo de 1 Euro por cada extrato em papel migrado para a sua versão digital, o Millennium bcp entregou um donativo de 50 mil Euros à AMI, valor que permitiu reabilitar cinco hectares de terreno afetado pelos incêndios de 2017 no Pinhal de Leiria e onde foram plantadas cinco mil árvores, num contributo para a economia local e para o sequestro carbónico do país;
- Manda Mola – modalidade de transferência que permite transferir dinheiro para qualquer número de telemóvel. Esta inovação contribui para o processo de inclusão financeira da sociedade moçambicana, pois permite que Clientes do Banco possam transferir dinheiro para destinatários não bancarizados que têm acesso a uma conta de moeda eletrónica (Conta IZI), que pode ser movimentada através do canal mobile (Millennium IZI) ou de caixas ATM para levantamento de numerário;
- O Millennium bim Já Já – é um serviço bancário que permite através do uso do POS e de Agentes Bancários (lojas, mercearias, postos de correios, etc.) prover a população das zonas rurais de serviços bancários, substituindo assim os meios e canais tradicionais. Este serviço disponibiliza à população um POS que permite executar um conjunto significativo de transações, como depósitos, transferências, levantamentos, consulta de saldos ou pagamento de serviços;
- Linha de crédito Mulher Empreendedora – crédito destinado a apoiar Empresas em nome individual, pequenas e médias Empresas geridas por Mulheres. Este produto visa promover o desenvolvimento de projetos relacionados com empreendedorismo feminino em Moçambique e impulsionar o crescimento e valorização da mulher moçambicana através do seu envolvimento em atividades que contribuem para o crescimento da economia;
- Atualização de dados via IZI no Whatsapp – possibilidade dos clientes do Millennium bim, em Moçambique, saberem quais os documentos pessoais em falta (Bilhete de Identidade, Número Único de Identificação Tributária, Declaração de Rendimentos e comprovativo de residência) e de os enviarem através do Whatsapp, em versão digital, para o Banco, permitindo assim o desbloqueio automático dos meios de pagamento;



- Planos de Poupança (Mulher, Saúde, Família, Jovem) – em Moçambique, estão disponíveis produtos de poupança programada que, para além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, assegura testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta, crédito automático de 80% do valor da poupança;
- Microcrédito IZI – solução em que o Cliente através do telemóvel (*Mobile banking*), pode beneficiar-se de um Microcrédito a curto prazo, para satisfazer situações de emergência, compras ou pagamentos pontuais;
- Na Polónia, o Millennium Dom Maklerski disponibiliza contas e serviços de corretagem aos clientes – IKZE (Contas Individuais de Pensões). O IKZE é um programa de previdência individual que possibilita a acumulação de poupanças através de uma conta de corretagem;
- Konto 360° Student / Junior – na Polónia, tendo como destinatários jovens entre os 18 e os 26 anos, no primeiro caso, e entre os 13 e os 17, no segundo, possibilita abrir uma conta bancária com condições especiais, sem custos, que permita um primeiro contacto com os serviços bancários e financeiros.

Inclusão social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 242 contas com estas características, o que corresponde a um total de 4.834 contas em carteira no Banco.

Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito – Social Investe – de apoio à economia social. Em 2020, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor total de crédito de 75 milhares de euros.

Já no apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - financiou 43 empreendedores, num total de 624,49 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ – apoiou 26 empreendedores, num valor total de 929,48 milhares de euros.

No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários –, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. Em 2020, foram abertas 2.873 contas, pelo que o total acumulado é agora de 13.023 contas.

O Millennium bcp mantém um acordo de cooperação com a União das Misericórdias Portuguesas para promover o Projeto de qualificação das comunidades amigas das pessoas idosas (PQCAPI), com soluções vantajosas de financiamento de curto e longo-prazo.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também disponível uma solução para Clientes com menores recursos - Konto 360° –, para que possam, com condições especiais, dispor de serviços bancários.



Cartões solidários

Em Portugal, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, continuam a incentivar o apoio social:

- Programa de fidelização – incentiva os Clientes a rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social. Neste âmbito, os cartões da Rede Visa/Mastercard (Catálogo de Pontos) entregaram donativos (de 15€ ou 10€), num valor total de cerca de 565 euros, a instituições como a Acreditar, Ajuda de Berço, AMI e Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários;
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, em Portugal, e pelo Millennium bim, em Moçambique, continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS e Lusomundo, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No último ano, esta parceria de apoio ao acesso à cultura foi bastante efetada, em virtude do encerramento das salas de cinema motivado pela pandemia.

Na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008 e produzido com recurso a plástico reciclável, assume um compromisso ambiental consequente. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF da Polónia (*World Wide Fund For Nature*). Em 2020, foram transferidos mais de 11,0 milhares de euros, num total de 1.614 cartões, 243 dos quais subscritos no ano.



Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais parceiros e acesso aos vários canais bancários eletrónicos, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros da mama e do colo do útero e assistência no parto. Este cartão integra a “Solução Mulher”, um conjunto de produtos e serviços financeiros pensado ao pormenor para atender às suas necessidades e facilitar a gestão das suas atividades.

Fundos SRI (Socially Responsible Investment)

GRI FS11

O Grupo BCP atende às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, fatores de risco sociais e ambientais, colocando à disposição para subscrição – Fundos de Investimento Responsáveis:

- Em Portugal, os fundos SRI estão disponíveis através de: i) Plataforma online do Millennium bcp – que teve em comercialização 3 fundos ambientais, no âmbito da energia e do investimento sustentável, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 10.009 milhares de Euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 19 fundos de investimento, dos quais 7 éticos e 12 fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 4.558 milhares de Euros, que representa um acréscimo 218% face a 2019 (1.434 milhares de Euros) e representa já cerca de 4% do total de fundos sob gestão. A 31 de dezembro de 2020 estes fundos tinham um volume de unidades de participação subscritas de 3.429 milhares de Euros, que compara favoravelmente com os 436 subscritos em 2019;
- Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI (Socially Responsible Investing), destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private, refletindo o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas.

Benefícios a colaboradores

Tema material: GESTÃO DE MOTIVAÇÃO GRI 201-3, GRI 401-2

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores, que vai além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável nas diferentes geografias.

Saúde e segurança GRI 403-3

Em Portugal e na Polónia os Colaboradores do Millennium beneficiam de unidades de medicina e de um quadro de médicos dedicado, através do qual é assegurada a prestação de serviços de medicina curativa, medicina no trabalho e assistência médica. Beneficiam, ainda, da realização de um *check-up* médico, feito regularmente, cuja abrangência ultrapassa o que se encontra legalmente definido no âmbito da medicina do trabalho.

Em Portugal, com o objetivo de reforçar os benefícios de saúde para os Colaboradores, o Banco também garante nos Serviços de Medicina Internos no Taguspark o acompanhamento nas especialidades de Nutrição (397 consultas vs 920 em 2019) - especialidade também disponível para os Colaboradores localizados no Porto - e Psicologia Clínica (566 consultas vs 866 em 2019). Está também acessível um serviço de Correção de Postura, nesta fase no Taguspark, cujo objetivo é a correção de anomalias da coluna vertebral e sistema nervoso, bem como dos demais sintomas que lhes estão associados. O Gabinete de Fisioterapia está igualmente disponível no Taguspark e na sede do Clube Millennium bcp, em Lisboa. Adicionalmente, está ainda disponível um serviço de colheita para análises clínicas (41 vs 211 em 2019).

Importa referir que a redução do número de *check ups* efetuados em 2020, bem como das consultas de nutrição, psicologia e as análises clínicas estão diretamente relacionadas com as medidas preventivas que o Banco determinou no âmbito das ações de mitigação do risco de contágio pelo CORONAVÍRUS no sentido de proteger os Colaboradores e os profissionais de saúde e que, entre outras, se traduziram na suspensão temporária das atividades não urgentes dos Serviços de Medicina. As consultas de psicologia efetivamente necessárias foram realizadas por Skype. Também o Gabinete de Fisioterapia esteve temporariamente encerrado, pelos mesmos motivos.

No entanto, em resposta às necessidade de apoio em questões de saúde, no início de abril, o Hospital da Luz disponibilizou uma linha telefónica de apoio exclusiva para colaboradores do Millennium bcp. Também a Médis disponibiliza uma linha de enfermagem que presta esclarecimento de dúvidas e recomendação dos cuidados de saúde mais adequados que, nesta fase conjuntural, alargou aos Colaboradores sem seguro Médis.

Já em Moçambique, o Millennium bim dispõe de: i) gabinete médico, onde para além das consultas de medicina geral, são também garantidas algumas especialidades e cuidados básicos de saúde; ii) gabinete HIV, um espaço onde é garantida a prevenção e o acompanhamento da patologia e iii) gabinete de assuntos sociais - destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais e onde também é prestado, sempre que necessário, apoio psicológico e jurídico.

SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	35.007	26.539	22.507	31,9%
Check-up efetuados	6.487	9.416	9.142	-31,1%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	46.737	46.311	47.257	0,9%

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Os Colaboradores do Grupo BCP, bem como as suas famílias, beneficiam igualmente de seguros de saúde gratuitos ou com condições bonificadas que garantem planos de coberturas muito abrangentes.

Em Portugal, em situações de maior complexidade, os Colaboradores, no ativo ou reformados, cônjuges e filhos, poderão ainda ter acesso a cuidados de saúde na Clínica de Navarra.

A divulgação, através das plataformas corporativas de comunicação interna, de conteúdos informativos sobre temas relacionados com saúde e bem-estar, prevenção de doenças e hábitos de vida saudável, são uma prática transversal a todas as operações do Grupo BCP.

Na Polónia, foi criado o “Millennium Active Zone”, um programa dirigido aos Colaboradores que visa promover e incentivar a atividade física e difundir conceitos, práticas e hábitos de vida saudável.

No âmbito da ocorrência de pandemias ou outras situações que possam afetar gravemente e de forma generalizada a saúde dos Colaboradores – como se verificou em 2020 com a pandemia Covid-19 –, o Millennium define, divulga e implementa planos de contingência em articulação com os Serviços de Medicina do Banco e com a autoridade de saúde local. As campanhas de vacinação contra a gripe, como as realizadas a nível nacional na Polónia e em Portugal, são disso um exemplo.

O Banco mantém uma política de disponibilização de benefícios sociais aos Colaboradores que procura melhorar e complementar a cada ano, sempre com a preocupação de ir ao encontro das necessidades expressas pelos Colaboradores.

Desde 2017, que, nas instalações do Millennium bcp, as quintas-feiras passaram a ser dia de ir à Quinta. A esplanada da zona de restauração no Taguspark, começou a acolher um mercado semanal para comercialização de diferentes produtos alimentares, desde frutas a produtos de fumeiro. Esta iniciativa, que resultou de uma ideia apresentada por Colaboradores, visa facilitar o acesso de todos os que trabalhem nas instalações do Taguspark a produtos de época, nacionais, com boa relação qualidade/preço e sem necessidade de se deslocarem.

Está também disponível, desde 2018, um espaço inovador junto à zona das refeições do Taguspark, o Banco de Livros, uma biblioteca que assenta num conceito de partilha em que qualquer Colaborador do Banco pode levar um livro para casa à sua escolha, desde que o substitua por outro. O Banco de Livros é construído por todos os Colaboradores, pelo que a sua coleção é tão mais rica quanto mais utilizada for a biblioteca.

Uma referência adicional ao fluxo de informação interna, que suportado por plataformas corporativas de comunicação aborda temas de negócio, operacionais, formativos e tecnológicos, mas também conteúdos sobre responsabilidade social, vantagens para Colaboradores e muitos outros de interesse geral. Em Portugal, foram publicados 5.686 conteúdos na *intranet*, 427 dos quais com vídeos produzidos pela Millennium TV.

É ainda publicada uma *newsletter* semanal, transversal a todas as geografias do Grupo BCP, a “About us”, veículo de comunicação através do qual se partilham as notícias e os acontecimentos internos mais relevantes e que marcam a vida do Millennium em Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.



Além do plano de contingência implementado, por causa da Covid-19, o Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores, tendo sido reforçados para adequar a resposta ao atual contexto pandémico.

Tema material: SEGURANÇA FÍSICA

O Grupo BCP disponibiliza instalações de trabalho que permitem aos Colaboradores desenvolver a sua atividade com o mínimo de riscos e com o máximo de produtividade. De forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visitas de higiene e segurança no trabalho (HST) às instalações, com o objetivo de detetar e corrigir disfunções. Durante o ano de 2020, no Grupo, foram realizadas 186 visitas.

Ainda neste âmbito, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com a Saúde e Segurança no Trabalho dos seus Colaboradores – que constitui uma preocupação permanente na gestão da sua atividade diária –, encontra-se em vigor uma política corporativa específica sobre esta matéria.

Acompanhando as necessidades decorrentes da concentração dos Colaboradores dos Serviços Centrais do Millennium bcp da zona de Lisboa no Tagus Park, e sem prejuízo da ampliação da capacidade de estacionamento com a criação de um parque adicional para colaboradores, mantém-se o enfoque no serviço diário e gratuito de autocarros coletivos que asseguram o percurso de ida e volta e que, desde 2020, são geridos com base na procura existente, melhoria que permite otimizar o número e a frequência dos trajetos.

Crédito

Os Colaboradores do Grupo BCP têm a possibilidade de usufruir de crédito para a aquisição de habitação própria permanente em condições especiais. O crédito é concedido respeitando os princípios de análise de risco de crédito instituídos nas normas do Banco. Os Colaboradores podem também beneficiar de crédito para fins sociais que, entre outros motivos, contempla situações de necessidade de financiamento para fazer face a despesas com educação, saúde, benefícios em habitação própria ou arrendada ou outros bens e serviços de natureza excecional.

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

Milhões de euros

	2020		2019		2018	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
HABITAÇÃO						
Em carteira	529,8	7.940	562,1	8.294	607,7	8.747
Concedido no ano	23,1	217	29,8	281	25,8	304
FINS SOCIAIS						
Em carteira	9,1	2.199	11,1	2.429	9,7	2.548
Concedido no ano	3,2	265	3,9	981	3,5	870

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Em Portugal, Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os colaboradores em regime de *part-time* têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efetivo.

Parentalidade

Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco, em Portugal, tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que, teve início em 2015 em Portugal, continuou sempre, mesmo em tempos de pandemia. Foram enviados 111 *kits* referentes aos bebés nascidos em 2020 e, não obstante os constrangimentos decorrentes da situação de pandemia, foi concedida a tarde livre de trabalho na data do aniversário do filho até 12 anos, para comemorarem o evento em família a 1.907 Colaboradores.

Decorrente das negociações sindicais para 2020, o valor do subsídio de natalidade foi revisto para 800 euros o que correspondeu a um acréscimo de 6,7% face ao montante anterior.

Partilhar os direitos associados aos períodos de gestação e do nascimento ou adoção de uma criança e garantir o seu cumprimento uniforme em toda a organização, são os principais objetivos deste programa, aplicável a todos os Colaboradores do Millennium bcp em exercício de funções no mercado português. Para esse efeito, existe um Guia digital, disponível na intranet e partilhado sempre que pertinente com os Colaboradores abrangidos, e que reúne legislação, os direitos e também os deveres, sustentado num sistema digital que assegura e facilita a vida dos pais e também das equipas.

Adicionalmente, o Millennium bcp garante:

- Oferta do Kit Bebé Millennium, logo após o nascimento ou a adoção de um filho de idade até 3 anos, e que inclui um presente para o bebé e um voucher para a constituição de uma conta poupança a favor do recém-nascido/adotado (atualmente no montante de 800€). Foram assim constituídas 128 Poupanças num total de 126.064 milhares de euros;
- A mãe e o seu bebé também recebem um bouquet de flores com cartão de felicitações do Banco, acompanhado de um peluche;
- Dispensa da tarde de trabalho no dia do aniversário do filho até 12 anos de idade (inclusive);
- Recurso a empresa de *outsourcing*, sempre que necessário, para assegurar a substituição do Colaborador ausente (nas áreas Comerciais);
- Medidas de acompanhamento no momento do regresso da licença parental para assegurar uma boa integração na equipa; e
- Realização de um inquérito de monitorização junto de todos os Colaboradores que usufruam de licença parental, de modo a identificar eventuais oportunidades de melhoria.

A satisfação com este programa mantém-se em níveis muito relevantes, sendo os valores mais elevados, acima de 90 pontos, alcançados pela oferta "Kit Bebé Millennium", o indicador que melhor avaliação recebe por parte dos Colaboradores, pelo Gozo do período de licença e pela Dispensa de trabalho na tarde do dia de aniversário de filho até 12 anos. Em contrapartida o usufruto das horas de amamentação continua a ser uma área com potencial de melhoria no futuro, não obstante obter uma pontuação de 83 pontos.

É um programa que continua a ser valorizado pelos nossos Colaboradores, seja por proporcionar vários benefícios, seja por permitir ao Millennium bcp fazer parte de um momento marcante na vida dos nossos Colaboradores e respetiva família.

Já na Polónia, operação na qual cerca de 67% do quadro de Colaboradores é constituído por mulheres, na sua maioria mães, o programa "Yes for Parents" do Bank Millennium, iniciado em 2014, ajuda a conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Esta iniciativa, para além de informação relevante (direitos, saúde familiar, etc.) - disponíveis para consulta numa plataforma digital - e de diversos benefícios sociais, possibilitou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia. A partir de 2016, o leque de iniciativas apoiado com um cofinanciamento de 50% por parte do Banco foi alargado, prevendo agora atividades de verão e inverno para as crianças e suas famílias.



Apoio à educação



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

O Grupo BCP mantém o incentivo à qualificação académica, apoiando financeiramente, de acordo com a regulamentação em vigor, os Colaboradores que, por iniciativa própria, pretendam obter licenciaturas, pós-graduações ou formação de executivos de nível equivalente à pós-graduação e mestrado, com relevância para as suas carreiras e para o Grupo. Foram assim comparticipados 12 colaboradores, num valor de 23.096 euros.

Em Portugal, no âmbito da educação e através de subsídios mensais, o Banco apoia também: i) Colaboradores com estatuto trabalhador-estudante, tendo atribuído um total de 5.178 euros, distribuídos por 31 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 3.993 Colaboradores, num total de 1.316 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 124 jovens, num valor de 282.324 euros.

Na Polónia, a pandemia forçou o Banco a desenvolver novas soluções. Por exemplo, em 2020, não foi possível implementar certos projetos sociais, como viagens e excursões, bem como reuniões, que tinham sido organizadas pelo Banco para os seus colaboradores há muitos anos. É por isso que foram introduzidos dois novos benefícios monetários no Fundo de Prestação Social da Empresa: o programa "Sim à Parentalidade" e o baixo benefício de rendimento. Esta é, em primeiro lugar, uma resposta às necessidades dos pais relacionadas com a educação remota das crianças, a necessidade de comprar computadores e auxiliares educativos para a aprendizagem domiciliária. A maior parte dos fundos destinava-se a ajuda financeira aos Colaboradores, incluindo o apoio à educação remota de crianças e jovens.

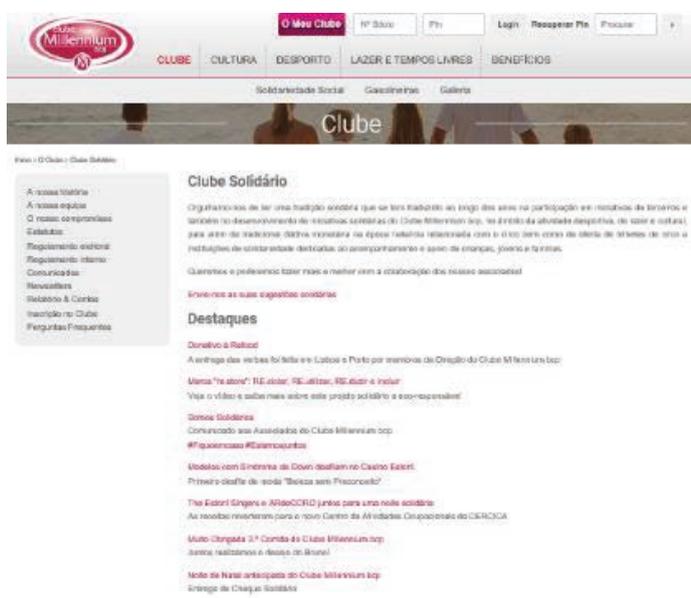
Para além de proporcionar condições de trabalho atrativas, desenvolvimento e apoio social, o Bank Millennium oferece a possibilidade de voltar ao trabalho após a licença de maternidade/parentalidade, oportunidades para participar em atividades de caridade, voluntariado de funcionários, desporto e atividades culturais.

Cultura e lazer

O ano de 2020 foi particularmente marcante pelas condições conjunturais advindas da situação pandémica resultante do Coronavírus (Covid-19), obrigando ao confronto com uma realidade completamente distinta e nunca antes vivida.

Os comportamentos e as rotinas tiveram de ser adaptados a novos formatos, desafiando a criatividade e a exploração de novas soluções. Os desafios foram imensos e muito exigentes, mas o esforço para a sua superação mostrou a grande capacidade de resiliência que promoveu a continuidade e o equilíbrio da oferta do Clube, mesmo em tempos muito adversos.

Deu-se, assim, início a uma nova fase. O Clube Millennium bcp reinventou-se, reformulou-se e mostrou que independentemente da situação adversa, os Associados podem sempre contar com o seu Clube para enriquecer o seu dia-a-dia. Desenvolveu novas formas de divulgação, novos conteúdos, nova informação, para que as atividades continuassem a chegar aos seus Associados, a maioria delas em versão *online*. Foram 726 as atividades, iniciativas ou informações divulgadas em 2020. A sua forte adesão traduziu-se em 404.197 visitas e mais de 2 milhões de páginas vistas (média de 5.500 páginas vistas/dia) no site do Clube (www.clubemillenniumbcp.pt), deixando-nos orgulhosos e certos de que, independentemente da situação conjuntural, os Associados seguem o seu Clube porque nele se reconhecem e nele encontram soluções do seu interesse.



No último trimestre de 2020, acompanhando a evolução da situação pandémica e de acordo com as exigências sanitárias, foram sendo tomadas as medidas ajustadas, para retomar as atividades e eventos presenciais propostos pelo Clube.

Num ano atípico, fortemente condicionado pela pandemia, registaram-se 4 053 inscrições nas iniciativas divulgadas pelo Clube: 1.778 relativas a atividades desportivas, 1.717 culturais, 222 de lazer e 336 relacionadas com pedidos de equipamentos desportivos, máscaras/viseiras de proteção à Covid-19 e bilhetes para o Jardim Zoológico.

ASSOCIADOS DO CLUBE MILLENNIUM BCP

	2020	2019	VAR.% 19/18
Colaboradores no ativo	5.825	6.005	-2,9%
Colaboradores reformados	5.344	5.438	-1,9%
Subtotal	11.169	11.443	-2,4%
Familiares	23.490	23.864	-1,5%
Total	34.659	35.307	-1,8%
Total de Inscrições em Modalidades no Site	4.053	17.192	-76,4%

Fonte: Base de Dados de Sócios e Site dezembro 2020

O Clube celebrou o Natal de 2020 com a distribuição de 2.531 brinquedos destinados às crianças e aos jovens Associados até aos 12 anos de idade e com uma programação especial diversificada em formato online, sendo de destacar o Espetáculo "Um Sonho de Natal", realizado em 8 de dezembro, e a Audição de Natal da Escola de Música do Clube Millennium bcp no dia 19 de dezembro. A Solidariedade do Clube também se manteve através da doação de 10.000€ aos núcleos da ReFood de Carnaxide e da Foz do Douro (5.000€ para cada uma destas filiais desta entidade).

No final do ano de 2020, o Clube contava com 34 659 Associados, 11.169 Sócios efetivos, 23 490 familiares, sendo que 5.825 Sócios efetivos encontravam-se no ativo e 5 344 estavam reformados ou haviam rescindido por mútuo acordo com uma das empresas do Grupo Banco Comercial Português.

Para 2021, o Clube continuará a manter os seus níveis de exigência quanto à qualidade dos produtos e serviços, inovação e diversidade das iniciativas/atividades, bem como no que se refere aos protocolos que celebrará, reclamando os melhores descontos e serviços para os seus Associados e agregados familiares, pois são a prioridade e a razão de existência do Clube Millennium bcp.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de caráter recreativo que promove iniciativas fora da atividade profissional – desporto, viagens, cultura e arte –, podem submeter ideias/iniciativas neste âmbito e geri-las até à sua concretização, podendo usufruir de um cofinanciamento até 50% dos custos do projeto. Adicionalmente, o Kids Projects permite também o cofinanciamento de projetos que estimulem atividades em família.

Em 2020, o Bank Millennium foi, pela 7.ª vez consecutiva, premiado como "Solidny Pracodawca 2020" (Empregador de Confiança). Este prémio, que distingue os melhores empregadores Polacos, reconhece a qualidade dos processos de gestão do capital humano, traduzida na fiabilidade da política de emprego, nas dinâmicas de formação e gestão de carreira, nas soluções e benefícios dirigidos aos Colaboradores, mas também nas ações de responsabilidade social desenvolvidas e nas oportunidades de voluntariado criadas pelo Banco.



Já em Moçambique, deu-se continuidade à atividade do Clube Millennium com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de iniciativas em áreas como o desporto, a cultura e o lazer, que promovam a coesão, a identificação e o envolvimento dos Colaboradores com o Banco, ao mesmo tempo que incentivam a adoção de hábitos saudáveis, a prática de exercício físico regular e o acesso a manifestações artísticas.

Os Colaboradores usufruem igualmente de condições preferenciais no acesso a eventos ou espaços culturais apoiados pelo Banco nas diferentes geografias onde está presente, política de que são exemplo, em 2020, os concertos do Festival ao Largo (Portugal), o festival cinematográfico Millennium Docs Against Gravity (Polónia) e as exposições do Núcleo de Arte (Moçambique).

Fornecedores

GRI 204-1

No Grupo Millennium, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 92,2% de pagamentos a Fornecedores locais.

Os principais Fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua *performance* económica, ambiental e social, assegurando uma contratação de bens e serviços responsável.

Desde 2007 que o Grupo BCP, em particular em Portugal e na Polónia, inclui em anexo aos seus contratos com fornecedores os Princípios para Fornecedores, que incluem vários aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, incluindo direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Já em 2020, em Portugal, procedeu-se à revisão dos Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores, que agora integram todos os contratos de aquisição e prestação de bens ou serviços celebrados pelo Millennium bcp.

O Millennium bcp conduz avaliações aos seus fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2020 foram avaliados 489 fornecedores, cuja avaliação média foi de 4,32.

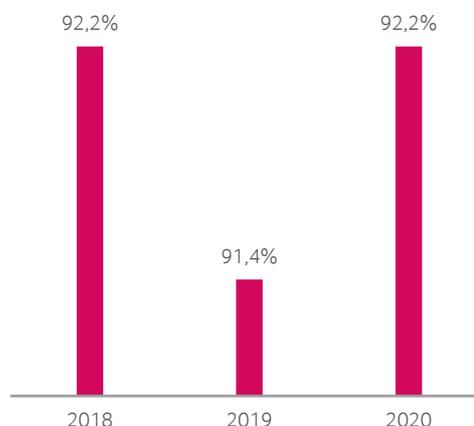
Os Fornecedores do Millennium bcp estão ainda sujeitos a um processo de avaliação, suportado: i) no relacionamento que mantêm com os Centros de Competência Técnica; ii) nas ações de avaliação de *performance* e de identificação de pontos de melhoria; e iii) nos processos instituídos de tomada de decisão para a concretização de investimentos e a renovação de contratos.

Em Portugal, o Millennium bcp é parte do Compromisso Pagamento Pontual, da ACEGE, iniciativa que visa incentivar o pagamento atempado a fornecedores como exercício ético que contribui não só para o sucesso empresarial como também para a competitividade da economia. O rácio prazo de pagamento/prazo contratualizado no Grupo BCP é de 1.

O Millennium bcp é subscritor da Carta de Princípios do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Este documento estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e permite que as empresas subscritoras possam ser reconhecidas junto dos seus clientes, fornecedores e sociedade em geral pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade. A Carta incentiva os subscritores a irem além do cumprimento legal, adotando normas e práticas reconhecidas e alinhadas com padrões de gestão, éticos, sociais, ambientais e de qualidade, em qualquer contexto da economia global.

Ainda em 2020, em Portugal, procedeu-se à revisão dos [Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores](#), que agora integram todos os contratos de aquisição e prestação de bens ou serviços celebrados pelo Millennium bcp. Este documento inclui aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, mas também direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Pagamento a fornecedores locais
(Porcentagem %)



EVENTOS DE SUSTENTABILIDADE E AÇÕES DE SOLIDARIEDADE



Millennium bcp assina compromisso Lisboa Capital Verde Europeia



Grupo FOSUN entrega equipamento médico ao Serviço Nacional de Saúde no contexto da resposta ao Covid-19 (Portugal)



Campanha "Ajude-nos a Ajudar" promovida pelo Millennium bcp Solidário (Moçambique)



Millennium bcp apoia os desalojados de Cabo Delgado (Moçambique)



Fundo especial de apoio aos Colaboradores do Bank Millennium em caso de infeção por Covid-19 (Polónia)

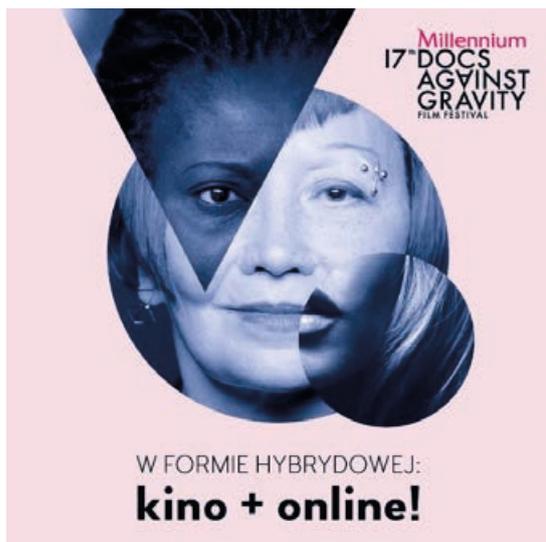


Bank Millennium apoia o desenvolvimento local dos primeiros testes Covid-19 (Polónia)



Millennium bcp apoia a produção de material de proteção individual para o Covid-19 (Moçambique)

EVENTOS DE SUSTENTABILIDADE E AÇÕES DE SOLIDARIEDADE



Millennium Docs Against Gravity Film Festival. Bank Millennium no apoio à cultura (Polónia)



Programa de literacia "Financial ABCs" do Bank Millennium adapta-se à situação pandémica e chega às crianças através de meios digitais (Polónia)



Ação de voluntariado do Banque Privée apoia crianças desfavorecidas (Suíça)



Millennium bim oferece computadores ao Hospital Central de Maputo (Moçambique)



Miguel Maya participa em *webinar* sobre Finanças Sustentáveis promovido pelo Jornal de Negócios – Sustentabilidade (Portugal)



Paulo Neves participa em *Web Talk* do ECO Capital Verde sobre o Plano Diretor de Sustentabilidade do BCP (Portugal)



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL



Responsabilidade ambiental

A abordagem ambiental do Grupo BCP assenta na promoção de uma cultura de responsabilidade e gestão ambiental, desde a definição da política ambiental à existência de compromissos e metas, planos de ação e investimento e procedimentos para a gestão dos vários aspetos ambientais, com particular foco nas alterações climáticas, eficiência energética e desempenho eco-eficiente das operações.

Atualmente, existem vários compromissos, ferramentas e índices com os quais o BCP alinha a sua ambição de responsabilidade ambiental:



Em 2020, o BCP obteve a distinção de A- no CDP *Climate Change*.

Em 2019 o Banco definiu o seu Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021, com o objetivo de criar - cada vez mais - valor a nível económico, social e ambiental. Estruturado em torno dos eixos ESG, um dos três eixos de atuação deste plano estruturante é o Ambiental, focado nas Operações Sustentáveis. O eixo Ambiental prevê 12 ações concretas que visam contribuir para a limitação do aquecimento global (em alinhamento com os objetivos do Acordo de Paris) e para a minimização do impacto ambiental das operações. Destas medidas, a implementar, destacam-se a definição de metas de redução de emissões de acordo com a *Science Based Targets Initiative*; o objetivo de “papel zero”, fruto das iniciativas de digitalização e redução de impressão em curso e o *disclosure* em linha com as recomendações da TCFD.

Em termos de *ownership* das iniciativas de ambiente constantes do PDS, o Comité de Sustentabilidade, presidido pelo CEO, acompanha a sua implementação. A definição da estratégia de sustentabilidade é da responsabilidade da Comissão Executiva, estando atribuído ao Comité de Risco a definição da *framework* global de gestão de risco (incluindo riscos de sustentabilidade). À Área de Sustentabilidade cabe a implementação direta ou dinamização interna das ações do PDS, assim como a sua monitorização.

Resumem-se em seguida as principais medidas ambientais previstas no PDS a implementar a partir de 2020:

Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas	Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2°C (Acordo de Paris)	Alargar o conhecimento sobre a pegada de carbono, incluindo o <i>scope3</i> , a montante e jusante da atividade do Grupo;
		Redefinir metas de redução de emissões de acordo com a <i>Science Based Targets Initiative</i> , Implementar as recomendações da “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD); Avaliar a capacidade de aumentar instalação de centrais fotovoltaicas (definir meta de produção e prazo de implementação); Consumo de energia 30% renovável, através de um <i>Renewable Energy Power Purchase Agreement</i> (RE PPA); Aquisição de veículos energeticamente eficientes para a Frota Automóvel do Banco, 30% até 2025 e 80% até 2030;
Desempenho ambiental	Minimizar impacto ambiental das operações	Implementar medidas de redução de consumos;
		Implementar medidas que visem a redução, reutilização e reciclagem de resíduos;
		Fomentar consciencialização individual para a adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis;
		Reduzir a utilização de plásticos descartáveis nas operações do BCP; Digitalização - com objetivo “papel zero”; Implementar um processo de monitorização ambiental de um conjunto de KPI, nas estruturas nacionais e internacionais, harmonizando critérios e acompanhando a sua evolução.

No Millennium bcp estamos comprometidos com a comunicação e reporte transparente das nossas abordagens e iniciativas. Nesse sentido, elaborámos uma tabela de alinhamento com as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), um exercício o qual pretendemos vir a complementar em reportes futuros.

Atividades, conteúdos e fontes de referência

Governance

Como o BCP gere os riscos e oportunidades relacionados com o clima

- Participação no CDP Climate Change, onde se publica a abordagem de gestão aos riscos e oportunidades relacionados com o clima.
- Criação de um Comité de Sustentabilidade que visa promover a integração de aspetos de sustentabilidade (nomeadamente ambientais) nos processos de decisão e gestão do Banco.
- [CDP Climate Change](#): C1. Governance
- [Relatório & Contas 2020](#): Principais riscos e incertezas; Gestão do risco
- Relatório de Sustentabilidade 2020: Modelo de governo

Estratégia

Como o BCP gere os impactos atuais e potenciais dos riscos e oportunidades relacionados com o clima

- Desenvolvimento de um Plano Diretor de Sustentabilidade, no qual se prevê a integração dos riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco e a contribuição para a limitação do aquecimento global a 2°C (Acordo de Paris).
- Implementação de iniciativas internas que visam minimizar o impacto ambiental das operações do Banco.
- [CDP Climate Change](#): C2. Risk and opportunities; C3. Business strategy
- [Relatório & Contas 2020](#): Plano Diretor de Sustentabilidade
- Relatório de Sustentabilidade 2020: Relação com *stakeholders* – Plano Diretor de Sustentabilidade

Riscos e oportunidades

Como o BCP identifica, avalia e gere os riscos e oportunidades relacionados com o clima

- A Comissão de risco do BCP tem implementados processos formais de identificação, avaliação e gestão de mais de 60 riscos (incluindo o risco das alterações climáticas).
- Monetização dos riscos e oportunidades realizada no âmbito da resposta ao CDP Climate Change.
- Utilização de análises de cenário para identificar e avaliar impactos de eventos climáticos extremos.
- [CDP Climate Change](#): C2. Risk and opportunities; C3. Business strategy
- [Relatório & Contas 2020](#): Principais riscos e incertezas; Gestão do risco

Métricas e metas

Como o BCP avalia e gere os riscos e oportunidades relacionados com o clima

- Definição de métricas e metas publicadas no âmbito da resposta ao CDP Climate Change.
- Definição de outras iniciativas e metas relacionadas com a ação climática no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- Elaboração do cálculo da pegada de carbono (que inclui emissões de âmbito 1, 2 e 3).
- Criação de condições para a definição de metas de redução baseadas em Science-based targets.
- [CDP Climate Change](#): C2. Risk and opportunities; C3. Business strategy
- [Relatório & Contas 2020](#): Informação não financeira – Impacto ambiental
- Relatório de Sustentabilidade 2020: Responsabilidade ambiental
- [Contributo do BCP para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas](#): Operações sustentáveis

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

O Grupo BCP reconhece a importância do envolvimento das empresas para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), tendo identificado quais são os principais contributos do Grupo BCP para os ODS relacionados com a área do ambiente, apresentados em seguida.



O nosso objetivo

Contribuir para a limitação do aquecimento global a 1,5°/2°C

Aumentar a percentagem de energia de origem renovável no consumo total de combustíveis

O nosso contributo em 2020:

- Em 2020, a energia consumida nos serviços centrais do Banco em Portugal foi de origem 100% renovável e em 2021, o Banco tem o compromisso de utilização de eletricidade 100% verde nas instalações do Banco em Portugal;
- 39% de redução de emissões diretas de CO₂ do Grupo;
- Compromisso: aumentar a % de veículos energeticamente eficientes para a frota automóvel do Banco em Portugal para 30% até 2025 e 80% até 2030.



O nosso objetivo

Mobilizar e aumentar os recursos financeiros para a conservação e uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas e para a promoção da gestão sustentável das florestas, incluindo a conservação e reflorestação

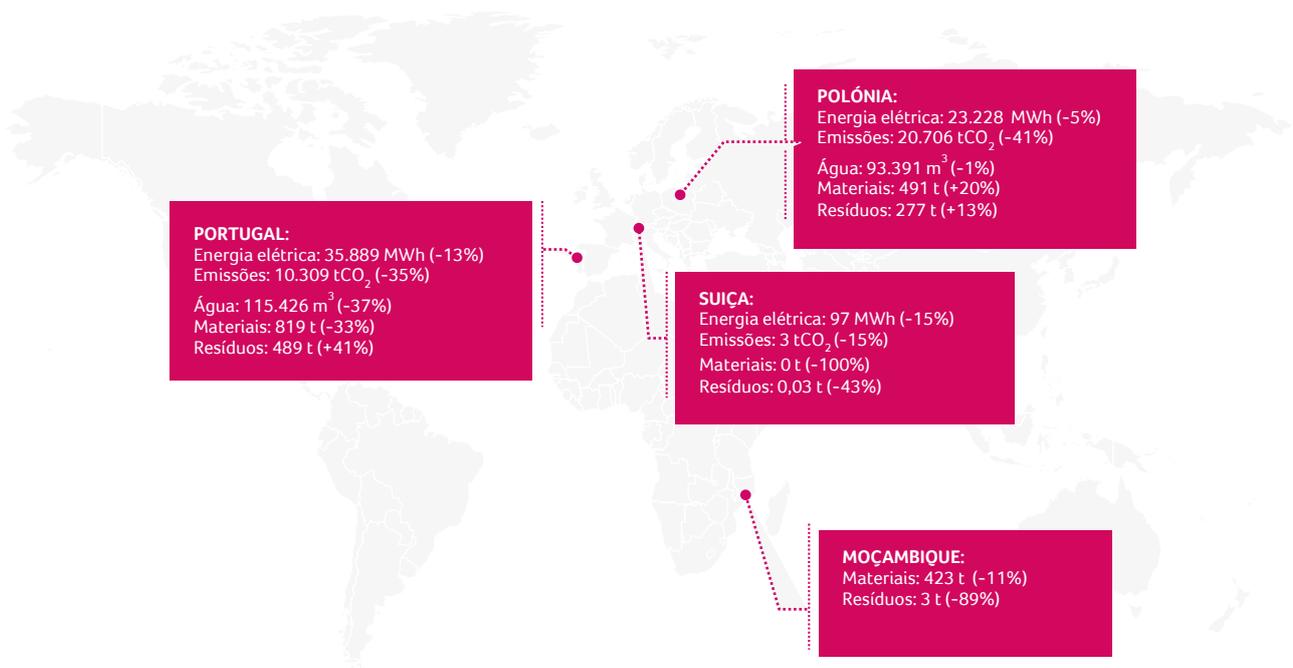
O nosso contributo em 2020:

- Projetos financiados nas áreas de energia, floresta e agricultura, através das linhas Programa “Casa Eficiente”, linhas de crédito PRODER/PROMAR e IFAP Curto Prazo, PolGEFF Polish Green Economy Financing Facility, Leasing Eko Energia, MilleSun, entre outros;
- Financiamento, através de um donativo de 50.000 Euros, da plantação de 5 mil árvores, correspondente à reabilitação de 5 hectares, em parceria com a Assistência Médica Internacional /AMI, o que representa uma estimativa de 102,5 tCO₂ retidas^(*) por ano.

(*) Cálculo realizado com base na média dos fatores 15-26 t CO₂/ha/ano (Fonte: Florestas.pt <https://florestas.pt/saiba-mais/qual-a-capacidade-de-sequestro-de-carbono-das-principais-especies-florestais-portuguesas/>; Correia, A.V., A. P. Correia e J. S. Pereira (2005), Principais Impactos das Alterações Climáticas na Produtividade da Floresta em Portugal: <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/1032/1/Congress-5-santos%20P..pdf>).

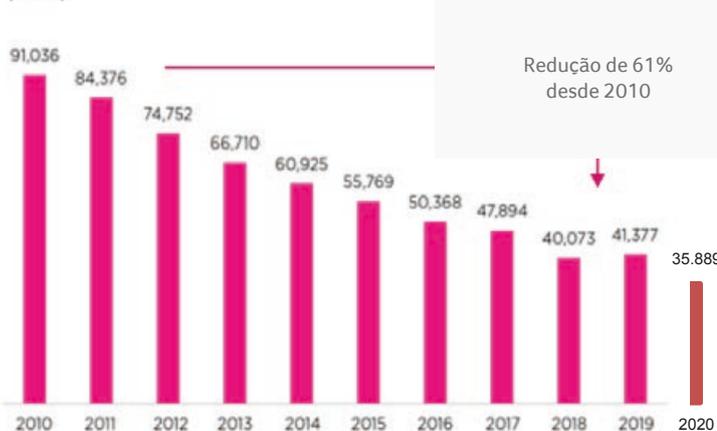
Principais destaques

(2020, % de evolução face a 2019)



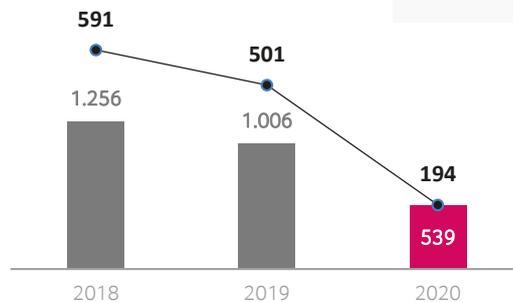
O CAMINHO DA EFICIÊNCIA DO MILLENNIUM BCP EM PORTUGAL (2010-2020)

Electric energy consumption (MWh)



Redução de 61% desde 2010

ENERGIA PRODUZIDA NOS PAINÉIS FOTOVOLTAICOS (MWh)



1.355 ton CO₂ evitadas, desde 2017

■ Produção de energia (MWh)
● Toneladas de CO2 evitadas

Redução do consumo de energia elétrica desde 2010

Redução de **61%**

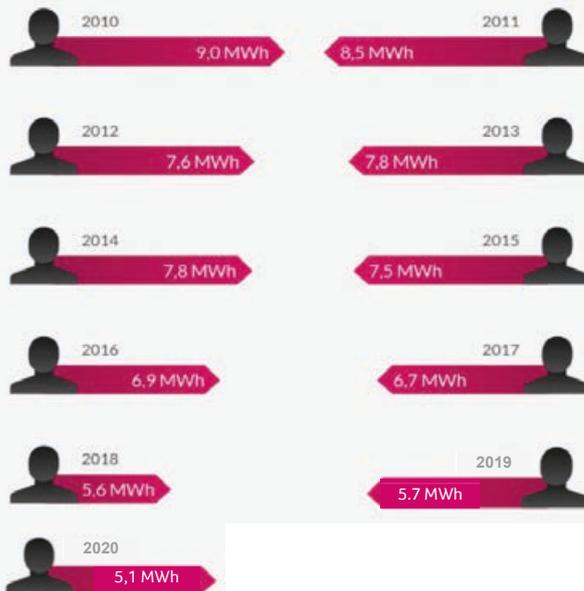
Redução do consumo de energia elétrica por colaborador desde 2010

Redução de **43%**

Certificação energética e de qualidade de ar interior

Classificação B **71%**

MWh por Colaborador



Ambiente

Principais iniciativas implementadas ao longo dos últimos 10 anos

Substituição de lâmpadas tradicionais por tecnologia LED em 100% das instalações do Banco no TagusPark	Programa <i>Go Paperless</i> , que desde a sua implementação, em 2016, permitiu uma poupança aproximada de 22 milhões de impressões
Compromisso Pacto de Mobilidade para a Cidade de Lisboa e Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020	Otimização dos parâmetros de funcionamento de equipamentos de iluminação, AVAC e central térmica

Compromisso de utilização de eletricidade 100% verde em 2021 nas instalações do Banco em Portugal	 <p>MILLENNIUM UTILIZARÁ APENAS ELETRICIDADE 100% VERDE EM 2021</p>
---	---

Obtenção da distinção de A- no CDP Climate Change em 2020	Em 2020, a energia consumida nos serviços centrais do Banco, em Portugal, foi de origem 100% renovável
---	--

Eleição do Bank Millennium como o banco com melhor desempenho no ranking "Climate Leaders Poland 2021" da revista Forbes, alcançando o segundo lugar entre as empresas polacas na lista relativa à redução de emissões de gases com efeito estufa	
---	--

Instalação de central solar fotovoltaica com 1MW de potência, cuja produção evitou a emissão de 1.355 tCO ₂	Atualização da iluminação no espaço do escritório do Bank Millennium, reduzindo o consumo de energia em 54%
--	---

Financiamento, através de um donativo de 50.000 Euros, da plantação de 5 mil árvores, correspondente à reabilitação de 5 hectares, em parceria com a Assistência Médica Internacional, o que representa uma estimativa de 102,5 tCO ₂ retidas ^(*) / ano	
---	--

(*) Cálculo realizado com base na média dos fatores 15-26 t CO₂/ha/ano (Fonte: Florestas.pt <https://florestas.pt/saiba-mais/qual-a-capacidade-de-sequestro-de-carbono-das-principais-especies-florestais-portuguesas/>. Correia, A.V., A. P. Correia e J. S. Pereira (2005), Principais Impactos das Alterações Climáticas na Produtividade da Floresta em Portugal: <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400/5/1032/1/Congress-5-santos%20P..pdf>).

Tema material: ECOEFICIÊNCIA

Operações Sustentáveis

O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de desempenho ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos. O ano 2020 foi um ano atípico, marcado pelos efeitos da pandemia Covid-19 e pelos seus impactos económicos, sociais e ambientais, pelo que a análise do desempenho alcançado é condicionada e tem de ter este aspeto em consideração.

A racionalização de consumos de energia, água e materiais assente numa lógica tanto de desmaterialização dos processos como de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constituem objetivos que integram o essencial da Política Ambiental seguida em todas as operações do Grupo BCP.

O desempenho ambiental do Grupo foi também impactado pelo contexto pandémico do ano 2020, com grande parte dos seus colaboradores a trabalhar em casa e as instalações do Banco sub-utilizadas. Neste sentido, verificaram-se reduções significativas a nível de consumo de energia, materiais, água e produção de resíduos. Estas melhorias resultaram não só numa redução do impacto ambiental das operações do Banco, como também numa significativa redução de custos associados.

Em 2020, o Banco não só continuou a sua monitorização de indicadores ambientais, como reforçou a sua atuação a nível de análise de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, *standards* e procedimentos definidos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem sua interrupção. Estes temas estão sob supervisão e gestão por parte do Comité de Sustentabilidade e do *Risk Office* (ROFF). O Banco tem continuado a gerir também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e *project finance*, realizando estudos de impacto ambiental de acordo a legislação aplicável em vigor.

Resumo do Desempenho Ambiental – Grupo BCP

(*) Âmbito nacional - Portugal

	Unid.	2021	2020		2019		2018		Var. % 2020 Face a 2015 (5 anos)
		Metas (*)	Var.% 20/19	Valores	Var.% 19/18	Valores	Var.% 18/17	Valores	
ENERGIA ELÉTRICA (*)	MWh	-5%	-10%	59.214	-0,3%	65.989	-11%	66.181	-25%
ENERGIA									
Total	TJ	-7%	-30%	310	-5%	443	-15%	465	-45%
	Direta TJ	-9%	-26%	96	-18%	130	-25%	158	-52%
	Indireta TJ	-5%	-32%	214	2%	313	-8%	307	-41%
ÁGUA	m3	-7%	-24%	208.817	-2%	276.460	-23%	366.872	-9%
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	t	-20%	25%	768	-9%	617	12%	677	-35%
MATERIAIS									
Total	t	-10%	-18%	1.732	-1%	2.107	-8%	2.140	-32%
	Cartão/papel t	-10%	-17%	1.692	-1%	2.046	-9%	2.071	-32%
	Plástico t	-10%	-33%	41	-10%	60	10%	67	-23%
CO₂									
Total	tCO ₂ eq	-7%	-39%	31.018	0%	50.714	-9%	50.588	-47%
	Emissões diretas tCO ₂ eq	-7%	-23%	6.401	-16%	8.330	-23%	9.921	-50%
	Emissões indiretas tCO ₂ eq	-7%	-42%	24.616	4%	42.384	-5%	40.667	-42%

PRINCIPAIS INICIATIVAS DE COMUNICAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

O Banco tem o compromisso de fomentar a consciencialização individual para a adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis em **Portugal**. Este tema continua a ser de preocupação elevada para o Banco e, em 2020, foi dada continuidade a iniciativas de sensibilização ambiental e divulgação de boas práticas. Foi também iniciado o desenvolvimento de uma formação *e-learning* sobre sustentabilidade, a ser disponibilizado em 2021, que inclui conteúdos sobre a dimensão ambiental.

Ação de comunicação e sensibilização "*push yourself, not the button*" incentivou os colaboradores na **Polónia** a utilizarem as escadas em detrimento do elevador, com benefícios não só a nível de poupança de energia como de bem-estar e saúde os colaboradores. Foi desenvolvido um concurso de conhecimentos ambientais na *intranet* para os colaboradores, onde os prémios consistem em brindes feitos de materiais biodegradáveis com o logótipo do Bank Millennium. Adicionalmente, foi partilhada informação sobre mudanças na recolha de lixo, nomeadamente através de campanhas de marketing e novos contentores de lixo seletivo com o logotipo apropriado.

O Millennium bim, em **Mocambique**, assinou em julho de 2017 o protocolo de adesão ao Clube Empresarial da Gorongosa, passando a apoiar diretamente o programa "Clubes de Raparigas", que promove a educação das raparigas, a sua segurança pessoal, a nutrição e o acesso ao planeamento familiar, mas também a sustentabilidade ambiental. Os dois projetos que atualmente decorrem no Parque Nacional da Gorongosa têm como principal intuito restaurar o ecossistema, apoiar as comunidades locais no seu desenvolvimento socioeconómico e criar, de forma sustentável, uma indústria turística, um exemplo emblemático na conservação da natureza e na criação de oportunidades para as populações locais.

Na **Suíça**, algumas medidas implementadas em 2020 incluem: iluminação automática nos horários fora de trabalho, promoção de uma mensagem interna para impressão apenas de documentos necessários e promoção da utilização de videoconferências. Foi ainda criado em 2020 o grupo de trabalho chamado "The Green Team", que promove sensibilização para os temas de sustentabilidade. Este grupo escreve mensalmente uma *newsletter* interna sobre o tema e prevê, no futuro breve, organizar eventos de sensibilização de sustentabilidade.

Tema material: ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Descarbonização



Redução de 47% das emissões totais de CO₂ nos últimos 5 anos.

O compromisso do Grupo BCP assenta na minimização da sua pegada de carbono e no apoio dos seus clientes na transição para uma economia de baixo carbono, de forma a contribuir para o alcance das medidas e objetivos definidos pela agenda política internacional. Em ano 2020, o Banco tem vindo a reforçar este esforço de mitigação da sua pegada de carbono, não só através da minimização de emissões da sua atividade, como também através de iniciativas de compensação de emissões, das quais são exemplo o projeto de plantação de árvores em parceria com a AMI e a iniciativa de compensação de emissões associadas à reunião Geral de Quadros do Banco, realizada em 2020 em Lisboa. De momento, está em avaliação o compromisso do Banco com a neutralidade carbónica nas suas operações em Portugal, à imagem do efetuado na Polónia.

Adicionalmente, o BCP procede à identificação de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, *standards* e procedimentos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem sua interrupção. O Banco gere também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e *project finance*, podendo realizar estudos de impacto ambiental de acordo a legislação aplicável em vigor. Neste contexto, o Banco tem como objetivo melhorar o reporte nesta área mediante implementação das recomendações da "Task Force on Climate-related Financial Disclosures" (TCFD).

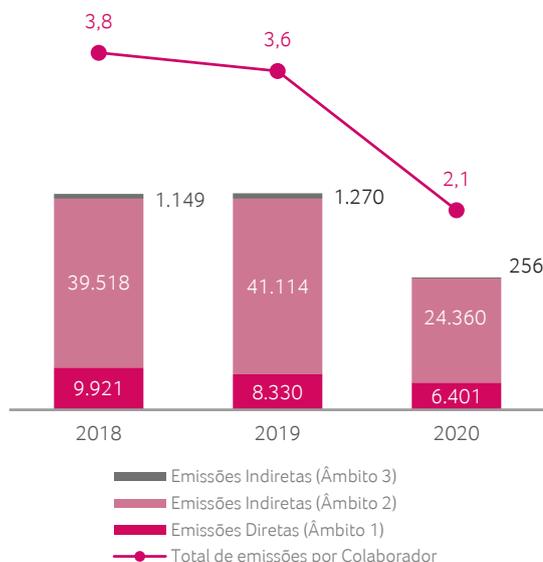
Anualmente, o Banco tem também participado no CDP, tendo alcançado em 2020 a classificação A-, banda Leadership.

No âmbito do compromisso de adaptação às alterações climáticas, o BCP calcula anualmente a pegada de carbono do Grupo, tendo em vista contribuir para a redução das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE).

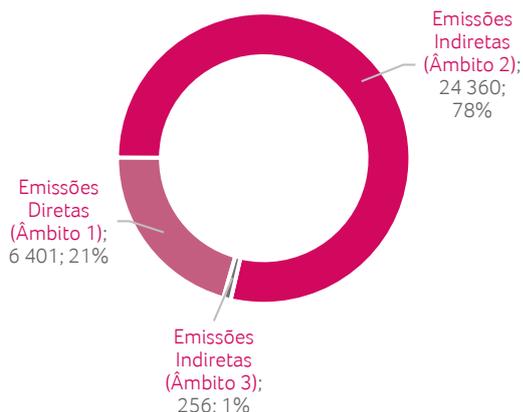
Em 2020 manteve-se a tendência decrescente nas emissões de GEE associadas à atividade bancária do Grupo, tendo-se registado um decréscimo de aproximadamente 39% face a 2019, dado o contexto pandémico de minimização da utilização de escritórios e de viagens e fruto da implementação contínua de diversas medidas de eficiência energética levadas a cabo nas várias geografias onde o Banco está presente.

Em termos globais, no Grupo BCP, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 23% comparativamente ao ano anterior, com foco na redução das emissões associadas aos consumos de gás natural. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registou-se uma redução de 41% face ao ano anterior. Nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se uma diminuição de 80%, maioritariamente imputável à redução drástica das emissões decorrentes das viagens de colaboradores. Em linha com o Plano Diretor de Sustentabilidade, o Banco tem o compromisso de alargar o cálculo de *scope 3*, a montante e jusante da atividade do Grupo. Registou-se ainda uma redução das emissões por colaborador face a 2019 em aproximadamente 1,5 tCO₂, correspondendo a uma redução de 41%.

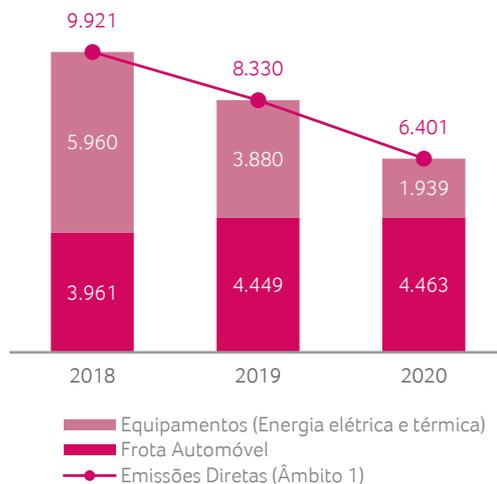
EMISSIONES DE GEE ⁽¹⁾
(tCO₂e)



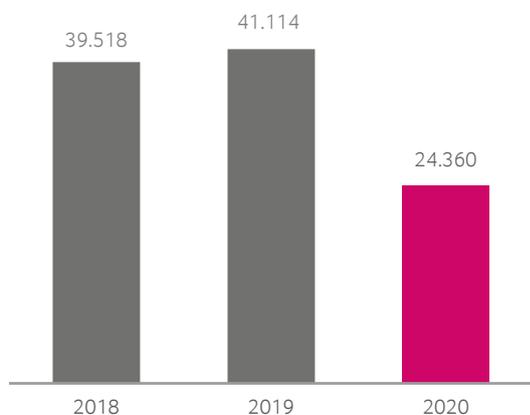
TOTAL DE EMISSIONES (ÂMBITOS 1, 2 e 3) EM 2020 ⁽¹⁾
(tCO₂e e %)



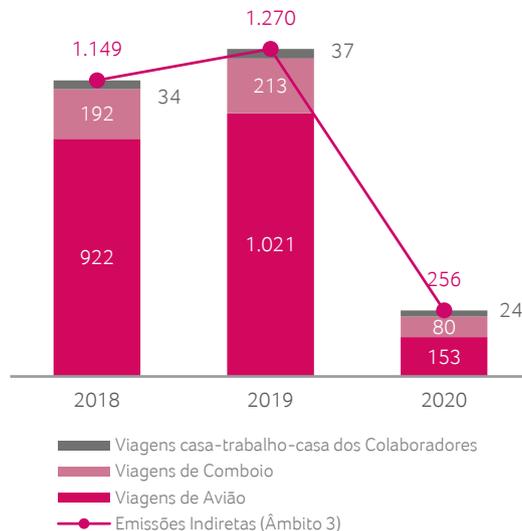
EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) - GRI 305-1 ⁽¹⁾
(tCO₂e)



EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 2) - GRI 305-2 ⁽¹⁾
(tCO₂e)



EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 3) - GRI 305-3 ⁽¹⁾
(tCO₂e)



⁽¹⁾ Dados não incluem valores de Moçambique. Incluem valores do EuroBank desde outubro 2019.

As emissões indiretas, associadas ao consumo de eletricidade, apresentaram uma redução de 26% face ao ano anterior, devido à redução do consumo de eletricidade proveniente da rede pública, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) registaram alterações significativas, com um decréscimo na ordem dos 96%, devido ao número reduzido de deslocações de colaboradores que se verificou em 2020.

PRINCIPAIS INICIATIVAS E DESTAQUES DE DESCARBONIZAÇÃO



Em 2021, toda a eletricidade que o Millennium bcp utilizar nas suas instalações em Portugal será 100% verde, num *mix* de energia produzida pela central fotovoltaica do Banco e de energia adquirida com certificado de origem renovável.

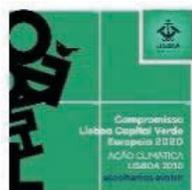


Em 2020, ocorreu uma iniciativa de **plantação de árvores**, na região de Leiria. Em parceria com a Assistência Médica Internacional (AMI) foram reabilitados cinco hectares do pinhal perdido pelos incêndios de 2017, através de um donativo no montante total de 50 mil euros, angariado através do compromisso de doação de um euro por cada cliente que adere ao extrato bancário digital, em detrimento do extrato em papel. Esta campanha permitiu, não só reduzir as emissões pela diminuição do consumo de papel, como também através da possibilitação do sequestro de carbono pelas árvores plantadas.



O Millennium bcp, no âmbito da sua política ambiental e no quadro da Lisboa Capital Europeia Verde, **compensou as emissões de GEE associadas a um evento interno**, que contabilizou 67,0 tCO₂e, através da florestação certificada de uma área nacional. Este evento teve lugar no Pavilhão Carlos Lopes, em Lisboa, em fevereiro de 2020, onde contou com a presença de 1.560 colaboradores.

O Bank Millennium foi o banco com a melhor pontuação no *ranking* "Climate Leaders Poland 2021" publicado pela revista *Forbes*, ocupando o segundo lugar entre todas as empresas polacas na lista de redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE).



No âmbito do **Pacto de Mobilidade para a Cidade de Lisboa** e do **Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020**, o Millennium bcp comprometeu-se a descarbonizar a sua frota automóvel de acordo com as seguintes metas: 30% até 2025 e 80% até 2030.

O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, subscreve a "**Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal**", que visa contribuir para a promoção e o desenvolvimento do financiamento da Neutralidade Carbónica até 2050.

O Grupo BCP garante uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e tem vindo a disponibilizar um crescente número de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente e pela natureza, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável. Exemplo deste compromisso foi o lançamento, já em 2021, de dois novos produtos, o Crédito Pessoal Energias Renováveis e o Crédito Pessoal Eficiência Energética, para aquisição de equipamentos destinados à produção de energias renováveis e de soluções energeticamente mais eficientes.



Mobilidade

- Ocorreu uma redução no consumo de combustíveis na **Polónia**, como resultado da **substituição de carros com motores tradicionais para híbridos**, verificado no período entre 2017 e 2020, e também devido à pandemia e **trabalho remoto dos colaboradores**. Na Polónia, o transporte de bicicletas é promovido e a infraestrutura para os ciclistas foi expandida (bicicletários e mais chuveiros).

- Em **Portugal**, no final do ano **2020**, existiam **19 viaturas elétricas/híbridas**, que compararam com as 9 existentes no final de 2019. Por forma a **acelerar a este processo**, o Banco tomou as seguintes medidas: **aumentou o número de modelos disponíveis** para escolha dos colaboradores, 22 em 76 (corresponde a 29% do total),

quando no final de 2019 eram de 7 em 75 (9,3% do total); e **instalou 4 postos duplos para carregamento elétrico nas suas instalações no Taguspark**.

Eficiência energética

Com vista à minimização deste consumo, foi dada continuidade ao investimento em medidas de eficiência operacional, nas várias operações, através da otimização de processos e equipamentos, reforçando um conjunto de medidas de redução de consumos que permitem a obtenção simultânea de ganhos tecnológicos, financeiros e ambientais.

Outra das prioridades do Grupo BCP nesta área é a produção e consumo de energia renovável, tendo o Grupo assumido no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 compromissos relacionados com o aumento da instalação de centrais fotovoltaicas e com o consumo e compra de energia renovável. Neste sentido, em 2020, foi já garantido que toda a eletricidade que o Millennium bcp utilizar nas suas instalações em Portugal em 2021 será 100% verde, num *mix* de energia produzida pela central fotovoltaica do Banco e de energia adquirida com certificado de origem renovável.

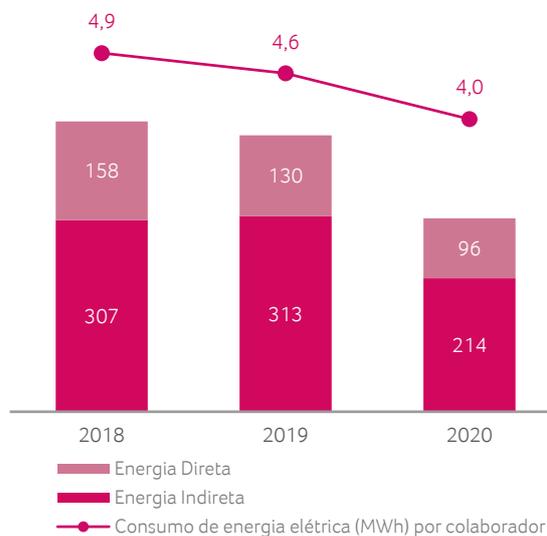
Em 2020 registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco em termos globais, resultante da minimização da utilização das infraestruturas do Grupo, devido ao contexto pandémico do ano 2020 e em consequência da otimização das centrais térmicas, da instalação da central termovoltáica, do investimento contínuo na otimização dos processos, com foco na desmaterialização, mas também na alteração de comportamentos diários dos Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos.

O consumo de energia do Banco é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica), que representa cerca de 69% do consumo total. Em 2020, manteve-se a redução no consumo de energia indireta e direta, que reduziram ambas cerca de 30% face a 2019.

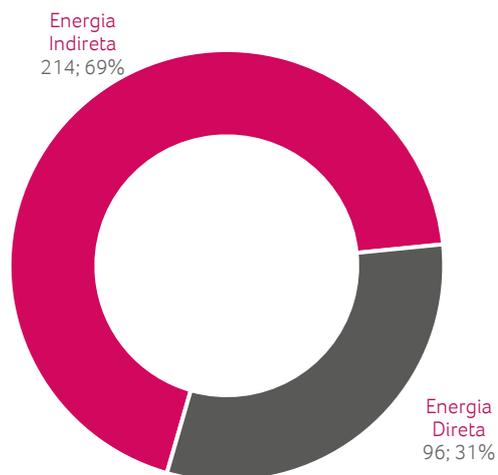
Em termos internacionais, verificou-se uma diminuição em 49% da energia indireta na Polónia e um aumento em 25% da energia direta, devido ao aumento dos consumos de gás natural e GPL. Na Suíça, registou-se uma diminuição de 15% no consumo de energia indireta.

Redução de 45% do consumo total de energia nos últimos 5 anos.

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA - GRI 302-1 (2)
(TJ e MWh/colaborador)



CONSUMO DE ENERGIA DIRETA E INDIRETA EM 2020 (2)
(TJ e %)



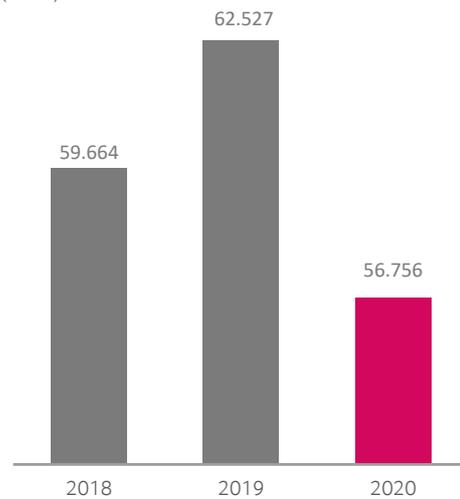
No que diz respeito à atividade doméstica, o BCP em Portugal reduziu o seu consumo de energia em todas as suas formas, correspondendo a uma redução total de 25% e assegurando o cumprimento da meta anual (-4%). A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 12% face a 2019.

O Millennium bcp, em Portugal, diminuiu o seu consumo de eletricidade em 13% quando comparado com 2019. A central de cogeração no TagusPark produziu 7% da eletricidade consumida pelo Banco, registando-se um decréscimo de 29% do consumo da autoprodução registada no ano anterior.

Em 2017 entrou em funcionamento a Central Solar Fotovoltaica nas instalações do Taguspark, composta por 3.703 painéis instalados em 3 edifícios. Em 2020, a produção registada foi de 539 MWh, o que representou um decréscimo de 49% na produção face ao ano anterior, justificada pelo menor consumo decorrente da maioria dos colaboradores terem estado em

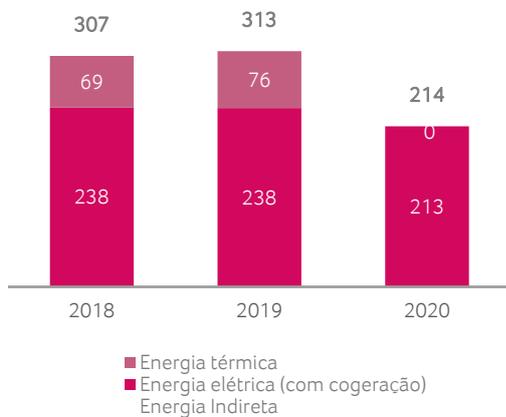
Em 2020, a energia consumida nos serviços centrais do Banco, em Portugal, foi de origem 100% renovável. Para 2021, o Banco tem o compromisso de utilização de eletricidade 100% verde nas instalações do Banco.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA ⁽³⁾
(MWh)

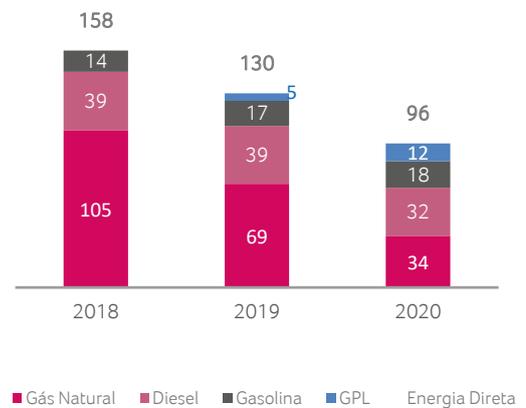


⁽³⁾ Não inclui a central de cogeração e as instalações com *datacenters* em Portugal. Não inclui valores de Moçambique.

CONSUMO DE ENERGIA INDIRECTA ⁽²⁾
(TJ)



CONSUMO DE ENERGIA DIRETA ⁽²⁾
(TJ)



⁽²⁾ Dados incluem a central de cogeração, e não incluem os *datacenters* em Portugal, nem os dados de Moçambique. Incluem valores do EuroBank desde outubro 2019.



O consumo de materiais com maior expressão, como é o caso do papel e do cartão, apresentaram uma redução de 17%, face a 2019.

PRINCIPAIS INICIATIVAS E DESTAQUES DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Instalação de iluminação LED Taguspark: O Banco finalizou em 2020 a incorporação de iluminação LED nas garagens do Taguspark.

Continuação do funcionamento da central solar fotovoltaica: em 2020, a central solar fotovoltaica no TagusPark com 1 MW de potência permitiu gerar 539 MWh para autoconsumo, o que representa 194 toneladas de CO₂ evitadas.

Está prevista a instalação de uma 2.^a central solar fotovoltaica de 1 Mwh no Taguspark e o desenvolvimento de um estudo de instalação de painéis solares fotovoltaicos num conjunto de 20 sucursais.

Monitorização de consumos de eletricidade e água: em 2020, foi continuado o projeto piloto de monitorização regular de consumos de eletricidade e água num edifício do TagusPark. Esta iniciativa permite acompanhar de perto as variações de consumos, e agir rapidamente sobre qualquer anomalia, evitando consumos excessivos e gastos de consumo. Em 2020, o projeto foi aplicado aos restantes edifícios do TagusPark, e foi aumentado o número de pontos de monitorização nos edifícios de forma a melhorar o detalhe do sistema de gestão de energia existente e, por consequência, aumentar a eficiência na gestão dos recursos.

Reajustes no sistema de iluminação e aquecimento na Polónia:

Em todas as sucursais, foram substituídos logotipos bancários externos com luz LED tradicionais e foi introduzido um temporizador de iluminação. Em 2020, foram instaladas luzes LED em 4 sucursais, contribuindo para um total de 117 sucursais com iluminação LED. Na sede, 1.200 luminárias foram substituídas por tecnologia LED, o que levou a uma redução de 54% do consumo de energia;

Com as alterações de horário impostas pela pandemia, os consumos associados a iluminação e funcionamento das agências foram reduzidos. Na sede, o tempo de operação da iluminação do escritório, o tempo de operação dos dispositivos de ventilação e ar condicionado e as mudanças nas configurações de temperatura em áreas individuais foram alterados.

As agências com os maiores índices de consumo de energia são inspeccionadas e as recomendações para as empresas de gestão de edifícios são implementadas.

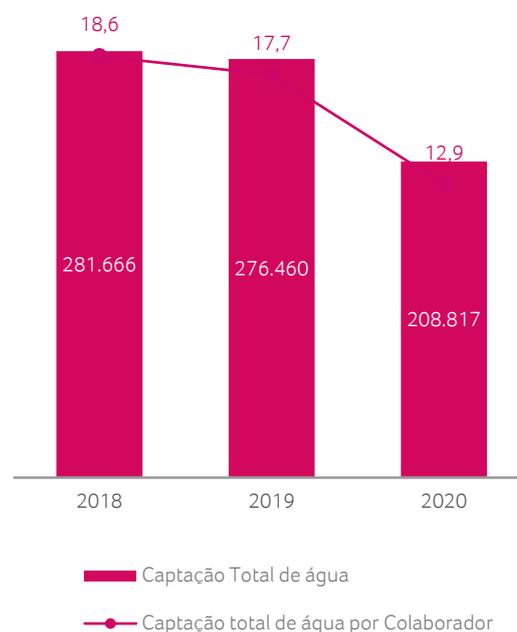
Gestão de recursos (água, materiais e resíduos)

Em termos globais, a captação total de água do Grupo BCP manteve uma tendência de redução, tendo diminuído 24% face a 2019, fruto de uma menor utilização das instalações do BCP, o que resultou também numa redução da captação total de água por colaborador de 27% face a 2019.

Na atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 37% no consumo de água quando comparado com o período homólogo de 2019, atingindo a meta anual de redução proposta (-3%).

No âmbito do consumo de consumíveis, em termos globais, o Grupo BCP registou uma redução de 18% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico e tinteiros/*toners*) face ao ano anterior, mantendo assim a tendência dos anos anteriores resultante de medidas de otimização dos processos.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA - GRI 303-3⁽⁴⁾
(m³)



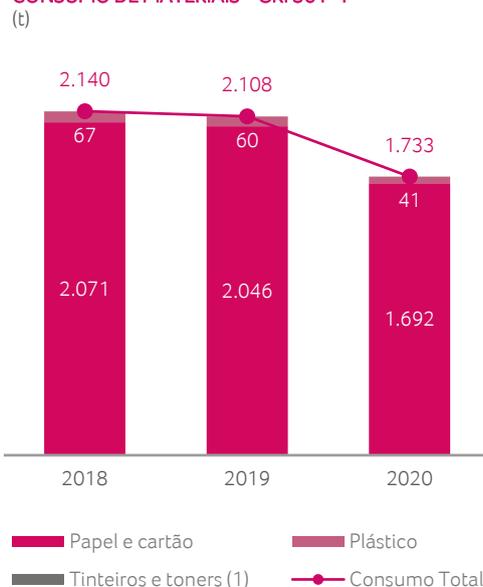
⁽⁴⁾ Não inclui Moçambique e Suíça. Inclui valores de EuroBank desde outubro 2019. Alteração na metodologia de cálculo dos dados de Portugal, aplicada a todos os anos, considerando um custo unitário médio de 4.93€/m³.

Os materiais consumidos com maior expressão em termos de peso e quantidade continuam a ser o papel e o cartão, os quais, em termos globais, apresentaram uma redução de 17% face a 2019, resultado das iniciativas de desmaterialização que têm vindo a ser implementadas em todas as geografias. Também os *toners* e tinteiros apresentaram uma redução significativa de 64%, resultado de medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Já em Portugal, em 2020 manteve-se a tendência de redução de consumo de materiais, nomeadamente de 33% face ao ano anterior, atingido a meta anual estabelecida (-2% do consumo de materiais). De referir que o papel A4 e A3 utilizado pelo Banco tem certificação ambiental Eco-label da União Europeia que certifica o processo responsável de produção de papel.

Relativamente à produção de resíduos, em 2020, em termos globais assistiu-se a um aumento dos resíduos produzidos na ordem dos 25%. Em Portugal, assistiu-se também a um aumento de 41% dos resíduos produzidos, sobretudo ao nível de papel (aumento de 46%). Este aumento deve-se principalmente à aceleração do processo de destruição de documentação que se encontrava em arquivo. Em Portugal, os resíduos de plástico e de tinteiros e *toners* apresentaram ambos uma redução na ordem dos 27%.

CONSUMO DE MATERIAIS - GRI 301-1



	Unid	Papel e cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
		2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Resíduos produzidos										
Atividade em Portugal	t	471,3	323,3	322,7	17,1	23,6	28,5	0,3	0,4	0,7
Atividade internacional	t	272,3	249,6	298,4	7,3	25,6	26,4	0,0	0,5	0,8
Total	t	743,6	573,0	621,1	24,5	49,2	54,9	0,3	0,9	1,5

PRINCIPAIS INICIATIVAS E DESTAQUES DE GESTÃO DE RECURSOS

Programa Green IT: Redução de impressões locais e valorização da funcionalidade de digitalização no desenvolvimento de *software*

Deu-se igualmente continuidade ao Projeto “GO Paperless”, que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos. Durante o ano de 2020 foi possível poupar 3.317.687 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 28% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com igual período de 2019 e que se traduz numa poupança média mensal de 552.948 impressões.



Com vista à diminuição de emissões de CO₂, ao longo do ano 2020, ainda que sendo atípico devido à pandemia de Covid-19 com a consequente adaptação às novas circunstâncias, no que respeita às ferramentas de colaboração e produtividade MS Teams e Skype, foi registado um valor de 296.778 no que se refere a quantidade de sessões de reunião, 6.523.163 sessões de mensagens instantâneas, 1.774.743 sessões de áudio e 662.286 sessões de vídeo.

Para a ferramenta Skype, os valores de utilização refletem um aumento de 2.444% no número de minutos de sessão de vídeo, face ao período homólogo de 2019 (segundo semestre do ano), e um aumento de 3.128% no número de participações nas sessões de Skype. Estes resultados permitem prosseguir uma cultura de hábitos de consumo sustentáveis na estrita medida das necessidades funcionais, exponenciando a capacidade instalada, reduzindo custos e desperdícios e otimizando os recursos consumidos.

Clientes com subscrição de extrato digital em 2020: 91% das contas em Portugal; 73% de clientes na Polónia; 317.308 contas em Moçambique (24%) e 96% de clientes na Suíça

Com vista à redução da utilização e circulação de papel, no início de junho foi lançada uma Campanha de Extrato Digital em associação ao projeto da AMI – Assistência Médica Internacional, de reflorestação do Pinhal de Leiria, designado “Vamos todos ser Dinis”. O sucesso desta campanha, que decorreu até final de setembro, traduziu-se na entrega à AMI de um donativo de 50.000 euros, valor que permitiu reflorestar 5 hectares do Pinhal de Leiria, afetado pelos incêndios de 2017. Estima-se que o número de adesões ao Extrato Digital decorrentes desta campanha irá permitir poupar perto de 1 milhão de folhas de papel por ano.

O Programa Kaizen promove diariamente um conjunto de práticas relacionadas com a melhoria contínua das atividades das equipas, assente numa metodologia *lean*, contribuindo assim para processos com maior valor acrescentado para o Cliente e que tem impacto direto na sustentabilidade. Durante o ano foram implementadas 245 iniciativas de melhoria, das quais 9% representam poupança de consumíveis na ordem dos 2.979€ (ex. papel, impressões, selos de correio interno, entre outros) e recuperação de comissões não cobradas na ordem dos 120.000€.

Em Moçambique, as transações nas Caixas apenas imprimem o comprovativo ao cliente e os duplicados para o controlo internos são arquivados digitalmente. Ao nível do processo de abertura de contas, todos os processos são totalmente digitais, não havendo nenhuma circulação/arquivo físico de qualquer documentação.

Millennium GO!
NEWS

Crédito Pessoal Energias Renováveis | Seguro Médico e Seguro TDUO | Desconto de 15% em Viagens

Millennium GO!

O PLANETA NÃO PRECISA DE PROBLEMAS, PRECISA DE SOLUÇÕES

O QUE VAI SER DO PLANETA ANIMADO, SE NÃO PERDERMOS NADA ANTES DO MILÊNIO? ESTA É CADA VEZ MAIS UMA PERGUNTA CENTRAL, QUE NOS LEVA A PENSAR, DESENHAR E IMPLEMENTAR SOLUÇÕES QUE VÃO AO ENCONTRO DAS NECESSIDADES QUE O AMBIENTE PRECISA, CONSCIENTES DE QUE A SUSTENTABILIDADE É UM CAMINHO DE TODOS, E FUNDAMENTAL AJUDAR AQUELES QUE DESAJAM CONTINUAR PARA UM PLANETA MAIS VERDE.

Para isso, apostamos no desenvolvimento de tecnologia e inovação para ajudar a reduzir o consumo energético. Temos um compromisso com a sustentabilidade e a inovação para ajudar a reduzir o consumo energético. Temos um compromisso com a sustentabilidade e a inovação para ajudar a reduzir o consumo energético.

Para mais informações sobre nossos produtos e serviços, visite o nosso site em www.millenniumgo.pt

Millennium bcp
AQUI CONSIGO

Crédito Pessoal Energias Renováveis | Seguro Médico e Seguro TDUO | Desconto de 15% em Viagens

2020

Millennium NEWS PRESTIGE

LIGUE-SE AO FUTURO COM A TESLA

Se as imaginações se voltarem de um futuro onde que reine a alta tecnologia e confrontar com um futuro mais sustentável. No Millennium, nós já o fizemos. Por isso, damos-lhe acesso à mais solução de mobilidade elétrica cheia de vantagens. Uma oportunidade única para si e um contributo para o planeta.

TESLA MODEL 3 Long Range AWD Dual Motor

838€
Renda Mensal c/IVA

Preço: 44 meses
50.000 km totais, 10.000 km ano
Emissão CO2: 0 g/km
até 500 km de autonomia

Financiamento GREEN, sem entrada inicial e com todos os serviços incluídos.

Para mais informações sobre este e os nossos outros produtos e serviços, visite o nosso site em www.millenniumgo.pt

Millennium bcp Prestige
AQUI CONSIGO

ADRENALINA 100% ELÉTRICA

Soluções de Leasing Automóvel
Contribuir para um planeta sustentável nunca teve tanto estilo.

Conheça todos os veículos em www.millenniumgo.pt
Compartilha válida até 30/01/2021

Millennium bcp
AQUI CONSIGO

Crédito Pessoal Energias Renováveis | Seguro Médico e Seguro TDUO | Desconto de 15% em Viagens

2020

Millennium NEWS

O PLANETA NÃO PRECISA DE PROBLEMAS, PRECISA DE SOLUÇÕES

O QUE PLANETA VAMOS DEIXAR AOS PROXIMOS SÉCULOS? NO MILÊNIO, ESTA É CADA VEZ MAIS UMA PERGUNTA CENTRAL, QUE NOS LEVA A PENSAR, DESENHAR E IMPLEMENTAR SOLUÇÕES QUE VÃO AO ENCONTRO DAS NECESSIDADES QUE O AMBIENTE PRECISA, CONSCIENTES DE QUE A SUSTENTABILIDADE É UM CAMINHO DE TODOS, E FUNDAMENTAL AJUDAR AQUELES QUE DESAJAM CONTINUAR PARA UM PLANETA MAIS VERDE.

Para isso, apostamos no desenvolvimento de tecnologia e inovação para ajudar a reduzir o consumo energético. Temos um compromisso com a sustentabilidade e a inovação para ajudar a reduzir o consumo energético.

Para mais informações sobre nossos produtos e serviços, visite o nosso site em www.millenniumgo.pt

Millennium bcp
AQUI CONSIGO

Tesla Model 3 - CATEGORIA de um veículo combustível de gasolina e Diesel. Versão Full Electric. Versão Range Serie A.

TESLA MODEL 3 Long Range AWD Dual Motor

838€
Renda Mensal c/IVA

Preço: 44 meses
50.000 km totais, 10.000 km ano
Emissão CO2: 0 g/km
até 500 km de autonomia

Financiamento GREEN, sem entrada inicial e com todos os serviços incluídos.

Para mais informações sobre este e os nossos outros produtos e serviços, visite o nosso site em www.millenniumgo.pt

Millennium bcp
AQUI CONSIGO

ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE



Reconhecimento - Índices de sustentabilidade

Tema material:

REPUTAÇÃO DO BANCO

Ao longo de 2020, o Grupo BCP esteve presente em diversos índices de Sustentabilidade.

Em Portugal, o Millennium bcp no âmbito da avaliação realizada pelo analista ESG (*Environmental, Social and Governance*) – VigeoEiris - i) foi confirmado no índice "Ethibel Excellence Europe", que inclui as 200 empresas europeias com melhor *performance* em matérias de sustentabilidade; ii) manteve-se no "Ethibel EXCELLENCE Investment Register", um reconhecimento que reflete o elevado desempenho do Grupo BCP no exercício de práticas de sustentabilidade junto do mercado e potenciais Investidores.

Resultado da avaliação realizada pelo analista – Standard Ethics - integrou também o índice "European Banks Index". Nas suas avaliações mais recentes, o analista MCSI atribui a notação global de "A" ao desempenho ESG do Grupo BCP, enquanto que o analista Gaia Rating atribui uma avaliação de 78%.

Na Polónia, o Bank Millennium integrou o índice "WIG-ESG" da Bolsa de Valores de Varsóvia, num reconhecimento do trabalho desenvolvido no âmbito das dimensões ambientais, sociais, económicas e de governo corporativo.

Na edição de 2020 do CDP – Carbon Disclosure Project, o Grupo BCP foi incluído na banda "Leadership", com a classificação "A-".

Quanto ao analista MSCI renovou, na sua mais recente avaliação ao desempenho de sustentabilidade do Grupo BCP, a sua notação de "A".

O Grupo BCP, já em 2021, foi incluído pela segunda vez consecutiva no Bloomberg Gender-Equality Index, juntando-se ao grupo das empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão.

Também já em 2021, o Grupo BCP regressou ao "The Sustainability Yearbook", publicação de referência na área da Sustentabilidade agora editada pelo analista S&P com base na informação recolhida nas respostas das empresas ao "Dow Jones Sustainability Indices".



The use by Banco Comercial Português of any MSCI ESG research LLC or its affiliates ("MSCI") data, and the use of MSCI logos, trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendation, or promotion of Banco Comercial Português by MSCI. MSCI services and data are the property of MSCI or its information providers, and are provided 'as-is' and without warranty. MSCI names and logos are trademarks or service marks of MSCI.

NOTA

METODOLÓGICA



Indicadores ambientais

GRI 301-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

Consumo de papel e cartão – Total estimado com base nas aquisições destes materiais e nos quantitativos registados no economato. O peso das unidades de papel foi obtido através das medidas *standard* de papel dadas pela Norma ISO 216.

Consumo de plástico - Total estimado com base nas aquisições destes materiais e nos quantitativos registados no economato. O cálculo da quantidade de plástico consumido derivado de cartões bancários, baseou-se no número de cartões de plástico emitidos para Clientes e no peso *standard* de um cartão.

Tinteiros e *toners* – Total estimado com base nas aquisições destes materiais. Em Portugal, os valores reportados incluem os tinteiros e *toners* consumidos pelo Banco através da Xerox.

GRI 302-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia e Suíça. Para este último país, é apresentado apenas o consumo de eletricidade.

Consumo de gás natural e combustíveis líquidos – Total estimado com base nas aquisições destes combustíveis. O PCI (Poder Calorífico dos Combustíveis) dos combustíveis usados para o cálculo da energia tem como fonte o GRI, disponível publicamente em www.globalreporting.org, e a APA (Agência Portuguesa do Ambiente), disponível publicamente em www.apambiente.pt.

Consumo de energia elétrica – Total estimado com base na energia faturada.

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

Energia - Combustíveis (fonte: GRI)

	Poder Calorífico Inferior (PCI)	Densidade
Gás Natural	0,03901 Gj/m ³	
GPL	46,00 Gj/ton	1,96 l/kg
Gasóleo	43,07 Gj/ton	0,835 ton/m ³
Gasolina	44,00 Gj/ton	0,748 ton/m ³
Litros - M ³	1000 Litro = 1m ³	
Litros - Tj	(litros/1000)*43,33*0,825	diesel
Litros - Tj	(litros/1000)*44,80*0,825	Gasolina
Litros - Tj	(litros/1000)*46/(1,96*0,001)	GPL
M ³ -Tj	((m ³)*0,03901)/1000	Gás Natural

Eletricidade

1 kWh	3,60 MJ/kWh
-------	-------------

GRI 303-3

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal e Polónia. A captação total de água em Portugal é estimada com base na análise do custo com água, utilizando para o cálculo de consumo de água em m³ custo unitário médio determinado de 4.93€/m³.

GRI 305-1 a 305-3

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia e Suíça. Os fatores de emissão utilizados são os seguintes:

Portugal	Fator – 2018	Fator – 2019	Fator – 2020
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,22896 kgCO2/kWh Fonte: Total – EDP Comercial	0,24854 kgCO2/kWh Fonte: Total – EDP Comercial	0,19237 kgCO2/kWh Fonte: Total – EDP Comercial

Polónia	Fator 2018-2020	Fonte – 2018-2020
Coal/peat (CO2/kWh)	0,87422 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Eletricidade		
Oil (CO2/ kWh)	0,48401 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Gas (CO2/ kWh)	0,33734 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,75584 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)

Suíça	Fator 2018-2020	Fonte – 2018-2020
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,02804 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)

Fatores de emissão – Combustíveis (fonte: UNL, EDP, IPPC)			Fatores de emissão – viagens				
Gasolina	CO2	69300,0 Kg/TJ	Avião	Tipo de Voo	Distância (km)	Fator de Emissão	Fonte
	CH4	25,0 Kg/TJ		Curto	<500	0,18 kgCO2/km	GHG Protocol
	N2O	8,0 Kg/TJ		Médio	500-1600	0,13 kgCO2/km	GHG Protocol
Diesel	CO2	74100,0 Kg/TJ	Avião	Longo	>1600	0,11 kgCO2/km	GHG Protocol
	CH4	3,9 Kg/TJ		Radioactive Forcing Index		1,9	GHG Protocol
	N2O	3,9 Kg/TJ		Comboio		0,06 kgCO2/km	GHG Protocol
GPL	CO2	63100,0 Kg/TJ	Autocarro		0,19 kgCO2/km	GHG Protocol	
	CH4	62,0 Kg/TJ					
	N2O	0,2 Kg/TJ					
Gás Natural	CO2	56100,0 Kg/TJ					
	CH4	1,2 Kg/TJ					
	N2O	2,3 Kg/TJ					
AVAC - PAG	HFC-22	1810,0 kgCO2/kg					
	R407	1774,0 kgCO2/kg					
	R410	2158,0 kgCO2/kg					

GRI 306-3

Papel e Cartão – obtém-se a quantidade total de resíduos de papel e cartão através do somatório de papel valorizado e cartão valorizado.

Plástico – estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garrafas de água e de artigos de plástico do economato, que habitualmente não se destinam a arquivo, nem a Clientes.

Tinteiros e Toners – considerou-se que a quantidade total produzida corresponde ao consumo.

ANEXOS

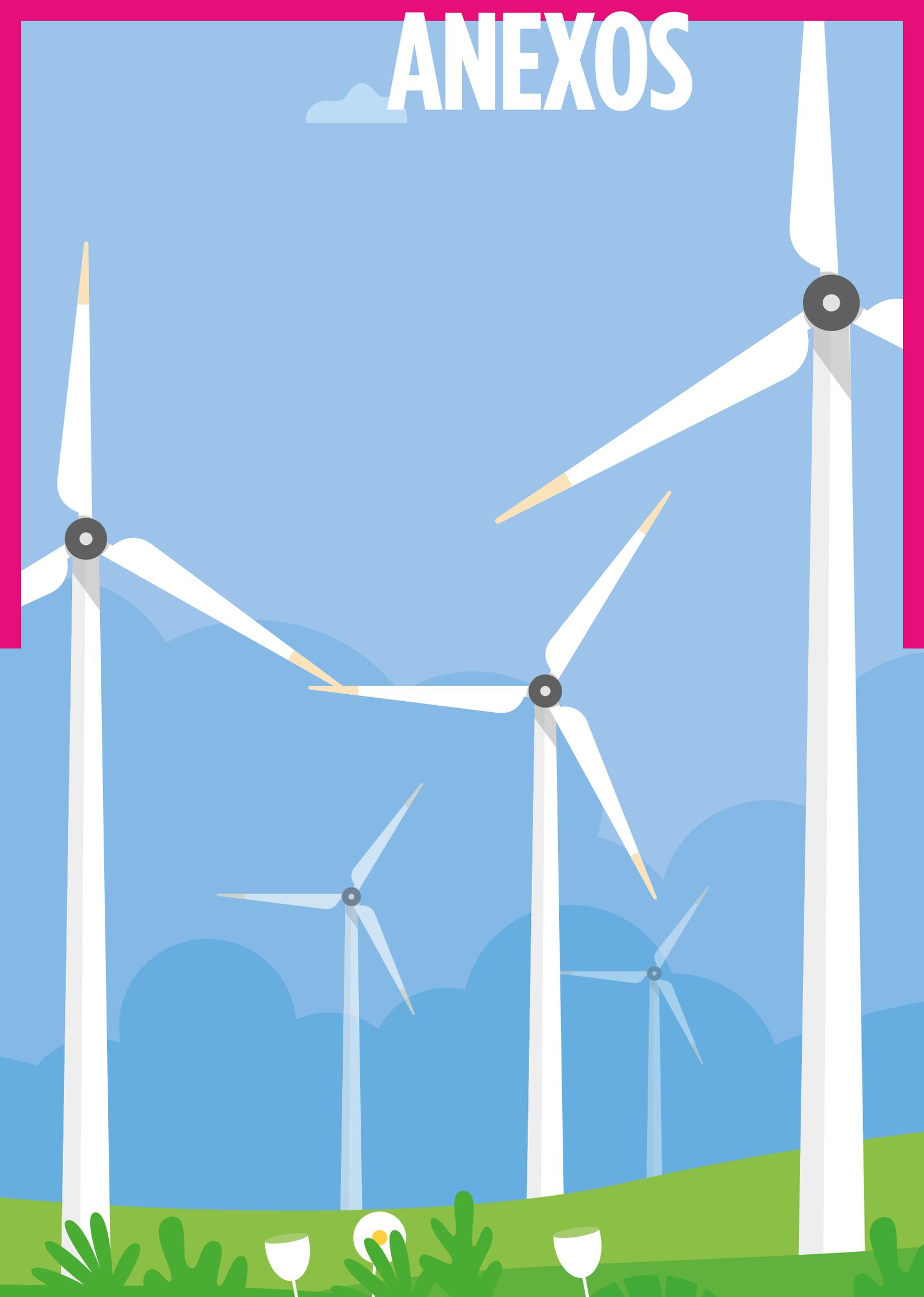


Tabela GRI - Global Reporting Initiative

Fontes de informação:

R&C – Relatório e Contas 2020

RS – Relatório de Sustentabilidade 2020

Site – millenniumbcp.pt – Sustentabilidade

Conteúdos padrão gerais

Na presente tabela, foi realizada uma análise adicional de alinhamento do relato do BCP com a CMVM - Modelo de relatório para divulgação de informação não financeira pelas sociedades emittentes de valores mobiliários admitidos à negociação em mercado regulamentado. As divulgações gerais do GRI respondem em parte à Introdução, Modelo empresarial e principais fatores de risco definidos no Modelo de informação não financeira.

GRI STANDARDS	Conteúdo, página ou link	Princípios UNGC	CMVM
DIVULGAÇÕES GERAIS			
102-1	Nome da organização		X
102-2	Principais marcas, produtos e serviços		X
102-3	Localização da sede de operação da organização		X
102-4	Países onde a organização opera		
102-5	Tipo e natureza legal de empresa		
102-6	Mercados em que a organização atua		
102-7	Dimensão da organização		
102-8	Caracterização dos Colaboradores	6	
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores		
102-10	Principais alterações no período coberto pelo relatório		
102-11	Abordagem ao princípio da precaução		X
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve		
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais		
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva		X
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios e normas de comportamento	10	
GOVERNAÇÃO			
102-18	Estrutura de governação da organização		X
ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS			
102-40	Grupos de <i>stakeholders</i> da organização		
102-41	Percentagem de Colaboradores com acordos de negociação coletiva	3	
102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>		

102-43	Abordagem para o envolvimento com <i>stakeholders</i>	www.millenniumbcp.pt Institucional > Sustentabilidade > Gestão de <i>stakeholders</i> RS - Pág. 26-27, 52-57 R&C - Pág. 158
102-44	Principais questões dos <i>stakeholders</i> e resposta do Grupo	www.millenniumbcp.pt Institucional > Sustentabilidade > Gestão de <i>stakeholders</i> RS - Pág. 26-27, 52-57 R&C - Pág. 158

PERFIL DO RELATÓRIO			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras no relatório	R&C - Pág. 211-212	X
102-46	Processo para definição do conteúdo do relatório	RS - Pág. 13; 26-27	X
102-47	Aspetos materiais para o relatório	RS - Pág. 26-27	X
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	RS - Pág. 13-14	X
102-49	Alterações significativas no âmbito e o limite dos aspetos em relação a períodos anteriores	RS - Pág. 13-14	X
102-50	Período coberto pelo relatório	RS - Pág. 13-14	X
102-51	Data do relatório anterior mais recente	RS - Pág. 13-14	X
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	RS - Pág. 13-14	X
102-53	Contactos para questões sobre o relatório	RS - Pág. 113	X
102-54	Reporte de acordo com a GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção Core (essencial).	X
102-55	Sumário do conteúdo da GRI	Presente tabela	X
102-56	Política e práticas de verificação externa	R&C - Pág. 731-733	X

GRI STANDARDS		Conteúdo, página ou <i>link</i>	Princípios UNGC	CMVM
CATEGORIA: ECONÓMICO				
DESEMPENHO ECONÓMICO				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	R&C - Pág. 10-11; 47		
201-2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas	R&C - Pág. 187-193 https://www.cdp.net > Search responses > Banco Comercial Português SA		
201-3	Planos de benefícios definidos pela organização	RS - Pág. 83-88 R&C - Pág. 168-169		
PRESENÇA NO MERCADO				
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes	RS - Pág. 9 R&C - Pág. 13	6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS				
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	RS - Pág. 60-82 R&C - Pág. 174-185		X
203-2	Impactes económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactes	RS - Pág. 60-82 R&C - Pág. 174-185		X
PRÁTICAS DE COMPRA				
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	RS - Pág. 9; 89 R&C - Pág. 13; 186		
ANTICORRUPÇÃO – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-3	103-2; Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 48-49		X
205-2	Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	RS - Pág. 41-44	10	X
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	RS - Pág. 48-51	10	X

CATEGORIA: AMBIENTAL				
MATERIAIS – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	Pág. 13-14; 26-27; 100-102 R&C – Pág. 187-194		X
301-1	Consumo de materiais	RS - Pág. 105-106 R&C - Pág. 191-192	7, 8	X
ENERGIA – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	Pág. 13-14; 26-27; 100-102 R&C – Pág. 189		X
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RS - Pág. 103-104 R&C - Pág. 190	7, 8	X
302-3	Intensidade energética	RS - Pág. 103-104 R&C - Pág. 190	8	X
302-4	Redução do consumo de energia	RS - Pág. 95-105 R&C – Pág. 189, 190	8, 9	X
ÁGUA E AFLUENTES – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	Pág. 13-14; 26-27; 94-95; 98; 105 R&C – Pág. 187; 191		X
303-1	Interações com a água como um recurso partilhado	A maior parte da água consumida no do BCP está associado ao uso humano, sendo uma parte utilizada também para rega nas instalações. Em 2021, toda a água para rega dos espaços verdes no Tagus-park será proveniente do furo, o que terá um forte impacto no volume de captação de água. O Grupo tem preocupação em reduzir o seu impacto ambiental, o que inclui a redução do consumo de água em todas as geografias onde opera. O BCP não identifica na sua operação direta áreas de stress hídrico relevantes para este relato.		X
303-2	Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	A gestão de efluentes no Banco é realizada por terceiros, sendo que a maioria dos efluentes líquidos produzidos pelo Grupo são rejeitados para redes públicas de águas residuais, sendo posteriormente submetidas a tratamento e monitorizações da qualidade por parte das entidades responsáveis.		X
303-3	Captação de água	RS - Pág. 105 R&C - Pág. 191	7, 8	X
BIODIVERSIDADE				
304-1	Instalações operacionais (próprias, arrendadas ou geridas) nas áreas adjacentes a áreas protegidas e áreas com alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas	As operações do Banco não têm impacto significativo direto na biodiversidade, em habitats protegidos ou restaurados, o que justifica a não relevância deste indicador.	8	
304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	As operações do Banco não têm impacto significativo direto na biodiversidade, em habitats protegidos ou restaurados, o que justifica a não relevância deste indicador.	8	
304-3	Habitats protegidos ou recuperados	As operações do Banco não têm impacto significativo direto na biodiversidade, em habitats protegidos ou restaurados, o que justifica a não relevância deste indicador.	8	
EMISSIONES – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 94-95; 101 R&C – Pág. 187; 188		X
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	RS - Pág. 11; 101 R&C - Pág. 188	7, 8	X
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	RS - Pág. 11; 101 R&C - Pág. 188	7, 8	X
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	RS - Pág. 11; 101 R&C - Pág. 188	7, 8	X
305-4	Intensidade de emissões de GEE	RS - Pág. 101 R&C - Pág. 188	8	X
305-5	Redução de emissões de GEE	RS - Pág. 100-102 R&C - Pág. 189	8, 9	X

RESÍDUOS				
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	A produção de resíduos no BCP é maioritariamente associada a resíduos de escritório (papel, cartão e plástico). O Grupo tem preocupação em reduzir o seu impacto ambiental, o que inclui a redução da produção de resíduos em todas as geografias onde opera. Esta preocupação é materializada no desenvolvimento de iniciativas de eficiência operacional, reportadas ao longo dos Relatórios.		X
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos	O Banco aposta na reciclagem de resíduos, na eliminação progressiva de produtos não reutilizáveis, como foi exemplo a substituição de copos de café e respetivos colheres de plástico por chávenas em louça e colheres metálicas em todas a copa dos Serviços Centrais, e na sensibilização de colaboradores para a minimização de produção de resíduos no Banco.		X
306-3	Resíduos gerados	RS - Pág. 9; 106 R&C - Pág. 13	8	X

CATEGORIA: SOCIAL

EMPREGO – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 38-40; 83-88 R&C - Pág. 13; 165-167																																										
		RS - Pág. 9; 48-49 R&C - Pág. 13; 169-170	6																																									
401-1	Novas contratações e rotatividade	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Recrutamento 2020</th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><30</td> <td>47</td> <td>59</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>[30-50[</td> <td>16</td> <td>9</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>>=50</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>63</td> <td>69</td> <td>132</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Saídas 2020</th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><30</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>[30-50[</td> <td>38</td> <td>29</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>>=50</td> <td>163</td> <td>54</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>220</td> <td>102</td> <td>322</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dados correspondentes a Portugal</p>	Recrutamento 2020	Homens	Mulheres	Total	<30	47	59	106	[30-50[16	9	25	>=50	0	1	1	Total	63	69	132	Saídas 2020	Homens	Mulheres	Total	<30	19	19	38	[30-50[38	29	67	>=50	163	54	217	Total	220	102	322		X
Recrutamento 2020	Homens	Mulheres	Total																																									
<30	47	59	106																																									
[30-50[16	9	25																																									
>=50	0	1	1																																									
Total	63	69	132																																									
Saídas 2020	Homens	Mulheres	Total																																									
<30	19	19	38																																									
[30-50[38	29	67																																									
>=50	163	54	217																																									
Total	220	102	322																																									
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	RS - Pág. 83-88 R&C - Pág. 168-169 Os benefícios identificados nos Relatórios são concedidos aos colaboradores do Banco (tempo integral ou parcial), mas não são extensivos aos estagiários ou <i>outsourcers</i> .	6																																									

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	<p>O Millennium bcp tem publicado um regulamento que estabelece os princípios gerais relativos à prevenção dos riscos profissionais, à proteção da segurança, higiene e saúde física e mental dos Colaboradores, independentemente do tipo de vínculo contratual, quaisquer que sejam as instalações e locais de trabalho onde exerçam a sua atividade, e à informação, consulta, participação e formação neste âmbito, sem prejuízo das normas legais aplicáveis neste domínio. Estas regras estão disponíveis para consulta no portal interno no Banco.</p> <p>O Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho foi implementado em resposta à legislação específica neste domínio (Lei nº 102/2009 de 10 de setembro, alterada pela Lei 3/2014 de 28 de janeiro, com as atualizações introduzidas pelo DL nº 88/2015 de 28 de maio, pela Lei nº 146/2015</p>		X
-------	--	---	--	---

de 9 de setembro e pela Lei nº 28/2016 de 23 de agosto) mas a sua abrangência, nomeadamente da área da saúde, vai além dos limites determinados legalmente.

403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>Com vista a assegurar a vigilância adequada da saúde dos Colaboradores, o Millennium bcp realiza conforme os casos, exames de admissão, exames periódicos diferenciados conforme o género e escalão etário - até aos 50 anos a periodicidade é de dois em dois anos, sendo anual após aquela idade - ocasionais e complementares, bem como atividades de promoção da saúde no trabalho, mantendo organizados os registos clínicos e outros elementos informativos relativos à saúde de cada colaborador. Na sequência da realização do check-up é efetuada uma consulta com o Médico de saúde no trabalho onde são prestadas todas as informações sobre o estado de saúde do Colaborador e feitas as recomendações necessárias.</p> <p>No domínio da segurança, são efetuadas auditorias de avaliação de riscos cujos relatórios são encaminhados para a Direção de Compras e Meios, que após a sua análise emite recomendações, para as Áreas cuja intervenção se justifique com vista à resolução das recomendações efetuadas.</p> <p>Todos os Colaboradores estão alertados para a importância de zelarem pela sua segurança e saúde, bem como pela segurança e saúde das pessoas que possam ser afetadas pelas suas ações ou omissões no trabalho, bem como para a necessidade de comunicar imediatamente à entidade patronal qualquer situação de trabalho que apresente perigo grave e imediato para a segurança ou para a saúde, bem como qualquer defeito registado nos sistemas de proteção.</p> <p>O Regulamento em vigor determina que os Colaboradores em caso de perigo grave, imediato e que não possa ser evitado, têm o direito de se afastar do seu posto de trabalho ou de uma área perigosa, não podendo ser prejudicados por esse facto.</p>	X
403-3	Serviços de saúde do trabalho	<p>Existe uma equipa de médicos/as de medicina no trabalho e enfermeiros/as disponíveis, todos os dias nas instalações do Banco no Taguspark e um médico e uma enfermeira nas instalações do Banco no Porto. A coordenação desta equipa é assegurada pelo médico/a que desempenha as funções de Responsável Clínico, o qual reporta à Direção de Recursos Humanos.</p> <p>Os temas da saúde ocupacional e bem-estar são ponderados a cada momento tendo presente a importância de proporcionar um conjunto de serviços que contribua para um melhor equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal. Neste domínio são disponibilizados:</p> <p>Serviços de Medicina Curativa – os atos médicos e de enfermagem abrangidos por estes serviços são disponibilizados de forma gratuita a todos os Colaboradores. São ainda disponibilizados serviços de colheita de análises.</p> <p>Consultas de Nutrição e Psicologia – Consultas implementadas pela importância que podem desempenhar na saúde e no bem-estar dos Colaboradores, na medida em que é prescrito um plano alimentar personalizado através de estratégias adaptadas ao estilo de vida de cada um, permitindo a mudança e a aquisição de hábitos saudáveis de forma gradual.</p> <p>Campanhas de Promoção da Saúde e Hábitos de Vida Saudável – neste âmbito são realizadas um conjunto de ações cujo objetivo é informar e sensibilizar os Colaboradores para a importância de adoção, no seu dia-a-dia, de hábitos de vida saudável.</p> <p>Disponibilização de um Centro de Fisioterapia nas instalações do Taguspark, com acordo com o SAMS e com a Médis.</p> <p>Benefícios e Apoios Sociais - através da definição de uma política de benefícios e apoios sociais, detalhadas no Portal interno dos Recursos Humanos, o Banco tem procurado fomentar o apoio à conciliação trabalho-família, o apoio à educação e o incentivo à mobilidade.</p>	X
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente	<p>A realização de inquéritos de satisfação interna com os diversos serviços e a possibilidade de se fazerem comentários, permite acompanhar periodicamente a opinião dos Colaboradores sobre a qualidade dos serviços prestados.</p>	X

403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	No âmbito da formação disponibilizada nestas matérias, foram abordados temas como a desfibrilhação automática, formação de delegados de segurança, equipas de resposta de emergência, medidas de autoproteção, plano de contingência (relacionado com os cuidados a ter para fazer face à pandemia da COVID-19), guia prático regressar com segurança e confiança.		X
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Os Colaboradores são convocados para os check-ups de acordo com as regras estabelecidas e já enunciadas. Na sequência do check-up são posteriormente convocados para a consulta de saúde de no trabalho. Todas as demais consultas, medicina curativa, psicologia, nutrição, bem como as análises clínicas, são marcadas por iniciativa do Colaborador através do contacto com os serviços de medicina do Banco. As seções de fisioterapia são marcadas através de contacto direto com o prestador do serviço. As informações clínicas são registadas num aplicativo autónomo, com acesso restrito, com vista a garantir a confidencialidade de todos os dados.		X
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Informação não disponível.		X
403-9	Acidentes de trabalho	RS - Pág. 9; 83-85 R&C - Pág. 13; 169		X
403-10	Doenças profissionais	O Millennium bcp tem unidades de medicina preventiva, no entanto não existe informação sobre o número de colaboradores com doenças graves.		X
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 41-44 R&C - Pág. 167		
404-1	Média de horas de formação, por ano, por colaborador, discriminadas por categoria de funções	RS - Pág. 41-44 R&C - Pág. 167	6	X
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	RS - Pág. 41-44 R&C - Pág. 167		
404-3	Porcentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	RS - Pág. 46-47 R&C - Pág. 168	6	
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES – ASPETO MATERIAL				
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 38-40 R&C - Pág. 13; 165-166		
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	RS - Pág. 9; 38-40 R&C - Pág. 13; 165-166 Adicionalmente, o BCP identifica e reporta os seus colaboradores portadores de deficiência. Em 2020 em Portugal, o Banco contava com 65 homens e 75 mulheres portadores de deficiência.	6	X
405-2	Rácio da remuneração total entre homens e mulheres, por categoria de funções.	RS - Pág. 38 R&C - Pág. 13; 165-166 Alta Direção 0,9 Direção 1,0 Comerciais 0,8 Técnicos 0,9 Outros 0,9 Dados correspondentes a Portugal	6	X

NÃO DISCRIMINAÇÃO			
406-1	Casos de discriminação e medidas tomadas	Em 2020 não ocorreu nenhum caso de discriminação reportado. O Código de Conduta do banco compreende comportamentos e deveres antidiscriminatórios.	6 X
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO			
407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas	RS - Pág. 9; 38 R&C - Pág. 13	3
TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas	RS - Pág. 38; 89 R&C - Pág. 165	5
AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS			
412-1	Operações submetidas a avaliações de Direitos Humanos	Não foram realizadas avaliações sobre Direitos Humanos em 2020.	
COMUNIDADES LOCAIS – ASPETO MATERIAL			
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 60-74 R&C - Pág. 176-185	X
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	RS - Pág. 11; 60-74 R&C - Pág. 13; 176-185	1 X
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	RS - Pág. 5-6, 9; 27; 32 R&C - Pág. 13	
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	RS - Pág. 5, 9; 27; 32 R&C - Pág. 13	
POLÍTICAS PÚBLICAS			
415-1	Contribuições políticas	Não são feitas contribuições para partidos políticos.	
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS – ASPETO MATERIAL			
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 48-57 R&C - Pág. 171-172	
417-1	Informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	RS - Pág. 48-57 R&C - Pág. 171-172	
CONFORMIDADE			
419-1	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos	RS - Pág. 48-57	X

SUPLEMENTO SECTORIAL

PORTOFÓLIO DE PRODUTOS – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS - Pág. 13-14; 26-27; 75-82
FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	R&C - Pág. 364-365
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	RS - Pág. 75-82 R&C - Pág. 174-175
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	RS - Pág. 75-82 R&C - Pág. 174-175

AUDITORIA

FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais	RS - Pág. 75-82 R&C - Pág. 174-175
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	RS - Pág. 77-81 R&C - Pág. 174-175

Tabela SASB - Sustainability Accounting Standards Board

SASB – Bancos Comerciais		Categoria /unidade de medida	Conteúdo, página ou link
SEGURANÇA DE DADOS			
FN-AC-270a.1	(1) Número de violações de dados, (2) percentagem que envolveu informações de identificação pessoal (PII), (3) número de titulares de contas afetados	Número, Percentagem (%)	Número de violações de dados: 16 Percentagem que envolveu informações de identificação pessoal: 75% Número de titulares de contas afetados: 19
FN-CB-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e abordar os riscos de segurança de dados	n/a	<p>De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco investiu fortemente na monitorização de segurança 24x7x365 com a implementação de um Centro de Operações de Segurança (SOC) e de um serviço de <i>Threat Intelligence</i>, no processo de resposta a incidentes de segurança da informação e em processos contínuos e regulares de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio. Apesar do elevado número de eventos de segurança que são detetados diariamente, não foi registado nenhum incidente de segurança grave, nem sinais de comprometimento dos sistemas de informação durante 2020.</p> <p>Considerando que a Segurança da Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp promove um processo regular de sensibilização para a Segurança da Informação dirigido a todos os Colaboradores e Clientes do Banco, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente as principais políticas de segurança da informação e os riscos e as ameaças a que estamos sujeitos no dia a dia numa abordagem suportada em exemplos práticos de correio eletrónico, Internet e <i>phishing</i>.</p> <p>Ainda em 2020, o Millennium bcp continuou a implementação do plano estratégico de cibersegurança, aprovado pela Comissão Executiva para o triénio 2019-2021, com o objetivo de implementar as novas soluções de segurança que foram identificadas e fortalecer as atuais, para mitigar os riscos existentes, consistindo nas seguintes macro iniciativas – <i>Cyber Risk, Strategy & Assets, Organization & People, Governance & Cybersecurity by Design, Cloud & Infrastructure, Application Security, Digital Identity, Data Privacy & Protection, Cyber Defense</i> e, neste âmbito, implementou o projeto <i>Integrated Cyber Defense Platform</i> (ICDP) que acrescentou um conjunto alargado de funcionalidades que contribuíram para o aumento da resiliência da segurança da informação nos domínios da proteção da informação, da proteção contra ameaças e da gestão da segurança da informação.</p> <p>Mais informações sobre as políticas e procedimentos de Segurança da Informação do Banco podem ser encontradas no Relatório de Sustentabilidade 2020, páginas 35-35, 55-56.</p>
INCLUSÃO FINANCEIRA E CAPACITAÇÃO			
FN-CB-240a.1	(1) Número e (2) montante de empréstimos pendentes qualificados para programas concebidos para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade	Número, Moeda	<p>O Millennium bcp apoiou mais de 20 mil projetos de desenvolvimento de pequenos negócios e comunidades, com um crédito total de cerca de 280.000 mil de euros.</p> <p>Mais informações sobre o número e o montante dos empréstimos a negócios com benefícios socioambientais encontram-se nas páginas 174-176 do Relatório Anual da empresa, nomeadamente sobre as seguintes iniciativas: Microcrédito, Linha de crédito Universitário, Linha de crédito Universitário (Garantia Mútua), Microinvest, Invest + Linha, PME Crescimento e PME Investe, PRODER / PROMAR e IFAP Curto Prazo, Social Invest, Apoio ao Turismo, Linha Capitalizar Mais e Linhas COVID-19.</p>
FN-CB-240a.2	(1) Número e (2) montante de empréstimos <i>past-due</i> e <i>nonaccrual</i> qualificados para programas destinados a promover o desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade	Número, Moeda	<p>O Millennium bcp apoiou mais de 20 mil pequenos negócios e projetos de desenvolvimento da comunidade.</p> <p>Mais informações sobre o número e o montante dos empréstimos a negócios com benefícios socioambientais encontram-se nas páginas 174-176 do Relatório Anual da empresa, nomeadamente sobre as seguintes iniciativas: Microcrédito, Linha de crédito Universitário, Linha de crédito Universitário (Garantia Mútua), Microinvest, Invest + Linha, PME Crescimento e PME Investe, PRODER / PROMAR e IFAP Curto Prazo, Social Invest, Apoio ao Turismo, Linha Capitalizar Mais e Linhas COVID-19.</p>

FN-CB-240a.3	Número de contas correntes sem custos fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou com acesso apenas a alguns serviços bancários básicos	Número	<p>No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários –, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de <i>home banking</i>. Em 2020, foram abertas 2.873 contas, pelo que o total acumulado é agora de 13.023 contas.</p> <p>Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 242 contas com estas características, o que corresponde a um total de 4.834 contas em carteira no Banco.</p> <p>Mais informações sobre a oferta de Inclusão Social do Banco podem ser encontradas no Relatório de Sustentabilidade 2020, página 81.</p>
FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem banco ou que têm acesso apenas a alguns serviços bancários básicos	Número	<p>O Millennium bcp impactou mais de 2.125 mil pessoas por meio de suas iniciativas de serviços financeiros.</p> <p>Mais informação sobre o número e montante de empréstimos a pequenos negócios e com benefícios sociais e ambientais encontra-se nas páginas 177-179 do Relatório Anual da empresa, nomeadamente sobre as seguintes iniciativas: Site do Institucional (instrumentos e M-vídeos), página do Facebook, APB, Financial ABC's.</p>

INCORPORAÇÃO DE FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNO NA ANÁLISE DE CRÉDITO

FN-CB-410a.1	Exposição de crédito comercial e industrial, por setor	Moeda	A informação sobre os empréstimos e crédito a clientes, por setor, é reportada nas páginas 74-76, 265 do Relatório Anual 2020.
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governo (ESG) na análise de crédito	n/a	<p>O Grupo BCP garante uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar um número crescente de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente e pela natureza. Está também consciente que a implementação de critérios e standards sociais e ambientais na oferta comercial se traduz numa gestão de risco mais eficaz, valor reputacional e melhor qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos clientes, indo de encontro às necessidades e pretensões de um mercado cada vez mais identificado com a sustentabilidade.</p> <p>Relatório de Disciplina de Mercado 2020, pg. 36 https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2019/DMBCP2019b_PT.pdf</p>

ÉTICA DE NEGÓCIOS

FN-CB-510a.1	Montante total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude, negociação com informações privilegiadas, <i>anti-trust</i> , comportamento anticompetitivo, manipulação de mercado, <i>malpractice</i> ou outras leis ou regulamentos do setor financeiro	Moeda	<p>Em resultado da atividade preventiva levada a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2020 foram concluídos 157 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 32 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 19 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.</p> <p>Mais informações sobre processos disciplinares podem ser encontradas nas páginas XX do Relatório de Sustentabilidade da empresa.</p>
FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de <i>whistleblowing</i>	n/a	<p>Informação sobre a Política de <i>whistleblowing</i> do Banco aqui: https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Documents/RegComunicacaoIrregularidades.pdf</p>

GESTÃO DE RISCO SISTÊMICO			
FN-CB-550a.1	Pontuação do <i>Global Systemically Important Bank (G-SIB)</i> , por categoria	<i>Basis points (bps)</i>	BCP não é considerado um <i>Global Systemically Important Bank (G-SIB)</i> . https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P111120.pdf
FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem para a incorporação dos resultados dos testes de esforço obrigatórios e voluntários no planeamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades de negócios	n/a	<p>O ICAAP é um processo chave no quadro da função de gestão de risco do Grupo BCP e desenvolve-se sob um modelo de governação interna que garante o envolvimento do CA (órgão responsável pela aprovação dos resultados) e da sua Comissão de Avaliação de Riscos (CAvR), da CE e da gestão de topo do Grupo, nas suas diversas fases.</p> <p>Os resultados do ICAAP permitem aos órgãos de gestão testar se o Banco está adequadamente capitalizado face aos riscos decorrentes da sua atividade no presente, bem como em relação aos riscos inerentes às projeções de balanço e resultados do plano estratégico e orçamento, por forma a assegurar a sustentabilidade do Grupo no médio prazo, com respeito pelos limites de risco definidos no RAS (<i>Risk Appetite Statement</i>) aprovado pelo CA.</p> <p>Para este efeito, o ICAAP parte de uma visão prospetiva dos impactos da materialização dos diversos riscos sobre o capital do Grupo (requisitos de capital), considerando a respetiva escala ou dimensão, complexidade, frequência, probabilidade de ocorrência e materialidade, tendo como pano de fundo os desenvolvimentos projetados para a atividade do Grupo num horizonte temporal de médio prazo (3 anos). Os impactos são estimados sob diferentes cenários, incluindo cenários de stress com uma evolução severamente penalizante dos indicadores macroeconómicos. Através deste processo é possível testar a resiliência do Grupo, verificando se os níveis de capital são adequados para cobrir os riscos a que as suas atividades possam vir a estar sujeitas. Para o efeito, os diferentes riscos são modelizados ou</p> <p>incorporados no quadro da metodologia de testes de esforço do Grupo.</p> <p>Mais informações sobre Gestão de Riscos podem ser encontradas nas páginas 144-145 do Relatório Anual da empresa.</p>

MÉTRICAS DE ATIVIDADE			
FN-CB-000.A	(1) Número e (2) valor das contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoal e (b) pequenas empresas	Número, Moeda	Informações sobre Fundos de Clientes nas páginas 79-81 do Relatório Anual da empresa.
FN-CB-000.B	(1) Número e (2) valor dos empréstimos por segmento: (a) pessoal, (b) pequenas empresas e (c) empresas (empréstimos hipotecários, bem como empréstimos de crédito rotativo, devem ser excluídos do âmbito de divulgação).	Número, Moeda	Informação sobre Fundos de Clientes nas páginas 74-76 do Relatório Anual da empresa.

Relatório de Sustentabilidade 2020

© Millennium bcp

www.millenniumbcp.pt

Banco Comercial Português, S.A.,
Sociedade Aberta

Sede:
Praça D. João I, 28
4000-295 Porto

Capital Social:
4.725.000.000,00 euros

Matriculada na Conservatória
do Registo Comercial do Porto
com o Número Único de Matrícula
e de Identificação Fiscal 501 525 882

DESC – Área de Sustentabilidade
Av Prof Dr Cavaco Silva (Tagus Park)
Edif 1, N.º 32 - Piso 0 B
2740-256 PORTO SALVO
Telefone: (+351) 211 135 250
sempremelhor@millenniumbcp.pt
paulo.neves@millenniumbcp.pt



Todas as menções, neste documento, à aplicação de quaisquer normativos referem-se à versão atualmente em vigor.

Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: Core option.

Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. em Portugal relativa ao exercício de 2020.

Para mais detalhes consulte o Relatório de Verificação, incluído no Relatório e Contas 2020.



Millennium

bcp