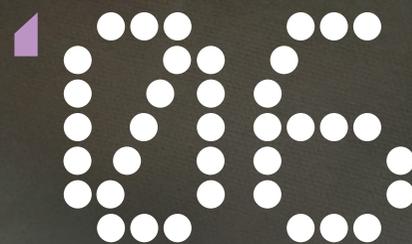
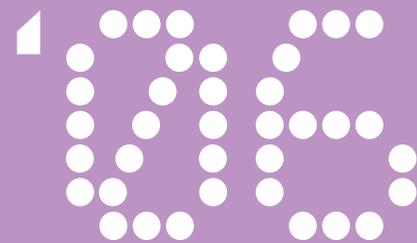


# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Millennium  
bcp



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



# ÍNDICE



04	▫	ÂMBITO	56	Rigor e Transparência
06	▫	MENSAGEM DO PRESIDENTE	56	Compliance
10	▫	MILLENNIUM BCP	57	Auditoria
12		Visão e Valores Fundamentais	59	Supervisão e Regulação
12		Visão	59	Gestão do Risco
12		Missão	61	Procedimentos
12		Códigos de Conduta	62	Um Bom Lugar para Trabalhar
13		Modelo Funcional	62	Gestão das Pessoas
16		Cultura Multidoméstica	68	Igualdade de Oportunidades
16		Rebranding	69	Condições de Trabalho
18		Principais factos de responsabilidade social nas subsidiárias	69	Benefícios Sociais e Empresa Familiarmente Responsável
22	▫	INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE	74	▫ COMPROMISSO COM AS GERAÇÕES FUTURAS
24		Diálogo com as Partes Interessadas	76	Compromisso Ambiental
25		Centro de Contactos – Dar Voz ao Cliente	76	Projecto Millennium bcp Ambiente
26		Provedor do Cliente	76	Consumo de Recursos
27		Associações de Consumidores	78	Emissões Poluentes
27		Relação com os Investidores	80	Conservação da Natureza
29		Comunicação	80	Concordância
33		Cultura de Envolvimento	81	Compromisso com a Sociedade
36		Relacionamento com os fornecedores	81	Promover o Conhecimento
38		Produtos e Serviços	83	Promover a Cultura
38		Produtos Socialmente Responsáveis	84	Apoiar a Comunidade
39		Abrangência	90	▫ PRINCIPAIS INDICADORES
41		Confiança	92	Síntese de Indicadores
42		Crédito	94	Presença Geográfica
43		Project Finance	96	Modelo Organizacional
47		Gestão de Activos Socialmente Responsável	97	Participações em Organizações Nacionais e Internacionais
48		Qualidade	98	Relatório de Verificação Emitido pela KPMG
51		Millennium bcp microcrédito	99	Parecer do Conselho Geral e de Supervisão
51		Modelo de Negócio	100	Correspondência de Indicadores GRI e Adequação aos princípios do Global Compact para o Millennium bcp
52		Resultados do Primeiro Ano de Actividade	104	Indicadores e Critérios de Cálculo Utilizados
55		Protocolos Celebrados	106	Acrónimos



# ÂMBITO

O presente relatório descreve, numa perspectiva de sustentabilidade, a actividade do Millennium bcp<sup>1</sup> durante o ano 2006, dando sequência a semelhante relatório elaborado no ano anterior. O relatório foi elaborado seguindo a mesma divisão genérica do relatório anterior; composta por três partes, de forma a permitir uma leitura sistematizada e comparativa:

- Visão e valores fundamentais que caracterizam o Millennium bcp;
- Integração da sustentabilidade na actividade do Millennium bcp e interacção com os Stakeholders;
- Compromissos do Millennium bcp com a Sociedade, nos domínios ambiental, social e cultural.

Apesar de ocasionalmente serem efectuadas, ao longo do relatório, referências às operações internacionais, o seu âmbito é circunscrito à actividade do Millennium bcp em Portugal, a qual representou cerca de 91%  do resultado líquido apurado para o exercício de 2006.

A leitura conjunta com os volumes I e II do Relatório e Contas de 2006 do Millennium bcp permitirá obter informações adicionais sobre a actividade financeira e o modelo de governação da sociedade, existindo ainda informação suplementar disponibilizada no portal<sup>2</sup> do Millennium bcp na Internet.

Considerando que não existem Normas geralmente aceites que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Conselho de Administração Executivo seguiu os critérios baseados nas directrizes definidas pelo Global Reporting Initiative (GRI), tendo o presente relatório sido realizado “de acordo” com as directrizes de 2002 do GRI, representando uma perspectiva equilibrada e adequada do desempenho económico, ambiental e social do Millennium bcp.

À excepção dos elementos quantitativos ambientais, e quando expressamente indicado no relatório, os demais elementos quantitativos apresentados, bem como o processo de obtenção e tratamento da informação, foram, novamente, sujeitos a verificação pela KPMG em conformidade com os princípios definidos pela ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000), de forma a permitir estabelecer referenciais e a assegurar a comparabilidade da informação. Os dados e indicadores verificados encontram-se identificados com os símbolos  e , este último para os dados comparados com as demonstrações financeiras do Millennium bcp para o exercício de 2006. O Relatório de Verificação emitido pela KPMG encontra-se na página 98.

O cálculo e apresentação dos indicadores ambientais incluídos no relatório foi efectuado com a colaboração do Instituto do Mar (IMAR) – pólo da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

As diferenças existentes no reporte de informação relativa ao Relatório de Sustentabilidade de 2005 estão, sempre que ocorrem, devidamente assinaladas e justificadas.

<sup>1</sup> A utilização da marca “Millennium bcp” deverá ser entendida como uma referência ao Banco Comercial Português, S.A. ou, quando utilizada a marca “Millennium” isoladamente, ao conjunto de empresas que constituem o Grupo BCP.

<sup>2</sup> <http://www.millenniumbcp.pt>



# MENSAGEM DO PRESIDENTE



PELO SEGUNDO ANO CONSECUTIVO, ELABORÁMOS UM RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, COM O QUAL APRESENTAMOS, DE FORMA CLARA E OBJECTIVA, A ACTUAÇÃO DO MILLENNIUM BCP NO DOMÍNIO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.

Sustentabilidade e desempenho são conceitos mutuamente dependentes, de cuja complementaridade resulta um desenvolvimento equilibrado e duradouro da empresa e, conseqüentemente, da sociedade em que se integra. Esta é a trajectória que perseguimos no Millennium bcp, por considerarmos que uma estratégia orientada para o acréscimo de valor, baseada numa cultura de excelência e numa salutar ambição de liderança, contribui para a criação de condições de trabalho e de bem-estar excepcionais, sendo o melhor contributo para um progresso social justo e sustentável.

O modelo de governo societário do Millennium bcp foi aperfeiçoado em 2006, passando a obedecer a uma estrutura dualista, com separação institucional entre os poderes executivo – que compete ao redenominado Conselho de Administração Executivo – e de supervisão – atribuído ao novo Conselho Geral e de Supervisão. A dependência de ambas as estruturas orgânicas, de comissões especificamente dedicadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, incluindo uma Comissão de Stakeholders com a qual se constituiu uma plataforma exclusivamente vocacionada para fomentar o diálogo com as partes interessadas mais relevantes, reflecte a importância que no Millennium bcp é atribuída a esta temática.



Este foi também um ano assinalado pela adopção generalizada da marca Millennium nas operações dos sete países em que estamos presentes. O processo de *rebranding* excede a mera alteração de imagem, tendo representado uma genuína reafirmação de cultura empresarial e da partilha de valores, comuns às diversas geografias em que operamos.

No domínio social e de intervenção cultural, o Millennium bcp prosseguiu em 2006 a intensa actividade que o tem caracterizado. Completámos, com assinalável sucesso e superando as expectativas inicialmente estabelecidas, o primeiro ano de actividade da rede autónoma Millennium bcp microcrédito. Esta operação tem-se revelado um veículo eficaz no apoio a empreendedores que, embora excluídos da oferta tradicional do sistema financeiro, apresentam ideias válidas, complementadas por um dinamismo e uma capacidade de concretização estimulados pela formação especificamente ministrada no âmbito da intervenção da rede de microcrédito, o que permitiu que tivessem sido criados mais de quatrocentos novos postos de trabalho em 2006. O Millennium bcp microcrédito é uma marca distintiva de uma intervenção socialmente responsável, pois permite conciliar as competências próprias de uma instituição de crédito em prol do desenvolvimento de indivíduos inseridos em sectores socialmente desfavorecidos, conferindo oportunidades e incentivando capacidades individuais, cuja sustentabilidade e impacto social são superiores a outros eventuais apoios, que, porventura, obedeçam a uma lógica mais elementar de filantropia.

O impacto ambiental directo do Millennium bcp, enquanto instituição financeira, decorre essencialmente do consumo de recursos naturais e das emissões efectuadas de gases com efeito de estufa, sendo ambos consequência do facto de sermos um conjunto superior a dezanove mil pessoas que, diariamente, embora em diferentes longitudes, convivem e trabalham conjuntamente. Prosseguiu-se o esforço de redução deste impacto, diminuindo os custos operacionais, e consequentemente o respectivo consumo de recursos, e controlando o nível de emissões, optimizando sempre que possível os processos originadores das mesmas.

À semelhança do Relatório de Sustentabilidade do ano anterior, este documento foi preparado de acordo com as directrizes de 2002 do Global Reporting Initiative, incluindo igualmente a adequação aos princípios do Global Compact das Nações Unidas (Communication on Progress).

Sendo a publicação deste relatório um compromisso que anualmente renovamos, é igualmente assumido como uma etapa num processo gradual de contínua aprendizagem, imprescindível para uma instituição que queremos mais sustentável. É nossa convicção que este processo beneficia de um verdadeiro diálogo multi-stakeholder, pelo que muito agradecemos os contributos de todos aqueles que entendam privilegiar-nos com os seus comentários.

Por último, gostaria de dirigir uma palavra de agradecimento aos Clientes, Accionistas e demais Stakeholders, pela confiança que demonstraram no Millennium bcp, em particular aos Colaboradores, pelo seu esforço e contributo para o sucesso e perpetuidade do Banco.



Paulo Teixeira Pinto  
Presidente do Conselho de Administração Executivo

12	Visão e Valores Fundamentais
12	Visão
12	Missão
12	Códigos de Conduta
13	Modelo Funcional
16	Cultura Multidoméstica
16	<i>Rebranding</i>
18	Principais factos de responsabilidade social nas subsidiárias



# VISÃO E VALORES FUNDAMENTAIS

A DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA IMPLICA O ESTABELECIMENTO DE REFERENCIAIS E VALORES QUE INCORPOREM O RESPEITO POR TODOS OS STAKEHOLDERS.

## Visão

Afirmar-se como um Banco verdadeiramente multidoméstico com uma identidade supranacional, en-  
focado na criação de valor em negócios core em mercados com perfis distintos e reconhecido inter-  
nacionalmente pela excelência e inovação na distribuição de produtos e serviços financeiros.

## Missão

Criar valor para os Clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade supe-  
rior; observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo  
com rentibilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos Accionistas,  
que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a identidade corporativa.

Estes constituem os vectores da actividade diária do Millennium bcp, que suportam uma trajectória  
ascendente do desempenho global da instituição.

Neste trajecto de valorização assumimos explicitamente a importância atribuída às relações de inter-  
dependência com os diversos actores sociais e a necessidade de assegurar uma exploração susten-  
tável dos principais recursos. É este o compromisso que assumimos com as gerações futuras.

## Códigos de conduta

Os códigos de conduta internos, para além de constituírem um importante instrumento operacional  
pelo seu conteúdo normativo, são ainda um referencial de valores e princípios de comportamento  
ético e de boas práticas, aplicáveis à globalidade dos Colaboradores do Millennium bcp.

Por isso, o código deontológico, os princípios de actuação e o manual de compliance representam  
também uma afirmação de cultura empresarial, na qual sustentabilidade e responsabilidade social são  
vectores essenciais na matriz de valores do Millennium bcp.

Os códigos de conduta são disponibilizados permanentemente a todos os Colaboradores no portal  
da Intranet do Banco, sendo praticadas acções de divulgação e formação específica sempre que tal  
se justifica. Em 2006, o manual de compliance foi objecto de uma acção de formação abrangente, es-  
pecificamente direccionada para o combate ao branqueamento de capitais.

**Destaque de alguns princípios relacionados com sustentabilidade incluídos nos códigos de conduta**

Princípios de actuação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baseados nos dez princípios do Global Compact, reafirmam o compromisso do Banco e de todos os Colaboradores com a defesa dos direitos humanos;</li> <li>• Ética e Responsabilidade: actuamos com consciência e com consequência;</li> <li>• Trabalhamos para o bem comum;</li> <li>• Respeitamos as pessoas e a Família;</li> <li>• Queremos conhecer cada Cliente e estabelecer com ele uma relação duradoura, baseada na confiança e benefício mútuo;</li> <li>• Pretendemos introduzir critérios de sustentabilidade na nossa actuação e transmiti-los a todas as partes envolvidas;</li> <li>• Queremos minimizar os impactes ambientais, directos e indirectos, resultantes da nossa actividade.</li> </ul>
Código Deontológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É interdita a utilização de informação privilegiada que possa resultar em benefício directo ou indirecto das empresas, dos Colaboradores, Clientes ou qualquer terceiro;</li> <li>• Os Colaboradores devem contribuir para que a todos os Clientes seja assegurado um tratamento competente, diligente, neutral, transparente e discreto, em respeito absoluto pelos seus interesses;</li> <li>• Os Colaboradores devem cooperar para que seja assegurado a todos os Clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação entre eles que não resulte de direitos que lhes assistam.</li> </ul>
Manual de Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No exercício da sua actividade profissional, os Colaboradores devem observar os mais elevados padrões de integridade e transparência, abstendo-se de actos que conduzam a situações de abuso de mercado;</li> <li>• Deve sobretudo ser evitada a sobreposição injusta dos interesses do Millennium em detrimento dos interesses dos seus Clientes;</li> <li>• No âmbito do combate ao branqueamento de capitais, todos os Colaboradores estão obrigados a comunicar ao Compliance Office todas as operações que não se enquadrem na actividade normal do cliente.</li> </ul>

Adicionalmente aos códigos de conduta interna, o Millennium bcp subscreveu os Princípios do Global Compact das Nações Unidas, o Código de Ética para o Comércio e Serviços da Confederação do Comércio de Portugal e os Princípios do Equador, sendo ainda *Organisational Stakeholder do Global Reporting Initiative (GRI)* e membro do BCSD – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável bem como da RSE Portugal.

**Modelo funcional**

Em 2006 foram introduzidas alterações no modelo de governo societário do Millennium bcp, o qual passou a obedecer a uma estrutura dual, com observância pela separação entre os poderes executivo e de supervisão. O Relatório sobre o Governo da Sociedade, integrado no volume II do Relatório e Contas de 2006 e que poderá ser consultado no portal do Millennium bcp na Internet, inclui uma descrição detalhada sobre as alterações efectuadas e as particularidades do novo modelo.

Estas alterações tiveram impacto significativo no modelo funcional de sustentabilidade que anteriormente vigorava. A sustentabilidade continua a ser organicamente enquadrada através de comissões, tendo sido constituídas comissões específicas em ambas as estruturas de governo, nomeadamente para prestar apoio no domínio da responsabilidade social e da sustentabilidade ao Conselho de Administração Executivo e ao Conselho Geral e de Supervisão nas suas funções executiva e de supervisão, respectivamente.

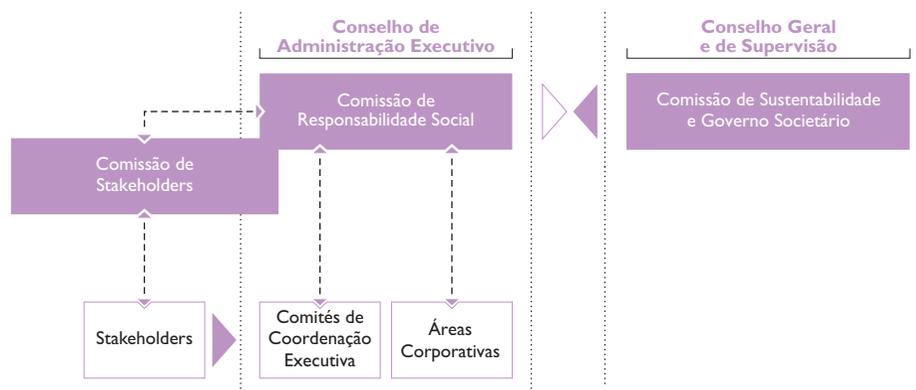


**BCSD Portugal**  
Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável



As comissões constituídas representam uma evidência do compromisso do Millennium bcp com a sustentabilidade, plenamente incorporada nas estruturas de gestão do Banco, conforme ilustra o respectivo esquema de funcionamento.

#### Modelo funcional de sustentabilidade



A Comissão de Responsabilidade Social é um órgão consultivo do Conselho de Administração Executivo, com vista ao cumprimento das melhores práticas internacionais de responsabilidade social e sustentabilidade, sendo presidida pelo Presidente do Conselho de Administração Executivo e integrando ainda um Vice-Presidente e dois Administradores daquele órgão, bem como diversos responsáveis das diferentes áreas com maior relevância na natureza dos assuntos abordados.

Compete a esta Comissão apoiar o Conselho de Administração Executivo na definição da política e da estratégia de responsabilidade social e sustentabilidade do Millennium bcp, bem como apoiar os Comitês de Coordenação Executiva na definição dos respectivos objectivos para cada área de negócio. A Comissão de Responsabilidade Social assume ainda a coordenação da implementação de iniciativas e projectos relacionados com sustentabilidade ou responsabilidade social que, pela sua abrangência ou relevância institucional, assim o justifiquem.

Face à abrangência de actuação da Comissão de Responsabilidade Social, foram ainda constituídas duas subcomissões especializadas, de forma a conferir um acompanhamento mais adequado a assuntos de natureza específica, nomeadamente:

- Subcomissão de Relações Sociais – definição das políticas de gestão de pessoas e da área laboral em geral, assegurando o relacionamento com as estruturas de representação colectiva dos Colaboradores e com as outras entidades responsáveis nesta área;
- Subcomissão de Mecenato e Donativos – definição da política de mecenato e de atribuição de donativos, bem como a instrução, apreciação e acompanhamento dos apoios concedidos.

A Comissão de Stakeholders<sup>3</sup>, sendo igualmente um órgão consultivo do Conselho de Administração Executivo, permite assegurar e promover um relacionamento eficaz com os Stakeholders, funcio-

<sup>3</sup> Maior detalhe sobre a Comissão de Stakeholders no capítulo “Diálogo com as partes interessadas” (página 24)

nando quer como uma plataforma privilegiada para a disseminação de informação interna do Banco, quer como um fórum de debate e aconselhamento estratégico ao Conselho de Administração Executivo que, desta forma, recolhe perspectivas e recomendações dos Stakeholders representados.

O Presidente do Conselho de Administração Executivo assume a presidência da Comissão de Stakeholders, sendo os restantes membros representativos dos principais Stakeholders do Millennium bcp e, face às características desta Comissão, são ainda membros efectivos o Provedor do Cliente e o Compliance Officer do Millennium bcp, bem como um representante da Fundação Millennium bcp.

A Comissão de Sustentabilidade e Governo Societário é um órgão consultivo, ao qual compete prestar apoio ao Conselho Geral e de Supervisão na definição e supervisão da estratégia e actividade do Banco em termos de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social, nomeadamente nas vertentes económica, social e ambiental, revendo as políticas e princípios gerais aplicados.

No âmbito das suas funções, compete ainda à Comissão de Sustentabilidade e Governo Societário apoiar o Conselho Geral e de Supervisão na emissão de parecer anual sobre o Relatório de Sustentabilidade do Banco, o qual se reproduz na página 99 deste Relatório.

Esta comissão é presidida pelo Presidente do Conselho Geral e de Supervisão, sendo ainda integrada por um Vice-Presidente e um membro conselheiro daquele órgão e pelo Presidente do Conselho de Administração Executivo, bem como por um membro do Conselho Superior e dois membros peritos independentes, os quais não integram nenhum corpo social do Millennium bcp.



# CULTURA MULTIDOMÉSTICA

UMA IMAGEM E NOME COMUNS SÃO A AFIRMAÇÃO DE UMA CULTURA MULTIDOMÉSTICA.

Valores da marca Millennium bcp

Millennium  
bcp

Confiança

Dedicação ao Cliente

Ética e Responsabilidade

Excelência

Inovação

Respeito pelas Pessoas e Instituições

## Rebranding

A consolidação do sucesso decorrente da refundação do Banco, adoptando a marca Millennium em Portugal, esteve na base da decisão de efectuar o *rebranding* das operações nos diversos países onde o Banco tem presença: Polónia, Grécia, Moçambique, Turquia e Estados Unidos. Sob o lema “A vida inspira-nos”, todas estas operações concretizaram em 2006 um processo de *rebranding*, incorporando assim uma vantagem competitiva alicerçada em quatro pilares essenciais:

- Enfoque na valorização da marca;
- Redução de custos operacionais;
- Captura de sinergias entre as diversas operações internacionais;
- Coordenação da estratégia de marketing.

Também as operações ainda em fase embrionária de desenvolvimento – Angola e Roménia – irão prosseguir os respectivos planos de lançamento com a marca Millennium.

O *rebranding* foi implementado de modo a reforçar a presença em cada país, com observância pela especificidade de cada uma das geografias, beneficiando da característica de Banco multidoméstico que distingue o Millennium bcp.

Na Polónia, a experiência da marca Millennium era uma realidade conhecida, com sucesso confirmado, o qual em muito contribuiu para a adopção desta marca em Portugal e nos restantes países. Em Janeiro de 2006, após a divulgação dos melhores resultados de sempre nos 16 anos de história daquele Banco, foi anunciado um plano de expansão, com a abertura de 160 novas Sucursais na Polónia, em simultâneo com a apresentação pública da alteração da imagem.

Em Moçambique, a transformação ocorreu em Maio de 2006, passando o BIM (Banco Internacional de Moçambique) a adoptar a designação de Millennium bim. Para o Banco líder em Moçambique, esta mudança representou também a oportunidade de revigorar o espírito do Banco, reforçando a mensagem de que o Banco inovou para ir ao encontro das vidas, sonhos e projectos dos seus Clientes. O maior Banco de Moçambique mostrou que tinha voltado a mudar, a surpreender e a encantar o mercado.

O bcpbank, nos Estados Unidos, deu lugar ao Millennium bcpbank, em Setembro de 2006, formalizando o início de uma nova etapa de desenvolvimento da instituição, assente na intenção de renovar a missão do Banco nas Comunidades em que está inserido, incrementando e fidelizando a base de Clientes.

O processo de *rebranding* do BankEuropa para Millennium bank, na Turquia, em Dezembro de 2006, para além de representar uma renovação de imagem, assinala o início de uma nova etapa em que é dado um novo impulso a esta operação.

O *rebranding* na Grécia implicou a substituição da marca NovaBank pelo Millennium bank, em Dezembro de 2006, permitindo a identificação da operação local com o perfil internacional do Millennium e a captura de sinergias com as restantes operações, reforçando o compromisso com os Clientes e alavancando o crescimento da actividade e o plano de expansão em curso.

O Millennium Angola é a primeira operação de raiz a nascer com a marca Millennium. O novo Banco, inaugurado em Abril de 2006, contará, até ao final de 2007, com 20 Sucursais com a marca Millennium Angola.

### Marca Millennium comum à presença multidoméstica



Angola



EUA



Grécia

Angola



EUA



Grécia



Moçambique



Polónia



Portugal

Moçambique



Polónia



Turquia



## Principais factos de responsabilidade social nas subsidiárias

### Polónia

- Patrocínio do Ceptro d'Ouro, um dos mais importantes galardões artísticos que distingue os mais proeminentes autores polacos;
- Em cooperação com a Polish Television (TVP), criação do programa televisivo "Pérolas Millennium", com a apresentação de eventos de elevado interesse cultural;
- Apoio na organização do "Planet Doc Review World Documentary Film Festival", da Planet TV Channel e UNDP, sob a égide da Global Compact das Nações Unidas;
- Apoio concedido ao espectáculo "Great Lady", um tributo ao Papa João Paulo II, no primeiro ano após a sua morte;
- Patrocinador oficial da organização da primeira visita do Papa Bento XVI à Polónia, considerado um dos acontecimentos mais importantes na Polónia, no ano de 2006;
- Oferta de computadores (330 unidades) a escolas do ensino básico e secundário nas zonas mais carenciadas;
- Apoio à Euromanager Poland – a edição Polaca da competição internacional de gestão empresarial;
- Apoio ao concurso Best Student and Best Scientific Society, organizado pela Associação Rosa Vermelha, de Gdansk;
- Organização de programas de estágio "Come and Grow with Us" e "People Grow", juntamente com a AIESEC;
- Início de cooperação com a Universidade de Varsóvia, através da concessão de um donativo ao Scholarship Fund;
- Apoio às celebrações do centenário da Warsaw School of Economics.

### Grécia

- Participação numa campanha de sensibilização da opinião pública para o papel das crianças na sociedade actual, no âmbito de uma iniciativa conjunta entre o Millennium bank e o Ministério da Saúde, iniciada em 2006;
- Apoio, a nível financeiro e na co-organização de seminários, a fundações que prestam auxílio a crianças com necessidade de cuidados especiais, como é o caso da Fundação Hermes, e a crianças autistas, como é o caso da Fundação Ariadne's Skein;
- Início de uma parceria social com o município de Nea Ionia, através do patrocínio e apoio ao Campo de Férias para Jovens, que proporciona a centenas de jovens a possibilidade de gozarem férias no litoral e, simultaneamente, melhorarem o seu nível de ensino através dos cursos de Verão;

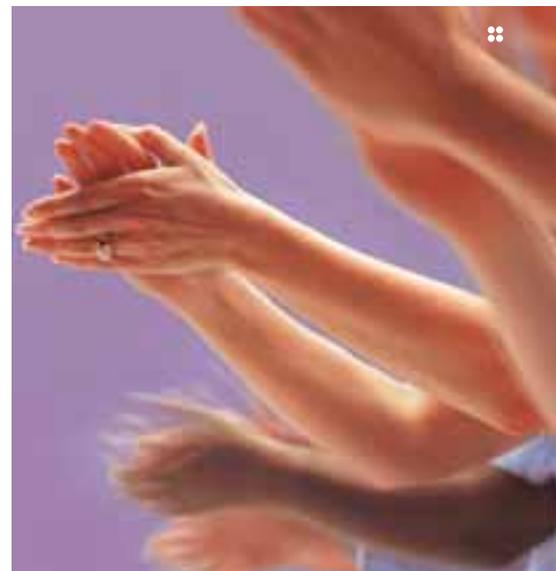
- Como patrono das artes, o Millennium bank apoia principalmente jovens artistas em ascensão e a arte moderna Grega, tendo organizado, em 2006, uma exposição de pintura que reuniu um conjunto alargado de jovens pintores gregos;
- Patrocínio concedido ao maior evento da Embaixada Portuguesa em Atenas, o Dia de Portugal, que reúne a Comunidade de Portugueses que trabalha e vive em Atenas;
- Implementação de um programa de reciclagem a todos os níveis (serviços centrais e Sucursais) no Millennium bank, encorajando-se todas as associadas a implementarem práticas de reciclagem, tendo obtido uma adesão assinalável por parte dos Colaboradores.

#### Turquia

- Doação de cadeiras de rodas ao Hospital La Paix, em Istambul;
- Apoio concedido para infra-estruturas desportivas da Universidade St. Joseph High, em Istambul, uma das mais antigas instituições da Turquia;
- Donativo concedido à Universidade Bilgi, em Istambul, para apoio à educação.

#### Moçambique

- Lançamento do projecto "Mais Moçambique pra Mim", em parceria com a Fundação Lurdes Mutola, projectado para os anos 2007, 2008 e 2009, apontando as áreas-chave da Educação e Desporto Infantil e Juvenil como o foco da sua actividade;
- Associação Kanimambo – patrocínio na aquisição de diverso equipamento e material escolar;
- INAV – entrega de material para a realização da Semana da Segurança Rodoviária destinado à realização de acções de aprendizagem e pedagogia para milhares de crianças;
- Grupo Teatral Búfalo & Wantsongo – apoio monetário para a realização de uma acção de angariação de fundos a favor de crianças desfavorecidas;
- Dia Mundial do Coração – patrocínio para a realização de um programa denominado "Que Idade tem o teu Coração";
- Médicos do Mundo – apoio na realização de um filme de prevenção da SIDA na comunidade estudantil;
- ACAMO (Associação Moçambicana dos Cegos e Amblíopes de Moçambique) – apoio com diverso material Informático;
- ACRIDEME (Associação de Pais e Amigos da Criança Deficiente Mental) – apoio financeiro para o apetrechamento da carpintaria e atelier de costura;
- Fundação Lusalite Vida – apoio com equipamento destinado a deficientes físicos;
- PFUNA (Associação de Apoio à Criança em Changalane) – apoio financeiro para as áreas de Educação e Informática desta associação;



- Governo da Província de Sofala – apoio financeiro para diversos programas de abastecimento de água, saneamento, educação e saúde nesta província do centro do país;
- Fundação Joaquim Chissano – apoio financeiro com o fim de proporcionar uma acção denominada “Natal Feliz”, destinada aos mais necessitados na cidade de Maputo;
- Federação Moçambicana dos Desportos para Deficientes – patrocínio de uma corrida pedestre para deficientes, realizada no dia 17 de Setembro de 2006;
- 1.ª edição da Meia-Maratona Millennium bim – apoio exclusivo na realização de uma importante prova de atletismo em Maputo;
- 1.ª edição do Torneio de Mini Basquete Millennium bim – patrocínio exclusivo para a realização de um Torneio Mini-Basquete com vista a formação das crianças neste desporto que este ano decorreu nas instalações do Clube Ferroviário de Maputo e que contou com a participação de 400 crianças;
- Photo Festa III – patrocínio para a realização da exposição fotográfica mais importante de Moçambique, a Photo Festa (3.ª edição).

### Angola

O Millennium Angola foi lançado apenas em 2006, encontrando-se ainda em fase de arranque. No entanto, importa afirmar que assume a Responsabilidade Social da Empresa como um dos factores que integram o seu investimento, defendendo que as empresas devem assumir um papel mais amplo, que transcende a sua vocação básica de criação de riqueza. Esta questão foi defendida pelo Presidente do Conselho de Administração do Millennium em Angola, durante o primeiro Fórum Angolano Sobre o Impacto da Responsabilidade Social das Empresas nas Decisões de Investimento, realizado em Julho de 2006, em Luanda.

### EUA

- Apoio à PALCUS (Portuguese American Leadership Council of the United States), uma organização que se dedica à defesa dos interesses da comunidade portuguesa nos EUA;
- Apoio à American Cancer Society's Relay for Life in New Bedford, Massachusetts, uma iniciativa com o objectivo de angariar fundos para apoiar a investigação médica do cancro;
- Apoio financeiro concedido ao “Portas da Cidade”, um projecto cultural em Fall River, Massachusetts, cujo objectivo visa a construção de uma réplica da famosa fonte de água, localizada em Ponta Delgada, dedicado aos milhares de imigrantes Açoreanos de Fall River;
- Apoio à celebração do Dia de Portugal, em New Jersey, através de um patrocínio concedido à Fundação Bernardino Coutinho, que promove diversas iniciativas culturais e filantrópicas na Comunidade;
- Principal patrocinador da Fundação Americana para a Caridade em Portugal, cujo objectivo é a angariação de fundos destinados a várias organizações de caridade em Portugal;
- Patrocínio da Gala Anual e oferta de bolsas de estudo à Hellenic Times Scholarship Fund, uma organização Grega;

- Patrocínio Corporate da Gala Anual Proverbo, "Língua em Festa", com o principal objectivo de promover e divulgar a língua e a cultura portuguesa nos Estados Unidos;
- Apoio ao projecto de edição dos livros "Bom Dia Level II", desenvolvido pela Spinner Publications, dirigido ao ensino da língua portuguesa em diversas escolas nos EUA e no Canadá;
- Participação activa nas comemorações do centenário de Mineola Village;
- Apoio na angariação de fundos no evento "Spring Sprint Walk-A-Thon", do Greater Fall River re-Creation Committee, uma organização com a missão de desenvolver programas recreativos, educacionais e culturais para a população de Fall River;
- Donativo concedido à Portuguese American Scholarship Foundation, organização que presta apoio financeiro no financiamento de bolsas de estudo a estudantes de New Jersey de origem portuguesa;
- Apoio monetário concedido à BAUA – Brazilian American United Association, que presta auxílio à comunidade brasileira, no âmbito das comemorações da celebração do Dia do Brasil, em Newark, New Jersey;
- Patrocínio da "Música Nação", um festival de música portuguesa, cujo objectivo é apoiar a comunidade de músicos e artistas de origem portuguesa;
- Apoio ao programa Ph.D. Estudo da Língua Portuguesa, da Universidade de Massachusetts Dartmouth, no âmbito de um protocolo entre o Banco e a Universidade.



# INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE

24	Diálogo com as Partes Interessadas
25	Centro de Contactos – Dar Voz ao Cliente
26	Provedor do Cliente
27	Associações de Consumidores
27	Relação com os Investidores
29	Comunicação
33	Cultura de Envolvimento
36	Relacionamento com os fornecedores
38	Produtos e Serviços
38	Produtos Socialmente Responsáveis
39	Abrangência
41	Confiança
42	Crédito
43	Project Finance
47	Gestão de Activos Socialmente Responsável
48	Qualidade
51	Millennium bcp microcrédito
51	Modelo de Negócio
52	Resultados do Primeiro Ano de Actividade
55	Protocolos Celebrados
56	Rigor e Transparência
56	Compliance
57	Auditoria
59	Supervisão e Regulação
59	Gestão do Risco
61	Procedimentos
62	Um Bom Lugar para Trabalhar
62	Gestão das Pessoas
68	Igualdade de Oportunidades
69	Condições de Trabalho
69	Benefícios Sociais e Empresa Familiarmente Responsável



# DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS

PROMOVER O DIÁLOGO PARA ALCANÇAR PLATAFORMAS DE ENTENDIMENTO COMUNS, COM RESPEITO PELA DIVERSIDADE DE OPINIÕES DOS PRINCIPAIS STAKEHOLDERS, RESULTA NUM ACRÉSCIMO DE EFICIÊNCIA PELA ANTECIPAÇÃO E ABORDAGEM DIFERENCIADA NA ANÁLISE E RESOLUÇÃO DOS DESAFIOS APRESENTADOS.



A constituição de um fórum especificamente vocacionado para ouvir e debater com as principais partes interessadas na actividade do Banco – Comissão de Stakeholders – reflecte a consolidação dos valores e cultura do Millennium bcp. Esta Comissão reúne, com uma periodicidade mínima trimestral, representantes dos principais Stakeholders do Millennium bcp – Clientes, Accionistas, Colaboradores, Fornecedores e Universidades – para, com o Conselho de Administração Executivo, serem debatidas matérias com relevância no relacionamento daqueles Stakeholders com o Banco.

A Comissão de Stakeholders integra, sempre que possível, representantes legitimados por sufrágio nos respectivos painéis de Stakeholders, ou instituições e personalidades com idoneidade, notoriedade e mérito reconhecidos na representação dos respectivos painéis de Stakeholders. A Comissão de Stakeholders é presidida pelo Presidente do Conselho de Administração Executivo e contou, durante 2006, com os seguintes membros:

- A DECO – Associação Portuguesa de Defesa do Consumidor e o Provedor do Cliente do Millennium bcp, ambos em representação dos Clientes;
- Um membro da Comissão de Trabalhadores, em representação dos Colaboradores;
- O Presidente da Mesa da Assembleia Geral, em representação dos Accionistas;
- A IBM Portuguesa, SA, através do seu Presidente do Conselho de Administração, em representação dos Fornecedores;
- Prof. Dr. Luís Campos e Cunha, Professor Catedrático da Universidade Nova de Lisboa.

A Comissão integra ainda, como membros efectivos, o Compliance Officer e um representante da Fundação Millennium bcp, pela sua relevância na apreciação dos temas tratados.

## Centro de Contactos – Dar Voz ao Cliente

O Centro de Contactos do Millennium bcp, para além de constituir uma oferta complementar às Sucursais através de canais de banca sem distância, como seja o Internet Banking, o Mobile Banking e o atendimento telefónico automático, é o veículo, por excelência, para transportar a voz do Cliente para o interior da organização, permitindo identificar as causas e tomar acções correctivas e preventivas sobre os problemas sentidos pelos Clientes na sua relação com o Banco.

As reclamações dos Clientes são uma fonte imprescindível para o processo de melhoria contínua implementado há longa data no Millennium bcp. A evolução registada, em 2006, no processo de gestão de reclamações, suportado num repositório único de informação, garante uniformidade e consistência de critérios e a disponibilização de informação para gestão dos diversos processos de negócio.

Através de uma primeira linha de atendimento telefónico personalizado e de uma segunda linha, especializada na resolução de problemas mais complexos, o Centro de Contactos assume-se como um canal dedicado à satisfação dos Clientes, procurando conquistar uma cada vez maior confiança de todos os que constituem a razão da existência do Millennium bcp – os Clientes.

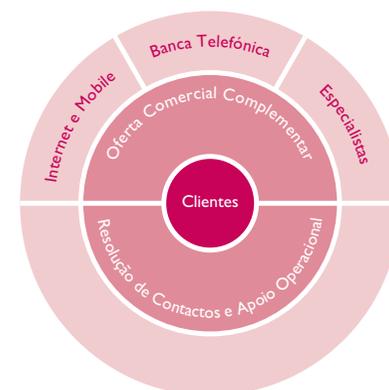
Tendo em consideração o crescimento constante do número de utilizadores dos canais de banca sem distância, principalmente do Internet Banking, o Millennium bcp renovou a infra-estrutura tecnológica por forma a integrar os contactos dos Clientes de todos esses canais, facilitando a gestão da informação e o reforço da segurança dos sistemas. Com o objectivo de tornar ainda mais eficiente e produtivo o serviço de atendimento telefónico personalizado, foram implementadas diversas medidas, com vista ao cumprimento dos níveis de serviço definidos, de entre as quais se destacam:

- maior flexibilidade na gestão dos horários;
- realização de acções de formação em sala e individual, por forma a desenvolver as competências de cada Assistente de Cliente;
- reorganização das equipas com incremento da polivalência dos comunicadores;
- agilização de circuitos e uniformização de procedimentos internos.

Foi ainda desenvolvido e implementado o projecto MAIS.Cliente – Modelo de Aferição Individual do Serviço ao Cliente – que permite a medição da performance de cada Assistente de Cliente, baseada em diversos indicadores de produtividade e qualidade/competência. Este modelo fornece informação numa base diária (sobre produtividade) e mensal da evolução de cada comunicador, permitindo aos próprios e à supervisão e coordenação da Banca Telefónica a introdução de medidas correctivas de forma a prestar um cada vez melhor serviço ao Cliente.

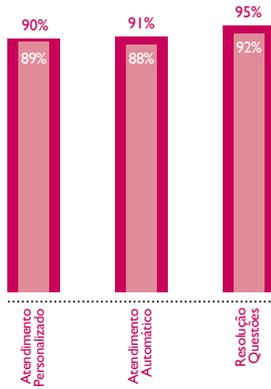
Todas estas acções permitiram aumentar os índices de produtividade dos Assistentes de Cliente e de satisfação dos Clientes, evidenciados nos inquéritos de qualidade realizados.

### Canais de interacção com o Cliente do Centro de Contactos

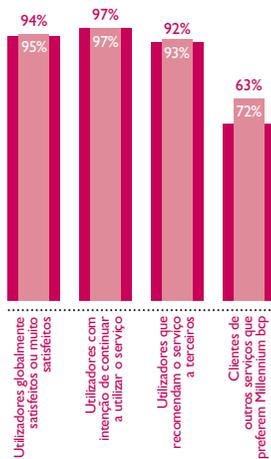


## Resultados dos inquéritos à satisfação dos Clientes

### Serviço telefónico



### Internet Banking Particulares



### Internet Banking Empresas



### SMS



■ 2006  
■ 2005

## Actividade do Centro de Contactos

(excluindo contactos resolvidos pelas Sucursais)

	2006	2005
<b>Resolução de contactos</b>		
até 3 dias	133.685	46.818
4 a 7 dias	9.068	9.707
mais de 7 dias	12.008	13.569
<b>Total</b>	<b>154.761</b>	<b>70.094</b>
<b>Resolução de dúvidas/problemas</b>		
Esclarecimentos	77.892	13.397
Desagrados	19.635	6.660
Erros considerados	5.687	5.045
Erros verificados	1.722	1.161
<b>Total</b>	<b>104.936</b>	<b>26.263</b>

O processo de certificação da qualidade implicou alterações de circuitos e competências, com o principal objectivo de prestar um serviço de excelência aos Clientes. Todos os Colaboradores da rede comercial e serviços centrais envolvidos no tratamento de reclamações obtiveram formação comportamental e operativa, no sentido de os sensibilizar para três aspectos fundamentais:

- Necessidade de registo de todas as reclamações, permitindo identificar os motivos, as suas causas e accionando as respectivas acções correctivas;
- Centralização do tratamento das reclamações complexas, ou com prazo de resposta dilatado, numa área especializada, com o objectivo de retirar carga administrativa das Sucursais e monitorizar adequadamente os níveis de serviço prestados;
- Conhecimento das principais variáveis de monitorização do processo de gestão das reclamações e sua influência na satisfação e fidelização dos Clientes, nomeadamente a celeridade e a qualidade da resposta.

Ainda integradas no processo de reorganização para o aperfeiçoamento de procedimentos encontram-se em curso algumas iniciativas, das quais se destacam:

- Projecto-piloto no âmbito da gestão de reclamações que visa a melhoria da celeridade na resposta a questões ou dúvidas dos Clientes, através de uma maior delegação de competências nos Colaboradores e do desenvolvimento de conhecimentos e comportamentos na área da gestão de reclamações;
- Implementação, ao nível da Banca Telefónica, de um novo *software* de monitorização da qualidade do atendimento que permitirá a identificação e a avaliação imediata de chamadas fora dos parâmetros normais, mediante critérios pré-definidos.

Com estas e outras medidas, pretende-se continuar a investir na inovação, na excelência do serviço aos Clientes e na promoção do negócio sustentado de acordo com as normas de qualidade internacionais.

## Provedor do Cliente

No ano 2006, o Provedor do Cliente, como entidade independente, assegurou o regular exercício das suas funções na defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Millennium bcp, pautando os seus procedimentos pelos princípios da imparcialidade, celeridade, gratuidade e confidencia-

lidade. Observou-se, ainda neste âmbito, o procedimento equitativo a par da vigência do Código Deontológico do Millennium bcp e, evidentemente, a prevalência das normas imperativas aplicáveis.

No contexto das alterações introduzidas em 2006, no modelo de governação do Banco, foi criada uma Comissão de Stakeholders – referida em detalhe neste relatório – que integra o Provedor do Cliente.

A actividade da Provedoria do Cliente, ao longo do exercício de 2006, destaca-se pelo número acumulado de 808 processos atuados como reclamações, tendo a Provedoria acompanhado, de perto, a evolução dos respectivos dossiês. Foram interpostos, desde do início do ano 2006, 61 recursos, sendo elaboradas 5 recomendações, que obtiveram concordância do Conselho de Administração Executivo. Quanto aos processos atuados como recurso e consequentemente concluídos, registaram uma similitude na sua evolução face a 2004 e 2005.

Durante o ano 2006, a média diária de entrada de reclamações ou queixas deduzidas pelos Clientes, situou-se nas 9 manifestações de reparo. Os 752 processos já concluídos neste ano registaram um tempo médio de resposta de 25 dias úteis e nos 50 recursos, já encerrados, constatou-se uma média de resposta de 17 dias úteis, prazos ditados pelo Regulamento do Provedor, sendo que o prazo médio genérico de resposta respeitou largamente o que está estatuído. Acresce ainda referir que as reclamações tiveram provimento em 60% dos casos e que os recursos se cifraram no deferimento de 16% das pretensões solicitadas.

As matérias alvo de queixas mais frequentes dos Clientes, na esfera da rede de retalho comercial, são as concernentes a contas de depósito à ordem (por ex. atraso na alteração da titularidade da conta; registo de incidentes no Banco de Portugal e quebra do sigilo bancário), as relacionadas com a insatisfação com a actuação e profissionalismo dos Colaboradores e também as relativas a cartões de crédito e débito (uso fraudulento de cartão; cartão cancelado sem aviso prévio, etc.). A área de negócio seguinte com o maior número de reclamações é a do crédito imobiliário, realçando-se, aqui, as que dizem respeito à revisão do *spread*, ao deficiente acompanhamento dos processos e ainda as referentes ao atraso na realização da escritura pública.

### Associações de Consumidores

A par com a relação estabelecida com os Meios de Comunicação Social, nacionais e internacionais, o Millennium bcp é frequentemente abordado por Associações de Consumidores, com inquéritos ou pedidos de informação relacionados com a oferta de valor do Banco.

#### Inquéritos respondidos a Associações de Consumidores

	2006	2005
Número de inquéritos	85	106
Tempo médio de resposta (dias)	9	7

Em 2006, foram ainda recepcionados 30 pedidos de informação de estudantes, tendo sido todos respondidos.

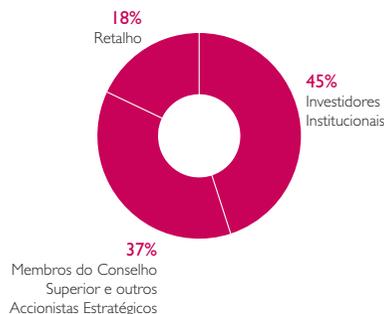
### Relação com os Investidores

Na relação que estabelece com os vários intervenientes do mercado, através da área de Relações com Investidores, o Millennium bcp assume uma atitude que se rege por princípios de transparência,

#### Actividade da Provedoria do Cliente



## Estrutura Accionista



rigor e total disponibilidade. A informação relevante é facultada ao mercado de forma clara, simples e consistente, numa postura aberta e dialogante, com elevados padrões de rapidez de resposta.

Ao longo de 2006, o Banco promoveu e intensificou as suas actividades de relação com Investidores e de comunicação com o mercado, assegurando o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, nomeadamente divulgando informações sobre a actividade e resultados do Millennium e difundindo atempadamente os factos relevantes susceptíveis de afectar o valor do título BCP. Paralelamente, preparou também resposta às inúmeras solicitações de informação financeira realizadas pelas Autoridades do Mercado, Accionistas Particulares, Investidores e Analistas.

No âmbito da divulgação de resultados e da actividade do Banco, foram realizadas, com periodicidade trimestral, conferências de imprensa e *conference calls* com Analistas e Investidores que contaram com a presença e a participação dos membros do Conselho de Administração Executivo.

Durante o ano 2006, o Banco participou em diversos eventos, nomeadamente através da realização de cinco *roadshows* após a divulgação de resultados nas principais praças financeiras mundiais – Londres, Paris, Bruxelas, Amesterdão, Nova Iorque e Boston – tendo ainda participado em conferências de Investidores organizadas por bancos de investimento, como Morgan Stanley (Londres), UBS (Londres e Nova York) e ING (Praga), onde realizou apresentações institucionais e reuniões *one-to-one* com Investidores. Em 2006, foram realizadas cerca de 170 reuniões individuais com Investidores e Analistas.

## Prémios Millennium bank (Polónia)



Ao longo do ano, o Banco manteve contactos permanentes com os Analistas de mercado que acompanham a acção BCP, promovendo o *follow-up* da divulgação de resultados, apoiando a revisão dos seus modelos de negócio e fornecendo explicações e informação aprofundada sobre as contas e detalhes do negócio.

Destaca-se também o apoio às redes comerciais do Banco através da preparação de documentação e da realização de sessões de formação e de apresentações sobre a evolução do título BCP, bem como o apoio aos Gestores de Conta nas reuniões com Accionistas (ou potenciais Accionistas) do Banco e a resposta a pedidos de informação sobre a evolução do título.

São realizados por uma empresa internacional independente, em base trimestral, estudos de percepção do título BCP junto de Investidores, com o objectivo de obter comentários e opiniões após a divulgação de resultados e quanto à evolução recente da acção, assegurando assim permanente conhecimento da percepção formulada pelo mercado relativamente ao título BCP e actividade subjacente do Banco. Em paralelo, são periodicamente efectuadas análises de *benchmarking* que visam posicionar e comparar o Banco face aos seus pares em indicadores como evolução de resultados, *price earnings ratio* e desempenho da acção.



Merece também destaque a actividade prosseguida na relação que o Bank Millennium, na Polónia, estabelece com a comunidade financeira, enquanto Banco cotado na Bolsa de Varsóvia, desde 1992. O crescimento sustentado da capitalização bolsista do Bank Millennium tem sido acompanhado por um aumento expressivo da exposição do título, no que se refere à cobertura por parte dos vários intervenientes do mercado. O interesse crescente demonstrado pelo Bank Millennium foi visível ao longo de 2006, tendo a instituição participado em 13 conferências de Investidores e um *roadshow*, e realizado um total de 117 reuniões com Investidores. A política de governo societário do Bank Millennium foi distinguida em 2006, pela Forbes, tendo sido destacada a elevada qualidade da informação prestada ao mercado.

## Site Institucional

O Banco tem por princípio divulgar junto do mercado a informação relativa a Assembleias-Gerais e Apresentações de Resultados, através de *press releases*, bem como disponibilizar documentos e apresentações na área institucional do portal. Trata-se de uma zona do site que disponibiliza toda a informação institucional do Grupo, destacando-se:

- Acesso às versões integrais dos Relatórios e Contas Anuais e Semestrais; factos relevantes; apresentações de resultados (trimestrais e anuais);
- Documentação sobre a última Assembleia Geral e as suas principais deliberações; informações sobre a próxima Assembleia Geral, incluindo possibilidade de votação electrónica;
- Informação sobre estrutura accionista e participações qualificadas;
- Informação sobre sustentabilidade e responsabilidade social; disponibilização do Relatório de Sustentabilidade;
- Disponibilização de comunicados de imprensa;
- Evolução da acção BCP; política de dividendos; aumentos de capital; *stock splits*; informações sobre quais os Analistas de *equity research* que acompanham o título;
- Informações sobre o Governo da Sociedade e desenvolvimento da sua actividade;
- Notações de *rating* atribuídas ao Banco pelas principais agências de *rating* mundiais.

## Comunicação

### Comunicação corporativa

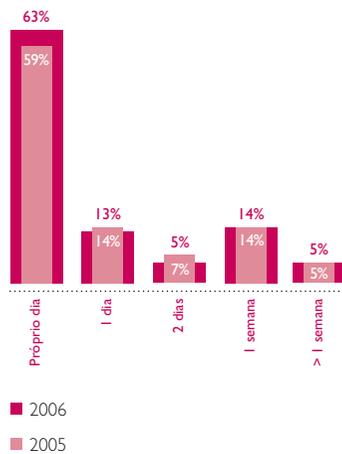
Ao nível da comunicação corporativa, o Millennium bcp efectua uma cuidada gestão da comunicação externa e estabelece uma relação próxima com os Meios de Comunicação Social, defendendo o negócio, o valor do título e o prestígio das Pessoas.

Para tal, é utilizado um conjunto de ferramentas de comunicação, que visa:

- Criar oportunidades de mediatização das mensagens comerciais, institucionais e de mercado do Banco;
- Responder às perguntas e solicitações dos jornalistas;
- Organizar conferências, encontros e viagens de imprensa;
- Redigir e divulgar notícias;
- Estudar a imagem pública e propor acções de promoção.



### Resposta aos pedidos dos Meios de Comunicação Social



### Magazine Millennium bcp



Durante 2006, foram registados 1.194 pedidos de informação por parte dos Meios de Comunicação Social, tendo sido dada resposta a 1.116.

### Comunicação corporativa

	2006	2005
<b>Pedidos por tipo de suporte</b>		
Imprensa	1.009	721
Rádio	23	17
Televisão	52	54
Agências de notícias	68	47
Internet	42	13
<b>Divulgação de iniciativas</b>		
Conferências imprensa	8	17
Comunicados imprensa	160	136
Outras iniciativas	61	5
Notícias sobre o Banco	23.910	21.578

Com o objectivo de dar a conhecer as operações internacionais e o processo de *rebranding* em curso, foram, ainda, realizadas duas viagens profissionais com jornalistas nacionais estratégicos – uma a Polónia e outra a Moçambique – e foram promovidas duas visitas de jornalistas estrangeiros a Portugal – uma de jornalistas moçambicanos e outra de jornalistas gregos.

### Comunicação Interna

O Millennium bcp desenvolveu um modelo de comunicação interna, multimédia, multi-doméstica e interactiva, suportada por canais distintos e complementares, que permitem assegurar as condições para proporcionar um permanente diálogo com os Colaboradores, essencial para sustentar o sucesso da actividade do Banco.

A comunicação interna no mundo Millennium assume-se assim como um dos processos de conversão da informação em decisões que adicionam valor; permitindo estabelecer a ligação ao conhecimento e à informação, integrando, partilhando e extraindo significado à informação relevante para as diversas áreas do Banco, sendo implementada por canais com características e periodicidade diversas, coordenados entre si para atingir essencialmente quatro objectivos:

- Fornecer atempadamente conteúdos aos Colaboradores através de dados, ideias e conceitos;
- Integrar a informação dentro do seu contexto, com o intuito de a tornar mais relevante;
- Incentivar o diálogo;
- Partilhar informação local numa base mais alargada de destinatários, de forma a torná-la mais valiosa.

## Actividade de Comunicação Interna

	2006	2005
<b>Magazine</b>		
N.º de edições	6	7
Tiragem média	43.000	30.000
<b>Newsletter About Us</b>		
N.º de edições	55	29
N.º notícias exclusivas	224	120
N.º de destinatários	7.225	2.602
<b>Newsletters dedicadas</b>		
N.º de edições	20	-
N.º de destinatários	9.786	-
<b>Millennium tv</b>		
<b>Millennium Jornal</b>		
Emissões	249	250
Reportagens	247	311
Notícias	892	854
<b>Ideias Claras</b>		
Novas produções	44	27
Horas de formação	389	375
<b>Millennium Directo</b>		
Emissões	4	5
<b>Millennium News</b>		
Emissões	53	49
N.º de peças (produção própria)	76	-
N.º notícias internacionais	128	-
<b>Filmes &amp; produções especiais</b>		
Filmes Novos	33	-
Horas de produção (H/H)	2.412	-
N.º de peças (produção própria)	76	-

A Intranet é um canal universal e diário de cariz noticioso cujo objectivo é manter todos os Colaboradores sintonizados com as envolventes interna e externa. O portal é, assim, um canal privilegiado da comunicação interna do Banco, cujo enfoque é a partilha de conhecimento e a divulgação das diferentes áreas de actuação do Millennium. O leque é bastante diversificado, abordando temas quer de natureza comercial (produtos, objectivos de negócio, balanço de actividade, etc.), quer de natureza institucional (dados gerais, acção mecenática, valores da organização, etc.), não esquecendo ainda a divulgação de protocolos e parcerias que trazem vantagens acrescidas aos Colaboradores.

Em 2006, o número de notícias internas publicadas registou um crescimento de 26%, ou seja, 2.701 novas notícias, acompanhado por um aumento significativo do número de notícias multimédia (um acréscimo de 172%), incentivando o interesse nas mesmas.

A edição da Magazine Millennium bcp assenta num critério de conteúdos formativos e informativos de maior intemporalidade cujo objectivo principal é, mais do que informar, formar e desenvolver conhecimento. O seu carácter bilingue e âmbito internacional permitem cruzar opiniões, identificar as melhores práticas e partilhar conteúdos de interesse geral para todas as operações. Ao longo de 2006, esta publicação consolidou a sua importância enquanto meio de divulgação da cultura Millennium, da evolução do negócio nos diferentes mercados e das principais novidades e tendências no mundo financeiro, sendo enviada a todos os Colaboradores em Portugal e no estrangeiro, chegando também aos reformados do Millennium bcp.

## Millennium tv



## Newsletter About Us



### Campanha comercial Crédito Habitação



A *newsletter* electrónica "About Us", elaborada e distribuída em Português e em Inglês, permite comunicar semanalmente as principais notícias do mundo Millennium. Enviada por *email* para todos os Colaboradores do Millennium, tem como critério editorial a selecção das notícias mais relevantes de cada semana, institucionais e de negócio, de todas as operações. Em 2006, a "About Us" contou com cerca de 224 🌐 notícias, sendo 32% destas referentes a Portugal e as restantes às demais operações Millennium.

O canal de televisão do Millennium bcp – Millennium tv – contribui para criar uma maior proximidade, anulando a distância física inerente a uma actividade cujo sucesso assenta na capilaridade e celeridade da informação. A emissão diária do canal para Colaboradores, via satélite, engloba um noticiário – Millennium Jornal – com transmissão em horários coordenados com a actividade do Banco.

Ao longo de 2006, incrementou-se a elaboração de conteúdos em inglês, com o noticiário internacional – Millennium News – actualmente transmitido, ou divulgado, semanalmente para todas as operações Millennium, acentuando-se cada vez mais os conteúdos de carácter internacional (128 🌐 notícias), com ênfase na partilha de notícias e melhores práticas de todas as operações fora de Portugal. Neste âmbito, cresceu também o número de entrevistas e jornais elaborados em inglês, de forma a sustentar uma expansão cada vez mais assente numa base internacional, tendência que será também o catalisador para um progressivo lançamento de emissões multilíngues da Millennium tv.

As potencialidades deste canal não seriam aproveitadas na sua plenitude sem emissões em directo. O Millennium Directo é o programa que permite trazer convidados a estúdio para debaterem os temas mais importantes, com uma vantagem adicional: trata-se de um programa interactivo por excelência, aberto a todos os Colaboradores do Banco que podem assim, via telefone, colocar questões aos convidados, geralmente quadros directivos superiores do Banco.

A programação regular da Millennium tv conta igualmente com uma forte componente formativa através de um programa de formação denominado Ideias Claras e ainda de um programa de informação mais detalhada – Millennium Especial – que permite à distância divulgar as melhores práticas para o desenvolvimento do negócio. Estes espaços foram também alvo de grande atenção ao longo de 2006, tendo sido produzidos cerca de 44 🌐 novos programas, correspondendo a um total aproximado de 389 horas de transmissão.

### Comunicação comercial

A comunicação do Millennium bcp tem procurado não só manter um compromisso responsável entre a liberdade de expressão comercial e os princípios éticos pelos quais se regula, num exercício de autodisciplina relativamente ao seu conteúdo, como, por seu intermédio, perseguir uma estratégia que pretende associar o apoio à criatividade, sobretudo artística, ou projectos com carácter singular e o valor que estes factores acrescentam ao processo e ao produto.

Como exemplo de comunicação que integra este modelo, poderão apontar-se as campanhas de Crédito Habitação e do Plano de Negócios.

No primeiro caso, a participação da compositora e intérprete Sara Tavares na campanha de Crédito Habitação permitiu, através da afirmação de valores criativos válidos, ampliar o processo de promoção do produto, quer ao nível da qualidade da mensagem, quer no que respeita ao seu efeito. A música disponibilizada para a campanha, ela própria base de toda a sua origem conceptual, ultrapassou o

carácter de suporte de apoio, permitindo dar visibilidade ao trabalho da artista, com naturais e positivas consequências para o negócio do Banco.

No caso do Plano de Negócios, o Millennium bcp associou-se a um projecto pessoal de valia extraordinária – a conquista dos 14 cumes mais altos do mundo – cuja comunicação teve uma forte componente emocional. A perseverança, ambição, coragem e espírito empreendedor são valores que o Banco partilha com o alpinista João Garcia, tendo estes dado o mote para a campanha Plano de Negócios, desenvolvida para o segmento de Empresas. A elaboração do spot televisivo contou com a participação do próprio João Garcia, no ambiente onde está mais à vontade – a alta montanha –, tendo contribuído tanto para a visibilidade dos objectivos que o Banco sustenta como para a imagem que o produto Plano de Negócios pretende transmitir aos Clientes.

Foram ainda consideradas diversas solicitações pontuais de inserção publicitária na imprensa regional, em catálogos de eventos festivos locais, em suportes de âmbito autárquico, académico, escolar ou associativo que, para além da componente comercial e do retorno para os produtos e imagem do Banco, representam um contributo significativo para a manutenção ou criação de actividades, projectos, publicações, etc., com importância específica.

O Banco é membro de pleno direito da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN), que, por sua vez, preside ao ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, à CAEM – Comissão de Análise de Estudos de Meios e, a nível internacional, pertence à International Advertising Association. A APAN tem manifestado grande empenho e liderança sobre temas da auto-regulação na comunicação comercial e outras práticas de marketing, dando um ênfase muito especial às várias vertentes da responsabilidade social que assume e impulsiona junto dos seus associados. O Millennium bcp é também subscritor do Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial para Menores, promovido pela APAN e subscrito por mais de quatro dezenas de entidades.

## Cultura de envolvimento

### Dia Aberto

A marca única Millennium bcp celebrou o seu terceiro aniversário com a realização de mais um Dia Aberto. O programa desta Festa, destinada a todos os Colaboradores, Familiares, Clientes e Fornecedores, manteve as mesmas premissas que as anteriores edições, reunindo no mesmo dia toda a Família Millennium bcp. No Dia Aberto deste ano saiu ainda mais reforçada a participação de Colaboradores provenientes das operações no estrangeiro, mantendo-se inalterado o tom vincadamente informal deste evento.

O Millennium bcp procura com esta iniciativa reflectir valores fundamentais da vida das pessoas que, por esse facto, constituem alicerces da ideia de refundação do Banco: a Alegria, a Partilha e a Força de Viver.

### Mais Ideias Com Valor

O programa Mais Ideias com Valor surge em 2006, na sequência do sucesso alcançado pelo Mil Ideias em 2004 e 2005, tendo-se revelado igualmente um êxito. Trata-se de um programa pró-activo, continuado e formal, de incentivo à geração e partilha de ideias e sugestões. O Programa é aberto a todos os Colaboradores do Millennium bcp, fortemente focado na orientação para o Cliente e para resultados (aumento de receitas, contenção de custos), procurando incentivar a criação de valor,

## Campanha comercial Plano de Negócios



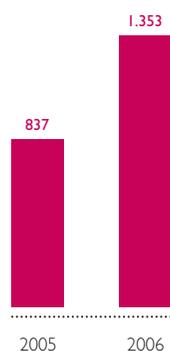
## Dia Aberto



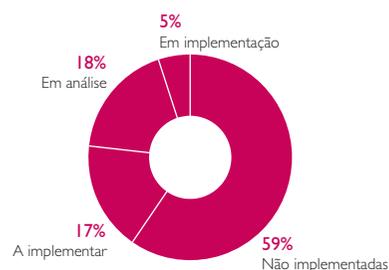
Este ano, o Dia Aberto contou com cerca de 4.500 participantes. Das 16.000 pessoas que assistiram ao espectáculo, cerca de 5.000 eram Clientes e 1.000 Fornecedores. O almoço oferecido aos Colaboradores e seus familiares foi o início de uma tarde de entretenimento que culminou com o espectáculo preenchido com as actuações de Sara Tavares, Clã e Rui Veloso, onde, além da família Millennium bcp, esteve também presente um elevado número de Clientes convidados através dos diversos canais de comunicação.

## Programa Mais Ideias Com Valor

Ideias Registadas



Mais Ideias Com Valor em 2006



ancorado na implementação e não na estéril geração de ideias "para o papel". O Programa reconhece e premeia a participação, apoiando-se essencialmente no valor resultante da implementação das ideias e sugestões, incluindo ainda critérios de originalidade e inovação, pretendendo ainda conferir visibilidade e contribuir para o reforço de atitudes e comportamentos adequados com os valores do Millennium bcp.

Tudo parte da vontade de melhorar. Os Colaboradores geram as Ideias, obtêm um *Sponsor* para validar a Ideia que querem propor e inscrevem-na no portal criado especialmente para o efeito. Após uma triagem inicial, as ideias são remetidas para apreciação pelas unidades orgânicas onde o tema se enquadra, as quais procedem a uma avaliação qualitativa e assumem a sua implementação sempre que se justifique. Os autores são informados do resultado da avaliação, existindo ainda um *Steering Committee* responsável por validar as ideias a implementar e elaborar uma lista de ideias a propor ao Conselho de Administração Executivo para atribuição de prémios.

Um dos objectivos-chave do relançamento do programa, agora chamado Mais Ideias com Valor, é continuar a assegurar um bom nível de participação dos Colaboradores nas iniciativas de melhoria do Banco, funcionando como um veículo de comunicação efectivo.

Constatou-se que mais de 80% das ideias são originárias em áreas comerciais e mais de 50% foram analisadas pela Direcção de Inovação e Promoção Comercial. Em 2006, foi efectuada uma selecção criteriosa de ideias, tendo subjacente a criação de valor, da qual resultou a atribuição de um primeiro prémio, dois segundos prémios, um terceiro prémio e vinte Menções Honrosas.

### Ideias premiadas em 2006

Prémios	Ideia	Descrição	Impacto
1.º	"Aplicativo de Penhores"	Criação de um aplicativo para standardização de penhores, com entrada automática de dados e imputação ao sistema central e eliminando tarefas desnecessárias	Eliminação de tarefas redundantes, com significativa poupança de tempo e de custos
2.º	"Cost to Income" e "Débito de Comissões"	Criação de uma funcionalidade de automatização de débito de comissões diversas	Redução de tarefas supérfluas na rede comercial, com acréscimo de eficiência
3.º	"Marc"	Programa de conversão de dados que encaminhe directamente a informação entre as aplicações informáticas de suporte à recuperação de crédito e à análise de proposta de operações de crédito	Eliminação de tarefas redundantes com acréscimo de eficiência, melhoria do controlo do risco de crédito e rapidez na preparação de planos de acção, reduzindo as necessidades de provisionamento

A escolha das ideias premiadas procurou valorizar aquelas que se estima venham a ter um impacto mais significativo nos objectivos financeiros e prioridades estratégicas do Banco, nomeadamente através da redução de necessidades de capital, melhoria de eficiência operativa e simplificação de processos, aumento de receitas, redução de custos e redução de provisões.

Face ao elevado número de ideias recebidas e à qualidade percebida das mesmas, foi decidido antecipar o processo de atribuição de prémios de 2006, deixando o programa de coincidir com o

ano civil e passando a ser considerado o período de Julho a Junho, com a divulgação e entrega dos prémios a ser efectuada no Dia Aberto, em Outubro da cada ano.

Ao longo das suas edições, o Programa Mais Ideias com Valor tem contribuído não só para aumentar a participação dos Colaboradores nos processos de decisão e melhoria do Banco como também para incentivar a criação de valor. Além do aumento de participação, o Programa ficou também marcado pela elevada percentagem de ideias aprovadas para implementação, em que cerca de 21%  serão utilizadas pelo Millennium bcp.

O sucesso alcançado em Portugal pelos programas Mil Ideias e Mais Ideias com Valor justificou o lançamento de iniciativas semelhantes noutras operações no estrangeiro, as quais têm contribuído para a partilha de melhores práticas pelas operações do Millennium.

### **Avaliação e aconselhamento**

O processo de Avaliação e Aconselhamento do Millennium bcp, desde sempre implementado, assenta, desde 2004, num modelo de competências suportado por uma tipologia de funções. A peça fundamental do processo é o perfil de competências determinado pela Função-Tipo do Colaborador, a qual representa um conjunto de funções que actuam em processos de negócio com objectivos similares e competências afins. Cada Função-Tipo apresenta um âmbito funcional e um perfil de competências genéricas e específicas.

Neste processo, os aspectos a avaliar assentam no perfil de competências das várias Funções-Tipo e nos objectivos individuais traçados para cada ano. De forma complementar são ainda traçados planos de melhoria e perspectivas de evolução de carreira para o Colaborador. É um instrumento através do qual os Colaboradores são orientados para a melhoria do seu desempenho e desenvolvimento profissional. O modelo de funções encontra-se implementado no Banco, desde 2003, e contempla todas as funções do Millennium bcp, em Portugal, excluindo as funções directivas.

A identificação e descrição das Funções-Tipo directivas, foi objecto de análise no decurso de 2006, estando actualmente aprovada a estrutura funcional *management*. Por forma a integrar tudo num único modelo funcional global, alinhado pelos mesmos princípios, a estrutura não directiva tem vindo também a ser objecto de revisão/actualização, criando-se assim as condições para que o processo de aconselhamento e avaliação, até agora só aplicado na íntegra aos Colaboradores não directivos, se estenda a toda a organização.

### **Diálogo social**

Durante o ano 2006, a Subcomissão de Relações Sociais manteve o acompanhamento e a dinamização do diálogo social do Banco com as estruturas de representação colectiva que se relacionam com a Empresa – a Comissão de Trabalhadores do Banco Comercial Português, os Sindicatos dos Bancários do Norte, Centro e Sul e Ilhas, o Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários e o Sindicato Independente da Banca.

O diálogo com a Comissão de Trabalhadores obedece a um calendário regular; assente em reuniões mensais que constituem uma forma privilegiada da Comissão poder intervir de forma institucionalizada na vida da Empresa, tendo em vista a defesa dos direitos e interesses de todos os Colaboradores do Banco e debater as questões sociais que dizem respeito a todos eles. O relacionamento entre o Banco e a Comissão de Trabalhadores foi mutuamente reconhecido por se ter caracteriza-



do em 2006 por um diálogo construtivo e esclarecedor, com sentido de responsabilidade, respeito e compreensão mútuos.



Foram analisados muitos e variados aspectos, tendo nomeadamente sido debatida a adopção e discutido o teor de um Regulamento do Sistema de Incentivos, com reflexo não apenas na ponderação da remuneração variável através de participação nos lucros como também nas promoções por mérito e na consideração do exercício para efeitos do plano complementar de reforma dos Colaboradores. No que concerne a este referido plano complementar, a Comissão de Trabalhadores foi informada e debateu com o Conselho de Administração Executivo a alteração da natureza do plano complementar do Fundo de Pensões do Banco de benefício definido para contribuição definida, que foi aprovada pelo Instituto de Seguros de Portugal, em 31 de Agosto de 2006. Em paralelo, foi analisada a implementação num futuro próximo de uma Comissão de Acompanhamento dos Fundos de Pensões, com a participação dos representantes dos participantes e beneficiários, nos termos previstos na nova lei<sup>4</sup> que regula a actividade dos fundos de pensões. Foram também analisadas algumas questões relativas à evolução do quadro de pessoal: o período diário médio de trabalho e o trabalho suplementar ou os reflexos da Oferta Pública de Aquisição do Banco BPI em matéria de gestão de pessoas.

Em matéria de negociação colectiva de trabalho, o Banco chegou a acordo com os Sindicatos numa actualização das remunerações contratuais em 2,5%, com efeitos a 1 de Janeiro de 2006, para além de algumas alterações em cláusulas não pecuniárias, sobretudo no que respeita à adequação do Acordo Colectivo de Trabalho ao Regulamento do Sistema de Incentivos adoptado pelo Banco.

São disponibilizadas à Comissão de Trabalhadores do Banco duas vias para transmissão interna e universal de mensagens e opiniões desta estrutura representativa, que a mesma usa de forma regular, tendo em vista a defesa dos direitos e interesses de todos os Colaboradores e debater as questões sociais que dizem respeito a todos eles: (i) publicação de comunicados na Intranet, principalmente para informar todos os Colaboradores acerca dos assuntos debatidos, das informações recolhidas e das opiniões transmitidas nas reuniões mensais havidas com o Conselho de Administração Executivo; (ii) envio para a caixa de correio electrónico individual dos Colaboradores de uma folha informativa bimensal em formato electrónico, abordando assuntos e questões sociais e laborais de forma mais aprofundada.

### **Relacionamento com os Fornecedores**

A importância dos Fornecedores na implementação da estratégia de Sustentabilidade do Millennium bcp decorre da procura de um desempenho operacional que assegure a gestão e utilização eficiente dos recursos económicos empregues na aquisição de produtos e na contratação de serviços, promovendo a criação e distribuição de valor por todas as partes envolvidas no processo em causa, reforçando a acção do Millennium bcp na divulgação de melhores práticas empresariais, no respeito pela Lei e no relacionamento equilibrado com o meio envolvente.

No período a que reporta este relatório, o Millennium bcp cumpriu a totalidade das obrigações contratuais com os seus Fornecedores e, em termos médios, para as 76 404  facturas de Fornecedores liquidadas em 2006, o prazo de tratamento, desde a data da pré-classificação até à autorização de pagamento, foi de 9,36  dias.

<sup>4</sup> Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro

A partilha com os Fornecedores dos valores que determinam as melhores práticas na gestão e utilização eficiente dos recursos económicos, sociais e ambientais, concretizou-se na aprovação dos Princípios para Fornecedores do Millennium bcp durante o ano 2006. Numa primeira fase, foi realizado um questionário a um grupo representativo de Fornecedores, no sentido de aprofundar o conhecimento do Banco sobre os mesmos e sobre as suas principais características em termos de práticas de gestão competitiva, compromissos com uma actuação social responsável e preservação do meio ambiente. Num segundo momento, foram desenvolvidos, e aprovados internamente, os Princípios para Fornecedores.

No decorrer de 2007, será concretizada a comunicação da Carta de Princípios aos Fornecedores do Banco, representando o reforço de um compromisso com o alinhamento das práticas empresariais dos diversos fornecedores a um conjunto de princípios que o Millennium bcp considera requisito essencial no estabelecimento de relações de longo prazo de benefício mútuo.

### **Princípios para Fornecedores do Millennium bcp**

Os Princípios para Fornecedores assumem entre as suas referências os dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas, procurando mobilizar a actividade empresarial dos Fornecedores para a adopção de um conjunto de valores fundamentais, inspirados em declarações e princípios universalmente aceites:

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Gestão da actividade e governo societário que assegurem elevados padrões éticos e estabilidade da relação de fornecimento, com observância de padrões de qualidade superior;
- Práticas laborais com respeito por:
  - Direitos Humanos;
  - Não utilização de trabalho infantil ou trabalho forçado;
  - Liberdade de associação;
  - Regimes de trabalho e horários adequados;
  - Padrões de saúde e segurança no trabalho.
- Práticas de negócio com equilíbrio ambiental;
- Compromisso de divulgação e Comunicação Interna dos Princípios;
- Cooperação na monitorização e cumprimento dos Princípios;
- Aplicação dos Princípios na contratação de serviços de terceiros.



# PRODUTOS E SERVIÇOS

UMA GAMA DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS ABRANGENTE COM ATENÇÃO ÀS NECESSIDADES DE TODOS OS CLIENTES, PRESTADA ATRAVÉS DE UMA OFERTA RESPONSÁVEL E MANTENDO OS PADRÕES DE EXCELÊNCIA RECONHECIDOS PELO MERCADO, SÃO IMPRESCINDÍVEIS PARA ASSEGURAR A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E A SUSTENTABILIDADE DO MILLENNIUM BCP.

## Produtos socialmente responsáveis

A oferta de valor do Millennium bcp compreende produtos e serviços que, em 2006, se destacaram ao incorporarem também uma vertente de responsabilidade social, tendo sido desenvolvidas acções, cujo produto e a sua comunicação representaram um veículo para a materialização da responsabilidade social do Banco, beneficiando ambos dessa simbiose.

Entre as iniciativas em que o Banco manifestou, de forma mais evidente, a consolidação do seu comprometimento enquanto empresa socialmente empenhada, provando mais uma vez a importância na criação de compromissos solidários com os que mais precisam, de realçar a campanha de apoio aos refugiados de todo o mundo, numa acção conjunta com o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (UNHCR/ACNUR). Desta campanha, que teve um âmbito comercial por via do envolvimento dos cartões de crédito do Millennium bcp e da estimulação da sua utilização por parte do universo de Clientes, resultou a angariação de 476 mil € euros entregues ao Alto Comissário das Nações Unidas para os Refugiados, António Guterres.

Também no dia-a-dia se manifesta o apoio social do Banco através do cartão Millennium bcp Gold, que possibilita aos seus titulares a oportunidade de, com base nas transacções efectuadas, contribuírem com donativos para instituições de solidariedade social, com destaque para a Cáritas Portuguesa, a Casa do Gaiato, a Liga Portuguesa Contra o Cancro, a CRINABEL, a UNICEF, a Acreditar e a Diferenças/APPT21. A American Express marca também o seu contributo, mediante a inclusão no programa de Membership Rewards® de instituições como a Liga Portuguesa contra a Sida, a Ajuda de Berço, a CERCI, a Acreditar e a CAIS, para as quais é possível enviar donativos.

No plano cultural, os cartões de crédito do Millennium bcp também estiveram presentes em eventos de peso, com oferta de bilhetes para o espectáculo do Rock in Rio e para os jogos de Portugal no Mundial de Futebol.

## Campanha apoio aos refugiados



No final do ano, o Millennium bcp disponibilizou condições especiais na abertura de conta a associações sem fins lucrativos, possibilitando-lhes o acesso a condições comerciais privilegiadas, facilitando e melhorando a qualidade do trabalho daquelas associações em prol dos mais necessitados.

Foi ainda alargado o âmbito da iniciativa Cliente Aplauso, com o qual se distinguem as melhores empresas do segmento de negócios, dando o devido reconhecimento a todos os empresários que investem num futuro melhor para a sua empresa. Esta iniciativa visa distinguir as empresas com melhores práticas de sustentabilidade, em termos económicos, com o consequente aumento do emprego, mas também em termos ambientais e de modernização, com especial atenção dedicada aos investimentos na melhoria do perfil tecnológico das empresas, contribuindo assim para promover a competitividade presente e futura das empresas.

Durante o ano 2006, o Prémio Aplauso incluiu a atribuição de um diploma personalizado a atestar o estatuto alcançado, permitindo ainda o acesso a uma linha de crédito de longo prazo, em condições favoráveis, especialmente destinada a financiar projectos com impacto positivo no progresso tecnológico e na sustentabilidade ambiental (nomeadamente no tratamento de resíduos e na utilização de energias renováveis).

Em termos de crédito, no que respeita a situações que exigem uma resposta social imediata, o Millennium bcp apresentou propostas concretas, especificamente dirigidas a pessoas afectadas, designadamente:

- Linha de apoio financeiro especial para fazer face aos prejuízos resultantes das intempéries de Outono. Ao abrigo desta iniciativa, o Banco colocou à disposição de pessoas e empresas uma linha de crédito em condições muito especiais de preço e de prazo alargado de reembolso, com um nível mínimo de exigência de contra-garantias, cumprindo a função de minorar os danos num momento de especial aflição para os Clientes;
- Condições especiais de apoio aos potenciais desempregados da fábrica da Opel da Azambuja – cujo encerramento foi publicamente anunciado - nas quais se incluem, por exemplo, a possibilidade de carência de capital e juros e de renegociação de empréstimos que aquelas pessoas têm em curso no Millennium bcp bem como o apoio ao lançamento de novos negócios/início de actividade.

## Abrangência

O Banco procura, em cada momento, aperfeiçoar a oferta de produtos e serviços financeiros, através do canal de distribuição apropriado e ao preço adequado, considerando para tal as necessidades e preferências de cada Cliente. O Millennium bcp é um Banco universal que se dirige à totalidade dos segmentos de mercado, promovendo uma oferta que permita marcar a diferença pela excelência, qualidade e disponibilidade, mas também procurando servir os Clientes de forma atenta e responsável.

Para uma oferta abrangente é essencial que a rede comercial que assegura o contacto directo com os Clientes, incluindo Sucursais e demais infra-estruturas, seja adequadamente dimensionada, e que evolua de acordo com critérios de conveniência e proximidade com os Clientes. Neste âmbito destacam-se as seguintes iniciativas em 2006:

- Diferenciação de horários de abertura ao público das Sucursais, proporcionando desta forma um horário de atendimento alargado. Nos grandes centros urbanos é garantida a disponibilidade de aconselhamento nas Sucursais das 8.30 às 19.00 horas, mediante horário diferenciado em cerca de 12% da rede de Sucursais do Banco;

## Entrega simbólica de donativo ao Alto Comissário das Nações Unidas para os Refugiados, António Guterres



## Oferta abrangente a todos os segmentos de mercado



#### Características específicas das ATM para facilitar a utilização por Clientes com deficiência visual



- Funcionalidade de auxílio vocal para um leque de operações: levantamentos, pagamento de serviços e alteração de PIN
- Uniformização da posição das teclas de comando para as funções cancelar, corrigir e confirmar
- Indicador tátil na tecla 5, facilitando a identificação do centro do teclado, sendo facilmente identificável a mudança entre teclas devido a contornos identificáveis pelo tacto

#### Conta Passaporte

The advertisement features a green background with a white border. At the top, it says 'Conta Passaporte' in a small box. Below that, the main headline reads 'DAMOS VISTO AOS SEUS DIREITOS' in large, bold letters. Underneath, there is text in Portuguese and Russian: 'МЫ ОТКРОЕМ ВАМ ВИЗУ НА ЛЬГОТНОЕ БАНКОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ'. The central image shows a passport with several stamps. At the bottom, there are three boxes with text: 'ALICIA COM 25% DE DESCONTO', 'TAXAS E 25% DE JUROS', and 'POR APENAS 3 MÊS'. The Millennium bcp logo is at the bottom center, with the tagline 'A VIDA INSPIRADO'. The website 'www.millenniumbcp.pt' and the number '707 50 24 24' are at the bottom corners.

- Forte investimento no crescimento da rede de equipamentos ATM, vulgarmente conhecidos por Multibanco. Com uma quota de mercado de 25%, o Millennium bcp possui cerca de 2.500 equipamentos instalados por todo País, com o objectivo de estar presente no dia-a-dia dos Clientes, assegurando o acesso simples e fácil aos serviços bancários básicos. Em 2006, 50% da rede de ATM do Banco encontra-se fora de agências bancárias, em zonas de grande afluência de pessoas como sejam Supermercados e Hipermercados, Centros Comerciais e Estações de Transportes Públicos;
- Inovação na expansão da rede de ATM, tendo o Millennium bcp sido pioneiro na instalação de 62 novas máquinas ATM SIBS, as quais acrescentam às anteriores funcionalidades uma maior velocidade de processamento e um módulo de depósito inteligente, que permite a validação automática de notas e cheques, com digitalização de imagem, e a detecção de notas falsas, com registo sobre o depositante (cumprindo a legislação em vigor, Artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1.338/2001 do Conselho da União Europeia).

#### Acessibilidade

O Millennium bcp tem procurado estar sempre onde e quando o Cliente necessita, disponibilizando diversos meios de acesso. Aproveitando as possibilidades que as novas tecnologias oferecem, os canais de banca sem distância contribuem para o incremento da conveniência e da disponibilidade do Banco no serviço ao Cliente.

No contexto de assegurar a acessibilidade de pessoas com necessidades especiais e em conformidade com as orientações definidas a nível mundial para a criação de sites acessíveis na Internet, o Millennium bcp garante, através da utilização da tecnologia adequada para o efeito, as condições necessárias para que todos os Clientes invisuais possam aceder ao site [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), de forma eficiente e sem dificuldades.

O Millennium bcp, nas áreas de *selfbanking* das suas Sucursais, tem feito o esforço de disponibilizar equipamentos ATM com características que facilitam a sua utilização por Clientes com deficiências visuais. Em resposta a uma solicitação do Centro de Reabilitação da Nossa Senhora dos Anjos, o Millennium bcp, em conjunto com a SIBS, instalou naquele centro uma ATM para testes, de forma a permitir a realização de acções de formação a invisuais para que estes possam utilizar os equipamentos sem necessidade de apoio das opções de voz.

#### Integração de comunidades

A criação de um produto específico para Clientes imigrantes, através da Conta Passaporte, e sua comunicação nas línguas de origem das comunidades mais importantes estabelecidas em Portugal, é outro exemplo em que uma oferta bancária por excelência – Conta de Depósitos à Ordem – aliada a um conjunto de vantagens financeiras e instrumentos desenvolvidos especialmente para este segmento, pode desempenhar um papel importante no plano da responsabilidade social do Banco, concorrendo para uma melhor integração destes Clientes na sociedade e em particular nas relações laborais. Mediante o pagamento de uma comissão mensal de valor reduzido, o Cliente imigrante beneficia de isenção de comissões e anuidades habitualmente aplicáveis à manutenção da conta à ordem, ao cartão Visa Electron, ao Seguro de Acidentes Pessoais (incluindo repatriamento em caso de falecimento), à domiciliação de pagamentos e acesso ao serviço de atendimento telefónico e Internet, tendo ainda a possibilidade de efectuar aplicações de reduzido montante (mínimo de 50 euros) numa conta poupança crescente.

Fruto da dimensão e relevo que as comunidades imigrantes assumem no País, tornou-se necessário apurar o seu conhecimento, com recurso às entidades envolvidas nesta realidade social, tendo como consequência a necessidade emergente de ampliar e dinamizar a oferta bancária sob todas as vertentes. A crescente maturidade revelada por algumas comunidades, designadamente a utilização dos canais automáticos, em particular a Internet, revelou a oportunidade de se lançar uma página no portal millenniumbcp.pt dedicada aos imigrantes. Nesta página, o Cliente tem acesso a um conjunto significativo de informação relevante para facilitar o início de uma nova etapa da sua vida – viver em Portugal – apresentando-se o Millennium bcp como o Banco que o apoia nesse processo. A informação foi estruturada em duas vertentes, de acordo com as necessidades específicas deste segmento:

- Ajudar o Cliente nas suas escolhas financeiras, tais como abrir conta, poupar, comprar casa e transferir dinheiro a pensar na sua família;
- Disponibilizar informação útil para uma adequada integração social, designadamente documentação, oferta de emprego, educação dos filhos, legislação e agenda cultural.

Ainda para a comunidade de cidadãos estrangeiros, na sua maioria ingleses, irlandeses e alemães, que optam por viver ou passar férias em Portugal, o Millennium bcp dispõe de um produto específico para aquisição de residência.

## Confiança

No Millennium bcp, o estabelecimento e fortalecimento de relações de confiança mútua com os Clientes está subjacente à evolução do Banco, assente na criação de valor e na disponibilização de uma oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior. Para tal é essencial acompanhar os Clientes nas diferentes etapas da sua vida, disponibilizando uma gama de diversificada de produtos e serviços financeiros e aconselhando os mais adequados, consoante o perfil de risco e o respectivo ciclo de vida.

Diversos produtos e serviços financeiros reflectem a abordagem do Millennium bcp ao reforço da relação de confiança com os Clientes, disponibilizando novos produtos e adequando outros, de forma a ir ao encontro das necessidades e preferências dos Clientes. Destaque em 2006 para:

- O reforço da oferta de PPR Millennium – Planos de Poupança Reforma (na vertente Seguros e Fundos), reestruturando a sua oferta, consoante os diferentes perfis de risco, com a qual se permite uma melhor adequação para planear a reforma com segurança, de acordo com objectivos de médio e longo prazo, reduzindo ainda a carga fiscal;
- A acção comercial Jovens com Asas, lançada em Outubro de 2006, teve como principal objectivo dar resposta às principais necessidades financeiras do segmento jovem – financiamento do primeiro carro, primeira casa, computador, etc. A abordagem utilizada foi ousada, cheia de humor, construída especificamente a pensar no perfil irreverente que tão bem caracteriza este segmento. Foi criado um site específico para os jovens, que procura ser a montra dos principais produtos e serviços destinados a este segmento. Ao longo de 2007 irá ser desenvolvido um plano de acção continuado nas principais universidades do País e no site específico para jovens;
- A solução Cliente Frequente continua, dois anos e meio após o seu lançamento, a corresponder às expectativas dos Clientes. Indicadores como o número de Clientes em carteira – 260 mil – e o

## Jovens com Asas



aumento do indicador de *cross-selling* comprovam que estes Clientes estão mais envolvidos com o Banco e mais satisfeitos, reforçando desta forma a relação de primeiro Banco com o Millennium bcp. Para os Jovens com idade inferior a 26 anos, a solução assume a designação Seleção Sub 26 e apresenta, para além de todos os benefícios que caracterizam o Cliente Freqüente, condições bastante favoráveis e flexíveis, particularmente no acesso ao Crédito Universitário.



### Segurança

O Millennium bcp desenvolveu, em 2006, o projecto SAFe – Sistema de Autenticação Forte electrónico – que garante, aos utilizadores do canal Internet, segurança acrescida nas operações que envolvem movimentação do seu património, através de códigos específicos de validação para este tipo de operações, obtidos via SMS ou Token. Todos os Colaboradores do Millennium bcp estão já a utilizar e a testar este sistema, assim como um painel de teste composto por 500 Clientes, prevendo-se, para 2007, a extensão do mesmo a todos os utilizadores do Internet Banking.

Noutra vertente, o sistema de segurança física do Millennium bcp está concebido de forma integrada, com procedimentos e equipamentos que respeitam a integridade de Clientes e Colaboradores bem como o meio ambiente. Em 2006, procedeu-se ao seu reforço através do investimento em novas tecnologias de videovigilância e controlo de acessos, as quais permitem melhorar a qualidade da actuação preventiva e reactiva do sistema.

As Sucursais do Millennium bcp foram, em 2006, alvo de 23 assaltos, o que representa um acréscimo de 3 assaltos em relação ao ano anterior, sendo que o valor médio roubado por assalto foi o mais baixo, quando comparado com as ocorrências registadas noutras Instituições com a mesma dimensão relativa no Sistema Financeiro Português. Os assaltos ocorridos a Sucursais do Millennium bcp foram presenciados por cerca de 59 Clientes, não se tendo registado qualquer dano físico ou traumático. Os Serviços de Medicina do Banco acompanharam este tipo de ocorrências, disponibilizando-se para prestar apoio que se revele necessário na sequência deste tipo de incidentes.

O sistema de segurança física é objecto de monitorização permanente, complementado por exercícios de prevenção para teste dos Planos de Emergência e de Formação de Equipas de Segurança, tendo-se realizado, durante o ano 2006, dois simulacros de incêndio com a evacuação de edifícios, envolvendo a participação dos Colaboradores e das Autoridades de Segurança.

### Crédito

No caso dos Clientes particulares, pretende-se a adequada satisfação das respectivas necessidades de crédito, conferindo-lhes a possibilidade de aceder a um nível de vida, de educação e de conforto superior, a um custo mensal razoável. Simultaneamente, manteve-se a aposta na diversificação da oferta e na inovação, indo ao encontro das necessidades individuais dos Clientes.

Neste contexto foram desenvolvidas, ao longo do ano, acções de crédito específicas, destacando-se:

- Apoio ao alargamento da base tecnológica da população em geral – linhas de crédito para compra de computadores pessoais de última geração a um preço especialmente convidativo e participação no protocolo internamente conhecido como Campus Virtual, assinado com o Governo, que permite o acesso de estudantes e professores do ensino superior a um leque alargado de computadores em condições preferenciais;

- Apoio aos Jovens na fase final dos estudos e início da vida profissional – disponibilizando linhas de crédito com condições específicas e com um custo inferior ao habitual, destinadas ao financiamento de estudos, compra de carro, compra de computador ou outros bens, consoante a necessidade do Jovem;
- Apoio à formação superior; seja licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento – disponibilizando linhas de crédito com períodos de carência especialmente ajustados e condições especiais em termos de custo. O crédito universitário, com prazos de carência alargados e condições vantajosas de reembolso, permite, ao cliente mais jovem, concluir os estudos, fazer um *up-grade* formativo ou até mesmo lançar o seu próprio negócio.

De realçar também a manutenção do prazo máximo de crédito pessoal em 84 meses – que tinha sido disponibilizado, a título experimental, no final de 2005 – permitindo assim às famílias aceder a prestações mensais mais baixas e como tal menos penalizantes a nível de orçamento familiar.

No que se refere aos Clientes empresa, foi renegociado o Protocolo com as Sociedades de Garantia Mútua (Norgarante, Lisgarante e Garval), facilitando assim às PME o acesso a garantias para os necessários financiamentos da sua actividade, eliminando os constrangimentos normalmente decorrentes da sua dimensão. Estas garantias contribuem para reforçar a competitividade das empresas, permitindo reduzir o risco das operações de crédito e, conseqüentemente, possibilitando o acesso a melhores condições de financiamento.

Ainda como exemplo do apoio ao reforço da competitividade das empresas, designadamente no sector das Pescas, foi também assinado um Protocolo com o IFADAP, nos termos do qual foi disponibilizada uma linha de crédito de trinta milhões de euros destinada a apoiar entidades daquele sector, compensando-as pelo aumento dos custos de produção decorrentes do forte aumento registado no preço dos combustíveis.

No Crédito Habitação, destaque, em 2006, para o aperfeiçoamento da oferta, com um vasto leque de soluções inovadoras e competitivas assente em produtos adaptados às necessidades e preferências dos Clientes, incluindo prazos dilatados, períodos de carência de capital e redução de prestações, permitindo adequar a prestação do empréstimo ao rendimento disponível, sobretudo na fase inicial dos empréstimos, quando o orçamento familiar é menor e as despesas mais elevadas.

No segmento de Negócios, o Banco orienta a sua acção para a promoção do empreendedorismo, tornando-se um verdadeiro parceiro de negócios para os empresários que apresentem uma ideia com valor e demonstrem vontade de dinamizar um negócio. Foram celebrados vários protocolos com Associações sectoriais, com condições especialmente vantajosas para a abertura de novos negócios. É de realçar a parceria efectuada com a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal para o lançamento do concurso de ideias do Gabinete de Apoio aos Novos Empresários do Comércio – GANEC – o qual premiou as melhores propostas apresentadas por jovens empreendedores nas áreas do comércio e dos serviços.

## **Project Finance**

O project finance é a modalidade de financiamento privilegiada no financiamento dos grandes projectos de investimento privados, estruturantes, numa diversidade de sectores de actividade, compreendendo as infra-estruturas de transporte, a energia, designadamente a energia produzida a par-



tir de fontes renováveis, o ambiente (água e saneamento, tratamento de resíduos) e as telecomunicações, muitos deles – pela sua natureza – com uma forte componente ambiental e social.

As vias de comunicação são um sector a que o Banco tem devotado recursos, sendo projectos com objectivos de desenvolvimento sócio-económico, de melhoria das acessibilidades e de fortalecimento da coesão territorial. Este tipo de projectos pode, no entanto, implicar impactos ambientais negativos, razão pela qual são sempre sujeitos ao processo de avaliação de impacto ambiental, nos termos legais, com o objectivo de seleccionar as melhores alternativas e garantir a minimização ou atenuação dos aludidos impactos.

Mais directamente na área ambiental e da qualidade de vida das populações, o Millennium bcp tem vindo a apoiar financeiramente – e 2006 não foi excepção – o esforço de investimento de Portugal, quer na área das energias renováveis, quer na área da expansão e renovação das redes de distribuição de água e de saneamento básico.

A aposta nas energias renováveis, consubstanciada pelo financiamento de empreendimentos eólicos, consagra o encorajamento do Banco ao desenvolvimento e promoção das tecnologias limpas. A energia eólica representa o aproveitamento de um recurso renovável e a diminuição de impactos associados aos processos convencionais de produção de electricidade. Os eventuais impactes negativos potencialmente associados a este tipo de projectos – a alteração da geologia e geomorfologia, a erosão e arrastamento de solos, a destruição de espécies vegetais, as perturbações sobre a avifauna migratória, rapinas e morcegos e a alteração da paisagem – são, sempre que susceptíveis de ocorrer, minimizados em consequência da sua detecção precoce em sede de avaliação de impacte ambiental.

O Banco encontra-se ainda a apoiar o esforço de investimento que está a ser feito no sentido de levar as redes de distribuição de água e de saneamento básico à generalidade da população portuguesa, liderando o financiamento de algumas das concessões privadas neste sector; designadamente as de Paços de Ferreira e de Santa Maria da Feira, cujas concessões foram reestruturadas em 2006.

A actuação do Banco sempre se pautou pelo rigoroso e escrupuloso cumprimento de todas as normas ambientais e sociais, pelo que a adesão aos Princípios do Equador acabou por surgir, ainda no final de 2005, como um prolongamento natural desta atitude.

Os Princípios do Equador, adoptados, até ao momento, por mais de quatro dezenas de Instituições Financeiras em todo o Mundo, constituem um mecanismo de auto-regulação destinado a assegurar que os projectos financiados numa base de project finance são desenvolvidos de uma forma socialmente responsável e que reflecta uma boa gestão ambiental, seja pela via de evitar impactos negativos nos ecossistemas e nas comunidades envolvidas, sempre que tal seja possível, seja pela via do correcto tratamento e mitigação desses impactos.

Entretanto, na sequência da experiência acumulada nos primeiros três anos de implementação dos Princípios do Equador, as Instituições Financeiras aderentes, designadamente as que estão desde o início, criaram um grupo de trabalho que revisitou os Princípios durante o primeiro semestre de 2006 e, como consequência, um conjunto revisto de Princípios do Equador foi anunciado a 6 de Julho de 2006. O Millennium bcp foi uma das Instituições Financeiras que confirmou a sua adesão aos novos Princípios nesta mesma data.

Adoptando os Princípios do Equador, cada Instituição Financeira comprometeu-se a classificar todos os projectos com um custo superior a USD 10 milhões numa de três categorias, (A, B ou C), de acordo com o risco ambiental e social associado ao projecto. Assumindo este compromisso, as Instituições aderentes aspiram a um maior controlo sobre o risco ambiental e social e, conseqüentemente, reputacional, inerentes aos projectos que financiam.

As Instituições aderentes comprometem-se desta forma a financiar e, conseqüentemente, a viabilizar apenas aqueles projectos que cumpram com o estabelecido pelos Princípios, além de se comprometerem a considerar aquilo que se encontra estabelecido nos Princípios do Equador nos seus processos de negócio e de gestão de risco, de uma forma consistente com a sua estrutura organizativa. Adicionalmente, cada Instituição aderente deverá reportar publicamente, pelo menos uma vez por ano, os seus processos de implementação e a sua experiência, ressaltando, no entanto, a apropriada confidencialidade sobre as conclusões tiradas dos processos, o que o Millennium bcp faz nesta sede.

### O processo

Neste primeiro ano de aplicação, o Millennium bcp passou a incluir nos seus processos de *due diligence* a necessidade de interpretar os impactos mencionados em cada projecto que pretende financiar, recorrendo a consultores externos e independentes sempre que necessário, com o objectivo de assegurar o cumprimento dos Princípios do Equador. Após a alteração aos Princípios de 6 de Julho, o Millennium bcp passou também a ter essa preocupação em novos projectos, aos quais presta assessoria com vista ao levantamento de fundos no mercado.

Fá-lo de uma forma sistematizada e consistente com a sua abrangência de negócio; isto é, não actuando com equipas de project finance deslocalizadas, não recorreu neste primeiro ano de aplicação dos Princípios a mecanismos de *screening* excessivamente sofisticados para a dimensão do negócio, embora se admita que a experiência adquirida e o crescimento que se pretende imprimir nesta área possam determinar a instalação de mecanismos mais sofisticados que estão, aliás, já delineados.

### A experiência do primeiro ano

A experiência do Millennium bcp com a aplicação dos Princípios revelou-se extremamente positiva, pois todos os projectos que acabaram por se concretizar foram conduzidos pelos seus promotores, desde o início, dentro do espírito que subjaz aos Princípios; isto é, o de evitar ou mitigar os possíveis impactos no ecossistema e nas comunidades envolvidas.

Os sectores em que o Banco se encontra mais activamente envolvido são as infra-estruturas de transportes, a energia (incluindo com origem em fontes renováveis) e as concessões de água e saneamento. Por outro lado, a actividade do Banco concretizou-se sobretudo em países onde a norma é o respeito pleno pelo ambiente e pelas comunidades abrangidas, países da OCDE e da União Europeia (Portugal, Grécia e Polónia), facilitando deste modo o diálogo com os intervenientes. Recorde-se que, a partir da revisão de 6 de Julho, os Princípios do Equador passaram a atribuir uma confiança acrescida ao cumprimento das legislações e regulamentos nacionais em países da OCDE considerados pelo Banco Mundial como *High Income Economies*, grupo de que fazem parte Portugal e a Grécia.

Durante o ano 2006, o Millennium bcp Investimento classificou 13  projectos, de acordo com os Princípios do Equador.



## Projecto Baía de Luanda



O Millennium bcp está a assessorar e apoiar financeiramente o esforço de investimento que está a ser feito pelo sector privado no "Projecto de Requalificação da Baía de Luanda e Ordenamento Urbano da Zona Marginal", em Luanda, capital de Angola, cuja construção teve início em Novembro de 2006, e que inclui uma componente a desenvolver em terrenos a concessionar pelo Estado Angolano à empresa promotora, por um período de 60 anos.

Os primeiros estudos técnicos e ambientais do Projecto foram apresentados publicamente em 2003 e, após intenso diálogo com todos os sectores da sociedade angolana, foi reformulado, sendo então introduzido um conjunto de alterações profundas, resultantes da discussão pública, e licenciado pelo Ministério do Urbanismo e Ambiente.

A componente de obra pública, que será realizada no prazo de 36 meses, compreende os projectos de desassoreamento e despoluição da baía de Luanda, trabalhos de protecção da orla marinha, a deposição das matérias resultantes da dragagem, bem como a Infra-estruturação, Reabilitação e Reordenamento da Avenida Marginal, obras que visam permitir uma melhor circulação e renovação da água da baía, a melhoria da qualidade da mesma com repercussões na sua fauna e flora, uma ampliação da capacidade rodoviária em toda a Marginal com novas soluções de regulação do trânsito, a construção de parques de estacionamento, zonas pedonais, zonas verdes e espaços públicos de lazer polivalentes, bem como a reparação e pintura das fachadas dos edifícios da Marginal, obras que, no seu conjunto, permitirão criar a ligação singular entre a baía, a cidade e os seus habitantes, bem como uma maior fluidez do tráfego.

O projecto inclui ainda a reparação e modernização dos sistemas separadores de águas pluviais (chuvas) e drenagem de águas residuais (esgotos), que permitirão o escoamento do volume excedente das águas pluviais para a baía após sua filtragem, bem como evitar a descarga de águas residuais na baía, evitando assim a sua contaminação. A componente de obra privada, a empreender em terrenos existentes mas ampliados pela deposição dos materiais dragados, compreende a edificação de espaços habitacionais, escritórios, multiusos e lazer que actualmente escasseiam na cidade de Luanda.

As conclusões do Estudo de Impacto Ambiental apontam para um impacto positivo do projecto sobre toda a área da Baía de Luanda, com as obras a resultarem num grande benefício público e na valorização do Património Ambiental e Urbano, e com uma elevada preocupação social, já que o projecto não implicará qualquer tipo de desalojamento de famílias em toda a área de incidência da componente de obra pública.

## Classificação das operações de project finance

	Princípios do Equador			Compromissos assumidos pelo Millennium bcp (milhões de euros)
	A Risco elevado	B Risco médio	C Risco baixo	
<b>Transportes</b>				
Portugal	-	2	-	201
Polónia	-	1	-	10
Grécia	-	3	-	1.390
<b>Águas</b>				
Portugal	-	2	-	66
<b>Infra-estruturas e imobiliário</b>				
Angola	-	1	-	8
<b>Energia</b>				
Portugal	-	3	-	282
<b>Telecomunicações</b>				
Portugal	-	-	1	27
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>1.984</b>

## Gestão de activos socialmente responsável

A importância da gestão de activos socialmente responsável tem crescido progressivamente ao longo dos últimos anos, estimando-se que represente entre 10 a 15% do total dos fundos sob gestão na Europa. De facto, o número de fundos, e os montantes aplicados, dedicados ao investimento socialmente responsável tem vindo a aumentar de forma sustentada, motivado por uma crescente percepção por parte dos mercados financeiros da importância do impacto das questões sociais, ambientais e éticas na economia e nas empresas. Existe já a convicção de que estes temas não deverão ser tratados meramente como “extra-financeiros”, mas assumidos como verdadeiros impactos financeiros directos. Esta realidade torna-se cada vez mais visível se tomarmos como exemplo questões emergentes como as alterações climáticas e o mercado de carbono, bem como as alterações ao nível do quadro regulamentar nestas matérias. Cabe às instituições financeiras agir como elementos catalisadores do crescimento do investimento socialmente responsável, ao nível da criação de produtos e da comercialização dos mesmos, criando condições para responder a uma crescente procura dos mercados por este tipo de produtos.

O Millennium bcp tem um papel activo nesta matéria, principalmente através da parceria que tem estabelecida com a F&C Asset Management, líder no Investimento Socialmente Responsável, que gere 100%  dos fundos comercializados sob a marca Millennium bcp. A F&C usa o seu poder de influência sobre as empresas que compõem os seu *portfolio*, principalmente através do seu poder de voto e do diálogo que estabelece com as empresas, procurando que estas incorporem na sua actividade as melhores práticas a nível económico, social e ambiental.

Também através da unidade de gestão de activos do Millennium bcp sediada em Londres, a Wealth Management Unit, e através do ActivoBank7, em Portugal, o Banco assegura a comercialização de fundos de investimento socialmente responsáveis, geridos por terceiros, com cerca de 190 mil  euros investidos.





A directora-geral da BVQI-Portugal, Ana Paula Pereira, entrega o diploma a Paulo Teixeira Pinto

## Qualidade

A função qualidade, bem como a sua operacionalização, tem sido convenientemente ajustada à evolução do Millennium bcp, preservando uma visão centrada no Cliente, enfocada na procura incessante de uma melhoria contínua e no desenvolvimento de relações de longo prazo, assente em três pilares:

- Clientes – com o objectivo de alcançar níveis crescentes e superiores de satisfação e fidelização agregadores de vantagens comparativas sustentáveis e decisivas;
- Colaboradores – com o objectivo de assegurar níveis de satisfação, motivação e envolvimento adequados;
- Qualidade da execução – com o objectivo de alcançar níveis de excelência na eficácia e eficiência da execução operativa.

A definição e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade baseia-se numa gestão por processos, transversal a todas as áreas do Millennium bcp e centralizada na Direcção da Qualidade, que assegura uma interacção continuada e sistemática para garantir a representação e documentação dos processos, a fixação dos objectivos operacionais e respectivos níveis de serviço, o acompanhamento permanente dos indicadores críticos e ainda a implementação dos planos de melhoria considerados adequados.

Em termos de qualidade de execução, o ano de 2006 foi marcante na evolução verificada ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade, por ter sido atribuído ao Millennium bcp, pela entidade certificadora externa Bureau Veritas Certification, a certificação ao abrigo da norma ISO 9001:2000.

A concretização deste projecto, transversal a todo o Banco, permite agora juntar a excelência operativa ao enfoque na qualidade percebida pelo Cliente e à atenção permanente com a satisfação e motivação dos Colaboradores, resultando este conjunto num Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Para além das melhorias qualitativas encontradas e entretanto implementadas, foi possível, com este projecto, reforçar a mobilização do Banco para o tema e para a importância da Qualidade de Execução.

A existência de objectivos operacionais e sua comunicação aos vários níveis do Banco, bem como a consciencialização do seu contributo como factor distintivo e conducente à prestação de um serviço de excelência, constituiu uma evolução importante na afirmação de um Modelo da Qualidade mais robusto e mais abrangente.

A certificação foi implementada em vagas de seis meses, durante os quais as equipas associadas a cada processo organizaram a informação, definiram as respectivas missões, objectivos, indicadores de performance, implementando ainda as melhorias identificadas.

A certificação da qualidade de um significativo conjunto de procedimentos de atendimento de Clientes e de processos de crédito veio reforçar o enfoque na selecção criteriosa de Clientes para contactos comerciais de iniciativa do Banco e na definição de regras processuais e qualitativas uniformes e comuns aos diversos canais de venda. Foi assim possível alcançar uma maior rapidez e simplificação na decisão de crédito e um acompanhamento mais eficaz do processo e do Cliente pelas Sucursais, resultando num aumento da qualidade de serviço e conseqüente acréscimo do grau de satisfação dos Clientes (destaque para o grau de satisfação dos Clientes de Crédito Habitação que se situa em 81% .

## Processos incluídos no âmbito da certificação da qualidade em 2006

1.ª Vaga	2.ª Vaga
Crédito à Habitação	Limites de Crédito
Crédito Pessoal	Crédito à Construção
Desenvolvimento de Produtos	Gestão de Reclamações (alargamento do âmbito)
Venda Pró-Activa	Subscrição e resgate de Fundos de Investimento
Abertura de Conta	Subscrição de Seguros (Não Vida)
Gestão de Reclamações	Comunicação Escrita com Clientes
	Factoring
	Gestão de Custódia Institucional
	Tomada e Cedência de Títulos
	Depósitos e Levantamentos em Numerário
	Gestão de Contragarantias
	Transferências emitidas para o Estrangeiro
	Financiamento Automóvel
	Leasing Mobiliário

O projecto de certificação externa da qualidade prossegue em 2007 com a certificação de processos adicionais.

A qualidade do serviço constitui, cada vez mais, um importante factor de diferenciação num sector fortemente competitivo, como é caso do sector financeiro. A aposta na melhoria contínua da qualidade no atendimento aos Clientes do Millennium bcp é entendida como fundamental para a actividade do Banco. Nessa medida, o Sistema de Gestão da Satisfação (SGS) dos Clientes, com implementação evolutiva há mais de uma década, espelha a orientação para o Cliente de toda a Organização. A satisfação e a fidelidade do Cliente final são a consequência das decisões e acções tomadas diariamente, tornando-se, por isso, fundamental a medição contínua destes indicadores.

Ao longo de 2006, a fidelização dos Clientes e a sua satisfação com a proposta de valor do Millennium bcp continuou a ser monitorizada com uma periodicidade mensal, através de um inquérito postal enviado a uma amostra significativa de Clientes. A análise das correlações existentes entre os indicadores base da qualidade de serviço – satisfação global do Cliente com o Banco; a sua intenção de continuidade como Cliente da Instituição; a sua intenção de recompra de produtos e serviços; a sua intenção de recomendação da Instituição a terceiros – e a opinião dos Clientes em relação ao conjunto de atributos relativos ao relacionamento e atendimento dispensados, bem como no tocante aos produtos comercializados, permite identificar as variáveis que mais influenciam a apreciação dos Clientes (segmento a segmento), accionando-se assim, e sempre que necessário, as medidas tendentes à melhoria da qualidade percebida.

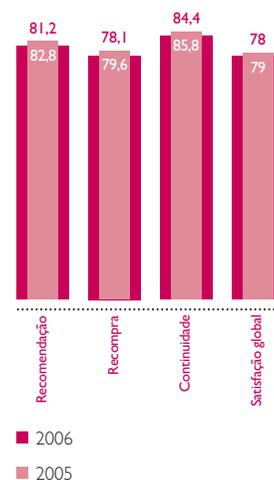
## Estudos realizados em 2006

Clientes	N.º Inquéritos	Clientes Inquiridos	Respostas
Estudos Mercado	-	-	-
Inquéritos Rastreio	20	798.927	66.169
Inquéritos Específicos	1	100	26
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>799.027</b>	<b>66.195</b>

## A certificação ao abrigo da norma ISO 9001:2000 atribuída ao Millennium bcp



## Índice de satisfação de Clientes



O Banco utiliza ainda regularmente um instrumento – Cliente Mistério – para melhorar os comportamentos, as práticas e os processos, contribuindo para assegurar uma elevada satisfação dos Clientes. A avaliação contínua do desempenho permite criar a relação de confiança necessária ao relacionamento sustentável com os seus Clientes.



Incluído no projecto “A Caminho da Excelência”, o programa Cliente Mistério tem como objectivo avaliar a recepção efectuada pelos Colaboradores, a sua performance em termos de conhecimento dos produtos e serviços, o seu desempenho comercial e o incentivo à utilização dos canais automáticos, variáveis consideradas fundamentais para aferir a satisfação dos Clientes. Este programa abrange a totalidade das Sucursais do Retalho, com excepção das Sucursais com tipologia gestão personalizada “pura” e de negócios, realizando visitas às Sucursais, com as quais se pretende “ver o Banco através dos olhos dos Clientes”, com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço ao Cliente.

Em articulação com um consultor independente, são definidos os Momentos de Verdade a analisar, bem como o respectivo processo de medição, tendo, em 2006, sido realizadas 4 978 visitas a Sucursais, nas quais foram medidos um conjunto de comportamentos e atitudes sobre os seguintes momentos da verdade:

- Acolhimento – imagem dos Colaboradores das Sucursais e regras do acolhimento;
- Venda – adequação de produtos e serviços e venda final;
- Migração de transacções.

A análise efectuada em 2006 permite concluir que, após comparação com medições anteriores, os resultados foram globalmente positivos, apresentando uma evolução favorável, gradual e consistente no desempenho das Sucursais, tendo-se verificado que 80,4% dos momentos de verdade foram correctamente realizados pelos Colaboradores.

NO PRIMEIRO ANO DE ACTIVIDADE, MAIS IMPORTANTE DO QUE A CONFIRMAÇÃO DE TEREM SIDO SUPERADAS EXPECTATIVAS, FOI A CONTRIBUIÇÃO DO MICROCRÉDITO PARA A CONCRETIZAÇÃO DE UM SIGNIFICATIVO CONJUNTO DE PROJECTOS QUE VALORIZARAM PERCURSOS HUMANOS, CONFERINDO SEGUNDAS OPORTUNIDADES A QUEM DELAS PRECISOU E PERMITINDO A INTEGRAÇÃO E O PROGRESSO DE PESSOAS FINANCEIRAMENTE EXCLUÍDAS.

Ao contrário do que correntemente se pensa, o microcrédito não é exclusivo dos países pobres ou das regiões subdesenvolvidas, mas constitui uma solução financeira susceptível de ser utilizada, com os ajustamentos devidos, em todas as sociedades – das menos às mais desenvolvidas –, pela razão óbvia de que em todas elas existem camadas da população em risco de exclusão, em todas elas existem seres humanos que prezam a dignidade e valorizam mais a oferta de uma segunda oportunidade do que um apoio pontual que, podendo atenuar dificuldades, perpetua as situações de dependência. O sucesso do microcrédito depende, naturalmente, da sua generalização à Sociedade, devendo ser transversal às camadas onde subsista a precaridade financeira, como é o caso dos desempregados, imigrantes, reformados, domésticas, estudantes e, até, empresas familiares e microempresas já constituídas mas em risco de falharem por falta de acompanhamento e aconselhamento para o desenvolvimento do negócio ou de formação dos Microempreendedores.

## **Modelo de negócio**

O lançamento da rede autónoma de microcrédito pelo Millennium bcp, em Novembro de 2005, foi precedida de um aprofundado estudo preparatório – resultante do contributo da McKinsey & Co, um dos parceiros que, com o Millennium bcp, se propuseram lançar esta iniciativa – no qual se identificaram oportunidades e se definiram os conceitos essenciais a implementar no modelo de negócio.

Financiar e promover pessoas e microempresas com iniciativas empresariais viáveis, que de outra forma não teriam acesso a crédito, alavancando na experiência do Millennium bcp e realizando parcerias com instituições especializadas, por forma a garantir uma operação sustentável, foi a visão que o Millennium bcp definiu para o microcrédito, enquadrada por dois princípios básicos com os quais se delimita o mercado potencial:

- O crédito é concedido a todos aqueles que apresentem uma ideia viável, obedecendo ao princípio da subsidiariedade;

#### Operações aprovadas em 2006



- A correcta identificação das iniciativas de negócio viáveis e a garantia de apoio contínuo são fulcrais no modelo de negócio.

O microcrédito é dirigido a jovens desempregados, imigrantes, desempregados especializados, reformados, domésticas, estudantes ou jovens recém-licenciados e a pequenas microempresas, que apresentem uma dinâmica empreendedora e capacidade de concretização, fundamentada em propostas de projectos viáveis.

Um produto simplificado de crédito, com um montante máximo de 15 mil euros, taxa de juro variável em função do perfil de risco e reembolsável em prestações mensais, num prazo máximo de quatro anos, com possibilidade de até seis meses de carência de capital, são algumas das componentes da proposta de valor do Millennium bcp microcrédito.

Esta proposta de valor é complementada por um modelo de vendas e distribuição fortemente avançado nos recursos do Millennium bcp, com Gestores de Projecto dedicados e através de uma rede de instituições associadas que reforçam a estratégia de captura de Clientes. Este tipo de contacto, baseado na comunicação enfocada, resulta da combinação de selecção intensiva e de selecção automatizada, garantindo assim a qualidade dos projectos financiados. A monitorização da carteira de crédito e a gestão rigorosa de eventuais incumprimentos são essenciais para o sucesso da operação.

A rede existente para o Millennium bcp microcrédito abrange cerca de 65% do mercado potencial estimado e é composta por quatro Sucursais: em Lisboa, Porto, Braga e Funchal, tendo esta última constituído o reforço de 2006. Dez Gestores de Projecto, repartidos pelas quatro Sucursais, asseguram o apoio contínuo aos Microempreendedores.

Particularmente importante foi também a intervenção, em 2006, dos outros dois parceiros que se associaram ao Millennium bcp para o lançamento da operação de microcrédito: a Fundação Calouste Gulbenkian e a Cáritas Portuguesa.

Com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian, foi possível produzir o conteúdo dos 12 primeiros módulos do Curso de Gestão para Microempreendedores e concluir a formação para os quatro primeiros. Foi assim assegurada uma das premissas que reforça a proposta de valor do Millennium bcp microcrédito: disponibilizar, a todos os Microempreendedores apoiados, uma oportunidade de formação, conferindo os conhecimentos essenciais para incrementar as oportunidades de sucesso e sustentabilidade dos negócios financiados.

Foi também concluída a formação do primeiro conjunto de equipas de Delegados Distritais da Cáritas Portuguesa, reunindo assim as condições para que aqueles Delegados, integrados na extensa rede da Cáritas Portuguesa, sejam elementos dinamizadores na captação, referenciação e acompanhamento dos Microempreendedores, complementando a intervenção dos Gestores de Projecto com o seu profundo conhecimento da realidade social e económica em que se insere cada Microempreendedor referenciado.

#### Resultados do primeiro ano de actividade

A estimativa do potencial de mercado de microcrédito foi amplamente confirmada durante 2006, fruto da iniciativa e interesse demonstrados pelos múltiplos Microempreendedores que, nas quatro Sucursais do Millennium bcp microcrédito, solicitaram financiamento para os seus projectos.

Foram registados mais de quatro mil pedidos de financiamento, 79% dos quais passaram à fase de análise. Nos processos analisados, a desistência foi a causa mais comum de encerramento, tendo sido aprovados 238 projectos, em linha com a produção estimada e resultando numa taxa de aprovação de 10,8% dos projectos analisados.

A carteira de crédito, no final de 2006, registava uma sinistralidade inferior a 1,1% do capital em dívida. Destaque ainda para o facto de cinco das operações apoiadas em 2006 terem sido, em menos de um ano, integralmente reembolsadas, confirmando o mérito do microcrédito para a concretização de oportunidades e projectos viáveis.

#### Carteira de crédito de microcrédito a 31 de Dezembro de 2006

(excluindo crédito concedido ao abrigo do protocolo com a Associação Nacional de Direito ao Crédito – ANDC)

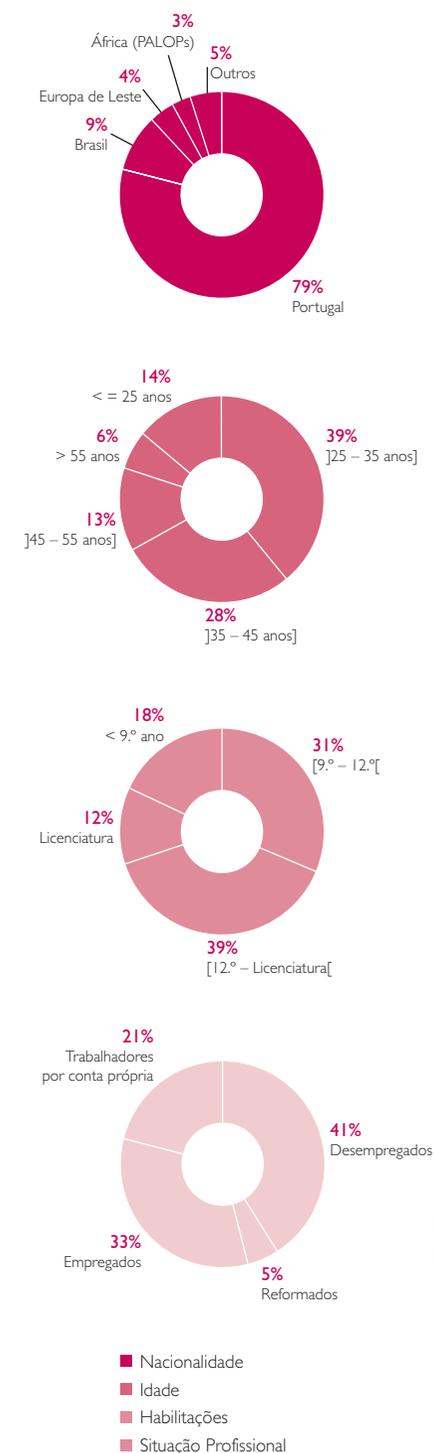
	2006
Número de operações	233
Capital em dívida (milhares de euros)	2.445
Crédito vencido (milhares de euros)	27

O microcrédito distingue-se de outros apoios com características filantrópicas ou de caridade, por ser um instrumento financeiro para estimular iniciativas que, necessariamente, terão de se afirmar e sustentar num enquadramento de mercado usual, em que a viabilidade económico-financeira é uma característica comum e essencial a todos os negócios. Ao invés de subsidiar, o microcrédito confere oportunidades, financiando de forma remunerada e com obrigação de reembolso, a Microempreendedores que, não dispendo de alternativas de financiamento, reúnam condições de viabilidade e apresentem um projecto equilibrado. Este equilíbrio implica igualmente que os fundos necessários para o projecto não sejam exclusivamente provenientes do microcrédito, contribuindo assim para que os projectos apresentem uma robustez acrescida para enfrentar um ambiente competitivo.

As operações apoiadas em 2006 são um reflexo deste conceito. O montante de 2,7 milhões de euros aplicado pelo Banco em operações de microcrédito permitiu concretizar projectos de Microempreendedores que, no total, investiram mais de 5 milhões de euros, revelando a desejada capacidade para reunir fundos de outras origens. Este investimento, realizado com o apoio de “redes de suporte”, familiares ou das comunidades em que os Microempreendedores se inserem, assegurou a criação de 430 novos postos de trabalho, facto com um impacto social relevante.

Os projectos aprovados foram bastante diversificados em termos de sectores de actividade, podendo, contudo, destacar-se a Restauração e o Retalho Especializado, como os sectores em que se registou uma maior concentração de projectos. Embora com menor expressão do que outros exemplos internacionais, sobretudo em países menos desenvolvidos, no Millennium bcp microcrédito verificou-se uma ligeira incidência de projectos liderados por mulheres, com 52% do total dos projectos aprovados.

#### Caracterização dos Microempreendedores



Rosângela Melrinho



António Malusso



Paulo Alves



### Testemunhos de alguns empreendedores

#### Rosângela Melrinho – LA Cafe – restauração e café

Imigrante Brasileira, em Portugal, há 6 anos. “Já tinha tentado o crédito em outros Bancos, mas não consegui, a primeira barreira é ser imigrante, dificulta um pouco as coisas. Surgiu então o Millennium bcp microcrédito, que foi onde consegui o crédito para abrir o meu negócio. Tive logo uma pessoa que ficou responsável pelo meu negócio e que me ajudou bastante também, foi muito fácil, com a ajuda deles é claro!”

#### António Malusso – Clínica do Calçado Tó Sapateiro – arranjos de calçado

O Sr. Malusso, de 46 anos, sapateiro há 14 anos, estava desempregado há cerca de 3 meses: “Como estava desempregado, ao ouvir falar no microcrédito, resolvi tentar a minha sorte. Inicialmente, o meu projecto era comprar uma loja já montada, mas isso ficava muito caro. Depois, com a ajuda do microcrédito, resolvi avançar com uma loja de raiz, apesar do risco que sabia que iria correr. O microcrédito mudou tudo na minha vida!” Com a abertura da loja, o Sr Malusso utilizou o plano de negócio do microcrédito e apresentou-o no Centro de Emprego, tendo conseguido uma resposta positiva quanto à obtenção de fundos, que lhe permitirá liquidar antecipadamente uma parte do capital emprestado.

#### Paulo Alves – Tira Mossas – reparação automóvel

“Eu bati a várias portas, mas todas se fecharam por eu ser imigrante. Como eu já sou Cliente do Millennium bcp há cinco anos, descobri na página de Internet que o Banco também tinha uma oferta de Microcrédito. Contactei o Banco e fui muito bem recebido. Eu já dominava a técnica de 'tira mossas' e já tinha o projecto. Quando cheguei ao Millennium bcp Microcrédito, não só fui muito bem atendido como o projecto foi rapidamente analisado. Não houve muita burocracia, foi rápido, e têm ainda a preocupação de dar formação em gestão e administração de empresas. Tudo isto ajudou-me imenso e foi fundamental para o sucesso da empresa. Com apenas dois meses de actividade já tenho um retorno muito bom. A empresa já é um sucesso.”

#### Cristina Amado – Kris Amado – cabeleireiro

“A ideia surgiu porque eu trabalhava por conta de outros e hoje em dia fazem-se muitas horas a mais, depois não querem pagar as horas... Então optei por abrir uma coisa para mim. Também devido à minha idade: não sou velha mas neste ramo acham que a partir dos 30 já somos velhas. É um bocadinho complicado. E então optei por abrir o meu próprio negócio, apesar da crise estar instalada. Comecei por recorrer ao Centro de Emprego e Formação, mas quando ia entregar a candidatura disseram-me que precisava de estar desempregada há mais de seis meses. Então, falaram-me que Millennium bcp estava a dar fundos para pequenos empresários, e optei por ir ter com o Millennium e consegui. Fui lá uma primeira vez. Foi mais para saberem o que é que queríamos, qual era o meu ponto de vista. Depois tive mais uma segunda reunião, mesmo no balcão de Lisboa. Entretanto entreguei a candidatura. Ao fim de 15 dias, o Gestor de Projecto veio cá ver o projecto, para ver se tinha viabilidade e seguiu logo. Foi rápido. Já há bastante oferta, mas hoje em dia eu penso que a concorrência faz falta, e quando há preços bons e qualidade no trabalho, o cliente vem sempre.”

#### Irene Silva e Manuela Magalhães Dias – O Pesponto – arranjos de costura

Irene Silva ficou desempregada depois de ter sido despedida de uma fábrica têxtil. Com mais de 50 anos não via nenhuma solução no seu horizonte, nem mesmo achava possível o acesso ao crédito. Recorda que, na altura, pensou em pedir a reforma, mas pouco tempo depois a situação iria alterar-se, com a filha, Manuela, também desempregada: “Pensei que podia ser mais uma porta a fechar-se,

mas fui com a esperança de que podia ser também a última porta a que batia e talvez a certa", explica a filha. Sete mil euros foi o montante necessário para comprarem duas máquinas de costura e abrirem o seu negócio. Desde a primeira hora, o movimento na loja não parou de aumentar. "Inicialmente ainda pensámos que, até arranjarmos Clientes, iríamos tratar das nossas roupas para ocupar o tempo mas, graças a Deus, não tivemos tempo para isso", acrescenta a filha.

### Protocolos celebrados

Em Maio de 2006, o Millennium bcp renovou o protocolo em vigor com a ANDC – Associação Nacional de Direito ao Crédito, associação que visa assegurar condições para que os beneficiários possam desenvolver um pequeno negócio sustentável (criando o seu próprio emprego), e apoiar os microempresários na formulação do seu projecto de investimento, quer durante o período de desenvolvimento do negócio, quer durante o período de amortização do empréstimo.

Com este protocolo, a ANDC assumiu o compromisso de promover e seleccionar potenciais candidatos, dirigir as respectivas candidaturas para o Millennium bcp microcrédito e acompanhar a execução dos projectos dos Microempreendedores apoiados. Por seu lado, o Millennium bcp definiu uma linha de microcrédito com condições específicas para os Microempreendedores seleccionados através deste protocolo, na qual se prevê o financiamento até ao montante de cinco mil euros por projecto, com um prazo máximo de três anos.

Em 2006, foram aprovadas 25 operações ao abrigo deste protocolo, das quais resultava, em 31 de Dezembro, uma carteira de crédito de aproximadamente 93 mil euros de capital em dívida.

Foi ainda celebrado, em Novembro de 2006, um protocolo com a Entrajuda - Apoio a Instituições de Solidariedade Social, associação na área da solidariedade social, que visa reforçar a capacidade das instituições de solidariedade social de melhorarem os serviços prestados aos beneficiários, dotando-as de um conjunto de instrumentos e recursos de gestão e de organização susceptíveis de aumentar a eficiência dos meios e a eficácia dos resultados. Adicionalmente, esta associação pretende ainda mobilizar e facilitar o envolvimento de pessoas e empresas que querem associar-se com a sua boa vontade, colocando à disposição das instituições de solidariedade social o seu trabalho, conhecimento e experiência, ou os produtos e serviços que produzem ou fornecem.

Nos termos do protocolo com a Entrajuda, o Millennium bcp definiu os termos gerais de uma linha de microcrédito especialmente vocacionada para as Instituições de Solidariedade Social, que designou de MacroSolidariedade, com a qual se pretende financiar as necessidades de investimento daquelas Instituições, desde que inseridas em projectos de reorganização das mesmas e cujo diagnóstico, definição de necessidades e soluções projectadas sejam incluídas no âmbito da intervenção da Entrajuda.

Por último, foi estabelecido, em Dezembro de 2006, um acordo de cooperação com a Gebalis – empresa municipal que gere os bairros municipais da região de Lisboa – com vista ao desenvolvimento e incentivo ao empreendedorismo naqueles bairros. Com este acordo, pretende-se maximizar a identificação, estímulo e apoio da capacidade de iniciativa e vocação empreendedora dos moradores nos bairros municipais de Lisboa, com vista à criação de microempresas ou auto-emprego. Das diversas actividades a desenvolver, destacam-se a sensibilização para o empreendedorismo; acções de formação junto de potenciais promotores de projectos de criação de microempresas e auto-emprego; apoio técnico à formalização das candidaturas ao financiamento, bem como o acompanhamento na fase de lançamento e consolidação das iniciativas.

### Assinatura do Protocolo com a Entrajuda



# RIGOR E TRANSPARÊNCIA

A implementação de um novo modelo de governo da sociedade, que se descreve em detalhe no Relatório do Governo da Sociedade, reflecte a opção pelo aperfeiçoamento contínuo, e a existência de estruturas especializadas dedicadas, por exemplo, ao compliance e à gestão de riscos, de comités executivos dedicados às áreas de negócio e aos serviços bancários, bem como o estabelecimento de comissões societárias especializadas, de onde se destacam as Comissões de Stakeholders, Responsabilidade Social e Sustentabilidade e Governo Societário, ilustram o empenho no rigor, transparência e sustentabilidade.

## Compliance

O Compliance Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Millennium bcp cumpram a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a sua actividade, por forma a evitar o risco de a instituição incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional, decorrente do incumprimento das leis, regulamentos, códigos de conduta e normas de "boas práticas".

O Compliance Office dispõe de uma estrutura descentralizada, o que permite desenvolver a sua actividade com maior eficiência, rapidez e disseminação. Esta estrutura inclui unidades especializadas, designadamente a Legal Support Division, Financial & Capital Markets Compliance Division, Compliance Division, e Anti-Money Laundering Division, assim como Compliance Office Representatives nas áreas de negócio (Private Banking, Investment Banking & Asset Management, Corporate, Empresas e retalho) e International Compliance Officers nomeados juntos das operações no exterior na dependência directa do Compliance Officer.

A actividade do Compliance Office centra-se na monitorização do cumprimento das normas e da legislação, no enraizamento de uma cultura de compliance no Millennium bcp, no aconselhamento a várias unidades de negócio, na contribuição para o desenvolvimento de políticas internas, na análise e emissão de pareceres sobre iniciativas regulamentares e na promoção de formação específica para Colaboradores.

No âmbito do cumprimento normativo, o Compliance Office privilegia uma actuação preventiva, tendo uma atitude proactiva, procurando envolver-se na análise dos processos, produtos e serviços financeiros, com vista a assegurar a sua concordância com a legislação em vigor; bem como prevenir eventuais conflitos de interesses.

O Compliance Office, na sua função de prevenção e controlo, procura, também, assegurar que a instituição esteja dotada dos dispositivos ou ferramentas informáticas que garantam uma monitorização eficaz das operações, com vista a permitir a detecção e comunicação às autoridades públicas de operações que indiciariamente sejam suspeitas da prática do crime de branqueamento de capitais.

Outra intervenção do Compliance Office consiste na consolidação do cumprimento pela instituição das actuais recomendações internacionais de *Know Your Customer*, designadamente tomando em consideração as recomendações do Grupo de Acção Financeira Internacional, revistas e alargadas em

2003, que constituem um procedimento importante na luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento ao terrorismo.

Os sistemas de controlo e procedimentos internos na actividade de compliance são complementados através duma acção de formação permanente dos Colaboradores do Millennium bcp com vista a aumentar a percepção daqueles para o cumprimento dos deveres de identificação dos Clientes, de conservação de documentos, de exame das operações e de comunicações de operações suspeitas.

Considerando a experiência adquirida e a necessidade contínua de melhorar a eficácia dos mecanismos preventivos para efeitos do branqueamento de capitais, foram desenvolvidas actividades relevantes, ao longo do ano de 2006, das quais destacamos:

- reforço dos deveres de identificação dos Clientes na abertura de contas de depósito bancário com vista a obter um conhecimento, tanto quanto possível, completo, seguro e permanentemente actualizado dos elementos identificadores dos Clientes, bem como dos seus eventuais representantes e outras pessoas com poderes de movimentação;
- em resultado do cumprimento do dever de exame das operações que se revelaram susceptíveis de integrar os tipos legais do crime de branqueamento de capitais, o Millennium bcp efectuou, em 2006, 229 comunicações à Procuradoria-Geral da República de operações suspeitas de estarem indiciariamente relacionadas com a prática do crime de branqueamento;
- preparação e realização dum amplo programa de formação, adequada ao reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com a prática do crime de branqueamento, que foi ministrado aos novos Colaboradores, através do módulo de formação de integração e aos Colaboradores antigos através dos sistemas de formação *e-learning* e *on-job-training*, num total de 3.922 Colaboradores no ano de 2006.

## Auditoria

A Auditoria Interna tem por missão contribuir para a realização dos objectivos definidos para o Millennium bcp, assegurando a eficácia e adequação dos sistemas de controlo interno, da gestão de risco e da conformidade dos procedimentos corporativos e a salvaguarda dos interesses e bens patrimoniais do Banco e dos que lhe foram confiados. A sua conduta obedece a linhas programáticas, sancionadas pelo Conselho Geral e de Supervisão e pelo Conselho de Administração Executivo, que estabelecem uma procura constante das melhores práticas, a adopção de um superior padrão de rigor e qualidade, consistentemente aplicado nas actividades desenvolvidas em todas as suas estruturas, o desenvolvimento dos recursos humanos afectos à função e a implementação das iniciativas necessárias e tendentes a incrementar a eficiência e produtividade dos seus recursos.

A actuação da Auditoria Interna segue um Plano Anual de Actividade, aprovado pelo Conselho de Administração Executivo, que respeita as orientações e requisitos específicos definidos pelas Entidades de Supervisão, pelo Conselho Geral e de Supervisão e pelo Conselho de Administração Executivo. A sua execução, bem como as principais recomendações, são objecto de apreciação regular pelo Conselho Geral e de Supervisão, que delegou essa tarefa na Comissão de Auditoria e Risco, e pela Comissão de Auditoria, Segurança e Anti-Money Laundering. Em 2006, no âmbito do seu Plano de Actividades para Portugal e operações do Millennium no estrangeiro, foram realizadas mais de 1.500 actividades de auditoria, enquadradas nas diferentes tipologias de auditoria e de análise, a que



acresce um idêntico volume de pareceres e outras acções *ad hoc*. Destaca-se igualmente, em 2006, o início de um programa de auditorias de qualidade, parte integrante do processo de certificação desenvolvido pelo Banco. Em 31 de Dezembro de 2006, a relação entre o número de Auditores e o número de Colaboradores era de 0,7% .

#### Auditoria interna

	Colaboradores	Auditores	%
Retalho	6.722	20	0,30
Empresas	933	7	0,75
Private & Asset Management	388	4	1,03
Banca de Investimento	200	4	2,00
Serviços Bancários	1.837	31	1,68
Área Corporativa	771	13	1,69

A intervenção da Auditoria Interna assume-se como estrutura de controlo interno, numa lógica multidoméstica, competindo aos responsáveis da Direcção de Auditoria do Millennium bcp e das direcções congéneres em subsidiárias, designados pelo Conselho de Administração Executivo, a supervisão e coordenação geral das actividades de Auditoria Interna a nível do Millennium.

#### Violação de normas

	2006	2005
Normas internas	17	30
Normas externas	26	28
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>58</b>

#### Comunicação de Irregularidades

Com o propósito de adoptar as melhores práticas de governação societária e de reforçar a cultura de responsabilidade e sentido ético que sempre norteou a actuação do Millennium bcp, estão dispostas normas que definem claramente a actuação por parte de qualquer Colaborador que constate actuações ou situações que indiciem a prática de irregularidades.

Com efeito, é responsabilidade de qualquer Colaborador informar tal ocorrência ao primeiro responsável da unidade orgânica que integra os responsáveis pelas actuações ou situações detectadas, dando simultâneo conhecimento à sua hierarquia. Para as situações em que a comunicação pela cadeia hierárquica possa comprometer o alcançar dos objectivos pretendidos, foi instituído, em 2005, um processo alternativo de comunicação de irregularidades que substitui e releva o Colaborador de o realizar perante o responsável da área visada.

Neste sentido, foi especialmente criado um endereço de correio electrónico exclusivamente destinado à recepção de comunicações de alegadas irregularidades que ocorram no Millennium bcp, cuja gestão e encaminhamento é da competência do Conselho Geral e de Supervisão que a delegou na Comissão de Auditoria e Risco, e que por sua vez articula com a Direcção de Auditoria o tratamento a dar às comunicações recebidas, designadamente quanto à necessidade de proceder a diligências de averiguação, salvaguardando a confidencialidade de todo o processo.

## Supervisão e Regulação

O Millennium bcp incorpora na sua actuação os princípios subjacentes à supervisão prudencial das entidades reguladoras através de uma gestão prudente e eficaz, contribuindo para a estabilidade de todo o sistema financeiro e para a sua própria robustez e sustentabilidade. No âmbito da supervisão das instituições de crédito, o Banco procura assegurar a todo o tempo níveis adequados de liquidez e solvabilidade e reporta regularmente a informação exigida, dotando a organização com meios materiais, humanos, estruturas organizacionais e procedimentos necessários para dispor de condições apropriadas de qualidade e eficiência, procedendo com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhe estão confiados.

No que respeita à sua condição de entidade cotada, emitente de valores mobiliários e de intermediário financeiro sujeito à supervisão da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, o Millennium bcp cumpre os deveres de informação dos factos relevantes sobre o Governo da Sociedade, bem como os deveres relativos a ofertas de valores mobiliários e registo como intermediário financeiro. O Banco procura também ter uma colaboração construtiva face ao desenvolvimento de novas regulamentações e formas de supervisão.

No âmbito do processo de lançamento de uma oferta pública de aquisição do Banco BPI, o Millennium bcp tem também prestado toda a informação e colaboração solicitadas pela Autoridade da Concorrência.

## Gestão do Risco

A Gestão dos Riscos é um aspecto fundamental do negócio e da sustentabilidade das instituições financeiras, sendo no Millennium um dos vectores primordiais de suporte a uma política de crescimento, sustentada por um adequado nível de fundos próprios e por uma correcta avaliação e gestão do perfil risco/retorno das diferentes linhas de negócio.

Em todas as entidades que integram o Millennium é assumida uma perspectiva integrada da gestão do risco<sup>5</sup> nas suas múltiplas vertentes, sendo a sua função de controlo transversal e centralizada no Risk Officer, o qual assegura a implementação da política de gestão de risco aprovada, apoiando ainda o funcionamento da Comissão de Risco e das respectivas subcomissões: Riscos de Mercado e de Liquidez, Risco de Crédito, Risco Operacional e de Acompanhamento do Fundo de Pensões.

No âmbito do modelo de Gestão de Riscos compete ainda ao Risk Officer:

- Assegurar a monitorização global do risco e o alinhamento de conceitos, práticas e objectivos definidos pela Comissão de Risco, propondo medidas para melhorar o seu controlo e implementando os limites aprovados;
- Desenvolver, propor, implementar e controlar a aplicação de um conjunto de metodologias e métricas de avaliação capazes de permitir a correcta avaliação dos riscos incorridos;

<sup>5</sup> No capítulo "Gestão de Riscos", do Volume I do Relatório e Contas de 2006, poderá ser encontrado um maior detalhe sobre o modelo de Gestão de Riscos do Millennium bcp.



- Garantir a consistência de princípios, conceitos, metodologias e ferramentas de avaliação dos riscos de todas as unidades de negócio, incluindo as filiais e Sucursais no exterior;
- Assegurar a existência de uma adequada infra-estrutura tecnológica de suporte ao processo de avaliação e monitorização de riscos.

Durante o ano 2006, no âmbito do controlo de riscos, merecem destaque (i) a consolidação do modelo interno de controlo do risco nas suas múltiplas vertentes; e (ii) a continuação do cumprimento das tarefas previamente planeadas no âmbito do projecto relativo à adequação do Millennium aos requisitos do Acordo de Basileia II.

Basileia II corresponde a uma alteração estrutural, a qual tem vindo a ser operada, desde há alguns anos, no Millennium bcp, por exemplo, através de uma crescente utilização de metodologias de avaliação dos diferentes riscos das carteiras, da maior abrangência dos modelos de notação de risco (*ratings e scorings*), da segmentação da abordagem comercial e de risco aos diferentes tipos de Clientes e da melhoria dos níveis de eficiência e de eficácia em processos como a recuperação de crédito.

O Risk Officer assume a responsabilidade da gestão diária e da execução do projecto de implementação do Acordo de Basileia II, delineado em 2005 com base nas conclusões de um estudo preliminar e após o qual, tendo presente os custos, os riscos subjacentes e a materialidade das exposições, o Conselho de Administração Executivo decidiu propor ao Banco de Portugal a adopção das abordagens de Basileia II nos seguintes moldes:

- No que respeita ao risco de crédito, o Millennium bcp e as suas subsidiárias em Portugal, bem como o Millennium Bank na Polónia e na Grécia, utilizariam o método avançado das notações internas (IRB Advanced) e as restantes entidades o método padrão;
- Relativamente ao risco operacional, pretende-se utilizar o método padrão em todas as entidades jurídicas que integram o Millennium bcp. Neste domínio, por forma a acomodar a implementação dos sistemas de gestão em operações com um menor peso na estrutura, tenciona-se propor a adopção temporária do método básico para estas entidades;
- Quanto aos riscos de mercado da carteira de negociação, pretende-se utilizar o método baseado em modelos internos, alavancando no modelo de *Value-at-Risk*, que vem sendo utilizado pelas principais entidades do Millennium.

Assim, no terceiro trimestre de 2007, deverá ser apresentado ao Banco de Portugal um processo de candidatura à utilização das metodologias acima referidas, por forma a permitir a sua adopção a partir do início de 2008, conforme o calendário inicial definido para os Bancos que pretendem utilizar o método avançado das notações internas.

Em termos da preparação para Basileia II, importa ainda sublinhar o esforço de formação de todos os Colaboradores, tendo-se iniciado, em 2006, um programa de *e-learning*, o qual continuará durante o ano de 2007. Este programa será complementado com sessões presenciais específicas destinadas a Colaboradores com responsabilidades nas áreas comerciais e outras unidades internas com intervenção no ciclo de vida do crédito.

## Procedimentos

A qualidade dos procedimentos e processos que compõe uma organização e que se reflectem na qualidade dos produtos e serviços prestados aos Clientes, bem como na qualidade da gestão das pessoas e outros recursos, é decisiva para a sustentabilidade de relacionamentos saudáveis e duradouros com os nossos Clientes e demais stakeholders.

O Banco desenvolve assiduamente auscultações à satisfação e qualidade percebida, quer pelos Clientes e Colaboradores, quer ainda à satisfação dos “Clientes Internos” com os serviços prestados pelos serviços centrais. A avaliação ao bom funcionamento dos serviços internos mede-se com recurso a inquéritos *on-line*, disponíveis no portal Intranet do Banco, o que permite uma grande celeridade na análise e identificação de aspectos a melhorar; a implementação de planos de acção de melhoria e, se e quando necessário, o recurso a equipas multidisciplinares de melhoria da qualidade.

### Estudos realizados em 2006

Clientes Internos

	N.º Inquéritos	Clientes Inquiridos	Respostas
Estudos Mercado	-	-	-
Inquéritos Rastreio	4	12.434	7.358
Inquéritos.Específicos	4	1.294	958
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>13.728</b>	<b>8.316</b>

No âmbito da implementação de um modelo de abordagem de gestão por processos, e com o intuito de reforçar o enfoque numa cultura de excelência operativa, o Millennium bcp criou a Direcção de Transformação Operativa, que tem como missão manter uma visão abrangente e crítica sobre a base de custos do Banco e a qualidade do serviço prestado, tendo por objectivo reinventar o paradigma da actividade bancária na essência dos processos de negócio que a constituem.

Partindo de uma metodologia inovadora e de um entendimento profundo sobre a composição e natureza operativa em cada actividade de negócio, a equipa do Banco dedicada à transformação operativa está capacitada para intervir nos processos de negócio em total coordenação com as restantes unidades organizativas e os responsáveis por processos, identificando as áreas críticas de melhoria e apoiando a implementação de iniciativas de transformação accionáveis e impactantes. Esta nova abordagem tem permitido atingir simultaneamente dois objectivos fundamentais: aumentar significativamente a eficácia dos processos de negócio, permitindo responder e superar as expectativas dos nossos Clientes; e, reduzir os respectivos custos operativos de forma sustentada.

Tem sido dada especial atenção à optimização dos processos de crédito habitação, cartões, depósitos e levantamentos e contas (abertura, manutenção e encerramento), estando previsto o alargamento desta base de trabalho durante 2007.

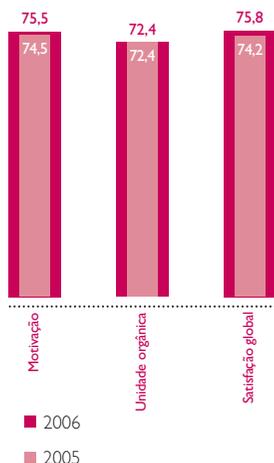
### Índice de satisfação nos processos internos

Satisfação Global



# UM BOM LUGAR PARA TRABALHAR

## Índice de satisfação de Colaboradores



## Gestão das pessoas

A gestão das pessoas constitui um dos pilares fundamentais da gestão do Millennium bcp, partindo da constatação de que as pessoas são essenciais para a excelência do serviço prestado aos Clientes, para o funcionamento eficiente do Banco e, conseqüentemente, para o desenvolvimento sustentável da própria Instituição, bem como da sua responsabilidade, como empresa, gerir de forma responsável e humana os seus Colaboradores.

## Colaboradores a 31 Dezembro 2006

	Homens	Mulheres
Alta Direcção	110	13
Direcção	656	136
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>149</b>
<b>Repartição por nível contratual</b>		
16-20	461	70
13-15	818	249
8-12	3.775	1.725
<8	1.671	2.008
<b>Total</b>	<b>6.725</b>	<b>4.052</b>

## Motivação e satisfação

A motivação e satisfação dos Colaboradores é essencial para o dinamismo e sustentabilidade do Banco, sendo formalmente gerida através de um Sistema de Gestão da Satisfação dos Colaboradores, o qual permite aferir (i) níveis de satisfação e motivação; (ii) factores críticos que influenciam estes dois vectores; (iii) impacto das políticas de gestão das Pessoas do Millennium bcp; bem como (iv) identificar, desenvolver e avaliar aspectos de melhoria.

Em 2006, a satisfação e motivação dos Colaboradores evoluiu favoravelmente face ao estudo anterior, reportado a 2005, destacando-se a melhoria da satisfação dos Colaboradores da rede comercial. Os resultados globais e por áreas foram divulgados e analisados com as respectivas estruturas, tendo sido definidas medidas concretas a implementar por área, com o objectivo de melhorar os indicadores de satisfação e motivação.

## Estudos realizados em 2006

Colaboradores	N.º Inquéritos	Colaboradores	Respostas
Estudos Mercado	1	5.848	4.605
Inquéritos Rastreio	6	18.054	13.157
Inquéritos Específicos	1	330	218
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24.232</b>	<b>17.980</b>

O inquérito anual à satisfação dos Colaboradores foi, pela primeira vez em 2006, simultaneamente enviado a todos os Colaboradores, em todas as operações do Millennium, em Portugal e no

estrangeiro, tendo-se verificado uma elevada participação ao nível das melhores práticas internacionais, o que reflecte o interesse dos Colaboradores no presente e futuro da organização.

### Avaliação do desempenho e a recompensa

A par do processo de aconselhamento e avaliação anteriormente referido<sup>6</sup>, o Millennium bcp instituiu um Sistema de Incentivos, aprovado pelo Conselho de Administração Executivo em 2006, com a finalidade de motivar os Colaboradores através da atribuição de uma remuneração variável, a qual se baseia no reconhecimento do desempenho e contributo para os resultados anuais, ao nível individual e ao nível da equipa em que o Colaborador está integrado.



### Colaboradores por escalão salarial 2006

Escalões salariais anuais em milhares de euros

	Homens	Mulheres
≥100	310	34
[90-100[	79	22
[80-90[	107	20
[70-80[	154	43
[60-70[	184	53
[50-60[	368	94
[40-50[	838	280
[30-40[	1.939	656
[20-30[	1.883	1.558
[10-20[	643	1.088
<10	220	204

A natureza contingente deste benefício radica, não apenas na expressão que assumir anualmente o desempenho individual e colectivo, mas também na qualidade e volume dos resultados obtidos pelo Banco. Adicionalmente, a sua atribuição e o montante global a considerar, dependem também de deliberação da Assembleia Geral Anual e dos termos e condições a fixar em cada ano pelo Conselho de Administração Executivo.

### Gestão do talento

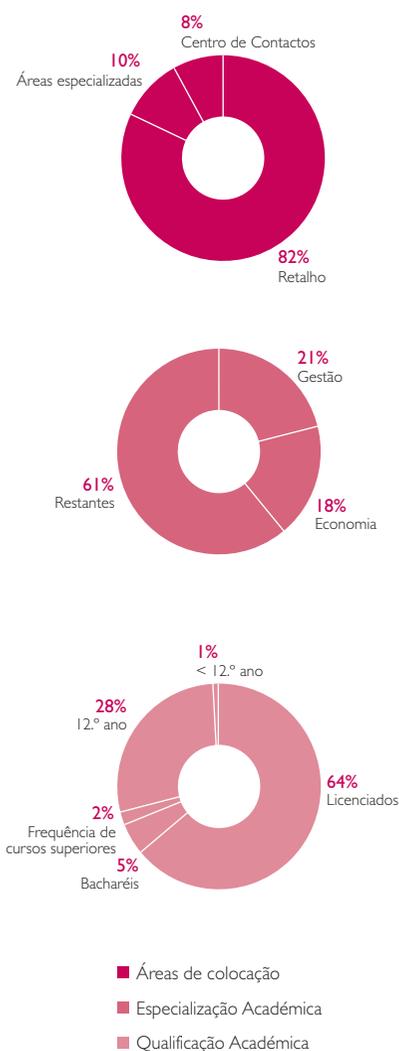
Os resultados do trabalho comum não podem deixar de considerar igualmente o mérito e a medida da contribuição individual, pelo que a identificação de talentos potencialmente mais elevados e o seu desenvolvimento e crescimento são preocupação presente no processo de recrutamento e na avaliação e aconselhamento dos Colaboradores.

No ano 2006, lançaram-se as bases para a definição de programas específicos para Colaboradores de elevado potencial, os quais terão formação adequada ao desenvolvimento das suas competências e às perspectivas de carreira dentro do Banco.

Também neste âmbito, em 2006, desenvolveu-se um processo de apreciação das competências dos elementos de gestão de topo no Millennium bcp e nas operações no estrangeiro, para discussão com os próprios e com os membros do Conselho de Administração Executivo dos aspectos relativos ao modo como desempenham as suas funções, aos resultados da sua actividade e à relação com os seus pares e Colaboradores sob sua responsabilidade, principalmente com o objectivo de melhoria de todas as características próprias que possam contribuir para melhores performances individuais e da Equipa de Gestão.

<sup>6</sup> vide página 35

### Caracterização dos Colaboradores admitidos em 2006



### Recrutamento, mobilidade e gestão de carreiras

O Millennium bcp procurou dinamizar durante o ano 2006, junto de candidatos e Colaboradores internos, a Internet (site institucional) como forma privilegiada do envio de candidaturas, tendo recebido por esta via um total de 6.399 candidaturas, perfazendo 80% do total de candidaturas recebidas. A todos os candidatos é dado idêntico tratamento, independentemente da área a que se destinam. No final do processo há lugar a uma entrevista com o Júri de Selecção, composto por membros da Alta Direcção do Banco, que emite um parecer final, competindo, em exclusivo, ao Conselho de Administração Executivo a decisão final sobre a admissão de novos Colaboradores.

No que diz respeito à actividade de Recrutamento, efectuaram-se 1.551 entrevistas, 1.169 Testes Psicotécnicos, 69 Testes Telefónicos e 683 candidatos foram presentes a Júri de Selecção. Durante 2006, foram admitidos 391 Colaboradores com idade média de 25 anos, tendo-se privilegiado a frequência de cursos superiores e a equidade entre Homens e Mulheres, representando estas últimas 46% das admissões efectuadas.

A dinamização da mobilidade interna convergiu para um melhor balanceamento entre a força de trabalho afectada às Áreas Comerciais e a dos Serviços Bancários e Corporativos. Assim, do total de rotações que foram promovidas, resulta um saldo positivo de reforço das Áreas Comerciais de cerca de 18%.

Em Dezembro, foi lançado o Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais, com o objectivo de atrair Colaboradores dos Serviços Centrais com potencial para funções comerciais no Retalho, dando oportunidade de desenvolver novas competências através de uma experiência com uma forte componente formativa e de acompanhamento, possibilitando a estes Colaboradores novos desafios e perspectivas de carreira.

### Formação

O empenho na formação dos Colaboradores materializa-se quer nas acções organizadas por iniciativa do Banco, quer no incentivo dado a cada um dos Colaboradores para que, por iniciativa própria, procurem desenvolver as suas competências (está instituído um Programa de Incentivo à Qualificação Académica), verificando-se a possibilidade dos Colaboradores se inscreverem, através de uma nova plataforma de gestão da formação, em cursos a efectuar na modalidade de e-learning para desenvolvimento de competências específicas nas áreas da microinformática, das operativas e dos produtos e serviços bancários.

### Matriz estratégica de formação



No conjunto de programas de formação realizados em 2006, quer sejam de índole estratégica ou operacional, quer sejam transversais ao Banco ou específicos, foram ministradas 296.586 horas de formação, abrangendo 47.453 participantes. Comparando este desempenho com o ano anterior, verifica-se um forte incremento no número de horas ministradas e no número de Colaboradores envolvidos nas diferentes acções de formação. O número de horas de formação por Colaborador passou de 16 para 26, aproximando-nos do objectivo estabelecido de 35 horas, e o número médio de acções por colaborador aumentou de 1,5 para 4,1.

No âmbito da gestão da formação, destaca-se, em 2006: (i) a introdução de uma maior coordenação da gestão da formação com o processo de aconselhamento e avaliação do Banco, que permitiu uma identificação mais directa de necessidades formativas individuais no momento de avaliação e aconselhamento e (ii) o processo de avaliação da formação ministrada, um desenvolvimento assumido no âmbito do Processo de Certificação da Gestão das Pessoas introduzido na generalidade dos programas ministrados, que procura avaliar a satisfação com a acção de formação e o nível de aquisição de conhecimentos.

Em 2006, a par da continuação da formação no âmbito do Programa Mais Prestige, da formação de acolhimento e integração, do programa de formação em Gestão de Pessoas, da formação em línguas e da formação em áreas de *back-office* e IT, merecem realce os seguintes programas de formação de matriz estratégica:

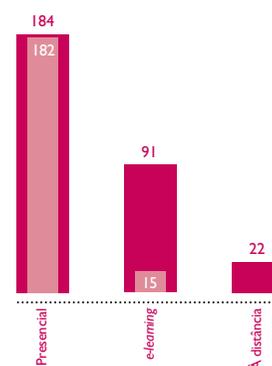
- Programa de Aconselhamento Financeiro – Dirigido aos Colaboradores que acompanham Clientes do segmento Prestige, teve por objectivo (i) aumentar a proficiência na discussão de soluções financeiras com os Clientes, (ii) promover a utilização da ferramenta de aconselhamento financeiro e (iii) aprofundar o domínio das principais soluções de investimento;
- Vendas Não Presenciais – Com o intuito de aumentar a conveniência para os Clientes e simplificar o processo das vendas, este programa de formação teve como objectivo dar a conhecer a solução de Vendas Não Presenciais e a sua complementaridade com os programas M3 (Menos carga operacional, Mais eficácia comercial e Melhor serviço), ministrado em 2005, e Mais Prestige, reforçando o desenvolvimento de competências de comunicação e contactos *outbound*;
- Private Banking – Teve por objectivo desenvolver e aperfeiçoar competências de relacionamento e negociação junto dos Clientes Private Banking. A metodologia da acção assentou essencialmente em métodos de formação activos (casos, simulações e *roleplays*), e a promoção da formação contínua dos Colaboradores por parte das chefias.

No que respeita à formação associada a projectos transversais à organização, destacam-se em 2006:

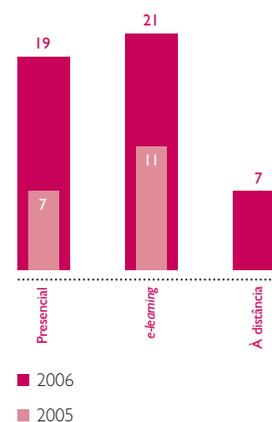
- Processo de Certificação da Qualidade – No âmbito do processo de certificação da qualidade de inúmeros processos de negócio do Millennium bcp (foi também certificado o processo de Gestão de Pessoas), a formação desenvolvida apoiou os Colaboradores no processo formativo subjacente à certificação da qualidade, avaliando também os conhecimentos sobre os processos em que cada um está envolvido;
- Basileia II – No âmbito do Acordo Basileia II, que exige às Instituições Financeiras uma adaptação a novos requisitos regulamentares e a novos métodos e ferramentas de suporte à Gestão de Risco, iniciou-se, em 2006, um programa de formação sobre o novo acordo de capital e as suas implicações para o Millennium bcp, tendo abrangido 1.534 Colaboradores na primeira fase, prevendo-se a sua extensão a todos os Colaboradores em 2007;

## Actividade de formação por plataforma

Formação (milhares de horas)

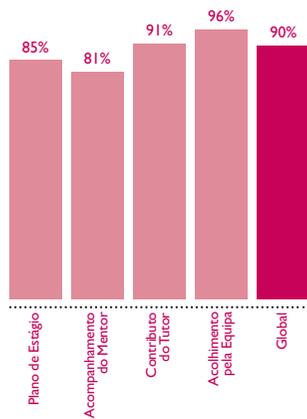


Colaboradores abrangidos (milhares)

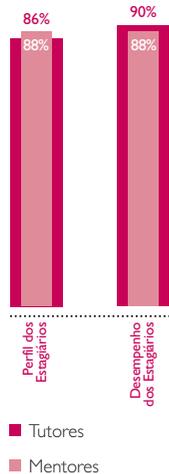


## Avaliação dos Estágios

Grau de satisfação dos Estagiários



Grau de satisfação dos Mentores e Tutores Estagiários



- Compliance e Branqueamento de Capitais – Tendo como principal objectivo assegurar que a actividade bancária seja organizada e monitorizada de forma eficiente e responsável, a formação tem incidido, numa primeira fase, na informação das regras, regulamentos e indicadores de alerta, pretendendo-se abranger todos os Colaboradores de acordo com as suas funções. Esta formação envolveu 3.922 participantes.

## Estágios

O Millennium bcp tem vindo a reforçar a sua presença junto dos jovens universitários. Neste âmbito, lançou um programa, intitulado *Come and Grow with Us*, inspirado nas melhores práticas internacionais de atracção de jovens com talento, que promove o recrutamento de estudantes de elevado potencial e o desenvolvimento das suas competências profissionais.

Em Portugal, foram três os âmbitos de acção em 2006:

- Presenças nas Universidades: apresentações, *workshops* subordinados ao tema “A Estrutura da marca Millennium bcp” e Feiras de Emprego;
- Visitas ao Millennium bcp: foi concedida a 157 estudantes, seleccionados das áreas científicas mais relevantes para o Banco, a oportunidade de realizarem visitas organizadas a áreas como a Sala de Mercados do Banco, a Millennium tv, o Centro de Contactos e o Business Support Division;
- Estágios de Verão: entre Julho e Setembro de 2006, o Banco acolheu 82 Estagiários de Verão (seleccionados entre 510 candidatos) por um período entre um e três meses, em 23 unidades orgânicas. Os estágios foram planeados tendo em conta o perfil de cada estagiário, constituindo desafios profissionais relevantes e uma oportunidade única de desenvolvimento de competências a estudantes a partir do segundo ano do curso, com bons resultados académicos.

O sucesso do Programa de Estágios de Verão beneficiou do desenvolvimento de um Roteiro de Estágio, com toda a informação relevante sobre o programa, pormenorizado e com metas traçadas, para o qual o Millennium bcp contou com o apoio da Dynargie Human Side of Business. A cada estagiário foram atribuídos um tutor e um mentor; elementos directivos do Banco, que desempenharam um papel fulcral no acompanhamento e na motivação dos estagiários, bem como na avaliação do seu potencial. A integração e apoio proporcionado pelas equipas que acolheram os estagiários contribuíram também de sobremaneira para assegurar o êxito desta iniciativa, que recolheu um grau de satisfação global por parte dos estagiários de 90%.

Os Estagiários de Verão receberam uma bolsa de estágio e participaram em sessões de abertura e de encerramento conduzidas pelo Presidente do Conselho de Administração Executivo, que os convidou a estarem presentes no Dia Aberto do Millennium realizado em Outubro de 2006.

O Millennium bcp pretende encontrar entre estes jovens universitários de talento uma futura geração de gestores. Com efeito, entre os estagiários que já terminaram a licenciatura, 50% já são Colaboradores no Banco à data de Dezembro de 2006.

O impacto positivo desta experiência entre os universitários e os elevados níveis de atractividade alcançados pelo Millennium bcp reflectem-se igualmente num aumento significativo das inscrições recebidas para os diversos eventos do programa *Come and Grow With Us* a realizar em 2007.

## Testemunhos de alguns estagiários

### Inês Santos Silva

Economia, Universidade Católica Portuguesa

Estágio: Risk Office

“Eu acho que foi quando houve a sessão de acolhimento... o Dr. Paulo Teixeira Pinto falou da importância que têm os Colaboradores no Millennium e é verdade... é o fundamental no estágio. A parte humana é muito importante.”

### Vítor Roma

Economia, Faculdade Economia – Universidade do Porto

Estágio: Retalho – Norte

“Após o primeiro mês de aprendizagem e o estágio nas Sucursais, tivemos a fase de projecto, em que tivemos de trabalhar a implementação da coreografia na gestão diária das Sucursais, no meu caso. E foi uma oportunidade excelente para contactar com o terreno, perceber como é que os profissionais, as pessoas que contactam diariamente com o Cliente entendem a questão, e dar o nosso contributo naquilo que nos pareceu mais relevante, para incrementar essa melhor prática no Banco.”

### Cláudia Cruz

Economia, Universidade Católica Portuguesa

Estágio: Unidade de Produto de Crédito

“A oportunidade de preparação desta campanha foi fantástica, porque uma coisa é estarmos a trabalhar por alto... outra é participar numa coisa que realmente está a acontecer: Acho que em termos de valorização do trabalho de quem vem de uma faculdade e vem muito a medo – “O que é que eu vou para ali fazer?”; “Será que vão valorizar alguma coisa do que eu faço?” – aqui foi totalmente proveitoso...”

### João Freitas

Gestão, Universidade Católica Portuguesa

Estágio: Marketing – ActivoBank7

“No Millennium bcp há a possibilidade de nós, de hoje para amanhã, sermos destacados para a Grécia, Polónia, agora até para Angola ou Moçambique, o que é certamente uma mais-valia para quem vem trabalhar para o Millennium bcp.”

### Tiago Tarré

Gestão, Universidade Católica Portuguesa

Estágio: Fundos de Investimento – Gestão de Activos

“Eu acho que foi excelente. O meu estágio acabou e tenho recomendado a imensas pessoas mais novas que estão a começar a vida académica a, se tiverem a oportunidade, de fazerem o seu. De facto, foi um estágio pensado ao milímetro. Tínhamos um programa completo, tudo definido, o que fazer a cada dia, praticamente a cada hora. É difícil encontrarmos um estágio semelhante a este.”

Inês Santos Silva



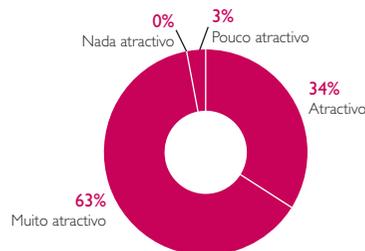
Vítor Roma



Cláudia Cruz



### Atractividade do Millennium bcp para os estagiários no final do estágio



### Objectivos do Programa de Estágios

- Atrair e reter jovens talentos com potencial;
- Estabelecer contacto directo com os alunos;
- Aferir, *on-the-job*, competências genéricas e específicas;
- Proporcionar experiências valiosas aos estagiários;
- Contribuir para a ligação Universidade-Empresa;
- Potenciar a atractividade do Millennium bcp no meio universitário;
- Desenvolver estágios de referência.

### Excelência

O Millennium bcp, como prática anual normal, voltou a distinguir os Colaboradores que pelo seu desempenho profissional e capacidade de trabalho devem servir de exemplo a seguir por todos os Colaboradores do Banco, face ao nível de verdadeira excelência que alcançaram. Assim, no Dia Aberto, que se realizou em Outubro de 2006, foram entregues Prémios de Excelência a 47 Colaboradores que se distinguiram nas operações domésticas e internacionais.

### Reestruturações

As preocupações de eficiência continuaram a justificar que o Banco continuasse a dar particular atenção à evolução do seu quadro de pessoal, designadamente em Portugal, num contexto de elevada intensidade competitiva, globalização, especialização, informatização e *outsourcing*, que se reflectem na importância da eficiência e flexibilidade, pelo que prosseguiu em 2006 a política de redimensionamento, rejuvenescimento e requalificação do seu quadro de Colaboradores.

O processo de redimensionamento continua a ser caracterizado essencialmente por negociações individuais com cada Colaborador, respeitando critérios predefinidos, que têm em conta a idade, o tempo de serviço e desempenho, tendo sido concluídos cerca de 400 acordos de reforma e outras saídas, o que permitiu igualmente continuar a recrutar um número significativo de jovens, e por esta via manter o equilíbrio do quadro de Colaboradores no que se refere à estrutura etária.

### Igualdade de oportunidades

O Millennium bcp procura assegurar que todos os Colaboradores sejam tratados de forma digna, justa e com igualdade de oportunidades, reprovando qualquer tipo de práticas discriminatórias. Para assegurar estas directrizes, a Instituição dispõe de normas e procedimentos e disponibiliza aos Colaboradores informação completa, no portal de Intranet do Banco, sobre os seus direitos e deveres, oportunidades de formação e progressão na carreira que, para além da colaboração da sua hierarquia, têm o apoio do seu patrono, um mentor da Alta Direcção do Banco que acompanha os Colaboradores ao longo de toda a sua carreira e que constitui um elemento distintivo do Millennium bcp, ilustrando a importância que o Banco concede à gestão das pessoas e em particular à igualdade de oportunidades.

Políticas e práticas de recrutamento e selecção transparentes e com procedimentos que promovem a imparcialidade, a disponibilização de informação sobre opções e programas de formação a todos os Colaboradores, e políticas de gestão de carreiras que promovem a aquisição de novas competências e enriquecimento profissional dos Colaboradores reflectem o empenho do Banco em promover a igualdade de oportunidades. Em complemento a estes mecanismos, os Colaboradores dispõem também de uma Comissão de Trabalhadores, que se reúne regularmente com o Conselho de Administração Executivo do Banco para discussão de matérias relativas aos direitos e deveres dos Colaboradores.

## Condições de trabalho

### Infra-estruturas

O Millennium bcp procura que as suas instalações proporcionem condições de trabalho distintas, não constituindo factor de risco para a saúde dos Colaboradores, mas também que sejam funcionais e que contribuam para o conforto e concentração dos Colaboradores no desenvolver da sua actividade, dando especial atenção às soluções de luz, temperatura, mobiliário e manutenção das instalações, cumprindo todas as normas exigidas.

### Higiene e Segurança no Trabalho

A actuação do Millennium bcp na área da Higiene e Segurança no Trabalho tem como finalidade assegurar os mais elevados padrões de qualidade nas condições de trabalho dos Colaboradores do Banco. O Millennium bcp cumpre na íntegra todas as exigências legais sobre as actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, assegurando uma monitorização permanente das instalações de todo o Banco. Esta monitorização traduz-se em visitas periódicas às instalações, conduzindo a análises que têm como objectivo detectar disfunções, como sejam a qualidade ergonómica, a qualidade do ar, o nível de ruído e a iluminação dos espaços.



### Higiene e segurança no trabalho

	2006	2005
Visitas de HST	181	230
Análises à qualidade do ar	4	5
Acidentes de trabalho	77	74
Vítimas mortais	1	-

O Millennium bcp tem a sua responsabilidade de empregador, decorrente do regime jurídico de acidentes de trabalho e doenças profissionais regulamentado pela Lei 100/97, de 13/09, assegurada pela Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A. Em caso de sinistro, a seguradora diligencia o encaminhamento e tratamento mais adequado do trabalhador sinistrado e, em conjunto com os Serviços de Medicina do Banco, acompanha o processo de recuperação no sentido de agilizar os melhores meios no tratamento do Colaborador.

O Millennium bcp cumpre com as directrizes e convenções da ILO – International Labour Organization.

## Benefícios sociais e empresa familiarmente responsável

O princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar está presente na cultura empresarial do Millennium bcp, em que a excelência do desempenho é valorizada e premiada, mas incentivando que a mesma seja exercida em harmonia com o desenvolvimento humano, pois é essa que



### Infra-estruturas de apoio disponíveis no TagusPark

Ginásio



Creche



### Distinção pela intervenção na área social

Prémio Cidadania das Empresas e Organizações, organizado pela AESE e pela PricewaterhouseCoopers



valoriza os Colaboradores como cidadãos responsáveis. Profissionais cujo melhor exemplo é o de uma vida bem distribuída entre trabalho, deveres de cidadania, fruição das actividades lúdicas e do convívio social, sem que qualquer das vertentes tome o espaço próprio das restantes. Pretende-se que os Colaboradores constituam um conjunto de pessoas que estão bem consigo, mas também com a vida e com a profissão, porque a empresa em que trabalham lhes permitiu desenvolver todas as vertentes da vida e não apenas a componente profissional.

Para além dos benefícios estipulados por Lei e estabelecidos na regulamentação colectiva acordada com os Sindicatos do sector, o Millennium bcp tem o compromisso de atribuir aos Colaboradores, e suas famílias, benefícios sociais que ultrapassam amplamente a protecção social que qualquer empresa deve legalmente assegurar:

Os Colaboradores dispõem de benefícios financeiros de apoio à educação dos seus filhos e de um Fundo Social, que se traduz na prestação de apoio financeiro, sob a forma de empréstimos e subsídios a fundo perdido, para resolução de problemas sociais que, pela sua natureza ou circunstância, devam ser considerados fora do âmbito dos outros benefícios.

O Millennium bcp apoia também a Creche e o Health Club localizados nas instalações no TagusPark, único local onde a concentração de Colaboradores permite assegurar esta oferta, proporcionando um aumento substancial de conveniência para os Colaboradores aí colocados.

### Fundo de pensões

Os benefícios de maior relevo para o Banco referem-se à reforma dos Colaboradores. O Millennium bcp tem vindo a fazer dotações para o fundo de pensões, não só para cobrir a retribuição base a que os acordos colectivos de trabalho obrigam, mas também o complemento salarial livre que o colaborador auferir, bem como a pensão de sobrevivência em caso de morte ou de incapacidade total, pelo que, nestas condições, todos os Colaboradores terão a sua pensão de reforma melhorada em relação ao disposto na contratação colectiva do sector:

A componente complementar do fundo de pensões que, sem qualquer obrigatoriedade legal, constitui instrumento de melhoramento das pensões de reforma dos Colaboradores, foi alterada, em 2006, passando de um esquema de benefício definido para um esquema de contribuição definida, permitindo uma menor sensibilidade aos movimentos, por vezes bruscos, dos mercados financeiros, que podem determinar grandes variações dos montantes relativos ao financiamento anual do benefício projectado, colocando em causa a sua sustentabilidade. Doravante, o financiamento deste Complemento tornar-se-á anualmente mais coerente e previsível, permitindo, de uma forma mais eficiente, a monitorização, a longo prazo, dos valores patrimoniais que serão convertidos em benefícios a partir dos 65 anos de idade de cada Colaborador. Caso, no momento da atribuição do complemento, o novo esquema de contribuição definido resulte num benefício inferior ao que seria obtido com o esquema de benefício definido, o Banco assegurará, para os Colaboradores abrangidos pelo anterior esquema, a reposição desta diferença.

A par desta alteração, foi ainda criado um plano pessoal, de contribuição definida e contributivo, de opção livre e financiado totalmente pelo participante, tendo também sido introduzida a portabilidade do complemento de reforma.

## Crédito a Colaboradores

No conjunto dos benefícios concedidos aos Colaboradores, destaca-se ainda o acesso a crédito com condições vantajosas para a aquisição de habitação própria e para outros fins sociais, representando um importante contributo social do Banco para com os Colaboradores e respectivas famílias. A taxa de juro média em 2006 foi de 2,25% , para a aquisição de habitação própria, e de 3,27% , para o crédito destinado a outros fins sociais.

### Crédito concedido a Colaboradores

Valores em milhões de euros

	2006		2005	
	Crédito	Colaboradores	Crédito	Colaboradores
<b>Carteira (saldo em 31/12/2006)</b>				
Habitação	1.085	13.078	1.103	13.533
Fins sociais	36	5.882	42	6.897
<b>Crédito concedido (nova produção)</b>				
Habitação	123	1.337	151	1.612
Fins sociais	14	1.351	16	1.731

## Saúde dos Colaboradores

Os Colaboradores do Millennium bcp beneficiam de um conjunto alargado de soluções que proporcionam todos os serviços necessários ao nível de assistência médica e cuidados de saúde. O Banco assegura o acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde, com base nos mais elevados padrões de qualidade e excelência, apoiando, sem excepção, todas as situações clínicas dos seus Colaboradores.

Os Colaboradores do Banco têm a possibilidade de aderir a um seguro de saúde gerido pela Médis, actualmente o primeiro sistema de saúde não público em Portugal quanto ao número de segurados e quanto à dimensão da rede médica e hospitalar. A Médis protagoniza uma nova cultura assistencial na saúde privada em Portugal, tendo introduzido o conceito de *managed care*, de forma rigorosa e com elevada garantia de qualidade, ao longo dos seus dez anos de actividade.

Os Colaboradores do Banco podem também inscrever-se nos Serviços de Assistência Médico-Social (SAMS), geridos pelos Sindicatos do sector: Os SAMS asseguram aos seus beneficiários a protecção na saúde através da prestação interna de cuidados de saúde e da atribuição de comparticipações por despesas realizadas fora dos seus serviços.

O Banco dispõe ainda de uma área de Serviços de Medicina própria, com unidades localizadas em diversos pontos do País, onde são prestados Serviços de Medicina Curativa e Medicina do Trabalho. Estes serviços asseguram a assistência médica aos Colaboradores e a realização dos *check-ups* regulares. Os Serviços de Medicina têm um posicionamento complementar aos planos de saúde da Médis e do SAMS, bem como do Serviço Nacional de Saúde. Para os casos clínicos considerados mais graves, existe a possibilidade de recorrer à Clínica Universitária de Navarra, em Pamplona, no âmbito de cobertura específica do seguro de saúde que os Colaboradores do Banco dispõem para estes casos.

Todos os serviços de assistência médica disponibilizados aos Colaboradores do Millennium bcp são extensíveis aos cônjuges e filhos dependentes, permanecendo válidos com a passagem dos Colaboradores à situação de reforma.



## Serviços de medicina

	2006	2005
<b>Consultas efectuadas</b>		
Medicina do trabalho 	7.777	7.832
Medicina curativa	22.914	26.931
<b>Check-ups efectuados </b>		
Colaboradores no activo	6.919	7.929
Colaboradores reformados	1.014	1.158
<b>Seguro de Saúde - Clínica Universitária de Navarra<sup>7</sup> </b>		
Pessoas abrangidas	41.555	51.854
Número de consultas	731	800
Número de internamentos	201	182
Prémio de seguro <sup>8</sup> (mil euros)	2.173	2.364

### Clube Millennium bcp

O Clube Millennium bcp tem por objectivo contribuir para a melhoria do bem-estar dos seus 32 mil associados, que abrangem Colaboradores do Millennium bcp no activo e em situação de reforma, bem como os seus familiares, sendo actualmente o maior clube cultural e desportivo de âmbito empresarial em Portugal. Tendo por lema "Viva o seu tempo livre", o Clube desenvolve inúmeras actividades de carácter cultural, desportivo, recreativo e social, bem como actividades em benefício da Comunidade, das quais se destacam:

- Entrega das receitas do III Grande Prémio de Kayak de Mar à Fundação do Gil;
- Apoio à Viagem à Disneylândia das Crianças da Madeira, levada a cabo pela Acreditar - Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro;
- Recolha mensal de donativos dos sócios do Clube para a Acreditar;
- Convite a Crianças desfavorecidas e ao cuidado de várias Associações de Lisboa e do Porto para participarem no Dia Mundial da Criança que o Clube tem promovido;
- Oferta de bilhetes a Crianças em risco, da Associação Resgate, para assistirem ao espectáculo *Cats*;
- Convite a crianças de várias instituições para participação nas Festas de Natal promovidas pelo Clube em Lisboa e no Porto e entrega de brinquedos especialmente oferecidos pelos Jovens do Clube;
- Dinamização dos Clubes de Dadores de Sangue e de Medula Óssea criados em 2005;
- Participação na Corrida Porto-Lisboa, organizada pelo Clube Stress, com vista à angariação de fundos para a aquisição de dez carrinhas de transporte de deficientes.

<sup>7</sup> A informação do Seguro Clínico de Navarra referente ao ano de 2006 foi obtida em 11 de Janeiro de 2007.

<sup>8</sup> O critério para determinação do prémio de seguro pago foi alterado em 2006, passando a incluir o prémio de resseguro à ACUNSA e o prémio de assistência Médica.

Na sua oferta de eventos, o Clube dedica uma particular atenção aos Reformados do Millennium bcp, com programas e acções que lhes são especificamente dirigidos, bem como aos filhos menores dos Colaboradores, organizando ATLs, cursos de Inglês em Inglaterra, campos de férias e outras iniciativas em condições favoráveis. Todos os membros do Clube beneficiam ainda de condições favoráveis num conjunto alargado de lojas e serviços em vários sectores de actividade.

O Clube Millennium bcp tem-se caracterizado por fornecer factores positivos para neutralização do stress gerado pelo desgaste na prossecução dos objectivos, favorecendo assim o desempenho individual e colectivo, bem como por fazer realçar a identidade e o espírito de coesão das equipas pela socialização baseada nos gostos e preferências manifestados. Contribui, ainda, para estimular a competitividade sadia, gerando um ambiente de trabalho mais aberto e saudável, permitindo o conhecimento e a confraternização entre as Famílias, estimulando o bem-estar pessoal e emocional dos Colaboradores e influenciando a relação eficácia-cultura no seio do Banco.



# COMPROMISSO COM AS GERAÇÕES FUTURAS

76	Compromisso Ambiental
76	Projecto Millennium bcp Ambiente
76	Consumo de Recursos
78	Emissões Poluentes
80	Conservação da Natureza
80	Concordância
81	Compromisso com a Sociedade
81	Promover o Conhecimento
83	Promover a Cultura
84	Apoiar a Comunidade



# COMPROMISSO AMBIENTAL

## Projecto Millennium bcp Ambiente

O projecto Millennium bcp Ambiente, no âmbito da parceria, iniciada em 2005, com o Instituto do Mar – pólo da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, concluiu, em 2006, o diagnóstico ambiental à actividade do Banco, tendo apresentado propostas de melhoria do seu desempenho ambiental e efectuado trabalhos de preparação para a futura definição e implementação de uma política ambiental. Foi também preparada a informação ambiental para o reporte de sustentabilidade e desenvolvida investigação sobre avaliação de desempenho ambiental e sustentabilidade no sector financeiro (do qual resultaram duas publicações, uma delas numa conferência internacional).

O diagnóstico ambiental realizado analisou o exame das práticas e procedimentos de gestão ambiental em termos directos (água, águas residuais, resíduos, energia, emissões atmosféricas e resposta a emergências) e indirectos (decorrentes de critérios de investimento e concessão de financiamentos e da selecção de fornecedores), a análise da legislação com relevância ambiental, o cálculo de indicadores de ecoeficiência, o esforço necessário à certificação pela Norma ISO 14001:2004 e EMAS, a identificação de aspectos e impactes ambientais significativos, o relacionamento do Banco com os "Stakeholders Ambientais" e a identificação de medidas prioritárias. O desenvolvimento da política ambiental é o passo natural que se seguirá a este diagnóstico, reforçando o compromisso da gestão de topo nesta área.

Ao nível do relacionamento com os Fornecedores, o Banco tem um peso relevante em múltiplos mercados, podendo influenciar e promover a criação de bens e serviços com elevados padrões de desempenho ambiental. Os Fornecedores representam uma grande parte das implicações ambientais em termos de ciclo de vida dos produtos e serviços disponibilizados. De entre os mais importante em termos ambientais, encontram-se os relacionados com as actividades de consumo de electricidade, manutenção de instalações, impressão, limpeza, jardinagem e restauração. O diagnóstico ambiental realizado permitiu detectar margens de melhorias significativas no controlo ambiental destes Fornecedores.

Actualmente, os Fornecedores integram os objectivos ambientais do Banco, sendo sujeitos a algumas exigências nos cadernos de encargos, nomeadamente no que diz respeito aos resíduos e aos agentes químicos. A Carta de Princípios para Fornecedores aprovada pelo Millennium bcp constitui um passo importante para a gestão dos impactes ambientais a montante da cadeia produtiva do Banco.

## Consumo de recursos

### Água

O Millennium bcp não é um consumidor intensivo de água, mas ainda assim está empenhado em melhorar a eficiência da utilização deste recurso. O total de água consumida nas instalações sanitárias, limpeza, rega de jardins e circuitos diversos perfaz um total anual de cerca de 305.000 m<sup>3</sup>. A origem da água é, na maioria dos casos, a rede pública, à excepção de parte da água consumida no TagusPark, que tem origem num furo que abastece todo o complexo empresarial.

Nas instalações do Millennium bcp, no TagusPark, existe um sistema de drenagem, recolha e bombagem para reaproveitamento de excedentes de água de rega. A estratégia do Banco relativamente a esta área passa sobretudo pela sensibilização dos seus Colaboradores para a poupança de água, pela monitorização de consumos e detecção de discrepâncias ocasionadas por fugas ou desperdícios de água e pela instalação de mecanismos de poupança.

### Materiais

O material que o Millennium bcp consome em maior quantidade é o papel (não reciclado). Os esforços de redução de consumo já implementados permitem uma diminuição dos seus principais impactes negativos, nomeadamente do abate florestal, bem como a diminuição da energia dispendida e da poluição gerada no seu fabrico. Depois do papel, são os tinteiros e toners, seguidos de outros consumíveis de escritório, que representam a lista dos materiais mais usados pelo Banco.

Os consumos dos diversos materiais têm vindo a ser reduzidos, ou pelo menos optimizados, em consequência de uma série de medidas implementadas. A informatização dos serviços (portal com possibilidade de realização da maior parte das actividades bancárias), que tem vindo a ser implementada, há alguns anos, tem permitido a desaceleração do consumo de recursos.

### Consumo de recursos

	2006	2005
Água (milhares de m <sup>3</sup> )	305	350
Papel e cartão (ton)	1.054	1.363
Toners e tinteiros (un)	11.113	31.942
Plásticos (ton)	97	93

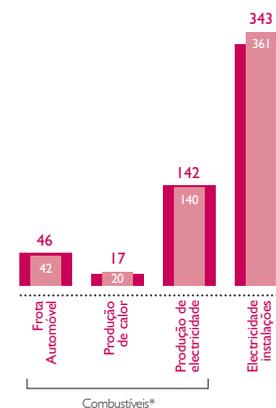
Em 2006, o Banco iniciou um projecto denominado *Office Printing*, com o qual se obtém acréscimos significativos de eficiência na gestão, padronização e manutenção dos diversos equipamentos de impressão, tais como faxes, impressoras, digitalizadores e copiadoras. Prevê-se a diminuição do número de aparelhos para cerca de metade durante os próximos cinco anos, o que contribui para a diminuição do consumo de energia, a redução do consumo de papel em 20% e a optimização do consumo de tinteiros e toners. Com este projecto, verificou-se, em 2006, uma redução de cerca de 15.400 toners face ao ano anterior:

### Energia

O consumo de energia tem um efeito directo nos custos operacionais, estando igualmente relacionado com diversos impactes ambientais. Os principais consumos de energia do Millennium bcp destinam-se à climatização, equipamentos eléctricos e transportes.

A utilização de energia eléctrica origina impactes que não têm carácter local mas sim na vizinhança dos centros electroprodutores. A utilização da electricidade é fácil e limpa, mas a sua produção (quando não feita a partir de fontes renováveis) e transporte causam diversos impactes: alterações climáticas pela emissão de gases de efeito de estufa, depleção de recursos não renováveis (petróleo, carvão e gás natural), afectação da biodiversidade e destruição de ecossistemas pela inundação causada por albufeiras, campos electromagnéticos associados às linhas de alta tensão, produção de resíduos perigosos e contaminação de águas e do ar com poluentes acidificantes, eutrofizantes ou tóxicos.

### Consumo directo de Energia (TJ)



■ 2006  
■ 2005

\* Frota automóvel: gasóleo  
Produção de calor: gasóleo e gás natural  
Produção de electricidade: gás natural



Das acções implementadas ou em curso para melhorar a eficiência energética, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Sistema de cogeração, instalado desde 1995 no TagusPark, o qual resulta mais eficiente do que produzir electricidade e calor separadamente. A central de cogeração utiliza gás natural para a produção de electricidade, recuperando calor para o aquecimento de água, que é usada no sistema de climatização;

#### Central de cogeração do TagusPark

	2006	2005
Gás Natural consumido (1.000 m <sup>3</sup> )	3.673	3.616
Electricidade produzida (MWh)	12.188	13.112
Calor produzido (TJ)	50,6	71,9
Electricidade vendida (MWh)	673	862

- Gestão técnica centralizada nos edifícios do TagusPark, do Palácio Atlântico e do Banco de Investimento Imobiliário da Rua do Ouro;
- Plano de gestão da energia do Millennium bcp, que consiste num sistema de monitorização dos consumos de energia eléctrica, gás e água de todas as instalações do Banco, que inclui auditorias energéticas aos edifícios e instalações que apresentam os maiores consumos de energia eléctrica;
- Estudo relativo à instalação de baterias de condensadores em 31 instalações do Millennium bcp para redução da energia reactiva. As estimativas realizadas apontam 14 dessas instalações, nas quais é economicamente viável a instalação das baterias de condensadores;
- Estudo para redução da energia na iluminação;
- Acompanhamento da nova legislação relativa ao Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios, o que implicará a adopção de uma nova metodologia a partir de 2007. Note-se que os edifícios são uma das áreas que apresentam maior crescimento do consumo energético em Portugal, representando aproximadamente 60% da electricidade vendida, com substanciais potenciais de redução.

## Emissões poluentes

### Gases com efeito de estufa e outras emissões atmosféricas

As emissões de GEE do Millennium bcp podem ser divididas entre emissões directas e emissões indirectas: as emissões directas resultam da queima de combustíveis na cogeração, caldeiras e frota automóvel própria; as indirectas resultam da aquisição de electricidade (emissões do sistema electroprodutor) e viagens (emissões dos transportadores).

Durante a actividade do Banco são emitidos gases acidificantes, eutrofizantes e precursores do ozono troposférico. Estas emissões – óxidos de azoto (NOx), monóxido de carbono (CO) e compostos orgânicos voláteis não metânicos (COVNM) – resultam sobretudo da queima de combustíveis na cogeração, nas caldeiras e na frota automóvel.

## Emissões atmosféricas

(Unidade: Ton)

	2006	2005
<b>Gases com efeito de estufa</b>		
CO <sub>2</sub>	53.972	56.281
CH <sub>4</sub>	0,34	0,33
N <sub>2</sub> O	0,24	0,24
<b>Total CO<sub>2</sub> equivalente</b>	<b>54.053</b>	<b>58.064</b>
<b>Outras emissões</b>		
CO	18,0	16,59
NO <sub>x</sub>	40,2	38,31
COVNM	3,45	3,18

O Banco é ainda responsável pela emissão de substâncias deplectoras da camada de ozono (SDCO), que resultam de fugas de produtos refrigerantes dos sistemas de climatização. No conjunto das instalações do Banco subsistem ainda sistemas, nos quais o fluido refrigerante utilizado é o CHF<sub>2</sub>Cl (HCFC-22) vulgarmente conhecido por R22. As recargas registadas na manutenção permitem quantificar as emissões deste gás para a atmosfera.

## Efluentes líquidos

A geração de efluentes líquidos implica a existência de um sistema de tratamento ou a eventual poluição do meio receptor, em locais habitualmente afastados do gerador dessa poluição. A actividade do Banco consiste essencialmente na prestação de serviços dentro das zonas urbanas, pelo que produz essencialmente águas residuais domésticas que são recolhidas e tratadas nos sistemas municipais. A carga poluente lançada pode ser estimada a partir do número de Colaboradores, tendo-se estimado a carga poluente de sólidos suspensos totais (SST), carência bioquímica de oxigénio (CBO<sub>5</sub>), carência química de oxigénio (CQO), azoto (N) e fósforo (P). Estes indicadores estão associados à presença de contaminantes orgânicos, deplecção de oxigénio e riscos de eutrofização das águas. Como o número de Colaboradores tem vindo a diminuir, também as emissões destes poluentes diminuem. Estima-se que o volume de efluentes líquidos descarregados, em 2006, ascenda a 180.000 m<sup>3</sup>.

Em termos de aproveitamento de água da chuva para sistemas de rega, o Millennium bcp possui um depósito de 200 m<sup>3</sup> no TagusPark destinado a esse fim.

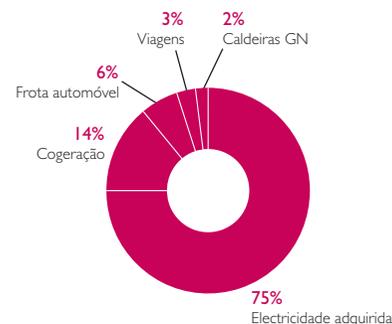
A actividade nas instalações do Millennium bcp apresenta baixo risco de acidentes que possam originar impactes ambientais significativos, não se tendo verificado derrames de substâncias perigosas.

## Resíduos

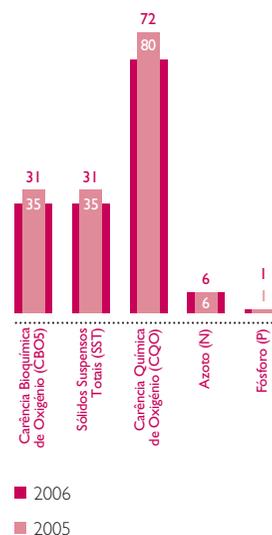
À semelhança de outros serviços, o Banco gera resíduos sólidos urbanos. Grande parte destes resíduos é passível de valorização (reciclagem ou regeneração). Os restantes resíduos devem sofrer tratamento e/ou serem encaminhados para destino final, o que normalmente implica impactes ambientais superiores à valorização – poluição atmosférica e resíduos no caso da incineração, risco de contaminação das águas subterrâneas no caso de aterro.

Os principais resíduos gerados pelo Millennium bcp são papel e cartão, plásticos, tinteiros e toners, e equipamentos obsoletos, incluindo resíduos de equipamento informático. De entre estes, são perigosos os tinteiros e toners e grande parte dos equipamentos obsoletos. Nos locais de maior produção, nomeadamente nos armazéns do grupo, os resíduos de papel e cartão são recolhidos por operado-

## Gases com Efeito de Estufa



## Carga poluente descarregada



res autorizados pelo Instituto dos Resíduos. Para além destes resíduos encaminhados para valorização ou tratamento, alguns Colaboradores do Banco adoptam voluntariamente boas práticas de triagem e colocação de resíduos de papel e embalagens em ecopontos.

Desde 2003 que existe um procedimento que permite que os tinteiros e *toners* usados sejam recolhidos e reencaminhados para valorização. Uma parte destes resíduos é doada a duas instituições de solidariedade social – Ajuda Médica Internacional (AMI) e Fundação do Gil – que por sua vez asseguram um destino final adequado.

O equipamento obsoleto é encaminhado para operadores autorizados que procedem ao seu tratamento e/ou valorização. O Millennium bcp tem também necessidade de destruir microfímes antigos. Estes resíduos encontram-se armazenados para serem entregues a um operador autorizado que promova a sua destruição (recuperando prata), cumprindo assim todos os requisitos legais, ambientais e de confidencialidade. Em 2006, a quantidade de resíduos gerados pelo consumo de água engarrafada ultrapassou os 2,4 milhões de garrafas e 1,2 milhões de copos de plástico, tendo sido consumidos aproximadamente 1,5 milhões de litros de água.

#### Encaminhamento para tratamento e valorização

	2006	2005
Papel e cartão (ton)	693	552
Toners e tinteiros (un)	2.498	6.733
Equipamento informático obsoleto (un)	5.476	1.185
Outro equipamento obsoleto (un)	-	850

A diminuição aparente do encaminhamento de *toners* para tratamento em 2006 face ao ano anterior é explicada pela implementação do projecto *Office Printing* que, em primeiro lugar, diminuiu o consumo destes materiais e, em segundo lugar, transferiu a responsabilidade dos resíduos gerados para o fornecedor desses serviços de manutenção. Ainda assim, podemos afirmar que cerca de 60% da “produção indirecta” de resíduos de *toners* é encaminhada para tratamento e valorização, de acordo com o estipulado na lei.

O incremento no valor de equipamento informático obsoleto deveu-se também ao projecto *Office Printing*.

#### Conservação da Natureza

O Millennium bcp detém terrenos de características urbanas, rústicas e mistas. Os prédios urbanos, pelas suas características e envolvimento, não são ricos em biodiversidade. Os restantes, se estiverem localizados em áreas da Rede Nacional de Áreas Protegidas e/ou em sítios da Rede Natura 2000, podem ser considerados como locais importantes para a salvaguarda de espécies ou *habitats* protegidos. Nestes locais, as actividades humanas deverão ser compatíveis com os valores ambientais. De um total de cerca de 382 ha de terrenos rústicos e de 89 ha de terrenos mistos, foi possível verificar que pelo menos 84 ha estão localizados em *habitats* ricos em biodiversidade (Sicó/Alvaiázere: 11 ha, com uma área impermeável de 0,5%; Alvão/Marão: 57,6 ha, com uma área impermeável de 0,2%; e Carregal do Sal: 15,4 ha).

#### Concordância

Em 2006, à semelhança do ano transacto, não se registou qualquer incidente ou multa pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local de carácter ambiental.



# COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

OS COMPROMISSOS ASSUMIDOS COM A SOCIEDADE, NOS DOMÍNIOS DO CONHECIMENTO, DA CULTURA E DO APOIO À COMUNIDADE, SÃO UMA CONSEQUÊNCIA DA POSTURA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL QUE CARACTERIZA O MILLENNIUM BCP.

O contributo do Millennium bcp incide sobre diversas áreas da Sociedade, nas quais o Banco procura não só apoiar áreas essenciais para o desenvolvimento do País mas também apoiar os mais desfavorecidos. Uma parte importante da acção do Banco é concretizada através da Fundação Millennium bcp, cuja missão está estreitamente ligada à do Banco que a instituiu. A Fundação foi criada para, de uma forma especializada, transmitir à comunidade em que se insere uma das vertentes fundamentais da sua Cultura: a Responsabilidade Social, entendida como a participação activa no desenvolvimento da Sociedade, atenta às áreas mais representativas em termos de identidade cultural, às faixas da Sociedade mais carenciadas ou desprotegidas e promovendo junto das gerações mais novas uma “Cultura de Excelência”, contribuindo para uma melhor preparação académica e cultural, face aos desafios actuais.

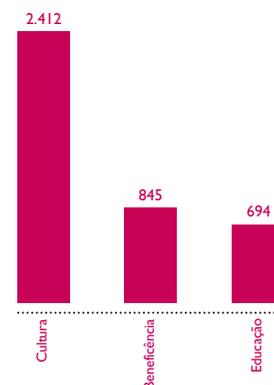
## Promover o conhecimento

O conhecimento, e a sua promoção e partilha, assume uma importância acrescida no processo de formação geracional, imprescindível para enfrentar os desafios e complexidade com que as sociedades modernas se deparam. Sem conhecimento e formação, a afirmação e o progresso sustentado da Sociedade resulta dificultado, senão impossibilitado. O Millennium bcp assume, também neste domínio, o compromisso de activamente intervir no sentido de promover a partilha de conhecimento, por considerar que, apesar de extravasar o que poderá ser considerado como a sua actividade central, é certamente uma atitude responsável e coerente com a visão de sustentabilidade preconizada.

Esta foi a motivação do Millennium bcp para, conjuntamente com 12 outras empresas de referência a operar em Portugal, nos mais diversos sectores, dinamizar a constituição, em 2005, da Associação Aprender a Empreender – Junior Achievement Portugal, congénere portuguesa da Junior Achievement WorldWide, a qual é um projecto, de longo prazo, que abrangeu, no ano lectivo de 2005/2006, aproximadamente sete milhões de estudantes dos 5 aos 25 anos, em 41 países, através de programas de formação que visam promover uma cultura empreendedora, leccionados por cerca de 60 mil voluntários.

Em Maio de 2006, a Associação Aprender a Empreender concluiu, com assinalável sucesso, um programa-piloto designado Economia para o Sucesso, com o qual, de forma complementar ao programa escolar oficial, se pretendeu introduzir a temática do empreendedorismo a alunos do 9.º ano de escolaridade.

Actividade de Mecenato e Donativos em 2006  
Valores em milhares de euros



**Aula inaugural do programa-piloto Economia para o Sucesso na Escola Secundária Miguel Torga, na Amadora**



Este programa teve a duração de seis semanas e, como é prática usual da Junior Achievement, foi leccionado por voluntários das empresas que constituem a associação, com a colaboração dos professores do ensino básico das turmas seleccionadas para o programa-piloto, tendo sido abrangidos 1.075 alunos, de sete escolas da zona metropolitana de Lisboa. A iniciativa foi implementada por 80 voluntários das 13 empresas associadas, entre os quais se contavam 12 voluntários do Millennium bcp.

Em Novembro de 2006, este programa foi implementado de forma mais abrangente, tendo sido envolvidos mais de 6.200 alunos do 9.º ano de escolaridade, em 52 escolas públicas da área metropolitana de Lisboa, contando com a participação de 56 voluntários do Millennium bcp.

#### **Apoiar a Educação e a Investigação**

A Educação é uma área em que a promoção da “Cultura da Excelência” adquire especial importância e significado. Neste sentido, o Millennium bcp tem pautado, de forma especial, a sua actuação pela celebração de acordos com universidades de referência, nomeadamente a Universidade Nova de Lisboa (UNL) e a Universidade Católica Portuguesa (UCP), para atribuição de bolsas de estudo para frequência de cursos de MBA em ambas as universidades e para a frequência do primeiro LL.M (*Master of Laws*) em Portugal na UCP. Esta iniciativa abrangeu também candidatos oriundos de países europeus onde o Millennium bcp tem presença comercial estratégica.

Com o mesmo objectivo foram celebrados protocolos com aquelas universidades, para a criação de *endowed chair* apoiadas pelo Millennium bcp, com a finalidade de recrutar professores de renome internacional nas áreas de finanças e marketing.

Prossegue ainda o programa de bolsas de estudo criado e acompanhado pelo Millennium bcp destinado a alunos provenientes dos países africanos de expressão portuguesa, que frequentam universidades portuguesas.

A Investigação tem sido objecto de apoios do Banco, com particular incidência na investigação médica, nomeadamente o apoio ao IPATIMUP – Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto, para um programa de investigação e divulgação, na área de oncologia e oncobiologia. Foi ainda apoiada a editora Principia para publicação do Manual de Bioética, que constitui uma obra de referência no seu âmbito.

#### **Projecto EcoBlock – investigação sobre desempenho ambiental**

O Millennium bcp tem apoiado em regime de mecenato científico o projecto EcoBlock, desenvolvido pelo Instituto do Mar e pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. O método EcoBlock tem como objectivo descrever, de forma clara e comparável, o desempenho ambiental de produtos, organizações ou projectos. A aplicação do método permite atribuir um rótulo ambiental a um produto, informar o consumidor; simplificar o reporte de sustentabilidade, apoiar a selecção de fornecedores, estabelecer metas de gestão ambiental, comparar diferentes soluções de *design* de um projecto ou produto ou suportar medidas de política ambiental.

O método EcoBlock recorre a sete indicadores: extracção de água; extracção de recursos; uso do solo; emissão de gases com efeito de estufa; outras emissões atmosféricas; emissão de poluentes hídricos e resíduos. Trata-se de indicadores independentes entre si e que retratam uma vasta gama de efeitos ambientais, caracterizando, de forma adequada, a grande maioria dos produtos e actividades. A informação é recolhida de forma padronizada, recorrendo-se principalmente aos sistemas de

gestão ambiental das próprias organizações ou a informação estatística oficial publicada, o que permite elevada robustez e comparabilidade dos resultados. Os dados, na sua maioria, são os mesmos requeridos pelas normas de reporte da GRI (Global Reporting Initiative). Ao ser utilizado como complemento do reporte ambiental, segundo as directrizes da GRI, o método acrescenta uma mais-valia em termos da interface da organização com os recursos ambientais, dando mais ênfase e possibilidades de reporte aos indicadores complementares propostos por aquela organização.

Trata-se, no fundo, de uma forma simplificada de obter uma análise de ciclo de vida, permitindo uma aplicação desta técnica muito mais vasta e expedita do que é comum hoje em dia. A grande inovação do método tem a ver com a padronização da informação e com o conceito de transferência do desempenho ambiental ao longo da cadeia de valor, através da atribuição de um rótulo ambiental quantitativo aos sucessivos produtos envolvidos. Pelo seu potencial para as empresas, o método tem sido, desde a sua concepção original, em 2001, sempre financiando por estas. Desde então, têm sido desenvolvidos vários exemplos da aplicação prática em Portugal, nomeadamente em matéria de construção, electricidade, *ecodesign* de projectos turísticos e imobiliários, *ecodesign* de mobiliário e outros.

Actualmente, a par com o exame de outros casos-estudo, encontra-se em desenvolvimento o Sistema de Informação EcoBlock, para o cálculo e sistematização de indicadores de referência. A base de dados subjacente integra informação da literatura científica, de estatísticas oficiais e de inquéritos e estudos de casos desenvolvidos no âmbito da investigação.

Este trabalho de investigação foi já objecto de diversas publicações nacionais e internacionais. O Millennium bcp associa-se a este trabalho inovador, demonstrando a sua aposta na investigação científica nacional.

### Promover a cultura

O Millennium bcp tem tido especial intervenção nas áreas da Recuperação do Património, dos Museus e da Música. Se a Cultura, em toda a sua abrangência, tem um papel fundamental no desenvolvimento da Sociedade, estas três áreas tocam simultaneamente várias facetas desse desenvolvimento e constituem factores fundamentais para a preservação da identidade cultural do País.

Durante o ano 2006 o Millennium bcp deu continuação às múltiplas actividades na promoção da Cultura, onde se destacam algumas intervenções:

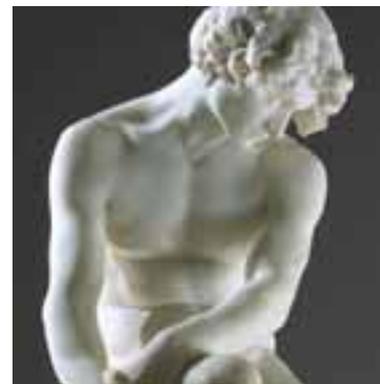
- Protocolo plurianual com o Instituto Português de Museus, ao abrigo do acordo com o Ministério da Cultura, constituindo-se o Millennium bcp como mecenas exclusivo dos seguintes museus:
  - Museu Nacional de Arte Antiga, tendo-se destacado, em 2006, as exposições Grandes Mestres da Pintura, Coleção Rau (95 pinturas de mestres fundamentais da pintura europeia desde o início do Renascimento Italiano até à década de 1940/50) e Frei Carlos e o Belo Portátil;
  - Museu Nacional Soares dos Reis.
- Protocolo com o Teatro Nacional de São Carlos, igualmente ao abrigo do acordo com o Ministério da Cultura, constituindo-se o Millennium bcp como mecenas exclusivo daquele Teatro;

### Mecenas exclusivo do Museu Nacional de Arte Antiga, do Museu Nacional Soares dos Reis e do Teatro Nacional de São Carlos

Exposição Frei Carlos e o Belo Portátil no Museu Nacional de Arte Antiga



O Desterrado, século XIX [1872].  
Museu Nacional Soares dos Reis



Millennium bcp mecenas exclusivo do Teatro Nacional de São Carlos



#### Grande Prémio Anteciparte Millennium bcp



#### Atribuição do Prémio SPA Millennium bcp



- Apoio à terceira Edição da exposição colectiva de arte contemporânea – Anteciparte – que resulta de um concurso dirigido a todos os estudantes finalistas das várias escolas de arte nacionais, que se candidatam com os seus *portfolios*. Com base nestes *portfolios*, o Júri reúne e selecciona um grupo que entende melhor representar a selecção desse ano;
- Apoio à Sociedade Portuguesa de Autores, com a atribuição do Prémio SPA Millennium e do Prémio Jovem Autor; iniciativa que visa distinguir os melhores criadores nacionais, dos já consagrados ou emergentes;
- Recuperação de Património – Restauros na Igreja de S. Nicolau.

#### Apoiar a Comunidade

As intervenções do Millennium bcp têm-se concretizado essencialmente no apoio a instituições especializadas em áreas diversas, como: a protecção, acompanhamento e encaminhamento de crianças abandonadas; apoio a pessoas com deficiência; protecção a jovens portadores de doenças imunitárias; protecção a idosos em situação de extrema carência social e económica e, de uma forma geral, a todas as camadas da população que se encontram em risco de exclusão.

Durante o ano 2006, o Millennium bcp deu sequência ao apoio a diversas instituições de beneficência, como forma de materializar os seus objectivos nesta área, de onde se destacam:

- Fundação *Pro Dignitate* – Fundação de Direitos Humanos;
- AFID – Associação Nacional de Famílias para Integração da Pessoa Deficiente;
- CADIN, instituição especializada no acompanhamento de jovens e adultos com problemas de aprendizagem e desenvolvimento;
- Ponto de Apoio à Vida, Associação de Solidariedade Social, para apoio às grávidas em dificuldade.

A Educação, a Saúde e a Acção Social, em geral, constituem nos PALOP os principais factores de desenvolvimento, mas é também nestas áreas que se verificam as principais carências. Esta situação requer uma conjugação de esforços, para a qual o Banco entendeu dever contribuir; apoiando acções levadas a efeito por entidades especializadas com credibilidade e experiência reconhecida em qualquer destas áreas.

Merece destaque a colaboração do Banco com a Fundação Ulls del Món (Espanha) para a implementação de um projecto na área de Oftalmologia, do Hospital Central de Maputo, em Moçambique. O projecto visa responder a um conjunto de carências detectadas nesta Unidade Hospitalar; nomeadamente as necessidades ao nível da formação e especialização em patologias específicas, no uso de novas tecnologias e técnicas cirúrgicas, proporcionando o desenvolvimento das competências dos profissionais locais. Foi realizado um curso dedicado ao uso da técnica de facoemulsificação do cristalino, considerado actualmente o sistema mais avançado na extracção de cataratas, e no uso de novos equipamentos para o tratamento e diagnóstico. A Fundação Ulls del Món prevê, ao longo de 2007, continuar a promover as importantes acções de formação no Hospital Central de Maputo, aprofundando a transferência de conhecimentos teóricos e práticos dirigida aos profissionais deste Hospital, sobretudo na aplicação da técnica de facoemulsificação.

O Millennium bcp colaborou também, em parceria com a FLAD – Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, em projectos orientados para a realização de acções nos domínios da formação e do ensino, designadamente a nível universitário, em Angola e Moçambique.

Especial relevo ainda para o apoio concedido pelo Banco a organizações não-governamentais e de desenvolvimento (ONDG) e outras instituições que actuam junto das populações mais carenciadas, promovendo iniciativas na área da Saúde, da Educação básica e Agricultura com vista à sua preparação para a auto-subsistência.

### **Banco Alimentar**

O apoio do Millennium bcp à iniciativa do Banco Alimentar Contra a Fome prosseguiu, em 2006, após a renovação do protocolo no final de 2005, dando continuação a uma parceria que teve o seu início no arranque deste projecto, em 1992. O Millennium bcp está fortemente empenhado em contribuir para a continuação desta parceria com o Banco Alimentar Contra a Fome, procurando sempre o reforço do seu compromisso em apoiar o trabalho exemplar desenvolvido por esta instituição.

O apoio que o Millennium bcp presta ao Banco Alimentar assume duas modalidades: uma contribuição mensal financeira que permite adquirir uma tonelada de alimentos por mês e ainda a oferta dos sacos utilizados nas duas recolhas anuais de alimentos em grandes superfícies comerciais. Diariamente, 204 mil pessoas em Portugal, das quais 55 mil na região de Lisboa, são alimentadas graças ao apoio monetário do Millennium bcp ao Banco Alimentar contra a Fome.

Durante as campanhas organizadas em 2006, o Banco Alimentar Contra a Fome recolheu em Portugal mais de 1.500 toneladas de géneros alimentares, representando um crescimento assinalável face a 2005. As campanhas realizadas envolveram diversas superfícies comerciais espalhadas por diferentes zonas do País, tendo suscitado uma enorme adesão do público e dos voluntários que quiseram colaborar.

Os géneros alimentares recolhidos são posteriormente distribuídos por um total de 1.380 Instituições de Solidariedade Social, a mais de 219 mil pessoas com carências alimentares comprovadas. A distribuição é levada a cabo com recurso a Instituições de Solidariedade Social certificadas pelo Banco Alimentar Contra a Fome como estando em condições de avaliarem *in loco* a real situação de carência alimentar das pessoas objecto da sua assistência e de lhes darem o destino adequado.

### **Patrocínios**

A atribuição de patrocínios tem como premissa a obtenção de retorno, traduzido nas contrapartidas oferecidas em troca do patrocínio e que permitem à marca Millennium bcp obter visibilidade e reconhecimento.

No entanto, esta lógica não deixa de parte o papel social que o Millennium bcp tem na melhoria da Sociedade em que se insere. Áreas como a Cultura, Educação e Solidariedade são acarinhadas, revelando-se no apoio dado a Museus e Teatro, Instituições Académicas e Entidades de Solidariedade Social. O conjunto destas áreas são a base para um desenvolvimento sólido da Sociedade, para a qual o Millennium bcp tem a possibilidade de contribuir. A conjugação de retorno com a possibilidade de contribuir para a Sociedade são os pilares da estratégia de patrocínios.

■ Formação em técnicas de oftalmologia promovida pela Fundação Ulls del Món, com a colaboração do Millennium bim, no Hospital Central de Maputo, Moçambique



Millennium bcp patrocinador principal do Rock in Rio



### Rock in Rio

Em 2006, voltou a realizar-se o festival de música Rock in Rio em Lisboa, dando continuidade à experiência de 2004. Uma vez mais, o Millennium bcp assumiu a posição de patrocinador principal do maior festival de música do mundo. A edição de 2006 do Rock in Rio foi um autêntico sucesso, tendo levado cerca de 360 mil visitantes ao Parque da Bela Vista durante os cinco dias de espectáculo. Mais de 60 artistas nacionais e internacionais passaram pelo Palco Mundo, pelo Hot Stage e pela Tenda Electrónica ao longo dos dois fins-de-semana de espectáculos, com diferentes estilos musicais para agradar a todos os gostos. O Parque da Bela Vista foi transformado numa verdadeira cidade. A cidade do Rock, com 200 mil metros quadrados, apresentou espaços de diversão e lazer para os diferentes públicos e para todas as idades.

O Millennium bcp já está definitivamente associado ao maior festival de música do mundo, tendo sido considerado pelo público a marca de referência deste evento. O Banco foi uma das estrelas do Rock in Rio, não só por ser o patrocinador principal mas pela onda de alegria que conferiu à festa. A cor Millennium fez parte do festival, com as cinquenta mil cabeleiras oferecidas, os quinze mil cabelos pintados e as vinte mil t-shirts do Banco que "cresce na palma da mão". Este reconhecimento é a prova de que a marca Millennium bcp já está consolidada na mente do público como marca de referência. Para a história ficam também os cerca de vinte mil Clientes convidados através das diversas promoções do Banco, com destaque para a acção de cartões que teve início em Novembro de 2005.

O Millennium bcp esteve presente em diversos pontos do recinto com várias iniciativas. O principal destaque foi o stand Millennium, com vista privilegiada para o Palco Mundo, por onde passaram artistas como Sting, Santana, Red Hot Chili Peppers, Guns N' Roses, Anastacia e Roger Waters – sem esquecer os principais grupos nacionais, como Xutos e Pontapés, GNR e Da Weasel. Foi aqui que decorreu grande parte da animação, devidamente assegurada pelos elementos do stand, que assumiram uma verdadeira postura Millennium, distribuindo simpatia e sorrisos por todos os presentes. A Torre Millennium, instalada no topo do stand, permitia ainda uma vista privilegiada sobre todo o recinto.

O Espaço Kids foi outro motivo de interesse. Recebeu muitos jovens visitantes que aproveitaram ao máximo as diversas actividades e brincadeiras e, enquanto os pais ouviam a música, os filhos tocavam num palco especialmente criado para o efeito. A Tenda VIP foi, igualmente, um espaço em grande destaque. Para além de patrocinador da tenda, o Millennium bcp teve o seu espaço Prestige, um recinto exclusivo que recebeu a visita de 500 Clientes convidados.

O Millennium bim esteve também presente no maior festival de música do mundo com a vinda de seis Clientes vencedores do concurso "Com o cartão de crédito Flamingo Visa, Eu vou ao Rock in Rio". Naturais de várias partes de Moçambique, nomeadamente, Buzi, Nampula, Tete e Maputo, os convidados desfrutaram de momentos de grande emoção e foram a confirmação do sucesso da campanha desencadeada pelo Millennium bcp. Segundo um dos vencedores, o M de Millennium é, certamente, "M de Mais Pra Mim". De salientar que a criatividade desta campanha foi premiada no primeiro Festival Internacional de Publicidade de Maputo. Como patrocinador principal de um dos maiores festivais de música do Mundo, o Millennium bcp reitera o seu apoio a um projecto que, para além de entretenimento, tem associada uma vertente social, cujo objectivo é melhorar as condições de vida das crianças portuguesas, através da intervenção de toda a população. Na edição de 2006, o projecto social do Rock in Rio esteve direccionado, tal como

em 2004, para entidades que promovem o bem-estar de crianças e jovens. As entidades seleccionadas nesta edição foram:

- ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal;
- FENACERCI – Federação Nacional das Cooperativas de Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas: Projecto Snoezelen;
- Movimento ao Serviço da Vida: apoio à recuperação da Quinta do Pombeiro.

Cerca de metade dos portugueses considerou o Rock in Rio Lisboa o maior evento realizado em Portugal, no ano 2006, tendo classificado o festival de música patrocinado pelo Millennium bcp como o grande acontecimento deste ano e o terceiro maior da última década, depois da Expo'98 e do Euro 2004.

O Rock in Rio irá regressar a Lisboa em 2008, integrando o projecto de política cultural e de responsabilidade social do Millennium bcp. A ambição é fazer, em 2008, o melhor Rock in Rio de sempre. A próxima edição do Rock in Rio Lisboa ocorrerá em simultâneo em dois locais, não sendo ainda conhecidos, sabendo-se apenas que será também numa capital de um país onde o Millennium bcp está presente.

### Árvore de Natal

Com a oferta da Árvore de Natal, pelo terceiro ano consecutivo, à cidade de Lisboa, o Millennium bcp assume o compromisso com todos aqueles que se revejam no espírito de Natal para que essa celebração seja um momento de partilha e intimidade, consagrado como símbolo do Natal Português.

Como irresistível atracção, a Árvore de Natal do Millennium bcp foi diariamente visitada e admirada por cerca de três milhões de pessoas, concedendo à marca Millennium bcp significativa notoriedade e elevado registo na memória colectiva, em todos quanto contactaram com este projecto.

A capacidade de desencadear emoções e de juntar pessoas em seu redor levou o Banco a premiar as melhores imagens daquela que foi a "estrela" maior da paisagem natalícia da cidade. O Millennium bcp promoveu dois concursos de fotografia que se propunham registar os melhores momentos da Árvore e que perpetuaram no tempo, através de mais de 2.300 fotos, a recordação desta iniciativa, como fonte inspiradora também de Arte.

À sombra da maior Árvore de Natal da Europa, cresceu uma iniciativa de solidariedade. Para o centro de desenvolvimento infantil Diferenças reverteram as receitas dos postais de Natal, que foram vendidos com o jornal Público. O tema foi a Árvore e o espírito do verdadeiro Natal, valores sempre presentes num Banco que está próximo das pessoas.

### Natal das Comunidades de Leste

Num gesto de partilha inspirado pela maior Árvore de Natal da Europa, o Banco, ao prolongar o encerramento da Árvore de Natal Millennium bcp, fazendo-o coincidir com o dia da comemoração do Natal das diversas comunidades de Leste, assume o compromisso de dar plena expressão à sua política de Responsabilidade Social.

Na maior festa oferecida às comunidades de Leste no nosso país, o Millennium bcp reuniu mais de oito mil pessoas na Praça do Comércio, junto do maior símbolo de Natal português, promovendo o

### A maior Árvore de Natal da Europa



## Arte Partilhada

Exposição Júlio Resende



Exposição Dordio Gomes



espírito da família e contribuindo para a promoção e realização do bem-estar geral, inspirado pelos valores da Vida e da Solidariedade.

### Património

Como forma de dar a conhecer aos Clientes e público em geral o acervo do Millennium bcp foram desenvolvidas, ao longo de 2006, diversas iniciativas no âmbito do conceito de Arte Partilhada, em que o Banco não se limita ao apoio financeiro às iniciativas de que é mecenas, mas procura partilhar com todos a arte que possui.

Neste âmbito decorreram, por iniciativa do Millennium bcp, as exposições dedicadas ao Mestre Júlio Resende, em Lisboa, entre 2 de Março e 30 de Abril, na Sociedade Nacional de Belas-Artes e em Valongo, entre 7 de Maio e 25 de Junho, no Lugar do Desenho.

Foi também efectuado o empréstimo de 11 quadros e dois frescos do acervo do Millennium bcp para a exposição de Dordio Gomes, no Museu Nacional Soares dos Reis, que decorreu entre 14 de Dezembro e 28 Fevereiro de 2007.

Foram ainda cedidas obras do acervo do Banco para a retrospectiva de Amadeu de Souza-Cardoso, na Fundação Calouste Gulbenkian, entre 14 de Novembro e 14 de Janeiro de 2007, tendo também sido cedidas obras de Raúl Perez para a exposição que teve lugar, em Famalicão, na Fundação Cupertino de Miranda, entre 7 de Outubro e 2 de Dezembro.

Ainda integradas neste conceito, decorreram várias exposições de numismática em diversas Sucursais do Millennium bcp, nomeadamente:

- Diversas exposições de peças alusivas ao Marquês de Pombal, inseridas no final das comemorações dos 250 anos do Terramoto de 1755;
- Exposição na Sucursal do Banco no Mercado – Praça da República, nas Caldas da Rainha, a qual constituiu uma visita à época de Bordalo Pinheiro ao longo dos seus 70 anos de vida, no centenário da morte do artista e da comemoração dos 130 anos da criação da figura do “Zé Povinho”;
- Exposição na Sucursal da Rua do Ouro, em Lisboa, de uma mostra de numismática com os rostos dos Reis e Presidentes da República de Portugal.

O Millennium bcp prosseguiu ainda a política de conservação e restauro do seu acervo, tendo promovido o restauro de cerca de 200 peças, durante o ano de 2006, sendo de relevar a intervenção em 130 peças de mobiliário e em mais de 40 obras de pintura. Refira-se, pela sua dimensão e especificidade, o restauro de um biombo do séc. XVIII.

Adicionalmente, e no âmbito da conservação e divulgação do património arqueológico, o Millennium bcp prosseguiu a actividade museológica desempenhada pelo Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC), integrado no edifício pombalino situado na Baixa de Lisboa, constituído por um espaço com características singulares, no qual é possível percorrer 2.500 anos da História de Lisboa, tendo aquele Núcleo organizado, durante 2006, diversas visitas guiadas, bem como permitido o acesso regular do público a este espaço de elevado interesse histórico..



# PRINCIPAIS INDICADORES

92	Síntese de Indicadores
94	Presença Geográfica
96	Modelo Organizacional
97	Participações em Organizações Nacionais e Internacionais
98	Relatório de Verificação Emitido pela KPMG
99	Parecer do Conselho Geral e de Supervisão
100	Correspondência de Indicadores GRI e Adequação aos princípios do Global Compact para o Millennium bcp
104	Indicadores e Critérios de Cálculo Utilizados
106	Acrónimos



# SÍNTESE DE INDICADORES

Valores em milhões de euros

	31 Dez. 2006 <sup>(1)</sup>	31 Dez. 2005 <sup>(1)</sup>
<b>Actividade em Portugal</b>		
Produto bancário	2.110 	1.907
Crédito concedido (bruto, incluindo crédito securitizado):		
Empresas	29.636 	28.065
Particulares	24.206 	21.712
Crédito concedido a PME's	8.296	7.969
Recursos totais	47.833	47.694
Investimento	54 	41
Fornecimentos e serviços de terceiros	386 	383
Valor económico acrescentado	1.725 	1.555
<b>Colaboradores actividade bancária em Portugal</b>		
Total de Colaboradores	10.876 	11.510
Percentagem de Mulheres	38% 	38%
Colaboradores por vínculo contratual		
com contrato permanente	10.280 	10.790
com contrato a termo	408 	526
Estagiários	42 	49
Colaboradores em regime de trabalho parcial	27 	30
Colaboradores com deficiência	85 	88
Colaboradores abrangidos por acordos colectivos de trabalho	10.777 	11.198
Colaboradores sindicalizados	8.725 	8.936
Criação líquida de emprego em Portugal	329 	63
Remunerações fixas e variáveis e benefícios (milhões euros)	665 	744
Taxa anual de absentismo	3,1% 	3,8%
Formação anual (horas acumuladas em base comparável)	296.586 	194.544
Média anual de horas de formação por colaborador	26 	17
Colaboradores afectos à gestão de risco, compliance e auditoria	105 	157
<b>Cientes em Portugal <sup>(2)</sup></b>		
Total de Clientes (milhares)	2.648	2.852
Número de Sucursais	864	909
<b>Donativos e patrocínios (milhões de euros)</b>		
Patrocínios (Millennium bcp)	2,4 	4,7
Donativos (Millennium bcp) <sup>(3)</sup>	3,1 	2,8
Donativos (Fundação Millennium bcp)	0,9 	1,1
<b>Ambiente (valores estimados)</b>		
Consumos		
Energia (TJ)	549	563
Água (m <sup>3</sup> )	305.000	350.000
Papel e cartão (ton)	1.054	1.363
Emissões GEE (ton CO <sub>2</sub> eq)	54.053	58.064
Resíduos gerados		
Papel e cartão (ton)	1.305	1.377
Tinteiros e toners (un)	11.113	31.942
Equipamento eléctrico/electrónico (un)	5.476	2.035

Valores em milhões de euros

	31 Dez. 2006 <sup>(1)</sup>	31 Dez. 2005 <sup>(1)</sup>
<b>Actividade consolidada</b> (milhões de euros)		
Activo total	79.259 🔄	76.850
Créditos sobre Clientes (líquidos)	56.660 🔄	52.609
Recursos totais de Clientes	57.239	56.135
Produto Bancário	2.704 🔄	2.403
Lucro bruto <sup>(4)</sup> (em base recorrente)	997 🔄	768
Impostos <sup>(5)</sup> (em base recorrente)	165 🔄	119
Resultado Líquido (em base recorrente)	780 🔄	610
Resultado Líquido por Acção (em base recorrente) (euros)	0,20 🔄	0,16
Varição de ganhos no fim do período	425 🔄	521
ROE (em base recorrente)	20,8% 🌐	19,5%
Cost-to-income	57,1% 🌐	64,7%
Solvabilidade global	11,9%	12,9%
Rating longo prazo (Moody's / S&P / Fitch)	A1 / A / A+ 🌐	A1 / A- / A+
<b>Investidores</b>		
Número total de acções (milhares)	3.611.330 🔄	3.588.331
Dividendo por acção (euros)	0,085	0,070
Capitalização bolsista (milhões de euros)	10.112 🌐	8.361
Número de Accionistas	172.156	189.653
Total de dividendos (milhões de euros)	307	240
Cotação de fecho (final do exercício)	2,80 🌐	2,33
<b>Relato por segmentos geográficos</b> (milhões de euros)		
Contribuição líquida:		
Portugal	720 🔄	548
Polónia	34 🔄	27
Grécia	14 🔄	3
Outras regiões	12 🔄	33
Crédito sobre Clientes:		
Portugal	48.798 🔄	47.241
Polónia	3.892 🔄	2.481
Grécia	2.885 🔄	2.082
Outras regiões	1.084 🔄	1.106
Recursos totais de Clientes:		
Portugal	47.832	47.694
Polónia	4.936	4.306
Grécia	2.526	2.377
Outras regiões	1.945	1.986

(1) Valores apresentados em base comparável, ajustados das participações em associadas entretanto alienadas ou reduzidas – Banco Comercial de Macau, Interbanco, Banque BCP França, Banque BCP Luxemburgo e bcpbank Canadá;

(2) Clientes exclusivamente do Banco Comercial Português, S.A., e primeiros titulares de pelo menos um produto comercializado pelo Millennium bcp;

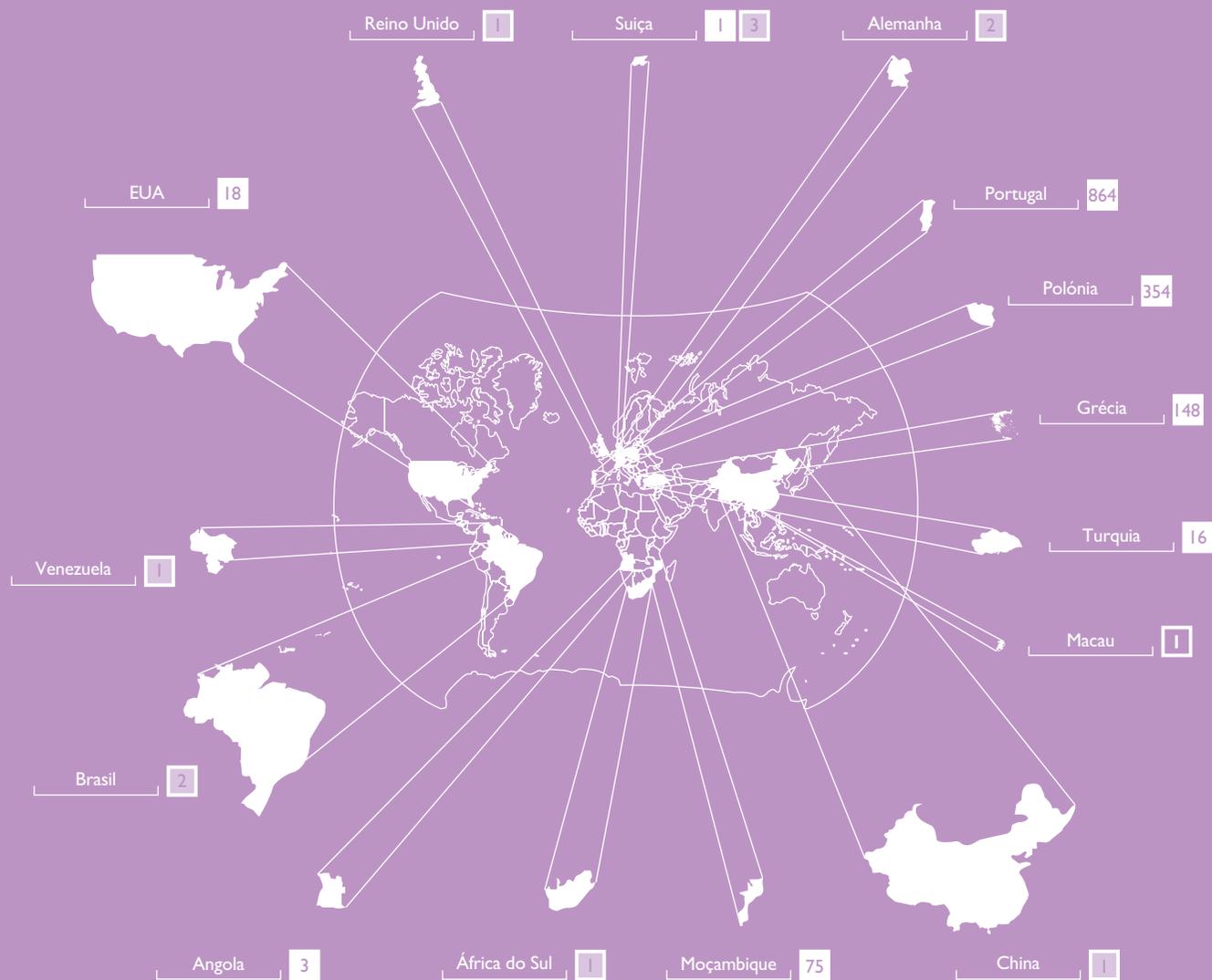
(3) Exclui dotações efectuadas pelo Millennium bcp à Fundação Millennium bcp;

(4) Antes de impostos e interesses minoritários;

(5) Dotações para impostos sobre lucros.



# PRESENÇA GEOGRÁFICA



- Bancos (Nº de Sucursais)
- Sucursais
- Escritórios de representação

Viana do Castelo 19   Braga 49   Vila Real 17   Bragança 10   Viseu 24

Porto 139

Aveiro 69

Coimbra 31

Região Autónoma dos Açores 16

Região Autónoma da Madeira 18

Leiria 43

Lisboa 238

Santarém 37

Setúbal 57

Faro 36

Guarda 12

Castelo Branco 14

Portalegre 8

Évora 15

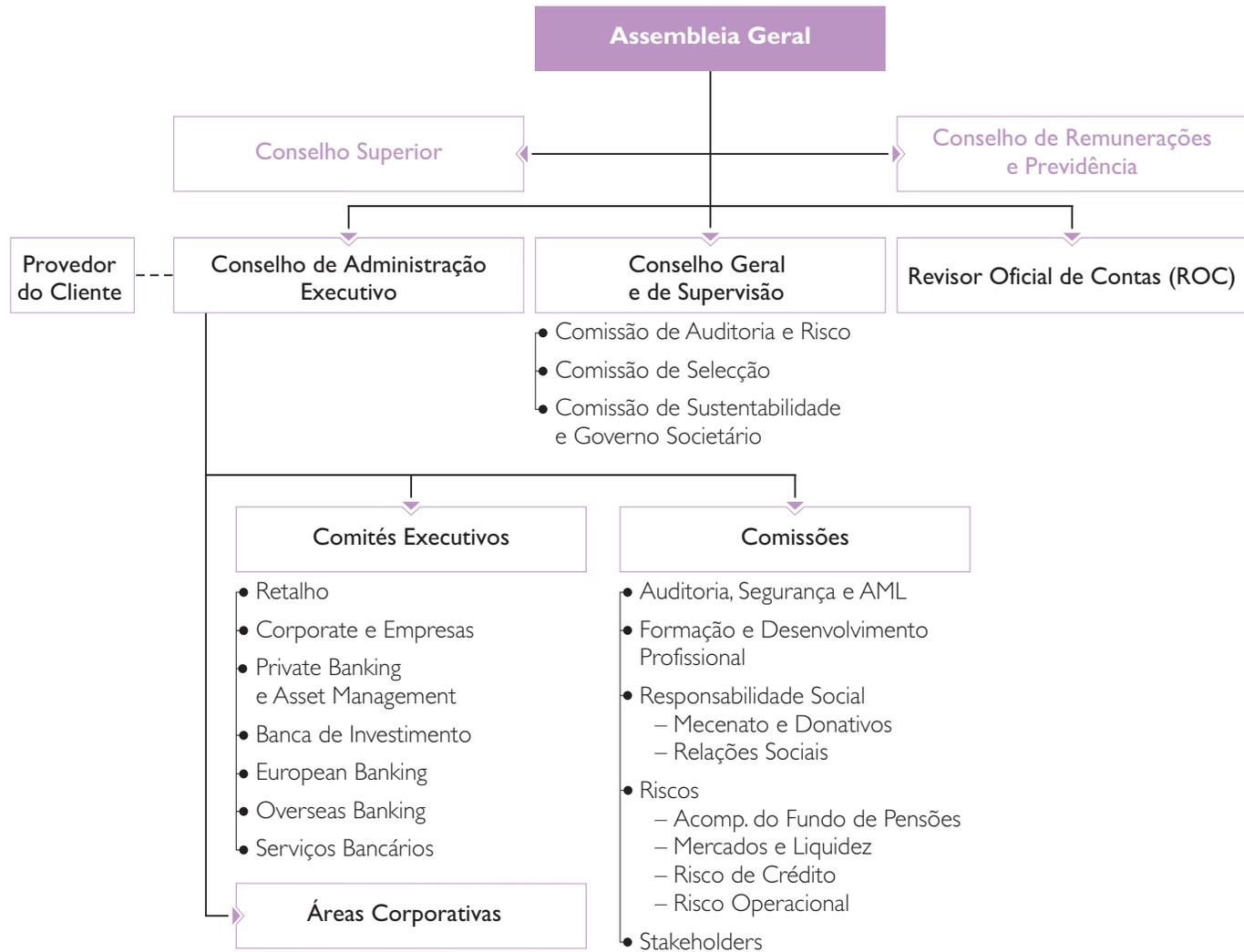
Beja 12



□ Sucursais



# MODELO ORGANIZACIONAL



# PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

- AMBA – Associação dos Antigos Alunos do MBA da Nova
- AMBELIS – Agência para a Modernização Económica de Lisboa, S.A.
- AMI – Assistência Médica Internacional
- ANDC – Associação Nacional de Direito ao Crédito
- Aprender a Empreender – Junior Achievement Portugal
- Associação de Amigos do Coliseu do Porto
- Associação Comercial do Porto
- Associação dos Bombeiros Voluntários de Lisboa
- Associação Empresarial de Portugal – Câmara de Comércio e Indústria
- Associação Luso-Indonésia para a Amizade e Cooperação
- Associação Portuguesa de Bancos
- Associação Portuguesa das Casas Antigas
- Associação World Monuments Forum – Portugal
- BCSD – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- CADIN – Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil
- Câmara de Comércio e Indústria Árabe-Portuguesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã
- Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Namíbia
- Câmara de Comércio Internacional – Delegação Nacional Portuguesa
- Casa da América Latina
- COTEC Portugal – Associação Empresarial para a Inovação
- CulturSintra
- EIS – Empresários pela Inclusão Social
- European Association for Banking and Financial History
- European Financial Management & Marketing Association
- European Strategy Forum
- Fórum para a Competitividade
- Fundação Casa da Música
- Fundação Económicas
- Fundação Evangelização e Culturas
- Fundação Luso-Africana para a Cultura
- Fundação Portugal África
- Fundação Portuguesa a Comunidade Contra a Sida
- Fundação Serralves
- Fundação Universidade Católica
- Fundación Rei Afonso Henriques
- ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade
- IMC – International Monetary Conference
- INDEG – Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial
- Instituto Português de Corporate Governance
- O Lar do Comércio
- PRO DIGNITATE – Fundação de Direitos Humanos
- RSE Portugal
- Sociedade Histórica da Independência de Portugal
- SPA – Sociedade Portuguesa de Autores
- The Equator Principles
- The Global Compact
- UCCLA – União das Cidades Capitais Luso-Afro-Américo-Asiáticas
- Universidade de Coimbra – Amigos da Imprensa da Universidade de Coimbra



# RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO EMITIDO PELA KPMG



**KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Lda.** Telefone: +351 210 110 000  
Edifício Monumental Fax: +351 210 110 124  
Av. Praia da Vitória, 71 - A, 11º Internet: www.kpmg.pt  
1069-006 Lisboa  
Portugal

## RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO

Aos Stakeholders do Millennium Bcp

### Introdução

1. Fomos requisitados pelo Banco Comercial Português, S.A. ("Millennium bcp") para a verificação dos dados quantitativos relativos aos dados económicos e sociais incluídos no Relatório de Sustentabilidade do exercício findo em 31 de Dezembro de 2006, cuja responsabilidade de preparação é do Conselho de Administração Executivo. O objectivo do nosso trabalho foi o de proporcionar uma revisão independente, com um nível de verificação limitado, dos dados quantitativos incluídos neste relatório e assinalados com os símbolos apresentados no parágrafo 3.

O nosso trabalho foi circunscrito aos procedimentos de verificação documental e dos sistemas de informação conforme descrito no parágrafo 3.

### Âmbito, Metodologia de Verificação e Critérios

2. O âmbito da nossa verificação inclui a informação quantitativa respeitante a dados económicos e sociais, da actividade do Millennium bcp e das suas subsidiárias em Portugal, para o exercício findo a 31 de Dezembro de 2006. O perímetro de empresas consideradas pelo Conselho de Administração Executivo é descrito no capítulo "Âmbito" do Relatório de Sustentabilidade.

O nosso trabalho de revisão foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalho de Garantia de Fiabilidade ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*) para processos de verificação de informação não financeira. Esta Norma define que a emissão de um parecer de revisão limitada, com um nível de segurança moderado, pelo que o nosso trabalho de verificação não teve como objectivo a emissão de uma opinião de auditoria.

Dado que não existem normas geralmente aceites, que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Millennium bcp aplica critérios internos, definidos pelo Conselho de Administração Executivo e critérios externos, conforme descritos nos capítulos "Síntese de Indicadores", "Correspondência de Indicadores GRI para o Millennium bcp" e "Indicadores e Critérios de Cálculo Utilizados", respectivamente do Relatório de Sustentabilidade.

3. Nesta base, o nosso trabalho consistiu essencialmente nos seguintes procedimentos:

- Realização de entrevistas com colaboradores e responsáveis pela preparação dos dados quantitativos, com o objectivo de obter um nível de conhecimento razoável sobre os processos de recolha e preparação da informação;
- Verificação de dados económicos e sociais assinalados com o símbolo (⊕) através da realização de testes e obtenção de evidência documental para uma amostra de dados;
- Comparação de dados económicos, assinalados com o símbolo (⊙), com as demonstrações financeiras do Grupo para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2006.

### Conclusão

4. Com base no trabalho descrito neste relatório, os dados económicos relativos ao exercício de 2006 incluídos no Relatório de Sustentabilidade do Millennium bcp, assinalados com o símbolo (⊙), decorrem correctamente das demonstrações financeiras de 2006 do Millennium bcp para as quais auditores independentes emitiram uma opinião, sem reservas, em 29 de Janeiro de 2007;

Para os restantes dados económicos e dados sociais, assinalados com o símbolo (⊕) cujos trabalhos referidos acima foram executados tendo em vista a obtenção de uma segurança moderada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os dados económicos e sociais assinalados no Relatório de Sustentabilidade com os símbolos referidos no parágrafo 3, não estejam isentos de distorções materialmente relevantes.

5. Com base no trabalho descrito neste relatório, o qual foi executado tendo em vista a obtenção de uma segurança moderada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os dados económicos e sociais assinalados no Relatório de Sustentabilidade com os símbolos referidos no parágrafo 3, não estejam isentos de distorções materialmente relevantes.

Lisboa, 29 de Janeiro de 2007

KPMG

KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Lda., uma firma portuguesa membro da KPMG Internacional, uma cooperativa suíça.

KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Lda.  
Sociedade por Quotas - Capital Social: 71.306 Euros  
Pessoa Colectiva Nº PT 503 847 874

Matriculada na Conservatória do registo Comercial de Lisboa sob o Nº 702787

# PARECER DO CONSELHO GERAL E DE SUPERVISÃO

1. O parecer do Conselho Geral e de Supervisão incide sobre o Relatório de Sustentabilidade elaborado pelo Conselho de Administração Executivo do Banco Comercial Português, S.A., referente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2006.
2. Na sua reunião de 29 de Janeiro de 2007, a Comissão Especializada do Conselho Geral e de Supervisão, Comissão de Sustentabilidade e Governo Societário, analisou, reviu e examinou o Relatório de Sustentabilidade de 2006, elaborado pelo Banco.
3. No âmbito da sua competência de dar parecer anual ao Conselho Geral e de Supervisão sobre o Relatório de Sustentabilidade, a Comissão de Sustentabilidade e Governo Societário emitiu parecer favorável sobre o Relatório de Sustentabilidade de 2006, recomendando a sua adopção, tendo o Conselho Geral e de Supervisão ainda apreciado o Relatório de Verificação, elaborado pela KPMG Advisory – Consultores de Gestão, Lda, sobre a informação contida no Relatório de Sustentabilidade, e com cujo teor concorda.
4. O Conselho Geral e de Supervisão emite opinião favorável sobre o Relatório de Sustentabilidade referente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2006.

Lisboa, 29 de Janeiro de 2007

O Conselho Geral e de Supervisão

# CORRESPONDÊNCIA DE INDICADORES GRI E ADEQUAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DO GLOBAL COMPACT PARA O MILLENNIUM BCP

	Princípios do Global Compact	Página
<b>Visão e estratégia</b>		
1.1 Visão e estratégia	I	7, 12
1.2 Mensagem do Presidente		7-9
<b>Perfil</b>		
2.1 Identificação		5
2.2 Principais produtos e serviços		38-50, 51-55
2.3 Estrutura operacional		96
2.4 Descrição dos principais departamentos, empresas operacionais e <i>joint ventures</i>		96, RGS
2.5 Países em que está presente		94
2.6 Tipo e natureza legal de propriedade		5
2.7 Mercados servidos		39, 96
2.8 Dimensão da organização		92-94
2.9 Principais Stakeholders		24
2.10 Contactos		107
2.11 Período a que reportam as informações do relatório		5
2.12 Data do relatório anterior		5
2.13 Abrangência do relatório		5
2.14 Alterações significativas face ao relatório anterior		5, 93
2.15 Situações que possam afectar a comparabilidade com relatórios anteriores		5, 93
2.16 Explicação da reelaboração de informação declarada em relatórios anteriores		5, 93
2.17 Razões para não aplicação dos princípios do GRI		103
2.18 Critérios e definições usados na contabilização dos custos e benefícios		104, 105
2.19 Alterações significativas face aos anos anteriores nos métodos de medição		5, 93, 98
2.20 Políticas e práticas internas para assegurar a exactidão, integridade e fiabilidade		5, 14, 57, 98
2.21 Políticas e procedimentos para a verificação imparcial do relatório		5, 98, 99
2.22 Meios para obtenção de informações adicionais		5, 107
<b>Estrutura de governação</b>		
3.1 Estrutura de governação		14, RGS
3.2 Administradores independentes e não-executivos		14, RGS
3.3 Especialização dos membros do Conselho de Administração Executivo		RGS
3.4 Processos para identificação e supervisão da gestão dos riscos		14-15, 59-60
3.5 Relação entre a remuneração dos executivos e as metas financeiras e não-financeiras da organização		RGS
3.6 Estrutura organizacional		14-15, 96, RGS
3.7 Missão e valores, códigos de conduta ou princípios internos		12-13, 37, 44-47
3.8 Mecanismos que permitem aos Accionistas fazer recomendações ao Conselho de Administração Executivo		27-29, RGS
<b>Participação de Stakeholders</b>		
3.9 Critérios para identificação e selecção dos principais Stakeholders		24
3.10 Formas de consulta aos Stakeholders		24-37

continua

(continuação)

	Princípios do Global Compact	Página
3.11 Tipo de informação resultante das consultas aos Stakeholders		24-37, 49, 62
3.12 Utilização das informações resultantes das consultas aos Stakeholders		24-37, 49, 62
<b>Políticas abrangentes e sistemas de gestão</b>		
3.13 Aplicabilidade do princípio de precaução pela organização	7	56-61
3.14 Cartas de princípios internacionais ou outras iniciativas de carácter voluntário	7	9, 13, 97
3.15 Principais adesões a associações industriais ou empresariais, nacionais ou internacionais	7	13, 97
3.16 Gestão da cadeia de fornecedores e seu desempenho social e ambiental	7	36, 37
3.17 Gestão dos impactes económicos, ambientais e sociais indirectos	7	24, 44, 76
3.18 Modificações mais relevantes	7	93
3.19 Procedimentos relativos ao desempenho económico, ambiental e social	7	13-15
3.20 Certificações relativas a sistemas de gestão económica, ambiental e social	7	5, 48
<b>Desempenho económico</b>		
EC1 Produto bancário e total de activos		92
EC2 Análise regional de mercado		93
EC3 Volume de compras		92
EC4 Grau de cumprimento com fornecedores		36
EC11 Classificação de fornecedores por país		-
EC5 Montante salarial e benefícios		92
EC6 Distribuições aos Investidores		93
EC7 Lucro		93
EC8 Impostos pagos		93
EC9 Subsídios recebidos		-
EC10 Doações discriminadas por tipo e por grupo.		81, 92
EC13 Impactes económicos indirectos		24
<b>Desempenho ambiental</b>		
EN1 Consumo total de materiais por tipo	8	77
EN2 Percentagem de materiais utilizados que são resíduos	8	79
EN3 Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	8	77
EN4 Consumo indirecto de energia	8	77
EN5 Consumo total de água	8	77
EN6 Localização e áreas em <i>habitats</i> ricos em biodiversidade	8	80
EN7 Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade	8	44, 80
EN8 Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	8	79
EN9 Utilização e emissão de substâncias destruidoras da camada do ozono	8	78, 79
EN10 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas	8	79
EN11 Quantidade total de resíduos por tipo e destino	8	79
EN12 Descargas significativas para a água	8	79
EN13 Derrames significativos	8	79
EN14 Impactes ambientais significativos dos principais produtos e serviços	8 e 9	44, 80
EN15 Percentagem recuperável dos produtos vendidos no fim do seu ciclo de vida		-
EN16 Incidentes ou multas relacionadas com assuntos ambientais	8	80
EN17 Iniciativas para uso de fontes de energia renovável e para aumentar a eficiência energética	7, 8 e 9	77, 78
EN30 Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa	8	79

continua

		Princípios do Global Compact	Página
<b>Desempenho Social</b>			
LA1	Detalhe dos Colaboradores		62
LA2	Criação líquida de emprego		92
INT2	Variação de Colaboradores		92
INT3	Satisfação dos Colaboradores		62
INT4	Remuneração dos gestores seniores		63
INT5	Incentivos		63
LA3	Porcentagem de Colaboradores representados por sindicatos ou abrangidos por ACT		3 92
LA4	Política e procedimentos de consulta, informação e negociação com os Colaboradores		3 24, 35
LA13	Representação formal de Colaboradores em órgãos de decisão/governança		24, 35
LA5	Práticas sobre registo e notificação de acidentes e doenças ocupacionais		69
LA6	Descrição de comités formais sobre saúde e segurança		-
LA7	Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos		69, 92
LA8	Descrição de políticas ou programas a respeito de VIH/Sida		-
LA14	Evidência de conformidade substancial com as directrizes ILO		69
LA15	Descrição dos acordos formais com sindicatos ou representantes sobre saúde e segurança no trabalho		69, 71
LA9	Média de horas de formação		64-66
LA16	Descrição de programas para apoiar a continuidade da vida laboral e finais de carreira		64-67, 69, 70, 72
LA17	Políticas e programas específicos para gestão da capacidade e formação		64-66
LA10	Descrição das políticas ou programas promotores de igualdade de oportunidades		6 68, 69
LA11	Composição e diversidade dos órgãos de gestão		6 62
INT6	Relação salarial Homem/Mulher		63
INT7	Perfil de Colaborador por nível hierárquico		62
<b>Direitos Humanos</b>			
HR1	Política sobre Direitos Humanos		1 13, 68, 69
HR2	Consideração do impacto sobre DH nos investimentos e tomadas de decisão de compra		1 e 2 37
HR3	Descrição de políticas e procedimentos para avaliar o desempenho em DH na cadeia de fornecedores		1 e 2 37
HR4	Descrição da política global e procedimentos que previnam todas as formas de discriminação		1 e 6 13, 68-69
HR5	Descrição da política de liberdade de associação		3 13, 68-69
HR6	Políticas que excluam o trabalho infantil		5 13, 68-69
HR7	Políticas para prevenir o trabalho forçado e compulsório		4 13, 68-69
<b>Comunidade</b>			
SO1	Políticas para gerir impactes sobre as comunidades		44-47, 81-88
SO4	Prémios recebidos que sejam relevantes para o desempenho social, ético e ambiental.		29, 70
SO2	Políticas, procedimentos e outros mecanismos referentes a corrupção e suborno		10 13, 14, 56-59
SO3	Políticas, procedimentos e outros mecanismos referentes a gestão de lobbies e contribuições políticas		-

continuação

	Princípios do Global Compact	Página
SO5	Quantia de dinheiro pago a partidos políticos	-
SO6	Decisões judiciais relativas e regulamentações, anti-trust e monopólios	-
SO7	Prevenção de comportamentos anticompetitivos	13, 59
<b>Cientes e produtos</b>		
PR1	Políticas para preservar a saúde e segurança dos Clientes	42
PR4	Não conformidade com legislação de saúde e segurança	42, 69
PR5	Reclamações 	24-27
PR6	Conformidade voluntária com código de conduta ou prémios recebidos	12, 13, 33
PR2	Políticas relacionadas com informação de produtos e serviços	33, 48, 61
PR8	Satisfação dos Clientes 	26, 49
PR9	Conformidade com adesão a padrões e códigos voluntários sobre publicidade	33
PR10	Violação de regulamentações de publicidade e marketing	33
PR3	Confidencialidade e respeito pela privacidade do Cliente	13, 42
RB1	Aspectos socialmente relevantes na prestação de serviços	38-50, 51-55
RB2	Perfil da carteira de crédito 	92, <i>Contas</i>
RB3	Empréstimos com elevado benefício social 	38-39, 51-55
IB1	Política de investimento	44-47
IB3	Transações com elevado benefício social 	44-47
AM1	Política de gestão de activos relacionada com responsabilidade social	47
AM2	Activos sob gestão com elevado benefício social 	47
AM3	Política de intervenção socialmente responsável na qualidade de accionista	47

RGS Relatório sobre o Governo da Sociedade incluído no volume II do Relatório e Contas 2006;

*Contas* Contas de 2006 incluídas no volume II do Relatório e Contas 2006.

**Alguns indicadores GRI não foram reportados no presente relatório, designadamente:**

EC1 I Relatório é limitado à actividade bancária em Portugal;

EC9 Não existe informação a reportar;

EN15 Não aplicável para serviços financeiros;

LA6 Inexistentes;

LA8 Inexistentes;

SO3 Inexistentes;

SO5 Inexistentes;

SO6 Inexistentes.



# INDICADORES E CRITÉRIOS DE CÁLCULO UTILIZADOS

Consumo de electricidade: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2006, esta estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de "instalações tipo" consumidoras de electricidade no Banco.

Emissões e consumos indirectos de electricidade: utilizaram-se os factores de emissão e conversão da Agência Internacional de Energia (IEA), referentes à electricidade produzida em Portugal em 2002, para calcular o consumo indirecto de energia primária e as emissões de GEE, implicados na aquisição de electricidade à rede pública.

Consumo de gás natural: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2006, esta estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de "instalações tipo" consumidoras deste recurso no Banco.

Consumo de água: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2006, esta estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de "instalações tipo" consumidoras de água no Banco.

Consumo de papel/cartão e plásticos: total estimado com base no peso dos produtos mais consumidos e nos valores totais registados no economato.

Emissões atmosféricas relacionadas com a frota automóvel: assumiu-se que todos os veículos da frota do Grupo são ligeiros comerciais a gasóleo. Os factores de emissão para Portugal utilizados referem-se ao ano de 2002 (publicados no EMEP/CORINAIR).

Emissões atmosféricas das viagens: as distâncias percorridas de comboio em Portugal baseiam-se em dados da REFER. Assumiu-se como referência o factor de emissão de GEE do comboio intercidades, calculado pela CarbonoZero, para a totalidade das viagens de comboio realizadas. As distâncias percorridas de avião foram calculadas usando a latitude e longitude das cidades. Para as viagens de avião assumiram-se os factores de emissão também calculados pela CarbonoZero, considerando como longo curso viagens com distâncias superiores a 6.000 km, médio curso entre 1.500 e 6.000 km, e curto curso inferiores a 1.500 km.

Emissões atmosféricas da cogeração: os factores de emissão de GEE são os publicados pelo Programa Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC) e os de outros poluentes são os publicados pelo Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC – Indústria da Energia).

Emissões atmosféricas relacionadas com o aquecimento: utilizaram-se os factores de emissão do IPCC (para fontes comerciais) e do Instituto do Ambiente (IA) no âmbito do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE).

Poder Calorífico Inferior e densidade de combustíveis: foram utilizados os publicados pelo IA no âmbito do CELE.

SDCO: foram utilizados os potenciais inibidores de ozono do Protocolo de Montreal.

Resíduos de papel/cartão: a quantidade total produzida representa o somatório da quantidade encaminhada para valorização e de uma quantidade estimada de resíduos produzidos a partir dos consumos de papel/cartão que habitualmente não se destinam a arquivo nem a Clientes.

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

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

Efluentes líquidos e cargas poluentes: os dados apresentados referem-se a uma estimativa, calculada com base em METCALF & EDDY (1991) a partir do número de Colaboradores.

Biodiversidade: consideram-se ecossistemas ricos em biodiversidade, os protegidos por leis nacionais e europeias de conservação da natureza, classificados como Áreas Protegidas ou Rede Natura 2000.



# ACRÓNIMOS

**CBO<sub>5</sub>** – Carência Bioquímica de Oxigénio, 5 dias, 20 °C.

**CH<sub>4</sub>** – Metano

**CO<sub>2</sub>** – Dióxido de Carbono

**COVNM** – Compostos Orgânicos Voláteis Não Metânicos

**CQO** – Carência Química de Oxigénio

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

**GEE** – Gases com Efeito de Estufa

**GRI** – Global Reporting Initiative

**HCFC** – Hidroclorofluorocarbonetos

**IMAR** – Instituto do Mar

**N** – Azoto

**N<sub>2</sub>O** – Óxido nitroso

**NH<sub>3</sub>** – Amoníaco

**NO<sub>x</sub>** – Óxidos de Azoto

**P** – Fósforo

**SDCO** – Substâncias Depletoras da Camada do Ozono

**SF<sub>6</sub>** – Hexafluoreto de Enxofre

**SST** – Sólidos Suspensos Totais

**Ton** – Toneladas

## Agradecimento

Este Relatório resulta de um trabalho de equipa e incorpora contributos de diversas áreas e de numerosos Colaboradores do Millennium bcp, a que se somaram outros de pessoas e instituições externas, que muito contribuíram para o enriquecer.

A todos os que de algum modo colaboraram, queremos aqui deixar expresso o nosso sincero agradecimento.

## Dê-nos a sua opinião

Estamos verdadeiramente interessados em conhecer a sua opinião sobre este Relatório.

Sobre a forma e sobre o conteúdo, sobre o que parece a mais ou sobre o que falta, gostaríamos de saber a sua opinião pessoal; como Cliente, Accionista, Fornecedor, Colaborador ou simplesmente como Leitor crítico e interessado.

Por favor, faça-nos chegar a sua opinião directamente para: [sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)

## Contactos

### Millennium bcp

Banco Comercial Português, S.A.

[www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Praça D. João I, 28 – 400-295 Porto – Portugal

Telefone: (+351) 22 607 11 42

Rua Augusta, 84 – 1100-053 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 10 00

### Direcção de Comunicação

Rua Augusta, 84, 2.º – 1100-053 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 17 41

Correio electrónico: [comunicar@millenniumbcp.pt](mailto:comunicar@millenniumbcp.pt)

### Relação com Investidores

Rua Augusta, 84, 2.º – 1100-053 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 10 81

Correio electrónico: [investors@millenniumbcp.pt](mailto:investors@millenniumbcp.pt)



**Propriedade:** Millennium bcp

**Consultoria ambiental:** IMAR – Instituto do Mar;  
pólo da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

**Produção gráfica:** Choice – Comunicação Global, Lda. – [www.choice.pt](http://www.choice.pt)

**Impressão e acabamentos:** SocTip – Sociedade Tipográfica, SA

**Depósito legal:** 217685/04

Impresso em Abril de 2007

[www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Banco Comercial Português, S.A., Sociedade Aberta  
Sede: Praça D. João I, 28 – 4000-295 Porto  
Capital Social: 3.611.329.567 euros  
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto,  
com o N.º Único de Matrícula e de Contribuinte 501 525 882

A v i d a i n s p i r a - n o s

