

M

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE '17



Millennium  
bcp



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE '17



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

# ÍNDICE



## Índice

<b>MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMUNICAÇÃO EXECUTIVA</b>	<b>5</b>
<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>PRINCIPAIS DESTAQUES</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
Política de Sustentabilidade	11
<b>PRINCIPAIS EVENTOS 2017</b>	<b>12</b>
<b>RELAÇÃO COM OS <i>STAKEHOLDERS</i></b>	<b>14</b>
Identificação e integração das expectativas	16
Matriz de Materialidade	16
<b>RESPONSABILIDADE ECONÓMICA</b>	<b>18</b>
Rede Millennium	19
Acionistas	21
Colaboradores	22
Ética e Conduta Profissional	28
Qualidade do Serviço	32
<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	<b>36</b>
Responsabilidade Social	37
Partilhar e Participar	37
Literacia Financeira	40
Fundação Millennium bcp	42
Produtos e Serviços	46
Benefícios a Colaboradores	51
Fornecedores	55
<b>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL</b>	<b>58</b>
Principais Destaques	60
Ecoeficiência Operacional	60
Sensibilização Ambiental	65
Pegada Ecológica	68
<b>ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE</b>	<b>75</b>
<b>NOTAS METODOLÓGICAS</b>	<b>77</b>



**António Monteiro**  
Presidente do Conselho  
de Administração



**Nuno Amado**  
Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho de  
Administração

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

O ano de 2017 ficou marcado pela recuperação da autonomia de ação e gestão para o Millennium bcp como resultado do pagamento antecipado da totalidade da ajuda pública.

Mas tem também como marca a nossa capacidade para, num período em que se assistiu a uma assinalável recuperação económica em Portugal e a evoluções favoráveis na Polónia, em Angola e em Moçambique, aproveitar de forma adequada este enquadramento positivo, com resultados líquidos de 186 milhões de euros e a captação de mais de 300.000 novos Clientes, ao mesmo tempo que garantíamos uma melhoria dos principais indicadores financeiros, com uma expressiva redução de NPEs (*Non Performing Exposures*) e o incremento da eficiência operativa.

Porque somos – hoje e sempre – um Banco com um forte compromisso com a Sustentabilidade e com práticas de Negócio Ético e Responsável, 2017 foi ainda um ano em que o Millennium bcp esteve de novo ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais na criação continuada de valor social.

Reforçámos o nosso apoio à cultura, viabilizando eventos dirigidos a públicos-alvo muito distintos, realizando exposições temáticas para partilha, de forma próxima e inclusiva, do acervo artístico do Banco, promovendo e reconhecendo o mérito criativo e contribuindo para a recuperação do património histórico, edificado e museológico.

A educação, a ciência e a investigação são áreas nas quais o Millennium bcp está também presente através de uma política ativa de apoio a projetos e iniciativas multidisciplinares que se distingam pela inovação, pelo impacto social e pela capacidade para aportar valor à sociedade.

No apoio social, reafirmámos, em todas as geografias incluídas na geometria do Grupo, o nosso compromisso com os mais carenciados, desfavorecidos e vulneráveis. Em 2017, em Portugal, mantivemos a nossa parceria com o Banco Alimentar, em particular nas campanhas regulares de recolha de alimentos que contaram, mais uma vez, com o contributo de muitos Voluntários Millennium bcp, mas também nas iniciativas a favor das pessoas atingidas pelos incêndios florestais que afetaram o país nos meses de Verão.

Em Moçambique, merecem destaque, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, a participação na recuperação do Berçário do Serviço de Neonatologia do Hospital Central de Maputo ou a construção de bibliotecas em escolas primárias de diversas cidades moçambicanas. Na Polónia, referência ao “Milantrop”, programa de voluntariado corporativo que permitiu apoiar, até ao momento, 11 projetos solidários que envolveram cerca de 300 Voluntários e, em Angola, ao Projeto LOGOS (Luanda, *Organizing Games On Streets*), que disponibiliza programas de apoio diário com conteúdos psicopedagógicos a cerca de 2.000 crianças e jovens de comunidades mais carenciadas.

Ao nível do negócio, o Banco apoiou os investidores, empresas e famílias através da concessão de soluções de crédito sustentáveis e ajustadas às suas necessidades e capacidades financeiras. No âmbito das acessibilidades, o Millennium continua a disponibilizar plataformas integradas e funcionalidades inovadoras de banca eletrónica para a comercialização digital de produtos e serviços, que sendo um forte contributo para a inclusão bancária dos cidadãos, são hoje uma marca distintiva do Millennium nas suas diferentes operações.

É assim, num contexto que se continua a caracterizar por uma rápida transformação da relação bancária e dos canais que a suportam, que melhorar os níveis de literacia financeira constitui uma prioridade para o Grupo BCP. Programas como o “Financial ABC” na Polónia, dirigido a crianças do ensino pré-escolar e que já abrangeu mais de 15.000 crianças, ou as “Olimpíadas Bancárias” em Moçambique, que tem como destinatários jovens do ensino básico e vai na sua 8ª edição, são exemplos renovados das iniciativas que o Banco tem vindo a desenvolver ao longo dos anos para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas.

O Microcrédito, com o qual o Banco continua a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego e que tem merecido e justificado uma forte divulgação junto das entidades mais próximas das populações socialmente excluídas enquanto instrumento de combate ao desemprego e à pobreza, possibilitou a criação de 492 postos de trabalho. Desde 2005, são já 6.309 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Destaca-se ainda o investimento na formação e no desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores do Grupo BCP. Em 2017, foram ministradas mais de 5.800 ações de formação.

No desempenho ambiental, aprofundámos a política de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de consumo e investimento responsável e assume o objetivo de manter uma redução consistente da “pegada” ecológica como forma de proteção do meio ambiente, preservação dos recursos naturais e adaptação às alterações climáticas. Como resultado deste compromisso, em 2017, reduzimos substancialmente o consumo de energia elétrica, produção de resíduos e emissão de gases com efeito de estufa.

Por último, o Grupo BCP compromete-se a respeitar os 10 Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas, a que aderiu em 2005, tendo vindo a incentivar e a investir em medidas relacionadas com direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção.

O Banco ocupa, através das suas práticas de Negócio Responsável, um papel relevante e distintivo em todas as geografias onde está presente, contribuindo para o bem-estar das pessoas, para o desenvolvimento económico e melhoria das condições da sociedade e para a proteção do meio ambiente. É, ainda, um Banco comprometido com a igualdade de género, destacando-se as iniciativas de apoio à natalidade e parentalidade e de conciliação trabalho/família que têm vindo a ser implementadas.

Em 2018 vamos manter o nosso compromisso com o futuro, posicionando-nos como um Banco ágil, moderno, próximo, simples e sustentável. Um Banco líder, ao serviço da economia, das famílias e da sociedade em Portugal e em todas as geografias onde estamos presentes.



**Nuno Amado**  
Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho de  
Administração



**António Monteiro**  
Presidente do Conselho  
de Administração



# SÍNTESE DE INDICADORES



M

# Síntese de Indicadores

	Unid.	2017	2016	2015	2014	2013	Var. % 17/16
<b>CLIENTES</b>							
Número de Clientes	Milhares	<b>5.429</b>	5.482	5.557	5.282	5.162	-1,0%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	<b>353</b>	389	661	897	1.148	-9,2%
Reclamações registadas	Número	<b>76.918</b>	72.498	79.108	71.348	81.719	6,1%
Reclamações resolvidas	Percentagem	<b>97,7%</b>	93,2%	97,2%	95,1%	98,5%	4,8%
<b>ACESSIBILIDADES</b>							
Sucursais	Número	<b>1.120</b>	1.163	1.342	1.373	1.518	-3,7%
Atividade em Portugal		<b>578</b>	618	671	695	774	-6,5%
Atividade Internacional		<b>542</b>	545	671	678	744	-0,6%
Sucursais abertas ao Sábado		<b>118</b>	112	144	140	131	5,4%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		<b>802</b>	828	978	981	1.137	-3,1%
Internet	Nº de utilizadores	<b>1.665.987</b>	1.700.114	1.541.811	1.377.480	1.352.188	-2,0%
Call Center	Nº de utilizadores	<b>353.003</b>	261.620	273.610	301.338	230.046	34,9%
Mobile banking	Nº de utilizadores	<b>1.520.378</b>	1.268.804	929.401	506.976	339.095	19,8%
ATM	Número	<b>2.950</b>	2.965	3.115	3.112	3.341	-0,5%
<b>COLABORADORES</b>							
COLABORADORES PORTUGAL	Número	<b>7.189</b>	7.333	7.459	7.795	8.584	-2,0%
COLABORADORES INTERNACIONAL <sup>(2)</sup>	Número	<b>8.538</b>	8.474	9.724	9.845	10.076	0,8%
<b>INDICADORES LABORAIS <sup>(3)</sup></b>							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		<b>23</b>	21	23	22	21	9,5%
Alta Direção		<b>150</b>	146	171	161	165	2,7%
Direção		<b>1.642</b>	1.669	1.702	1.768	1.874	-1,6%
Comerciais		<b>9.424</b>	9.453	10.406	10.648	11.013	-0,3%
Técnicos		<b>3.531</b>	3.459	3.609	3.641	3.921	2,1%
Outros		<b>1.061</b>	1.167	1.330	1.452	1.711	-9,1%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		<b>2.235</b>	2.225	3.029	3.387	3.710	0,4%
[30-50[		<b>9.498</b>	9.820	10.673	10.925	11.510	-3,3%
>=50		<b>4.103</b>	3.875	3.550	3.391	3.500	5,9%
Média de idades	Anos	<b>41</b>	41	38	37	36	0,0%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		<b>14.668</b>	14.876	15.904	16.329	17.504	-1,4%
Contrato a termo		<b>1.168</b>	1.044	1.035	1.073	894	11,9%
Estagiários		<b>298</b>	0	313	301	329	
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	<b>187</b>	202	153	155	169	-7,4%
Taxa de recrutamento	Percentagem	<b>9,7%</b>	8,2%	7,3%	8,1%	6,6%	18,3%
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	<b>18,5%</b>	18,0%	16,4%	16,4%	15,9%	2,8%
Taxa de saídas	Percentagem	<b>10,3%</b>	9,1%	10,0%	11,1%	9,1%	13,2%
Livre associação <sup>(4)</sup>	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		<b>99,6%</b>	99,6%	99,5%	99,6%	99,7%	0,0%
Colaboradores sindicalizados		<b>78,5%</b>	78,9%	72,0%	73,2%	75,9%	-0,5%
<b>Higiene e segurança no trabalho (HST)</b>							
Visitas de HST	Número	<b>159</b>	376	194	180	376	-57,7%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	<b>0</b>	1	0	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	<b>4,3%</b>	4,2%	4,0%	3,6%	3,8%	2,4%
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	<b>1,3</b>	1,1	1,9	1,7	1,7	12,3%
<b>AMBIENTE (5)</b>							
Emissão de gases com efeito de estufa <sup>(6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>55.683</b>	59.864	58.439	65.470	72.691	-5,3%
Consumo de energia elétrica <sup>(7)</sup>	MWh	<b>63.131</b>	68.055	76.513	88.789	114.402	-7,2%
Produção de resíduos <sup>(8)</sup>	t	<b>599</b>	1.332	2.078	1.568	1.294	-55,1%
Consumo de água <sup>(9)</sup>	m <sup>3</sup>	<b>253.837</b>	239.279	358.228	554.307	361.968	6,1%
<b>FORNECEDORES</b>							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	<b>1</b>	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	<b>86,5%</b>	91,7%	92,8%	86,5%	92,6%	-5,7%
<b>DONATIVOS</b>	Milhões de euros	<b>1,9</b>	<b>1,7</b>	<b>2,0</b>	<b>2,2</b>	<b>3,2</b>	<b>6,2%</b>

(1) Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

(2) Número de Colaboradores para todas as operações exceto Polónia, em que estão reportados *full time equivalent* (FTE).

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

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

(5) Dados não incluem Angola (2013 a 2017).

(6) Dados não incluem Moçambique (2016 e 2017).

(7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique em 2016 e 2017.

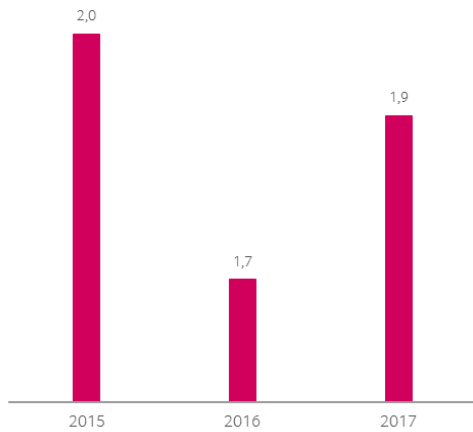
(8) Dados não incluem Suíça (2013) e Moçambique (2013).

(9) Dados não incluem Suíça (2013-2016), nem Moçambique (2016 e 2017).

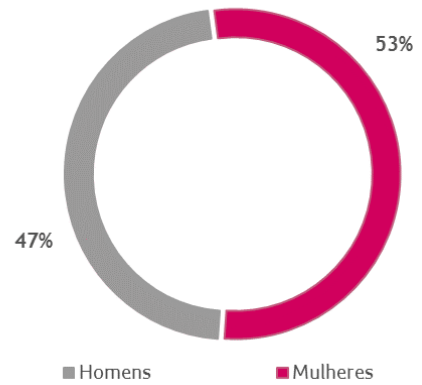
# Principais Destaques

*Millennium bcp, um banco comprometido com as Pessoas e com o futuro...*

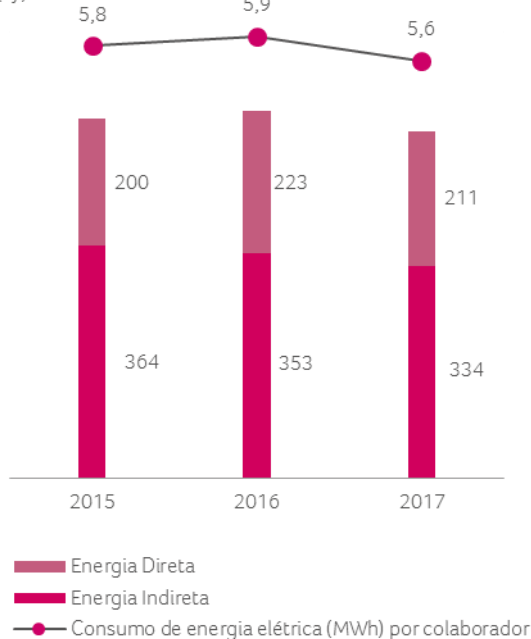
**DONATIVOS**  
Milhões de euros



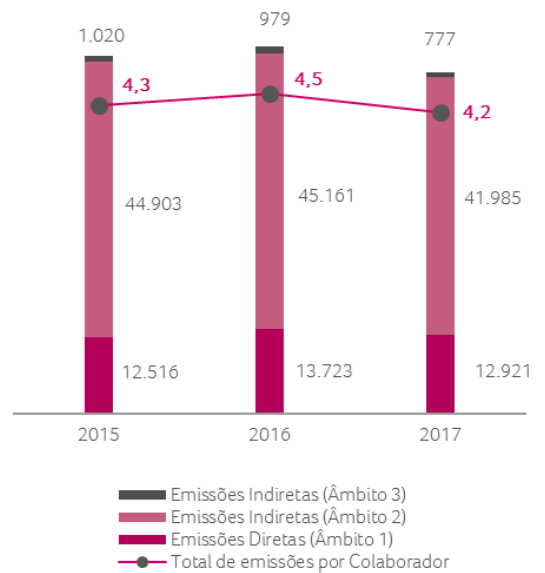
**DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO**  
Porcentagem



**CONSUMO TOTAL DE ENERGIA**  
(TJ)



**EMISSIONES DE GEE\***  
(tCO<sub>2</sub>e)



Nota: Inclui a central de cogeração de Portugal, excluiu data center em Portugal e os dados de Moçambique

Nota: Não inclui Moçambique

*...na preservação do património cultural, na proteção do meio ambiente e no apoio às famílias, às empresas e às comunidades.*

# Introdução

## RELATO DE SUSTENTABILIDADE

Tema material: **REPORTE E COMUNICAÇÃO**

O Banco Comercial Português publica anualmente, desde 2004, Relatórios de Sustentabilidade.

Estes relatórios, que vão já na sua 14ª edição, são um complemento à informação não financeira incluída no Relatório e Contas do Banco e permitem obter uma visão global do desempenho do Grupo Millennium nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também o detalhe relativo a cada uma das suas operações, Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça

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

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

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

O relato de 2017, produzido já ao abrigo do DL nº. 89/2017 de 28 de julho, referente à obrigatoriedade de divulgação anual de informação não-financeira e informação sobre diversidade por parte de certas grandes empresas, mantém um formato dual, materializado na informação síntese incluída no capítulo do Relatório e Contas - Demonstração Não Financeira - e na informação de detalhe constante do Relatório de Sustentabilidade.

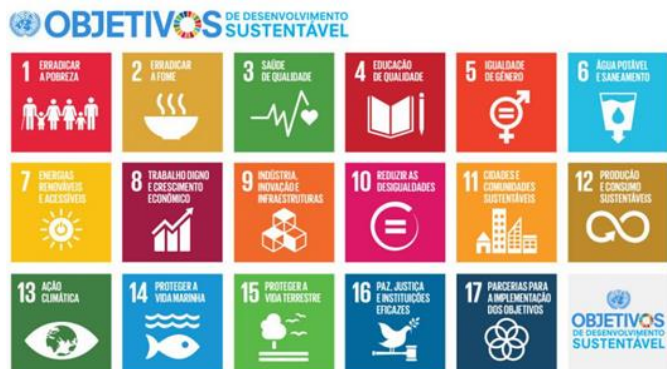
Este relatório, de âmbito internacional, pretende assim continuar a dar resposta às expectativas dos *Stakeholders* do Grupo BCP, identificadas através de análises de materialidade regulares e do feedback contínuo recebido através das plataformas, canais e fluxos de comunicação disponíveis.

O presente relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo GRI Standards (Global Reporting Initiative), para a opção "in accordance core" e respetivo suplemento do setor financeiro, os princípios da inclusão, materialidade e resposta da Norma AA1000APS (2008) e verificado por entidade externa em conformidade com os princípios definidos pela International Standard on Assurance Engagements 3000.

O âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores reportados e limitações do reporte estão detalhados no final do relatório na - Nota Metodológica -. Informação complementar à reportada, a tabela de indicadores GRI e a correspondência com os Princípios do Global Compact, estão disponíveis para consulta no *site* institucional do Banco, em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), área de Sustentabilidade.

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

O BCP reconhece a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Por este motivo, ao longo do presente documento encontram-se identificados os ODS para os quais a atividade do Banco mais contribui.



## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

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

Neste contexto, é possível dividir a intervenção do Banco em três grandes dimensões:

- Envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Oferta de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e ambientais;
- Partilha dos princípios de sustentabilidade.

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o compromisso de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders*.

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

# Principais Eventos de 2017

## JANEIRO

- Seminário “O investimento responsável e a criação do Dow Jones Sustainability Index Ibérico”, evento promovido pelo BCSD Portugal com o apoio do Millennium bcp.

## FEVEREIRO

- Reembolso antecipado ao Estado português, no dia 9 de fevereiro de 2017, dos instrumentos híbridos de capital Core Tier 1 remanescentes, no montante de 700 milhões de euros, marcando o regresso à normalidade da atividade do BCP, e que tinha sido objeto de aprovação anterior pelo Banco Central Europeu, sujeita ao sucesso do aumento de capital concluído nessa data;
- Atribuição de mais um Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp pela Fundação Millennium bcp, distinguindo o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras na área do cancro infantil.

## MARÇO

- BCP integra o novo índice europeu de Sustentabilidade, o European Banks Index, do analista Standard Ethics;
- Criação da Millennium bim Academia (MBA), a primeira academia interna de um Banco em Moçambique.

## ABRIL

- Participação, pela quarta vez consecutiva, no Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos, organização que tem como objetivo contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a população para os comportamentos de risco;
- O Bank Millennium, na Polónia, foi premiado com o “POLITYKA CSR Silver Leaf 2017”, prémio atribuído às empresas que implementam políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa.

## MAIO

- Millennium bcp lança ação interna de recolha de papel usado - “Papel por Alimentos 2017” -, no quadro da campanha solidária da Entrajuda a favor do Banco Alimentar;
- Millennium bcp participa, a nível nacional, com a presença de 80 voluntários, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.

## JUNHO

- Realização da 12ª edição do Torneio Mini-basquete Millennium bim, envolvendo mais de 1.400 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de 11 cidades;
- O Bank Millennium, na Polónia, assina declaração de compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

## JULHO

- Festival ao Largo, 9.ª edição da iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado;
- Concessão de um empréstimo de 500 milhões de euros ao Millennium bcp, por parte do Banco Europeu de Investimento, visando conceder financiamento às PME e empresas de média capitalização em Portugal.

**AGOSTO**

- BCP vê confirmado o seu estatuto de Sustentabilidade "Ethibel EXCELLENCE Investment Register" do Forum ETHIBEL;
- Bank Millennium, na Polónia, integra, pela primeira vez, o índice de Sustentabilidade FTSE4Good Emerging Index do analista FTSE Russel, referência nas avaliações de desempenho ESG (Environmental, Social and Governance).

**SETEMBRO**

- BCP confirmado no índice de Sustentabilidade "Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe" do Forum ETHIBEL;
- "Financical ABC's", programa de literacia financeira para crianças do ensino pré-escolar promovido pela Fundação Bank Millennium na Polónia, reconhecido com o Patrocínio Honorário do Ministério da Educação e do Provedor da Criança.

**OUTUBRO**

- Millennium bcp promove ação interna - "Millennium Solidário" - para recolha de bens alimentares, produtos de higiene, vestuário e artigos para casa a favor das pessoas e das famílias que viram as suas vidas afetadas pelos incêndios florestais;
- Grupo BCP reconhecido no combate às alterações climáticas pela organização não-governamental Carbon Disclosure Project (CDP). O Banco foi classificado na categoria "Leadership", com nota "A-";
- Millennium bim conclui a 8ª edição das "Olimpíadas Bancárias", projeto de literacia financeira que visa formar as novas gerações de consumidores de serviços financeiros em Moçambique;
- Millennium bim volta a apoiar a 7ª Edição da Corrida Solidária Helpo , que se estendeu a quatro cidades de Moçambique, às quais se juntaram Vila Real, em Portugal, e São Tomé, em São Tomé e Príncipe.

**NOVEMBRO**

- Millennium bcp inaugura a Central Solar Fotovoltaica nas instalações do Taguspark. Os 3.703 painéis instalados em 3 edifícios do Banco vão permitir produzir cerca de 1.320 Mwh por ano, o que representa uma poupança estimada de 16%;
- Conclusão do restauro da Sala do Trono ou de Audiências do Palácio Nacional de Mafra, intervenção que contou com o apoio mecenático da Fundação Millennium bcp.

**DEZEMBRO**

- Grupo BCP integra o índice de sustentabilidade ambiental "Engaged Tracking 2017 Carbon Rankings";
- Bank Millennium, na Polónia, incluído pela décima vez consecutiva no RESPECT Index - primeiro índice de empresas socialmente responsáveis da Europa Central e Oriental;
- Millennium bim, no âmbito do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", reabilita o Berçário 2 da Unidade de Neonatologia do Hospital Central de Maputo;
- Microcrédito Millennium bcp distingue microempreendedores na 6.ª Edição do Prémio Realizar;
- Millennium bcp associa-se ao 9º Peditório Nacional de Pilhas e Baterias usadas, promovido pela Ecopilhas a favor do IPO de Lisboa;
- Millennium bcp participa, mais uma vez a nível nacional, na campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.



M



# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS



## Relação com os *Stakeholders*

Tema material: **GESTÃO DE *STAKEHOLDERS***

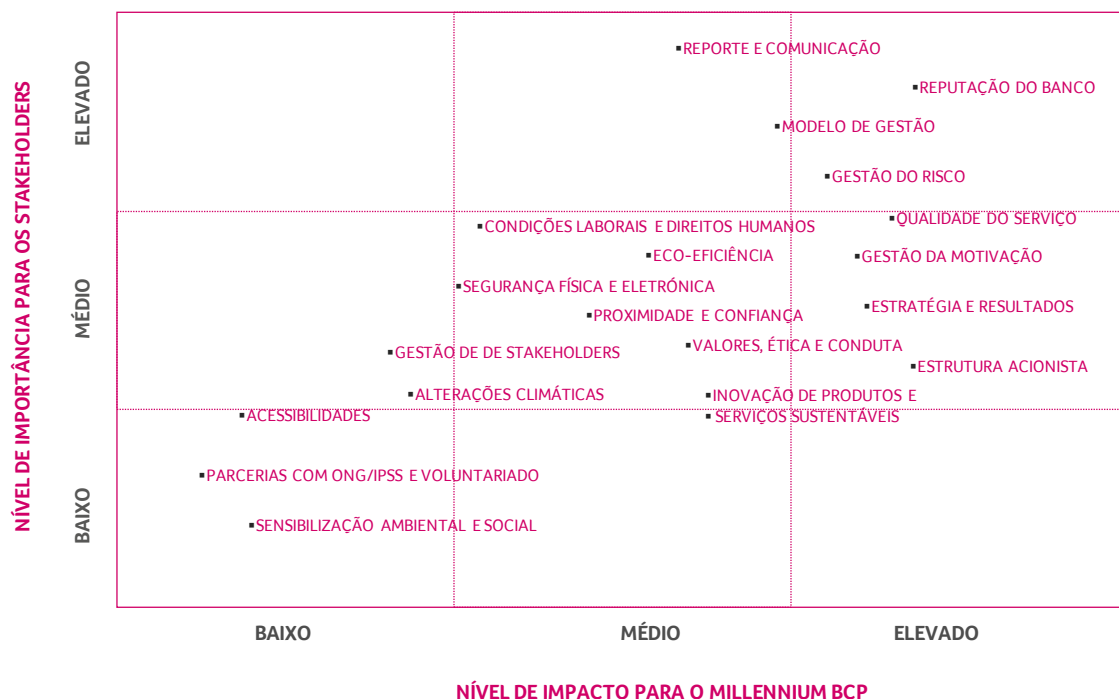
O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos renovados desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

### IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

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

Depois de em 2009 se ter definido, para o triénio 2010 - 2012 (mais tarde alargado a 2013), o primeiro PDS do Banco em Portugal, em 2013 procedeu-se à elaboração e aprovação do novo PDS para o biénio 2014 – 2015, que, entretanto, foi considerado oportuno estender até 2017. O processo de identificação dos temas materiais contemplou: consulta e análise de estudos - tendências do setor financeiro -; questões mais relevantes e frequentes – Analistas (ESG) -; PDS Millennium bcp 2010 – 2012/13; consulta às unidades orgânicas com intervenção direta nos temas incluídos no perímetro das políticas de Sustentabilidade; consulta aos Colaboradores.

### MATRIZ DE MATERIALIDADE



A identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade - e que importa consolidar -, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria – que importa aprofundar -, sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2014/17, instrumento integrador que, através de uma relação próxima, clara e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes iniciativas e ações:

**PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2014 – 2017**Tema material: **ESTRATÉGIA E RESULTADOS**

<b>Dimensão</b>	<b>Linha de atuação</b>
<b>ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL</b>	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco; Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade.
<b>QUALIDADE NO SERVIÇO</b>	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação; Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente.
<b>ACESSIBILIDADES</b>	Melhorar a implementação de horários diferenciados; Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais.
<b>PROXIMIDADE E REPORTE</b>	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco; Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade; Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i> .
<b>GESTÃO DAS EXPECTATIVAS</b>	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas; Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade.
<b>MOTIVAÇÃO</b>	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente; Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis; Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.
<b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b>	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito; Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes; Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais.
<b>PARTILHAR E SENSIBILIZAR</b>	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas; Implementar ações de sensibilização social e/ ou ambiental transversais ao Grupo; Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco.
<b>VOLUNTARIADO</b>	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores.
<b>PARCERIAS</b>	Desenvolver campanhas em parceria com ONG's/ IPSS's no âmbito do desenvolvimento sustentável.
<b>FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP</b>	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp.
<b>RISCO SOCIAL E AMBIENTAL</b>	Sensibilizar Clientes empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas; Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais; Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>	Reforçar as medidas de redução de consumos; Implementar medidas que visem a redução de resíduos e um processo formal de reciclagem; Formalizar e comunicar objetivos quantitativos de desempenho Ambiental.

Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2017, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2017 apresenta a informação relativa aos temas de Modelo de Governo, Gestão do Risco e Estrutura Acionista nas secções respetivas – Governance (e Relatório de Governo Societário), Gestão do Risco e Ação BCP.

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

# RESPONSABILIDADE ECONÓMICA



M

# Responsabilidade Económica

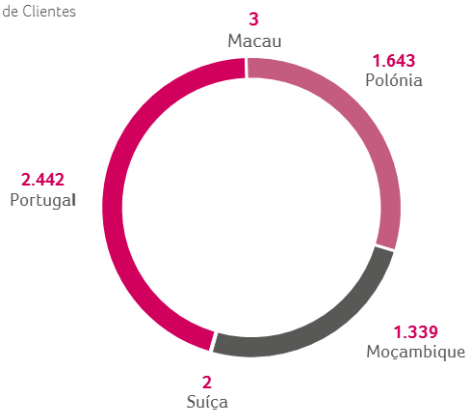
O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as geografias onde está presente, com responsabilidade na relação com Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores e demais *Stakeholders*, pautando sempre a sua atuação pelo cumprimento de princípios internos de rigor, da legislação aplicável e das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

## REDE MILLENNIUM

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2017 com cerca de 5,4 milhões de Clientes servidos por uma rede de 1.120 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Suíça e Moçambique – onde opera sob a marca Millennium com 542 sucursais.

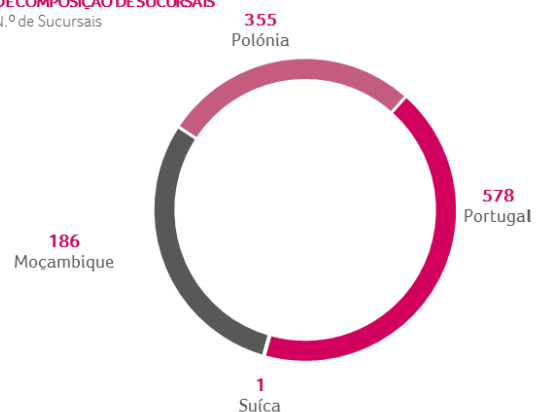
### CLIENTES

Milhares de Clientes

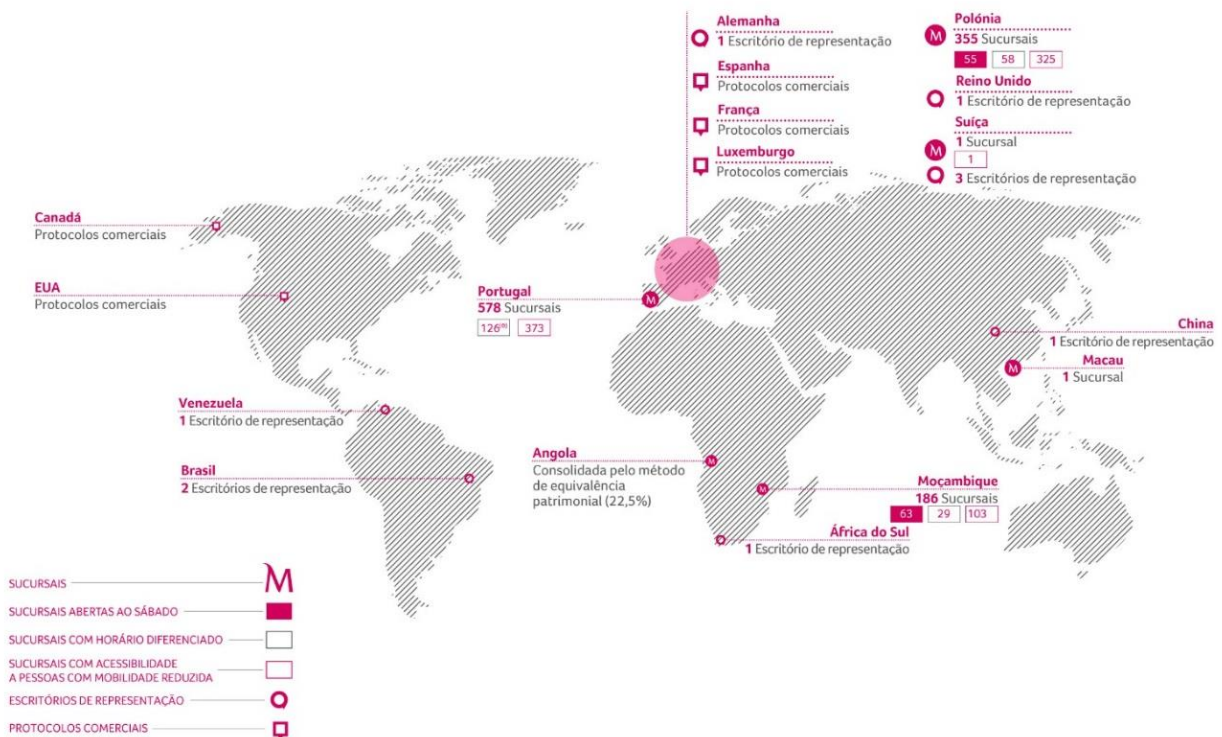


### DECOMPOSIÇÃO DE SUCURSAIS

N.º de Sucursais



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



<sup>1</sup> Considera sucursais de diferentes Redes que partilham o mesmo espaço físico.

**ACESSIBILIDADES**Tema material: **ACESSIBILIDADES**

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

**CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING**

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM (*)	POS (**)
Portugal	655.578	211.416	310.217	1.963	53.178
Polónia	1.154.535	138.011	807.957	483	-
Suíça	526	-	-	-	-
Moçambique	19.907	3.576	499.419	504	9.526
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>1.174.968</b>	<b>141.587</b>	<b>1.307.376</b>	<b>987</b>	<b>9.526</b>
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>1.830.546</b>	<b>353.003</b>	<b>1.617.593</b>	<b>2.950</b>	<b>62.704</b>

Nota: Consideram-se Clientes/ utilizadores ativos aqueles que utilizam a *internet*, o *call centre* ou o *mobile banking* pelo menos uma vez nos últimos 90 dias.

(\*) *Automated Teller Machines*

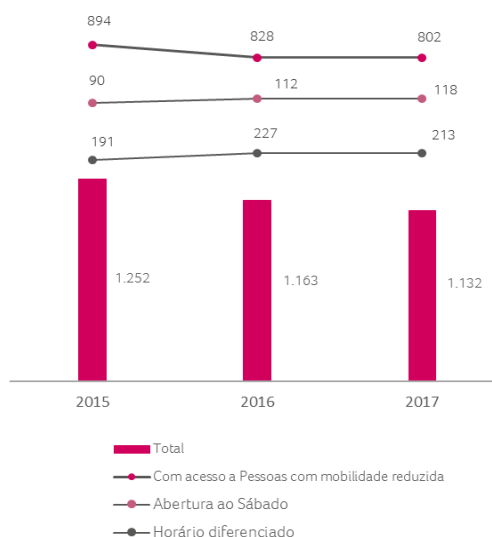
(\*\*) *Points of Sale*

No âmbito do seu compromisso social, promove a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais para os diversos canais de contacto com o Banco: i) sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida. Em Portugal e Moçambique, bem como nas restantes operações do Grupo, vigora uma política de atendimento prioritário em toda a rede de balcões; ii) internet com funcionalidades que respeitam as recomendações emanadas pela Web Accessibility Initiative (WAI). Na Polónia, o Bank Millennium foi o primeiro Banco a receber o certificado "Internet site without barriers", renovado já em 2018; e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades

disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. O Call Centre - disponível 24 horas por dia em diversos idiomas - e o Mobile Banking são também, pela rapidez e facilidade de utilização, canais de acesso privilegiado a pessoas com mobilidade reduzida ou invisuais.

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, diversifica os horários de atendimento, tentando, assim, assegurar e responder às necessidades e requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 65% do total da rede e, nas restantes geografias, a 79%. Ainda em Portugal, 126 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia este número é de 58 sucursais e em Moçambique de 29.

**ACESSIBILIDADES DAS SUCURSAIS**  
N.º de Sucursais



Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 118 sucursais, representando mesmo, no caso de Moçambique, mais de 1/3 das sucursais desta operação.

Em Portugal, o Millennium bcp continua a revolucionar a sua rede de Sucursais. O Customer Branch Experience 2.0 do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no Cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais. Nesta nova geração de Sucursais, o papel está a ser descartado e a formalização de contratos substituída por assinaturas digitais através de tablets; a atividade de tesouraria está disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como

o depósito e levantamentos com moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo Banco.

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

Neste contexto, o banco inaugurou já 38 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que, no quadro da renovação e modernização global da rede de sucursais, se irá prolongar durante os próximos anos.



## SEGURANÇA INFORMÁTICA

Tema material: SEGURANÇA ELETRÓNICA

O programa de segurança de informação implementado no Banco está orientado para a proteção da informação, tendo em consideração a confidencialidade, integridade e disponibilidade da mesma e em conformidade com os requisitos legais e regulamentares. A proteção dos ativos de informação é efetuada de uma forma consistente com a sua importância, valor e sensibilidade, com o objetivo de aumentar a resiliência do Grupo de forma a proteger os *stakeholders*, a reputação e as atividades de criação de valor.

A política de segurança da informação estabelece os princípios orientadores para a implementação e manutenção do programa de segurança, suportada num conjunto estruturado de políticas, normas de procedimentos e standards, alinhada com a norma internacional ISO/IEC 27001. A política de segurança do Millennium bcp é revista e atualizada a cada dois anos.

O programa de segurança respeita um conjunto de princípios gerais fundamentais que visam a proteção da infraestrutura de rede e de sistemas e da informação que neles reside, designadamente a organização de segurança, a classificação de informação, o controlo de acessos, a segregação de funções, a capacidade de recuperação e a monitorização.

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco garante uma monitorização de segurança 24x7 e um processo de resposta a incidentes, bem como um processo rotinado de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio.

Considerando que a Segurança dos Sistemas de Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp iniciou em 2016 e concluiu em 2017 uma ação de Sensibilização à Segurança da Informação dirigida a todos os Colaboradores do Banco em Portugal, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente: Passwords, Posto de Trabalho, Correio Eletrónico, Internet e Mobilidade.

O Millennium bcp contratou, em 2016, uma plataforma de cálculo de Rating de Segurança à empresa BitSight. Esta plataforma consegue identificar indicadores de comprometimento, de que são exemplo máquinas infetadas, configurações inadequadas, comportamentos de Utilizador incorretos, etc. A plataforma analisa também estas ocorrências em termos de severidade, frequência e duração e em seguida mapeia-as para as redes conhecidas de uma empresa, criando uma avaliação global de desempenho de segurança dessa organização. Durante 2017, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores ratings de segurança da Banca Portuguesa.

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

## ACIONISTAS

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

Em 2017, registaram-se mais de 650 *vouchers* de desconto no âmbito das 180 parcerias estabelecidas.

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

## COLABORADORES



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Tema material: CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS

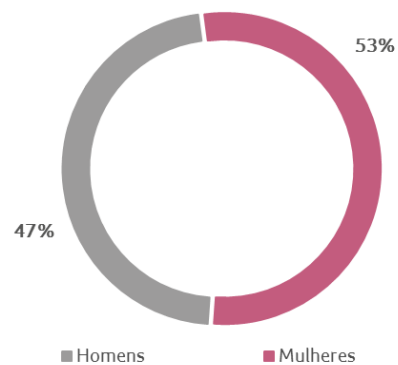
O Grupo BCP assegura um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o rácio salarial de 1:1 entre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

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

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

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod\\_internos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx)

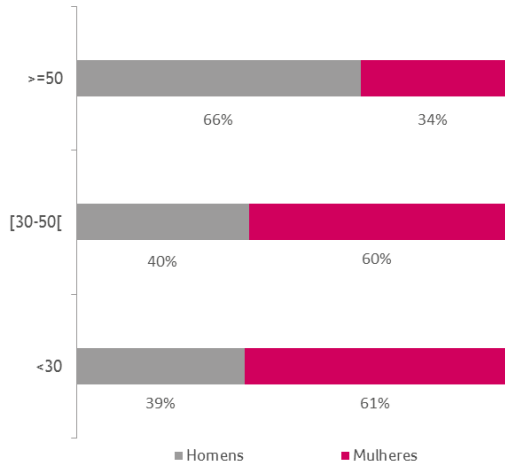
**DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO**  
Porcentagem



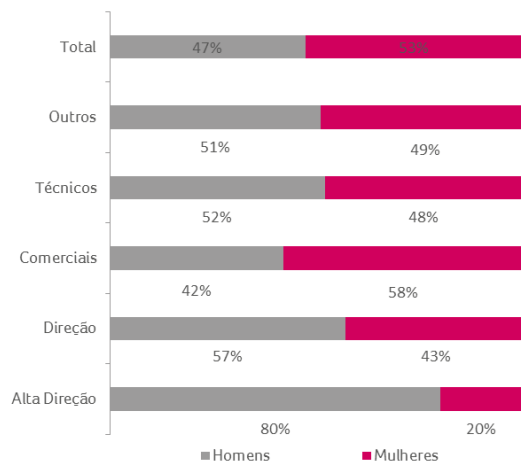


GRI 405-1

**FAIXA ETÁRIA POR GÉNERO**  
 Percentagem



**CATEGORIA PROFISSIONAL POR GÉNERO**  
 Percentagem



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

No âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2017, no global, 40% destas funções foram desempenhadas por mulheres – 20% em Portugal, 59% na Polónia, 30% em Moçambique e 18% na Suíça. Já em funções Comerciais, este valor sobre para 58% no Grupo, distribuídos por 45% em Portugal, 75% na Polónia e 60% em Moçambique.

O BCP mantém um compromisso com um maior equilíbrio de género na composição do seu Conselho de Administração, sendo que, em 2020, pelo menos 1/3 deste órgão será preenchido por mulheres.

O Questionário de Clima Organizacional dirigido aos Colaboradores do Banco em Portugal é agora realizado com periodicidade bienal. Na edição realizada já em 2018, com uma taxa de resposta de 77% - 10 pontos percentuais acima do registado no questionário de 2016 - este instrumento do Sistema de Gestão de Satisfação aponta para uma melhoria generalizada dos indicadores de Motivação e Satisfação dos Colaboradores do Millennium bcp. A satisfação global é agora de 75 pontos índice.

Na Polónia, o inquérito à satisfação e motivação dos Colaboradores aferindo fatores como a satisfação global, a satisfação com a Unidade Orgânica, com o ambiente de trabalho ou com o responsável direto, é também efetuado com periodicidade bienal. O inquérito mais recente, realizado em 2016, obteve um índice global de satisfação e recomendação de 71%.

Tema material: **PROXIMIDADE E CONFIANÇA**

Já no âmbito do reforço dos mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo - uma das linhas de atuação previstas no Plano Diretor Sustentabilidade 2014/17 – mantiveram-se, para além de visitas de membros da Comissão Executiva a sucursais e serviços centrais e da organização de encontros regionais com Colaboradores, entrevistas televisivas regulares com o Presidente da Comissão Executiva nas quais os Colaboradores têm a possibilidade de colocar questões diversificadas sobre a vida do Banco.

**FORMAÇÃO** GRI 404-1

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



Em termos globais, foram ministradas 5.839 ações de formação, a que corresponderam mais de 939 mil horas de formação, com uma média de 59 horas por Colaborador. Ao longo de 2017 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais, mas também nas áreas técnicas, operacionais, de compliance e na liderança e gestão de equipas.

## FORMAÇÃO

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES <sup>(1)</sup></b>				
Presencial	<b>47.731</b>	39.350	23.881	21,3%
<i>E-learning</i>	<b>270.833</b>	194.499	185.474	39,2%
À distância	<b>62.143</b>	68.914	45.975	-9,8%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	<b>326.841</b>	241.384	284.650	35,4%
<i>E-learning</i>	<b>469.357</b>	94.199	109.515	398,3%
À distância	<b>143.575</b>	171.046	76.590	-16,1%
<b>POR COLABORADOR</b>	<b>59</b>	32	29	<b>86,5%</b>

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

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

Em Portugal, com o objetivo de responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às crescentes exigências legais e regulamentares, o Banco fundou, em janeiro de 2016, a sua escola corporativa, a Millennium Banking Academy (MBA), a primeira academia interna de um Banco em Portugal certificada pela Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).

O Millennium Banking Academy assenta no talento de alguns dos seus melhores Colaboradores para partilhar conhecimento e disseminar boas práticas, mas é também uma escola pensada para o mundo exterior porque é na realidade do mercado que damos prova das nossas capacidades.

A missão da MBA é afirmar o Millennium bcp como a grande escola de banca em Portugal, desenvolvendo profissionais com sentido ético, excelência técnica e rigor na ação.

A MBA visa: i) garantir que o Millennium bcp disponibiliza formação adequada a cada pessoa, no momento certo, com a qualidade esperada; ii) potenciar os recursos e o talento interno em prol do desenvolvimento de competências e conhecimento do negócio bancário; e iii) estabelecer um espaço de partilha e de inovação com horizontes internacionais.

Entre os módulos lançados em 2017, referem-se, pela sua criticidade para a afirmação do Millennium bcp como um banco de referência no apoio às empresas, os processos formativos sobre o Crédito Protocolado, Factoring & Confirming, Trade Finance, Abertura de Conta Empresa, App Portugal 2020 e Análise Económico-Financeira, para Gestores de Empresas e Corporate (em parceria com INDEG e FEP), mas também um *workshop* sobre Decisão de Crédito.

De forma a entrar em 2018 em conformidade com as exigências europeias em matéria de venda e aconselhamento de produtos de investimento, o Banco realizou também, em 2017, um esforço importante de certificação de mais de 4.600 Colaboradores na Diretiva de Mercados e Instrumentos Financeiros II (DMIF II). Este esforço exigiu uma dotação orçamental extraordinária para desenvolvimento dos respetivos conteúdos, bem como para realização de exames presenciais em Lisboa, Porto, Madeira e Açores. Foi avaliado o impacto da formação em diversas dimensões, desde a satisfação com os cursos e com formadores até, sempre que possível, ao impacto que as sessões tiveram no desempenho dos formandos.

Destaca-se, neste contexto, de entre os vários exemplos possíveis, o impacto do projeto “#1 Experiência Cliente”, que assenta em várias iniciativas, nomeadamente de formação. Este projeto possibilitou ao Millennium bcp uma evolução muito positiva no indicador global de satisfação dos Clientes no CSI Banca Marktest 1ª vaga 2017, sendo o único Banco com uma evolução positiva no CSI Clientes Balcão. O Millennium bcp é também o melhor classificado na Experiência Cliente, nomeadamente nos aspetos de satisfação com o serviço prestado, proximidade e inovação.

Numa visão geral, em Portugal, em 2017, foram realizadas 297 ações de formação, 168 das quais presenciais, que corresponderam a um total de 587.313 horas. No que diz respeito às áreas temáticas, manteve-se um maior enfoque em assuntos relacionados com a atividade comercial, gestão e finanças e legais e regulamentares.

Em Portugal, em 2017, registou-se uma média de 5,4 horas de formação presencial por Colaborador, o que não permitiu alcançar o objetivo definido de 8 horas.

Em 2018, prosseguindo uma estratégia de garantir sempre mais e melhor formação, propomo-nos aumentar a percentagem de horas de formação *on job* de 2,7% para 5%. A formação *on job* é mais sustentável do ponto de vista da regularidade e do esforço de deslocação dos formandos, consumindo menos recursos, nomeadamente energéticos.

O ano fica ainda marcado pela distinção “RH Magazine” na categoria Formação & Desenvolvimento, resultado do trabalho desenvolvido pela Millennium Banking Academy (MBA) e respetivo conjunto de formadores internos – Colaboradores devidamente certificados (CCP) das diferentes áreas de negócio que dispensaram uma parte do seu tempo para transmitir conhecimento e desenvolver competências em outras pessoas e equipas.



## M#leaders

Na Polónia, manteve-se o investimento na formação dos Colaboradores, sempre com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais que se reflitam na melhoria da qualidade e eficiência do trabalho desenvolvido e no cumprimento dos objetivos do Bank Millennium. É neste contexto que os Colaboradores participam, todos os anos, em ações de formação externas e internas sobre temas específicos, bem como em conferências e congressos. Em 2017, foram realizadas 4.923 ações formativas, com o maior investimento a recair sobre temas relacionados com serviço ao Cliente, produtos, *compliance*, risco e saúde e segurança.

Assim, deu-se continuidade à formação de âmbito comercial, que incluindo a preparação dos novos Colaboradores, prevê também a realização de *workshops* nas áreas de serviço ao Cliente e apoio às vendas, crédito e investimento, mas também cursos *e-learning* sobre produtos - novos ou alterados -, procedimentos e aplicações bancárias. A realização de processos formativos decorrentes da implementação de novos quadros legais e regulamentares constituiu igualmente uma prioridade. No segmento Prestige, a formação privilegiou o reforço de conhecimentos sobre mercados financeiros, investimento, produtos, técnicas comerciais e de negociação e de gestão da relação com os Clientes. Na área de Empresas, foi implementado um programa similar concretizado através de cursos *e-learning* e *workshops* conduzidos por duas empresas externas.

Das iniciativas de formação organizadas pelo Bank Millennium, destaca-se o “M#leaders”, um programa inovador de desenvolvimento estruturado para gestores e diretores, com o propósito de fortalecer as suas competências de liderança. Com recurso a uma metodologia holística que combina *workshops*, estudos de caso, *group coaching* e *brainstorming*, os participantes têm a possibilidade de aprofundar os seus conhecimentos nas áreas de liderança, gestão, comunicação, trabalho de equipa e motivação.

Nesta geografia, realce ainda para o curso de *blend-learning* dirigido a todos os Colaboradores da Direção de Operações sediados em Varsóvia e Gdansk - “DOP Challenge” - concluído em Junho de 2017 e que incidiu sobre a otimização de processos de suporte e *back-office*.

Em temáticas relativas a *Compliance*, o Bank Millennium, em 2017, formou 2.941 Colaboradores. Já em temas relacionados com Risco, receberam formação especializada 3.377 Colaboradores, sendo que em Saúde e Segurança no Trabalho foram formados 2.819, valor que compara favoravelmente com os 1.580 formados no ano anterior.

Também na Suíça, cujo esforço formativo continua a abranger, virtualmente, todos os Colaboradores, as ações desenvolvidas tiveram o seu foco em temas comerciais e de risco. Tendo chegado a 66 Colaboradores, 93% do quadro total, consistiram, no essencial, em processos formativos especificamente desenhados para responder às necessidades identificadas nesta operação. Foram ainda ministradas ações de formação sobre *compliance* a 6% dos Colaboradores desta geografia.

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

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

Baseada em três pilares essenciais: i) desenvolvimento de percursos formativos, por função, para os Colaboradores da Rede; ii) Formações diversas e consistentes que suportem as principais necessidades do Colaborador; iii) Criação e disponibilização de um Currículo formativo por Colaborador, formou, em 2017, 1.900 Colaboradores, num total de 39.008 horas de formação geral e especializada.

Neste primeiro ano, merece destaque o programa de formação dirigido à Direção Comercial - “Encantar Clientes e Vender Soluções” -, com o qual se procurou reforçar as aptidões dos Colaboradores de *front-office*, particularmente ao nível do serviço ao Cliente, e que abrangeu cerca de 130 Sucursais Mass Market distribuídas por todo o país.



## GESTÃO DO TALENTO

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

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

Foi assim, neste contexto, que em 2017 o Millennium bcp, em Portugal, concluiu mais um ciclo de desenvolvimento de jovens com elevado potencial. O programa “People Grow”, que integrou nesta nova edição 9 Colaboradores, visa, no âmbito do necessário rejuvenescimento do quadro de Colaboradores, preparar jovens recentemente admitidos no Banco.

Já na Polónia, destacam-se os programas de estágio “Millennium Bankers” e “Expert Start-Up” – que na edição de 2017 contaram com 40 e oito participantes, respetivamente -, mas também a plataforma interna de recomendação de candidatos sugeridos por Colaboradores do Banco - a “Sharehire” - através da qual se faz a identificação de candidatos com o perfil mais adequado.

Também em Moçambique, num ambiente cada vez mais exigente, o Millennium bim manteve, como uma das suas principais preocupações, a atração e captação de novos talentos.

Assim, com o objetivo de preparar a futura geração de líderes, foram identificados, em 2017, os Colaboradores de Elevado Desempenho e Potencial, tendo por base o mérito, competências e aptidões demonstrados para assumir novas responsabilidades.

O Millennium bim assinou também com a Embaixada de Moçambique em Portugal um memorando de entendimento para identificação de jovens talentos moçambicanos residentes em Portugal que pretendam regressar a Moçambique e contribuir para o desenvolvimento socioeconómico do país.

Foi ainda lançada a 3.ª edição do “People Grow”, com a assinatura de campanha “Dá o passo certo rumo ao teu futuro”. Este programa, que desta vez beneficiou de uma identidade visual e plataforma próprias e de um ciclo de palestras nas principais universidades do país, recebeu mais de 1.000 candidaturas.

## AVALIAR E RECONHECER

GRI 404-3

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

O nível de envolvimento dos Colaboradores – avaliados e avaliadores – no processo de avaliação manteve-se em linha com os anos anteriores, registando uma participação global na ordem dos 98,4%.

Em Portugal, onde 96,4% dos Colaboradores foram avaliados, foram implementados dois novos processos do modelo de Gestão de Pessoas que separam a avaliação do Desempenho dos Colaboradores (passado) do seu Desenvolvimento (futuro). Estes dois ciclos ocorrem em datas distintas. O M Desempenho, que substituiu o anterior SAID, tem duas dimensões: objetivos e comportamentos. A grande novidade é que os comportamentos esperados para cada Colaborador estão alinhados com os valores do Banco, procurando-se desta forma assegurar que cada Colaborador sabe o que é esperado do seu trabalho. Já o M Desenvolvimento é o novo processo para gerir o desenvolvimento profissional dos Colaboradores. De salientar o facto da iniciativa do arranque deste processo ser do Colaborador, o qual efetua a autoavaliação das suas competências, propõe ações de melhoria e respetivo plano de implementação e ainda partilha a sua perspetiva de evolução profissional no Banco. As Competências são as que constam da ficha de função de cada um e são compostas por competências comportamentais que são transversais a todos os Colaboradores e por competências técnicas que provêm do segmento a que o Colaborador está afeto.



Dos avaliados, 74,2%, mas também 84,8% dos avaliadores, responderam estar - satisfeitos ou muito satisfeitos - com o processo de avaliação, tendo-se registado um valor de discordâncias de cerca de 0,8%.

A atividade internacional garantiu a avaliação de 98,4% dos Colaboradores, com a Polónia a apresentar um valor de 100% e Moçambique de 96,8%. A taxa de discordâncias nas operações internacionais foi inferior a 0,75%.

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

O Grupo BCP, complementarmente ao processo formal de avaliação de desempenho, identifica e reconhece Colaboradores excelentes na sua função através de distinções específicas, traduzidas na sua maioria no - Prémio de Excelência -, reconhecimento habitualmente entregue em reuniões de objetivos do Banco. Neste âmbito, em Moçambique, foram distinguidos, em 5 categorias distintas, 14 Colaboradores. Já na Polónia, foi realizada a 2ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 40 Colaboradores. Nesta operação, 8 Colaboradores foram também reconhecidos com uma distinção atribuída pelo Presidente do Conselho de Administração pela sua participação em projetos estruturantes.

Ainda neste contexto e de novo em Portugal, com o Programa “Millennium People – Pessoas que fazem a diferença”, lançado em 2017, pretende-se reconhecer os melhores, os que se empenham e se distinguem, partilhar entre todos o que é exemplar e, ao mesmo tempo, unir todos os Colaboradores em torno de uma missão e valores comuns.

No âmbito deste Programa, cuja 1ª edição decorreu em 2017, premeia-se a liderança e as melhores práticas de gestão, dando-se destaque a quem tem os melhores resultados e o maior impacto e assegura visibilidade às equipas e projetos que dão corpo e forma aos valores Millennium.

Com esse objetivo foi criado um *site* interno onde todos os Colaboradores têm possibilidade de saber como se reconhece no Millennium, quem e porquê. De forma clara e transparente, cada Colaborador poderá consultar as regras, as diferentes categorias que vão ser premiadas, candidatar-se ou apoiar candidaturas.

Foi assim, materializando uma política consequente de reconhecimento do mérito, que o Banco garantiu a valorização profissional de 1.538 Colaboradores em Portugal, 1.020 na Polónia e 676 em Moçambique.

## INOVAÇÃO

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

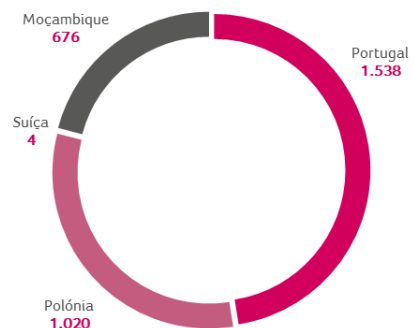
Os programas internos de geração de ideias - Mil Ideias -, em Portugal, com 35 sugestões (59 em 2016), - Call 2 Action -, na Polónia, e - Ideias que Contam -, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar, estimular e potenciar as suas capacidades individuais, seja através da participação direta com ideias ou indireta por via de comentários ou votos.

Em Moçambique, o “Fórum - Ideias que Contam”, espaço de partilha e discussão de ideias que ao longo do ano contou com a participação de 917 Colaboradores, responsáveis por 590 ideias (mais de 2.300 desde o início da iniciativa) e cerca de 380 comentários, viu já 3 ideias concretizadas, estando 4 a aguardar implementação. Foram também lançados vários desafios temáticos, sendo de destacar o desafio “Melhorar a Experiência dos Colaboradores”, que teve como objetivo reunir sugestões com vista ao reforço do bem-estar na organização, e



### PROMOÇÕES

Número de Colaboradores



que, com mais de 130 contributos, vai dar aos autores das ideias vencedoras a possibilidade de se envolverem nos processos de implementação e verem as suas ideias tornar-se realidade.

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

## EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES

GRI 102-8

Em 2017, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou uma diminuição de 0,5% (-84 Colaboradores) face ao ano anterior. Dos 15.836 Colaboradores do Grupo, 55% desempenhavam funções na atividade internacional e 45% em Portugal.

### COLABORADORES <sup>(1)</sup>

	2017	2016	2015	Var. % 17/16
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>7.189</b>	7.333	7.459	-2,0%
Polónia	<b>5.945</b>	5.964	5.992	-0,3%
Suíça	<b>71</b>	72	71	-1,4%
Moçambique	<b>2.631</b>	2.551	2.505	3,1%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>8.647</b>	8.587	8.568	0,7%
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>15.836</b>	15.920	16.027	-0,5%

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

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal, manteve-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores, com 211 saídas, 84% das quais por mútuo acordo e/ ou planos de reforma, e a admissão de 48 novos Colaboradores. Dos Colaboradores que saíram, 54% desempenhava funções comerciais e 17% funções de direção.

Na Polónia, registou-se também um decréscimo do quadro de Colaboradores (-0,3% face a 2016), com as 1.254 saídas, das quais 71% por iniciativa própria e 76% afetas a funções comerciais, quase totalmente compensadas pelo processo de recrutamento que integrou 1.244 Colaboradores.

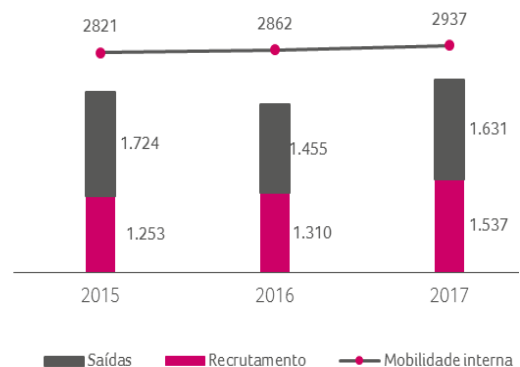
Já em Moçambique, registou-se um crescimento do quadro de Colaboradores (3,1%), com o recrutamento de 239 Colaboradores e um total de saídas de 159 Colaboradores, sendo que destas 38% foram por iniciativa própria e 56% afetas a funções comerciais.

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

Em 2017, 18,5% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 21,1% e 48,8% dos seus Colaboradores mudar de áreas/ departamentos.

### ROTATIVIDADE DE COLABORADORES

Número de Colaboradores



## ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Tema material: VALORES, ÉTICA E CONDUTA

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

**COMPLIANCE OFFICE**

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

No âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC&FT), a atuação de *compliance*, muito focada no risco, contempla a filtragem de operações (cujo espectro de análise se alargou 23% em 2017) processo que garante o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a prevenir situações potencialmente irregulares, mas também a pré-validação, substantiva e formal, de abertura e manutenção de entidades e contas e de operações de crédito. Este perímetro funcional, assente em soluções tecnológicas dedicadas, prevê ainda a definição e gestão dos modelos de risco em função da evolução das diversas variáveis concorrentes para o estabelecimento dos *scorings* a aplicar às operações.

## COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



Foi também concluída a atualização de dados sobre práticas de BC&FT junto dos Bancos Correspondentes, com conta, como forma de mitigar riscos reputacionais para o Banco, assegurando que os parceiros de negócio cumprem com as normas definidas internacionalmente. Em 2018, iniciar-se-á um processo idêntico para os restantes Bancos parceiros.

No entanto, evitar eventuais incumprimentos por parte dos Colaboradores requer não só a implementação e adequação dos processos vigentes no Grupo às alterações regulamentares, mas também um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes.

É neste contexto que a realização de ações de formação específicas e com o acompanhamento das equipas do Compliance Office têm sido uma prioridade e uma constante. Assim, a atuação conjunta com as diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 28.097 colaboradores nos vários temas inerentes à atividade do Compliance Office, sempre com foco na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias.

Este valor, que representa um aumento muito significativo quando comparado com o verificado em 2016, resulta do reforço de processos formativos sobre matérias de Controlo Interno, mas também sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, de que se destacam, em Portugal:

- formação, com recurso a uma metodologia de *e-learning*, sobre o novo Código de Conduta (13.422 formandos, incluindo *outsourcers* e prestadores de serviços);
- manutenção de conhecimentos sobre práticas de prevenção de BC/FT e posterior atualização sobre este tema de acordo com as alterações decorrentes da Lei n.º 83/2017, para o universo dos Colaboradores;
- formação sobre as alterações decorrentes da entrada em vigor da DMIF2, mandatária (certificação obrigatória) para todos os Colaboradores com responsabilidade direta ou indireta na venda de produtos financeiros a Clientes.

Dotar os Colaboradores de competências na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude, mantém-se parte relevante do plano de atividades do Grupo.

GRI 406-1

**COLABORADORES FORMADOS <sup>(1)</sup>**

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

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
Atividade em Portugal	28.123	747	262	3664,8%
Atividade Internacional	9.093	5.725	6.857	58,8%
<b>TOTAL</b>	<b>37.216</b>	<b>6.472</b>	<b>7.119</b>	<b>475,0%</b>

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

Uma referência adicional à nova versão do Código de Conduta, publicada em 2017, normativo interno que consagra as principais regras de valores e padrões de conduta e de responsabilidade corporativa a observar pelo Banco e por todas as sociedades que integram o Grupo BCP.

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

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

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

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas\\_regulamentos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx).

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

Em conformidade com a organização processual em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função de supervisão de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas comerciais de produtos ou serviços promocionais e informacionais, produzidas no Grupo. A tendência, registada já em 2015 e 2016, de cumprimento dos deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros, foi consolidada por parte das Direções de Comunicação e de Marketing e, em termos sancionatórios, o BCP não teve qualquer processo de contraordenação emitido pelo Banco de Portugal ou pela CMVM.

Foi ainda mantido o relacionamento de cooperação e lealdade com as autoridades judiciais e com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais. Neste âmbito, e por iniciativa própria, foram realizadas um total de 528 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 1.185 pedidos.

**COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS**

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	300	196	120	53,1%
Atividade em Internacional	228	176	244	29,5%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	160	254	391	-37,0%
Atividade em Internacional	1.025	750	715	36,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.713</b>	<b>1.376</b>	<b>1.470</b>	<b>24,5%</b>



**AUDITORIA INTERNA**

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do Banco Comercial Português cuja missão principal é assegurar aos seus *stakeholders* – em particular à Comissão de Auditoria e à Comissão Executiva do Conselho de Administração – a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco como um todo e ainda assegurar a adequação dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo.

A missão da Direção de Auditoria é exercida em consonância com os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites internacionalmente e de acordo com linhas programáticas sancionadas pela Comissão Executiva do Conselho de Administração, com parecer da Comissão de Auditoria. Esta missão tem como objetivo assegurar a existência de um ambiente de controlo adequado e eficaz, de um sistema de gestão de riscos sólido e de um sistema de informação e de comunicação eficiente, mediante o estabelecimento de um efetivo processo de monitorização do sistema de controlo interno do Banco e do Grupo.

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

Os programas de auditoria incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos. No seguimento das orientações estratégicas definidas para a função de Auditoria Interna, tem vindo a intensificar-se a adoção da metodologia integrada / end-to-end nas auditorias a processos.

Ao longo de 2017, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

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

Em resultado dos controlos preventivos levados a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2017 foram concluídos 540 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 20 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 6 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

GRI 419-1

**PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS**

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>Atividade em Portugal</b>				
Normas Internas	13	16	35	-18,8%
Normas Externas	5	7	6	-28,6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>-21,7%</b>

Ao responsável da Direção de Auditoria está também atribuída a coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos, nomeadamente através da colaboração na preparação e execução de auditorias relativas a matérias de interesse comum às várias instituições.

A harmonização das práticas em vigor nas auditorias internas das várias operações do Grupo tem vindo a aprofundar-se ao longo dos anos quer pela adoção de metodologias de abordagem comuns, salvaguardadas eventuais diferenças resultantes de regulamentação local, quer pela constituição de equipas de auditores ao

nível de Grupo, responsáveis pela execução de auditorias relativas a matérias específicas em qualquer das geografias em que o Grupo opera.

Ainda no âmbito da Ética e Conduta Profissional, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com as Pessoas e com a Sociedade, foram subscritas - e encontram-se publicadas - políticas corporativas de que são exemplo as de Igualdade e Não Discriminação, Sustentabilidade, Social, Ambiental e Direitos Humanos e que podem ser consultadas no *website* do Banco, na área Sustentabilidade:

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod\\_internos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx)

## QUALIDADE DO SERVIÇO

Tema material: QUALIDADE DO SERVIÇO

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

## INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

GRI 102-43, 102-44

Em Portugal, o Millennium bcp avalia diariamente, numa prática iniciada em 2013, as experiências dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa experiência e o grau de recomendação com o Banco.

Em 2017, o indicador NPS (Net Promoter Score) dos Clientes Prestige, que traduz o nível de recomendação com o Banco, subiu para 57,5 pontos, +2,2 pontos do que em 2016, na sequência do aumento da percentagem de Clientes Promotores de 64,3% para 66,6% e da estabilização da percentagem de Clientes Detratores. Já para os Clientes Mass Market, a percentagem de Clientes Promotores subiu de 72,1% para 74,5% e a percentagem de Clientes Detratores desceu -0,8%, o que se traduziu numa subida do NPS Millennium bcp de 62,7 para 65,9 (+3,2 pontos). Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou também uma melhoria, progredindo para 56,9 (54,6 em 2016), com 8,7% de Clientes Detratores e 65,6% de Clientes Promotores. Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 64,4%, que compara favoravelmente com os 61,1% do ano transato. Foram ouvidos mais de 118.000 Clientes.

Para além das experiências dos Clientes nas Sucursais Millennium e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente (i) a Abertura de Conta de Particulares, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos, (iv) a utilização do Internet Banking, (v) o momento do Encerramento de Conta - no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes - e, iniciado em 2017, (vi) o Crédito à Habitação. Em 2018 está prevista a inclusão das experiências “Abertura Conta Empresas” e “Abertura Conta Digital de Particulares”.

No total, em 2017, os Clientes avaliaram mais de 170.000 experiências com o Millennium.

Em 2017, deu-se também continuidade ao “Cliente Mistério””, que, com 4 vagas, totalizou mais de 2.400 visitas a sucursais Mass Market. Os resultados obtidos em 2017 estão em linha com os valores obtidos em 2016, tendo-se atingido, na última vaga do ano, o objetivo definido de 85% de concretização da coreografia de atendimento preconizada pelo Banco.

Já o programa “#1 na Experiência do Cliente” é um projeto transformacional que visa proporcionar aos Clientes experiências distintivas e memoráveis, através da constante melhoria da oferta de produtos e serviços, da adequação dos canais de acesso do Banco aos novos tempos e necessidades, da simplificação dos processos e naturalmente do desenvolvimento das competências dos Colaboradores.



Após a formação comportamental e de técnicas comerciais realizada em 2016, que teve como público-alvo todos os Colaboradores que servem Clientes Mass Market, em 2017 foi dada continuidade ao programa através de uma sistemática de treinos - designada “Treinos #1” -, momentos formativos mensais que têm lugar nas sucursais com o objetivo de consolidar os conhecimentos adquiridos e ritualizar as práticas e comportamentos que promovem experiências de excelência aos nossos Clientes.

Tendo em consideração o sucesso do programa junto de Colaboradores e Clientes do Mass Market, o programa, em 2018, será também implementado no segmento Prestige.

Foram ainda realizados 26 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio. Quanto aos índices de satisfação com os canais

remotos mantiveram-se em patamares elevados, de que os 86% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Internet Banking - Particulares e os 81% com a Internet Banking – Empresas são exemplo.

Resultado do trabalho desenvolvido pelos canais diretos, o Banco foi, entre outras distinções, reconhecido pela revista norte-americana Global Finance como o “Melhor Banco Digital 2017” em Portugal e na Polónia, no âmbito dos “The World’s Best Consumer Digital Banks”. O Millennium bcp foi ainda distinguido na edição dos “Portugal Digital Awards 2017”, na categoria Best Digital Product & Customer Experience com o projeto “Customer Branch Experience 2.0”, sendo, pelo sétimo ano consecutivo, o melhor *site* de HomeBanking para os leitores da revista PC Guia.

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

Mantiveram-se assim os inquéritos de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores que interagem com outras áreas para desempenhar as suas funções, com o objetivo de, no âmbito de uma política de melhoria contínua, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e otimização dos processos, operativas, soluções tecnológicas e procedimentos em vigor.

Em Portugal, o valor global de 80,2 p.i. reflete uma evolução positiva quando comparado com o ano anterior, confirmando uma tendência de melhoria que se tem vindo a verificar no último triénio.

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

Um desses estudos é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, realizado em 2 vagas anuais, assente num modelo econométrico que visa medir a satisfação e a lealdade do Cliente e a sua perceção da qualidade dos produtos e serviços numa lógica de *benchmarking*. O Índice CSI Banca, no qual o Millennium bcp atingiu o 1.º lugar no 2.º semestre de 2017, é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Internet Banking (Índice CSI Internet Banking).

Outros dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DataEe, que se foca na caracterização do setor bancário em Portugal, na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços disponibilizados pelos Bancos. No estudo de 2017, o Millennium bcp é o Banco principal para as empresas de média e grande dimensão (com mais de 4 empregados) e o 3º Banco no segmento dos micro negócios, sendo o Banco principal para as empresas exportadoras.

O Millennium bcp destaca-se neste estudo, uma vez mais, como Banco mais inovador, com produtos mais adequados às empresas e mais próximo dos Clientes.

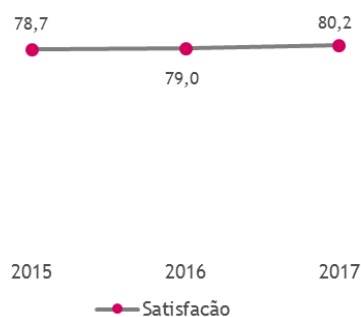
Refira-se ainda, neste contexto, que a distinção do Millennium bcp como “Escolha do Consumidor” – na categoria “Grandes Bancos”, atribuída já em 2018, constitui um reconhecimento renovado do esforço que tem vindo a ser efetuado na modernização e na simplificação dos produtos e serviços, mas também da forte aposta do Banco na proximidade com os Clientes e na agilização das operações.

Já na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 82,5 pontos índice (p.i.), positivamente impactado pela subida registada em Moçambique, que passou de 75 para 79 p.i.

Nesta operação, a avaliação e monitorização da Satisfação dos Clientes faz-se de forma contínua através da realização de estudos de mercado nos diferentes segmentos de negócio, de inquéritos específicos – de que os relativos a Canais Remotos constituem um exemplo atual –, mas também de ações “Cliente Mistério” nos Balcões do Banco. Numa visão agregada, em 2017 foram realizados 3 estudos de mercado e 5 inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar mais de 1.100 Clientes.

#### SATISFAÇÃO COM SERVIÇO INTERNO

Pontos Índice



2015 2016 2017

● Satisfação

#### SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos índice



2015 2016 2017

● Atividade internacional

Informação não disponível para a Suíça.

Na Avaliação de Experiências dos Clientes do segmento Prestige, que teve em 2017 a sua 2ª vaga, foram consideradas as seguintes interações: (i) Abertura de Conta; (ii) 6 meses após a Abertura de Conta; (iii) Contato/Visita do Gestor; (iv) Concessão de Crédito; e, (v) tratamento de reclamação. Neste segundo exercício o grau de recomendação foi de 76 p.i.

Já o índice de Qualidade Operacional dos Balcões do Millennium bim registou, em 2017, uma subida para 3,1 pontos, ultrapassando assim em 0,1 o objetivo definido para o ano. Esta evolução, consolidadas que foram as ações de melhoria propostas na sequência das avaliações "Cliente Mistério", permite assegurar um nível de serviço no atendimento dos Clientes consistente e constante em toda a rede.

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2017, com 86 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 96% de avaliações positivas. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 87% de satisfação alcançados.

Em linha com a recomendação dos Clientes, também os reconhecimentos atribuídos por diversas entidades independentes confirmam a qualidade do serviço garantido pelo Banco nesta geografia. Realce para a 16ª edição do ranking "Newsweek Friendly Bank 2017", na qual o Bank Millennium foi premiado em três das quatro categorias em avaliação.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares - dirigidos aos segmentos de Retalho (NPS de 51%), Prestige e Empresas (NPS de 38%) -, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações "Cliente Mistério". Materializando uma abordagem holística, são ainda realizados estudos específicos e adaptados às necessidades do negócio, sendo que em 2017 a medição da satisfação dos Clientes com os novos canais digitais foram os mais relevantes.

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

Refira-se, por último, que nesta operação, numa visão quantitativa, foram realizados 2 estudos de mercados e 19 inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar cerca de 10.000 Clientes ao longo de 2017.

## RECLAMAÇÕES

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

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>				
Atividade em Portugal	22.104	20.423	27.529	8,2%
Atividade Internacional	54.814	53.940	50.907	1,6%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>				
Atividade em Portugal	20.649	18.454	26.739	11,9%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	54.535	51.894	50.141	5,1%

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (65) e em Moçambique (7) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um aumento quando comparado com o ano anterior, com um total de 22.104. Na sua maioria, 75,5%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem e transações com cartões. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de 5 dias úteis, sendo que 64% foram resolvidas até 3 dias.

Na Polónia, foram registadas 46.075 reclamações, o que reflete um acréscimo de 0,9% face ao ano anterior. Grande parte destas reclamações, 71%, é atribuível a contas à ordem, crédito à habitação e transações com cartões. Para melhorar a satisfação - medida - com a resolução de reclamações, o Bank Millennium, que tem vindo a desenvolver um programa continuado de melhoria e simplificação deste processo, assumiu um objetivo de regularização de 7 dias, prazo médio que em 2017 foi ainda, no entanto, de 12 dias corridos.

Já em Moçambique, o número de reclamações manteve-se estável, com uma variação de 0,2%, sendo os cartões e contas à ordem os temas mais referidos. Esta operação manteve, sem prejuízo da simplificação do Workflow de Reclamações e das melhorias processuais, um prazo médio de resolução de reclamações de 23 dias úteis.

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

## PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS</b>	<b>45</b>	33	43	36,4%
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS</b>	<b>44</b>	32	42	37,5%
Com provimento	<b>24</b>	13	17	84,6%
Improcedentes	<b>20</b>	20	25	0,0%
Tempo médio de resposta (dias)	<b>18</b>	28	17	-35,7%

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2017, o Provedor do Cliente apreciou 45 Novas Reclamações (33 em 2016), com uma taxa de 53% de provimento e um tempo médio de 18 dias úteis (28 em 2016). Recebeu ainda 1.099 processos de Reclamação e 390 Solicitações que encaminhou aos serviços do Banco responsáveis por assegurar o tratamento e resposta final aos reclamantes.

As matérias - numa ótica de produto ou serviço financeiro - que suscitaram maior número de interpelações dos Clientes, foram as relativas a “Contas à Ordem” e “Crédito à Habitação”, que representaram cerca de 48% do total de reclamações recebidas. Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 89% das exposições apresentadas, é a de Retalho, seguida do ActivoBank com 4%.

Em 2017, o Regulamento do Provedor do Cliente foi aprovado pela Comissão do Governo Societário Ética e Deontologia, depois de ter sido revisto pela DECO que o valorizou pela sua qualidade, estrutura e clareza, tendo sugerido melhorias que foram acolhidas. Este novo regulamento encontra-se disponível no *website* do Banco, na área Provedor.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

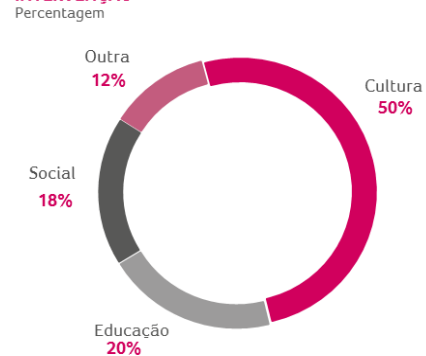


## Responsabilidade Social

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

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

### DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO



## PARTILHAR E PARTICIPAR

Em 2017, o número de horas de Voluntariado foi de 1.483 em Portugal e de 3.272 no conjunto das operações do Grupo, valores que comparam desfavoravelmente com as 2.026 e 5.364 horas registadas em 2016, não permitindo alcançar o objetivo anual de 7% de crescimento.

Para 2018, materializando um forte compromisso social e para que possamos estar (sempre) mais próximos das comunidades e das Pessoas, é proposto um aumento de 10% do número total de horas de Voluntariado.

Tema material:

PARCERIAS COM ONG/IPSS E VOLUNTARIADO

Em Portugal, o Millennium bcp tem continuado a promover e a criar oportunidades para a participação dos Colaboradores como voluntários em ações com valor social junto da comunidade externa:

- No âmbito das campanhas de recolha de alimentos do Banco Alimentar, o Millennium bcp marcou novamente presença nos armazéns ajudando na separação e armazenagem dos alimentos. Em 2017, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de mais de 190 voluntários, entre Colaboradores e familiares;
- No apoio à Junior Achievement Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários. No ano letivo 2016/2017, 46 voluntários do Millennium bcp acompanharam mais 839 alunos, distribuídos por 38 escolas, nos vários programas da Junior Achievement Portugal, num total de 533 horas de voluntariado corporativo.



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

- Campanha "Papel por Alimentos 2017", dinamizada pela DBD, visou recolher papel usado a favor do Banco Alimentar e permitiu reunir cerca de 2,8 toneladas de papel;
- "Millennium Solidário", campanha dirigida às pessoas e famílias que viram as suas vidas afetadas pelos incêndios em 2017. Esta campanha teve como objetivo recolher bens alimentares, produtos de higiene, vestuário e artigos para casa. Foi possível reunir mais de 70 caixas com doações, bens que foram entregues ao Banco Alimentar e à Entrajuda, parceiros nesta ação;
- Ação interna de recolha de recipientes de plástico a favor da Refood, com o objetivo de viabilizar a distribuição de refeições pelas comunidades locais.



## SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL

Tema material:

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

- Presença na 4ª edição do Marketplace Lisboa, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos e onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidade, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resulta na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela terceira vez neste evento, estabeleceu 6 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social, tendo já apoiado, no conjunto destas participações, um total de 25 instituições;
- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a Entrajuda - principal Entidade beneficiária. Em 2017, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 3.020 bens a 92 instituições, dos quais 226 à Entrajuda;
- O Millennium bcp renovou, na edição de 2017 e pela quarta vez, a sua adesão ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo principal contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco;
- Na Cultura, destaque para a 9.ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país;
- Disponibilização a Instituições Particulares de Solidariedade Social de um espaço no Tagus Park para a recolha de fundos e divulgação do trabalho desenvolvido. No primeiro semestre de 2017 é exemplo desta prática a CERCI de Oeiras – Pirlampo Mágico 2017;
- Projeto “Vela Sem Limites”, iniciativa do Clube Naval de Cascais que permite a cerca de 60 pessoas portadoras de deficiência a prática regular de vela e a muitas outras batismos de mar;
- Na sequência da vaga de incêndios que afetou todo o país ao longo dos meses de Verão, causando consideráveis danos humanos e materiais, o Millennium bcp colocou à disposição dos Clientes que tenham visto a sua habitação afetada pelos incêndios um conjunto de condições especiais, nomeadamente no âmbito do crédito à habitação. Foi também aberta a “Conta Solidária Incêndio Pedrogão Grande” com o objetivo de angariar contributos para ajudar as vítimas destes incêndios;
- Campanha “Aqui Consigo Ajudar o IPO”, que consistiu na recolha de pilhas e baterias com a finalidade de ajudar o Instituto Português de Oncologia na aquisição de um aparelho de diagnóstico;
- Projeto “Girl Move”, uma associação que pretende ajudar jovens moçambicanas a terem acesso a mais e melhor formação, de modo a quebrarem o ciclo de pobreza e por essa via, construir o seu próprio futuro e contribuir para uma sociedade melhor. O Millennium bcp concedeu, em 2017, mais um estágio de 2 semanas a uma jovem moçambicana.



Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar um conjunto significativo de ações no âmbito da cultura e voluntariado. Foram realizadas 11 ações de voluntariado em 2017, que totalizaram 709 horas. Destas iniciativas, destacam-se:

- Programa de voluntariado “Milantrop”, ido a todos os Colaboradores do Banco, destina-se a apoiar as comunidades locais. O programa permite duas formas de voluntariado - a organização de iniciativas pessoais ou a integração em projetos disponibilizados pela Fundação Bank Millennium. Os 11 projetos apoiados até ao momento envolveram 312 voluntários, entre Colaboradores e seus familiares e amigos;
- Desde 2013 que é organizado, no período do Natal, um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da intranet corporativa, reúne várias centenas de artigos criados e produzidos pelos Colaboradores do Banco, revertendo o valor da sua venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Em 2017, mais de 500 objetos foram leiloados, tendo angariado mais de 16.8 milhares de euros;





- Engine of Change (Lokomotywa Zmian/Motor da Mudança) - programa, dinamizado pela Volunteering Centre Association, orientado para Colaboradores com mais de 55 anos da província de Mazowieckie. Esta iniciativa procura estimular os participantes para a prática do Voluntariado, possibilitando o desenvolvimento e a implementação de projetos em que as suas experiências e competências pudessem ser utilizadas em atividades com impacto social e do qual o Bank Millennium se tornou parceiro estratégico;
- No âmbito da educação, destaque para: i) programa “Millennium Bankers”, destinado a apoiar alunos universitários no desenvolvimento de competências e aproximação ao mercado de trabalho. Participaram 40 estudantes; ii) “Expert Start-up”, programa de estágios – 8 participantes - que disponibiliza também workshops gratuitos para os estudantes.

No âmbito da cultura, com base num plano de médio/longo prazo que assenta em parcerias com instituições culturais de referência para o apoio de programas específicos, menção para: i) 6.ª edição do *Sacrum-Profanum Contemporary Music*, festival de música contemporânea da responsabilidade do Cracow Festival Office; ii) “Złota Tarka” Old Jazz Meeting, evento musical apoiado pelo Banco desde 2002; iii) Gdańsk Music Festival, concertos de música clássica e contemporânea, com um repertório escolhido em cada edição pelo Artista Residente, num formato aberto e adaptável apoiado pelo Banco desde 2013; iv) Golden Sceptre, prémio anual organizado pela Fundação Polaca para a Cultura que visa distinguir os artistas polacos que se destaquem na área da música.

Referência, também, ao apoio atribuído à “Youthful Art Compass”, um *ranking* de artistas polacos cuja finalidade é, para além da educação cultural, reunir esforços com vista à criação de um mercado de arte profissional na Polónia. O Bank Millennium financiou o prémio para o vencedor do concurso.

O Bank Millennium - no que constituiu o apoio mais significativo no âmbito da cultura - foi ainda parceiro do *Docs Against Gravity*, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Este festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, *workshops* e eventos paralelos, é realizado em 26 cidades polacas.

Millennium  
DOCS *against* GRAVITY  
FILM FESTIVAL

Já em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado, desde 2006, no programa “Mais Moçambique pra Mim”, uma das referências do Grupo BCP no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e da aproximação às comunidades locais.

MAIS  
MOÇAMBIQUE  
PRÁ MIM  
Millennium  
bim

O Millennium bim realizou 7 ações de voluntariado em 2017, que envolveram 180 Voluntários e totalizaram 1.080 horas. Continua igualmente a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto infanto-juvenil e desenvolvimento comunitário:

- Torneio Mini Basquete Millennium bim - na sua 12.ª edição, envolveu 1.400 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de 11 cidades moçambicanas;
- Corrida Millennium bim – 12.ª edição de um evento desportivo que procura fomentar o desenvolvimento da modalidade, o aparecimento de novos talentos e a adoção de hábitos de vida saudável. Participaram mais de 1.300 atletas;
- 7.ª Edição da Corrida Solidária Helpo – o Millennium bim voltou a apoiar este evento, que se estendeu a quatro cidades de Moçambique, às quais se juntaram Vila Real, em Portugal, e São Tomé, em São Tomé e Príncipe. Participaram 600 crianças numa iniciativa que une a luta pela erradicação da pobreza e promoção de uma vida saudável e da prática desportiva. Em Maputo, a corrida Helpo contou com a presença da campeã portuguesa de triatlo e embaixadora da prova, Vanessa Fernandes;
- Fundação Clarisse Machanguane – apoio à atividade da Fundação, entidade que desenvolve projetos onde, através do desporto, crianças e jovens são sensibilizados para as questões da sexualidade e HIV-Sida;



- 2.ª edição “Brincando sem fronteiras” - iniciativa do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano que proporciona a crianças dos 6 e aos 12 anos, portadoras de deficiência, momentos propícios à prática do exercício físico, de jogos e brincadeiras que trabalham a sua relação interpessoal, o respeito, a tolerância e a auto-estima;
- Projeto “Musiarte”, apoiado pelo Millennium bim, uma iniciativa das cantoras de ópera Stella Mendonça e Sónia Mocumbi que visa contribuir para a existência de ensino de qualidade ao nível da música, bem como promover jovens talentos;
- Parceria com a Fundação “Girl Move”, cuja finalidade é apoiar o Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social, que capacita jovens licenciadas;
- Oferta de equipamento desportivo a diversas Escolas Primárias da Ilha de Moçambique, para que os alunos possam praticar educação física;
- Oferta de material de construção ao Governo da Província de Inhambane, prestando auxílio às comunidades afetadas pelo ciclone tropical Dineo, que provocou estragos em diversas infraestruturas – escolas, hospitais, orfanatos e habitações;
- Millennium bim Responsável – Campanha interna “Ajude-nos a Ajudar”, na qual os Colaboradores doaram artigos de primeira necessidade, que foram posteriormente distribuídos por duas instituições de apoio à criança;
- Projeto de apoio à construção de blocos de aulas na Escola Primária de Napacala, em conjunto com a Associação HELPO. No âmbito do voluntariado corporativo, o Banco dinamizou ainda uma ação na qual 35 Colaboradores limpam, pintam e organizam o espaço das salas de aula;
- Também em parceria com a HELPO, o Millennium bim desenvolveu uma ação de voluntariado na qual 30 Colaboradores ajudaram a implementar a biblioteca na Escola Primária de Impire;
- Ainda em parceria com a HELPO e no âmbito do programa de voluntariado corporativo, mais de 35 Colaboradores ajudaram a criar uma nova biblioteca na Escola Primária Completa do Jardim, beneficiando os seus 1.800 alunos que dispõem agora de um espaço de leitura;
- “Sopa Solidária”, um projeto de voluntariado da Associação Makobo, no qual os Colaboradores do Banco confeccionaram e distribuíram sopa a cerca de 400 pessoas, na sua maioria crianças e idosos;
- Ação de remodelação do Berçário 2 da Unidade de Neonatologia do Hospital Central de Maputo, na qual 35 Colaboradores pintaram, montaram e instalaram novo mobiliário;
- Evento Porto de Maputo e Parceiros – participação no evento desportivo no Porto de Maputo, no qual as empresas e colaboradores pagaram a sua participação através da oferta de artigos alimentares, livros, brinquedos e roupa, que foram oferecidos à Associação Makobo.



## LITERACIA FINANCEIRA

O Grupo BCP assume como objetivo estratégico, em todas as suas operações, o aumento dos níveis de literacia financeira. Exemplo deste compromisso são as ações que o Banco tem vindo a desenvolver de forma continuada para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários responsáveis de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2017, de entre as quais salientamos, em Portugal:

- Dinamização no *site* institucional, dos instrumentos – Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas – que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do *site* M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- A página do Facebook “Mais Millennium” prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
- Também com o objetivo de estimular hábitos de poupança, o ActivoBank disponibiliza uma app de live streaming de vídeo na sua página de Facebook, a que deu o nome de Conversas Activo ( também disponíveis no YouTube), em que se abordam temas que contribuem para um maior conhecimento das matérias relacionadas com a prestação de serviços financeiros;

- Ainda em Portugal, merece também destaque a participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos. Exemplo da atividade desenvolvida em 2017 é a realização da “European Money Week” – Semana Europeia do Dinheiro – iniciativa da European Banking Federation que contou com a participação de mais de 30 países e que a APB dinamizou em Portugal ao longo do mês de março, em conjunto com o Instituto de Formação Bancária e em parceria com a Junior Achievement. Nesta semana, o Millennium bcp recebeu um grupo de alunos que tiveram a possibilidade de conhecer os “bastidores” da instituição, conversar e colocar questões ao Presidente executivo do Banco;
- Participação na “Semana da Formação Financeira”, durante o mês de novembro, uma iniciativa do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, sob o lema “Na formação financeira Todos Contam”. Esta é uma iniciativa enquadrada no Plano Nacional de Formação Financeira que visa sensibilizar a população para a importância da formação financeira e na qual o Millennium bcp participou, tendo estado presente na “Feira Financeira” que foi dinamizada em Lisboa, na Escola EB 2,3 Fernando de Pessoa, com oficinas de formação temática para todos os alunos;
- Realização do Innovation Challenge, iniciativa da Junior Achievement Portugal em parceria com a Associação Portuguesa de Bancos, alusivo ao “Banco do Futuro”. Este evento levou alunos do ensino secundário de cinco escolas de Lisboa a apresentar os seus planos de negócio para aquele que deverá ser o banco do futuro;
- O Millennium bcp associou-se ainda, como vem sendo habitual, ao Dia Mundial da Poupança assinalado no dia 31 de outubro. Este ano foi efetuada uma apresentação sobre poupança aos alunos do 3º ano do Externato do Parque, tendo participado mais de 60 alunos com idades entre os 8 e os 9 anos. Na sessão, entre outros temas, foi realçada a importância de criar e manter hábitos de poupança.

Já em Moçambique, as “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto de literacia financeira que tem como objetivo introduzir conceitos bancários essenciais, capacitando alunos e professores com conhecimentos que lhes permitam gerir ponderadamente as suas economias e perseguir projetos de empreendedorismo. Já na sua 8ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas, que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas. Uma das provas incluiu uma ação de voluntariado para a criação de uma biblioteca numa Escola Primária em Maputo. Os finalistas tiveram a oportunidade de participar num *workshop* na sede do Millennium bim, no qual foram discutidos temas de empreendedorismo, poupança, seguros, banca e, pela primeira vez, voluntariado social. Na final, os alunos apresentaram projetos inovadores e de simples aplicação no seu quotidiano.



A Poupança foi um dos temas desenvolvidos pelo Millennium bim, que realizou, no âmbito de um programa dinamizado pelo Banco de Moçambique, uma formação junto de 2.500 alunos e 48 professores, conduzida por Colaboradores do banco, de forma a consciencializar a comunidade educativa para este assunto.

Também em Moçambique, inserido nas atividades promovidas pelo Banco Central no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, o Millennium bim tem vindo a realizar um conjunto de iniciativas de caráter educativo nas escolas com o objetivo de sensibilizar e inculcar nas crianças, jovens e adultos uma tomada de consciência para a importância da poupança e da inclusão financeira.

A par das atividades desenvolvidas nas escolas, o Banco realizou também na sua página de Facebook uma campanha alusiva ao tema, onde através de infografias alertou para a importância dos hábitos de poupança.

Na Polónia destaca-se especialmente o programa o “Financial ABCs”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Nas duas edições desta iniciativa foram realizados 600 *workshops* em 200 creches, com mais de 15.000 crianças impactadas em todo o país. O programa ganhou o apoio do Ministério da Educação e do Children’s Ombudsman, o que reafirma o seu valor educacional.

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

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

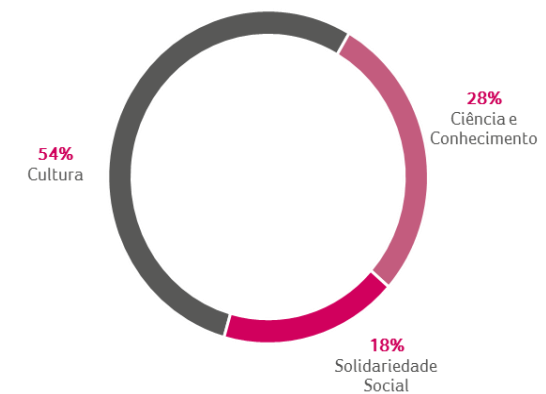
## FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Fundação Millennium bcp, inserida no contexto das políticas de responsabilidade social e de mecenato cultural institucional, assume-se como agente de criação de valor na sociedade nas diversas áreas da sua intervenção, que são a Cultura, a Educação/Investigação e a Solidariedade Social.

Tendo a Cultura como eixo prioritário da sua ação, a Fundação mantém uma forte intervenção em projetos de preservação e recuperação de património classificado e na dinamização de atividades relacionadas com a divulgação de património artístico e arquitetónico. Neste sentido, foi dada continuidade a parcerias anteriores com museus de referência e também iniciados novos apoios para a realização de diversas iniciativas culturais, como exposições, festivais, edições de arte e prémios a jovens talentos, sendo a inovação criativa e o apoio a artistas emergentes uma das orientações atuais da estratégia da Fundação.

Durante o ano de 2017, a Fundação recebeu e analisou cerca de 360 propostas e atribuiu apoios a 127 projetos, 54% dos quais na Cultura, 28% na Ciência e Educação e 18% na Solidariedade Social, tendo organizado ainda 6 exposições. Do total de apoios, 46% foram iniciativas realizadas em Lisboa, 14% no Porto, 10% na Região Norte (exclui Porto), 6% na Região Centro (exclui Lisboa), 6% na Região Sul, distribuindo-se os restantes por iniciativas de abrangência nacional, 14%, e internacional, 4%.

**APOIOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO**  
Porcentagem



## NOVA IDENTIDADE

Fundação assumiu uma nova identidade gráfica, mais dinâmica e adaptada às várias vertentes da sua atuação, cujo lançamento se realizou no mês de setembro de 2017.

A nova imagem tem como objetivo posicionar a Fundação como instituição promotora da arte contemporânea. Deste modo, cria-se uma perceção mais moderna da Fundação Millennium bcp, que se alinha com a estratégia de comunicação do Banco.

O ícone cultural com várias declinações reflete a versatilidade da Fundação Millennium no que diz respeito aos diversos tipos de arte que apoia e exposições que realiza. A letra “M” refere-se, nesta situação, a Millennium, Modernidade e Mudança, que representam os conceitos adequados para descrever a nova identidade da Fundação.



## CULTURA

Sendo a Cultura o principal foco da atividade da Fundação, foram contempladas, para além dos projetos de divulgação do património artístico do Millennium bcp, 65 iniciativas, das quais 22 no âmbito da museologia e artes, 8 na recuperação de património, 3 na área da música, 7 projetos na área da literatura e língua portuguesa, 2 na arquitetura e 23 outros projetos culturais de temáticas diversas.

De entre estas iniciativas, realce para:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas. Recebeu 11.911 visitantes.
- Galeria Millennium, espaço expositivo que em 2017 recebeu 9.629 visitantes, repartidos pelas seguintes exposições temporárias: i) “Unspoken Dialogues”, que contou com 1.369 pessoas; ii) “A Pressão da Luz – Álvaro Siza por Nuno Cera”, que recebeu 1.388 visitantes; iii) No âmbito de “Lisboa 2017 – Capital Ibero-Americana para a Cultura”, realizaram-se três exposições: “Itacoaria – Cicatriz de Tordesilhas”, “O Tempo Desenhado: Iconografias de um Povo Ameríndio da Amazónia” e “Archivo Alexander Von Humboldt”, que totalizaram 1.984 visitantes; iv. Inserida no projeto “Arte Partilhada”, a exposição “A Partir do Surrealismo”, com 4.889 visitantes até ao dia 31 de dezembro de 2017.



Ambos os espaços aderiram ao “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios” e “Noite Europeia dos Museus”, com a abertura do NARC e Galeria Millennium em horário alargado.

No apoio a projetos de modernização de museus nacionais de referência e promoção de atividades museológicas e outras atividades culturais, realce para:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) – Apoio a projeto de modernização do museu, à Biblioteca, à Capela das Albertas e a eventos promovidos pelo Museu;
- Museu Nacional dos Coches – Apoio à Exposição “300 anos Embaixada D. João V”;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea (Museu do Chiado – MNAC) – Apoio à exposição “Sedução da Modernidade” e a atividades do Museu;
- Museu Nacional do Azulejo – Traduções no âmbito da exposição “O encanto na hora da descoberta. A azulejaria de Coimbra no século XVIII”;
- Museu Nacional Grão Vasco – Apoio às atividades expositivas;
- Museu Regional de Beja – Apoio à requalificação e valorização do Museu;
- Museu de Lisboa – Catálogo de exposição sobre pavimentos de Lisboa “Debaixo dos Nossos Pés - Pavimentos Históricos de Lisboa”;
- Museu Nacional de Soares dos Reis – Exposição “A Cidade Global – Lisboa no Renascimento”.



No âmbito da recuperação do património, relevo para:

- Direção de Cultura do Norte – Apoio à recuperação de igrejas no centro histórico do Porto e à conservação da Igreja de Santa Clara;
- Direção Regional do Algarve – Recuperação do Castelo de Paderne;
- World Monuments Fund Portugal (Associação) - Conservação das abóbadas da igreja do Mosteiro dos Jerónimos
- Palácio Nacional de Mafra – Construção de maquete e do Real Edifício de Mafra e projeto de iluminação da Sala do Trono;
- Associação de Arqueólogos Portugueses – Restauro da Porta Axial do Convento do Carmo;
- Igreja de São Pedro de Faro – Conservação e restauro da tela do altar de Nossa Senhora da Vitória.

Já no âmbito da literatura, arquitetura e de outras áreas da cultura, referência para:

- Direção Geral do Património Cultural – Apoio à produção e edição dos resultados do Estudo de Públicos dos Museus Nacionais;
- Acesso Cultura – Conferência anual na Fundação Calouste Gulbenkian, com a presença de 130 participantes;
- Livraria Lello – Apoio a atividades literárias no Dia da Criança;
- Fundação Cupertino Miranda – Apoio ao projeto “Necessidades Especiais - Educação Financeira”;
- Associação Trienal de Arquitetura de Lisboa - o apoio contempla o Prémio de Carreira, Prémio Universidades e o Prémio Début Trienal Millennium bcp. Em colaboração com a Trienal a Fundação aderiu à iniciativa Open House, com a abertura a visitas guiadas ao edifício do Millennium bcp na Rua Augusta;
- Spira – Revitalização Patrimonial: AR&PA – Bienal Ibérica de Património Cultural e Gestão Patrimonial, que registou a presença de 75 entidades, das quais 41 portuguesas, 30 espanholas e 4 francesas, e que totalizou 9.000 participantes;



- A+A Books – Edição dos livros “Guia de Arquitetura de Álvaro Siza, Projetos Construídos” e “Guia de Arquitetura Souto Moura”;
- Out of The Wall – Apoio ao programa educativo da exposição “Leonardo da Vinci - As Invenções do Génio”;
- Building Ideas – Apoio ao “Lisbon Seminar – Criatividade e Património”;
- AiR 351 – Art in Residence - apoio ao projeto que visa o acolhimento, em Portugal, de artistas internacionais na área das artes visuais para a realização de residências de artistas;
- Câmara Municipal de Lisboa – Apoio ao festival TODOS: Caminhada de Culturas 2017 - que contou com mais de 17.000 espectadores. O seu impacto social junto das Comunidades apoiadas pela Santa Casa, Associação Cais e centro Português de Apoio aos Refugiados envolveu, durante 3 meses, 79 pessoas;
- Centro de Escritores Moçambicanos na Diáspora – X Encontro de Escritores Moçambicanos na Diáspora;
- Safe Place Portugal – Apoio ao Festival Internacional de Saúde Mental;
- Círculo de Artes Plásticas de Coimbra – Projeto “Anozero”, um programa de ação que se propõe contribuir para a construção de uma época cultural atuante em Coimbra e Região Centro.

## EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

A ciência e a educação são fundamentais para a construção de uma sociedade desenvolvida e para o exercício de uma cidadania responsável e informada, pelo que a Fundação tem vindo a aumentar a sua colaboração com diversos projetos educativos, de investigação científica e de divulgação do conhecimento. Apoiou 33 projetos educativos, 28 no Ensino Superior e 5 no Ensino Básico.

No Ensino Superior, evidenciam-se os projetos para:

- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP);
- Parceria com Millennium bim para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas) em Universidades de Moçambique, a jovens com carência económica e demonstração de mérito académico.
- Universidade Católica Portuguesa: i) Faculdade de Ciências Económicas e empresariais - bolsas de estudo Lisbon MBA; ii) Instituto de Estudos Políticos - apoio à cátedra de estudos de Direito Europeu; iii) Instituto de Ciências da Saúde – projeto Pedipedia (enciclopédia online); iv) Escola das Artes – bolsas de mestrado em Conservação e Restauro de Bens Culturais;
- MAAT (Museu de Arte, Arquitetura e Tecnologia) - Parceria com a Universidade Nova de Lisboa e com o Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa para o apoio à Conferência “Post Internet Cities”;
- Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa - Exposição de trabalhos finais de Mestrado em Arquitetura e apoio à Assembleia Geral da rede TIME - Top Industrial Managers Europe;
- Fundação Rui Osório de Castro - Prémio à investigação científica na área da oncologia pediátrica;
- Start Up Programme (10.ª edição) da Junior Achievement Portugal - desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários;
- Instituto Camões – Prémio de melhor aluno de língua Portuguesa em 2017, no Reino Unido;
- ACEGE (Associação Cristã de Empresários e Gestores) - apoio ao programa que tem como objetivo promover um a gestão responsável das empresas portuguesas. A entidade realizou 97 eventos, contando com cerca de 3.000 líderes participantes;
- BEST Porto - Apoio ao Simpósio “Education: Be a Part of the Next Generation”, que se realizou na Universidade do Porto;
- Fundação Juventude – 2.º Programa Millennium Bolsas de Investigação na Área da Cidade e da Arquitetura;
- APDA (Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas) - Apoio ao Encontro Nacional das Entidades Gestoras de Água e Saneamento;



- Centro de História de Além-Mar da Universidade Nova de Lisboa e Universidade dos Açores – Apoio à 15.<sup>a</sup> Conferência Internacional da European Association for Japanese Studies (EASJ), realizada na Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas;

No Ensino Básico, destacam-se as ações:

- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) – Projeto de educação para inclusão social. Em 2017, o programa beneficiou de uma expansão geográfica, tendo chegado a um maior número de alunos;
- Exploratório Ciência Viva Coimbra – Apoio ao projeto “Seleção sub30 – A Nova Geração de Cientistas Vai à Escola”, no qual jovens investigadores foram às escolas divulgar a sua experiência na área científica;
- Associação Hands-On Science Network – 14th International Conference on Hands-on Science, sob o tema “Growing with Science”, realizada em Braga.

## AÇÃO SOCIAL



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Por fim, na área da Solidariedade Social, a Fundação apoiou ações de diferentes entidades, tendo abrangido várias subáreas de intervenção, como a infância/adolescência, a pobreza, a deficiência, entre outras. Foram apoiados 21 projetos no total, 6 na área da infância, 6 na intervenção em situações de pobreza, 5 na área da saúde e deficiência e 4 de âmbito diverso, dos quais se assinalam:

- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas (APFN) – i) Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis, que visa distinguir as autarquias com melhores práticas neste âmbito; ii) “Estudo Comparativo dos Tarifários de Abastecimento de Água em Portugal”, que foi apresentado no auditório Millennium bcp, em Lisboa;
- AESE - Associação de Estudos Superiores de Empresa – Programa GOS, Gestão de Organizações Sociais: programa desenvolvido numa parceria entre a AESE – Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento das práticas de gestão por parte dos responsáveis por IPSS através de ações de formação dirigidas aos seus órgãos responsáveis;
- Banco Alimentar Contra a Fome – No âmbito das campanhas de recolha de alimentos: i) apoiou a produção dos sacos de recolha; e ii) deu um donativo para aquisição de atum;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - a instituição recolhe, gratuitamente, bens de utilidade diversa junto de pessoas que pretendem desfazer-se deles e procede ao reencaminhamento dos mesmos para instituições e famílias necessitadas;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia – Apoio ao “Mês do Coração”, que decorreu no mês de maio, dedicado ao tema “O coração no desporto”;
- Associação de Apoio a Famílias Desfavorecidas (FAMSER) – Projeto GPS (Gerar, Percorrer e Socializar), uma casa de acolhimento residencial especializada situada em Castro Verde, com capacidade para 30 jovens;
- Sociedade do Bem – Edição do livro infantil “Que cores têm as tuas palavras?”;
- Associação Nacional de Pais e Amigos do Rett (ANPAR) – Apoio na aquisição de equipamento para o Centro de Apoio ao Desenvolvimento de Competências e Atividades de Tempos Livres da ANPAR;
- Associação Terra dos Sonhos – Atribuição de Bolsa de Apoio – “Unidade Felicidade” - que contribuiu para a realização de um Musical comemorativo dos 10 anos da Associação, realizado em várias sessões no Teatro Tivoli BBVA, que contaram com um total de 4.484 espectadores.



Para informação mais detalhada, deve ser consultado o Relatório de Atividades de 2017 da Fundação Millennium bcp em:

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/RC\\_fundacaoMbcpt\\_2017\\_PT.pdf](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/RC_fundacaoMbcpt_2017_PT.pdf)

**PRODUTOS E SERVIÇOS**

GRI FS7, FS8

Tema material: INOVAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

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

Está também consciente que a implementação de critérios e standards sociais e ambientais na oferta comercial se traduz numa gestão de risco mais eficaz, valor reputacional e melhor qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos clientes.

**MICROCRÉDITO**

Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, o Millennium bcp mantém um forte compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor é reconhecida como uma alternativa de financiamento, incentivo e viabilização do empreendedorismo, o que lhe permite, mesmo num contexto económico mais favorável, continuar a desempenhar um papel de relevo enquanto instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

Em 2017, a divulgação institucional deste modelo de crédito – integrado na estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Millennium bcp - junto das entidades de atuação local mais próximas das populações socialmente excluídas, continuou a constituir uma das prioridades estratégicas do Millennium bcp Microcrédito. Neste contexto, foram realizadas reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Instituições de Ensino, a que acresce a participação regular em eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo.

Prosseguindo esta política de proximidade, foram também celebrados 18 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito e criação de autoemprego, dos quais 4 com Câmaras Municipais (Calheta, Funchal, Odivelas e Rio Maior).

Destaca-se ainda a participação na Feira de Empreendedorismo promovida pela Comissão Europeia em Portugal, mas também a presença na sessão de “Speed Mentoring do projeto Turismo Up, do Turismo de Portugal.

Com o objetivo de continuar a reconhecer e distinguir o espírito empreendedor, a criatividade, a inovação e o dinamismo dos Microempreendedores Millennium bcp, realizou-se a 6.ª edição do Realizar – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo. Este prémio anual, com duas categorias: Dinamismo e Inovação e Melhor Execução, pretende reconhecer, de entre os projetos aprovados pelo Millennium bcp Microcrédito entre 1 de julho de 2016 e 30 de junho de 2017, os projetos com maior impacto. O vencedor de cada uma das categorias recebeu um prémio de 5.000€, tendo os restantes quatro finalistas recebido uma Menção Honrosa de 1.000 €



Como membro corporativo, o Millennium bcp participa igualmente no grupo de trabalho da European Microfinance Network (EMN), que tem como objetivo elaborar uma análise ao crescimento e evolução da Microfinança na Europa.

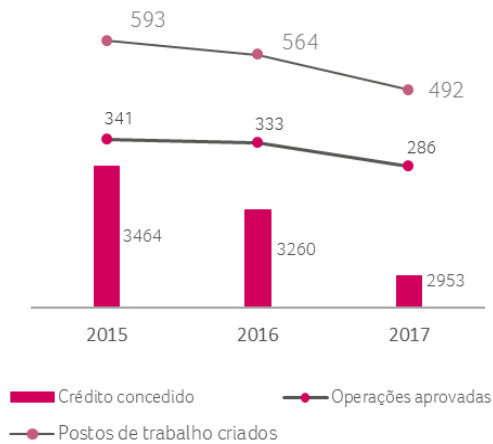
O Millennium bcp Microcrédito, que em 2017 completou 12 anos de atividade, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente.

Como resultado do trabalho desenvolvido em 2017, o Microcrédito do Millennium bcp aprovou o financiamento de 286 novas operações, que se traduziram num total de 2,953 milhões de euros de crédito aprovado e na criação de 492 novos postos de trabalho (6.309 desde 2005). O volume de crédito ativo concedido às 982 operações em carteira, a 31 de dezembro de 2017, era de 6,520 milhões de euros.



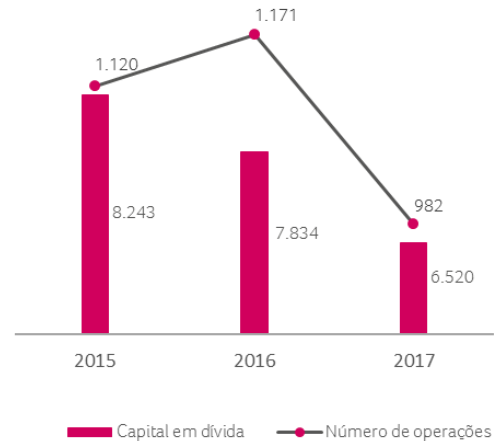
### ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO

Milhares de euros



### CARTEIRA DE CRÉDITO DO MICROCRÉDITO

Milhares de euros



Em 2017, o Microcrédito Millennium bcp tinha como objetivo aumentar em 15%, relativamente a 2016, os contatos institucionais, considerando que uma das principais prioridades estratégicas do Microcrédito assenta na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país.

Com 571 contatos estabelecidos, a que corresponde um crescimento de 24%, o objetivo definido foi alcançado.

Em 2018, temos como objetivo voltar a aumentar em 15% o número de contatos institucionais em Portugal.

### SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO (SAF)

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

Neste âmbito, durante 2017, foram efetuadas 22.345 alterações contratuais (8.275 crédito imobiliário e 14.070 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 603 milhões de euros (529 em crédito imobiliário e 74 em crédito consumo) e abrangeram 21.188 Clientes (7.361 crédito imobiliário e 13.827 crédito consumo).

### SOLUÇÕES DE APOIO ÀS EMPRESAS



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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

- Apoio a empresas que precisam colmatar necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento; através da Linha INVESTE QREN existem em carteira 24 financiamentos, num total de 2.015 milhares de euros;
- Linhas de financiamento, - PME Crescimento e PME Investe -, destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiio. Concretizadas 1.867 operações, num total de financiamento de 186.073 milhares de euros;

- No âmbito do apoio a empresas no setor da agricultura e/ ou pescas, e através das linhas de crédito – PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo – foram concretizadas 128 operações, num total de financiamento de 8.534 milhares de euros;
- Linhas de Crédito de Apoio ao Turismo, que visam apoiar, com condições favoráveis, as empresas que desenvolvem atividades relacionadas com o Turismo. Foram financiadas 10 operações, num total de 3.463 milhares de euros;
- Foi ainda disponibilizada a - Linha Capitalizar Mais -, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) que criou uma Linha de Crédito com garantia mútua destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental que contribuam para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou marketing. Foram financiadas 31 operações, com um valor total de crédito de 12.797 milhares de euros.



Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME's) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do POISEF (Polish Sustainable Energy Financing Programme) e do "Leasing Eko Energia". Assim, temos:

- O "POISEF Eko Energia", gerido pelo Banco Europeu de Reconstrução e Desenvolvimento (BERD), permite às empresas o acesso ao financiamento de projetos de investimento que possibilitem aumentar a eficiência energética da empresa e/ ou o uso de energias renováveis. O negócio beneficia ainda de aconselhamento profissional de engenheiros e especialistas financeiros.
- O programa "Leasing Eko Energia" oferece aos clientes a oportunidade de obter um prémio de investimento de 5% no final do contrato de locação, para além de alargar a sua aplicação a novos tipos de máquinas e equipamentos.

O Bank Millennium participa igualmente no programa de promoção do empreendedorismo desenvolvido pelo estado polaco - válido até junho de 2018 -, que viabiliza a concessão de crédito a micro, pequenas e médias empresas em condições vantajosas e com necessidade de garantia mínimas por parte dos Clientes (o programa disponibiliza uma garantia de até 60% do valor do crédito concedido).

Está ainda disponível uma linha de crédito, que conta com o apoio de fundos da EU – União Europeia, especialmente dedicada a financiar projetos tecnológicos inovadores. Este programa contempla a atribuição de um apoio não reembolsável às empresas para a implementação/renovação de soluções tecnológicas, concedido através de amortização no valor financiado pelo Banco.

## SOLUÇÕES DE APOIO A PARTICULARES

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

- Crédito Universitário - em Portugal, para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2017, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 136 novos empréstimos, no montante total de cerca de 1.636 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 348 operações em carteira é de 4,2 milhões de euros;
- Crédito Universitário - em Moçambique, está disponível um crédito pessoal de médio/longo prazo através do qual o Banco disponibiliza, na conta da faculdade que tiver um protocolo com o Millennium bim, o montante do financiamento solicitado pelo Cliente. A taxa aplicada tem uma bonificação de 1% sempre que o estudante obtenha uma média final de curso igual ou superior a 15 valores. O melhor estudante de cada universidade e mutuário do Crédito Universitário usufrui ainda de um estágio remunerado, com a duração de 6 meses, com a possibilidade de integrar o quadro do Banco;
- Manda Mola – modalidade de transferência que permite transferir dinheiro para qualquer número de telemóvel. Esta inovação contribui para o processo de inclusão financeira da sociedade moçambicana, pois permite que Clientes do Banco possam transferir dinheiro para destinatários não bancarizados que têm acesso a uma conta de moeda eletrónica (Conta IZI), que pode ser movimentada através do canal mobile (Millennium IZI) ou de caixas ATM para levantamento de numerário;

- O Millennium bim Já Já – é um serviço bancário que permite através do uso do POS e de Agentes Bancários (lojas, mercearias, postos de correios, etc.) prover a população das zonas rurais de serviços bancários, substituindo assim os meios e canais tradicionais. Este serviço disponibiliza à população um POS que permite executar um conjunto significativo de transações, como depósitos, transferências, levantamentos, consulta de saldos ou pagamento de serviços;
- Plano Poupança Emigrante – ainda em Moçambique, dirigido a Clientes emigrantes, está disponível um produto de poupança programada que, para além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, oferece testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta;
- Konto 360° Student / Junior – na Polónia, tendo como destinatários jovens entre os 18 e os 26 anos, no primeiro caso, e entre os 13 e os 17, no segundo, possibilita abrir uma conta bancária com condições especiais, sem custos, que permita um primeiro contacto com os serviços bancários e financeiros;
- “Flat for the Young” – o Bank Millennium, na Polónia, de entre os seus produtos socialmente responsáveis, disponibiliza, no âmbito de um programa estatal de apoio à aquisição de habitação própria, condições de crédito com condições muito favoráveis para jovens e famílias com filhos. Em 2017, foram celebrados 1.400 novos contratos, num montante global de crédito que atinge já os 68.25 milhões de euros e representa 12% da carteira de crédito à habitação.

## INCLUSÃO SOCIAL



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 461 contas, o que corresponde já a um total de 3.848 contas em carteira no Banco.

Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito – Social Investe – de apoio à economia social. Em 2017, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor total de crédito de 320 milhares de euros.

Já no apoio a projetos de investimento que visem a criação de empresas por desempregados com condições de financiamento bonificadas, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, financiou, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - 67 empreendedores, num total de 688 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 41 empreendedores, num valor total de 1.490 milhares de euros.

No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários -, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. Em 2017, foram abertas 981 contas, pelo que o total acumulado é agora de 4.967 contas.

O Millennium bcp celebrou, já em 2018, um acordo de cooperação com a União das Misericórdias Portuguesas para promover o Projeto de qualificação das comunidades amigas das pessoas idosas (PQCAPI), com soluções vantajosas de financiamento de curto e longo-prazo.



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

## CARTÕES SOLIDÁRIOS

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

- Programa de fidelização - incentiva os Clientes a rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social. Neste âmbito, a Rede Visa/ Mastercard (Catálogo de Pontos) e o Programa Membership Rewards da American Express entregaram donativos (de 5€ ou 10€), num valor total de cerca de 5.970 euros (3.870€ CP, 2.100€ MR), a instituições como a Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Caritas Portuguesa, O Gaiato, Acreditar, Cerci, Ajuda de Berço e para os incêndios de Pedrogão, Figueiró dos Vinhos e Castanheira de Pera;
- Portugal Restaurant Week - iniciativa que permite aos Clientes do Millennium bcp aceder aos restaurantes aderentes a custos fixos (20 euros, dos quais 1 reverte a favor de instituições de solidariedade), numa iniciativa que democratiza o acesso à restauração de luxo e contribui para causas sociais. O Restaurant Week em 2017 permitiu atribuir apoios financeiros às instituições de solidariedade Acreditar e Casa Mimar, num valor total superior a 28.000 euros;
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, em Portugal, e pelo Millennium bim, em Moçambique, continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS e Lusomundo, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No último ano, esta parceria de apoio ao acesso à cultura permitiu atribuir, em Portugal, cerca de 200.000 bilhetes



Na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008, assume um claro compromisso ambiental. Por cada cartão subscrito, o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF Polónia (World Wide Fund For Nature - uma das mais conhecidas e influentes ONG's no âmbito da conservação do ambiente). Em 2017, foram transferidos mais de 12 milhares de euros, num total de 1.306 cartões, 206 dos quais subscritos no ano.

Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito "Mulher", que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais parceiros e acesso aos vários canais bancários eletrónicos, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros da mama e do colo do útero e assistência no parto. Este cartão integra a "Solução Mulher", um conjunto de produtos e serviços financeiros pensado ao pormenor para atender às suas necessidades e facilitar a gestão das suas atividades. Esta solução compreende também uma componente de responsabilidade social uma vez que cada transação efetuada com o cartão corresponde a um apoio à formação "Líder em Mim", integrado no projeto Girl Move. O serviço inclui ainda um plano de poupança com condições atrativas e, para todas as mulheres empreendedoras, o Crédito Mulher Empreendedora, um crédito que facilita a concretização de projetos profissionais.

## FUNDOS SRI (SOCIALY RESPONSIBLE INVESTMENT)

GRI FS11

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

- Em Portugal, os fundos estão disponíveis através de: Plataforma *on-line* do Millennium bcp - que teve em comercialização 4 fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 1.287 milhares de euros; e ii) ActivoBank - que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 8 éticos e 8 fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 596 milhares de euros. A 31 de dezembro, 9 destes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 66 milhares de euros, que compara desfavoravelmente com os 191 subscritos em 2016.
- Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI, destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private, refletindo o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Os 4 fundos disponíveis foram subscritos por 1.242 Clientes, num valor total de 17.1 milhões de euros.

**BENEFÍCIOS A COLABORADORES**

GRI 201-3, GRI 401-2

Tema material: **GESTÃO DE MOTIVAÇÃO**

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

**SAÚDE E SEGURANÇA**

GRI 403-3

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

Em Portugal, com o objetivo de reforçar os benefícios de saúde para os Colaboradores, o Banco passou também a disponibilizar nos Serviços de Medicina Internos, acompanhamento nas especialidades de Nutrição (547 consultas) e Psicologia Clínica (379). Foi também criado um novo serviço de Correção de Postura, cujo objetivo é a correção de anomalias da coluna vertebral e sistema nervoso, bem como dos demais sintomas que lhes estão associados (nesta fase inicial disponível para cerca de 500 Colaboradores do Taguspark, em 2018 vai ser alargado o número de Colaboradores que podem beneficiar deste serviço).

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

**SERVIÇOS DE SAÚDE <sup>(1)</sup>**

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>				
Consultas efetuadas	<b>21.409</b>	19.702	22.259	8,7%
Check-up efetuados	<b>8.831</b>	8.318	8.413	6,2%
<b>SEGUROS DE SAÚDE</b>				
Pessoas abrangidas	<b>47.209</b>	47.286	50.277	-0,2%

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

<sup>(1)</sup> Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

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

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

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



Na Polónia, foi criado o “Millennium Active Zone”, um programa dirigido aos Colaboradores que visa promover e incentivar a atividade física e difundir conceitos, práticas e hábitos de vida saudável. Neste contexto, em 2017, equipas compostas por Colaboradores participaram nas corridas solidárias “Corporate Run” e “Santa Claus Run” e nos eventos desportivos “The Color Run” e “Runmageddon”.

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

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

Neste sentido, o Millennium bcp tornou-se o primeiro Banco em Portugal a disponibilizar aos Colaboradores um plano de benefícios flexíveis - o Millennium Flex - que lhes permite optar por aumentar o seu rendimento disponível através da afetação, de forma flexível, de parte da sua compensação - a Bolsa Flex - a um conjunto de benefícios que lhe conferem poupanças, nomeadamente a nível fiscal. Procurando ir ao encontro das expectativas dos Colaboradores, em 2017 introduziram-se melhorias com vista a tornar o programa ainda mais flexível. A adesão ao plano passou a poder ser feita em qualquer momento bem como a desistência. As despesas com ginásio passaram a ser elegíveis, aumentando assim a possibilidade de mais Colaboradores usufruírem das vantagens deste plano.

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

Uma referência adicional ao fluxo de informação interna, que suportado em plataformas corporativas de comunicação aborda temas de negócio, operacionais, formativos e tecnológicos, mas também conteúdos sobre responsabilidade social, vantagens para Colaboradores e muitos outros de interesse geral. Em Portugal, foram publicados 5.647 conteúdos na *intranet*, 641 dos quais com vídeos produzidos pela Millennium TV.

Tema material: **SEGURANÇA FÍSICA**

O Grupo BCP disponibiliza instalações de trabalho que permitem aos Colaboradores desenvolver a sua atividade com o mínimo de riscos e com o máximo de produtividade. De forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visitas de higiene e segurança no trabalho (HST) às instalações, com o objetivo de detetar e corrigir disfunções. Durante o ano de 2017, no Grupo, foram realizadas 159 visitas.

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

## **CRÉDITO**

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

**CRÉDITO A COLABORADORES**

	2017		2016		2015	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
<b>HABITAÇÃO</b>						
Em carteira	<b>661,2</b>	<b>9.405</b>	719,6	9.973	790,1	10.558
Concedido no ano	<b>24,7</b>	<b>328</b>	22,6	323	23,9	338
<b>FINS SOCIAIS</b>						
Em carteira	<b>12,3</b>	<b>2.800</b>	10,3	2.910	20,5	3.683
Concedido no ano	<b>3,2</b>	<b>885</b>	3,4	907	7,5	1.288

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

<sup>(1)</sup> Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

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

**PARENTALIDADE**

Em 2017, em Portugal, as medidas de apoio à parentalidade e conciliação entre a vida profissional e a vida familiar/privada passaram a ser consagradas contratualmente, quer no que respeita à dispensa de assiduidade para acompanhar os filhos no início do ano escolar do ensino básico e do preparatório, quer na tarde de aniversário dos filhos até aos 12 anos (inclusive).

Foi ainda assumido o compromisso voluntário de quintuplicar o valor do voucher para constituição da poupança Bebé Millennium, oferecido no momento do nascimento/adoção de filho, que passou de 100 para 500 euros.

187 Colaboradores beneficiaram da licença parental. Foram constituídas 339 Poupanças no total de 68.035 de euros. 2.040 Colaboradores beneficiaram da tarde livre de trabalho na data do aniversário do filho até 12 anos.



O Programa de Proteção à Parentalidade continua a ser muito bem avaliado, sendo o item com a melhor avaliação (93 pontos) o que pergunta: “Considero que o benefício de dispensa de trabalho na tarde de aniversário do meu filho (até ao 12 anos) é uma iniciativa com valor que reflete a preocupação da Empresa com o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.”. De referir que o tema do usufruto das horas de amamentação/aleitamento regista uma evolução positiva tendo passado de uma avaliação de 78.2 para 84.3 pontos.

Já na Polónia, operação na qual cerca de 70% do quadro de Colaboradores é constituído por mulheres, na sua maioria mães, o programa “Yes for Parents” do Bank Millennium, iniciado em 2014, ajuda a conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar. Esta iniciativa, para além de informação relevante (direitos, saúde familiar, etc.) – agora disponíveis para consulta numa plataforma digital - e de diversos benefícios sociais, possibilitou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia. A partir de 2016, o leque de iniciativas apoiado com um cofinanciamento de 50% por parte do Banco foi alargado, prevendo agora atividades de verão e inverno para as crianças e suas famílias.



**APOIO À EDUCAÇÃO**

Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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

Em Portugal, no âmbito da educação e através de subsídios mensais, o Banco apoia também: i) Colaboradores com estatuto trabalhador-estudante, tendo atribuído um total de 4.506 euros, distribuídos por 26 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 5.163 Colaboradores, num total de 1.537 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 141 jovens, num valor de 295.079 euros.

**CULTURA E LAZER**

Os Colaboradores do Grupo BCP usufruem, através de parcerias comerciais, de um conjunto de condições vantajosas em diversos domínios: saúde e bem-estar, educação, cultura e lazer, viagens e transportes, hotéis, vestuário e telecomunicações. O objetivo é assim garantir mais benefícios e descontos, e, em simultâneo, promover um maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Em Portugal, os Colaboradores e/ ou familiares que sejam sócios do Clube Millennium bcp – que em 2017 celebrou 15 anos de atividade - podem também usufruir de um conjunto de atividades extralaborais, no âmbito da cultura, desporto lazer e tempos livres. Em 2017, foram realizados 478 eventos que envolveram 11.168 participantes. Destes, 60% participaram em eventos Culturais, 35% de Desporto e 5% de Lazer e Tempos Livres.

No domínio da formação foram realizados cursos de línguas, nomeadamente inglês, castelhano e mandarim, de arte, fotografia e música, com um total de 276 formandos.



Em 2017, o processo de transformação digital do *site* do Clube beneficiou de uma conjunto de melhorias funcionais, de entre as quais se destacam a possibilidade de os sócios, na sua área pessoal, realizarem gestão de eventos e convidados, consultarem as inscrições. Passou também a ser possível selecionar alertas de atividades e receber *newsletters* sucintas e personalizadas. 547 sócios aderiram já à Gestão de Alertas.

Neste período, foi também realizado um inquérito de satisfação que, com 1.217 respostas recebidas, permitiu concluir, numa avaliação global, que 97,29% dos associados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a atividade do Clube Millennium bcp, sendo grau de recomendação de 96,14%.

Destacam-se, também, a 1.ª Corrida do Clube Millennium bcp, corrida solidária de apoio à Make a Wish, que teve como Padrinho de Excelência, Carlos Lopes, e que contou com a participação de mil atletas (dos quais 460 associados) e a Exposição do Clube Millennium bcp, que reuniu um espólio representativo da história do Clube e dos Clubes dos Bancos que lhe deram origem, cuja inauguração ocorreu no Encontro anual de Associados.

Com o dinheiro recolhido nas Festas de Natal promovidas pelo Clube, que reuniram mais de 8.950 pessoas, foi atribuído um donativo de 8.500 euros à associação Make a Wish Portugal. Foram ainda oferecidos cerca de 1.560 bilhetes para espetáculos de circo, em Lisboa e no Porto, a crianças de diversas instituições de solidariedade social. Atualmente, entre Colaboradores no ativo e/ ou reformados e respetivos familiares, são 35.557 os associados do Clube Millennium bcp.

Acompanhando as necessidades decorrentes da concentração dos Colaboradores dos Serviços Centrais do Millennium bcp da zona de Lisboa no Tagus Park, e depois de ampliada a capacidade de estacionamento com a criação de um novo parque, mantém-se o enfoque no serviço diário e gratuito de autocarros que asseguram o percurso de ida e volta.

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



Já em Moçambique, deu-se continuidade à atividade do Clube Millennium bim - lançado em 2016 - com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de iniciativas em áreas como o desporto, a cultura e o lazer, que promovam a coesão, a identificação e o envolvimento dos Colaboradores com o Banco, ao mesmo tempo que incentivam a adoção de hábitos saudáveis, a prática de exercício físico regular e o acesso a manifestações artísticas.

Os Colaboradores usufruem igualmente de condições preferenciais no acesso a eventos ou espaços culturais apoiados pelo Banco nas diferentes geografias onde está presente, política de que são exemplo, em 2017, os concertos do Festival ao Largo (Portugal), o festival cinematográfico Millennium Docs Against Gravity (Polónia) e as exposições do Núcleo de Arte (Moçambique).

## FORNECEDORES

GRI 204-1

No Grupo Millennium, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 86,5% de pagamentos a Fornecedores locais.

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

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

O Millennium bcp conduz avaliações aos seus fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2017, os fornecedores foram submetidos a um processo de avaliação contínua.

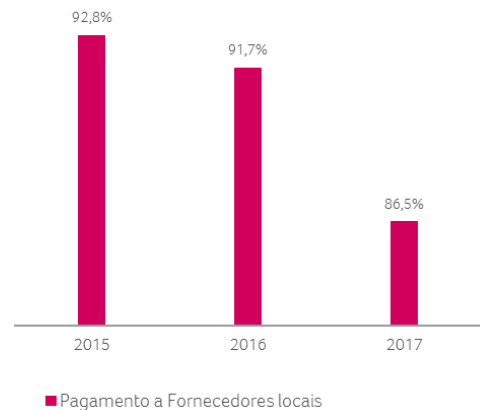
Os Fornecedores do Millennium bcp estão ainda sujeitos a um processo de avaliação, suportado: i) no relacionamento que mantêm com os Centros de Competência Técnica; ii) nas ações de avaliação de performance e de identificação de pontos de melhoria; e iii) nos processos instituídos de tomada de decisão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

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

Em 2017, o Millennium bcp subscreveu ainda a Carta de Princípios do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Este documento estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e que permite que as empresas subscritoras possam ser reconhecidas junto dos seus clientes, fornecedores e sociedade em geral pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade. A Carta, que o Banco vai agora promover junto dos fornecedores que integram a sua cadeia de valor, incentiva os subscritores a irem além do cumprimento legal, adotando normas e práticas reconhecidas e alinhadas com padrões de gestão, éticos, sociais, ambientais e de qualidade, em qualquer contexto da economia global.

### PROCESSO DE COMPRA A FORNECEDORES

Percentagem





Campanha de recolha de alimentos do Banco Alimentar Contra a Fome.



Campanha "Papel por Alimentos 2017".



Central solar fotovoltaica no Taguspark (Portugal).



Programa de literacia financeira "Financial ABC" (Polónia).



Equipamento escolar para crianças de Varsóvia (Polónia).



Renovação de recreio escolar em Czapple (Polónia).



Plantação de árvores ao abrigo do voluntariado da Fundação Bank Millennium (Polónia).



Millennium bim Responsável - Sopa Solidária, em parceria com a Associação Makobo (Moçambique).



Dia Mundial da Poupança (Moçambique).



Criação de biblioteca na escola primária Impire, em parceria com a Associação HELPO (Moçambique).



Corrida Millennium bim (Moçambique).



Uma Cidade Limpa Pra Mim - Recicla e Ganha, em parceria com a Associação AMOR (Moçambique).

# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL



**RESPONSABILIDADE AMBIENTAL****CONTRIBUTO DO GRUPO BCP PARA OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS NAÇÕES UNIDAS**

**Metas do ODS 13** - Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos

**Contributo do Grupo BCP**

Melhorar a educação, aumentar a consciencialização e a capacidade humana e institucional sobre medidas de mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce no que respeita às alterações climáticas.

Produtos Sustentáveis - Investir e financiar projetos que facilitem a mitigação do risco e adaptação às alterações climáticas (vide capítulo Responsabilidade Social - Produtos e Serviços)

Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planeamento e gestão eficaz no que respeita às alterações climáticas, nos países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento, e que tenham um especial enfoque nas mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.

Implementação de um conjunto de medidas de eficiência energética

Sensibilização interna para a importância da adoção de hábitos ambientalmente responsáveis

Participação em iniciativas colaborativas sobre alterações climáticas: Participação do Millennium bcp Grupo de trabalho "Sustainable Finance" do BCSD Portugal



**Metas do ODS 15** - Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar e reverter a degradação dos solos e travar a perda de biodiversidade

**Contributo do Grupo BCP**

Mobilizar e aumentar significativamente, a partir de todas as fontes, os recursos financeiros para a conservação e o uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas.

Produtos financeiros direcionados para financiar a proteção das florestas, biodiversidade e ecossistemas - Cartão WWF (Polónia).

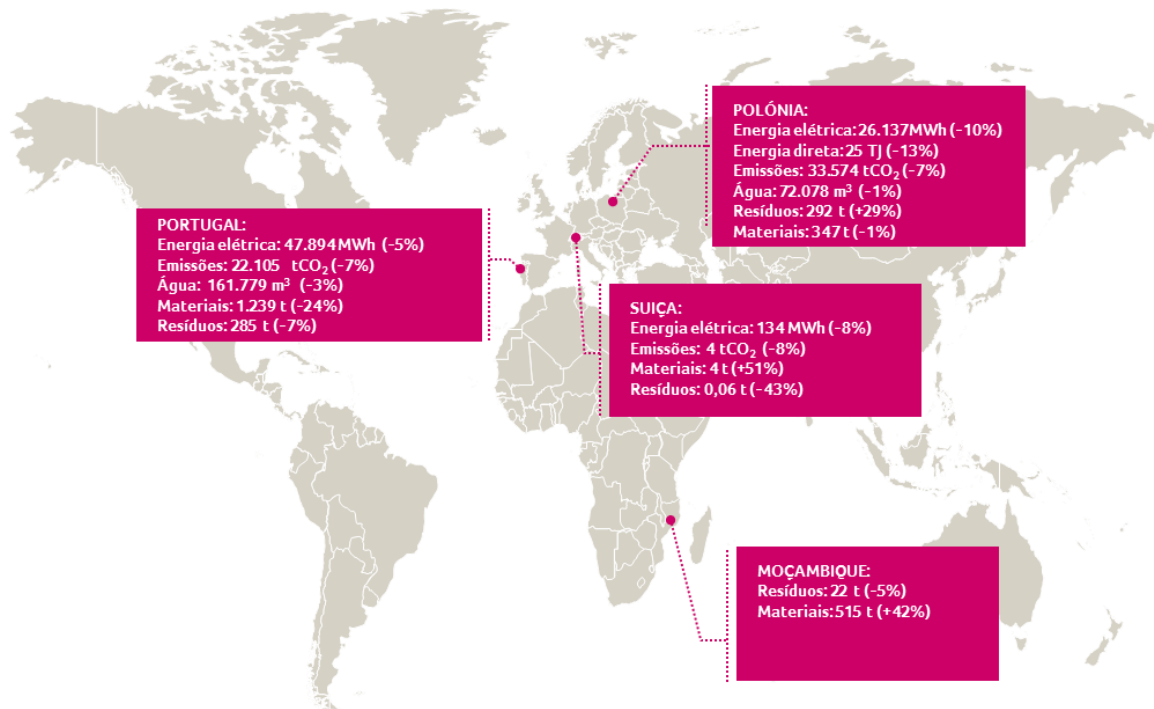
Mobilizar recursos significativos, a partir de todas as fontes, e em todos os níveis, para financiar a gestão florestal sustentável e proporcionar incentivos adequados aos países em desenvolvimento para promover a gestão florestal sustentável, inclusive para a conservação e o reflorestamento.

Apoiar iniciativas e organizações que defendam a proteção das florestas e biodiversidade – Apoio do BCP ao Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos (Portugal).

O Grupo BCP, em alinhamento com os seus objetivos estratégicos de inovação tecnológica e digital, desenvolve uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental e de combate às alterações climáticas. É neste contexto que a proteção do meio envolvente, a preservação dos recursos naturais e a racionalização de consumos (sobretudo energia, água e papel assente na desmaterialização dos processos), constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada em todas as suas operações (disponível para consulta na secção de Sustentabilidade do website do Banco através de [https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic\\_Ambiental.pdf](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic_Ambiental.pdf)).

**PRINCIPAIS DESTAQUES**

(2017, % DE EVOLUÇÃO FACE A 2016)



Tema material: ECOEFICIÊNCIA

**ECOEFICIÊNCIA OPERACIONAL**

O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de performance ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos. Em termos globais, em 2017, o nível de ecoeficiência do Banco continuou a melhorar, resultado do investimento contínuo em novos equipamentos - de que é exemplo a nova Central Fotovoltaica no Taguspark - otimização de processos e na alteração de comportamentos dos Colaboradores, positivamente influenciados, neste caso, pelas campanhas internas de sensibilização ambiental. Para além da redução do impacte ambiental associado à atividade do Banco, estas medidas de ecoeficiência têm vindo a permitir reduzir custos operacionais. Em 2017, o Grupo BCP reduziu em 5% os seus custos com eletricidade e combustíveis em relação ao ano anterior.

Para além da monitorização de indicadores ambientais, o BCP tem uma área responsável pela gestão de continuidade do negócio, procedendo à identificação de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, standards e procedimentos definidos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem sua interrupção. O Banco gere também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e project finance, podendo realizar estudos de impacto ambiental de acordo a legislação aplicável em vigor.

Regularmente, o BCP assegura um acompanhamento das iniciativas realizadas em todas as geografias onde está presente, em função da sua realidade local, e monitoriza um conjunto de indicadores, permitindo-lhe medir a sua eficiência e impacte ambiental relativamente aos seus principais consumos de recursos.

O Grupo BCP continuou a investir em medidas de eficiência operacional, nas várias operações, através da otimização de processos e equipamentos, reforçando um conjunto de medidas de redução de consumos que lhe proporciona não só ganhos tecnológicos mas também ambientais.

Em Portugal, o Millennium bcp manteve a certificação energética e qualidade do ar dos edifícios dos serviços centrais do Banco, com classificação B (71%).

## PRINCIPAIS MEDIDAS DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL POR OPERAÇÃO

### PORTUGAL

#### Instalação de iluminação LED Taguspark

Redução do consumo de energia elétrica em iluminação de cerca de 40%, com potencial de diminuição de 211.850 kWh, o que corresponde a cerca de 99,6 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas.

#### Automatização das centrais térmicas do Taguspark

Funcionamento em função das necessidades, estimando-se uma poupança anual de cerca de 10.800 kWh, o que significa uma redução de 5,1 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas.

#### Remoção da central térmica do edifício 7 de serviço em período noturno

Incorporação de uma unidade expansão direta para climatizar a sala de mercados que funciona 24 horas/dia, apresentando o potencial de poupança energética de 196.000 kWh, equivalente a 92,2 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas.

#### Instalação de central solar fotovoltaica com 1 MW de potência

A instalação de painéis solares visou o alcance de dois objetivos:

- Satisfazer as necessidades de energia elétrica do Banco, através da utilização de fontes de energia renovável; e
- Obter maior eficiência energética.

Tratou-se de um projeto desenvolvido em parceria com a EDP. Foram instalados 3.703 painéis solares fotovoltaicos em três edifícios do Millennium BCP no Taguspark, em Oeiras. Esta central permite uma produção de cerca de 1.3 GWh/ano que corresponde a 570 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas e equivale à energia necessária para abastecer cerca de 490 lares, estimando-se uma poupança de 16% nos custos anuais com energia. Este projeto tem um período de retorno do investimento na ordem dos 4,9 anos.



A central iniciou a sua atividade em novembro de 2017 e o funcionamento correspondente a 2 meses permitiu gerar 145,7 MWh de energia para autoconsumo, o que significou 68,5 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas.

#### Programa Green IT

Redução de impressões locais e valorização da funcionalidade de digitalização na aquisição de serviços de desenvolvimento de *software*.

Poupança de cerca de 11,3 milhões de impressões decorrente do alargamento do projeto “Go Paperless”, correspondendo a uma diminuição de 11% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparando com igual período de 2016.

Continuação da intensificação da digitalização de documentos, que, em 2017, registou um aumento de 2% face ao ano anterior.

Poupança total de cerca de 8 milhões de impressões a preto e branco (Serviços centrais + Sucursais), correspondendo a uma redução dos custos com impressão e papel na ordem dos 52 mil euros.

Redução de 38% nos consumíveis usados entre 2013 e 2017.

**Digitalização de documentos**, como por exemplo o extrato bancário em formato digital

Definição de objetivo estratégico de negócio de aumento de Clientes com acesso digital: > 35% de clientes até 2018; e de Transações digitais: > 50% até 2018.

**Clientes com subscrição de extrato digital:** em 2017, aderiram 27.730 clientes, existindo no total mais de 1.400.000 de contas com subscrição de extrato digital em Portugal.

Durante o ano, foram desenvolvidos projetos internos em algumas Direções relacionados com a digitalização de processos.

De referir que o Millennium bcp é entidade promotora do **Movimento MUDA** - movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português que assumem o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital, contribuindo para um País mais avançado, inclusivo e participativo.

#### Venda digital de produtos financeiros



Em 2017 registaram-se crescimentos exponenciais de vendas de seguros de risco via millenniumbcp.pt, tendo sido lançando mais um produto em venda digital – o seguro de vida risco associado a operações de crédito pessoal.

Além disso, já em 2018, o Millennium bcp e o ActivoBank implementaram a abertura de conta 100% digital. O processo é inovador, simples, rápido e totalmente digital, bastando apenas um *smartphone* ou *tablet*, sem necessidade de deslocação do Cliente a qualquer sucursal.

O Millennium bcp e o ActivoBank são os únicos bancos a ter este serviço também disponível aos fins de semana e feriados. Esta iniciativa representa, assim, mais um passo de inovação no digital e na sua relação com o Cliente, oferecendo sempre o serviço mais próximo, ágil e moderno.

#### Meios de pagamento digitais

Com vista à redução de circulação de numerário na economia através de novas soluções de pagamento totalmente digitais, foi lançada a Nova APP Millennium Moove que permite aceitar pagamentos com cartões e MB Way com total mobilidade. A App Moove poderá ser instalada num *smartphone* ou *tablet* e funciona como um Terminal de Pagamento Automático (TPA) ligado por Bluetooth a um Leitor de Cartões para leitura do cartão e validação do PIN. O comprovativo do pagamento é remetido para o consumidor por *e-mail* evitando assim a utilização de papel.

**Projeto Go Paperless** numa ótica de cliente: implementação da assinatura digital do cliente e pré-cário digital; e numa ótica de processos internos: digitalização de mapas diários de processos de abertura e encerramento.

100% das sucursais do retalho e operações internas têm a aplicação PAB Paperless, permitindo que cerca de 98% dos documentos deixassem de ser impressos, diminuindo de forma substancial a pegada ecológica.

Em 2017, fruto da desmaterialização de processos, o Millennium bcp reduziu os seus custos com papel consumido em cerca de 23%.

**Programa kaizen** que sensibiliza diariamente os Colaboradores a tornar as suas atividades mais simples, mais ágeis e mais modernas, com menos papel, menos custos e mais qualidade, assente numa metodologia lean, contribuindo assim para processos com maior valor acrescentado para o Cliente.

As equipas envolvidas criaram durante o ano cerca de 90 novas iniciativas, das quais 6% estão relacionadas com a eliminação do papel e representam uma poupança de mais de 1.100 impressões por mês.

Com o objetivo da partilha de boas práticas, realizou-se a 1ª Reunião Geral do Programa Kaizen, onde se procedeu à partilha de experiências de entidades externas convidadas, bem como de Colaboradores de algumas equipas internas envolvidas.

#### Mobilidade

Em 2017, o Banco disponibilizou na frota da empresa a opção pela utilização/aquisição de viaturas híbridas.

Existe uma política de minimização das viagens de negócios, através da limitação dos respetivos tipos de transporte e da utilização de métodos de comunicação remota, tais como: cursos de e-learning, teleconferência e videoconferência.



## POLÓNIA

---

### **Reajustamentos no sistema de iluminação e aquecimento:**

Ajuste do tempo de funcionamento da iluminação, de acordo com os horários de trabalho do Banco em cada piso, através de um sistema de desconexão automático colocado no soalho;

Alteração do sistema de controlo de iluminação dos logotipos bancários externos das sucursais. O sistema está adaptado às estações do ano. No verão, os logotipos luminosos estão ligados das 19:00 até às 00:00, e no inverno das 15:30 até às 00:00;

Reajuste do sistema de aquecimento para uma temperatura constante de 21°C;

Otimização de parâmetros de trabalho para os aquecedores de gás;

Automatização do sistema de ar condicionado estando desligado no fim de semana e nos feriados, através de um controle instantâneo e automático on/off.

---

**Implementação de auditorias energéticas** de acordo com a lei polaca, a auditoria é necessária em cada 5 anos.

---

**Estudo de preparação da instalação de um sistema de difusores de água**, de forma a reduzir o consumo de água.

Como resultado, o Banco decidiu instalar novos difusores de água em todas as casas de banho e kitchenettes. Esta medida, em conjunto com o estabelecimento de nível mínimo de utilização de água nos autoclismos das instalações sanitárias, irá permitir reduzir o consumo de água em cerca de 10%.

---

**Monitorização contínua do processo de fornecimento de materiais necessários para as atuais operações do Banco e reutilização de materiais**, de forma a reduzir o consumo de materiais e recursos.

O processo de encomenda de novos ativos e as condições necessárias para a compra de novos equipamentos (balcões, trituradores, cadeiras giratórias, outros equipamentos de mobiliário) é regulado por um ato normativo interno e está centralizado na área de compras. Cada necessidade é verificada individualmente, em termos de legitimidade da compra e da sua conformidade com as normas em vigor no Banco.

A gestão eficaz dos recursos, reutilizando-os, permite limitar a compra de dispositivos (ex.: contadores, trituradores, refrigeradores, micro-ondas), equipamentos mobiliários e material de escritório.

Foi também implementada uma medida de controlo da quantidade utilizada de envelopes de segurança em plástico, tendo por base os limites estabelecidos para cada unidade organizacional.

Foi também dada continuidade à metodologia de aquisição de água mineral engarrafada, copos de plástico e agitadores. Em 2017, foi registada uma redução de 16% no consumo de copos e agitadores de plástico, em comparação com o ano anterior.

---

**Reutilização de máquinas de estampagem de plástico, tendo em vista a redução do consumo de plástico**

Os moldes de borracha com os conteúdos devolvidos dos carimbos de borracha são destruídos e os invólucros vazios das máquinas são enviados para regeneração ao contratante com quem o Banco assinou um acordo de colaboração. Nas próximas encomendas, apenas os desenhos de moldes de borracha personalizados são colados nas máquinas regeneradas.

---

**Medidas de redução de consumo de papel**

Monitorização contínua da quantidade de papel necessária para as sucursais nas operações de caixa e tesouraria, através dos relatórios mensais sobre estas operações. A definição de metas de redução permitiu reduzir o consumo atual de materiais encomendados.

Implementação da funcionalidade de log on dos colaboradores nas impressoras, o que limita consideravelmente a quantidade de impressões desnecessárias.

Contrato 8 em 1 - foi dada continuidade à implementação da iniciativa de consolidação de contratos relativos a produtos bancários num só único contrato. Esta iniciativa aplica-se a novos Clientes com vários contratos para pacotes de serviços bancários.

---

---

Automatização do processo de liquidação em ATM's, permitindo que os documentos relacionados já não tenham que ser impressos.

Clientes com subscrição de extrato digital – 1.685.746 clientes na Polónia (82%). O canal de Internet banking oferece também aos Clientes serviços e comprovativos on-line. Para cada novo Cliente que conclua um contrato de serviços e produtos bancários, o extrato digital é definido como regra (no entanto, a pedido do Cliente, esta opção poderá ser desativada). Esta iniciativa tem um significativo impacto na redução do consumo de papel, em comparação com o tratamento da correspondência em massa.

---

#### **Medidas de gestão de Resíduos**

As regulamentações relativas à proteção ambiental (Lei dos Resíduos) são aplicadas ao Banco, impondo a gestão adequado de resíduos, através do preenchimento da documentação necessária, bem como a preparação e encaminhamento para operadores devidamente licenciados, sendo também elaborados relatórios sobre tipos e quantidades de resíduos gerados.

Todos os tipos de resíduos de metal, plástico, madeira, vidro e eletrónicos gerados como resultado das atividades operacionais do Banco são encaminhados para reciclagem através de uma empresa especializada contratada pelo Banco. Nos prédios da sede em Varsóvia, o Banco introduziu a separação de resíduos em quatro frações: vidro, plástico, papel e outros. Na sede de Gdańsk, o lixo é segregado em três frações, seco, húmido e vidro - de acordo com a regulamentação aplicável.

Adicionalmente, o Banco envia documentos para reciclagem, cujo período de armazenamento nos arquivos expirou, bem como documentos não elegíveis para arquivo, através de empresas contratadas pelo Banco. A recolha e reutilização de toners das multifuncionais são da responsabilidade do fornecedor com o qual o Banco contratou o serviço.

---

#### **Mobilidade**

Em 2017, o Banco procedeu à substituição de quase todos os carros da frota da empresa por viaturas híbridas, que permitirá uma poupança de mais de 500 toneladas de CO<sub>2</sub>, representando uma redução de 20,6% de emissões por ano, comparativamente ao ano anterior.

Existe uma política de minimização das viagens de negócios, através da limitação dos respetivos tipos de transporte, e da utilização de métodos de comunicação remota, tais como: cursos de e-learning, teleconferência e videoconferência.

De forma a reduzir a quantidade de viagens feitas por avião ou carro próprio, foi implementado um regulamento interno, o qual estabelece que para viajar de avião é necessária a aprovação do CEO e para viajar de carro próprio uma aprovação do membro da Administração.

---

### **MOÇAMBIQUE**

---

**Manutenção das medidas de eficiência energética** implementadas em anos anteriores como, por exemplo, desligar automaticamente, às 20.00 h, os computadores e a iluminação principal dos Edifícios.

---

#### **Digitalização de documentos e incremento do recurso ao extrato digital**

Em 2017, ascenderam a 20.744 o número de clientes subscritores do serviço de extratos do Banco em Moçambique (onde podem aceder ao extrato, notas de lançamento e outros documentos em formato digital).

---

#### **Reutilização dos equipamentos e materiais**

O Banco procede nesta geografia, mas também em Portugal e na Polónia, à doação de material informático e mobiliário com aplicação escolar a um conjunto de instituições de ensino ou organizações de apoio social.

---

**Suíça****Medidas de ecoeficiência associadas ao consumo de papel**

O Banco manteve a implementação de um conjunto de medidas: o consumo de papel reciclado e a adoção da impressão frente e verso.

**Medidas de eficiência energética:** utilização consciente do ar condicionado durante o período de verão.

**Mobilidade**

O Banco procede ao controlo interno de viagens de negócio, dando preferência à utilização de videoconferência em detrimento de viagens.

**Recurso ao extrato digital:** em 2017, cerca de 75% dos clientes tiveram acesso ao extrato digital, reduzindo assim o consumo de papel no Banco.

**Separação e reciclagem**

O Banco disponibiliza contentores para a separação de resíduos de papel, plástico (incluindo um separador para copos de plástico) e vidro, os quais são encaminhados para reciclagem através de um operador licenciado para reciclagem. Os toners utilizados são também entregues a um operador especializado.

Tema material:

SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

**SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL**

A sensibilização ambiental junto dos Colaboradores e Clientes para a promoção de boas práticas ambientais é um dos pilares da gestão ambiental do Grupo BCP, considerando-se que a redução do impacto ambiental depende, também, da alteração de comportamentos dos Colaboradores.

Em 2017, destaca-se ainda a subscrição da BCP da Carta de Princípios do BCSD Portugal, a qual estabelece um conjunto de princípios fundamentais de sustentabilidade, entre os quais os relativos ao Ambiente, comprometendo-se a adotá-los voluntariamente e a promovê-los junto da sua cadeia de valor.

O Grupo continuou a investir num conjunto de medidas nas várias operações, de acordo com a sua realidade local, com vista a incentivar e motivar os Colaboradores a uma gestão rigorosa dos recursos no exercício diário das suas funções, contribuindo assim para o esforço coletivo de transformar o Grupo BCP numa entidade mais sustentável.

**PRINCIPAIS INICIATIVAS DE SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL POR OPERAÇÃO****PORTUGAL**

Continuidade da campanha de sinalética ambiental interna

Disponibilização aos responsáveis das áreas organizacionais do respetivo consumo de papel fotocópia (impressões) e de *toners* e tinteiros

**Campanha interna de recolha de papel para troca por alimentos** a favor do Banco Alimentar, da qual resultou a recolha de cerca de 3 toneladas de papel usado que se transformaram em alimentos.

De referir também que, no âmbito da política da sustentabilidade do Millennium bcp e apelando à reutilização dos recursos, o Banco doou, no ano de 2017, a 92 instituições, 3.020 bens, nomeadamente material de escritório (cadeiras, secretárias, estantes, mesas, frigoríficos televisores) e material informático.

**Participação no projeto externo QAR** — Monitorização e Mapeamento Urbano da Qualidade do Ar, Ruído e Tráfego - o Banco participou no projeto QAR sendo um dos viabilizadores deste processo de medição da qualidade do ar na cidade de Lisboa.

**Incentivo à utilização de ferramenta de videoconferência e recurso ao e-learning em detrimento de deslocamentos.**

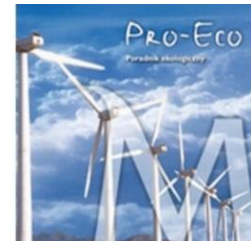
O Banco possui normativo interno relativo a marcação de viagens, que estabelece que é da responsabilidade de cada Colaborador e respetiva hierarquia, assegurar que o objetivo da viagem / estadia não pode ser atingido através do recurso à utilização de meios de comunicação à distância (*conference call* ou vídeo conferência, por exemplo); e que nas deslocamentos deve ser utilizado o transporte ferroviário em alternativa aos transportes aéreos, quando economicamente viável.

**Remoção de caixotes de lixos junto aos postos de trabalho**

Com o objetivo de racionalizar a configuração das estações de trabalho nos Serviços Centrais do Banco, contribuindo para a redução de resíduos e, sobretudo, para a sua correta separação e reciclagem, o Banco procedeu à remoção generalizada dos caixotes de lixo já em 2018. Com esta alteração, o papel/cartão passará a ser depositado nos ecopontos a instalados em todas as Alas junto às impressoras, devendo os resíduos indiferenciados ou orgânicos e o plástico a ser colocados nos ecopontos disponíveis nas copas.

**POLÓNIA****Guia ambiental Pro-Eco para clientes e colaboradores**

Este guia, disponibilizado a todos os Colaboradores e Clientes do Banco (através da intranet e internet corporativas), apresenta várias “dicas” para a adoção de boas práticas ambientalmente responsáveis no escritório e em casa, incluindo a separação seletiva de resíduos elétricos e eletrónicos, bem como o consumo de recursos materiais, hídricos e energéticos.



Plantação de 200 árvores por 40 Colaboradores voluntários e suas famílias ao abrigo das atividades de voluntariado da Fundação Bank Millennium.

Os voluntários plantaram diferentes árvores, cujos frutos são parte integrante de uma dieta de muitas espécies animais e constituem um elemento importante do ecossistema florestal. A campanha de plantio de árvores foi acompanhada de animações e oficinas ambientais para crianças conduzidas por representantes do coorganizador do evento, a Fundação ambiental Aeris Futuro.

Realização de **campanha de comunicação** no Banco com o objetivo de informar todos os Colaboradores sobre as **regras de separação de resíduos**.

## MOÇAMBIQUE

---

### **Projeto “Uma Cidade Limpa Para Mim- Recicla e Ganha” em parceria com a AMOR - Associação Moçambicana de Reciclagem**

O Banco deu continuidade a este projeto de educação ambiental, que tem como principal objetivo criar nos alunos a consciência de novos hábitos de tratamento do lixo, alertando-os para a importância do seu comportamento na adoção de boas práticas ambientais e no seu papel dinamizador para a mudança de hábitos nas suas casas. A aposta na temática da reciclagem e na importância que esta tem para a limpeza da cidade manteve-se.

Cada estabelecimento de ensino participante neste projeto tem no seu recinto uma estação de reciclagem, onde é feita a correta triagem do lixo que alunos e professores depositam diariamente e que depois é pesado e recolhido pelo camião que faz a ronda pelas várias escolas.

Foram várias as atividades desenvolvidas no âmbito deste projeto, com o propósito de alertar as crianças para a importância da preservação do meio ambiente, promovendo os princípios básicos da sustentabilidade: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. A limpeza da sua escola e da cidade e a produção de cartazes alusivos a temas ambientais são algumas das atividades realizadas por professores e alunos nos clubes do Ambiente.

Também a Árvore de Natal Ecológica do Millennium bim, é o resultado da recolha e reciclagem de 7.000 garrafas de plástico que alunos e professores recolheram nas suas escolas, no âmbito deste projeto. Com um total 7 metros de altura, esta árvore representa o trabalho coletivo das 10 escolas participantes no projeto.

---

**Projeto de decoração e pintura de caixotes do lixo, em parceria com o ISARC - Instituto Superior de Artes e Cultura, em Moçambique, mantendo o seu compromisso de fomentar o espírito de responsabilidade ambiental junto da comunidade**

O Millennium bim e o ISARC – Instituto Superior de Artes e Cultura deram continuidade ao projeto de decoração e pintura de caixotes do lixo na cidade de Maputo, mantendo o seu compromisso de fomentar o espírito de responsabilidade ambiental junto da comunidade.

Realizados por alunos do 2.º ano, do curso de Artes Visuais, da Faculdade de Artes, estes caixotes estão decorados com diferentes motivos alusivos à fauna, cidadania, urbanismo e elementos da cultura tradicional moçambicana, como é o caso da capulana. Esta iniciativa permitiu aos estudantes utilizarem diferentes materiais, implementando um projeto cultural com impacto na sociedade, o que enriquece o ensino, a aprendizagem e o próprio percurso artístico destes jovens.

## SUIÇA

---

### **Sinalética ambiental**

O Banco manteve a aplicação de sinalética ambiental nos espaços comuns para sensibilizar os Colaboradores para o consumo moderado de água e eletricidade.

### **Mobilidade Sustentável**

Os Colaboradores são fortemente incentivados a utilizar, sempre que possível, soluções de videoconferência.

---

## PEGADA ECOLÓGICA

Como referido anteriormente, o Grupo BCP monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de performance ambiental, que medem a ecoeficiência do Banco relativamente aos seus principais consumos<sup>1</sup>.

Em termos globais, registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco, resultante da otimização das centrais térmicas, da instalação da central termovoltáica, do investimento contínuo na otimização dos processos, com foco na desmaterialização e na alteração de comportamentos diários dos Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos.

Relativamente aos indicadores de desempenho ambiental do Grupo BCP por Colaborador, apresentados na tabela abaixo, verifica-se uma melhoria ao nível de todos os aspetos ambientais, à exceção do consumo de papel. O aumento verificado neste último aspeto ambiental deveu-se sobretudo às operações de Moçambique e Suíça, e também à redução global do número de Colaboradores do Grupo BCP, fruto da reestruturação interna do Banco, resultando assim num aumento do rácio de consumo deste aspeto ambiental por Colaborador.

### PEGADA ECOLÓGICA DO GRUPO BCP POR COLABORADOR<sup>2</sup>

	Unid.	2017	2016	2015	Var.% 17/16
<b>CONSUMO POR COLABORADOR</b>					
Tinteiros e <i>toners</i>	Kg	<b>0,11</b>	0,14	0,16	-19,2%
Papel	Kg	<b>69,23</b>	66,13	75,44	4,7%
Plástico	Kg	<b>3,79</b>	3,91	3,31	-3,1%
Água para consumo humano	m <sup>3</sup>	<b>11,38</b>	11,98	12,96	-5,1%
Eletricidade	MWh	<b>5,62</b>	5,94	4,91	-5,5%
Emissões totais de GEE	tCO <sub>2</sub> eq	<b>4,22</b>	4,48	4,32	-4,1%

<sup>1</sup> Em 2017 foi monitorizado o desempenho ambiental no total de operações do Banco, nomeadamente Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia, sendo os consumos dos anos anteriores apresentados no mesmo âmbito geográfico por forma a assegurar uma comparabilidade efetiva dos resultados, à exceção de Moçambique cujos consumos de energia (direta e indireta), de água e emissões relativos a 2017 e 2016 não se encontram ainda disponíveis.

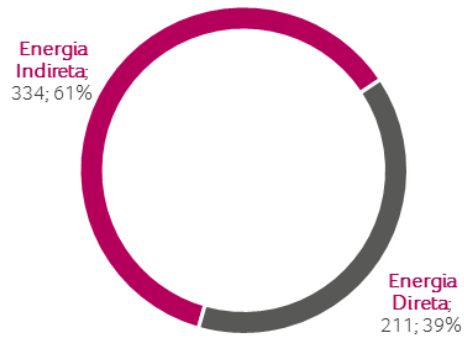
<sup>2</sup> Inclui as operações de Portugal, Moçambique, Polónia e Suíça para consumo de materiais (tinteiros e *toners*, papel e plástico); as operações de Portugal, Polónia e Suíça para eletricidade (inclui central de cogeração) e emissões, e apenas Portugal e Polónia para a água (exclui água de rega e torres de refrigeração).

## CONSUMO DE ENERGIA

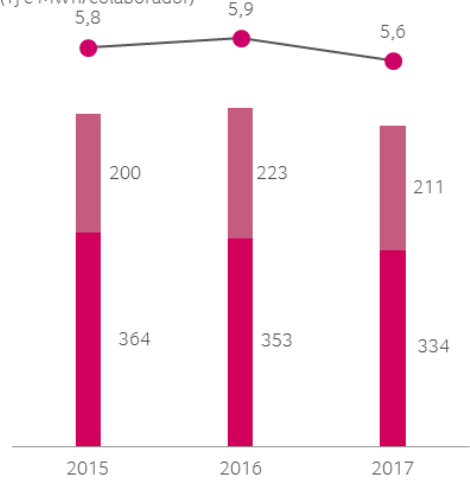
O consumo de energia do Banco é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica), que representa cerca de 60% do consumo total. Em 2017, manteve-se a redução no consumo de energia indireta, que diminuiu cerca de 7% face a 2016, resultante do contributo das várias geografias. Também ao nível da energia direta se registou um decréscimo, de aproximadamente 5%.

GRI 302-1

### CONSUMO DE ENERGIA DIRETA E INDIRETA EM 2017 (TJ e %)



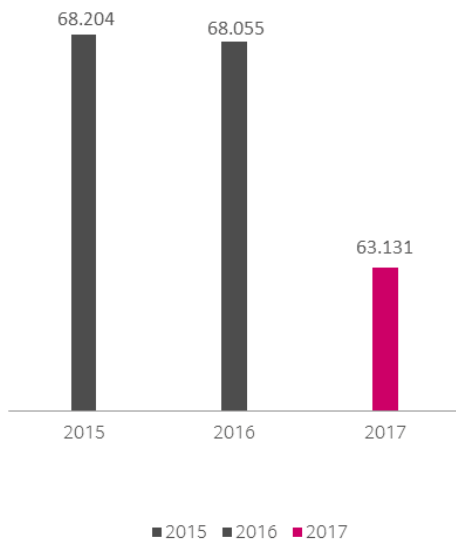
### CONSUMO TOTAL DE ENERGIA - GRI 302-1 (TJ e MWh/colaborador)



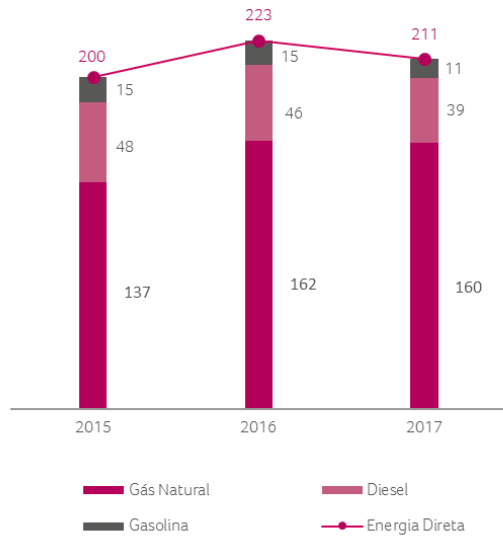
■ Energia Direta  
■ Energia Indireta  
● Consumo de energia elétrica (MWh) por colaborador

Nota: Inclui a central de cogeração de Portugal, excluiu data center em Portugal e os dados de Moçambique

### CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (MWh)

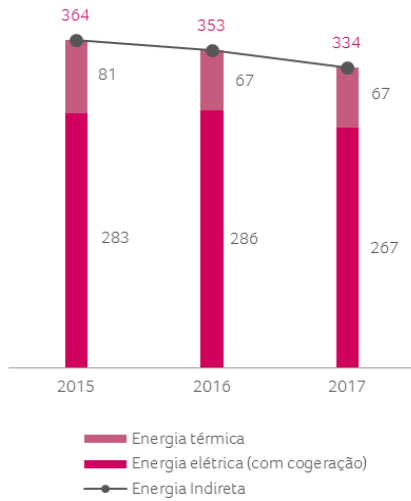


### CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (TJ)



Nota: Não inclui a central de cogeração e data center em Portugal, nem dados de Moçambique.

**CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA**  
(TJ)



Nota: Inclui o consumo de energia elétrica para Portugal, Polónia e Suíça. Exclui o data center em Portugal.

No que diz respeito à atividade doméstica, o Millennium bcp em Portugal reduziu o seu consumo de energia em todas as suas formas, correspondendo a uma redução total de 4% e assegurando o cumprimento da meta anual (-3%). A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 5% face a 2016, uma redução que permitiu evitar a emissão de cerca de 658 toneladas de CO<sub>2</sub> e poupar mais de 300 mil euros.

**PORTUGAL**

**Metas de redução 2017:**

- 3% NO CONSUMO DE ENERGIA: REDUÇÃO DE 4%, **cumprido**
- 4% NO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA DA REDE PÚBLICA: EDUCAÇÃO DE 5%, **cumprido**

**Metas de redução 2018:**

- 3% NO CONSUMO DE ENERGIA
- 3% NO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA DA REDE PÚBLICA

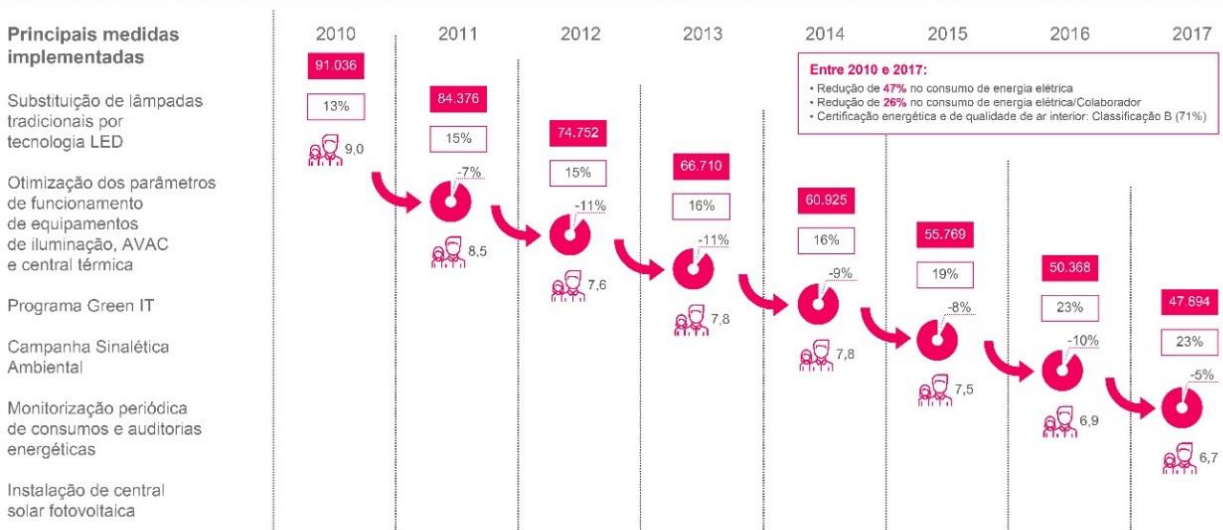
A central de cogeração no Tagus Park produziu 23% da eletricidade consumida pelo Banco, mantendo-se a tendência crescente do consumo da autoprodução já registada em anos anteriores.

**CENTRAL DE COGERAÇÃO DO TAGUS PARK**

	Unid.	2017	2016	2015	Var.% 17/16
<b>ELETRICIDADE CONSUMIDA</b>					
Consumida	MWh	11.033	11.378	10.425	-3,0%
Vendida	MWh	845	962	641	-12,1%
Total	MWh	11.879	12.399	11.066	-3,7%
Total de eletricidade da rede pública	MWh	36.860	38.991	45.344	-5,5%
Consumo autoprodução/consumo total	%	23,0	22,6	18,7	2%

Em termos internacionais, verificaram-se reduções no consumo de energia das operações da Polónia e Suíça, com especial relevância na operação da Polónia, onde se registou um decréscimo de consumo de gasóleo e gasolina, na ordem dos 13% e 22%, respetivamente, face a 2016.

**O CAMINHO DO MILLENNIUM BCP NA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**



Consumo de energia elétrica (MWh) | % de consumo de energia da Central de Cogeração | % de redução de consumo de energia elétrica | MWh/Colaborador



Tema material: ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

**EMISSIONES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA (GEE)**

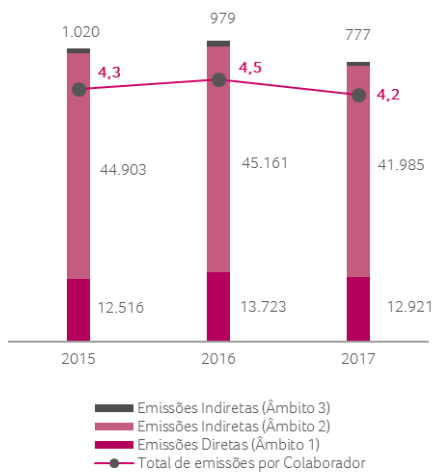
O BCP assume o compromisso de adaptação às alterações climáticas, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito de estufa. Anualmente, é calculada a pegada de carbono do Grupo. O Banco tem também participado no CDP - Carbon Disclosure Project, tendo, em 2017, mantido sua classificação de Leadership A-.

**COMPROMISSO ASSOCIADO À ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS**

Reconhecendo que as alterações climáticas é uma realidade que não pode ser ignorada, o compromisso do grupo bcp assenta na minimização da sua pegada de carbono e no apoio dos seus clientes na transição para uma economia de baixo carbono, de forma a contribuir para o alcance das medidas e objetivos definidos pela agenda política internacional.

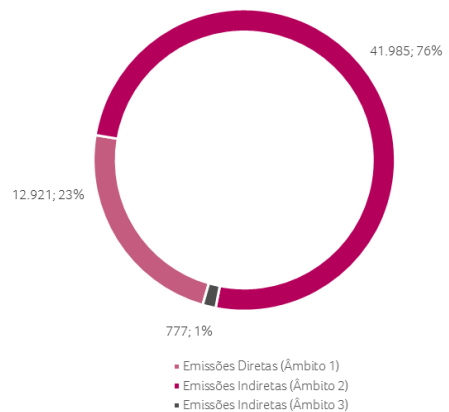
Em 2017, em termos globais, registou-se decréscimo de aproximadamente 7% nas emissões de GEE associados à atividade bancária do Grupo, fruto da implementação contínua de um conjunto de medidas de eficiência energética, identificadas na secção anterior – Ecoeficiência operacional. As emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 5,8% comparativamente ao ano anterior, em resultado de uma redução das emissões associadas à frota em Portugal e na Polónia. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registou-se uma redução de 7% associada às operações de Portugal, Polónia e Suíça. Nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se uma diminuição de cerca de 20,6%, maioritariamente imputável à redução nas emissões decorrentes das viagens de avião, que alcançou um decréscimo de 27,9%.

**EMISSIONES DE GEE\***  
(tCO<sub>2</sub>e)



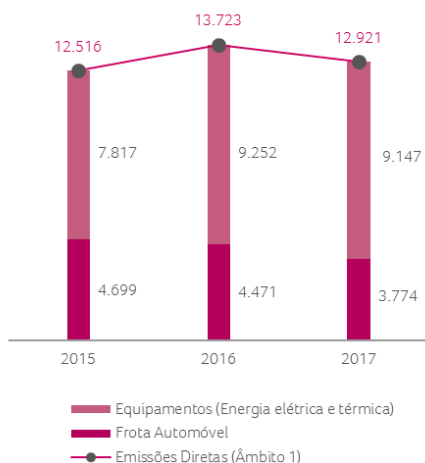
Nota: Não inclui Moçambique

**TOTAL DE EMISSIONES (ÂMBITOS 1, 2 e 3) EM 2017**  
(tCO<sub>2</sub>e e %)



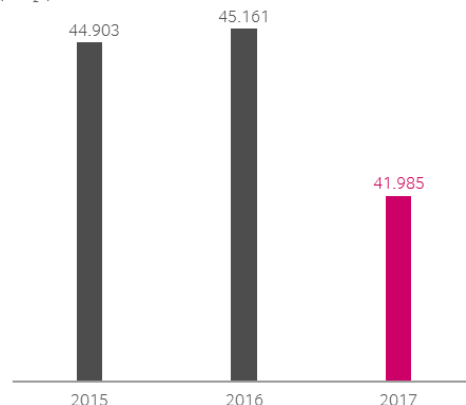
**GRI 305-1**

**EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) - GRI 305-1**  
(tCO<sub>2</sub>e)



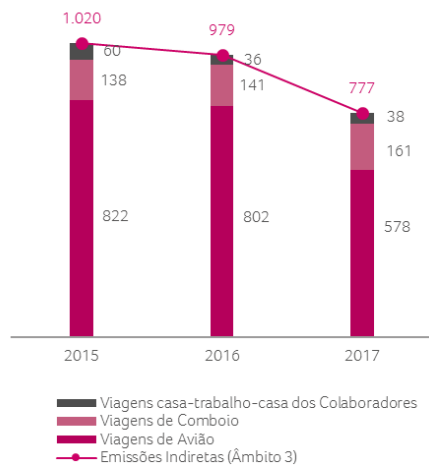
**GRI 305-2**

**EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 2) - GRI 305-2**  
(tCO<sub>2</sub>e)



GRI 305-3

EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 3) - GRI 305-3 (tCO<sub>2</sub>e)



No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 7,4% das suas emissões de GEE face a 2016, tendo atingido a meta definida (redução de 5% das emissões de CO<sub>2</sub>).

As emissões diretas apresentaram uma redução de 4,5% comparativamente ao período homólogo, associada à redução do consumo de combustíveis, em particular gasóleo. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram uma redução de 9% face ao período homólogo, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) apresentaram uma redução significativa, de 28,4%, resultado da diminuição das viagens de avião e da cada vez maior substituição de viagens por soluções de *webcasting* (Videoconferências).

**PORTUGAL**

**Metas de redução 2017:**

- 5% DAS EMISSÕES DE CO<sub>2</sub>: REDUÇÃO DE 7%, **cumprido**

**Metas de redução 2018:**

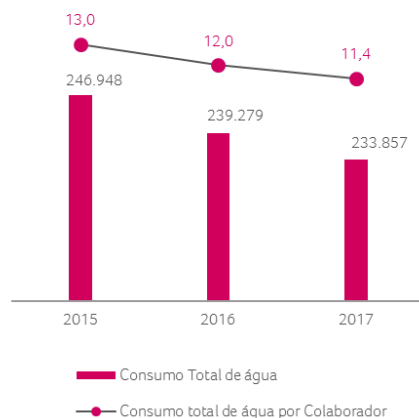
- 5% DAS EMISSÕES DE CO<sub>2</sub>

**CONSUMO DE ÁGUA**

Em 2017, em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP reduziu cerca de 2%.

GRI 303-1

CONSUMO DE ÁGUA - GRI 303-1 (m<sup>3</sup>)



Em Portugal, o consumo total de água foi de 161.779 m<sup>3</sup>, tendo registado uma redução de cerca de 3%, mesmo num contexto em que não existiu reaproveitamento da água da chuva - devido aos baixos níveis de precipitação registado no país - o que levou a que se tivesse de usar mais água proveniente da rede pública para a rega dos espaços verdes das instalações do Banco, comparativamente com anos anteriores. Este resultado não permitiu, no entanto, cumprir a meta anual de optimização proposta (-4% do consumo de água).

Nota: Não inclui Moçambique e Suíça.

### CONSUMO DE ÁGUA EM PORTUGAL (M<sup>3</sup>)

	Unid.	2017	2016	2015	Var.% 17/16
<b>ÁGUA CONSUMIDA</b>					
Proveniente da rede pública	m <sup>3</sup>	161.779	146.486	165.534	-10,4%
Reaproveitamento da água das chuvas	m <sup>3</sup>	0	19.981	10.711	-
<b>Total</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>161.779</b>	<b>166.467</b>	<b>176.245</b>	<b>-2,8%</b>

### PORTUGAL

#### Metas de redução 2017:

- 4% NO CONSUMO DE ÁGUA: REDUÇÃO DE 3%, não cumprido

#### Metas de redução 2018:

- 2% NO CONSUMO DE ÁGUA

### CONSUMO DE MATERIAIS

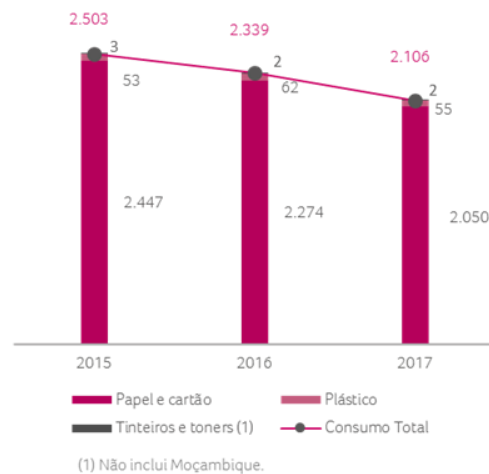
Em termos globais, o Grupo BCP manteve a tendência de redução de cerca de 10% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico e tinteiros e toners) resultante de medidas de otimização dos processos.

Os materiais consumidos com maior expressão em termos de peso e quantidade continuam a ser o papel e o cartão, os quais, em termos globais, apresentaram uma redução de 10% face a 2016, resultado das iniciativas de desmaterialização implementadas em todas as geografias. Também os toners e tinteiros apresentaram uma redução de 27%, resultado da continuação da implementação de medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Já em Portugal, manteve-se a tendência de redução de papel e cartão na ordem dos 24%, superando uma vez mais a meta anual estabelecida (-7% do consumo de materiais). De referir que o papel A4 e A3 utilizado pelo Banco tem certificação ambiental Eco-label da União Europeia, que certifica o processo responsável de produção de papel.

GRI 301-1

CONSUMO DE MATERIAIS - GRI 301-1  
(t)



### PORTUGAL

#### Metas de redução 2017:

- 7% NO CONSUMO DE MATERIAIS: REDUÇÃO DE 24%, cumprido
- 7% NO CONSUMO DE PAPEL: REDUÇÃO DE 24%, cumprido
- 4% NO CONSUMO DE PLÁSTICO: REDUÇÃO DE 26%, cumprido

#### Metas de redução 2018:

- 10% NO CONSUMO DE MATERIAIS
- 10% NO CONSUMO DE PAPEL
- 10% NO CONSUMO DE PLÁSTICO

GRI 306-2

**RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO BCP**

	Unid.	Papel e Cartão			Plástico			Tinteiros e Toners		
		2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
<b>RESÍDUOS PRODUZIDOS</b>										
Atividade em Portugal	t	264,5	278,5	409,5	19,7	26,7	26,7	0,8	1,2	1,1
Atividade internacional	t	289,8	224,6	725,9	22,9	22,9	14,7	0,9	1,0	1,5
Total	t	554,4	503,1	1.135,5	42,7	49,7	41,5	1,7	2,3	2,6

Relativamente à produção de resíduos, em 2017, em termos globais e apesar do aumento de 10% dos resíduos de papel e cartão, registou-se uma redução dos resíduos de plástico e tinteiros e toners na ordem dos 14% e 27%, respetivamente. Em Portugal, a redução de resíduos produzidos foi de 7% em termos totais, não tendo sido superada a meta anual de 10%. Registou-se uma redução significativa de 26% nos resíduos de plástico, de 37% de resíduos de tinteiros e toners de 37%, e de 5% nos resíduos de papel. O encaminhamento de resíduos de papel e cartão permitiu já uma receita adicional ao Banco de mais de 197 mil euros entre 2013 e 2017.

**PORTUGAL****Metas de redução 2017:**

- 10% NA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS: REDUÇÃO DE 7%, não cumprido

**Metas de redução 2018:**

- 8% NA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

**DESEMPENHO AMBIENTAL – GRUPO BCP**

	Unid.	2017		2016		2015	
		Valores	Var.% 17/16	Valores	Var.% 16/15	Valores	Var.% 15/14
<b>ENERGIA ELÉTRICA(*)</b>	MWh	74165	-7%	79.433	-9%	86.938	1%
<b>ENERGIA</b>							
Total	TJ	545	-5%	575	2%	565	20%
Direta	TJ	211	-5%	223	11%	200	20%
Indireta	TJ	334	-5%	353	-3%	364	-20%
<b>ÁGUA</b>	m <sup>3</sup>	233.857	-2%	239.279	-3%	246.948	-55%
<b>PRODUÇÃO DE RESÍDUOS</b>	t	599	8%	555	-53%	1.179	87%
<b>MATERIAIS</b>							
Total	t	2.106	-10%	2.339	-7%	2.503	-5%
Cartão/papel	t	2.050	-10%	2.274	-7%	2.447	-5%
Plástico	t	55	-12%	62	17%	53	-21%
Tinteiros/ Toners	t	2	-27%	2	-12%	3	-32%
<b>CO<sub>2</sub></b>							
Total	tCO <sub>2</sub> eq	55.683	-7%	59.864	2%	58.439	55.683
Emissões diretas	tCO <sub>2</sub> eq	12.921	-6%	13.723	10%	12.516	12.921
Emissões indiretas	tCO <sub>2</sub> eq	42.762	-7%	46.140	0%	45.923	42.762

(\*) Valor de eletricidade inclui central de cogeração e exclui operação de Moçambique e data center de Portugal.

# ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE



M

## Reconhecimento – Índices de Sustentabilidade

REPUTAÇÃO DO BANCO

Tema material:

Ao longo de 2017, o Grupo BCP esteve presente em diversos índices de Sustentabilidade.

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

Resultado da avaliação realizada pelo analista - Standard Ethics - integrou também o novo índice "European Banks Index". Fez ainda parte do índice ESG do analista - Engaged Tracking - “2017 Carbon Rankings”.

Na Polónia, o Bank Millennium integrou pela décima vez consecutiva o “RESPECT Index”, um índice gerido pela Bolsa de Valores de Varsóvia (Warsaw Stock Exchange) que distingue as empresas geridas de forma responsável e sustentável.

O Bank Millennium integrou igualmente, pela primeira vez, o índice de sustentabilidade " FTSE4Good Emerging Index”, do analista - FTSE Russel -.

Na edição de 2017 do CDP - Carbon Disclosure Project, o Grupo BCP foi ainda incluído na banda “Leadership”, com a classificação “A-”.



# NOTAS METODOLÓGICAS



M

## Indicadores Ambientais

### GRI 301-1

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

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

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

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

### GRI 302-1

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

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

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

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

Energia - Combustíveis (fonte: GRI)			
	Poder Calorífico Inferior (PCI)	Densidade	2013 - Novos PCI
<b>Gás Natural</b>	0,03901 Gj/m <sup>3</sup>		0,03844 Gj/m <sup>3</sup>
<b>Gasóleo</b>	43,33 Gj/ton	0,835 ton/m <sup>3</sup>	43,07 Gj/ton
<b>Gasolina</b>	44,80 Gj/ton	0,748 ton/m <sup>3</sup>	44,00 Gj/ton
Litros - M3	1000 Litro = 1m <sup>3</sup>		
Litros - Tj	(litros/1000)*43,33*0,825	diesel	
Litros - Tj	(litros/1000)*44,80*0,825	Gasolina	
M3 -Tj	((m <sup>3</sup> )*0,03901)/1000	Gás Natural	
Eletricidade			
<b>1 KWh</b>	3,60 MJ/kWh		

### GRI 303-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal e Polónia.

O consumo total de água é estimado com base na análise dos contadores e dos dados financeiros.

### GRI 305-1 a 305-3

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



Os fatores de emissão utilizados são os seguintes:

PORTUGAL	Factor – 2015-2016	Fonte – 2015-2016	Factor – 2017	Fonte – 2017
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,292 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>	0,28096 kgCO <sub>2</sub> /kWh	Total – EDP Comercial <a href="https://www.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-energia/?sector=TotalEDPComercial&amp;year=2017&amp;period=0">https://www.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-energia/?sector=TotalEDPComercial&amp;year=2017&amp;period=0</a>

PORTUGAL	Factor – 2015-2016	Fonte – 2015-2016	Factor – 2017	Fonte – 2017
Eletricidade	Coal/peat (CO <sub>2</sub> / kWh)			
	Oil (CO <sub>2</sub> / kWh)			
	Gas (CO <sub>2</sub> / kWh)			
Calor (CO <sub>2</sub> / kWh)				
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,292 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>	0,28096 kgCO <sub>2</sub> /kWh	Total – EDP Comercial <a href="https://www.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-energia/?sector=TotalEDPComercial&amp;year=2017&amp;period=0">https://www.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-energia/?sector=TotalEDPComercial&amp;year=2017&amp;period=0</a>

POLÓNIA	Factor – 2015-2017		
Eletricidade	Coal/peat (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,87422 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)</a>
	Oil (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,48401 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)</a>
	Gas (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,33734 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)</a>
Calor (CO <sub>2</sub> / kWh)			
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,75584 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)</a>	

SUÍÇA	Factor – 2015-2017	Fonte – 2015-2017
Eletricidade	Coal/peat (CO <sub>2</sub> / kWh)	
	Oil (CO <sub>2</sub> / kWh)	
	Gas (CO <sub>2</sub> / kWh)	
Calor (CO <sub>2</sub> / kWh)		
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / kWh)	0,02804 kgCO <sub>2</sub> /kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)</a>

**MIX PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE**

PORTUGAL	MIX – 2015-2016	Fonte – 2015-2016	MIX – 2017	Fonte – 2017
Hídrica	14%		9,4%	
Eólica	16%		35,5%	
Cogeração Renovável	4%		4,0%	
Outras renováveis	3%		5,1%	
Resíduos Sólidos Urbanos	1%	ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos <a href="http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx">http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</a>	1,4%	Total EDP Comercial <a href="https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total%20EDP%20Comercial&amp;year=2017&amp;period=0">https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total EDP Comercial&amp;year=2017&amp;period=0</a>
Cogeração Fóssil	10%		8,1%	
Gás Natural	10%		12,7%	
Carvão	36%		20,8%	
Nuclear	6%		3,0%	
Diesel	0%		0%	
Fuelóleo	1%		0%	

MOÇAMBIQUE	MIX – 2015-2017	Fonte – 2015-2017
Coal	0,0%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	0,0%	
Gas	0,1%	

POLÓNIA	MIX – 2015-2017	Fonte – 2015-2017
Coal	84%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	1%	
Gas	4%	

SUIÇA	MIX – 2015-2017	Fonte – 2015-2017
Coal	0,0%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	0,1%	
Gas	1,4%	

**FATORES DE EMISSÃO - COMBUSTÍVEIS (FONTE: UNL, EDP, IPCC)**

<b>Gasolina</b>	CO <sub>2</sub>	69300,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	25,0 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	8,0 Kg/TJ
<b>Diesel</b>	CO <sub>2</sub>	74100,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	3,9 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	3,9 Kg/TJ
<b>GPL</b>	CO <sub>2</sub>	63100,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	62,0 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	0,2 Kg/TJ
<b>Gás Natural</b>	CO <sub>2</sub>	56100,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	1,2 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	2,3 Kg/TJ
<b>AVAC - PAG</b>	HFC-22	1810,0 kgCO <sub>2</sub> /kg
	R407	1774,0 kgCO <sub>2</sub> /kg
	R410	2158,0 kgCO <sub>2</sub> /kg

**FATORES DE EMISSÃO - VIAGENS**

	Tipo de Voo	Distância (km)	Fator de Emissão	Fonte
<b>Avião</b>	Curto	<500	0,18 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
	Médio	500-1600	0,13 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
	Longo	>1600	0,11 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
	<i>Radiactive Forcing Index</i>		1,9	GHG Protocol
<b>Comboio</b>			0,06 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
<b>Autocarro</b>			0,19 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol

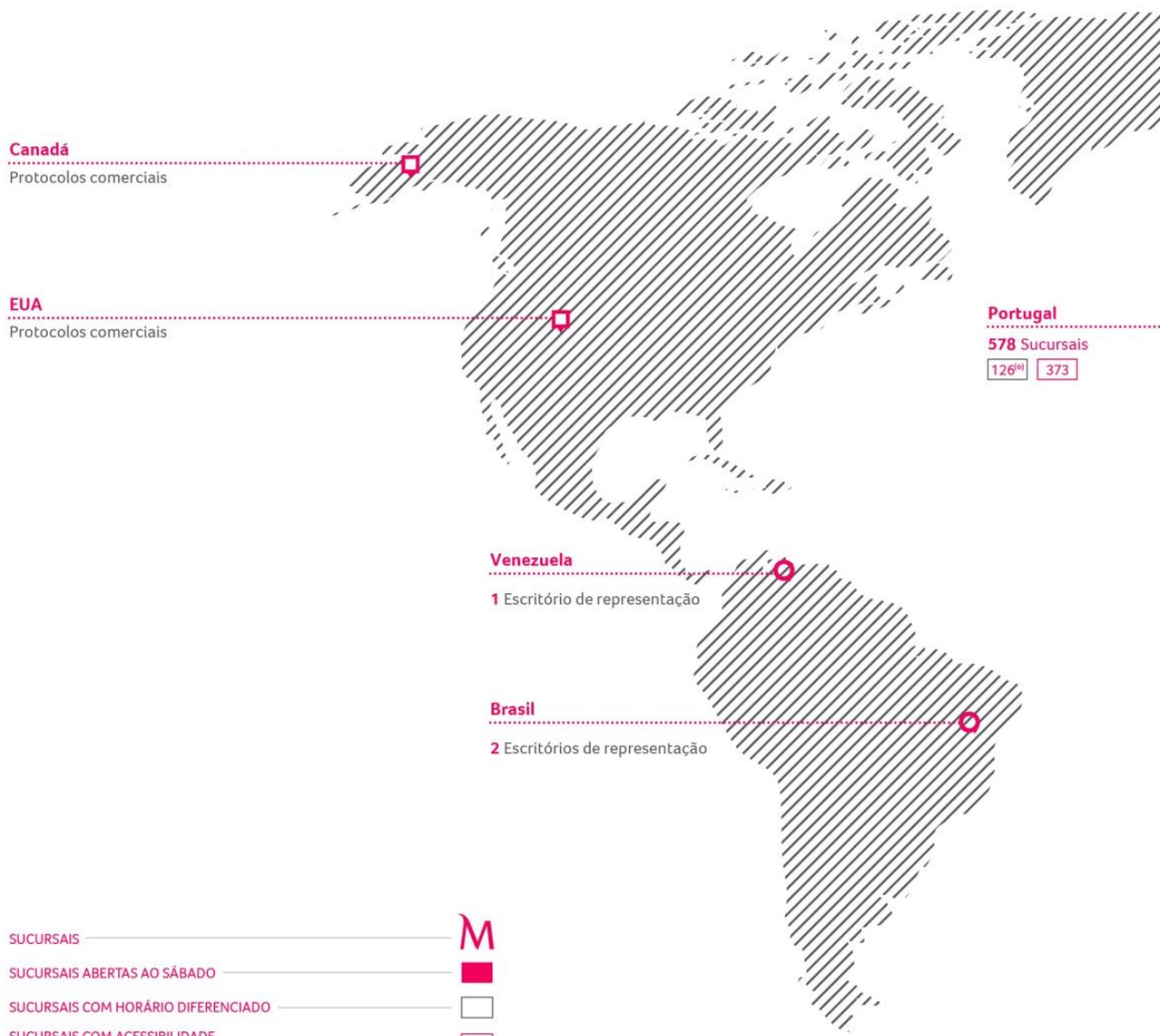
**GRI 306-2**

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

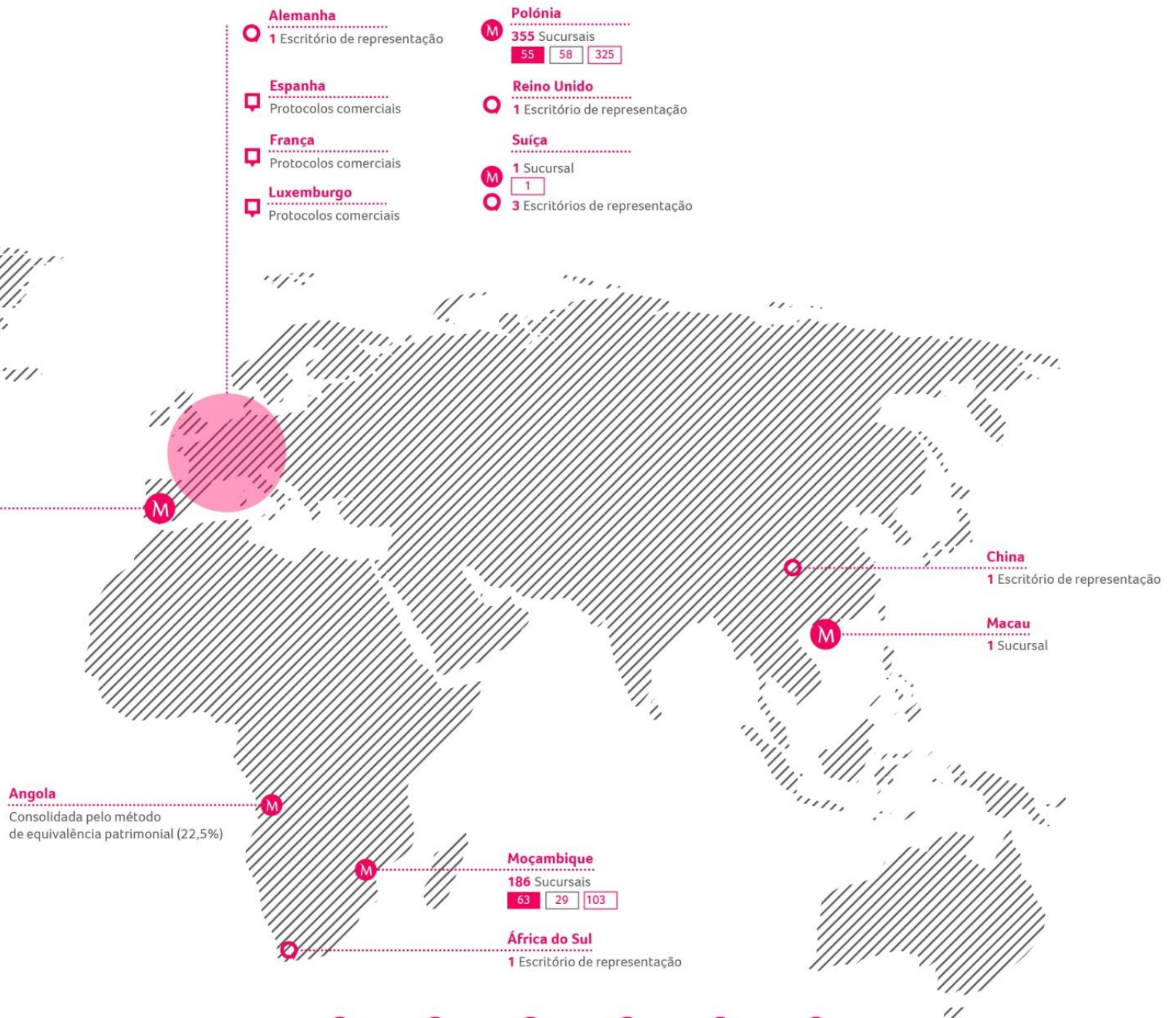
Plástico - Estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garradas de água e de artigos de plástico do economato, que habitualmente não se destinam a arquivo, nem a Clientes.

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

# Millennium, Fazemos a Diferença



(\*) Considera sucursais de diferentes Redes que partilham o mesmo espaço físico.



	Clientes	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM <sup>(1)</sup>	POS <sup>(2,3)</sup>
<b>Portugal</b>	2.441.831	655.578	211.416	310.217	1.963	53.178
<b>Polónia</b>	1.642.604	1.154.535	138.011	807.957	483	-
<b>Suíça</b>	1.890	526	-	-	-	-
<b>Mozambique</b>	1.338.768	19.907	3.576	499.419	504	9.526
<b>Macau</b>	3.462	-	-	-	-	-

Nota: Consideram-se Clientes/utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking, pelo menos, uma vez, nos últimos 90 dias.  
<sup>(1)</sup> Automated Teller Machines.  
<sup>(2)</sup> Point of Sales.

## Relatório de Sustentabilidade de 2017

© Millennium bcp

[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:  
5.600.738.053,72 euros

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

Direção de Comunicação – Área de Sustentabilidade  
Av. Professor Doutor Cavaco Silva  
Edifício 3 Piso 1 Ala C  
2744-002 Porto Salvo  
Telefone: (+351) 211 135 250  
[sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)



Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. em Portugal relativa ao exercício de 2017.

Para mais detalhes consulte o Relatório de Verificação, incluído no Relatório e Contas 2017.

Millennium  

---

bcp