

# 2015

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



# ÍNDICE



<b>3</b>	<b>MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA</b>
<b>4</b>	<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPAIS DESTAQUES</b>
<b>6</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>
<b>6</b>	Relato de Sustentabilidade
<b>7</b>	<b>PRINCIPAIS EVENTOS 2015</b>
<b>8</b>	<b>RELAÇÃO COM <i>STAKEHOLDERS</i></b>
<b>9</b>	Identificação e Integração das Expectativas
<b>11</b>	<b>RESPONSABILIDADE ECONÓMICA</b>
<b>12</b>	Rede Millennium
<b>14</b>	Acionistas
<b>14</b>	Colaboradores
<b>18</b>	Ética e Conduta Profissional
<b>21</b>	Qualidade no Serviço
<b>24</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>
<b>25</b>	Partilhar e Participar
<b>28</b>	Literacia Financeira
<b>29</b>	Fundação Millennium Bcp
<b>32</b>	Produtos e Serviços
<b>36</b>	Benefícios a Colaboradores
<b>39</b>	Fornecedores
<b>40</b>	<b>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL</b>
<b>42</b>	Ecoeficiência Operacional
<b>45</b>	Sensibilização Ambiental
<b>46</b>	Pegada Ambiental
<b>54</b>	<b>ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE</b>
<b>55</b>	<b>NOTA METODOLÓGICA</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 2015 foi, para o Grupo BCP, um ano de viragem. Após 4 anos de prejuízos, com um lucro de 235 milhões de euros, o Banco regressou aos resultados positivos na operação portuguesa e nas suas operações internacionais.

Com uma melhoria generalizada dos indicadores financeiros e um significativo incremento da eficiência operativa, o Millennium bcp tem vindo a percorrer um trajeto consistente de ajustamento ao processo de transformação da indústria e de adaptação a uma nova realidade – como a que, a nível regulamentar e de supervisão, resulta da União Bancária –, o que lhe permite antecipar o cumprimento das metas acordadas com a Direção Geral da Concorrência Europeia para 2017 e dar continuidade à recuperação da confiança por parte dos Clientes e restantes *Stakeholders*.

Mas porque somos um Banco comprometido com a Sustentabilidade e com práticas de Negócio Responsável, 2015 foi também um ano em que o Millennium bcp esteve, mais uma vez, ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais.

Mantivemos o nosso compromisso com a cultura, apoiando eventos dirigidos a públicos-alvo muito distintos, realizando exposições temáticas que nos permitem partilhar o acervo artístico do Banco de forma próxima e inclusiva, promovendo e reconhecendo o mérito criativo e contribuindo para a recuperação do património histórico.

Mas também a educação, a ciência e a investigação são áreas nas quais o Millennium continua a estar presente, apoiando, de forma ativa e consequente, projetos e iniciativas que se distingam pela inovação e pela sua capacidade para aportar valor à sociedade.

No Microcrédito, que completou 10 anos em 2015 e que constitui também um exemplo de Responsabilidade Social no Millennium bcp, o Banco continuou a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego, apostando na divulgação deste instrumento de combate ao desemprego e à pobreza junto das entidades mais próximas das populações socialmente excluídas. Desde 2005, são já 5.253 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp, 593 dos quais em 2015.

No apoio social, o Banco esteve de novo, em todas as suas geografias, com os mais carenciados e desfavorecidos. Em 2015, em Portugal, o nosso compromisso foi mais visível no envolvimento com o Banco Alimentar, em particular nas campanhas regulares de recolha de alimentos que contam com o contributo de muitas centenas de Voluntários Millennium, mas também nas iniciativas internas a favor de instituições de solidariedade como a Associação Acreditar ou a Comunidade Vida e Paz. Já em Moçambique merecem destaque, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, a participação na recuperação do centro de acolhimento de órfãos de Infulene, mas também a campanha a favor das vítimas das intempéries que afetaram o norte do país. Em Angola, referência ao apoio continuado ao Lar de Nazaré e, na Polónia, ao envolvimento com o programa Nikifyory, iniciativa que visa auxiliar artistas com necessidades especiais.

Ao nível do negócio, o Banco procurou apoiar os investidores, empresas e famílias através da concessão de créditos sustentáveis e ajustados às suas necessidades e capacidades financeiras. No âmbito das acessibilidades, as soluções de banca eletrónica que o Millennium bcp tem vindo a disponibilizar para a comercialização de produtos e serviços são um forte contributo para a inclusão bancária dos cidadãos.

Neste contexto, melhorar os níveis de literacia financeira constitui, para o Grupo BCP, um objetivo prioritário em todas as suas operações. Exemplo deste compromisso são as ações que o Banco tem vindo a desenvolver 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.

Destaca-se ainda a aposta na formação e no desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores do Banco. Em 2015, foram ministradas mais de 2.300 ações de formação, em diversas áreas/departamentos do Banco.

No desempenho ambiental, reafirmamos a estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de consumo e investimento responsável e assume o objetivo de continuar a reduzir a “pegada” ecológica. Como resultado deste compromisso, em 2015, reduzimos substancialmente o consumo de energia, água e materiais.

Por último, e pelo 10.º ano consecutivo, o Grupo BCP compromete-se a respeitar os 10 Princípios do *Global Compact* da Organização das Nações Unidas, tendo vindo 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, tendo vindo a adotar medidas que permitem aproximar a gestão do Banco com a política de meritocracia, independentemente do género, e desenvolvido iniciativas de apoio à natalidade e parentalidade.

É com esta convicção que, em 2016, vamos manter o nosso compromisso com o futuro, criando um Banco mais ágil, moderno, próximo, simples e sustentável. Vamos prosseguir o caminho que nos permite reforçar um bem essencial: a relação de confiança com os nossos *Stakeholders*.

# SÍNTESE DE INDICADORES

	Unid.	2015	2014	2013	2012	2011	Var. % 15/14
<b>CLIENTES</b>							
Número de Clientes	Milhares	5.557	5.282	5.162	5.523	5.384	5,2%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de Euros	650	897	1.148	1.774	1.722	-27,5%
Reclamações registadas	Número	79.108	71.348	81.719	81.146	74.638	10,9%
Reclamações resolvidas	Percentagem	97,2%	95,1%	98,5%	94,1%	98,5%	
<b>ACESSIBILIDADES</b>							
Sucursais	Número	1.342	1.373	1.518	1.699	1.722	-2,3%
Atividade em Portugal		671	695	774	839	885	-3,5%
Atividade internacional		671	678	744	860	837	-1,0%
Sucursais abertas ao sábado		144	140	131	131	148	2,9%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		978	981	1.031	1.015	1.142	-0,3%
Internet	N.º de utilizadores	1.541.811	1.377.480	1.352.188	1.303.603	1.204.624	11,9%
Call Centre	N.º de utilizadores	273.610	301.338	230.046	257.963	276.315	-9,2%
Mobile banking	N.º de utilizadores	929.401	506.976	339.095	221.475	165.636	83,3%
ATM	Número	3.115	3.112	3.341	3.658	3.708	0,1%
<b>COLABORADORES</b>							
Colaboradores Portugal	Número	7.459	7.795	8.584	8.982	9.959	-4,3%
Colaboradores Internacional <sup>(1)</sup>	Número	9.712	9.908	10.136	11.383	11.549	-2,0%
<b>INDICADORES LABORAIS<sup>(2)</sup></b>							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		34	33	36	34	36	3,0%
Alta Direção		171	161	165	175	207	6,2%
Direção		1.702	1.768	1.874	1.981	2.013	-3,7%
Comerciais		10.406	10.648	11.013	11.966	12.599	-2,3%
Técnicos		3.609	3.641	3.921	4.040	4.226	-0,9%
Outros		1.330	1.452	1.711	2.223	2.486	-8,4%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		3.029	3.387	3.710	4.335	4.998	-10,6%
[30-50]		10.673	10.925	11.510	12.716	13.142	-2,3%
>=50		3.550	3.391	3.500	3.368	3.427	4,7%
Média de idades	Anos	38	37	36	36	35	2,7%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		15.904	16.329	17.504	18.906	19.709	-2,6%
Contrato a termo		1.035	1.073	894	1.272	1.769	-3,5%
Estagiários		313	301	329	241	89	4,0%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	153	155	169	157	184	-1,3%
Taxa de recrutamento	Percentagem	7,3%	8,1%	6,6%	7,2%	10,5%	-9,9%
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	16,4%	16,4%	15,9%	24,9%	17,7%	0,0%
Taxa de saídas	Percentagem	10,0%	11,1%	9,1%	13,1%	10,2%	-9,9%
Livre associação <sup>(3)</sup>	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,5%	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	-0,1%
Colaboradores sindicalizados		72,0%	73,2%	75,9%	76,2%	76,2%	-1,6%
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST	Número	194	180	376	621	655	7,8%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	4,0%	3,6%	3,8%	3,5%	4,3%	11,1%
Relação entre o salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,9	1,7	1,7	1,7	1,5	7,1%
<b>AMBIENTE</b>							
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO <sub>2</sub> eq	65.583	53.748	82.639	87.878	74.356	-8,1%
Consumo de energia elétrica <sup>(4)</sup>	MWh	91.101	94.856	123.131	138.932	127.837	-12,8%
Produção de resíduos <sup>(5)</sup>	t	2.150	1.584	1.311	1.553	1.474	28,6%
Consumo de água	m <sup>3</sup>	368.898	566.131	378.728	439.550	393.623	-34,8%
<b>FORNECEDORES</b>							
Relação entre o prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	92,8%	86,5%	92,6%	90,6%	90,7%	7,3%
<b>DONATIVOS</b>							
	Milhões de euros	1,9	2,2	3,2	3,4	3,2	-9,7%

<sup>(1)</sup> Número de Colaboradores para todas as operações exceto Polónia, em que estão reportados *full time equivalent* (FTE).

<sup>(2)</sup> Informação de Colaboradores (não FTE) para: Portugal, Angola, Moçambique, Suíça e Polónia.

<sup>(3)</sup> Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho – Portugal, Moçambique e Angola, Sindicato – Portugal, Moçambique e Angola.

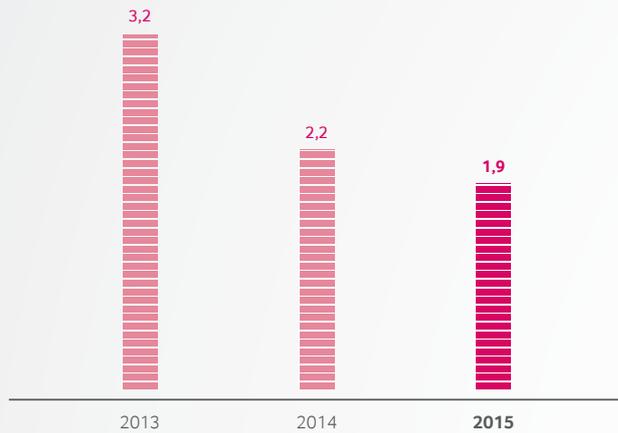
<sup>(4)</sup> Inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal.

<sup>(5)</sup> Dados não incluem Angola (2011), Suíça (2013) e Moçambique (2012 e 2013).

# PRINCIPAIS DESTAQUES

## DONATIVOS

(Milhões de euros)



## ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO

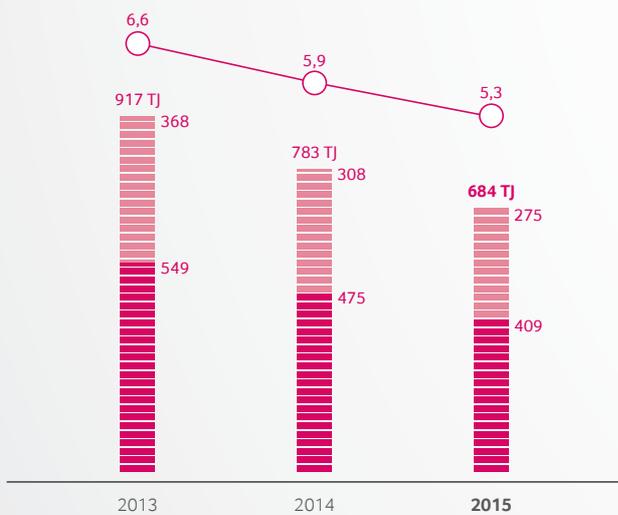
(Milhares de euros)



- Crédito concedido
- Operações concretizadas
- Postos de trabalho criados

Número de operações concretizadas não comparável com 2013 por alteração de critério.

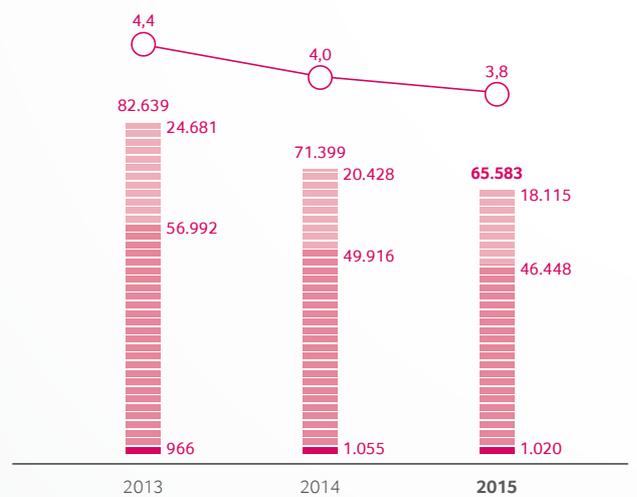
## CONSUMO DE ENERGIA



- Energia Indireta
- Energia Direta
- Consumo de energia elétrica (MWh) por Colaborador

## EMISSÕES DE GEE

tCO2e



- Emissões Indiretas (Âmbito 3)
- Emissões Indiretas (Âmbito 2)
- Emissões Diretas (Âmbito 1)
- Total de emissões por Colaborador

# INTRODUÇÃO

## RELATO DE SUSTENTABILIDADE

Tema material: Reporte e Comunicação

O Millennium bcp publica, desde 2004, anualmente e de forma sistemática, Relatórios de Sustentabilidade.

Estes relatórios, que vão já na sua 12.ª edição, são um complemento à informação sobre Negócio Responsável incluída no Relatório e Contas do Banco e permitem obter uma visão integrada do desempenho do Grupo Millennium nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também do detalhe relativo a cada uma das suas operações Portugal, Polónia, Suíça, Angola e Moçambique.

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.

Em 2013, o Millennium bcp decidiu incluir um capítulo – Negócio Responsável – no âmbito da Sustentabilidade, no Relatório e Contas do Banco, mas voltou a publicar – em volume autónomo e independente, apenas disponível em formato digital – um documento com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP, formato a que se deu continuidade em 2014 e 2015. Esta abordagem deve ser vista, também, num contexto de preparação para a adoção de um novo quadro normativo aplicável ao relato de matéria não financeira por parte das grandes empresas europeias.

Este documento, de âmbito internacional, pretende 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.

Este relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pela GRI G4 (*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, contempla a divulgação da informação sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais, devidamente identificados na matriz de materialidade 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 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* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

No âmbito da adesão 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.

---

# Millennium

ÁGIL | MODERNO | PRÓXIMO | SIMPLES | SUSTENTÁVEL

---

# PRINCIPAIS EVENTOS EM 2015

## JANEIRO

- Grupo BCP incluído, pela primeira vez, no “*The Sustainability Yearbook*” (2015), publicado pelo analista RobecoSAM.

## MARÇO

- Na Polónia, o Bank Millennium participou, pela sétima vez, na “Hora do Planeta”, iniciativa ambiental promovida pela WWF – World Wild Fund for Nature.
- Bank Millennium Polónia premiado com o título de “Ethical Company 2014”, numa competição organizada pelo diário *Puls Biznesu* em colaboração com a empresa de consultoria PwC.
- Solidny Pracodawca Roku 2015 – Bank Millennium, na Polónia, premiado como um dos melhores empregadores no mercado polaco pelas suas práticas de gestão de capital humano na 13.ª edição do concurso organizado pelo editor, entre outras, da revista *Rzeczpospolita*.

## MAIO

- Millennium bcp participa, a nível nacional, na campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.
- Fundação Millennium bcp recebe “Prémio Marketeer de Responsabilidade Social e Sustentabilidade” na 7.ª edição dos Prémios Marketeer.

## JUNHO

- Millennium bcp renova adesão ao Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos, um projeto que tem como objetivo contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.
- Bank Millennium na Polónia premiado com o “POLITYKA CSR Silver Leaf 2015”, um prémio atribuído a empresas que implementam políticas de Responsabilidade Social Corporativa e atividades de desenvolvimento sustentável.
- O Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) celebra 20 anos de existência e é classificado como Monumento Nacional, por Decreto n.º 7/2015 da Presidência do Conselho de Ministros.

## JULHO

- Banco Millennium Angola renova o apoio ao Lar de Nazaré, no município do Cacucão, uma obra que visa acolher cerca de 30 órfãos, entre os 4 e os 18 anos de idade.
- Millennium bcp lança a ação interna “Dar o Litro é Simples”, para recolha de leite a favor da Comunidade Vida e Paz.
- Millennium bim, em Moçambique, realiza a 10.ª edição do Torneio Mini-basquete, envolvendo mais de 1.700 atletas, com idades entre os 8 e os 12 anos, oriundos de 9 cidades.
- Fundação Millennium bcp distinguida pelo Governo Português com a Medalha de Mérito Cultural (Despacho n.º 9662/2015 do Gabinete do Secretário de Estado da Cultura), em reconhecimento do trabalho desenvolvido, ao longo dos últimos anos, na área da Cultura.
- Festival ao Largo, 7.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.
- Millennium bcp lança a ação interna “Vamos Dar Cor à Esperança”, para recolha de pensos coloridos a favor da Associação Acreditar.

## SETEMBRO

- Grupo Millennium confirmado no Índice de Sustentabilidade “Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe”.
- Grupo Millennium confirmado nos Índices de Sustentabilidade “EURO STOXX® Sustainability” e “STOXX® Europe Sustainability”.

## OUTUBRO

- Realização, com o apoio do Millennium bcp, da 3.ª edição da Feira do Património, na cidade de Coimbra, sob o tema “Internacionalização do Património”. A Feira *patrimonio.pt* Millennium bcp é um evento pioneiro que pretende promover o setor do Património Cultural enquanto bem que cria valor económico e social, sendo fator de atração turística, gerador de receitas e fomentador do emprego.
- Melhor reporte de Sustentabilidade – Bank Millennium incluído, na 4.ª edição do *ESG Analysis of Companies in Poland*, promovido pela Bolsa de Varsóvia, na lista das empresas cotadas com o melhor relato de ESG.
- Microcrédito Millennium bcp – 4.ª edição do Prémio Realizar, iniciativa anual que distingue os empreendedores que encontraram nesta solução a forma de concretizar os seus projetos.
- Millennium bim conclui a 5.ª edição das “Olimpíadas Bancárias Millennium bim 2015”, um projeto que visa formar uma nova geração de consumidores de serviços financeiros em Moçambique.

## NOVEMBRO

- Millennium bcp participa, a nível nacional, na campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de brinquedos e livros “Millennium Solidário – Campanha de Natal”, a favor da Associação Acreditar.
- Millennium bcp participa na 2.ª edição do Marketplace Lisboa, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos para partilha de experiências e troca de bens e serviços.
- Millennium bcp distinguido pela JAP – Junior Achievement Portugal, nos seus 10 anos, com o “Prémio Fundadores” e “Associado da Década – Impacto em Alunos”.
- Assinatura pelo Millennium bcp e pelo Banco Europeu de Investimento de um novo contrato de financiamento destinado a apoiar PME, no montante total de 500 milhões de euros.
- Microcrédito Millennium bcp completa 10 anos de atividade, sendo reconhecido como uma alternativa de financiamento e de incentivo e viabilização do empreendedorismo, constituindo um instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

## DEZEMBRO

- Millennium bcp associa-se ao 7.º Peditório Nacional de Pilhas e Baterias Usadas, promovido pela Ecopilhas.
- Bank Millennium Polónia incluído, pela oitava vez consecutiva, no “RESPECT Index”, primeiro índice de empresas socialmente responsáveis da Europa Central e Oriental.
- Millennium bcp integra o Índice de Sustentabilidade “ECPI Global Developed ESG Best in Class – Equity”.

# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS



# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

Tema material: Gestão de Stakeholders

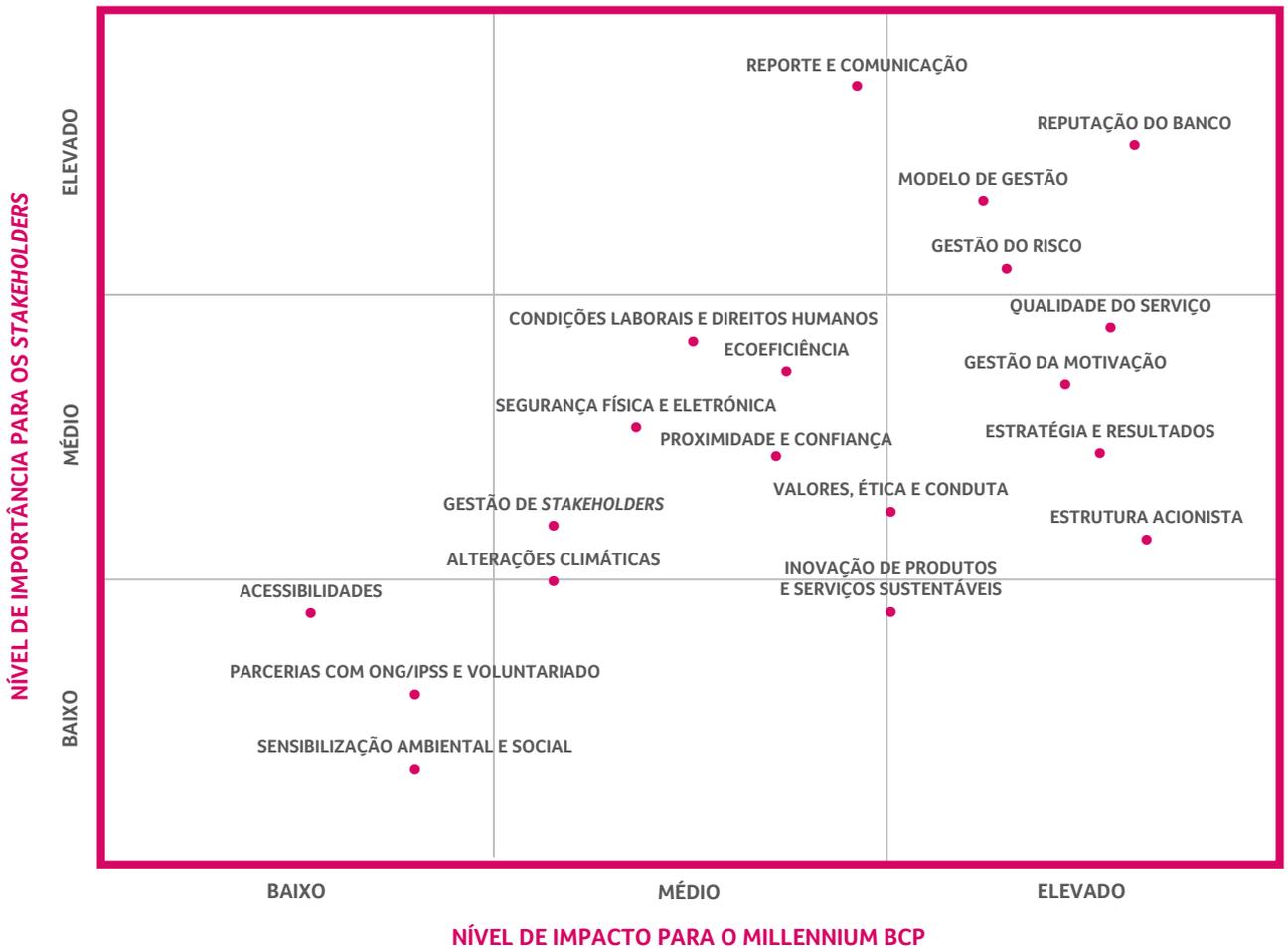
O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos renovados desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

## 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 a 2016. 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 2014-2015/16, instrumento integrador que, através de uma relação próxima, transparente 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 2014-2015/16

Tema material: Estratégia e resultados

Dimensão	Linha de atuação
Ética e conduta profissional	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos valores do Banco
	Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco
	Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade
Qualidade no serviço	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação
	Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente
Acessibilidades	Melhorar a implementação de horários diferenciados
	Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais
Proximidade e reporte	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>
Gestão das expectativas	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
	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente
Motivação	Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis
	Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo
	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito
Produtos e serviços	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
	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas
Partilhar e sensibilizar	Implementar ações de sensibilização social e/ou ambiental transversais a todas as geografias do Grupo
	Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco
Voluntariado	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores
Parcerias	Desenvolver campanhas em parceria com ONG/IPSS no âmbito do desenvolvimento sustentável
Fundação Millennium bcp	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp
Risco social e ambiental	Sensibilizar Clientes Empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas
	Identificar e classificar Clientes Corporate com maiores riscos sociais e ambientais
Desempenho ambiental	Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores
	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 2015, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas materiais identificados na matriz de materialidade. O Relatório e Contas 2015 apresenta o desempenho do Grupo BCP para os 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.

Este relatório, 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



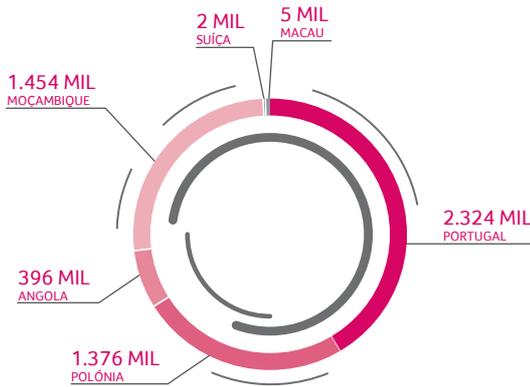
# RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as operações, 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.

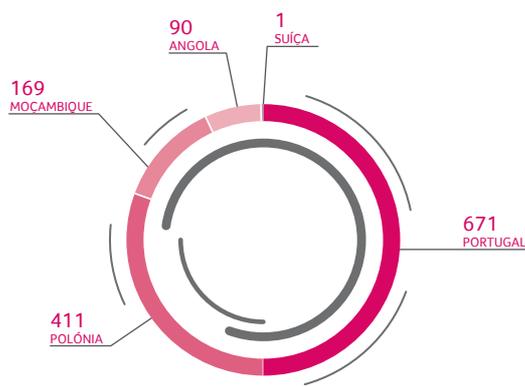
## REDE MILLENNIUM

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando, em 2015, com cerca de 5,6 milhões de Clientes servidos por uma rede de 1.342 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, Moçambique e Angola -, onde opera sob a marca Millennium com 671 sucursais.

### CLIENTES

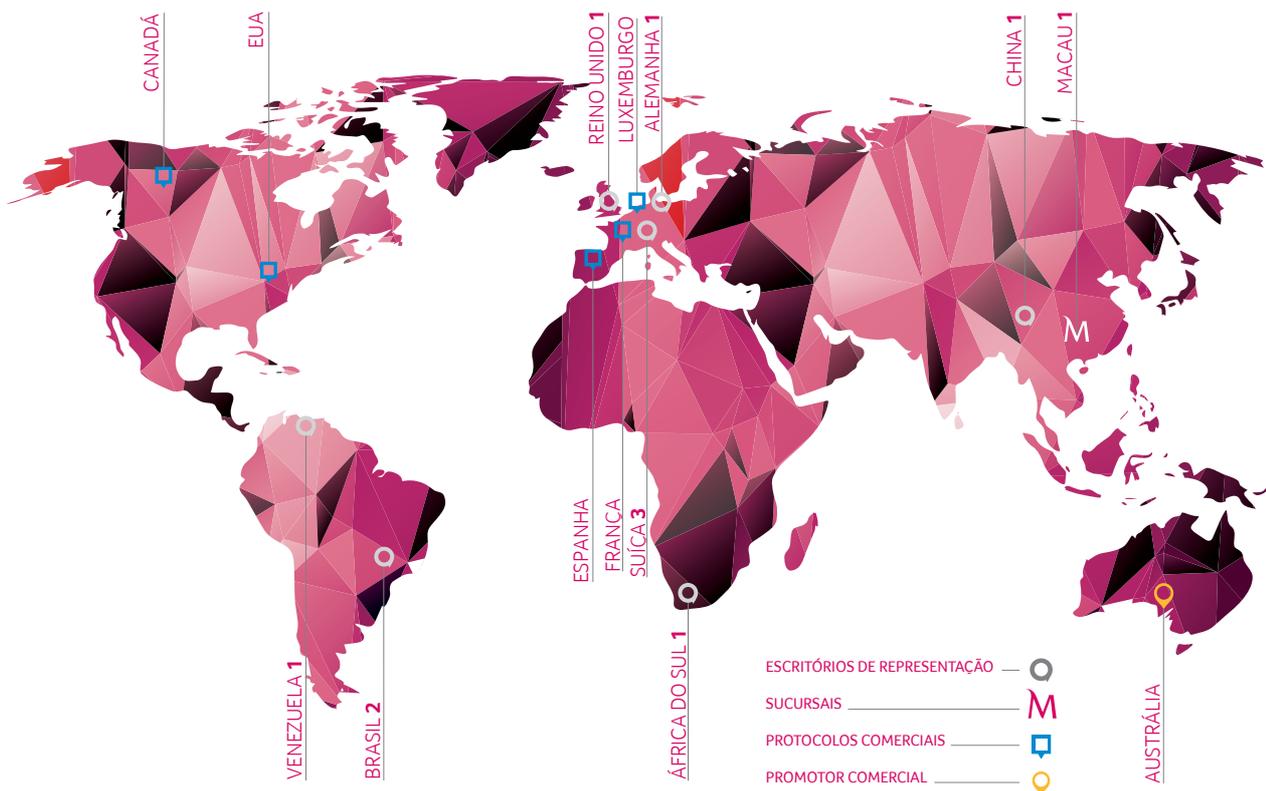


### DECOMPOSIÇÃO DAS SUCURSAIS



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

## ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO, SUCURSAIS, PROTOCOLOS COMERCIAIS E PROMOTOR COMERCIAL



## ACESSIBILIDADES

Tema material: Acessibilidades

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

### SUCURSAIS, CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	<i>Internet</i>	<i>Call Centre</i>	<i>Mobile Banking</i>	ATM <sup>(*)</sup>	POS <sup>(**)</sup>
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>587.634</b>	<b>97.308</b>	<b>176.716</b>	<b>2.026</b>	<b>41.297</b>
Polónia	920.886	104.724	402.689	519	-
Suíça	421	-	-	-	-
Moçambique	18.249	64.349	341.904	458	7.268
Angola	14.621	7.229	8.092	112	2.800
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>954.177</b>	<b>176.302</b>	<b>752.685</b>	<b>1.089</b>	<b>10.068</b>
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>1.541.811</b>	<b>273.610</b>	<b>929.401</b>	<b>3.115</b>	<b>51.365</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 Machine*.

(\*\*) *Point of Sales*.

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; ii) internet com funcionalidades que respeitam as recomendações emanadas pela *Web Accessibility Initiative* (WAI). Na Polónia, o Bank Millennium foi o primeiro Banco a receber o certificado “*Internet site without barriers*”; e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. O *Call Centre* – disponível 24 horas por dia – 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 a maioria dos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, tem vindo a diversificar os horários de atendimento, tentando assegurar as necessidades e responder aos requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 68% do total da rede e, nas restantes geografias, a 78%. Ainda em Portugal, 163 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00.

Referência adicional para a abertura ao sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 144 sucursais, representando mesmo, no caso de Angola, mais de metade das sucursais desta operação.

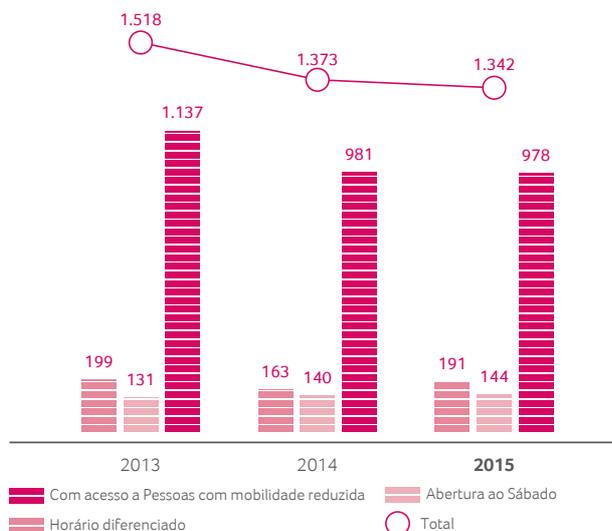
## SEGURANÇA INFORMÁTICA

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

### ACESSIBILIDADES DAS SUCURSAIS

N.º de Sucursais



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.

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 serviço aos seus Acionistas, o Millennium bcp Acionista, através do qual pretende estar mais próximo dos titulares de participações representativas do seu capital. Através do Millennium bcp Acionista, os detentores de ações do Millennium bcp 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 2015, aderiram a este serviço 2.744 Acionistas, tendo-se registado a emissão de 363 vouchers de desconto no âmbito das 63 parcerias estabelecidas.

O espaço Millennium bcp Acionista, cuja adesão é gratuita, está alojado numa área específica do site millenniumbcp.pt., que 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 dirigida aos Acionistas.

### COLABORADORES

**5** IGUALDADE DE GÉNERO



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

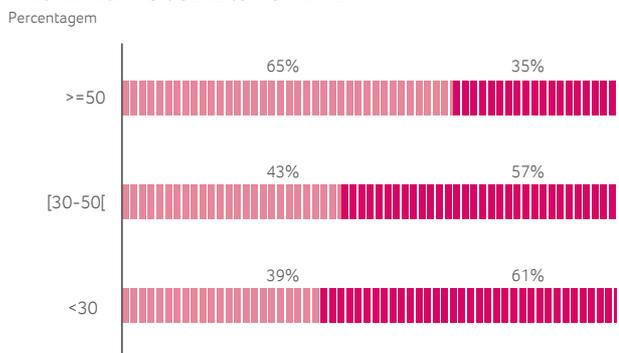
Tema material: Condições laborais e direitos humanos

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, respeitando-se o rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres com funções e nível de responsabilidade equiparáveis.

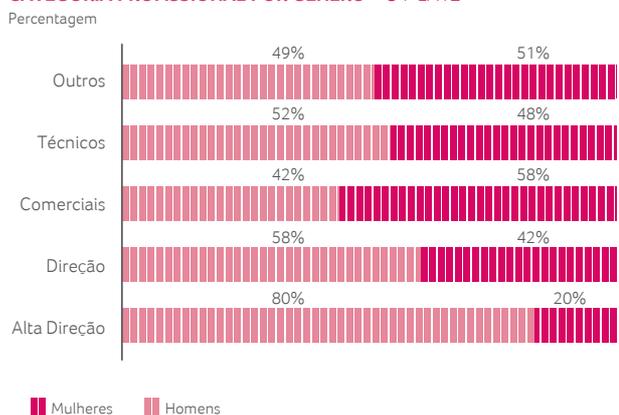
Nos princípios gerais que regem o Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis universalmente a todos os Colaboradores, de que resulta uma orientação inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue de forma justa e com recusa expressa 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.

No âmbito de diversidade de género em funções de Direção (Alta Direção e Direção), em 2015 no global, 40% destas funções são desempenhadas por mulheres – 20% em Portugal, 58% na Polónia, 31% em Angola, 29% em Moçambique e 18% na Suíça.

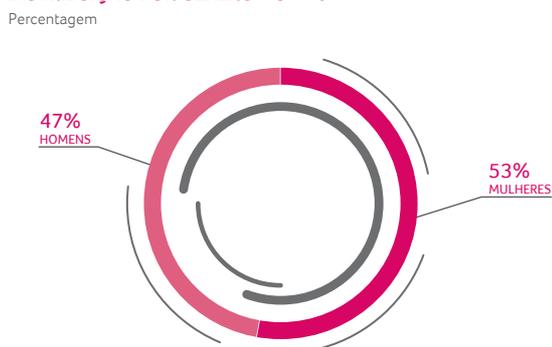
#### FAIXA ETÁRIA POR GÉNERO – G4-LA12



#### CATEGORIA PROFISSIONAL POR GÉNERO – G4-LA12



#### DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO – G4-10



O Grupo BCP assumiu um compromisso com um maior equilíbrio de género na composição do seu Conselho de Administração, sendo que 30% deste órgão será preenchido por mulheres até ao final de 2018.

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 2014-2015/16 – foram realizadas, 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 – G4-LA9

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

### FORMAÇÃO

	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES<sup>(1)</sup></b>				
Presencial	<b>23.762</b>	30.124	25.873	-21,1%
E-learning	<b>185.474</b>	244.601	199.269	-24,2%
À distância	<b>45.975</b>	78.080	84.533	-41,1%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	<b>282.736</b>	252.134	238.515	12,1%
E-learning	<b>109.515</b>	114.139	125.095	-4,1%
À distância	<b>76.590</b>	214.060	245.745	-64,2%
<b>POR COLABORADOR</b>				
	<b>27</b>	33	33	-17,1%

<sup>(1)</sup> O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em termos globais, foram ministradas 2.359 ações formativas, a que corresponderam mais de 470.700 horas de formação, com uma média, no Grupo BCP, de 27 horas por Colaborador. Ao longo de 2015 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais e em matérias de *compliance*, mas também na gestão de equipas e liderança.

Em Portugal, em 2015, foram realizadas 268 ações de formação que corresponderam a um total de 124.916 horas. Já quanto às áreas temáticas, registou-se um maior enfoque na atividade comercial, tendo também sido realizadas ações de suporte à gestão de equipas.

Procurando responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às exigências legais e regulamentares, o Banco, em 2015, concentrou-se no desenvolvimento e implementação de um novo modelo de formação. Foi neste contexto de evolução que foi criada a escola corporativa, Millennium Banking Academy (MBA).

A MBA é uma escola de banca que assenta no talento de alguns dos seus melhores Colaboradores com o objetivo de partilhar o conhecimento e disseminar as melhores práticas. Este novo modelo tem como missão promover o desenvolvimento de competências transversais que suportem processos de gestão da mudança e assegurem a formação específica e customizada, em valências críticas para as funções desempenhadas pelos Colaboradores do Banco.

Para 2016, o Banco assumiu o objetivo de aumentar, em Portugal, a formação presencial de 3,5h para 7h por Colaborador.



É também uma escola pensada para o mundo exterior, pois é no contacto com o mercado envolvente que os Colaboradores são chamados a dar prova das capacidades do Banco. A MBA surge com o intuito de promover o Banco como uma grande escola de banca em Portugal, desenvolvendo profissionais com sentido ético, excelência técnica e rigor na ação.

A MBA vem: a) garantir que o Banco disponibiliza formação adequada a cada pessoa, no momento certo, com a qualidade que se espera do Banco; b) potenciar os recursos e o talento internos em prol do desenvolvimento de competências e conhecimento do negócio bancário e c) estabelecer um espaço de partilha e de inovação com horizontes internacionais.

No âmbito do desenvolvimento da MBA foi atribuída ao Banco pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho – a certificação como entidade formadora nas seguintes áreas de educação e formação: desenvolvimento pessoal, comércio, finanças, banca e seguros, gestão e administração.

Em simultâneo com a criação da MBA, o Banco assegurou, nesta fase, a certificação pelo IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, de um primeiro conjunto de 67 Colaboradores, que ficam assim legalmente capacitados para exercer a atividade de formador.

Já as formações específicas no âmbito do *compliance* registaram 35 participações, 44% das quais atribuíveis a Colaboradores com funções de *management*.

Na Polónia, manteve-se o enfoque na realização de ações de formação de âmbito comercial – apoio às vendas, serviço ao Cliente e produtos –, que envolveram mais de 4.100 Colaboradores das redes de Retalho e Empresas. Nesta operação, realce para o curso “Everyday banking” sobre a forma como deve ser gerida a relação com os novos Clientes do Banco. Destaque também para os cursos de liderança, de que o M#Leaders nos serviços centrais (129 participantes) e o Corporate Banking Leader – Rede de Empresas, são exemplos. Em temáticas relativas a *compliance*, o Bank Millennium, em 2015, formou 5.894 Colaboradores, que comparam favoravelmente com os 3.820 formados no ano anterior.

Também na Suíça se assistiu a um esforço formativo focado nas áreas comerciais e nas funções de gestão, através da realização de processos formativos especificamente desenhados para responder às necessidades identificadas nesta operação. Foram ainda ministradas ações de formação sobre *compliance* a 46 Colaboradores, 65% do quadro total.

O Millennium bim, em Moçambique, atuou no âmbito da formação – com recurso a diferentes metodologias pedagógicas e fases do percurso profissional – com vista a contribuir para o desenvolvimento contínuo das competências transversais e específicas dos seus Colaboradores. Neste contexto, destaque para os programas: i) formação inicial – destinada a Colaboradores recém-admitidos no Banco. Foram ministradas 14.760 horas de formação a 312 Colaboradores; ii) formação técnica, comercial e comportamental – permite a aquisição de conhecimentos que facilitem o desempenho da atividade diária e assegurem a qualidade do serviço prestado, em particular nas áreas de vendas, serviço ao Cliente e produtos. Abrangeu 1.100 Colaboradores e iii) formação especializada – destinada ao aprofundamento de conhecimentos específicos em áreas técnicas e comerciais e que envolveu 742 Colaboradores. Numa visão geral, foram ministradas

68.696 horas de formação a 1.936 Colaboradores, abrangendo assim 82% do universo dos Colaboradores do Millennium bim. Quanto a matérias relacionadas com *compliance*, foram formados 200 Colaboradores.

Já o Banco Millennium Angola aumentou em cerca de 9% o número de horas de formação (43.152), continuando a abranger, virtualmente, todos os seus Colaboradores. As ações ministradas incidiram sobretudo em temas comerciais – com a participação de 740 Colaboradores – e de *compliance* – 189 Colaboradores. Prosseguindo a sua estratégia no âmbito da formação presencial – com a organização de mais de 161 cursos, de que as ações “O Futuro somos nós” e o “Inspirar BMA” são exemplos –, manteve, em simultâneo, o reforço da oferta formativa disponível através da plataforma de *e-learning*. Neste formato, realce para o curso de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, que contou com a participação de 571 Colaboradores.

O Grupo BCP utiliza ainda de forma intensiva os portais corporativos (intranet) das diferentes geografias, em linha com as melhores práticas de comunicação interna, para divulgar informação relevante para um exercício adequado das funções.

## GESTÃO DO TALENTO

A gestão das pessoas é um vetor fundacional e um dos pilares essenciais da competitividade e sustentabilidade 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.

# ESTAMOS A CONSTRUIR O FUTURO

## SUSTENTABILIDADE



Foi assim, neste contexto, que em 2015 se deu continuidade a vários programas de desenvolvimento de carreira, de que se destacam, em Portugal, o *People Grow* (10 participantes) e o *Millennium LAB* (58 participantes), na Polónia, o *People Grow* (6) e o *Expert Start-up* (4), em Moçambique, o *MilleTalento* (11 intervenientes), o *Growing People* (5) e o *People Grow* (6), e em Angola, na sua 2.ª edição, o *Millennium Elevados Potenciais* (21 participantes) e o *People Grow* (13).

### AVALIAR E RECONHECER – G4-LA11

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 na ordem dos 95%. Em Portugal, foram avaliados 99,2% dos Colaboradores com recurso ao modelo definido pelo SAID – Sistema de Avaliação Individual de Desempenho. Destes, 75,2% responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o processo de avaliação, tendo-se registado um valor de discordâncias de cerca de 0,7%. A atividade internacional garantiu a avaliação de 96,8% dos Colaboradores, com a Polónia a apresentar um valor de 100% e Moçambique de 93,6%. Em Angola, onde a avaliação dos Colaboradores com vínculo efetivo é também efetuada, desde 2014, através do SAID, foram envolvidos 86,9% dos Colaboradores. A taxa de discordâncias nas operações internacionais foi inferior a 0,7%.

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 2015, foram distinguidos 21 Colaboradores em Angola e 7 em Moçambique.

Já na Polónia, foi lançado o Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, 40 Colaboradores.

Em Portugal, onde os desafios colocados pela atual conjuntura continuam a justificar uma gestão muito exigente e rigorosa, foi possível garantir a evolução de carreira, por mérito, de cerca de 8,2% dos Colaboradores do Banco.

### INOVAÇÃO

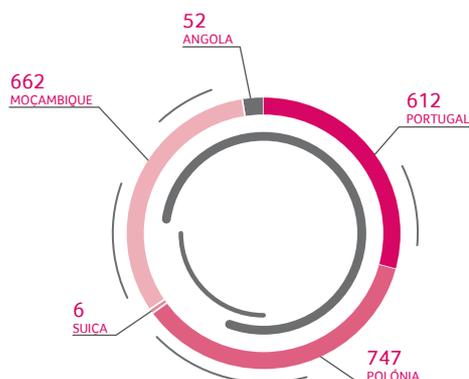
O Grupo BCP continua a apostar na melhoria contínua, acreditando no elevado valor que pode ser gerado pelos processos de inovação, estimulando a criatividade e a partilha de experiências por todos os Colaboradores.

Os programas internos de geração de ideias – Mil Ideias, em Portugal, com 149 sugestões, – Call 2 Action, na Polónia, e – Ideias que Contam, em Moçambique, com um total de 351 propostas, 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, procedeu-se ainda à criação do “Fórum – Ideias que Contam”, espaço de partilha e discussão de ideias, que ao longo do ano contou com a participação de 156 Colaboradores, responsáveis por 236 dos comentários. Foram também lançados vários desafios temáticos, sendo de destacar o desafio “Simplificar a Vida dos Clientes” que contou com mais de 500 contributos, tendo sido premiados 23 colaboradores que terão oportunidade de ver agora as suas ideias implementadas.

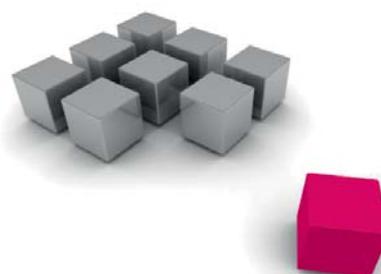
### PROMOÇÕES

Número de Colaboradores



## UM COMPROMISSO...

### SUSTENTABILIDADE



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

## EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES – G4-10

Em 2015, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou uma diminuição de 2,5% (-451 Colaboradores) face ao ano anterior. Dos 17.252 Colaboradores do Grupo, 57% desempenhavam funções na atividade internacional e 43% em Portugal.

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

	2015	2014	2013	Var. % 15/14
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>7.459</b>	<b>7.795</b>	<b>8.584</b>	<b>-4,3%</b>
Polónia	5.992	6.183	5.956	-3,1%
Suíça	71	69	67	2,9%
Moçambique	2.505	2.513	2.476	-0,3%
Angola	1.225	1.143	1.075	7,2%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>9.793</b>	<b>9.908</b>	<b>9.574</b>	<b>-1,2%</b>
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>17.252</b>	<b>17.703</b>	<b>18.158</b>	<b>-2,5%</b>

<sup>(1)</sup> Informação sobre o número de Colaboradores (não FTE's – full time equivalent) para: Portugal, Angola, Moçambique, Suíça e Polónia.

Em Portugal, manteve-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores com 366 saídas, 91% das quais por mútuo acordo e/ou planos de reforma. Dos Colaboradores que saíram do Banco, 42% desempenhavam funções comerciais. No final de 2015, o Millennium bcp totalizava 7.459 Colaboradores.

Na Polónia, registou-se também um decréscimo do quadro de Colaboradores (-3,1% face a 2014), com as 1.059 saídas, das quais 63% por iniciativa própria e 75% afetas a funções comerciais, parcialmente compensadas pelo processo de recrutamento que integrou 857 Colaboradores. O Bank Millennium finalizou o ano com 5.992 Colaboradores.

Em Moçambique, o Millennium bim continuou a reforçar o quadro de Colaboradores, e embora de forma menos significativa que em 2014, o processo de recrutamento integrou 148 Colaboradores. Registou-se também a saída de 156 Colaboradores do Banco, dos quais 58 % por iniciativa própria e 63% com funções comerciais, sendo assim o quadro de 2.505 Colaboradores.

Já o Banco Millennium Angola manteve a tendência de crescimento do quadro de Colaboradores (7,2%), com o recrutamento de 216 Colaboradores e a saída de 134, dos quais 81% por iniciativa própria e 69% afetos 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 2015, 16,4% dos Colaboradores do Grupo esteve envolvido em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 22,2% e 40,6% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

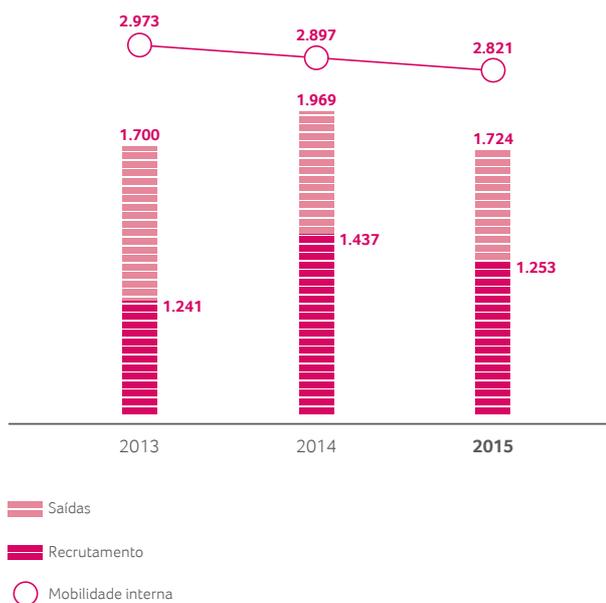
## ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

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.

### ROTATIVIDADE DE COLABORADORES – G4-LA1

N.º de Colaboradores



## 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 caráter 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 deveres a que se encontra sujeita.

No âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, a atuação de *compliance* contempla a filtragem de operações, 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.

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.

Assim, em 2015, a atuação e intervenção nas diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 262 Colaboradores nos vários temas relacionados com a atividade do Compliance Office, com enfoque 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 regista uma redução quando comparado com o verificado em 2014, ano em que foram realizados processos formativos transversais decorrentes de alterações regulamentares. 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, continua também a fazer parte do plano de atividades do Grupo.

### COLABORADORES FORMADOS<sup>(1)</sup> – G4-HR3

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

	2015	2014	2013	Var. % 15/14
Atividade em Portugal	262	1.035	845	-74,7%
Atividade Internacional	8.094	7.490	7.950	8,1%
<b>TOTAL</b>	<b>8.356</b>	<b>8.525</b>	<b>8.795</b>	<b>-2,0%</b>

<sup>(1)</sup> O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

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 Deontológico, os incumprimentos e violações são sancionados de acordo com a regulamentação interna.

Em conformidade com a regulamentação 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 2014, 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 364 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 1.106 pedidos.

### COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	120	102	112	17,6%
<b>ATIVIDADE INTERNACIONAL</b>	<b>244</b>	146	178	67,1%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	391	331	297	18,1%
Atividade Internacional	715	424	223	68,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.470</b>	<b>1.003</b>	<b>810</b>	<b>46,6%</b>

## AUDITORIA INTERNA

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do BCP cuja missão principal é assegurar aos seus *Stakeholders* a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco como um todo e ainda assegurar a conformidade 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. As atribuições da Direção de Auditoria foram reforçadas em 2014 com a transferência para esta Direção da função de validação de modelos.

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 2015, 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, 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 2015 foram concluídos 429 procedimentos de investigação preliminar (380 em 2014). Neste mesmo ano foram concluídos 41 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 7 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

### PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS – G4-SO8

#### Atividade em Portugal

	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
Normas internas	35	39	20	-10,3%
Normas externas	6	13	11	-53,8%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>-21,2%</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 normalização 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, foi subscrita e publicada a Política de Igualdade e Não Discriminação, que se juntou assim a um acervo que contempla já, entre outras, as Políticas de Sustentabilidade, Social, Ambiental e Direitos Humanos.

## QUALIDADE NO SERVIÇO

Tema material: Qualidade de 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, o aumento progressivo da satisfação dos Clientes.

### INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO – G4-PR5

Em Portugal, o Millennium bcp avalia diariamente, desde de 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 2015, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) – diferença da percentagem de Clientes Promotores (que avaliam 8 ou 9, numa escala de 0 a 9) e a percentagem de Clientes Detratores (que avaliam entre 0 e 5, na mesma escala) – do Millennium bcp, no caso dos Clientes Prestige, subiu para 57,2 pontos, +2,4 pontos do que em 2014, na sequência do aumento da percentagem de Clientes Promotores de 62,8% para 65,4% e da estabilização da percentagem de Clientes Detratores em 8,2%. Para Clientes Mass Market, a percentagem de Clientes Promotores subiu 4,1%, de 65% para 69,1%, e a percentagem de Clientes Detratores desceu -2,7%, o que se traduziu numa subida do NPS Millennium bcp de 51,7 para 58,4 (+6,7 pontos). Foram ouvidos, neste modelo de Avaliação de Experiências, mais de 150.000 Clientes.

Para os Clientes de Negócios da rede de Retalho, o processo de Avaliação de Experiências iniciou-se em 2014, registando-se igualmente uma evolução positiva no indicador NPS Millennium bcp de 48,4 para 53,9 (+5,5 pontos), resultado de um aumento substancial de Clientes Promotores, de 58,1% para 63,2% (+5,1%), e da redução ligeira da percentagem de Clientes Detratores.

Além das experiências dos Clientes com as sucursais e/ou com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores atrás referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente: (i) a Abertura de Conta, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos e (iv) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes.

Em 2015, deu-se também continuidade ao “Cliente Mistério” com a realização de 4 vagas de ações, que totalizaram mais de 2.400 visitas a sucursais Mass Market. Três dessas vagas avaliaram um cenário de “Abertura de Conta” por parte de um potencial Cliente.

As duas últimas vagas de 2015, com 82%, registaram uma melhoria significativa face a vagas anteriores sobre o mesmo tema. Ainda assim, este resultado fica aquém do objetivo de percentagem de concretização da coreografia de atendimento, uma vez que se pretende um nível global de cumprimento superior a 85%.

# SABEMOS O QUE CONTA

## SUSTENTABILIDADE



O Millennium bcp consolidou também o programa “Máxima Qualidade”, iniciativa que visa capitalizar internamente as vantagens do modelo de “Avaliação de Experiências” e das ações “Cliente Mistério”, através do reconhecimento dos Colaboradores e das sucursais que mais se distinguiram ao longo do ano na qualidade de serviço ao Cliente. Neste programa foram reconhecidos mais de 800 Colaboradores da Rede de Retalho, através da atribuição de prémios e/ou certificados de “Máxima Qualidade” de “Ouro” ou “Prata”.

Em 2015, o Banco lançou ainda o programa “#1 na Experiência do Cliente”, ação que visa proporcionar, no contexto de um conjunto de iniciativas transformacionais em curso no Millennium bcp, experiências de excelência aos nossos Clientes.

Assim, atento ao mercado e antecipando tendências, o Millennium bcp está em transformação, tornando-se mais ágil no serviço ao Cliente, criando espaços com ambiente agradável e moderno para acolher o Cliente e disponibilizando uma gama de produtos e serviços mais simples, inovadora e ajustada ao ciclo de vida de cada Cliente, complementada por uma plataforma digital distintiva.

O programa “#1 na Experiência do Cliente”, através de ações de formação comportamental, aproveitamento das potencialidades tecnológicas e criação de novas coreografias de atendimento, pretende garantir as condições que possam proporcionar aos Clientes experiências distintas e memoráveis em todas as suas interações com o Banco, reforçando os níveis de proximidade e confiança. Esta é uma condição fundamental para criar relações duradouras e, assim, garantir a sustentabilidade do Banco.



Foram ainda realizados 17 inquéritos para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio. Os índices de satisfação com os canais remotos mantiveram-se em patamares elevados, de que os 94% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Internet Banking – Particulares são um exemplo.

Foi também implementado um sistema de avaliação de experiências (NPS) nestes canais. Os resultados obtidos foram muito positivos, sendo o nível de recomendação de 91 pontos no caso do Gestor de Contacto e de 93 pontos no do Centro de Contactos.

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

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 e procedimentos em vigor.

Em Portugal, o valor global de 78,7 pontos índice (p.i.) refletiu um acréscimo significativo quando comparado com o ano anterior.

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 semestral baseado num modelo estrutural que permite a comparação entre Bancos em dimensões como a “Imagem”, “Comunicação”, “Qualidade dos Produtos e Serviços”, “Competitividade” e “Expectativas”, que resultam num Índice de Satisfação dos Clientes (*Consumer Satisfaction Index*). Em 2015, o Millennium bcp atingiu no 1.º semestre o 1.º lugar no ranking dos 5 maiores Bancos a operar em Portugal. Já no 2.º semestre ocupou o 2.º lugar, a 0,1 pontos do melhor Banco, com um Índice CSI Banca de 75,1 pontos, valor acima do indicador global do Setor da Banca que foi de 74,4 neste semestre.

Outros dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DataEe, e 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 2015, o Millennium bcp surge novamente como o Banco mais utilizado pelas empresas como o seu banco principal, destacando-se neste estudo como o Banco mais eficiente, inovador e próximo dos Clientes.

Na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 82 p.i., impactado pela subida registada em Moçambique, que passou de 75 para 80 p.i.

### SATISFAÇÃO COM SERVIÇO INTERNO

Pontos Índice



2013 2014 2015

○ Satisfação

### SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos Índice



2013 2014 2015

○ Atividade internacional

Informação não disponível para: Angola e Suíça em 2013, 2014 e 2015.

Nesta operação, a avaliação e monitorização da Satisfação dos Clientes faz-se de forma contínua através da realização de estudos de mercado aos diferentes segmentos de negócio, de inquéritos específicos – de que os canais remotos continuam a ser o exemplo mais atual –, mas também da realização de ações “Cliente Mistério” nos Balcões do Banco.

Um estudo à satisfação com a aplicação de *mobile banking* – Millennium IZI – revelou que 96% dos inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o uso desta App. Já o índice de Qualidade Operacional dos Balcões, registou, em 2015, uma subida para 2,8 pontos, fruto das oportunidades de melhoria identificadas e das ações implementadas na sequência das avaliações “Cliente Mistério”.

A Polónia, com 84 p.i. de satisfação global, viu os canais *Internet banking* e *Mobile banking* atingirem 96% e 92% de avaliação positiva em 2015. Também o serviço nas sucursais, regista uma evolução muito favorável refletida nos 92% de satisfação alcançados.

Nesta operação, além dos inquéritos de satisfação regulares – dirigidos aos segmentos de Retalho, Prestige e Empresas –, são ainda efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”. Neste contexto, em 2015, foram realizadas cerca de 4.000 visitas a sucursais. Materializando uma abordagem que se pretende holística, são ainda realizados estudos específicos, sendo que em 2015, a medição da satisfação dos Clientes com o processo de gestão de reclamações e a avaliação do serviço feita pelos novos Clientes foram, neste capítulo, os mais relevantes.

Em Angola, manteve-se o enfoque nas ações “Cliente Mistério”, que incluiu visitas a 82 balcões das redes de Particulares e Empresas e em que os atributos relativos ao atendimento e aos produtos em comercialização foram especialmente valorizados. Os resultados destas avaliações são partilhados com as áreas directamente envolvidas, em particular as Direções Comerciais, de Marketing e Operações, com vista à identificação de oportunidades de melhoria e definição de planos de ação corretivos.

Quanto aos inquéritos que permitam aferir os índices de satisfação dos Clientes internos e externos do BMA, o ano de 2015 foi reservado à implementação de iniciativas de ações corretivas e de melhoria decorrentes dos últimos inquéritos, pelo que só em 2016 se retomarão estes processos avaliativos.

## RECLAMAÇÕES

O Grupo BCP continua a assumir 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.

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um pequeno acréscimo quando comparado com o ano anterior, com um total de 27.529. Na sua maioria, 80%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem, transações com cartões e serviços automáticos. 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 6 dias úteis.

### RECLAMAÇÕES

	2015	2014	2013	Var. % 15/14
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>				
Atividade em Portugal	<b>27.529</b>	27.126	24.487	1,5%
Atividade Internacional	<b>51.579</b>	46.658	53.541	10,5%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>				
Atividade em Portugal	<b>26.739</b>	25.668	21.800	4,2%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	<b>50.141</b>	45.472	50.444	10,3%

<sup>(1)</sup> Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (39) e em Moçambique (6), tendo fundamento no errado processamento de dados pessoais e erros de natureza operacional.

Na Polónia, foram registadas 43.698 reclamações, o que reflete um decréscimo de 2,3% face ao ano anterior. Grande parte destas reclamações, 60%, é atribuível a contas à ordem e transações com cartões. Para melhorar a satisfação – medida – com o processo de resolução da reclamação, o Bank Millennium assumiu um objetivo de regularização de 7 dias, prazo médio que em 2014 era de 11 e em 2015 evoluiu para 9 dias. Em Angola, o número de reclamações registadas teve um acréscimo de 34,4%, um aumento justificado pela expansão da rede comercial e pela crescente base e nível de exigência dos Clientes. Os temas mais reclamados relacionaram-se com cartões e produtos bancários, sendo o prazo médio de resolução de 11 dias, que compara, muito favoravelmente, com os 27 de 2014. Já em Moçambique, as reclamações evidenciaram um aumento significativo, de 214,7%, resultado, em parte, da disponibilização de novos produtos e serviços e de uma utilização mais intensiva de canais remotos, mas em que os cartões e as contas à ordem permaneceram como os temas mais referidos. Esta operação manteve, sem prejuízo da evolução verificada, um prazo médio de resolução de reclamações de 7 dias.

### PROVEDOR DO CLENTE

#### Atividade em Portugal

	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS</b>	<b>43</b>	62	61	-30,6%
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS</b>				
Com provimento	<b>17</b>	20	20	-15,0%
Improcedentes	<b>25</b>	40	40	-37,5%
Tempo médio de resposta (dias)	<b>17</b>	13	10	30,8%

Os Clientes do Millennium bcp podem 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.

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2015, o Provedor do Cliente apreciou 43 Novas Reclamações, com um tempo médio de 17 dias úteis, tendo recebido ainda 844 processos de reclamação 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 às “Contas de depósito”, “Recuperação de Crédito” e “Apólices de seguro”, que representam cerca de 49% do total de reclamações recebidas. Já quando avaliadas as áreas de negócio visadas, a mais representativa, com 78% das exposições apresentadas, é a Banca de Retalho.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

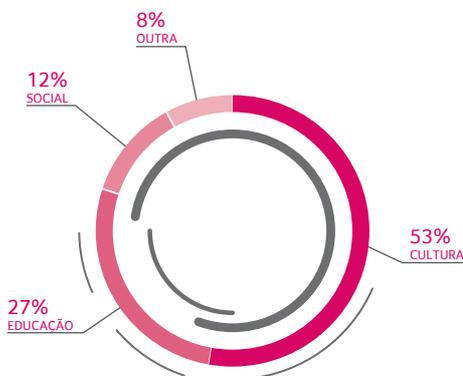


# RESPONSABILIDADE SOCIAL

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, neste 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

Percentagem



## PARTILHAR E PARTICIPAR

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 de apoio à comunidade externa:

- No âmbito das campanhas de Recolha de Alimentos do Banco Alimentar, o Banco marcou presença nos armazéns ajudando na separação e acomodação dos alimentos. Em 2015, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de cerca de 330 voluntários, entre Colaboradores e familiares.
- Apoia a Junior Achievement Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários corporativos. No ano letivo 2014/2015, o Banco contou com cerca de 69 voluntários inscritos – o que se traduziu em cerca de 865 horas de voluntariado corporativo –, que ajudaram a formar 1.683 alunos.



- Em Novembro de 2015, a JAP celebrou 10 anos de existência, período ao longo do qual o Banco disponibilizou um total de 7.919 horas de voluntariado que promoveram a formação de 18.307 alunos. Como parceiro da Junior Achievement Portugal desde o seu início, em 2005, o Banco recebeu dois prémios pela sua participação neste projeto (Prémio Fundadores e Prémio Associado da Década – Impacto em Alunos), tendo sido ainda entregue ainda um terceiro prémio a uma Colaboradora do Millennium bcp, eleita como Voluntária da Década.

O Banco tem também 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 promovem 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 e Recuperação de Crédito –, destaque para:

- “Dar o Litro é Simples”, ação que visou recolher leite a favor da Comunidade Vida e Paz nos Edifícios de Serviços Centrais do Millennium bcp em Lisboa e no Porto e permitiu obter uma quantidade total de 2.153 litros de leite, entre doações dos Colaboradores e do Banco.
- “Ajudamos a Dar (mais) Cor à Esperança”, iniciativa interna que teve como objetivo recolher pensos rápidos infantis, coloridos ou com gravuras, para as crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR. Com o contributo dos Colaboradores do Banco a nível nacional foi possível reunir cerca de 640 caixas de pensos – mais de 10.000 pensos individuais –.
- “Millennium Solidário – Natal 2015”, campanha dirigida à recolha de brinquedos e livros, novos ou usados, a favor da Associação ACREDITAR que permitiu, com o empenhamento e compromisso dos Colaboradores do Banco a nível nacional, reunir cerca de 4.400 prendas.

Em 2015, o número de horas de Voluntariado foi de 1.895 em Portugal e de 4.705 no conjunto das operações do Grupo, valores que comparam favoravelmente com as 1.702 e 4.271 horas registadas em 2014 e que evidenciam um crescimento que ultrapassa o objetivo de 10% definido para o ano.

Para 2016, materializando um forte compromisso social e para que possamos estar mais próximos das comunidades e das pessoas, é proposto um aumento de 12% do número total de horas de Voluntariado.

Tema material: Sensibilização ambiental e social

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

- A adesão, pela segunda vez, ao Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos – edição 2015 –, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.
- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório inutilizado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a – Entrajuda – principal entidade beneficiária. Em 2015, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou mais de 2.572 bens a 74 instituições.
- Participação na 2.ª edição do Marketplace Lisboa, mercado social que reúne empresas, autoridades locais e instituições sem fins lucrativos, onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidades, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resultam na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela primeira vez neste evento, estabeleceu 10 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social.
- O Millennium bcp associou-se, pela terceira vez consecutiva, ao Peditório Nacional de Pilhas e Baterias usadas, promovido pela Ecopilhas, tendo disponibilizado ecopontos de recolha em cerca de 400 sucursais e em todos os edifícios dos Serviços Centrais. Este peditório, agora na sua 7.ª edição, visou dotar o IPO de Lisboa com uma nova máquina de tratamento na luta contra o cancro.
- Disponibilização a instituições de solidariedade, por períodos definidos, de um espaço para divulgação e recolha de fundos nas instalações do Banco. Em 2015, estiveram no Tagus Park a APAM – Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama e a CERCI de Oeiras – Pirlampo Mágico 2015.
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para a iniciativa de voluntariado “Obrigado Portugal. Nós também somos Nepal”, que está a trabalhar no terreno para ajudar a reconstruir o Nepal depois do violento sismo ocorrido em 2015, ou a edição dos “Meninos do Céu” em Fátima, ação promovida por empresários luso-franceses em que centenas de crianças com necessidades especiais têm a oportunidade de fazer o seu baptismo de voo.
- O Banco manteve-se também próximo das universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante 2015, 17 estudantes tiveram oportunidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular, tendo cada estagiário sido acompanhado por um tutor experiente que orientou e guiou no seu processo de aprendizagem.
- Adicionalmente, o Millennium bcp proporcionou ainda a realização de 288 estágios profissionais, que se inserem numa estratégia de apoio à transição entre a vida académica e a vida profissional e pretendem ajudar os jovens a desenvolver as suas condições de empregabilidade através da valorização de competências genéricas e específicas globais em ambiente profissional real.



- Já na Cultura, destaque para o 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.

Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar um conjunto significativo de ações, entre as quais:

- Parceria com a Fundação United Way – apoio ao programa “Nikifory”, iniciativa que visa combater o isolamento de artistas com deficiência, ajudando-os no desenvolvimento, promoção e divulgação da sua atividade criativa. Em 2015, foram realizadas diversas iniciativas pelos voluntários do Bank Millennium, de que se realçam o concurso de pintura “World of Nikifory” e *workshops* para os artistas vencedores, uma mostra de arte na sede do Banco acompanhada de um leilão de angariação de fundos e uma série de sessões internas de sensibilização sobre voluntariado e os seus benefícios. Este programa, que desde 2009 envolveu 93 voluntários corporativos, já beneficiou mais de 1.920 artistas.
- Corridas “Charity Corporate” – 92 Colaboradores estiveram presentes nas corridas solidárias organizadas pela Everest Foundation, cujas receitas foram destinadas ao tratamento e reabilitação de crianças portadoras de deficiência. Em 2015, a participação dos atletas do Bank Millennium resultou num contributo de 12.195 euros.
- Recolha de bens para crianças – tem mantido o programa, iniciado em 2011, de recolha regular de bens doados por Colaboradores, em particular material escolar, artigos de higiene e brinquedos, destinados a apoiar centros de acolhimento de crianças desprotegidas. Em 2015, foram concretizadas 2 campanhas.
- Doação de Sangue – acção de recolha, organizada pelos Colaboradores, em Varsóvia, e que contou com a participação de 40 Colaboradores que doaram 18 litros de sangue. Também em Portugal foi realizada uma ação similar.
- Engine of Change – programa, implementado 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 possam ser utilizadas em atividades com impacto social.
- No âmbito da educação, destaque para: i) programa Millennium Bankers, destinado a apoiar alunos universitários na aproximação ao mercado de trabalho. Participaram 34 estudantes em 2015; ii) parcerias com a AISEC, associação internacional de estudantes, e NSZ SGH, união independente de estudantes da escola comercial de Varsóvia, iniciativas enquadradas numa política de proximidade e relação direta com a comunidade académica.

No âmbito da cultura, com base num plano de médio prazo que assenta em parcerias com instituições culturais de referência para o apoio de programas específicos, menção para: i) *Golden Sceptre*, prémio anual organizado pela Fundação Polaca para a Cultura que visa distinguir os artistas polacos que se destaquem na área da música e que vai já na sua 17.ª edição; ii) 4.ª edição do *Sacrum-Profanum Contemporany Music*, festival de música contemporânea da responsabilidade do Cracow Festival Office; iii) Planete+ Doc Film Festival – 11.ª edição do maior festival de filme documental na Polónia; iv) *Gdańsk Music Festival* – apresentações de música clássica e contemporânea.

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, que continua a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto infanto-juvenil e desenvolvimento comunitário:

- Torneio Mini basquete Millennium bim – na sua 10.ª edição, envolveu 1.750 atletas, com idades entre os 6 e os 12 anos, oriundos de 9 cidades.
- Corrida Millennium bim – 10.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 1.200 atletas.
- Millennium bim Responsável – no âmbito do programa de voluntariado corporativo, 40 Colaboradores e familiares ajudaram a recuperar o Centro Piloto de Acolhimento de Infulene, instituição que acolhe 60 crianças órfãs com necessidade de apoio.
- Millennium bim Responsável – também integrado neste programa de voluntariado, 38 Colaboradores contribuíram para recuperar a Unidade de Hemato-oncologia Pediátrica do Hospital Central de Maputo, que continua a ser o único serviço no país a receber e tratar crianças vindas de todas as províncias.
- Campanha de Segurança Rodoviária – realizada em parceria com a Polícia da República de Moçambique (PRM) e com a Impar – Seguradora Internacional, abrangeu, na sua 6.ª edição, palestras formativas dadas por Agentes destacados da PRM aos alunos, mas também aos professores, das escolas primárias de Maputo.
- Projeto AZGOZITO – inserido na 5.ª edição do Festival AZGO, permite enriquecer o currículo escolar dos alunos participantes e proporcionar novas competências no âmbito da música.



- Parceria com a ADPP – Ajuda de Desenvolvimento de Povo para Povo – Cidadela das Crianças, tendo como objetivos principais apoiar o ensino escolar e incentivar o empreendedorismo, melhorando as atividades de formação profissional ministradas por esta instituição.
- Mecenaz exclusivo do Núcleo de Arte – instituição de referência na arte e na cultura moçambicanas. Em 2015, foi garantido o apoio e a promoção de várias manifestações de criação artística trabalhadas e expostas nos espaços desta organização, de que a homenagem ao escritor Eduardo White é exemplo.
- Millennium bim Solidário – respondendo à situação de emergência provocada pelas fortes intempéries que afetaram a província da Zambézia, o Banco e os seus Colaboradores mobilizaram-se num gesto solidário de apoio às vítimas das cheias, tendo lançado, a nível nacional, a campanha “Millennium bim Solidário”. Esta iniciativa interna permitiu a recolha de mais de uma tonelada de bens de primeira necessidade, a que o Banco adicionou a oferta de 1 milhão de meticais para apoio a ações de assistência humanitária, mas também para a reconstrução de infraestruturas essenciais.

Também o Banco Millennium Angola tem apoiado iniciativas na vertente da Cultura e da Responsabilidade Social, privilegiando ações que envolvem a participação dos Colaboradores, com destaque para:

- Presença na campanha de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar Angola, através da participação de 12 voluntários que colaboraram na recolha, separação e acondicionamento dos bens.
- Manutenção de um apoio continuado ao Lar de Nazaré, no município do Cacucuo, uma obra resultante de uma iniciativa conjunta do BMA, Cáritas Angola e da Fundação Evangelização e Cultura (FEC), que visa acolher cerca de 30 órfãos, entre os 4 e os 18 anos de idade. Em 2015, foram realizadas 3 iniciativas solidárias que reuniram mais de 60 voluntários, tendo-se procedido também à entrega de 1 milhão de kwanzas, atribuídos no âmbito da campanha do produto “Plano Poupança Mimi”. Foram ainda oferecidos pelos Colaboradores, numa ação interna dinamizada pelo núcleo “BMA Solidário”, produtos alimentares, material didático, brinquedos e roupas.

- Na cultura, apoiou a exposição “A Singularidade Proverbial do Imbondeiro” do artista plástico angolano Don Sebas Cassule, realizada no Centro Cultural Português, em Luanda. Nesta mostra, Cassule faz uma abordagem singular do imbondeiro, num exercício artístico em torno de 20 ângulos da árvore mítica, ligando, cada um deles, a provérbios angolanos.

## 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 adequados e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2015, de entre as quais salientamos, em Portugal:

- A 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, e quem consulta o *site* do Millennium bcp, na gestão do seu orçamento. Na área do *site* M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança.
- Já a página “Mais Millennium”, no *Facebook*, continua a disponibilizar “dicas” de poupança, estratégias para uma gestão mais eficaz do orçamento familiar, além de informações úteis, de carácter genérico, sobre fiscalidade e impostos.
- Iguamente no âmbito do incremento dos níveis de literacia financeira dos nossos Clientes, o Segmento Prestige relançou, em 2015, a peça “Conhecer para Investir” inserida no *Welcome Pack Prestige*. Trata-se de uma peça que explica os conceitos subjacentes a cada família de produtos de poupança/investimento.
- Também com o objectivo de estimular hábitos de poupança, o ActivoBank lançou uma *app* de *live streaming* de vídeo na sua página de *Facebook*, a que deu o nome de Conversas Activo, 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 referência a participação do Banco 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 2015, a realização da “*European Money Week*” (EMW) – Semana Europeia do Dinheiro, lançada pela European Banking Federation (EBF), e que contou com a participação de 21 países e diversas ações dirigidas especialmente ao público mais jovem.

Em Moçambique, as “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto pioneiro de literacia financeira que tem como objetivo introduzir no quotidiano dos mais novos conceitos bancários essenciais que lhes permitam tomar decisões ponderadas na gestão das suas economias, vai já na 6.ª edição. Através de um concurso, constituído por várias fases eliminatórias, alunos de escolas secundárias respondem a perguntas sobre temáticas relacionadas com Banca, sendo que na final são apurados os vencedores: alunos e escolas. Com a presença de 10 escolas secundárias e a participação de 400 alunos, a final é disputada entre os 20 alunos que obtêm os melhores resultados.

Os alunos são premiados, nomeadamente com a abertura de contas no Millennium bim, mas as escolas vencedoras também são reconhecidas com a criação de espaços “Mais Conhecimento para Todos”, locais apropriados ao estudo e pesquisa dos temas abordados nestas Olimpíadas, no que constitui um contributo adicional para a preparação de uma nova geração mais informada sobre conceitos e serviços financeiros. Em 2015, a vencedora foi a Escola Secundária Santa Ana da Munhuana, seguida da Escola Secundária Metodista Unida e da Escola Secundária Albert Einstein.

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, mas também nos balcões do Banco, com o objetivo de sensibilizar e incutir nas crianças, jovens e adultos uma tomada de consciência para a importância da poupança e da inclusão financeira. Em 2015, professores e alunos de 36 escolas assistiram a *workshops* e palestras, para além de participarem em concursos didáticos.

Em Angola, o BMA, no quadro do acordo celebrado com o Banco Nacional de Angola com vista ao desenvolvimento e implementação do Programa de Educação Financeira, tem vindo a realizar iniciativas que visam auxiliar os consumidores na gestão dos rendimentos, nas decisões de poupança e investimento, assim como na adoção de práticas de consumo informado. Em 2015, promoveu ações diretas de informação e esclarecimento dos Clientes nas sucursais, a par da dinamização dos canais automáticos aí disponíveis.

Na Polónia, referência para o Gestor de Finanças, serviço *online*, sem custos, que permite acompanhar o orçamento familiar através da catalogação automática dos movimentos das contas de depósito à ordem e dos cartões de crédito e da possibilidade de criar orçamentos para controlo de despesas. Foram também disponibilizados conteúdos informativos e formativos aos Clientes, nomeadamente de Empresas, bem como realizados seminários sobre literacia financeira.

Na formação dos mais jovens, menção ao projeto “BAKCYL – Bankers for Financial Education of Youth”, uma iniciativa conjunta do setor bancário polaco, que, com a participação voluntária de colaboradores enquanto formadores, visa transmitir a alunos do ensino secundário conhecimentos que viabilizem uma utilização mais informada e responsável de serviços e produtos financeiros. Em 2015, o programa, que chegou a 87 escolas e a cerca de 12.000 alunos através de 515 aulas, contou de novo com a participação de 18 voluntários do Bank Millennium que ministraram 89 ações de formação assistidas por 1.780 alunos.

Nesta geografia, destaque ainda para os vídeos “Millematy”, disponibilizados universalmente através do YouTube, e que têm como objetivo divulgar de forma simples e direta conteúdos sobre 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.



Nesse sentido, tem procurado concentrar os seus recursos no apoio a instituições e organismos de referência e em promover projetos que apresentem orientação para o acréscimo de eficácia a longo prazo e que tenham um potencial transformador do presente, mas fundamentalmente do futuro.

Continua a ser objetivo da Fundação que a sua ação tenha uma abrangência geográfica cada vez mais alargada, contemplando um maior número de projetos com ação dirigida a diversas zonas do país e participando também em iniciativas internacionais que contribuam para divulgar Portugal no mundo e que fomentem intercâmbios socioculturais com capacidade para gerar recursos que permitam desenvolver a produção artística, educacional/científica e social.



- Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) classificado como Monumento Nacional.
- Medalha de Mérito Cultural atribuída pelo Governo Português.

No decorrer do ano 2015, a Fundação atribuiu apoios a 108 projetos nas três áreas referidas e levou a público 8 exposições. Do total de apoios, 39% foram para iniciativas realizadas em Lisboa, distribuindo-se os restantes por iniciativas de abrangência nacional, 29% Região da Grande Lisboa, 3% Norte do país, 17% Centro, 8% Sul, 2% Madeira e 11% Internacional.

## CULTURA

No âmbito da Cultura, principal vocação da atividade da Fundação, têm sido privilegiadas iniciativas de Conservação e Divulgação do Património do Banco. Além destas, em 2015, apoiou 55 projetos propostos por 53 entidades, dos quais 17 no âmbito da museologia e artes, 4 na recuperação de património, 4 na área da música, 2 na arquitetura, 3 no teatro, 7 na literatura a língua portuguesa e 18 em temáticas diversas.

De entre estas iniciativas, destaque para:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas. Recebeu 11.950 visitantes;
- Realização da exposição “*Fragments Iridescentes – Os Vidros do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros*”, organizada em colaboração com o Museu Nacional de Arqueologia e que apresenta o espólio de vidros encontrados nas escavações arqueológicas levadas a cabo no Núcleo. De assinalar que o NARC comemorou 20 anos de abertura ao público e foi este ano classificado como Monumento Nacional, por Decreto n.º 7/2015 da Presidência do Conselho de Ministros;
- No âmbito dos 20 anos do NARC, a Fundação organizou a realização de um Mercado Romano como evento comemorativo, uma iniciativa que acentua o compromisso assumido pela Fundação em partilhar cultura, nas suas diversas expressões, com as comunidades;
- Galeria Millennium, espaço expositivo que em 2015 recebeu 22.749 visitantes repartidos pelas seguintes exposições temporárias: i) “*O Modernismo na Coleção Millennium bcp*” (inserida no projeto “*Arte Partilhada*”), que contou com 6.729 visitantes; ii) “*A Minha Vida Dava uma Sardinha*”, que recebeu 9.677 visitantes; e iii) “*Within light/inside glass an intersection between art and science*” que totalizou 6.343 visitantes;
- Ambos os espaços aderiram ao “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios”, “Dia Internacional dos Museus”, “Noite dos Museus” e “Jornadas Europeias do Património” com a abertura do NARC e Galeria Millennium em horário alargado;
- Dando continuidade ao projeto de exposições itinerantes Arte Partilhada, iniciado em 2009, foram organizadas e apresentadas as seguintes exposições que, no total, receberam 20.943 visitantes: i) “*Pintura Naturalista na Coleção Millennium bcp*”, no Porto – Museu Soares do Reis (3.925 visitantes) e em Cascais – Museu Condes Castro Guimarães (17.009 visitantes); ii) “*Pintura Modernista na Coleção Millennium bcp*” em Castelo Branco – Centro de Cultura

Contemporânea; iii) “*A Felicidade em Júlio Pomar/Obras das Coleções Millennium bcp/Atelier-Museu Júlio Pomar*”, exibida na Galeria Municipal do Porto.

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

- Museu Nacional dos Coches – apoio à reabertura do museu ao público no novo espaço;
- Palácio Nacional da Ajuda – renovação da identidade gráfica e sinalética;
- Museu Nacional de Arte Antiga (MNSA) – apoio às exposições, à iniciativa de *fundraising* para aquisição pelo Museu da obra de pintura “*A Adoração dos Magos*” de Domingos Sequeira, apoio à recuperação da sala dos presépios e à Biblioteca;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) – apoio às exposições;
- Museu de Geologia da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro – apoio à programação do Museu;
- Centro Nacional de Cultura – exposição “*Graça Morais e os Escritores – Poéticas e Metamorfoses*”, em exibição em São Paulo, Brasil;
- Círculo de Artes Plásticas de Coimbra – apoio à exposição “*Rui Chafes e Pedro Costa – Criptopórtico*”;
- Câmara Municipal da Maia – 4.ª Bienal de Arte Contemporânea da Maia 2015;
- Associação Castelo d’If – 6.ª edição abertura ateliê artistas;
- Colóquio Almada Pisa – apoio à reprodução de imagens para a exposição “*Almada Negreiros*”, realizada em Pisa, Itália;
- AiR 351 – *Art in Residence* – projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas;
- Direção Geral das Artes – apoio à representação oficial portuguesa – João Louro, exposição “*I Will Be Your Mirror – Poems and Problems*” –, na 56.ª Exposição Internacional de Arte La Biennale di Venezia. A exposição contou com mais de 45.000 visitantes.

---

Millennium  
bcp

*millen*

*arte partilhada millennium bcp*

100 ANOS DE ARTE PORTUGUESA

*num*

---

Já no âmbito da recuperação do património, da arquitetura e de outras áreas da cultura, realce para:

- Igreja de Santa Clara (Porto) – obras de requalificação e melhoria das condições de visita;
- Igreja Paroquial de São Nicolau (Lisboa) – reabilitação da abóbada e do baptistério;
- Igreja Matriz de Loures – apoio à reabilitação do teto, colunas e restauro do manto de Nossa Senhora da Assunção;
- Sociedade Histórica da Independência de Portugal – recuperação da Sala dos Azulejos do Palácio, séc. XVIII;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril – Festival do Estoril 2016;
- Coro da Sé Catedral do Porto – Festival Internacional de Órgão do Porto e grande Porto. O Festival recebeu 150.000 pessoas;
- Trienal de Arquitetura de Lisboa – Prémios Trienal Millennium;
- AICA – Associação Internacional dos Críticos de Arte – prémios de Artes Visuais e Arquitetura;
- Spira – Revitalização Patrimonial – realização da 3.ª Feira do Património Millennium bcp, em Coimbra, no Mosteiro de Santa Clara-a-Velha, cujo tema foi a “Internacionalização do Património”;
- Fundação Cupertino de Miranda – apoio ao projeto plurianual “Porto, cidade em transição”;
- Instituto Europeu de Ciências da Cultura – Pe. Manuel Antunes – apoio ao Congresso Internacional 100/Orpheu;
- Fundação Vieira da Silva Arpad Szenes – apoio às iniciativas;
- Fundação da Juventude – exposição “Martelinhos de São João”;
- Câmara Municipal de Lisboa – Academia de Produtores Culturais – Festival TODOS 2015;
- Academia Nacional de Belas Artes – apoio à biblioteca histórica;
- Festival Jardins Efêmeros (Viseu) – apoio à V edição do festival que reúne diversas atividades culturais.



## EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO

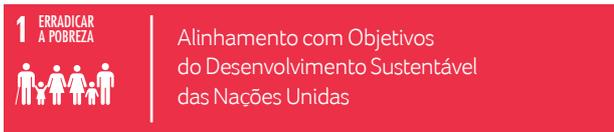


Alinhamento com Objetivos  
do Desenvolvimento Sustentável  
das Nações Unidas

A Fundação está empenhada em colaborar com projetos de ensino e investigação científica que promovam um espírito inovador e empreendedor na formação das novas e atuais gerações. Entre 27 apoios concedidos, referência para:

- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). Apoiou 7 bolsеiros, no ano letivo 2014/2015;
- ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores – apoio ao programa de desenvolvimento social de líderes empresariais;
- Apoio ao Mestrado em Ciências Jurídico-Políticas do Instituto de Cooperação Jurídica – Faculdade Eduardo Mondlane, em Moçambique;
- Universidade do Minho – Comissão Organizadora do PYChem – Encontro Nacional e Europeu Jovens Químicos;
- Universidade do Porto – Centro de Astrofísica – Astrocamp 2015, programa académico de Verão;
- 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) Faculdade de Direito – apoio a estudantes estrangeiros do “Master of Laws”;
- Universidade da Beira Interior – Faculdade de Ciências da Saúde – apoio ao 1.º Congresso Internacional em Ciências da Saúde – *I Congress in Health Sciences Research: Towards Innovation and Entrepreneurship – Trends in Endocrinology and Neurosciences*;
- Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS) – apoio à realização de cursos de Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- Associação de Estudos Europeus de Coimbra – Seminário de Verão “O Direito em Tempos de Incertezas” – Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- *Start Up Programme* (8.ª edição) da Junior Achievement Portugal – desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários;
- Universidade de Coimbra – Faculdade de Direito – Instituto Jurídico: Socialidade, Pobreza(s) e Exclusão Social – apoio a projeto de investigação SPES, que visa estudar as transformações do Estado Social no contexto da sua sustentabilidade social, económico-financeira e política no séc. XXI;
- Liga dos Amigos do Hospital de Santa Marta, em colaboração com a Faculdade de Ciências Médicas de Lisboa e com o envolvimento da Universidade de Harvard – projeto de investigação “*Impact of Treatment Modality on Vascular Properties in Coarctation of the Aorta. A transatlantic multicentre study in Pediatrics*”;
- Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge – projeto de investigação científica em doenças lisossomais de sobrecarga “*Less is More: desenvolvimento de uma nova abordagem terapêutica para as mucopolissacaridoses através da utilização da tecnologia de RNA de interferência*”;
- Universidade Católica Portuguesa – Instituto de Ciências da Saúde: projeto Pedipedia, desenvolvimento de uma enciclopédia online em português, um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde infantil;
- Comité Olímpico de Portugal – atribuição de prémios aos melhores projetos de investigação nas diversas áreas das Ciências do Desporto.

## AÇÃO SOCIAL



Num contexto exigente, a Fundação reforçou também o apoio social. Das 26 ações concretizadas, destacamos:

- 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;
- *Karingana Wa Karingana* – campanha nacional de recolha de material escolar para distribuição a famílias carenciadas;
- Centro Doutor João dos Santos – apoio à Colónia de Férias Terapêutica 2015, uma atividade organizada com 40 crianças em regime de residência;
- Associação de Doentes com Lúpus – apoio às atividades da associação que disponibiliza serviços aos doentes e familiares, uma linha verde de atendimento gratuito e lares residenciais em Lisboa e Matosinhos;
- Hospital Central de Maputo – projeto de apoio à capacitação na área de oncologia. Apoio efetuado em parceria com o Millennium bim;
- 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 da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS através de ações de formação dirigidas aos seus órgãos responsáveis;
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas (APFN) – apoio ao projeto “*Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis*”, organismo criado pela APFN em 2007 com o objetivo de sensibilizar, premiar e divulgar as autarquias que adotem medidas familiarmente responsáveis, facilitadoras da conciliação família/trabalho e da vida familiar. O projeto beneficia no total mais de 300.000 famílias em 41 municípios;
- Pro Dignitate – Fundação de Direitos Humanos – apoio ao desenvolvimento de programas de formação de jornalistas no âmbito do projeto “*Jornalismo para a paz e Desenvolvimento*”;
- 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. O apoio da Fundação contribuiu para a expansão da atividade da associação, que conta atualmente com 300 entidades parceiras, e distribuiu, em 2015, cerca de 33.000 bens de utilização doméstica.

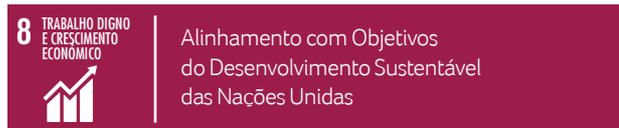
Em 2015, a Fundação Millennium bcp foi distinguida pelo Governo Português com a Medalha de Mérito Cultural, em reconhecimento do trabalho desenvolvido ao longo dos últimos anos na área da Cultura, tendo recebido ainda o Prémio Marketeer de Responsabilidade Social e Sustentabilidade na 7.ª edição dos prémios Marketeer.

## PRODUTOS E SERVIÇOS – G4-F57; G4-F58

Tema material: Inovação de produtos e serviços sustentáveis

O Grupo BCP assegura 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.

### MICROCRÉDITO



Em Portugal, o Millennium bcp continua a reforçar o seu compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor permanece, neste mercado, como uma alternativa de financiamento e de incentivo e viabilização do empreendedorismo, constituindo um instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

Em 2015, a divulgação institucional junto das entidades de atuação local mais próximas das populações socialmente excluídas, manteve-se como uma das prioridades estratégicas do Millennium bcp Microcrédito. Assim, 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 10 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito e criação de autoemprego, dos quais 6 com Câmaras Municipais (Sardoal, Vendas Novas, Leiria, Oliveira do Bairro, Ovar e Campo Maior).

Destaca-se ainda a colaboração com o Programa Lisboa Empreende e com o projeto DELI – Diversidade na Economia e Integração Local – promovido pelo Conselho da Europa e coordenado em Portugal pela Câmara Municipal de Lisboa.

Com o objetivo de reconhecer e distinguir o espírito empreendedor, a criatividade, a inovação e o dinamismo dos Microempreendedores Millennium bcp, realizou-se também a 4.ª edição do Prémio Realizar – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo. Ainda em 2015, numa iniciativa conjunta do European Microfinance Network (EMN) e do The Microfinance Centre (MFC), celebrou-se, a 20 de outubro, o 1.º Dia Europeu da Microfinança. Neste contexto, em Portugal, o Millennium bcp e a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC) promoveram a realização de uma conferência subordinada ao tema “Microfinança: um caminho para o empreendedorismo”.

- Em 2015, o Microcrédito Millennium bcp ajudou a criar 593 novos postos de trabalho em Portugal.
- Desde 2005, são já 5.253 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

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 2015 completou 10 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 e necessidades do Cliente.

Como resultado de todo o trabalho desenvolvido em 2015, o Millennium bcp Microcrédito aprovou 341 novas operações, com um total de crédito de 3.464 milhares de euros, tendo ajudado a criar 593 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 1.120 operações em carteira a 31 de dezembro de 2015 foi de 12.103 milhares de euros, com um capital em dívida de 8.243 milhares de euros.

### 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 contexto, durante 2015, foram efetuadas 25.375 alterações contratuais (7.713 crédito imobiliário e 17.662 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 543 milhões de euros (473 em crédito imobiliário e 70 em crédito consumo).

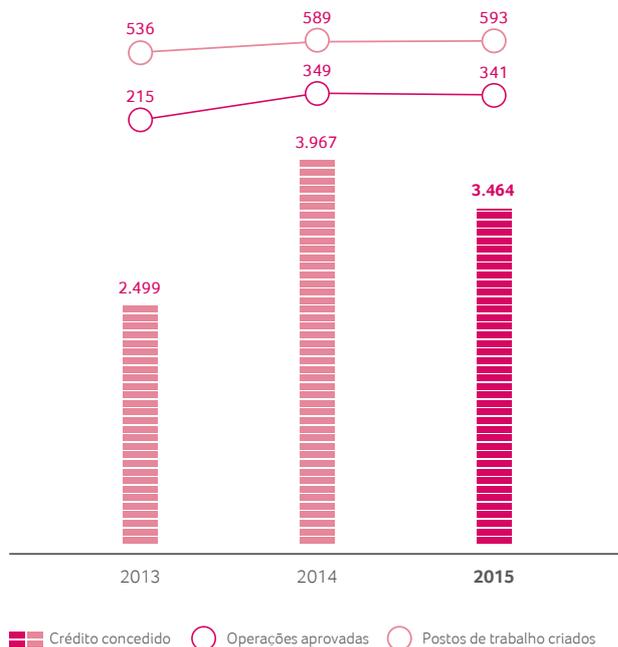
### SOLUÇÕES DE APOIO ÀS EMPRESAS

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:

- No âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o Banco tem vindo a financiar – Linha INVESTE QREN – empresas que precisam colmatar necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento. Foram financiadas 2 operações, num total de 395 milhares de euros.
- Destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneio, as linhas de financiamento – PME Crescimento e PME Investe – celebradas no âmbito dos protocolos com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, permitiram ao Banco concretizar 2.808 operações, num total de financiamento de 239.600 milhares de euros.
- No âmbito da agricultura e/ou pescas, o Banco tem celebrado um protocolo com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), que permite apoiar a atividade empresarial, através das linhas de crédito – PRODER/PROMAR e IFAP Curto Prazo –. Foram concretizadas 95 operações, num total de financiamento de 5.553 milhares de euros.

### ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO<sup>(\*)</sup>

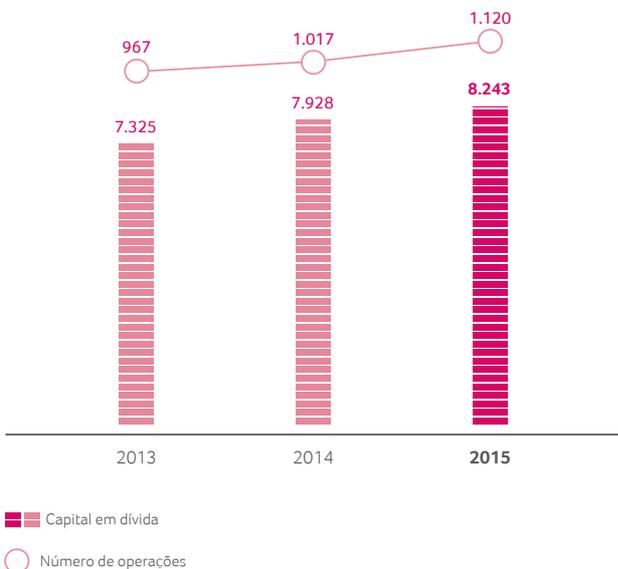
(Milhares de euros)



Número de operações aprovadas não comparável com 2013, devido a alteração de critério em 2014. As operações aprovadas, podem não ter sido concretizadas no exercício de 2015. <sup>(\*)</sup> Rede Autónoma Microcrédito – inclui ANDC e RAA (para o ano em análise).

### CARTEIRA DE CRÉDITO MICROCRÉDITO

(Milhares de euros)



Para 2016, o Microcrédito Millennium BCP tem como objetivo aumentar o número de operações aprovadas em 10%.

- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foram financiadas 5 operações, num total de 42.023 milhares de euros.



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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 valor em carteira, em 31 de Dezembro, era de 11.620 milhares de euros, o que corresponde a 1,07% da carteira de Leasing.
- 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 valor total financiado era, em 31 de Dezembro, de 11.925 milhares de euros, ou seja, 1,10% da carteira total de Leasing.

O Bank Millennium participa igualmente no programa de promoção do empreendedorismo desenvolvido pelo Estado polaco, que viabiliza a concessão de crédito a micro, pequenas e médias empresas apenas com recurso a garantias mínimas. 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.

Em Angola, o Banco assinou com os Ministérios das Finanças e da Economia angolanos um Memorando de Entendimento para participar no Programa Angola Investe, que contempla a oferta de um produto de crédito bonificado para Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME) e Empreendedores Singulares (MPMES), certificados pelo INAPEM (Instituto Nacional de Apoio às Pequenas e Médias Empresas). Esta parceria permite ao Banco conciliar o seu know-how e objetivos sociais, através do aumento da produção nacional e do investimento interno e da redução das importações, viabilizando ainda a criação de mais emprego. O Angola Investe contou, em 2015, com 29 créditos concedidos pelo BMA, num total financiado de 47.656 milhares de euros.

## 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 2015, no âmbito da Linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua – linha de crédito com condições de taxa

de juro muito vantajosas e que podem ser reduzidas, uma vez que estão indexadas ao aproveitamento obtido pelos estudantes – 92 novos empréstimos, no montante total de cerca de 1 milhão de euros. O volume de crédito concedido às 1.049 operações em carteira é de 9,8 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 – nova 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 electrónica (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 de serviços bancários a população das zonas rurais, 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, além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, oferece testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta.

OFERTA MULHER

- CARTÃO MULHER
- PAGA FÁCIL
- PLANO POUANÇA MULHER
- VANTAGEM SALÁRIO
- SEGURO DE SAÚDE E AUTOMÓVEL

www.millenniumangola.ao

**TODAS AS VANTAGENS DE SER MULHER NUM SÓ BANCO**

Millennium Angola

- O BMA, em Angola, tem vindo a reforçar junto dos seus Clientes a necessidade de poupar. Durante 2015, foram disponibilizados vários produtos de poupança, adequados às necessidades de cada tipo de Cliente, nomeadamente o Plano Poupança Mulher, com condições que incentivam o aforro.
- Konto 360.º 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 2015, foram celebrados 542 novos contratos (95 em 2014), num montante global de crédito que atinge já os 20.565 milhares de euros.

## INCLUSÃO SOCIAL

10 REDUZIR AS DESIGALDADES



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 499 contas, o que corresponde já a um total de 2.902 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 2015, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor total de crédito de 532 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 – 61 empreendedores, num total de 745 milhares de euros e ii) Linha Invest+ – 46 empreendedores, num valor total de 1.951 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 2015, foram abertas 999 contas, pelo que o total acumulado é agora de 3.027 contas.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também disponível uma solução para Clientes com menores recursos – Konto 360.º –, 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 e o Programa *Membership Rewards da American Express* entregaram mais de 3.047 donativos (de 5€ ou 10€), num valor total de 17.065 euros, à Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI (programa Reflorestar Portugal).
- 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. As duas edições do Restaurant Week em 2015 permitiram atribuir apoios financeiros às instituições de solidariedade Acreditar, Mulheres de Vermelho e Operação Nariz Vermelho, num valor total superior a 53.000 euros.
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS, 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 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 2015, foram transferidos mais de 11,7 milhares de euros, num total de 1.396 cartões, 52 dos quais subscritos no ano.



Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, destinado ao segmento feminino, que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais, 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 para satisfazer as necessidades específicas das Mulheres, segmento emergente no mercado Moçambicano.

#### FUNDOS SRI (SOCIALY RESPONSIBLE INVESTMENT) – G4-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: i) plataforma *on-line* do Millennium bcp – que teve em comercialização 19 fundos ambientais, no âmbito da água e energia, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 4.258 milhares de euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 7 éticos e 9 fundos ambientais, com um valor global em carteira superior a 611 milhares de euros. Destes fundos, 11 tinham no final do ano unidades de participação subscritas, com um valor global subscrito superior a 191 milhares de euros.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI (*Socially Responsible Investment*), destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private. A oferta reflete o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Os 4 fundos disponíveis asseguraram um valor subscrito no ano de 59,5 milhares de euros.

#### BENEFÍCIOS A COLABORADORES – G4-EC3; G4-LA2

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 – G4-LA7

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.

Já em Angola, são realizados *check-ups* médicos no momento do recrutamento, sendo que 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>**

	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>				
Consultas efetuadas	<b>22.259</b>	30.913	33.448	-28,0%
Check-up efetuados	<b>8.413</b>	9.253	9.192	-9,1%
<b>SEGUROS DE SAÚDE</b>				
Pessoas abrangidas	<b>50.277</b>	52.039	49.724	-3,4%

<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.

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 na Polónia, são disso um exemplo.

**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 2015, no Grupo, foram realizadas cerca de 194 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 –, foi subscrita e publicada uma política 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 excepcional.

**CRÉDITO A COLABORADORES<sup>(1)</sup>**

(Milhões de Euros)

	2015		2014		2013	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
<b>HABITAÇÃO</b>						
Em carteira	<b>790,1</b>	<b>10.558</b>	853,7	10.989	911,8	11.550
Concedido no ano	<b>23,9</b>	<b>338</b>	18,4	310	20,7	335
<b>FINS SOCIAIS</b>						
Em carteira	<b>20,5</b>	<b>3.683</b>	23,0	3.803	22,7	3.817
Concedido no ano	<b>7,5</b>	<b>1.288</b>	10,8	1.372	10,6	1.346

<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

Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco, em Portugal, tem em vigor, desde Setembro de 2015, um Programa de Proteção à Parentalidade que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Deste programa, que em 2015 beneficiaram 23 Colaboradores, fazem parte:

- Um guia com toda a informação útil e legal sobre os principais aspetos da Parentalidade, bem como sobre a oferta de benefícios garantida pelo Banco;
- Um processo de comunicação estruturado, com recurso ao portal corporativo interno, para apoiar Colaboradores e hierarquias;
- Recurso a empresa de *outsourcing*, sempre que necessário, para assegurar a substituição do Colaborador ausente (nas áreas Comerciais);
- Um *Kit* Bebê Millennium para os novos filhos de Colaboradores e que inclui dois presentes para o bebé, um dos quais é um *voucher* Poupança "Bebê Millennium" no valor de 100€;
- Dispensa de trabalho para Colaborador na tarde do dia de aniversário do filho (até aos 12 anos de idade inclusivé).

Também na Polónia, operação na qual cerca de 70% do quadro de Colaboradores é constituído por mulheres, na sua maioria mães, o novo programa "Yes for Parents" do Bank Millennium ajuda a conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar. Esta iniciativa, para além de informação relevante (direitos, saúde familiar, etc.) e de diversos benefícios sociais, contemplou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia.

## APRESENTAMOS-LHE O BEBÉ MILLENNIUM

M



## 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 7.209 euros, distribuídos por 42 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 4.868 Colaboradores, num total de 1.625 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 148 jovens, num valor de 331.281 euros.

## CULTURA E LAZER

Em Portugal e Moçambique, todos os Colaboradores do Millennium, através do Clube Millennium bcp e do programa MilleVantagens, respetivamente, 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 garantir mais benefícios e descontos, e, em simultâneo, promover um maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Em Portugal, além disso, Colaboradores e/ou familiares que sejam sócios do Clube Millennium bcp podem usufruir de um conjunto de atividades extralaborais, no âmbito da cultura, desporto lazer e tempos livres. Em 2015, foram realizados 388 eventos que envolveram 9.524 participantes. No domínio da formação foram realizados cursos de línguas, nomeadamente inglês e castelhano, de arte, fotografia e música, com um total de 253 formandos.

Com o dinheiro recolhido nas Festas de Natal, que reuniram mais de 8.700 pessoas, foi atribuído um donativo de 8.500 euros à casa do Gaiato. Foram ainda oferecidos 1.748 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 37.361 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, foi ampliada a capacidade de estacionamento com a criação de um novo parque, bem como reforçado o serviço diário e gratuito de autocarros que asseguram o percurso de ida e volta até Lisboa.

Em 2015, foi igualmente efetuado um investimento de renovação das instalações dos Refeitórios do Tagus Park, assim como a de construção de novos espaços comuns para cafetaria e serviço de refeições em vários dos seus edifícios.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de carácter recreativo que promove iniciativas fora da atividade profissional – desporto, viagens, cultura e arte –, podem submeter ideias/ iniciativas neste âmbito e geri-las até à sua concretização, podendo usufruir de um cofinanciamento até 50% dos custos do projeto. Adicionalmente, o Kids Projects permite também o cofinanciamento de projetos que estimulem atividades em família. Em 2015, 1.535 Colaboradores, mais de 25% do quadro total, beneficiaram deste apoio na realização dos seus projetos.

### FORNECEDORES – G4-EC9

No Grupo Millennium, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 92,8% 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.

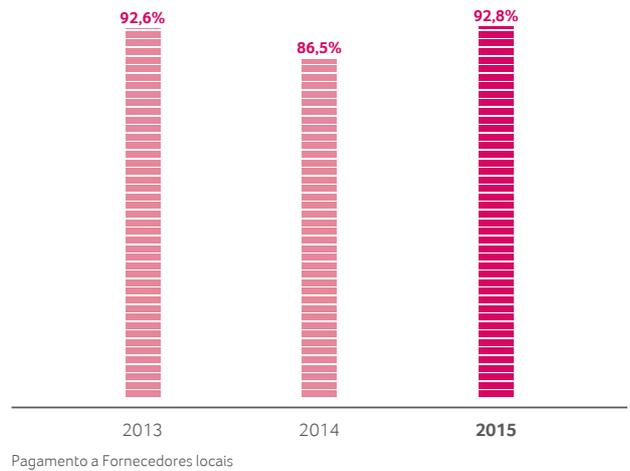
Desde 2007 que o Grupo BCP, em particular em Portugal e na Polónia, inclui em anexo aos seus contratos com Fornecedores os *Princípios para Fornecedores*, os quais incluem vários aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, incluindo direitos humanos e aplicação destes princípios 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 2015, os fornecedores subscritores destes princípios foram submetidos a um processo de monitorização contínua.

Os Fornecedores do Millennium bcp estão ainda sujeitos a um processo de avaliação, suportado: i) no relacionamento que mantém com os Centros de Competência Técnica; ii) nas ações de avaliação de 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.

### PROCESSO DE COMPRA A FORNECEDORES

Porcentagem

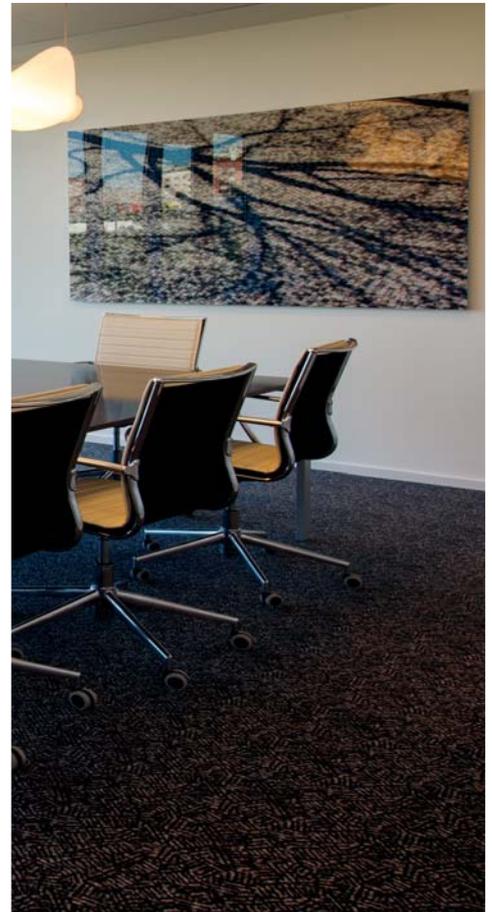


## ESTAMOS COMPROMETIDOS COM A COMUNIDADE

### SUSTENTABILIDADE



# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL



# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

13 AÇÃO CLIMÁTICA



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

O Grupo BCP desenvolve uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental. É assim que a proteção do meio envolvente, a preservação da natureza e a racionalização de consumos, constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada em todas as suas operações.

É neste contexto, e consciente dos seus impactes ambientais, que prosseguiu o esforço contínuo de minimização da sua “pegada” ecológica promovendo a adoção de boas práticas ao nível do consumo de energia elétrica, recursos naturais e emissão de gases com efeito estufa.

## PRINCIPAIS DESTAQUES



PORTUGAL		SUÍÇA	POLÓNIA	ANGOLA	MOÇAMBIQUE
Energia: -9%	Energia elétrica: -1%	Energia: -20%	Energia: -22%	Energia direta: -20%	
Água: -7%	-	Água: -1%	Água: -10%	-	
Materiais: -10%	Plástico: -5%	Materiais: -1%	Materiais: -31%	Plástico: -14%	
Emissões diretas: -9%	Emissões: -30%	Emissões: -13%	Emissões: -11%	Emissões diretas: -9%	

Tema material: Ecoeficiência

## ECOEFICIÊNCIA OPERACIONAL

O Grupo BCP aposta na eficiência operacional em termos de consumo de recursos (energia, água e materiais, principalmente papel), convicto dos benefícios associados à redução de custos e melhoria da eficiência de processos. O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de desempenho ambiental, o que lhe permite medir e avaliar a eficiência dos seus principais consumos de recursos. Em termos globais, a ecoeficiência operacional do Banco registou uma melhoria face a 2014, em resultado do investimento realizado para mitigar os impactes ambientais, através da adoção de práticas ambientais sempre mais responsáveis.

Com base num princípio de melhoria contínua, o Grupo BCP promove a ecoeficiência através do investimento em duas áreas prioritárias:

- Otimização dos processos e dos equipamentos – Investimentos ao nível da melhoria dos processos do Banco e dos seus equipamentos e infraestruturas, de forma a melhorar a sua pegada ecológica e reduzir custos;
- Sensibilização ambiental – Envolvimento com Colaboradores e Clientes para a promoção da adoção de práticas ambientais mais responsáveis.

### OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DOS EQUIPAMENTOS – G4-EN27

De forma a promover a eficiência, o Grupo BCP investe na melhoria contínua dos seus processos e atividades e na renovação dos seus equipamentos e infraestruturas, tendo por base criteriosas análises de custo benefício e, como premissa fundamental, manter a qualidade do serviço prestado, potenciar a satisfação dos Clientes do Banco e garantir o funcionamento eficaz dos serviços.

O Banco implementa as suas orientações estratégicas de Sustentabilidade de forma transversal às geografias onde opera.

#### Portugal

Em Portugal, em 2015, e dando continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, foram implementadas diversas medidas com o objetivo de aumentar a eficiência energética do Banco. A otimização do funcionamento dos postos de transformação – nas instalações equipadas com mais do que um transformador – e dos parâmetros de funcionamento dos equipamentos de produção de água fria para os sistemas de ar condicionado, são apenas algumas das medidas de eficiência energética concretizadas.

A redução dos consumos energéticos deve-se essencialmente a uma preocupação constante, não só com as questões de utilização racional de energia, mas também de crescente eficiência energética. É neste contexto que se enquadram as iniciativas específicas e orientadas para cada grupo de instalações, de que são exemplos:

- Controlo dinâmico permanente dos horários de funcionamento de dispositivos de iluminação e climatização, quer em Edifícios Centrais, quer em Sucursais;
- Substituição de iluminação fluorescente por tecnologia LED em diversas instalações;
- Monitorização de consumos, como forma de definir uma política energética mais rigorosa em função de perfis específicos de consumo.

O Millennium bcp manteve o certificado energético das instalações dos serviços centrais do Banco, com classificação B (71%).

Foi também prosseguido o programa Green IT, que contempla um conjunto de ações dedicadas à identificação de medidas e soluções relacionadas com sistemas de informação que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos.

Relativamente ao programa de migração progressiva de Fornecedores para faturação eletrónica, o Banco deu continuidade ao processo, embora, em 2015, não tenha alcançado o objetivo de tratamento eletrónico de faturas previsto.

Em 2015, o Banco procedeu à implementação do Preçário Digital em todas as Sucursais contribuindo, com esta simplificação processual, para a poupança de papel, para a melhoria da comunicação com os Clientes e para a obtenção de ganhos de produtividade.

Manteve-se ainda a estratégia de promoção da adesão aos documentos em formato digital – Extrato Combinado e Faturas/Notas de Lançamento – junto dos Clientes, tendo-se registado um crescimento de 31% de adesões aos documentos em formato digital efetuadas nos canais digitais, face ao período homólogo.

#### Projeto “GO P@perless” – Desmaterialização de processos

A desmaterialização dos processos e operações por via da digitalização é uma das linhas estratégicas de atuação do Grupo BCP.

Neste sentido, o Banco tem em curso o Projeto “GO P@perless”, iniciativa que aposta na desmaterialização de vários processos (ex.: abertura de conta, depósitos a prazo, cartões) das redes – Retalho, Mass market e Prestige; e ainda das formas de assinatura.

Este projeto tem como objetivo:

- Desmaterializar operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a mecanismos de produção e assinatura eletrónica dos documentos;
- Reduzir risco operacional;
- Reduzir custos; e
- Contribuir para a redução da pegada ecológica do Banco.

Trata-se de uma iniciativa inovadora que tem contribuído para a qualidade de serviço e, em simultâneo, para a melhoria do desempenho ambiental do Banco em Portugal.

Internamente, o extrato digital integrou a matriz de desempenho dos Colaboradores da Rede Comercial, tendo estes sido desafiados, não só a cumprirem o objetivo da campanha de adesão ao extrato digital – o qual foi largamente superado –, como a propor a “assinatura” para a campanha interna de promoção do extrato digital. Com quase 300 frases recebidas, a Direção de Marketing de Retalho avaliou cada uma delas para escolher as 4 vencedoras, cujos autores ganharam um mini iPad.

O Millennium bcp continua assim, de uma forma diversificada e abrangente, a contribuir para a diminuição da utilização e circulação de papel, efetuando, por um lado, ações de comunicação/informação frequentes sobre as vantagens da desmaterialização documental, mas executando também, por outro, programas de migração para soluções digitais. Em 2015, verificou-se uma redução de custos com papel fotocópia na ordem dos 9%.

### Extrato Digital

A emissão de extratos em formato digital e de campanhas de comunicação regulares, de incentivo à subscrição do serviço em todas as suas geografias é uma das fortes apostas estratégicas do Grupo BCP, que tem contribuído para a redução de utilização e circulação de papel.

O extrato digital consiste num serviço, mais acessível, prático e rápido para o Cliente, e que contribui, ao mesmo tempo, para diminuir a “pegada” ecológica do Banco. Esta iniciativa apresenta já números expressivos em Portugal, em que 40% da base de Clientes subscreve o serviço.

No ActivoBank o extrato combinado é enviado em formato digital, a não ser que haja pedido expresso do Cliente em sentido contrário.

A desmaterialização da relação bancária tem também vindo a ser fortemente incentivada e promovida nas operações internacionais.



Em 2015, merece ainda referência o lançamento do Programa Kaizen, projeto que abrange não só os departamentos onde já foi implementada a metodologia Lean, como todas as novas equipas, entretanto criadas, onde esta metodologia se encontra agora em disseminação. Este programa assenta na filosofia Kaizen, que está centrada na melhoria contínua e, entre outros aspetos, na eliminação do desperdício por via da economia de energia, materiais e outros recursos.

Ao longo do ano foram também destacadas as Equipas que melhor corresponderam ao desafio da melhoria contínua, através de ciclos trimestrais de reconhecimento dos contributos mais relevantes. Todos os Colaboradores destas Equipas foram reconhecidos, com destaque no portal interno e na *newsletter* da Direção de Operações.

O desenvolvimento de parcerias foi outra aposta forte da Equipa Kaizen para 2015, que visitou as empresas que se mais destacam em Portugal pelas suas práticas da melhoria contínua, sendo, por isso, reconhecidas e premiadas. Como resultado dessas visitas, é de realçar a partilha de boas práticas e a troca de experiências entre todos.

Quanto a resultados, o Programa Kaizen destaca-se não só pela quantidade de iniciativas associadas (~2.400) e implementadas (~80%), mas também pelos impactos estimados no que diz respeito ao aumento de eficiência e eficácia, bem como à mitigação de risco operacional e reputacional.



### ActivoBank – Inovação ao serviço do cliente – lançamento de serviços pioneiros em Portugal

O ActivoBank tem vindo a reforçar de forma constante a sua estratégia de proximidade com os Clientes, utilizando ferramentas concretas que sejam úteis e inovadoras, e, ao mesmo tempo, que contribuam para reduzir a “pegada” ambiental do Banco e dos seus Clientes.

Para reforçar a sua identidade de banco inovador, em 2015 o ActivoBank implementou uma plataforma de recolha de dados para abertura de conta, passível de ser acedida através de qualquer meio digital, disponível através de [www.activobank.pt](http://www.activobank.pt), e que se constitui como ferramenta essencial para a simplificação da vida dos seus Clientes. Adicionalmente, o ActivoBank viu a sua iniciativa de otimização e desmaterialização do processo de abertura de conta ser premiado pelos IDC CIO Awards com uma menção honrosa. Esta solução tecnológica disponibiliza um conjunto de funcionalidades que permite a assinatura da documentação legal obrigatória num tablet, sem recurso à impressão da mesma. Com esta inovação, o ActivoBank obteve uma maior eficiência e rapidez na abertura de conta, uma elevada e automática digitalização de processos, uma poupança efetiva de papel e impressões, tudo fatores com efeitos benéficos no meio ambiente e, por fim, uma mitigação dos riscos operacionais relacionados com o manuseamento de papel.

O ActivoBank procedeu também ao lançamento do Ponto Activo Virtual, uma app de Facebook totalmente inovadora e pioneira da Banca em Portugal, que funciona como um “chat” de conversação entre os comerciais do ActivoBank, Clientes e não Clientes do Banco. Esta app funciona como uma Sucursal virtual uma vez que permite a todos os utilizadores um contato comercial digital, em alternativa ao contacto que o Banco já disponibiliza através dos canais tradicionais, contribuindo assim para a mitigação de emissões de CO<sub>2</sub> associadas à mobilidade dos clientes às Agências.

## ATIVIDADE INTERNACIONAL

### Polónia

Na Polónia, o Bank Millennium continuou a investir em algumas iniciativas de ecoeficiência, nomeadamente:

- Monitorização contínua de água, de consumo de energia e papel;
- Substituição de luzes nos painéis de publicidade externos em 90 agências (das lâmpadas fluorescentes tradicionais para lâmpadas LED de baixo consumo);
- Sistema automático para desligar a iluminação dos painéis de publicidade a partir da 00:00 h e as luzes na sede a partir das 18:00 h;
- Substituição da iluminação interior por lâmpadas LED em 22 agências (novas e modernizadas);
- Implementação de um plano de racionalização do consumo energético nos serviços centrais e nos balcões para a utilização de ar condicionado e ventilação em função da estação do ano;
- Introdução na frota automóvel de carros com baixas emissões;
- 100% da frota automóvel do Banco está em conformidade com o Euro 5 standards;
- Utilização de métodos de comunicação remota para reduzir as deslocações em serviço (tele e videoconferência e *e-learning*);
- Iniciativa “8 em 1” que possibilita aos novos Clientes adquirir diversos serviços recebendo apenas um contrato, em vez de contratos separados para cada produto, contribuindo assim para o processo de desmaterialização;
- Automatização do processo de instalação de ATMs, eliminando assim a necessidade de impressão de documentos de transação no MilleDesk, solução de atendimento ao cliente.

O canal de *Internet banking* oferece também aos Clientes serviços e comprovativos on-line. Cerca de 65% dos clientes do Banco e 99% de novos clientes subscreveram o extrato digital.

Relativamente à gestão de resíduos, o Banco segue a regulamentação ambiental aplicável (*Waste Act*), o que obriga a uma gestão adequada dos resíduos, seja através de um conjunto de protocolos (*Acceptance Protocols*, *Protocols of Confirmed Utilisation* ou *Waste Transfer Card*), seja da obrigação de submeter especificações acerca da tipologia e volumetria de resíduos aos *local offices*. Em 2015, o Banco realizou um contrato com prestador de serviços licenciado para recolha, transporte e reciclagem de materiais, tendo sido reciclados cerca de 80% dos resíduos produzidos. Adicionalmente, é promovida a reutilização de peças de mobiliário e equipamentos.

### Suíça

Na Suíça, o Banco implementou várias medidas como, por exemplo, a aplicação de autocolantes nos espaços comuns para sensibilizar os Colaboradores para o consumo moderado de água e eletricidade; o consumo de papel reciclado, a adoção da impressão frente e verso, a reciclagem de papel, a disponibilização de contentores para separação de copos de plástico para reciclagem, e, ainda, o recurso preferencial à videoconferência. Adicionalmente, o Banco tem vindo a implementar o extrato digital – em 2015, cerca de 70% dos Clientes tiveram acesso ao extrato digital, reduzindo assim o consumo de papel no Banco.

### Angola e Moçambique

Em Angola e Moçambique, manteve-se o enfoque no incremento do recurso ao extrato digital, bem como na implementação e generalização de práticas de videoconferência que permitam reduzir o número de viagens. Considerando as dificuldades de expedição via correio em ambos os países, todos os Clientes podem obter cópia do seu extrato junto dos balcões. Os extratos bancários e notas de lançamento são sempre disponibilizados em formato digital.

Em 2015, no Banco Millennium Angola:

- 88,5% do total de clientes dos segmentos *Affluent* (Particulares e Empresas) e Corporate receberam extrato digital por e-mail;
- 21,5% dos clientes ativos (Particulares e Empresas) estão registados no serviço de *Internet Banking*. A partir deste canal, os clientes têm acesso ao extrato digital.

No Millennium bim:

- 44.855 Clientes tem acesso ao extrato digital, o correspondente a 3,1% da carteira de Clientes.
- 43.350 Clientes registados no *Internet Banking*, representando 3,0% do total de Clientes, podem usufruir das funcionalidades de consulta de Extratos e Notas de Lançamento em formato digital.

Adicionalmente, em Moçambique, foram implementadas práticas de redução de consumo de papel, entre elas, evitar imprimir *e-mails* ou documentos que possam ser tratados sem impressão e a reutilização de pastas de arquivo.

Tema material: Sensibilização ambiental

## SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

A sensibilização ambiental dos Colaboradores é assumida pelo Grupo BCP como um aspeto de elevada importância, dado que parte dos impactes ambientais do Banco, ao nível do consumo de energia, água e materiais, dependem essencialmente da alteração de comportamentos.

Em 2015, em Portugal, o Millennium bcp associou-se a uma iniciativa de Comemoração do Dia da Árvore, organizada pelo Município de Oeiras, participando, com cerca de 40 voluntários, na plantação de 200 árvores e arbustos em terrenos camarários. Esta ação visou alertar para a urgência de uma utilização responsável dos recursos naturais e da defesa do equilíbrio ecológico.

Foi também lançada a campanha de adesão ao extrato digital para Clientes, sensibilizando para a importância da preservação dos recursos naturais e poupança de papel. Internamente, o extrato digital integrou a matriz de desempenho dos colaboradores, tendo estes sido desafiados não só a cumprirem o objetivo da campanha de adesão ao extrato digital – o qual foi largamente superado – como também a propor a assinatura para a campanha interna de promoção do extrato digital. Com quase 300 frases recebidas, a Direção de Marketing avaliou cada uma delas para escolher as 4 vencedoras, cujos autores ganharam um mini i-PAD.

Na Polónia, desde 2009 que o Banco mantém a participação na Hora do Planeta, evento promovido pelo WWF. Como parte desta campanha, a iluminação e os painéis publicitários são desligados durante uma hora, quer nas Sucursais, quer nos Edifícios Centrais. O objetivo desta iniciativa é atrair atenção para o impacto humano no ambiente e, nesse sentido, os Clientes e os Colaboradores são convidados a juntarem-se a esta ação.

Ainda na Polónia, os Colaboradores e Clientes continuaram a ser sensibilizados para a importância da adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis, tendo sido disponibilizado um guia ambiental, tanto na *intranet* como *website* institucional – Guia Pro-Eco. Este documento identifica várias práticas ambientalmente responsáveis a adotar em casa e no local de trabalho.

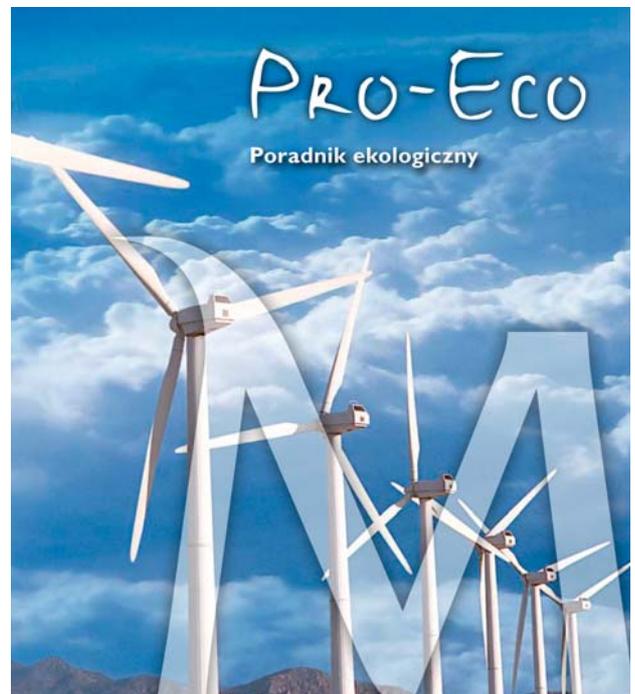


#### Portugal – Campanha Sinalética Ambiental

Em Portugal, foi dada continuidade à campanha de comunicação interna – Redução de Consumos/Sinalética Ambiental –, iniciativa com a qual se pretende: i) reduzir os custos operacionais do Banco, (ii) melhorar o seu desempenho ambiental e (iii) aumentar a identificação dos Colaboradores com a Organização.

Esta campanha de racionalização de consumos, em particular de eletricidade, água e papel, insere-se num programa mais amplo de redução de consumos em curso no Banco, materializado, quer através da atualização da infraestrutura tecnológica, racionalização de meios técnicos, logísticos e aplicativos, processos de monitorização e outras ações de melhoria, quer do envolvimento dos Colaboradores e outsourcers residentes, enquanto atores de uma mudança comportamental efetiva traduzida na forma como são utilizados os meios disponíveis.

Incentivar e motivar os Colaboradores para, com o seu contributo individual refletido numa gestão rigorosa dos recursos disponibilizados para o exercício da atividade diária, participarem no esforço coletivo de transformar o Millennium num Banco ambientalmente mais sustentável é o objetivo essencial subjacente a esta iniciativa.





### Moçambique – Apoio à consciencialização ambiental das comunidades locais

Em Moçambique, o Millennium bim tem apoiado e desenvolvido projetos que trabalham para a consciencialização das comunidades locais sobre a problemática ambiental e projetos com o propósito de preservar o meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida das pessoas, dos quais se destaca o apoio concedido à AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, uma associação ambientalista que trabalha na recolha seletiva de lixo urbano. Através dos 10 ecopontos existentes, são reciclados cerca de 120 toneladas de resíduos por mês, entre 2400 a 2600 m<sup>3</sup>, o que representa uma poupança significativa de recursos naturais e de CO<sub>2</sub> emitido. Os números mostram que para além deste projeto de educação ambiental estar a contribuir para a melhoria da gestão dos resíduos por parte dos Municípios das cidades de Maputo e Matola, também se assiste a uma alteração dos hábitos de muitas famílias no que diz respeito à reciclagem e valorização dos resíduos.

Em 2015, a AMOR desenvolveu o projeto “Uma Cidade Limpa pra Mim – Recicla e Ganha” com vista a consciencializar os jovens alunos para a importância do seu comportamento na adoção de boas práticas ambientais e no seu papel influenciador na mudança de hábitos nas suas casas, mostrando que juntos se pode fazer a diferença na redução do lixo urbano, contribuindo para a construção de um Moçambique melhor.

Nos seis meses do projeto foram realizadas várias atividades relacionadas com a preservação do meio ambiente para promover princípios de sustentabilidade: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Em espaços dinamizados por técnicos da AMOR – Clubes do Ambiente – alunos e professores realizaram várias atividades que mostraram a importância do papel da criança enquanto cidadão na sua relação com o meio ambiente.

Cada escola tem no seu recinto uma estação de reciclagem onde é feita a correta triagem do lixo. No total, as escolas recolheram mais de 8 toneladas de papel, plástico e latas.

Ainda no âmbito deste projeto, foram oferecidos à FEIMA – Feira de Artesanato, Flores e Gastronomia de Maputo, caixotes do lixo, os quais foram pintados por artistas associados que criaram verdadeiras obras de arte.

## PEGADA AMBIENTAL

O Grupo BCP monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de *performance* ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos – energia, emissões de CO<sub>2</sub>, água, materiais e resíduos.

Em termos globais, o nível de ecoeficiência do Banco continuou a melhorar, resultado do investimento contínuo efetuado nos últimos anos em novos equipamentos, otimização de processos e na alteração de comportamentos dos Colaboradores.

Quando se analisam os indicadores de desempenho ambiental do Grupo BCP por Colaborador, apresentados na tabela seguinte, verifica-se uma evolução positiva para a maioria dos indicadores. O consumo de papel apresenta um acréscimo quando comparado com 2014, sobretudo nas operações de Moçambique e Suíça, e devido 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 MILLENNIUM POR COLABORADOR <sup>(1)</sup>

	Unid.	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
<b>CONSUMO POR COLABORADOR</b>					
Tinteiros e toners	kg	<b>0,7</b>	0,8	1,8	-3,6%
Papel	kg	<b>74,7</b>	71,7	70,8	4,2%
Plástico <sup>(2)</sup>	kg	<b>3,1</b>	3,9	4,7	-20,6%
Água para consumo humano <sup>(3)</sup>	m3	<b>19,1</b>	30,9	19,1	-38,1%
Eletricidade <sup>(4)</sup>	MWh	<b>5,3</b>	5,9	6,6	-10,5%
Emissão totais de GEE	tCO2eq	<b>3,8</b>	4,0	4,4	-5,8%

<sup>(1)</sup> Inclui Portugal, Angola, Moçambique, Polónia, Suíça e Roménia (2013).

<sup>(2)</sup> Não inclui Moçambique (2013).

<sup>(3)</sup> Exclui água de rega e torres de refrigeração. Não inclui a Suíça.

<sup>(4)</sup> Inclui a central de cogeração.

## CONSUMO DE ENERGIA

O consumo de energia do Banco é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica), tendo representado, em 2015, 60% das necessidades energéticas do Grupo BCP. O consumo de energia indireta e direta reduziu 14% e 11%, respetivamente, face a 2014.

No que diz respeito à atividade doméstica, o Millennium bcp reduziu o seu consumo de energia em 9%, tendo superado a meta anual (-5%), sendo que a energia elétrica registou um decréscimo de 9% face a 2014. Esta redução de 5,1 GWh permitiu evitar cerca de 1.175 toneladas de CO<sub>2</sub> e poupar mais de 700 mil euros.

A central de cogeração no Tagus Park produziu 19% da eletricidade consumida pelo Banco.

Em Portugal, registou-se também uma redução do consumo de energia direta, nomeadamente 11% de gás natural e cerca de 6% de gásóleo, devido à redução da frota associada à diminuição do número de Colaboradores.

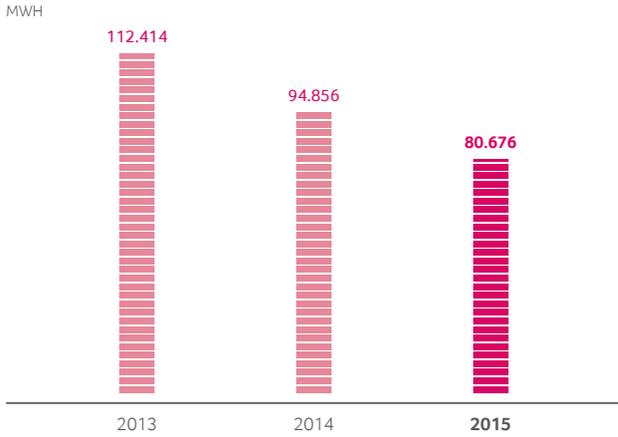
## CENTRAL DE COGERAÇÃO DO TAGUS PARK

	Unid.	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
<b>ELETRICIDADE PRODUZIDA</b>					
Consumida	MWh	<b>10.425</b>	9.607	10.717	8,5%
Vendida	MWh	<b>641</b>	212	845	202,2%
Total	MWh	<b>11.066</b>	9.819	11.562	12,7%
<b>TOTAL ELETRICIDADE DA REDE PÚBLICA</b>	MWh	<b>45.344</b>	51.318	55.993	-11,6%
<b>CONSUMO AUTOPRODUÇÃO / CONSUMO TOTAL</b>	%	<b>19</b>	16	16	18,5%

Em termos internacionais, as reduções verificadas na energia indireta devem-se sobretudo ao decréscimo de 25% de energia elétrica registado na Polónia, decorrente das medidas de eficiência energética implementadas e do fecho de algumas agências; bem como à operação em Angola, que em consequência da mudança de instalações dos serviços centrais não pode apurar o respetivo consumo.

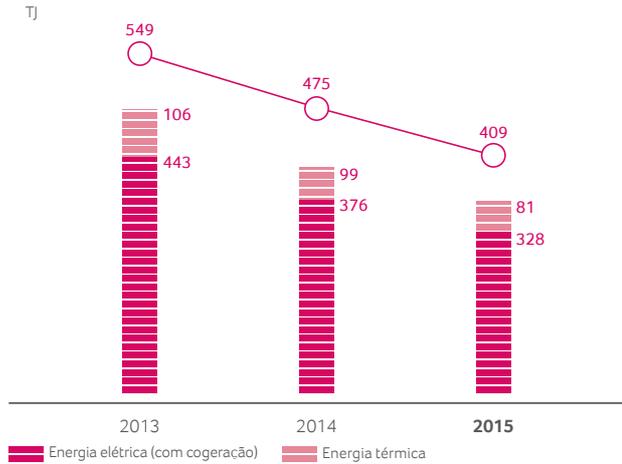
Assistiu-se também à redução de consumo de combustíveis em Angola (-18%), em Moçambique (-10%) e na Polónia (-7%), devido à diminuição do número de viaturas da frota automóvel.

**CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA<sup>(1)</sup>**



<sup>(1)</sup> Inclui Portugal, Angola, Moçambique, Polónia, Suíça e Roménia (2013). Não inclui a central de cogeração e data center em Portugal.

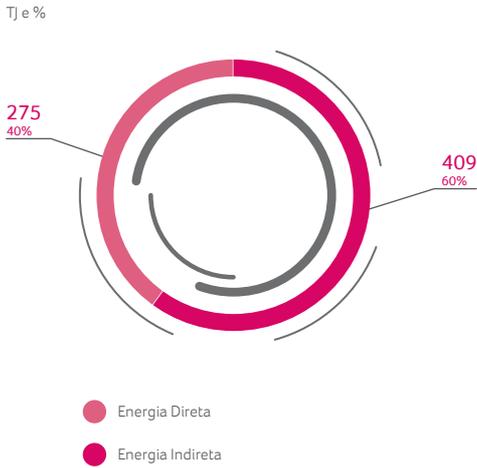
**CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA<sup>(2)</sup>**



■ Energia elétrica (com cogeração) ■ Energia térmica  
○ Energia indireta

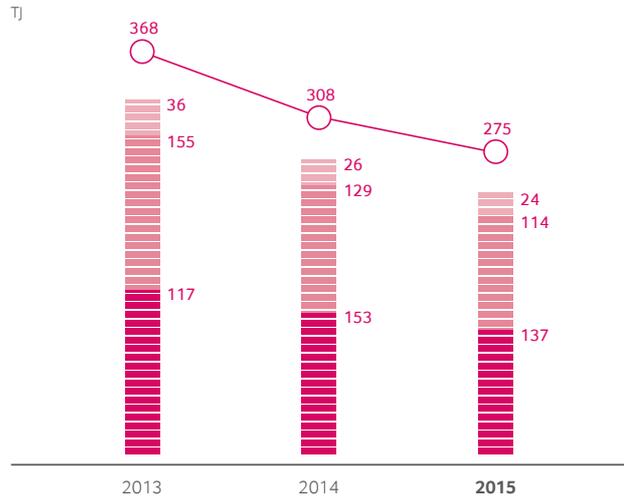
<sup>(2)</sup> Inclui o consumo de energia elétrica para Portugal, Angola, Moçambique, Polónia, Suíça e Roménia (2013). Exclui o *data center* em Portugal.

**CONSUMO DE ENERGIA DIRETA E INDIRETA EM 2015**



● Energia Direta  
● Energia Indireta

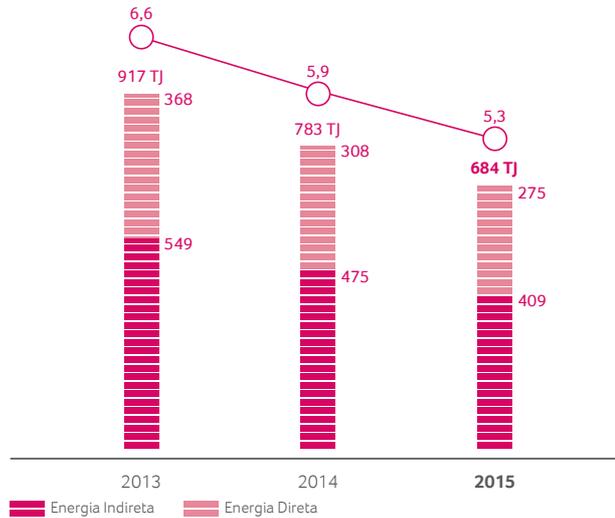
**CONSUMO DE ENERGIA DIRETA<sup>(3)</sup>**



■ Gás Natural ■ Diesel ■ Gasolina ○ Energia Direta

<sup>(3)</sup> Inclui Portugal, Angola, Moçambique, Polónia e Roménia (2013).

**CONSUMO DE ENERGIA – G4-EN3**



■ Energia Indireta ■ Energia Direta  
○ Consumo de energia elétrica (MWh) por Colaborador<sup>(4)</sup>

<sup>(4)</sup> Consumo de energia elétrica por Colaborador — inclui Portugal, Polónia, Roménia (2013), Moçambique, Suíça e Angola. Inclui a central de cogeração e exclui o *data center* em Portugal.

## Tema material: Alterações climáticas

Assumindo o compromisso de combate às alterações climáticas, o Grupo BCP calcula e monitoriza a sua pegada de carbono, participando anualmente no Carbon Disclosure Project (CDP).

O Banco tem implementado um conjunto de medidas de redução de consumos de energia que lhe permite minimizar as emissões de gases com efeito de estufa associados à sua atividade. A pegada de carbono do BCP segue a tendência de redução registada no consumo de energia direta e indireta do Banco, tendo as emissões totais de GEE diminuído 8%, face a 2014.

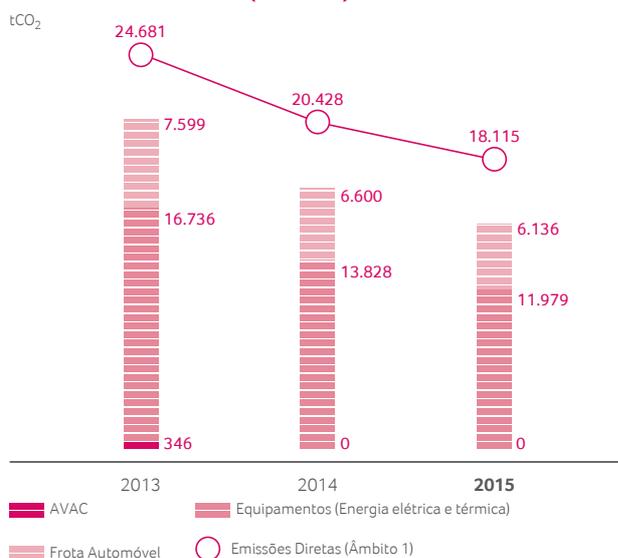
### EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA GEE (tCO<sub>2</sub> eq)

	2015	2014	2013	VAR.% 15/14
Emissões Diretas GEE – Âmbito 1 <sup>(1)</sup>	18.115	20.428	24.681	-11,3%
Emissões Indiretas GEE – Âmbito 2 <sup>(2)</sup>	46.448	49.916	56.992	-6,9%
Emissões Indiretas GEE – Âmbito 3 <sup>(3)</sup>	1.020	1.055	966	-3,3%
<b>TOTAL</b>	<b>65.583</b>	<b>71.399</b>	<b>82.639</b>	<b>-8,1%</b>

<sup>(1)</sup> Emissões Diretas (âmbito 1) – Inclui as emissões de Portugal, Angola, Moçambique, Polónia e Roménia (2013). <sup>(2)</sup> Emissões Indiretas (âmbito 2) – Inclui as emissões da energia elétrica e térmica adquirida em Portugal, Angola, Moçambique, Polónia, Suíça e Roménia (2013). <sup>(3)</sup> Emissões Indiretas (âmbito 3) – Inclui as emissões de Portugal, Polónia e Roménia (2013). Não inclui Angola, Moçambique e Suíça.

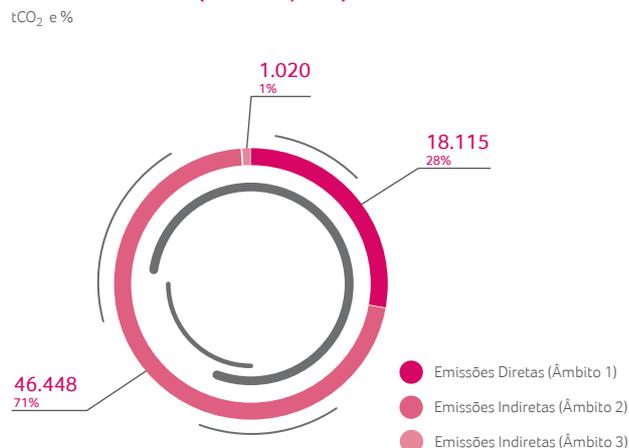
Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma diminuição de 11% comparativamente ao ano anterior, refletindo o decréscimo de 11% verificado no consumo de energia direta. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade e de mobilidade em serviço (âmbitos 2 e 3), registou-se uma diminuição de cerca de 7% e 3%, respetivamente, imputáveis à redução de 14% verificada no consumo de energia indireta e à redução de 7% das viagens de avião.

### EMISSÕES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) – G4-EN15

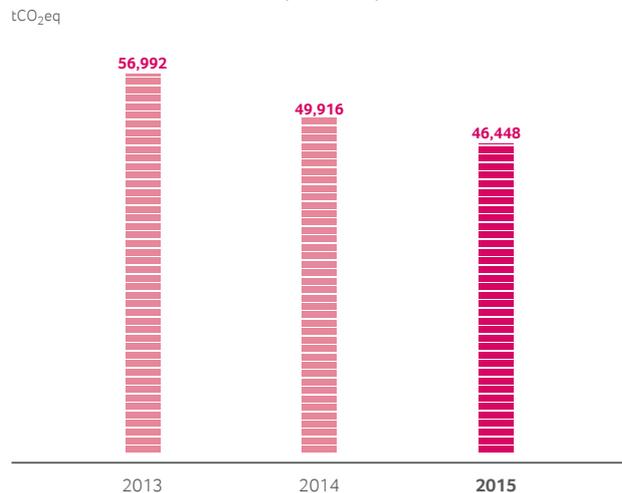


Inclui Portugal, Angola, Moçambique, Polónia e Roménia (2013).

### TOTAL DE EMISSÕES (ÂMBITO 1, 2 E 3) EM 2015



### EMISSÕES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 2) – G4-EN16



### Alterações climáticas

Reconhecendo que as alterações climáticas são 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.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução muito pouco significativa das suas emissões de GEE (cerca de 0,3% face a 2014). Este resultado deve-se, em particular, ao aumento do fator de emissão associado ao *mix* energético do fornecedor de eletricidade.

As emissões diretas apresentaram uma redução de 9% comparativamente ao período homólogo, em função da redução da energia direta na mesma proporção. O BCP superou assim a meta anual definida para este tipo de emissões (-5%). Também as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) apresentaram uma redução de cerca de 6%, tendo o Banco superado a meta definida para este tipo de emissões (-5%).

O Banco continuou a incentivar o recurso a meios de *webcasting* (videoconferências em substituição de viagens), com vista à diminuição de emissões de CO<sub>2</sub>. Em 2015, 13.163 Colaboradores do Banco utilizaram esta ferramenta.

### CONSUMO DE ÁGUA

Em 2015, o consumo de água do Grupo BCP decresceu 35% face ao ano anterior, sobretudo devido à redução do consumo verificado em Moçambique, bem como em Angola, não tendo sido possível apurar consumos da sede devido a mudança de instalações nesta operação. Assim, foram consumidos 368.898 m<sup>3</sup>, que comparam com os 566.131 m<sup>3</sup> registados em 2014.

Em Portugal, o consumo total de água foi de 176.245 m<sup>3</sup>, do qual 97% corresponde à água proveniente da rede pública e 3% do reaproveitamento da água da chuva. Em 2015, o consumo de água diminuiu aproximadamente 7%, superando a meta anual predefinida (-4%). Este resultado é fruto, em parte, das ações de sensibilização levadas a cabo junto dos Colaboradores para utilização racional de água.

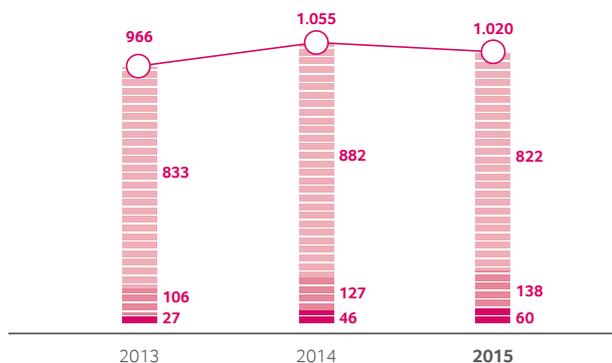
Ainda em 2015, foi realizado um estudo de avaliação e impacto da implementação de redutores de caudal de água nas Sucursais. Foi também realizado um estudo preparatório e a avaliação da implantação de prado sequeiro nas zonas verdes, o qual permitirá reduzir no futuro o consumo de água de rega.

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

	2015	2014	2013	VAR. 15/14
Proveniente da rede pública	165.534	185.343	209.437	-10,7%
Reaproveitamento da água das chuvas	10.711	3.300	2.226	224,6%
<b>TOTAL</b>	<b>176.245</b>	<b>188.643</b>	<b>211.663</b>	<b>-6,6%</b>

### OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ÂMBITO 3) – G4-EN17

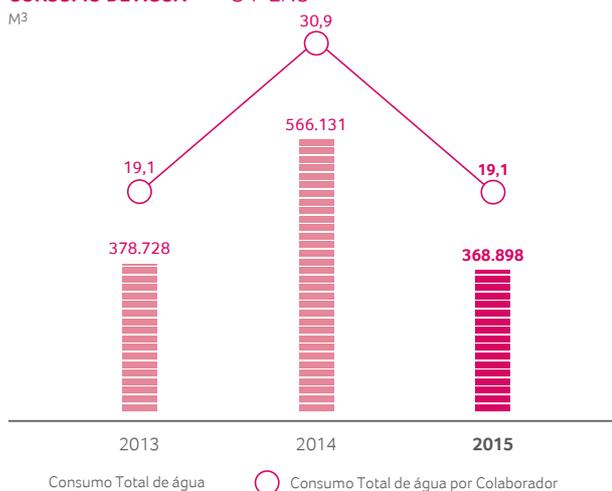
tCO<sub>2</sub>eq



- Viagens de Avião
- Viagens de Comboio
- Viagens casa-trabalho-casa dos Colaboradores
- Emissões indiretas (Âmbito 3)

### CONSUMO DE ÁGUA<sup>(6)</sup> – G4-EN8

M<sup>3</sup>



<sup>(6)</sup> Inclui Portugal, Angola, Polónia, Moçambique e Roménia (2013).

### CONSUMO DE MATERIAIS E PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

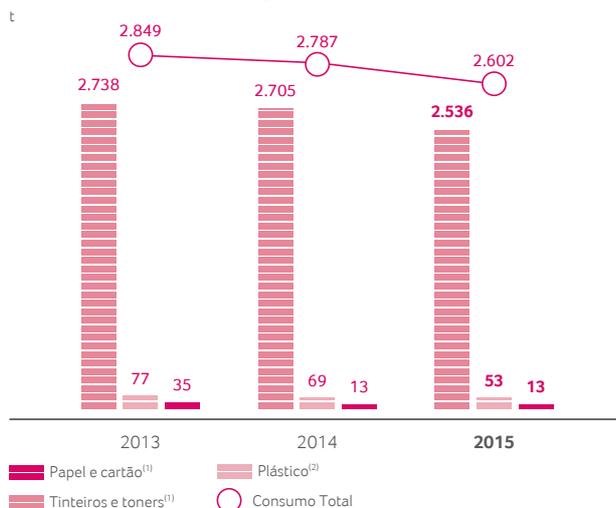
Nos últimos anos, o Grupo BCP tem vindo a diminuir o consumo dos seus principais materiais – papel e cartão, plástico, tinteiros e toners, resultante de iniciativas de otimização realizadas nas suas diferentes geografias. O Banco prosseguiu a sua aposta na desmaterialização dos processos, sendo o extrato bancário em formato digital o melhor exemplo desta estratégia.

Em 2015, o consumo de materiais registou uma redução de 7%, face ao ano anterior.

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 6% face a 2014, resultado das iniciativas de desmaterialização implementadas em todas as geografias. O consumo de plástico apresentou uma redução de 23%, associada à redução do consumo deste material na maioria das geografias onde o Grupo está presente.

Já em Portugal, a redução de papel e cartão foi de 10%, e o consumo de plástico registou uma redução significativa de 32%, superando uma vez mais as metas anuais estabelecidas (-2% e -5%, respetivamente).

#### CONSUMO DE MATERIAIS – G4-EN1



<sup>(1)</sup> Inclui Portugal, Angola, Polónia, Moçambique, Suíça e Roménia (2013).

<sup>(2)</sup> Inclui Portugal, Angola, Polónia, Moçambique e Roménia (2013).

#### RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO MILLENNIUM (T) – G4-EN23

	Papel e Cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
	2015	14	13	2015	14	13	2015	14	13
Atividade em Portugal	958,8	786,0	704,7	26,7	39,0	60,6	1,1	1,9	22,8
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	1.136,7	803,6	505,3	15,2	29,9	15,6	11,4	11,4	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>2.095,5</b>	<b>1.589,6</b>	<b>1.209,9</b>	<b>41,9</b>	<b>68,9</b>	<b>76,2</b>	<b>12,5</b>	<b>13,3</b>	<b>25,1</b>

(1) Angola (2014 e 2015), Moçambique (2014 e 2015), Polónia, Suíça (2014 e 2015) e Roménia (2013)

Relativamente à gestão de resíduos, em 2015, em Portugal verificou-se um aumento de 19% de resíduos produzidos, sobretudo pela desmobilização de instalações o que obrigou a eliminar algum arquivo existente, tendo o Banco enviado cerca de 43% do papel e cartão para valorização.

Na Polónia, segue-se a regulamentação ambiental aplicável (*Waste Act*), o que o obriga a uma gestão adequada dos resíduos, seja através de um conjunto de protocolos (*Acceptance Protocols, Protocols of Confirmed Utilisation* ou *Waste Transfer Card*), seja da obrigação de submeter especificações acerca da tipologia e volumetria de resíduos aos *local offices*. Em 2015, o Banco realizou um contrato com prestador de serviços licenciado para recolha, transporte e reciclagem de materiais, tendo sido reciclado cerca de 80% dos resíduos produzidos. Adicionalmente, é promovida a reutilização de peças de mobiliário e equipamentos.

#### Polónia – Millennium Bank com Plataforma Wiewiórka

O Millennium bank tem um protocolo de cooperação com Wiewiórka.pl ([www.wiewiorka.pl](http://www.wiewiorka.pl)), a primeira e única plataforma de internet da Polónia que atua como intermediário entre quem pretende reciclar os seus resíduos e as empresas especializadas do setor.

Com Wiewiórka.pl é possível, de forma fácil e rápida, reciclar roupas desnecessárias, lixo eletrónico, metais, bem como muitos outros artigos obsoletos, enviando-os através de correio postal.

O preço dos resíduos a reciclar é fixado e a quantia devida é transferida para um cartão pré-pago, emitido pelo Bank Millennium, que o utilizador do serviço recebe no pacote de acolhimento.

O participante no programa pode também, se assim o entender, doar o valor recebido a uma instituição de solidariedade.

## RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO MILLENNIUM (T)

	2015			2014		2013		2012
	Unidades	valores	% ( $\Delta$ 2014 – 2015)	valores	% ( $\Delta$ 2013 – 2014)	valores	% ( $\Delta$ 2012 – 2013)	valores
<b>ENERGIA ELÉTRICA</b>	MWh	<b>91.101</b>	<b>-13%</b>	104.463	-15%	123.131	-11%	138.932
<b>ENERGIA</b>								
Total	TJ	<b>684</b>	<b>-13%</b>	783	-13%	905	-3%	937
Directa	TJ	<b>275</b>	<b>-11%</b>	308	-16%	368	-2%	377
Indirecta	TJ	<b>409</b>	<b>-14%</b>	475	-12%	537	-4%	560
<b>ÁGUA</b>	m <sup>3</sup>	<b>368.898</b>	<b>-35%</b>	566.131	49%	378.728	-14%	439.550
<b>PRODUÇÃO RESÍDUOS</b>	t	<b>2.150</b>	<b>29%</b>	1.672	28%	1.311	-16%	1.553
<b>MATERIAIS</b>								
Total	t	<b>2.602</b>	<b>-7%</b>	2.787	-2%	2.849	-12%	3.249
Cartão/papel	t	<b>2.536</b>	<b>-6%</b>	2.705	-1%	2.738	-12%	3.126
Plástico	t	<b>53</b>	<b>-23%</b>	69	-10%	77	-9%	85
Tinteiros/Toners	t	<b>13</b>	<b>-6%</b>	13	-62%	35	-9%	38
<b>CO<sub>2</sub></b>								
Total	tCO <sub>2</sub> eq	<b>65.583</b>	<b>-8,1%</b>	71.399	-14%	82.639	-6%	87.878
Emissões Diretas	tCO <sub>2</sub> eq	<b>18.115</b>	<b>-11%</b>	20.428	-17%	24.681	-2%	25.164
Emissões Indiretas	tCO <sub>2</sub> eq	<b>47.468</b>	<b>-7%</b>	50.971	-12%	57.958	-8%	62.714

**Objetivos de redução de consumo para 2016**

No âmbito do seu compromisso ambiental, o Millennium bcp, em Portugal, definiu objetivos de redução da sua “pegada” ecológica para 2016: 3% para o consumo de Energia, 4% para o consumo de Água, 3% para o consumo de Energia Elétrica, 5% para as Emissões de CO<sub>2</sub>, 10% para a Produção de Resíduos e 8% no consumo de Materiais.

# ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE



# ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Tema material: Reputação do Banco

Em 2015, o Grupo BCP integrava diversos índices de Sustentabilidade.

Em Portugal, o Millennium bcp no âmbito da avaliação realizada pelo analista ESG (*Environmental, Social and Governance*) – Vigeo –, líder europeu na avaliação de sustentabilidade e responsabilidade social: i) integrou o índice “Ethibel Excellence Europe”, que inclui as 200 empresas europeias com melhor desempenho em matérias de sustentabilidade; ii) fez parte do “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, um reconhecimento que permite refletir o elevado desempenho do Millennium bcp no exercício de práticas de sustentabilidade junto do mercado e potenciais Investidores. Resultado da avaliação realizada pelo analista – Sustainalytics –, analista multinacional de referência no âmbito do desenvolvimento sustentável, integrou também os índices “STOXX Europe Sustainability” e “EURO STOXX Sustainability”, tendo ainda regressado aos índices ESG do analista – ECPI –, desta feita através do “Global Developed ESG best in class – Equity”.

Na Polónia, o Bank Millennium integrou pela oitava vez consecutiva o “RESPECT Index”. O projeto de avaliação, gerido pela Bolsa de Valores de Varsóvia (Warsaw Stock Exchange) em cooperação com a Associação da Bolsa de Valores e o auditor Deloitte, procura distinguir as empresas que são geridas de forma responsável e sustentável. O índice integra as empresas que cumprem com os standards mais exigentes de governação corporativa, critérios de reporte, relação com Investidores, gestão ambiental, envolvimento com a Comunidade e com os Colaboradores.



# NOTA METODOLÓGICA



# NOTA METODOLÓGICA

## ÂMBITO DE REPORTE

O âmbito de reporte dos indicadores é internacional e integrou em 2015 as seguintes operações: Portugal, Polónia, Moçambique, Angola e Suíça.

## LIMITAÇÕES DO REPORTE

Os indicadores quantitativos, na sua maioria, apresentam um histórico dos últimos três anos. As limitações mais significativas do reporte estão relacionadas com a comparação e análise da evolução dos indicadores.

Em 2010, iniciou-se o reporte das operações de Angola e Suíça, para os indicadores económicos e sociais, não sendo diretamente comparável com o reportado no Relatório de Sustentabilidade 2009.

Em 2013, procedeu-se ao recálculo de todos os dados ambientais apresentados em 2012, com o intuito de se incluir os valores absolutos de Angola e assim possibilitar a comparabilidade com os valores do Banco reportados em 2013. Em 2013, deixou de se reportar a Grécia e em 2014 deixou de se reportar a Roménia, operações entretanto alienadas. Assim, grande parte das variações anuais dos indicadores deve ser interpretada como podendo estar impactadas pela saída das operações Grega e Romena do Grupo BCP.

## CRITÉRIOS DE CÁLCULO

### INDICADORES SOCIAIS

#### Rotatividade

Taxa de recrutamento = (Número de Colaboradores recrutados) / (Número total de Colaboradores) \*100

Taxa de mobilidade interna = (Número de Colaboradores integrados em processos de mobilidade interna) / (Número total de Colaboradores) \*100

Taxa de saídas = (Número de Colaboradores que saíram da empresa) / (Número total de Colaboradores) \*100

#### Ausências

Taxa de absentismo = (Número total de dias de trabalho em que se registam ausências) / (48\*5\* Número total de Colaboradores) \*100

#### Saúde

Taxa de acidentes de trabalho = (Número de Colaboradores vítimas de acidentes de trabalho) / (Número total de Colaboradores) \*100

48\*5\* Número total de Colaboradores – potencial máximo de trabalho na organização por ano, em que 48 representa o número médio de semanas de trabalho e 5 representa o número de dias úteis de trabalho por semana.

### INDICADORES AMBIENTAIS

#### G4-EN1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal / Polónia / Moçambique / Angola / 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 foram obtidos 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.

**G4-EN3**

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal / Polónia / Moçambique / Angola / 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 Inferior dos Combustíveis) dos combustíveis usados para o cálculo da energia tem como fonte 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:

**FATORES DE CONVERSÃO**

	Densidade	Poder calorífico inferior
Gás Natural	-	0,03844 GJ/m <sup>3</sup>
Gasóleo	0,835 ton/litro	43,07 GJ/ton
Gasolina	0,748 ton/litro	44,00 GJ/ton
<b>ELETRICIDADE</b>		
1 Kwh		3,60 MJ/kWh

**G4-EN8**

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia, Moçambique e Angola. O consumo total de água é estimado com base na análise dos contadores e dos dados financeiros.

**G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17**

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

Os fatores de emissão utilizados são os seguintes:

<b>Portugal</b>	Fator 2013	Fonte – 2013	Fator 2014	Fonte – 2014	Fator 2015	Fonte – 2015
Energia e Calor Total – Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / Kwh)	<b>0,29923 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<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>	<b>0,23510 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<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>	<b>0,292 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<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>
<hr/>						
<b>Angola</b>		Fator 2015				Fonte – 2015
Energia e Calor Total – Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / Kwh)		<b>0,39084 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>		<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>		(consumo em 2012)
<hr/>						
<b>Moçambique</b>		Fator 2015				Fonte – 2015
Energia e Calor Total – Sem desagregação (CO <sub>2</sub> / Kwh)		<b>0,00118 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>		<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a>		(consumo em 2012)

Polónia		Fator 2015	Fonte – 2015
	Coal/peat (CO <sub>2</sub> / Kwh)	<b>0,87422 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Eletricidade	Oil (CO <sub>2</sub> / Kwh)	<b>0,48401 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
	Gas (CO <sub>2</sub> / Kwh)	<b>0,33734 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Energia e Calor Total – Sem desagregação (CO <sub>2</sub> / Kwh)		<b>0,75584 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)

Suíça		Fator 2015	Fonte – 2015
Energia e Calor Total – Sem desagregação (CO <sub>2</sub> / Kwh)		<b>0,02804 kgCO<sub>2</sub>/kwh</b>	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)

## MIX PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE

Angola		MIX 2015	Fonte – 2015
Coal	-		
Oil	<b>29%</b>	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>	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>
Gas	-		

Moçambique		MIX 2014	Fonte – 2014	MIX 2015	Fonte – 2015
Coal	0,0%			<b>0,0%</b>	
Oil	0,0%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries.Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"		<b>0,0%</b>	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>
Gas	0,1%			<b>0,1%</b>	

Polónia		MIX 2013	Fonte – 2013	MIX 2014	Fonte – 2015	MIX 2015	Fonte – 2015
Coal	87%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries.Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"		87%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries. Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"	<b>84%</b>	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	2%		2%			<b>1%</b>	
Gas	4%		4%			<b>4%</b>	

Suíça	MIX 2013	Fonte – 2013	MIX 2014	Fonte – 2015	MIX 2015	Fonte – 2015
Coal	0%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD	0,0%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD	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	2%	Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries.Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"	0,1%	Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries.Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"	0,1%	
Gas	0%		1,6%		1,4%	

#### Fatores de emissão – Combustíveis (fonte: UNL, EDP, IPCC)

Gasolina	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
Diesel	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
GPL	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
Gás Natural	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
AVAC (fonte: IPCC) PAG	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 Emissão	Fonte
Avião	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>Radioactive Forcing Index</i>		1,9	GHG Protocol
Comboio			0,06 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
Autocarro			0,19 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol

#### G4- EN23

Papel e Cartão – Obtém-se a quantidade total de resíduos de papel e cartão através de: consumo de papel para consumo interno a multiplicar pela percentagem de papel que segue para os resíduos indiferenciados + papel valorizado + cartão valorizado.

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

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

## Relatório de Sustentabilidade 2015

Para contactar o Millennium bcp, no âmbito dos temas de Sustentabilidade e em particular do conteúdo deste relatório, tem disponível a caixa de e-mail:

[sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)

© 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:  
4.094.235.361,88 euros  
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto  
com o Número Único de Matrícula e de Identificação Fiscal  
501 525 882

Relação com Investidores  
Av. Professor Doutor Cavaco Silva  
Edifício 1 Piso 0 Ala B  
2744-002 Porto Salvo  
Telefone: (+351) 211 131 084  
[investors@millenniumbcp.pt](mailto:investors@millenniumbcp.pt)

Direção de Comunicação  
Av. Professor Doutor Cavaco Silva  
Edifício 3 Piso 1 Ala C  
2744-002 Porto Salvo  
Telefone: (+351) 211 131 243  
[comunicar@millenniumbcp.pt](mailto:comunicar@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 2015.

Para mais detalhes consulte o Relatório de Verificação, incluído no Relatório e Contas 2015.

