

2007

Relatório de Sustentabilidade

Índice

- 4** Mensagem do Presidente
- 6** Âmbito e materialidade
- 12** Integrar a Sustentabilidade
- 14** Perfil Multidoméstico
- 20** Diálogo com as partes interessadas
- 41** Produtos e Serviços
- 67** Rigor e transparência
- 79** Um bom lugar para trabalhar
- 98** Compromissos
- 100** Compromisso ambiental
- 108** Compromisso com a Sociedade
- 118** Informação adicional
- 120** Participação do Millennium bcp em organizações nacionais e internacionais
- 122** Relatório de verificação emitido pela KPMG
- 124** Correspondência de indicadores GRI e adequação aos princípios do *Global Compact*
- 132** Indicadores e critérios de cálculo utilizados
- 134** Acrónimos
- 135** Agradecimento
- 135** Dê-nos a sua opinião





Banco Comercial Português, S.A.

Mensagem do Presidente

Apesar de recentemente se assistir a um fenómeno de crescente e renovado interesse em torno da Sustentabilidade e da Responsabilidade Social das empresas, parcialmente justificado pela cobertura mediática que têm merecido, a verdade é que estes são compromissos fundacionais amplamente consolidados ao longo do percurso de afirmação e crescimento do Millennium bcp. Nas diferentes etapas da sua vida, o Banco sempre procurou complementar o enfoque no desempenho económico com uma actuação dinâmica de cidadania empresarial em prol de um desenvolvimento justo e equilibrado da Sociedade em que se insere.

A prática de reporte anual da actividade relacionada com sustentabilidade em Portugal é um processo que tem vindo a amadurecer ao longo dos últimos três anos, pelo que se considerou ser este o exercício oportuno para alargar significativamente o seu âmbito, de forma a melhor adequar esta prática com a verdadeira expressão da dimensão do Millennium. Assim, pela primeira vez, o Relatório de Sustentabilidade apresenta uma perspectiva que inclui, para além da operação do Millennium bcp em Portugal, as operações Millennium na Polónia, Grécia, Moçambique e Estados Unidos da América. Apesar da diversidade que hoje caracteriza o universo Millennium, composto por operações inseridas em contextos diferentes e geografias diversas, procurou-se reflectir as abordagens comuns que ilustram a identidade e valores subjacentes à nossa forma de estar e de actuar.

O Millennium é um Banco com operações em oito países, disperso por três continentes, com mais de vinte e um mil Colaboradores empenhados em disponibilizar produtos e serviços de qualidade excepcional aos nossos Clientes, focado na geração de valor para os Accionistas e com respeito pelo equilíbrio de interesses entre todos os *Stakeholders*.

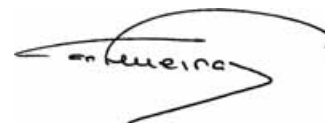
Foi com satisfação que em 2007 vimos atribuídos prémios às operações do Millennium em Portugal e na Polónia, conferidos por parte de imprensa especializada, que as distinguiram como referências locais na gestão de capital humano. Estes prémios assumem particular relevância por terem sido atribuídos por entidades independentes e que, nomeadamente em Portugal, foi baseado num inquérito dirigido, de forma independente, a todos os Colaboradores, resultando numa avaliação, realizada pelos próprios sobre o Banco enquanto entidade empregadora, sendo por isso eficaz na validação das opções adoptadas para a gestão de um assunto tão importante para a nossa Instituição – as Pessoas que nela trabalham.

No plano comercial, prosseguiu o reforço da proposta de valor do Banco com produtos e serviços complementares concebido com uma evidente orientação de sustentabilidade, designadamente privilegiando a inclusão financeira de sectores desfavorecidos da sociedade, protagonizada pela operação de microcrédito em Portugal – o Millennium bcp microcrédito. O lançamento, em 2005, desta iniciativa pelo Millennium bcp precedeu o reconhecimento que o microcrédito tem vindo a conquistar enquanto instrumento eficaz no combate à pobreza e à exclusão social, o que veio a constituir uma confirmação e um estímulo adicional para que o Banco prossiga o esforço de consolidação desta operação que, em Portugal, já permitiu apoiar 754 empreendedores, os quais identificaram o microcrédito como uma alternativa para, na maioria das vezes, permitir uma oportunidade para refazer percursos pessoais que estavam socialmente e economicamente comprometidos.

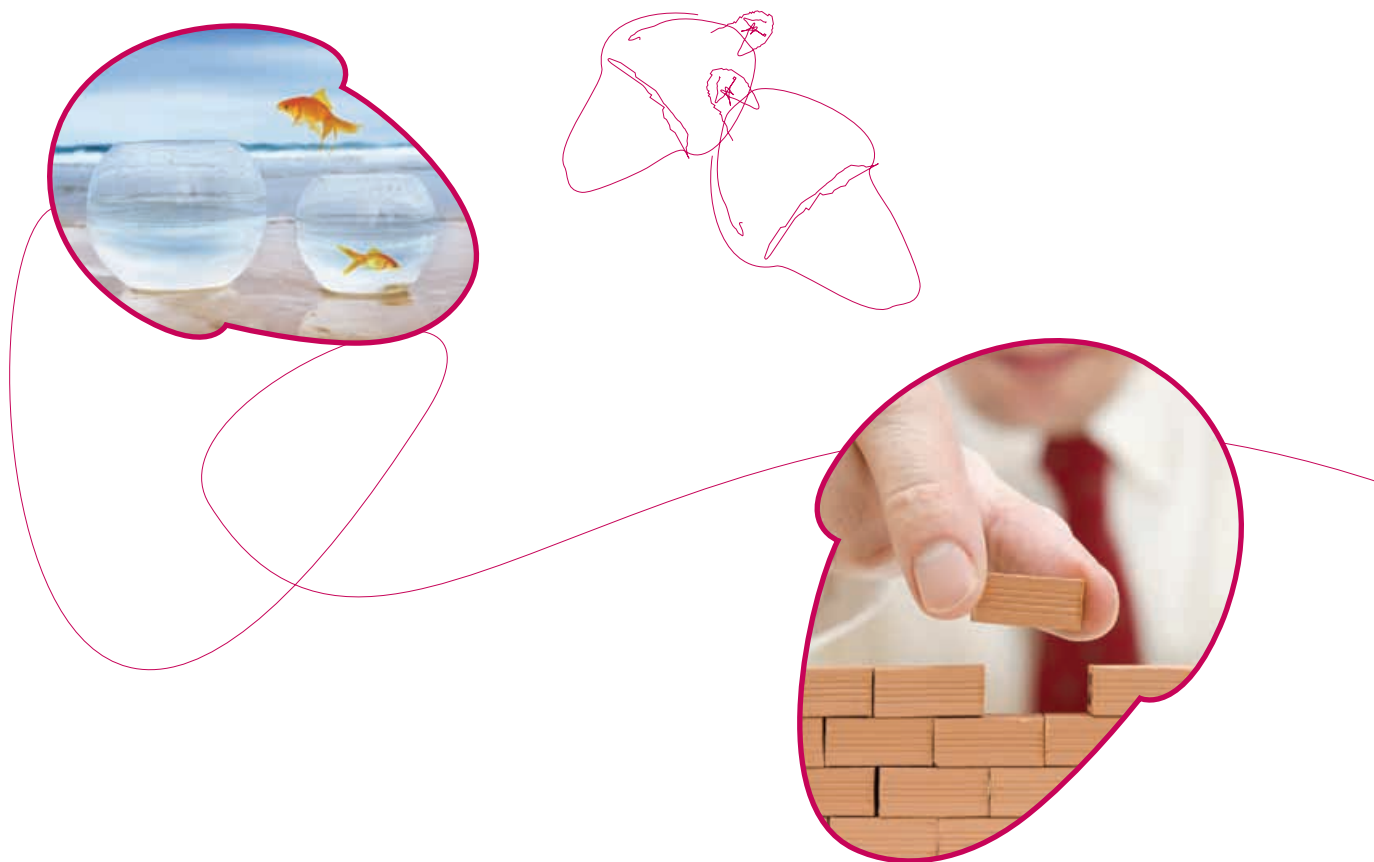
Nos restantes países em que operamos, foram igualmente concretizadas iniciativas relevantes. O contexto em que se enquadra cada operação, influencia a actividade nesse país, sendo por exemplo o Millennium bim, em Moçambique, mais activo na intervenção direccionada para a integração social e para o alargamento da prestação de serviços bancários básicos à generalidade da população, tendo o Bank Millennium na Polónia e o Millennium Bank na Grécia um maior enfoque nas políticas direccionadas para os Colaboradores e para a actividade mecenática, e o Millennium bcpbank nos E.U.A. maior protagonismo na sua actuação junto da comunidade de emigrantes naquele país. Para 2008, mantemos o objectivo de reforçar o nosso compromisso com a sustentabilidade, incorporando no reporte a totalidade das operações sob a marca Millennium, nomeadamente as operações na Roménia e em Angola que, por se encontrarem numa fase inicial de instalação e de acentuado crescimento, não foram este ano consideradas.

É característica do Millennium pautar a sua actuação de acordo com referenciais internacionais, nomeadamente o Global Compact das Nações Unidas, de que o presente relatório corresponde a uma Comunicação de Progresso, e o Global Reporting Initiative (GRI). Este relatório obedece aliás às directrizes G3 do GRI, no seu nível mais completo e exigente: A+.

Termino com uma palavra de reconhecido agradecimento, dirigida a todos os Stakeholders responsáveis pela existência e crescimento deste projecto que tenho o privilégio de agora liderar – Clientes, Accionistas, Fornecedores e, em particular, Colaboradores – pelo seu esforço e empenho diário na concretização dos objectivos que nos propomos alcançar.



Carlos Santos Ferreira
Presidente do Conselho de
Administração Executivo



Âmbito e materialidade



Âmbito e materialidade

Âmbito do relatório

O presente relatório descreve o desempenho do Millennium¹ relacionado com sustentabilidade durante o ano de 2007, numa perspectiva multidoméstica, incorporando a actividade bancária em Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e Estados Unidos da América (E.U.A.). O relatório, elaborado com uma frequência anual, obedeceu à mesma divisão genérica do anterior Relatório de Sustentabilidade relativo ao ano de 2006, com a devida alteração ao âmbito, composta por três partes, de forma a permitir uma leitura sistematizada e comparativa:

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


As operações internacionais acima referidas foram seleccionadas para integrar o relatório obedecendo a um critério de relevância, tendo ainda sido excluídas as operações em Angola e Roménia, por se encontrarem em fase de instalação e de acelerado crescimento.

A leitura conjunta com os volumes I e II do Relatório e Contas de 2007 do Millennium bcp, permitirá obter informações adicionais sobre a actividade financeira e o modelo de governação da sociedade, existindo ainda informação suplementar disponibilizada no portal² do Millennium bcp na Internet.

Considerando que não existem normas geralmente aceites que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Conselho de Administração Executivo seguiu os critérios baseados nas directrizes definidas pelo *Global Reporting Initiative* (GRI), tendo o presente relatório sido realizado "de acordo" com as directrizes de G3 do GRI, no seu parâmetro mais exigente (A+), representando uma perspectiva equilibrada e adequada do desempenho económico, ambiental e social do Millennium.

Os elementos quantitativos apresentados bem como o processo de obtenção e tratamento da informação, foram, novamente, sujeitos a verificação pela KPMG em conformidade com os princípios definidos pela ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*), de forma a permitir estabelecer referenciais e a assegurar a comparabilidade da informação. O Relatório de Verificação emitido pela KPMG encontra-se na página 122.

Nível de aplicação das directrizes do GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto-declaração						✓
	Verificado entidade externa						✓
Opcional	Verificado pelo GRI						

¹ A utilização da marca Millennium deverá ser entendida como uma referência ao conjunto de empresas que, em Portugal e no estrangeiro, constituem o Grupo BCP, com as limitações de âmbito definidas no presente relatório.

² <http://www.millenniumbcp.pt>

O cálculo e apresentação dos indicadores ambientais incluídos no Relatório foi efectuado com a colaboração do Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

Para permitir a comparabilidade e assegurar a consistência no reporte da informação quantitativa, os dados apresentados referentes ao exercício de 2006 reflectem o âmbito de reporte definido para o Relatório de Sustentabilidade de 2007, pelo que diferem dos apresentados no relatório do ano anterior. Eventuais diferenças no reporte de informação relativa ao Relatório de Sustentabilidade de 2006, que não resultem desta alteração de âmbito de reporte, estão, sempre que ocorrem, devidamente assinaladas e justificadas.

Teste de materialidade

A importância conferida ao diálogo com as diferentes partes interessadas e o interesse do *feedback* obtido neste processo, levou a que fosse considerado pertinente reforçar, em 2007, os mecanismos de diálogo já implementados, através da realização de uma consulta aos representantes dos grupos de *Stakeholders* mais relevantes para a actividade do Banco. Esta consulta consistiu na realização de entrevistas presenciais ou telefónicas, tendo, em alguns dos casos, sido recebidas respostas por escrito.

As entrevistas realizadas foram baseadas em guiões com questões comuns a todos os grupos de *Stakeholders*, sobre as práticas de sustentabilidade implementadas no Millennium bcp e com questões relativas ao conteúdo do Relatório de Sustentabilidade de 2006. Foram ainda colocadas questões específicas a cada grupo de *Stakeholders*, para aferir o grau de adequação percebida entre a actividade desenvolvida e as expectativas desses *Stakeholders*.

Durante este processo, que decorreu entre Dezembro de 2007 e princípios de Janeiro de 2008, foram consultados representantes dos Grupos de *Stakeholders* que integram a Comissão de *Stakeholders*, nomeadamente:

- Representantes de Clientes – DECO, Provedoria do Cliente do Millennium bcp, Associação do Direito ao Crédito (ANDC);
- Colaboradores – Comissão de Trabalhadores;
- Fornecedores – IBM, Marsil, EDP;
- Conformidade com o enquadramento regulamentar – *Compliance Office* do Millennium bcp.

Adicionalmente foram ainda consultadas outras partes interessadas, cujo relacionamento com o Banco foi igualmente considerado relevante:

- Analistas financeiros – BANIF, BESI, Santander, Citigroup;
- Entidades beneficiárias de donativos – Banco Alimentar contra a Fome, Museu Nacional de Arte Antiga, Teatro Nacional de São Carlos.

A partir das opiniões e sugestões recolhidas, os aspectos mais relevantes foram agregados em três grupos:

- Expectativas;
- Riscos;
- Oportunidades.

De seguida são apresentados os temas mais relevantes referidos pelos *Stakeholders* e as respostas do Millennium bcp.

Temas Abordados		Resposta do Millennium bcp
Expectativas	Reforço das práticas nas áreas da educação, ambiente, saúde e cultura nas operações multidomésticas	Diversas iniciativas promovidas pelas várias operações nestes domínios (páginas 108 a 117).
	Desenvolvimentos de produtos específicos para segmentos que não têm acesso aos produtos financeiros tradicionais	Páginas 43 a 46 e 47 a 48.
	Mitigação do risco de endividamento através da sensibilização e informação associada aos produtos e serviços do Millennium bcp	Reportadas iniciativas concretas desenvolvidas em 2007 e que abordam esta questão (página 50).
	Adopção duma estratégia de combate às alterações climáticas	O combate às alterações climáticas está presente na actuação do Banco junto dos Clientes (páginas 58 a 61 e 64 a 65), bem como no plano interno (página 102).
	Implementação de medidas com vista à eficiência energética	Reforço de iniciativas que visem a eficiência energética (páginas 102 e 103).
Riscos	Potencial dispersão de actuação devido ao vasto leque de temas existentes âmbito da sustentabilidade, pelo facto de não existir uma estratégia de actuação definida	O modelo de governo relacionado com sustentabilidade inclui estruturas especificamente vocacionadas para planejar, definir e monitorizar a estratégia de actuação do Banco neste domínio, assegurando o enfoque e uma adequada gestão de prioridades.
	Actuação nos temas com maior visibilidade no curto prazo em detrimento da actuação em áreas de desenvolvimento a médio e longo prazo	

(continua)

(continuação)

Temas Abordados	Resposta do Millennium bcp
	Criação de valor e riqueza para o Banco
Oportunidades	Contribuir para a viabilidade das empresas através da avaliação das questões ambientais, económicas e sociais no financiamento
	Investimento em actividades estruturantes com retorno para o desenvolvimento económico, social e humano

Com o intuito de consolidar os aspectos considerados materiais para os *Stakeholders* entrevistados, e em paralelo com a realização das entrevistas, foi solicitado aos interlocutores que classificassem cada um dos indicadores essenciais das directrizes GRI (G3), de acordo com a relevância do indicador para cada um dos entrevistados. O presente relatório pretende dar resposta aos indicadores identificados como mais relevantes de acordo com os resultados obtidos.

Adicionalmente ao processo descrito de diálogo com as partes interessadas, o Millennium bcp dispõe de um conjunto de canais que permitem aos *Stakeholders* manter um diálogo constante com o Banco, entre os quais se destacam:

- Rede de Sucursais;
- Centro de Contactos;
- Provedor do Cliente;
- Inquéritos de satisfação a Clientes externos e internos;
- Direcção de Relações com Investidores.



Integrar a Sustentabilidade

- 14 Perfil Multidoméstico
- 20 Diálogo com as partes interessadas
- 41 Produtos e Serviços
- 67 Rigor e transparência
- 79 Um bom lugar para trabalhar



Perfil Multidoméstico

Mais de 21 mil Colaboradores que em conjunto trabalham em oito países para servir mais de 4,5 milhões de Clientes, sob uma marca e cultura empresarial comum, com enfoque na criação de valor para o Accionista e com respeito pelos interesses dos demais *Stakeholders*.

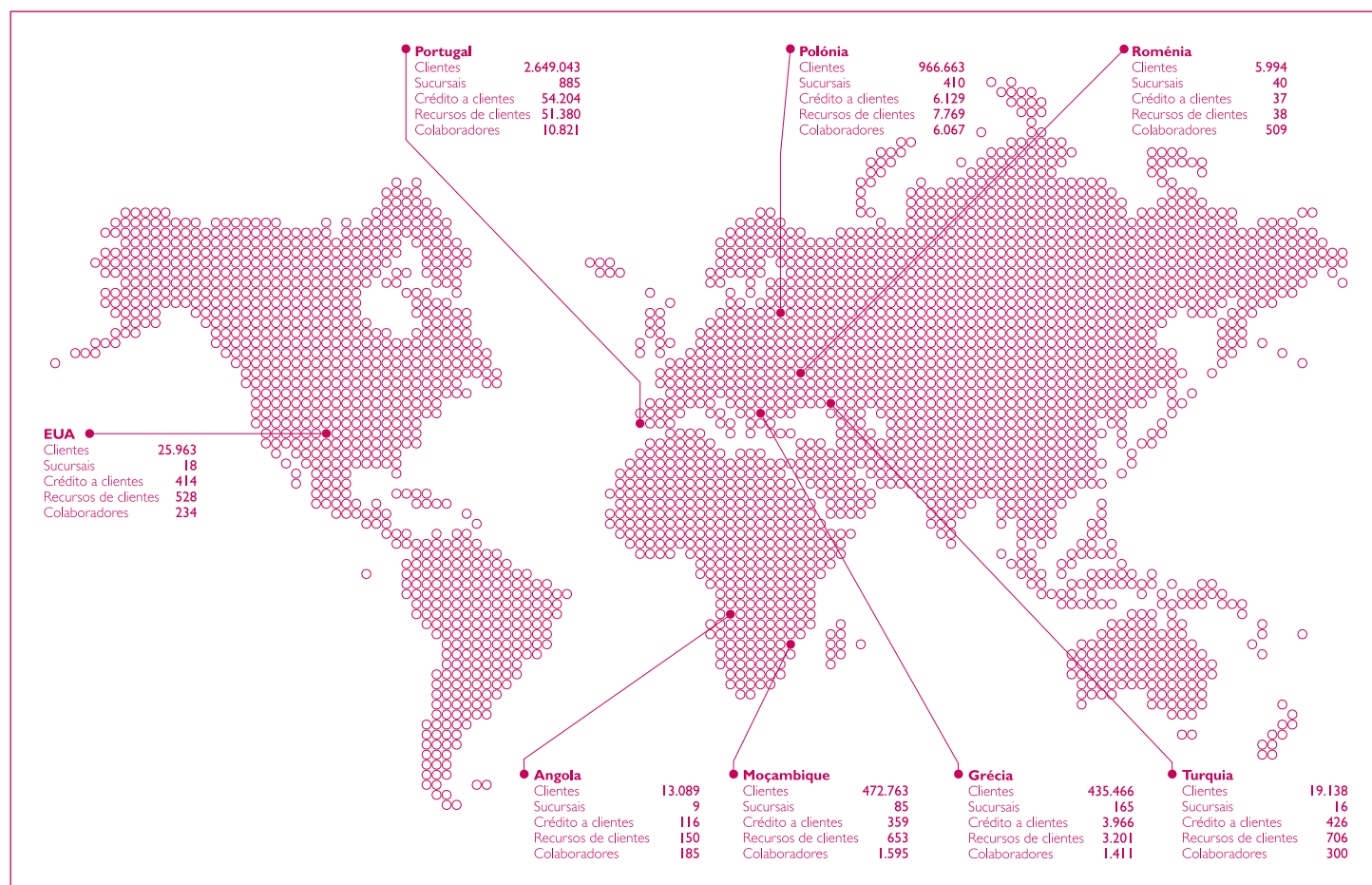
Montantes expressos em milhões de euros

	2007	2006
Indicadores financeiros		
Produto bancário	2.792	2.875
Lucro bruto	688	994
Impostos	70	155
Resultado líquido	563	787
Activo total	88.166	79.045
Valor económico acrescentado	1.879	2.295
ROE	13,7%	22,0%
Cost-to-income	60,3%	61,2%
Resultado líquido por acção	0,14	0,20
Solvabilidade global	9,6%	11,0%
Rating médio-longo prazo (Moody's/S&P/Fitch)	Aa3/A/A+	A1/A/A+
Clientes		
Número de Clientes (milhares)	4.587	4.316
Número de sucursais	1.628	1.478
Crédito a Clientes (líquido)	65.650	56.670
Recursos totais de Clientes	63.953	57.239
Colaboradores		
Número de Colaboradores	21.122	19.325
Remunerações fixas, variáveis e benefícios	1.006	1.035
Accionistas		
Número total de acções (milhares)	3.611.330	3.611.330
Dividendo por acção (euros)	0,037	0,085
Capitalização bolsista	10.545	10.112
Número de accionistas	160.322	177.820
Cotação de fecho (euros)	2,92	2,80
Fornecedores		
Número de Fornecedores	11.966	10.955
Fornecimentos e serviços de terceiros	627	579
Comunidade		
Donativos	4,2	3,2

Presença

O Millennium tem vindo a desenvolver a sua actividade em áreas de negócio e em mercados geográficos seleccionados, beneficiando das vantagens competitivas incorporadas, tendo como suporte o *know-how* e a experiência adquirida na distribuição a retalho de produtos e serviços financeiros.

Polónia, Grécia, Roménia e Turquia constituem, no quadro europeu, fortes apostas enquanto operações autónomas e completas de serviços financeiros. Em Moçambique e Angola desenvolvem-se importantes operações bancárias, fortemente integradas nas respectivas economias e adaptadas ao quadro social local. Nos Estados Unidos, prossegue a dinamização de uma operação vocacionada para os portugueses residentes e luso-descendentes, com a disponibilidade para comunidades de países onde a marca Millennium esteja presente.



Montantes de Crédito a clientes e de Recursos de clientes expressos em milhares de euros

Millennium: expressão de uma visão e valores fundamentais

As marcas comerciais que pretendem servir de base a negócios de escala internacional estão a transformar-se, de forma quase imperceptível, numa espécie de nova nacionalidade, conseguindo agregar pessoas – Clientes e Colaboradores – com vínculos por vezes tão fortes como os do tradicional sentimento patriótico. Esta nova realidade sociológica é resultado da globalização das economias e tem no marketing o seu grande indutor, porque a construção de uma marca forte se faz na base das coincidências de interesse entre consumidores de diferentes mercados e Colaboradores de diferentes países.

A marca é uma promessa uniforme de utilidade ou satisfação do Cliente materializada numa realidade tangível – produto ou serviço – porque se dirige a pessoas em posições geográficas e situações sociais distintas com a mesma proposta comercial, garantindo que o consumo proposto produzirá o mesmo tipo de satisfação (experiência).

Porque a utilidade ou satisfação a produzir na esfera do Cliente depende das características do produto, uniformizar o resultado do consumo exige, antes do mais, uniformizar o produto. A estrutura fundamental do produto tem de ser pensada com o objectivo de poder ser disponibilizada em todos os países do Mundo, sem variações fundamentais e aceitando pequenos ajustes de superfície sem perdas de valor ou de coerência na promessa uniforme da marca.

A marca Millennium é assim o suporte utilizado na comercialização da oferta de valor do Banco, a qual é caracterizada por enormes semelhanças matriciais qualquer que seja a latitude da sua comercialização.

Nome

Millennium tem o significado literal de “mil anos”, o que à escala da vida humana exprime a ambição dos grandes projectos e a intemporalidade das grandes obras.

Millennium é um projecto de perenidade, que resiste à circunstância e à conjuntura, capaz de se projectar no futuro com o sentido da História, mas realizando no presente as expectativas e as decisões das pessoas. É expressão de solidez, de força tranquila e confiável, que evolui na passada da vida com a certeza de que sempre é possível melhorar o Mundo, mesmo quando alguns desesperam frente aos obstáculos.

Millennium é um compromisso com a Sociedade, é uma promessa de cumplicidade com os projectos do colectivo, mas vendo no indivíduo o herói fundamental de todos os sonhos.

Personalidade

- Vontade de viver: somos um Banco integrado na vida dos Clientes, apostado em aperfeiçoar permanentemente a nossa intervenção na Sociedade e no mercado, motivado pelos resultados que os Clientes podem produzir com o nosso trabalho profissional.
- Alegria em ser útil: somos um Banco que frui o prazer de ser útil, que se encanta quando resolve os problemas e que celebra a felicidade dos Clientes.

- Abertura ao novo: somos um Banco que não receia o futuro, que está atento à mudança social e tecnológica, que procura antecipar o amanhã e que aposta na criatividade como garantia de actualização permanente.
- Seriedade e sinceridade: somos um Banco que acredita que a confiança é um valor intrínseco e que para ter um lugar no mercado é preciso conquistar um lugar na Sociedade. A razão última do nosso trabalho é o bem da Comunidade.
- Sentido de justiça: somos um Banco que actua com responsabilidade social na relação com Colaboradores, Clientes, Accionistas e demais *Stakeholders*. O nosso interesse económico realiza-se no respeito pela ética, pelas leis e por um sentido de equilíbrio nos contratos. Os preços reflectem os custos reais e a remuneração justa dos capitais utilizados.

Visão

O Millennium aspira ser um Banco de referência no serviço ao Cliente, com base em plataformas de distribuição inovadoras, com crescimento enfocado no Retalho, em que mais de 2/3 do capital estará alocado ao retalho e empresas, em mercados de elevado potencial, que apresentem um crescimento de volumes de negócio superior a 10%, e atingir um nível de eficiência superior na gestão de capital e em custos, traduzido num compromisso com um rácio de eficiência em níveis de referência.

Missão

Criar valor para os Clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior; observando rigorosos padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentabilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos Accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e o valor da marca.

Estratégia

As prioridades estratégicas do Millennium baseiam-se em cinco vectores:

- Recentrar nos Clientes, estimular a actividade comercial e melhorar níveis de serviço – Reforçar os esforços de aquisição de clientes e introduzir novos mecanismos de retenção e de relacionamento para sustentar ganhos de quota de mercado, especialmente num mercado crescentemente competitivo como Portugal;
- Expandir as operações de retalho em mercados de elevado potencial – Enfoque no segmento historicamente mais rentável, em que as competências de execução do Millennium bcp são mais fortes nas várias geografias, traduzindo-se na expansão da rede de distribuição em 100 novas sucursais em Portugal, 150 na Polónia, e mais de 200 sucursais noutras geografias durante os próximos 3 anos;
- Reforçar a disciplina de *pricing*, de risco e de gestão do capital – Melhorar a eficiência na alocação do capital, chave para a criação de valor e minimização do impacto resultante do aumento do custo de financiamento, num contexto de mercado mais desafiante;

- Simplificar o Banco com vista a atingir níveis superiores de eficiência – Simplificar de forma agressiva a estrutura do Banco, procedimentos e modelo comercial por forma a possibilitar que o Banco opere com um nível de eficiência operacional ao nível das melhores práticas;
- Reforçar a reputação institucional – Fortalecer a imagem institucional e de credibilidade do Banco para um nível mais coerente com a sua posição como um Banco moderno e orientado para os Clientes em Portugal.

Conduta

As normas legais, o código interno de ética e os princípios de actuação, são o referencial de valores e princípios de comportamento e de boas práticas, que constituem, pelo seu conteúdo normativo, um importante instrumento operacional. Aplicáveis à globalidade dos Colaboradores, devem reflectir-se na relação com os *Stakeholders*, em particular com os Clientes, aperfeiçoando a integração do Banco na Sociedade onde desenvolve a actividade.

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

Programa

Queremos sempre o melhor e consideramos que fazer melhor é sempre possível. Fazemos *benchmark* em todas as áreas para medirmos a qualidade do nosso desempenho e traçamos novas etapas de aperfeiçoamento. Simplificamos sistematicamente os processos como requisito da eficácia e aumentamos o valor efectivo do serviço prestado como garantia de rendibilidade crescente. Temos o objectivo permanente de crescer e robustecer a nossa base operativa e de capital, porque queremos oferecer o máximo nível de confiança a Clientes e Investidores.

Compromisso

Todos os produtos e serviços oferecidos ao mercado destinam-se a produzir um efeito positivo concreto na vida das pessoas que os contratam. A proposta comercial tem uma razão de ser exterior ao próprio Banco e só nessa medida se justifica. A vida dos Clientes é fonte de informação e campo de investigação para novos produtos e serviços, capazes de produzir crescentes níveis de satisfação e de apoiar a realização de projectos e ambições individuais e colectivas.

Governo Societário e Sustentabilidade no Millennium bcp

O Millennium bcp adopta um Modelo de Governo Societário dualista, com separação entre os poderes executivos e de supervisão, que competem, respectivamente, ao Conselho de Administração

Cartas de princípios assinadas e participação em organizações de referência no domínio da sustentabilidade



Executivo e ao Conselho Geral e de Supervisão. O Relatório sobre o Governo da Sociedade, integrado no volume II do Relatório e Contas de 2007, que também poderá ser consultado no portal do Millennium bcp na Internet, inclui uma descrição detalhada sobre as particularidades do Modelo de Governo Societário.

Relativamente ao modelo funcional de sustentabilidade, manteve-se ao nível do Órgão Executivo o mesmo modelo do ano anterior, privilegiando o seu enquadramento orgânico em comissões especificamente constituídas para o efeito – a Comissão de Responsabilidade Social e a Comissão de Stakeholders – as quais têm uma natureza consultiva e de apoio ao Conselho de Administração Executivo.

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

No âmbito da actuação da Comissão de Responsabilidade Social, existem ainda duas Sub Comissões especializadas, as quais realizam um acompanhamento mais adequado a assuntos específicos que, pela sua natureza ou pela sua frequência, assim o requerem: a Sub Comissão de Relações Sociais e a Sub Comissão de Mecenato e Donativos. À primeira compete a definição das políticas de gestão de pessoas e da área laboral em geral, assegurando o relacionamento com as estruturas de representação colectiva dos Colaboradores e com as outras entidades responsáveis nesta área e à segunda compete a definição da política de mecenato e de atribuição de donativos, bem como a instrução, apreciação e acompanhamento dos apoios concedidos.

Igualmente com funções consultivas, a Comissão de *Stakeholders* funciona como uma plataforma privilegiada para a disseminação de informação interna e como fórum de debate e aconselhamento estratégico ao Conselho de Administração Executivo, assegurando a promoção de um relacionamento eficaz com os *Stakeholders* mais relevantes do Banco, por permitir recolher perspectivas e recomendações dos *Stakeholders* representados: Clientes, Colaboradores, Accionistas e Fornecedores. Face às suas características, são ainda membros efectivos desta Comissão o Provedor do Cliente e o *Compliance Officer* do Millennium bcp, bem como um representante da Fundação Millennium bcp.

No âmbito das funções de supervisão que desempenha, o Conselho Geral e de Supervisão acompanha e monitoriza regularmente a estratégia e actividade do Banco em termos de desenvolvimento sustentável e responsabilidade social, revendo as políticas e princípios gerais aplicados.

Diálogo com as partes interessadas

Estabelecer canais adequados e disponíveis para permitir um diálogo eficaz com os principais *Stakeholders* constitui uma prioridade na implementação da estratégia de sustentabilidade.

A Comissão de *Stakeholders* congrega representantes de Clientes, Investidores, Colaboradores, Fornecedores, Universidades e Sociedade Civil, sendo um fórum privilegiado para o diálogo e interacção com os principais *Stakeholders* do Millennium. Esta Comissão tem um âmbito de actuação de carácter consultivo do Conselho de Administração Executivo na sua relação com os *Stakeholders*, a qual é suportada através de diferentes unidades orgânicas existentes em cada operação, especificamente vocacionadas para, de uma forma mais próxima e adequada, gerir a relação com cada grupo de *Stakeholders* em particular.

Clientes

Uma relação bem sucedida com os Clientes é condição fundamental para assegurar a sustentabilidade e a própria existência da Instituição, sendo por isso assumida como o elemento central em redor do qual é desenvolvida a estratégia e implementada a actuação comercial do Millennium.

Atento o princípio base da necessidade de reconhecer e superar as expectativas dos Clientes, a actuação do Millennium obedece a um nível de exigência de qualidade superior, constituindo uma referência no mercado, pela diferença de propostas inovadoras, respeitando padrões éticos e de responsabilidade, consolidando a confiança que os Clientes depositam no Banco. Sendo um banco universal na oferta que disponibiliza, o Millennium adoptou uma abordagem segmentada aos mais de 4,5 milhões de Clientes das diversas operações assegurando uma interacção eficaz e orientada para proporcionar a cada Cliente uma resposta adequada às suas expectativas, suportada num conhecimento aprofundado e global das suas necessidades.

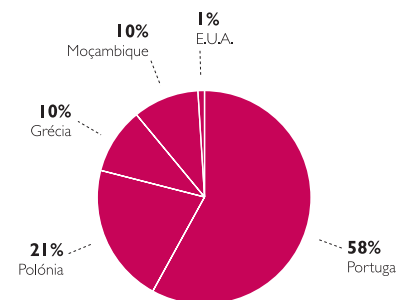
Número de Clientes

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A

	2007	2006
Retalho e Private	4.519	4.189
Corporate e Empresas	31	29
	4.550	4.219

Milhares

Repartição, em 2007, dos Clientes por País
Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



A estratégia comercial do Millennium assenta essencialmente na observância de um elevado nível de serviço, privilegiando a componente de contacto com os Clientes. Dos vectores que apoiam e sustentam esta estratégia, merecem ênfase:

- Enfoque na qualidade de atendimento, baseada numa constante reorganização das tarefas internas e na formação dos Colaboradores, por forma a manter o nível de serviço exigido e reconhecido pelos Clientes;
- Oferta integral de produtos e serviços financeiros, diferenciada pelos vários segmentos de Clientes e centrada nas respectivas necessidades identificadas, quer na componente pessoal e familiar, quer na vertente profissional;
- Elevado grau de acessibilidade, através da integração dos diversos canais de acesso ao Banco que permita um melhor nível de serviço e uma interacção mais eficaz com o Cliente.

O Millennium bcpbank tem vindo a assumir um compromisso com os seus Clientes nos E.U.A. de promover a integração e corresponder às expectativas da Comunidade local. Ao longo do ano, o Banco deu grande ênfase a actividades que promoveram um contacto directo, mais próximo e mais frequente com os Clientes e com as comunidades locais de uma forma geral. Vários *business blitzes* (visitas em massa, num único dia, a Clientes de pequenos negócios) para este preciso efeito, tiveram lugar nas várias regiões onde o Millennium bcpbank está presente. Centenas de negócios foram visitados por equipas de Colaboradores especializados, capazes de escutar as preocupações e solicitações desses clientes, bem como fornecer-lhes *feedback* adequado relativamente à área de desenvolvimento de produtos do Banco, a qual, por sua vez, ofereceu produtos e serviços, novos ou melhorados.

Além disso, e de forma a ajudar os Clientes a alcançar o seu sonho de serem proprietários de casa própria, o Millennium bcpbank promoveu nas sucursais vários eventos intitulados *Open Mortgage Days*, em associação com o seu parceiro Wells Fargo Home Mortgages. Milhares de Clientes foram convidados a visitar as sucursais, para obterem aconselhamento gratuito e personalizado sobre crédito hipotecário.

O Millennium bim tem vindo a realizar, em todas as províncias de Moçambique, os “Encontros Millennium bim”, com o objectivo de aprofundar a relação comercial e a proximidade com os Clientes e reforçar a presença e envolvimento do Banco com a Comunidade local. Em 2007 foram realizados cinco Encontros Millennium bim, em Sofala, Gaza, Cabo Delgado e Manica, confirmando-se novamente como excelentes oportunidades para permitir que, directamente, a Comissão Executiva do Banco esclareça questões e participe em debates com Clientes, representantes de Instituições Públicas e personalidades de relevo da província, constituindo um valioso fórum de debate regional e de análise dos problemas e oportunidades provinciais.

Em cada país existem ainda estruturas orgânicas especificamente vocacionadas para permitir e incentivar um diálogo estruturado com os Clientes, adequadas ao contexto e realidade local – Centros de Contactos – que asseguram elevados níveis de serviço e de disponibilidade na resposta aos Clientes.

Em Portugal esta actuação é ainda reforçada pela existência de uma estrutura independente e exclusivamente dedicada a assegurar a defesa dos legítimos interesses dos Clientes – o Provedor do Cliente.

Centro de Contactos

O Centro de Contactos é uma plataforma humana e tecnológica que transporta a voz do Cliente para o interior da organização. Atende todos os telefonemas dirigidos ao Banco, sejam com propósito operacional ou de reclamação e resolve na hora todas as solicitações, garantindo que qualquer contacto é devidamente atendido.

Constitui ainda uma oferta de relação complementar às sucursais, permitindo identificar causas de insatisfação e decidir acções correctivas sobre os problemas sentidos pelos Clientes na sua relação com o Banco.

Através de uma primeira linha de atendimento telefónico personalizado e de uma segunda linha especializada na resolução de problemas mais complexos, o Centro de Contactos assume um papel relevante na satisfação dos Clientes, procurando garantir a confiança pública nos procedimentos e nas Pessoas do Millennium.

Face à importância de aumentar a eficiência e a complementaridade nos momentos de contacto do Cliente com o Banco, o Centro de Contactos assume, no âmbito da sua intervenção, uma dupla responsabilidade:

- Gestão dos canais de banca à distância;
- Resolução de contactos.

Os canais de banca à distância – Banca Telefónica, Mobile Banking e Internet Banking, Especialistas de Crédito Habitação e Investimentos e Telemarketing – são disponibilizados para aumentar a conveniência do Cliente na gestão do seu património financeiro e na utilização dos serviços do Banco. A conveniência associada a estes canais, cuja utilização é assegurada com os elevados parâmetros de segurança, permite aumentar a fluidez na interacção dos Clientes com o Banco, eliminando constrangimentos de horários ou de necessidade de deslocações periódicas às sucursais.

O Millennium bcp desenvolveu ao longo de 2007, em Portugal, um conjunto de novas soluções financeiras e de segurança, as quais tiveram por objectivo corresponder às necessidades dos Clientes e às novas formas de interacção destes com o Banco, tendo sido simultaneamente efectuada uma optimização da estrutura orgânica com a qual se garantiu que todos os Colaboradores do Centro de Contactos estão afectos ao atendimento directo dos Clientes. Esta postura será reforçada em 2008, em consonância com as necessidades dos Clientes e procurando ouvir o que têm para dizer ou sugerir no seu relacionamento com o Banco.

Actividade do Centro de Contactos em Portugal

(excluindo contactos resolvidos pelas Sucursais)

	2007	2006
Resolução de contactos		
Reclamações	33.795	26.783
Esclarecimentos	86.444	77.345
Solicitações	51.768	49.559
Total	172.007	153.687
Desempenho na resolução de reclamações		
até 3 dias	20.304	15.340
4 a 7 dias	6.547	4.740
mais de 7 dias	6.944	6.703
Total	33.795	26.783
Tempo médio de resolução de reclamações (dias)	4	4

Com o objectivo de reforçar a conveniência do Banco no serviço ao Cliente, a Banca Telefónica, centro de excelência no atendimento, assegura um processo de formação contínua aos seus Colaboradores. Os conhecimentos técnicos em conjunto com as competências delegadas permitem dar sequência de forma eficaz aos contactos efectuados pelos Clientes que recorrem ao canal telefónico. Os resultados positivos aos inquéritos de satisfação demonstram o reconhecimento, por parte dos Clientes, da qualidade do serviço prestado.

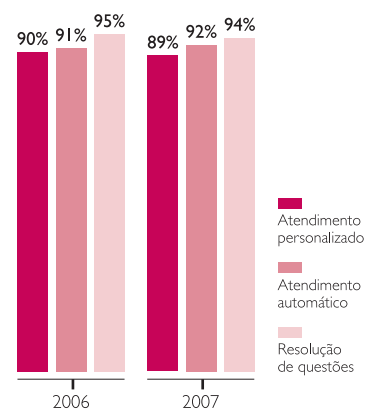
Os Centros de Contactos na Polónia e na Grécia foram, a nível nacional, distinguidos pela excelência dos serviços prestados na sua categoria, confirmando-os como referências locais neste domínio.

Para além de se apresentar como um canal específico para fomentar o diálogo com os Clientes, em 2007, a Banca Telefónica em Portugal passou a ter uma abordagem comercial mais pró-activa aproveitando as chamadas *inbound* para a concretização de vendas junto dos Clientes. Foi implementado um modelo de dinamização comercial – S3 – que permite um acompanhamento da evolução das necessidades dos Clientes, habilitando o Assistente com informação que lhe permite ajudar o Cliente nas suas decisões, controlar custos e ainda gerir o esforço de vendas de forma rigorosa e eficaz. A abordagem comercial no *inbound* sofreu uma evolução que veio potenciar a relação e possibilitar um melhor serviço materializado na proposta de soluções abrangentes e adequadas ao perfil financeiro de cada Cliente. A utilização do modelo de dinamização comercial será alargada em 2008, passando a incluir na Banca Telefónica a sua vertente *outbound*, o que permitirá alavancar a utilização dos recursos disponíveis através do seu envolvimento nos processos de venda.

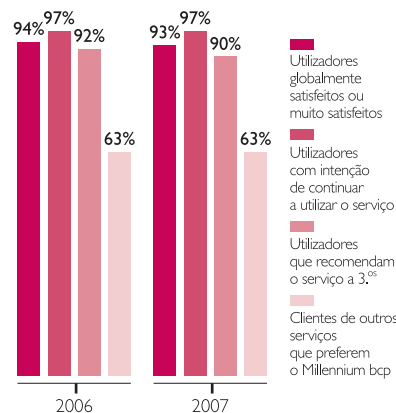
No que respeita a soluções para Empresas, merece destaque a implementação da plataforma B2B Millennium bcp, solução inovadora em Portugal, que permite a comunicação directa – digitalmente certificada – entre o Banco e uma aplicação de *software* ERP⁴ utilizada por muitos Clientes Empresa-

Resultados dos inquéritos à satisfação dos Clientes Portugal

Serviço Telefónico



Internet Banking – particulares



⁴ Enterprise Research Planning

riais. Esta funcionalidade veio permitir que os Clientes Empresariais usufruam de uma integração real da informação proveniente do Banco, possibilitando a realização de consultas e de operações bancárias directamente a partir do seu sistema informático, com maior segurança nos fluxos de informação, com actualização de dados online e com mecanismos automáticos de reconciliação bancária. Foi ainda renovada a imagem do portal com o objectivo de elevar o padrão de qualidade no que toca ao grafismo, às mensagens de alerta e de ajuda que acompanham as transacções, à forma de apresentação da informação, aos conteúdos e ao controle transaccional.

Os Centros de Contacto assumem ainda uma outra dimensão muito relevante no relacionamento dos Clientes com o Banco – a resolução de contactos – sendo responsáveis pela recepção, tratamento e resolução dos pedidos de esclarecimento ou de eventuais reclamações recebidas dos Clientes.

Resolução de reclamações de Clientes

Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique

	2007	2006
Reclamações registadas	83.345	69.604
Reclamações resolvidas		
Erros admitidos	54.129	47.247
Desagrados	26.485	20.904
Total	80.614	68.151

Como consequência da certificação da qualidade do “Processo de Gestão de Reclamações” no Millennium bcp, conseguida em 2006, verificou-se um aumento do número de outros contactos registados, consequência de pedidos de esclarecimento ou manifestação de sugestões. Este aumento deveu-se em grande parte ao esforço desenvolvido no sentido de sensibilizar as sucursais para a importância do registo de todos os contactos estabelecidos pelos Clientes, ainda que não sob a forma de reclamação. Ao reunir todos os contactos num único repositório de informação é possível identificar os motivos e as causas das reclamações e, conseqüentemente, proceder às respectivas acções correctivas.

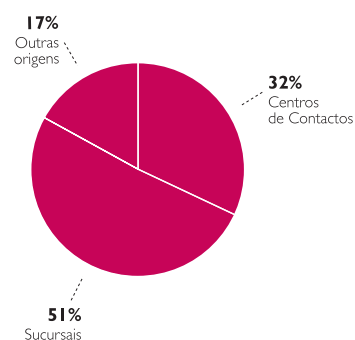
Em paralelo, verificou-se um aumento de produtividade por parte dos gestores de contacto, consequência do alargamento do projecto MAIS. Cliente (Modelo de Aferição Individual do Serviço ao Cliente), à Resolução de Contactos e da reorganização das equipas, criando maior homogeneidade de experiências e conhecimentos dos Colaboradores.

O Millennium bcp continua a investir na integração de canais, nomeadamente com a plataforma de suporte à actividade comercial, destacando-se a possibilidade de consulta e registo de reclamações no momento da realização de contactos de âmbito comercial, a possibilidade de visualização e consulta das reclamações concluídas recentemente e das reclamações em curso, bem como de toda a documentação relacionada com os pedidos tratados na Resolução de Contactos nomeadamente as cartas de resposta aos Clientes.

Está em desenvolvimento um novo aplicativo para o Processo de Monitorização do Atendimento Telefónico a Colaboradores, que tornará o processo mais ágil, quer ao nível da realização de contac-

Repartição, em 2007, das reclamações de Clientes por canal de entrada

Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique



tos, quer ao nível da apresentação de resultados. A implementação deste processo de monitorização abrangerá, em 2008, o Centro de Contactos na Grécia.

Provedor do Cliente

A actuação do Provedor do Cliente, disciplinada pelo respectivo regimento pauta-se pelos princípios da imparcialidade, celeridade, gratuidade e confidencialidade, assegurando igualmente, como entidade independente no exercício das suas funções, a defesa e promoção dos direitos, garantias e legítimos interesses dos Clientes do Millennium bcp, com um âmbito de actuação circunscrito a Portugal.

Durante o exercício de 2007, foram interpostos 74 recursos, tendo 72 destes ficado concluídos após prolação dos pertinentes pareceres emitidos pelos serviços da Provedoria e consequente despacho de homologação pelo Provedor do Cliente. Foi formulada uma recomendação dirigida ao Conselho de Administração Executivo. Em onze recursos que obtiveram provimento não foi necessário que as pertinentes recomendações tivessem que ser dirigidas àquele Órgão – face à sua não excessiva complexidade – tendo sido executadas pelas áreas visadas no Banco. Nos casos examinados pela Provedoria as recomendações exaradas foram-no no âmbito da possibilidade do procedimento equitativo, a par da observância do Código Deontológico do Millennium bcp para além, evidentemente, da prevalência das normas imperativas aplicáveis.

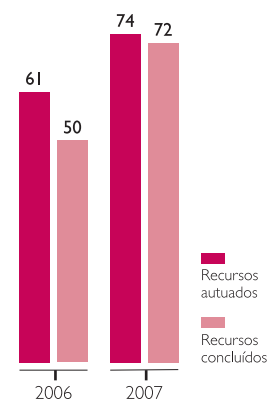
Foram ainda autuados 878 processos como reclamações, tendo a Provedoria acompanhado de perto a evolução dos respectivos dossiês. No período de tempo em questão, a média de entrada, por dia, de recursos, reclamações ou solicitações deduzidas pelos Clientes situou-se nas 10 manifestações de reparo.

Nos 72 recursos já encerrados, constatou-se uma média de resposta de 18 dias úteis e nos 801 processos já concluídos neste ano, registou-se um tempo médio de resposta de 25 dias úteis, prazos exigentes de resposta por parte do Banco, ditados pelo Regimento do Provedor; sendo que o prazo médio genérico de resposta respeitou largamente o que está estatuído. Acresce ainda referir que, no período em análise, os recursos se cifraram no deferimento de 17% das pretensões solicitadas e as reclamações tiveram provimento em 66% dos casos.

Na vertente das matérias alvo de queixas mais frequentes dos Clientes, de referir no âmbito da rede de retalho comercial, as relativas a contas de depósito à ordem (atraso na alteração da titularidade da conta; movimentação indevida da conta), as relacionadas com cartões (débito de despesas de substituição; cartão cancelado sem aviso prévio) e também as relativas à insatisfação com a actuação e profissionalismo com alguns Colaboradores.

A área de negócio seguinte com o maior número de reclamações é a do crédito imobiliário, realçando-se, aqui, as que dizem respeito à alteração das condições inicialmente contratadas, ao atraso na emissão de cartas de aprovação do crédito e demora excessiva na condução dos processos. No último trimestre deste ano, as reclamações concernentes à actividade nesta área específica obtiveram um aumento significativo face a períodos homólogos em anos anteriores.

Actividade da Provedoria do Cliente do Millennium bcp



Os diferentes países adoptam diferentes procedimentos relativamente à disponibilização de serviços de provedoria aos Clientes do sistema financeiro. Na Grécia, está instituído um Provedor do Cliente dos Serviços Bancários e de Investimento, comum para todas as empresas do sistema financeiro, com o qual o Millennium Bank mantém uma estreita colaboração, de forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade aos Clientes, baseado nos princípios de justiça, imparcialidade e abertura. Em 2007, foram dirigidos 229 recursos ao Provedor do Cliente na Grécia resultantes de reclamações relacionadas com o Millennium Bank.

Medição da qualidade do atendimento e do grau de satisfação dos Clientes

A observância de elevados padrões de qualidade no relacionamento com os Clientes, por ser assumida como uma prioridade, é regularmente monitorizada. A análise das correlações existentes entre os indicadores globais de satisfação – satisfação global do Cliente com o Banco; intenção de continuidade como Cliente da Instituição; intenção de recompra de produtos e serviços; e intenção de recomendação da Instituição a terceiros – e a opinião dos Clientes em relação ao conjunto de atributos relativos ao relacionamento, atendimento e produtos comercializados, permite identificar as variáveis que mais influenciam a apreciação dos Clientes por segmento, accionando-se assim, continuamente, as medidas tendentes à melhoria da qualidade.

Por este motivo as operações do Millennium em Portugal, na Polónia e na Grécia, procedem regularmente à monitorização do grau de satisfação dos Clientes (efectuada em Portugal com uma frequência mensal), através de um inquérito postal confidencial, enviado a uma amostra significativa de Clientes, que permite aferir sobre o seu grau de fidelização e de satisfação com a proposta de valor do Banco. A importância atribuída ao indicador “Satisfação Global com o Banco”, é reforçada pelo facto deste indicador influenciar directamente a remuneração variável dos Colaboradores das redes comerciais e das áreas operativas.

Estudos e inquéritos realizados a Clientes

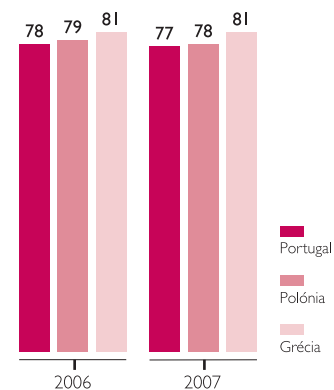
Portugal, Polónia e Grécia

	2007	2006
Inquéritos realizados	38	36
Clientes inquiridos	1.158.142	903.756
Respostas obtidas	82.239	75.859

O Millennium Bank na Grécia, para além dos inquéritos à satisfação dos Clientes, recorre ainda à colaboração de uma entidade externa e independente – *Centrum Research* – que realiza estudos de monitorização em quatro momentos ao longo do ano, sobre uma amostra anual total de 2.700 Clientes em Atenas e Tessalónica. Esta pesquisa tem-se revelado fundamental para validar a perspectiva sobre a percepção que os Clientes manifestaram relativamente à sua satisfação com a oferta de valor do Banco, constituindo por isso um valioso instrumento de gestão.

O relacionamento com os Clientes exige também que o Banco tenha a capacidade de ver através dos seus olhos. Por esta razão, o Millennium utiliza regularmente em Portugal e na Polónia, a figura do

Índice de Satisfação Global de Clientes (Retail)





Millennium bcpbank nos E.U.A. Pág. 21



O Millennium Bank na Grécia foi premiado com o Galardão Ouro no concurso anual Teleperformance CRM Grand Prix 2007 Pág. 23



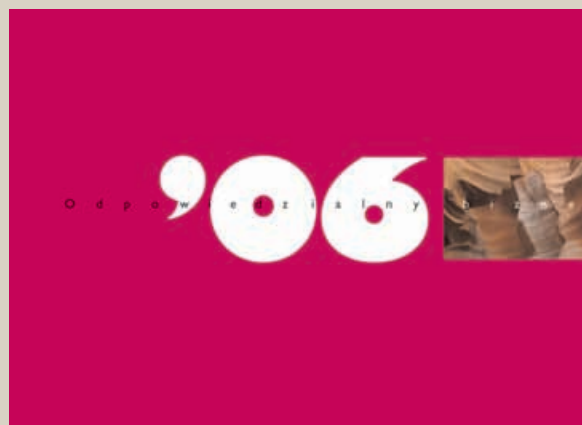
Centro de Contactos Pág. 21



A Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE) distinguiu o Millennium bcp com o Grande Prémio APCE de 2006, que distingue a criatividade e inovação em projectos de comunicação empresarial Pág. 29



Bank Millennium na Polónia, foi considerado o terceiro melhor, devido à qualidade dos seus serviços, num estudo de centros de atendimento telefónico bancário realizado pelo jornal diário "Gazeta Prawna" e pela empresa de corretagem financeira "Open Finance". O ranking foi baseado em critérios tais como: discrepância entre a informação fornecida na primeira e segunda chamadas telefónicas, tempo de espera, amabilidade dos operadores e auto-suficiência dos operadores relativamente ao fornecimento de informação



Também o Bank Millennium na Polónia obteve o prémio "Best Annual Report" num concurso promovido pelo Instituto de Impostos e Contabilidade polaco. O Banco distinguiu-se pela melhor utilização dos princípios internacionais de contabilidade (de acordo com as normas IFRS) no Relatório e Contas de 2006. Pág. 31

Cliente Mistério, um instrumento cujos resultados frequentemente determinam acções de melhoria a nível de comportamentos, práticas e processos. Em 2007, foram realizadas mais de seis mil visitas do Cliente Mistério em Portugal abrangendo a quase totalidade das sucursais e abarcando dimensões do serviço prestado aos Clientes como o acolhimento, a venda, ou ainda a resolução de reclamações.

Também no âmbito do Programa de Monitorização do Atendimento Telefónico a Colaboradores, são diariamente realizados contactos de monitorização em Portugal, nos quais é simulado o acesso telefónico do Cliente ao Banco, com o intuito de aferir a qualidade do atendimento e promover um serviço de excelência. Todos os Colaboradores recebem formação sobre atendimento telefónico, bem como a informação resultante do seu processo de monitorização, ao nível individual e da respectiva unidade orgânica. Pretende-se, deste modo, que o processo seja formativo e que contribua para sensibilizar os Colaboradores para a importância do atendimento telefónico.

Comunicação comercial

Em linha com a estratégia adoptada, a abordagem comercial privilegia a clareza da informação, através da publicação de material informativo e promocional com utilização de textos simples, legíveis e sintéticos, procurando uma comunicação simples e directa com os Clientes, pelo cumprimento de legislação na permanente preocupação de informação ao Cliente das regras do mercado, da posição do Banco em relação às mesmas e da forma adequada para o seu cumprimento, mantendo uma linha de comunicação simples e coerente adoptada com o lançamento da marca Millennium.

A estrutura fundamental da oferta de valor da marca é concebida com o objectivo de permitir suportar a abordagem comercial em todos os países nos quais o Millennium está presente, sem variações fundamentais e aceitando pequenos ajustes de superfície sem perdas de valor ou de coerência na promessa uniforme da marca.

Apesar das diferenças que certamente existem entre países – língua e cultura, nível de desenvolvimento e de consumo – é quase certo que em todos eles é possível identificar uma estratificação social semelhante, aspirações coincidentes e necessidades financeiras análogas. O objectivo consiste em identificar correctamente qual o maior denominador comum no plano sociológico, de molde a que a estrutura fundamental não seja uma invenção de cada mercado mas um fornecimento comum, sobre o qual cada operação nacional conduz a sua política comercial.

A marca é assim uma bandeira que define um território que a todos pertence e todos podem habitar, independentemente da nacionalidade de cada um, que não precisa de ser renegada, porque uma boa marca é compatível com (quase) todas as nações.

O alinhamento das práticas de marketing no âmbito da marca comum e muito especialmente a articulação da comunicação publicitária quando se trata de vender o mesmo produto, começa a tornar-se uma realidade nas diferentes operações internacionais do Banco. A ideia fundamental consiste em gerar sinergias que reduzam custos, beneficiando das aprendizagens obtidas num mercado que sirva de laboratório.

Os exemplos mais recentes, são as campanhas de captação de recursos denominadas “Aforro Crescente” em Portugal e “Lokata Progresywna Plus” na Polónia, as quais apresentam produtos muito semelhantes e exploram metáforas publicitárias praticamente idênticas, apesar de destinadas a Clientes de mercados diferentes e línguas nada similares. Nestes filmes publicitários, dois apresentadores de televisão bem conhecidos – do público português e do público polaco, respectivamente – dão a cara pelo Banco, num contexto narrativo que lhes é familiar – neste caso um concurso de televisão.

Com a adopção da marca única em todas as operações Millennium, fica cada vez mais clara a necessidade de harmonizar os princípios comerciais e promocionais, que constituem uma vantagem competitiva em termos de formação de Colaboradores, teste de processos e provas de eficácia.

Ainda no âmbito da sua actividade comercial e comunicacional, o Millennium bcp é frequentemente abordado pela Associação de Consumidores (DECO), com inquéritos ou pedidos de informação relacionados com a oferta de valor do Banco.

Inquéritos respondidos pelo Millennium bcp a Associação de Consumidores (DECO)

	2007	2006
Inquéritos respondidos	44	85
Tempo médio de resposta (dias)	6	9

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

Investidores

O Banco estabelece um diálogo permanente com a comunidade financeira – Accionistas, Investidores e Analistas – bem como com os mercados financeiros em geral e as respectivas entidades reguladoras.

Prevalecendo o objectivo de informar, promover e reforçar a confiança dos vários agentes do mercado no Banco, através da divulgação de informação financeira e de factos relevantes que permitam uma correcta avaliação do valor da acção e do Banco, o diálogo com a comunidade financeira rege-se pelos seguintes princípios gerais:

- Transparência e igualdade: facultar ao mercado toda a informação relevante;

- Qualidade e rigor: disponibilizar uma informação rigorosa e verdadeira de forma clara, simples e consistente;
- Disponibilidade e rapidez: assumir uma postura aberta e dialogante, comunicando com o mercado de forma regular e com elevados padrões de rapidez de resposta.

Em 2007, o Millennium desenvolveu em Portugal e na Polónia uma intensa actividade de comunicação com o mercado, adoptando as recomendações das entidades reguladoras e as melhores práticas em termos de comunicação financeira e institucional.

O Millennium bcp procedeu, durante o ano, à divulgação de informações sobre a actividade e resultados do Banco e à difusão atempada dos factos relevantes susceptíveis de afectar o valor do título BCP. Adicionalmente, foram também preparadas respostas às inúmeras solicitações de informação financeira realizadas pelas Autoridades do Mercado, Accionistas particulares, Investidores e Analistas.

No âmbito do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de reporte, o Banco divulga informação relativa aos resultados e à actividade, tendo sido realizadas com periodicidade trimestral conferências de imprensa e *conference calls* com Analistas e Investidores que contaram com a participação dos Membros do Conselho de Administração Executivo. Neste contexto, destaca-se ainda a difusão de “informação privilegiada”, tendo sido preparados ao longo do ano 71 comunicados ao mercado. Destaca-se ainda que tanto estes comunicados como as apresentações de resultados são integralmente disponibilizados no site do Banco.

O Millennium bcp participou em diversos eventos, tendo promovido cinco *roadshows* após a divulgação de resultados e no seguimento do lançamento da operação sobre o BPI nas principais praças financeiras mundiais – Londres, Paris, Bruxelas, Nova Iorque e Madrid – e participado em conferências de investidores organizadas por outros bancos como Morgan Stanley (Londres), UBS (Nova Iorque), Goldman Sachs (Lisboa), Merrill Lynch (Londres) e BPI (Nova Iorque) onde realizou apresentações institucionais e reuniões *one-on-one* com investidores. Em 2007 foram realizadas mais de 140 reuniões individuais com Investidores e Analistas.

O aumento da visibilidade e da importância do título BCP no mercado português e num contexto europeu, justificam o aumento do número de analistas financeiros (actualmente mais de duas dezenas) que procedem à cobertura do Banco e a necessidade acrescida de informação financeira. Assim, ao longo do ano, o Banco manteve contactos permanentes com os analistas de mercado que o acompanham, promovendo o *follow-up* da divulgação de resultados, apoiando a revisão dos seus modelos de negócio e fornecendo explicações e informação aprofundada sobre as contas e detalhes do negócio.

Por outro lado, também as necessidades internas de informação financeira são acrescidas. Neste âmbito, foi realizado um acompanhamento permanente às redes comerciais do Banco, designadamente através da preparação de documentação e de apresentações sobre a evolução do título BCP para apoiar os gestores de conta nas reuniões com Accionistas (ou potenciais accionistas) do Banco, e da resposta a pedidos de informação sobre a evolução do título.

É ainda de realçar o envolvimento na preparação das três Assembleias Gerais de Accionistas que tiveram lugar em 2007, nomeadamente na compilação da informação sobre a evolução do título e da base accionista, no apoio na distribuição de documentos e *press releases* às autoridades do mercado e no acompanhamento dos Accionistas (telefónico ou via e-mail) com dúvidas e questões sobre a sua participação na Assembleia.

Em Junho, foi realizado o 4.º *Investor Day*, que contou com a participação de todos os Membros do Conselho de Administração Executivo, bem como dos responsáveis pelas várias áreas de negócio. Neste encontro, onde estiveram presentes cerca de 50 Investidores e Analistas Financeiros nacionais e estrangeiros, foi apresentado o Programa Millennium 2010, que define as principais orientações estratégicas e os objectivos do Grupo.

Por forma a garantir o acesso à informação, são várias as formas de relacionamento e os momentos de comunicação com Accionistas, Investidores articulares e Analistas financeiros:

- Assembleia Geral;
- *Investor Day* (com periodicidade anual, onde são apresentadas as principais linhas estratégicas do Banco);
- *Road Shows* (após Apresentações de Resultados ou factos relevantes na actividade do Banco);
- Reuniões *one-on-one*;
- Conferências de investidores;
- Relatório e Contas;
- Relatório de Sustentabilidade;
- Relatório de Governo da Sociedade;
- Comunicados de Imprensa;
- Informação Privilegiada;
- Site – www.millenniumbcp.pt;
- Diariamente por e-mail para investors@millenniumbcp.pt ou por telefone para a Direcção de Relações com Investidores (213211080).

Toda a informação de natureza institucional que é pública e relevante encontra-se disponível no site do Banco, na sua área institucional. Assim, o Banco tem por princípio, imediatamente após a divulgação junto do mercado da informação relativa a Informação Privilegiada, Assembleias Gerais, Apresentações de Resultados e outros comunicados, disponibilizar os documentos e apresentações na área institucional do seu portal.

Colaboradores

Um instrumento imprescindível para suportar um diálogo eficaz com os Colaboradores continua a ser a realização de um inquérito anual de qualidade, de âmbito multidoméstico, realizado em simultâneo aos Colaboradores das diferentes operações do Millennium. Em 2007, à semelhança dos anos anteriores, este processo registou uma elevada participação – ao nível das melhores práticas internacionais – sendo reflexo do envolvimento e interesse de todos os Colaboradores no presente e futuro do Banco. Este empenho expressivo dos Colaboradores em participar activamente no inquérito, permite validar a identificação de eventuais áreas críticas que afectam o grau de satisfação dos Colaboradores, implementando acções que visem a sua correcção e o consequente aumento dos índices de motivação.

Estudos e inquéritos realizados a Colaboradores

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A

	2007	2006
Inquéritos realizados	2	8
Colaboradores inquiridos	17.735	23.759
Respostas obtidas	14.069	17.620

Nesta última edição foi abandonado o suporte em papel, tendo o inquérito sido realizado exclusivamente utilizando suporte electrónico, permitindo um menor impacto ambiental, uma redução dos custos associados a este processo e uma melhor eficácia no tratamento da informação obtida.

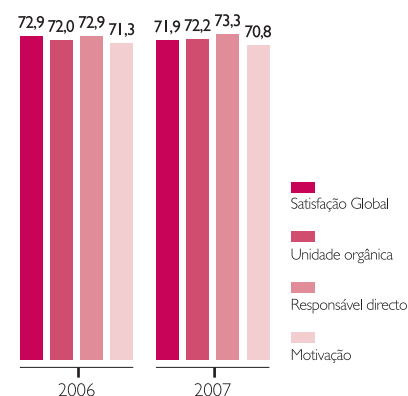
Os resultados globais e por áreas foram divulgados e analisados com as respectivas estruturas orgânicas, tendo sido definidas medidas concretas a implementar, por área, com o objectivo de melhorar os indicadores. A divulgação e discussão dos resultados abrangeu toda a estrutura do Millennium nos sete países em que o inquérito foi realizado.

Os indicadores de satisfação e motivação dos Colaboradores revelaram, novamente em 2007, a estabilidade dos excelentes níveis anteriormente registados, o que resulta de extrema importância face à relação directa destes indicadores com a qualidade no exercício das funções, com impacto directo na relação interdepartamental (Clientes Internos) e com o mercado (Clientes Externos). Como evidência desta prioridade, em 2007, o Millennium bcp introduziu no sistema de incentivos de alguns serviços de suporte ao negócio em Portugal, indicadores relativos à motivação dos Colaboradores.

Adicionalmente, as diversas operações do Millennium realizam anualmente reuniões de quadros directivos e cargos de chefia, com a participação alargada de Colaboradores, sendo uma forma privilegiada de, em primeira mão, divulgar informação relacionada com os objectivos estratégicos definidos para o Banco, novos projectos ou alterações fundamentais a implementar, constituindo ainda o momento e o fórum oportuno para premiar os Colaboradores que se distinguiram pelo seu desempenho excepcional.

Resultados do inquérito anual à satisfação dos Colaboradores

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



Com o objectivo de aprofundar o envolvimento com a Instituição, as operações do Millennium na Polónia e nos E.U.A. realizam anualmente encontros de Colaboradores, extensíveis às respectivas famílias – Piquenique da empresa – que constituem momentos de partilha e de diálogo, que reforçam a identificação e a participação dos Colaboradores na vida da organização.

Comunicação interna

Partilhar o conhecimento dentro da organização, criando as condições para que essa partilha se traduza em decisões que adicionem valor, é uma das formas primordiais de estabelecimento de uma verdadeira cultura de grupo. Neste sentido, a comunicação interna no Millennium procura integrar, partilhar e extrair significado da informação relevante para as diversas áreas do Banco, difundindo-a pela organização através de diversos canais, numa perspectiva multidoméstica.

Chegar a todos os Colaboradores de forma célere e clara é o objectivo da comunicação interna, obedecendo aos seguintes princípios básicos:

- Informar os Colaboradores sobre os aspectos mais relevantes da vida da organização;
- Fornecer dados, ideias e conceitos que suportem e contribuam para a melhoria do negócio;
- Partilhar informação relativa às diversas operações, fornecendo aos Colaboradores conhecimento da actualidade do Millennium e das suas diferentes facetas de actuação;
- Incentivar o diálogo;
- Partilhar informação local numa base mais alargada de destinatários, de forma a torná-la mais valiosa.

Suportada por canais de características e periodicidade distintas, a comunicação interna definiu prioridades e objectivos para cada um dos meios utilizados.

O portal interno é um canal universal, de cariz noticioso, actualizado diariamente. Tem por objectivo manter os Colaboradores informados sobre os aspectos mais relevantes da vida da organização, com enfoque na partilha de conhecimento e na divulgação das diferentes áreas de actuação do Banco – abordando temas de natureza comercial (produtos, objectivos de negócio, balanço de actividade, etc.), institucional (dados gerais, acção mecénica, valores da Organização, etc.) e destacando protocolos, parcerias e benefícios dirigidos aos Colaboradores.

O número de notícias publicadas no portal interno demonstra a sua importância enquanto meio por excelência de comunicação interna, e reforçam o interesse de todos os Colaboradores neste veículo de partilha de informação e conhecimento.

Actividade de comunicação interna

Portugal

	2007	2006
Portal		
Notícias publicadas	3.994	2.701
Magazine		
N.º de edições	6	6
Tiragem média	39.000	43.000
Newsletter <i>About Us</i>		
N.º de edições	57	55
N.º notícias exclusivas	238	224
N.º de destinatários	20.500	7.225
Millennium tv		
Millennium Jornal		
Emissões	250	249
Reportagens	249	247
Notícias	912	892
Ideias Claras		
Novas produções	37	44
Millennium Directo		
Emissões	4	4
Millennium News		
Emissões	54	53
N.º de peças (produção própria)	44	76
N.º notícias internacionais	239	128

Enquanto que no portal interno o critério noticioso está intimamente ligado ao momento em que as notícias devem ser publicadas, numa perspectiva de partilha de informação rápida e directa, na Magazine Millennium o critério de conteúdos assenta numa diferente temporalidade e desenvolvimento dos mesmos. De carácter bilingue (Português e Inglês) e âmbito internacional, a Magazine Millennium, é um veículo de partilha de opiniões, identificação de *best practices* e difusão de conteúdos de interesse geral para todas as operações. Formar e informar são dois dos seus objectivos primordiais.

A publicação é enviada a todos os Colaboradores do Millennium, em Portugal e nas operações internacionais, bem como aos reformados do Banco.

A *About Us* é uma *newsletter* electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os Colaboradores, em duas versões – Português e Inglês. Procura sintetizar os principais acontecimentos que marcaram a vida do Banco na semana anterior.



Reunião de objetivos do Millennium bcp Pág. 32



Jorge Gabriel entrevistado pela Millennium TV Pág. 35



Revista Bilingue Pág. 34

Millennium		Resumo Notícias Notícias Notícias	
Notícias	Comunicados	Notícias	Comunicados
<p>Comunicado de Investimento</p> <ul style="list-style-type: none"> Millennium não apresenta os melhores resultados de sempre - (Atas) Executivo Francisco Beck no Dia 2008 - dia 15 de Maio Divulgação do Relatório Anual 2007 - relatório gráfico Mãe em ação Calor de Segurança: Não-Liabado Atividade 17 lançada Depois Action Help Diversificação Global As melhores empresas pagadas com a American Express Millennium Brasil - edição de segunda-feira - (Atas) 		<p>Resumo das Notícias</p> <ul style="list-style-type: none"> Letras portuguesas não avança Condições A semana na Bolsa Em, EOP e BOP melhoraram as pontuações 125 mil dólares de aer prévio em 2007 Comunicados: alguns comunicados para corretores em grandes cidades Assim como vai ocorrer 2008 planeja do governo Seguro e repara da Companhia Quanto ao valor do Real EOP Portugal não interfere de peso sobre 5,40 e 6,30 por ação "Lobby" não tem mais impacto em Portugal" - Roberto e António Costa Silva 	
<p>Notícias Financeiras</p>		<p>Notícias</p>	
<p>Comunicados Internos</p>		<p>Notícias</p>	

Intranet Pág. 33

Millennium 12 Dezembro 2007 n. 137

about us

top

União Millennium
Assembleia Geral em Janeiro
 Foi marcada para o próximo dia 15 de Janeiro a Assembleia Geral de Acionistas, que vai decorrer no Edifício da Assembleia da Junta. Entre os diversos pontos em deliberação, consta a eleição do Conselho de Administração Executivo para o biênio 2008/2010 e o alargamento do Conselho Geral e de Supervisão para 11 membros, até ao final do biênio 2008/2010. Mais informações em www.millenniumbcp.pt

Notícias
Serviços Bancários em evolução
 Na passada semana, cerca de 400 pessoas, entre Directores, Membros dos Serviços Bancários (SB), bem como convidados nacionais e internacionais, estiveram reunidos sob o lema "Nível de Serviço - O Nosso Desafio". O 2º, uma área transversal a diversas operações de linha, esteve em destaque, tendo tido a Rui Taveira, responsável pela área, a apresentação das metas já atingidas e dos desafios que se apresentam. José Parfith, da Direcção de Administração e de Aproximamento, gostou de uma visita muito

19%
 A campanha promete a 19% mais que os bancos, mas que os clientes podem ficar no nível 100% de satisfação, apostando-se nesta época de intenso consumo. Os titulares do cartão de Crédito Millennium beneficiam a oportunidade de transferir os seus créditos de cartões de outros bancos para o Millennium, com taxas de juro mais baixas.
 A campanha também é também de cartões e oferece a todos os titulares de cartões de crédito, a possibilidade de adquirir um computador portátil da marca DELL por apenas 39€ por mês, o objeto é válido para compras realizadas até 15 de Janeiro de 2008.
 A Campanha termina a 31 de Janeiro de 2008, para oferecer uma taxa base de juro de 2,50%, fixada a 31 de Janeiro e a campanha

about us Pág. 34

Em termos percentuais, 32% das notícias publicadas na *About Us* em 2007 foram relativas à actividade do Millennium em Portugal, 18% na Polónia e 10% na Grécia. As restantes operações do Banco contabilizaram perto de 30% das notícias. De uma forma genérica, 68% das notícias publicadas na *About Us* referem-se à actividade do Banco no exterior de Portugal, o que comprova a sua crescente importância.

Adicionalmente, o Millennium Bank na Grécia elabora e distribui, semanalmente, uma *newsletter* electrónica – *Meteho* (que em grego significa “Eu participo”) – que comunica as principais notícias do Millennium na Grécia, incluindo tópicos editoriais que abrangem as notícias institucionais e de negócios mais importantes da semana, para todas as áreas operacionais.

Criada em 1996, a televisão interna difunde programação 24 horas por dia, sete dias por semana. O canal dirigido aos Colaboradores transmite diariamente um noticiário – *Millennium Jornal* – que divulga as principais notícias do universo Millennium, anulando desta forma a distância física inerente a uma actividade cujo sucesso assenta na capilaridade e celeridade da informação, criando assim uma maior proximidade entre todos.

Em harmonia com o crescimento internacional do Millennium, incrementou-se também a elaboração de conteúdos em Inglês. Num espaço próprio semanal – *Millennium News* – as notícias de interesse internacional são divulgadas para todas as operações Millennium, com destaque para a partilha de notícias, eventos e *best practices*. Esta tendência será também o catalisador para um progressivo lançamento de outras emissões multilingues da Millennium tv.

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

A programação regular da Millennium tv conta, igualmente, com uma forte componente de formação através de um espaço televisivo – “*Ideias Claras*” – e de um programa de informação mais detalhada, “*Millennium Especial*” que engloba reportagens, convidados em estúdio e entrevistas. Estes espaços permitem, à distância, formar e informar contribuindo activamente para o desenvolvimento do negócio, reduzindo custos de formação e diminuindo as distâncias físicas na Organização. Ao longo de 2007, a Millennium tv transmitiu nestes espaços televisivos aproximadamente 357 horas de formação e informação geral.

Diálogo social

O Banco privilegia o diálogo social e a concertação laboral como formas de proceder à regulação das condições de trabalho, à composição dos interesses dos Colaboradores com os interesses da Instituição e à definição e divulgação interna de parâmetros adequados e equitativos de gestão de pessoas.

No exercício de 2007, como em anos anteriores, as relações colectivas de trabalho desenvolvidas propiciaram um clima de paz social. Em Portugal, para além do próprio Banco, foram protagonistas do diálogo e concertação sociais a Comissão de Trabalhadores e os Sindicatos que, representando os trabalhadores bancários em Portugal, são partes outorgantes dos dois acordos colectivos de trabalho em vigor:

O diálogo com a Comissão de Trabalhadores foi mantido de forma regular ao longo do ano, em reuniões mensais com a presença de membros do Conselho de Administração Executivo, para informação, discussão e esclarecimento de variadas questões relativas à gestão de pessoas e aos direitos, expectativas e condições de trabalho dos Colaboradores do Banco.

Ao nível da negociação colectiva procedeu-se à revisão dos acordos colectivos de trabalho, tendo sido fixado um aumento médio de 2,7% das condições remuneratórias de base e actualizada a redacção de algumas cláusulas referentes ao regime de pensões a cargo do Banco.

Programas de incentivo à geração de ideias

Na continuidade do sucesso alcançado em anos anteriores, o Programa Mais Ideias com Valor, implementado em Portugal, tem contribuído não só para aumentar a participação dos Colaboradores nos processos de decisão e melhoria do Banco, como também para incentivar a “pensar inovação” e a promover a mudança.

Este programa, cuja participação está aberta a todos os Colaboradores do Banco, pretende estimular a sua capacidade de imaginar, de adoptar e questionar a rotina e os hábitos, e tem como principal objectivo a melhoria contínua dos processos existentes, alicerçado pela implementação das ideias e sugestões apresentadas.

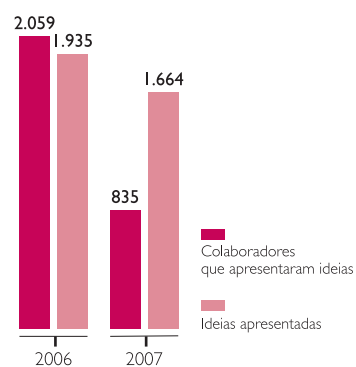
Assegurar um bom nível de participação dos Colaboradores nas iniciativas de melhoria do Banco, funcionando como um veículo de comunicação efectivo, continua a constituir uma das prioridades do programa. O número de ideias recebidas anualmente demonstra bem o envolvimento dos Colaboradores na vida da organização e participação como verdadeiros agentes de mudança.

Em 2007, os Colaboradores do Millennium bcp apresentaram 836 ideias, das quais 35 foram consideradas para implementação. Constatou-se que mais de 90% das ideias são propostas por Colaboradores das áreas comerciais.

Visando reforçar o dinamismo e a criatividade e procurando igualmente manter os Participantes cada vez mais integrados no processo, o Banco procura constantemente estimular a criatividade, a inovação, o pensamento e a acção, quer através da sensibilização para a participação, quer através da utilização de novos instrumentos de fomento à geração de ideias.

Neste domínio, também as iniciativas lançadas nos anos anteriores em operações no estrangeiro revelaram um sucesso idêntico quer ao nível da participação, quer da qualidade e valor das ideias apresentadas.

Actividade dos programas de incentivo à geração de ideias Portugal, Polónia e Grécia



Na Polónia este programa – denominado “Call to Action” – está inserido no âmbito de actuação do Centro de Inovação, o qual presta apoio à inovação e encoraja os Colaboradores a partilhar os seus conhecimentos com a organização, mediante a apresentação de ideias que visem alterações na oferta de produtos e serviços do Banco, ou a melhoramentos de carácter operacional. As ideias são recolhidas de três formas distintas: através de uma caixa de correio electrónico dedicada, através de acções específicas de formação em criatividade ou mediante acções de recolha de ideias no âmbito deste programa.

Em 2007, o enfoque foi a promoção de campanhas de “Call to Action”, beneficiando de um envolvimento abrangente de todos os potenciais interessados no desenvolvimento das melhores ideias. Foram realizadas 12 campanhas, nas quais foram recolhidas um total de 592 ideias, com resultados assinaláveis em campanhas direccionadas para a promoção de produtos de depósito e cartões de crédito, resultando na selecção de 101 ideias para implementação.

Na Grécia o programa de geração de ideias foi lançado em 2004, sob a designação Mega Ideias, com o intuito de reforçar o envolvimento dos Colaboradores no aperfeiçoamento do funcionamento do Banco e na prestação de serviços de qualidade superior aos Clientes.

Aberto à participação de todos os Colaboradores, o programa pretende incentivar a apresentação de ideias que reforcem a orientação para o Cliente e o aumento dos resultados (seja por aumento da receita ou por redução de custos), e cuja implementação se reflecta em verdadeiro valor acrescentado para o Banco. Apesar do programa recompensar a simples participação, privilegia claramente as ideias que demonstrem potencial para obter acréscimos efectivos de valor para o Banco.

Durante o ano de 2007, a participação neste programa ascendeu a 8,6% do total dos Colaboradores, os quais apresentaram 236 ideias (número médio de ideias por participante de 2,0), tendo-se obtido uma taxa de aprovação de 5%, encontrando-se outras 12% ainda classificadas como em avaliação.

Fornecedores

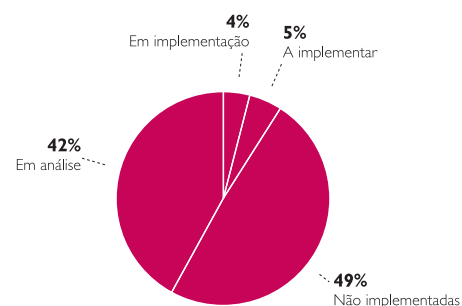
No que concerne ao relacionamento com Fornecedores, prosseguiu a orientação de reforçar a estabilidade e transparência no desenvolvimento das relações comerciais, com clarificação dos objectivos contratados num quadro de respeito pelos valores incluídos no documento dos Princípios para Fornecedores oportunamente distribuído pelos principais Fornecedores.

Compras a Fornecedores

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A

	2007	2006
Número de Fornecedores	11.937	10.924
Montante de compras anual (milhões euros)	649	644
Compras a Fornecedores locais (%)	89%	81%

Situação das ideias apresentadas em 2007 no âmbito dos programas de incentivo à geração de ideias
Portugal, Polónia e Grécia



A estabilidade no relacionamento com Fornecedores foi concretizada através de uma política prudente de alargamento dos prazos dos contratos, proporcionando as condições necessárias para permitir a consolidação e estabilização na sua ligação com os respectivos *Stakeholders*, em particular com os seus Colaboradores. Foi reforçada a prática de definição clara de objectivos e níveis de serviço requeridos, como meio de incrementar a transparência e o rigor no controlo das actividades contratadas.

Em Portugal, a cadeia de fornecimento é um dos processos que foi objecto de certificação de qualidade no Millennium bcp. Dentro das actividades que integram a gestão deste processo é efectuada, nos casos em que o montante de facturação o justifique, uma avaliação de fornecedores, a qual é baseada num questionário enviado aos clientes internos de Fornecedores – unidades orgânicas – ou, caso existam, aos respectivos Centros de Competência Técnica⁵. Esta avaliação inclui, entre outros, os seguintes parâmetros:

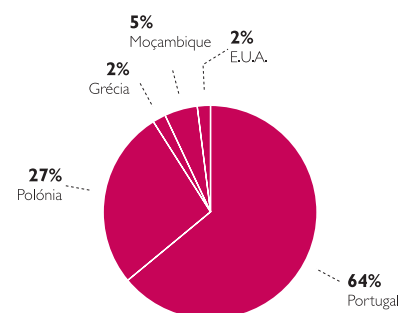
- Qualidade dos bens/serviços fornecidos;
- Cumprimentos dos níveis de serviço;
- Flexibilidade e adequação às necessidades;
- Relação custo/benefício;
- Globalmente qual o grau de satisfação com o fornecedor;
- Grau de recomendação do fornecedor a um parceiro de negócios.

Como critério para a selecção dos Fornecedores a avaliar foi fixado o limite de facturação anual superior a 50 mil euros. Satisfazem este critério 286 Fornecedores do Millennium bcp, tendo a avaliação incidido sobre 237, correspondendo a 83% dos Fornecedores elegíveis. Este valor representa um incremento de 35% sobre os valores de 2006, em que foram avaliados 176 fornecedores.

Os resultados obtidos foram divididos por quartis, tendo sido dada especial atenção aos fornecedores classificados nos níveis inferiores.

Neste sentido foi estimulada junto dos Centros de Competência Técnica que atribuíram notas D e C, a realização de reuniões individuais com cada Fornecedor, para apresentação dos resultados do inquérito e explicação das causas da baixa classificação, sendo uma oportunidade de diálogo e de recolha de sugestões de melhoria.

Repartição, das compras, em 2007, por operação Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



⁵ Os Centros de Competência Técnica correspondem a unidades orgânicas previamente identificadas, com responsabilidades directas e acrescidas na selecção, validação e avaliação nas vertentes técnica e económica de Fornecedores de categorias de produtos ou serviços seleccionados, os quais, pela sua natureza transversal a diversas unidades orgânicas do Banco, recomendam um tratamento centralizado numa unidade orgânica com competências específicas. Os Centros de Competência Técnica assumem ainda responsabilidade na avaliação de Fornecedores.

Principais Fornecedores (repartidos por escalão de compras anuais)

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.

	2007	2006
Escalão de compras anuais		
[100-250[mil euros	340	346
[250-750[mil euros	209	176
[750-1.000[mil euros	27	23
≥ 1.000 mil euros	97	91
	673	636
Proporção do montante total de compras efectuadas aos principais Fornecedores	90%	87%
Fornecedores que aderiram aos Princípios para Fornecedores ⁽⁶⁾	64	-

(6) Os Princípios para Fornecedores foram, em 2007, exclusivamente divulgados aos principais Fornecedores em Portugal

Esta acção tem evidenciado grande importância como alavanca na sincronização entre o serviço prestado e os objectivos pretendidos. A discussão aberta com o Fornecedor sobre o resultado da respectiva avaliação, sobretudo quando a apreciação efectuada evidencia lacunas graves, assume uma relevância acrescida por permitir encontrar soluções tendentes à melhoria da qualidade do serviço.

A configuração multidoméstica do Millennium tem induzido de forma relevante o crescimento de um relacionamento transversal com um número crescente de Fornecedores, com particular incidência na área das tecnologias de informação, seja na contratação de aplicações seja na aquisição de equipamento. A intensificação da articulação entre as áreas de compras dos diferentes países, orientação a manter no futuro próximo, permitirá ganhos importantes nos domínios da estabilização do relacionamento com os Fornecedores e da partilha dos valores da sustentabilidade.

Produtos e Serviços

Produtos financeiros de qualidade superior e a prestação de serviços de excelência aos Clientes, sendo factores essenciais para assegurar a sustentabilidade da instituição, são também instrumentos úteis na promoção de uma cultura de sustentabilidade e responsabilidade social junto de Clientes e demais *Stakeholders*.

Produtos e serviços socialmente responsáveis

No âmbito da sua actuação o Millennium tem procurado que a sua proposta de valor seja progressivamente reforçada, incluindo um número crescente de produtos e serviços com uma forte orientação para os domínios da sustentabilidade ou da responsabilidade social. Estes instrumentos são a melhor evidência do empenho do Banco em contribuir para um desenvolvimento sustentável, em áreas tão relevantes como a inclusão financeira de pessoas que, por pertencerem a sectores da sociedade não abrangidos pela oferta tradicional das instituições financeiras, estão desprovidas de alternativas para concretizar as suas legítimas aspirações e projectos de vida.

Foi este o princípio subjacente ao lançamento, em 2005, de uma rede autónoma de microcrédito em Portugal – o Millennium bcp microcrédito – exclusivamente vocacionada para apoiar iniciativas válidas de pessoas cujo maior constrangimento consiste na dificuldade em obter o crédito necessário para a implementação de negócios que, apesar da sua reduzida dimensão, são frequentemente suficientes para permitir uma oportunidade de positivamente alterar percursos pessoais.

A actuação do Millennium neste domínio nas diversas geografias em que está presente, não se tem limitado ao contributo para promover a inclusão financeira. O ano de 2007 não foi excepção, tendo sido disponibilizados outros produtos e serviços financeiros especialmente direccionados para promover um desenvolvimento sustentável.

O apoio a Clientes em situação de desemprego foi uma das iniciativas na qual o Millennium bcp em Portugal manifestou de forma mais evidente a consolidação do seu comprometimento enquanto empresa socialmente empenhada, provando mais uma vez a importância na criação de compromissos sociais. O desemprego é uma situação que comporta graves riscos para a sociedade, por gerar, a quem com ele se confronta, a incapacidade para responder pela solvência dos seus compromissos, mais latos que os de ordem meramente financeira, nomeadamente a impossibilidade de continuar a prover o bem-estar da sua família e a impotência face a algo cuja ocorrência não controlou nem previu. Todos estes factores contribuem, se em escala alargada, para a emergência de bolsas de insatisfação na sociedade, afectando a estabilidade e coesão social no seio das suas comunidades.

Neste sentido o Millennium bcp proporciona, a quem se debate com este problema, soluções que permitem mitigar o seu efeito, com destaque para o Plano de Protecção de Pagamentos, associado de forma opcional aos financiamento de crédito pessoal, que permite proteger o Cliente em situações de desemprego ou salários em atraso, sendo disponibilizado mediante uma linha de crédito com condições especialmente favoráveis, incluindo a renegociação de empréstimos à habitação ou ao consumo, nomeadamente a adopção de prazos mais alargados desses empréstimos, a alteração para regimes de prestações mais favoráveis ou inclusivamente com a adopção de períodos de carência ou o apoio ao arranque de uma nova actividade, ajudando a ultrapassar as dificuldades inerentes a um novo começo e, ainda, caso tal se aplique, possibilitar a rentabilização do capital oriundo de uma eventual indemnização, garantindo a sua maximização no futuro.

Em Portugal, foi ainda lançado em 2007 o Crédito para Desabitação Tabágica, que visa financiar os tratamentos que auxiliem os Clientes que pretendam deixar de fumar; crédito este com condições particularmente favoráveis, nomeadamente spread 0%.

Também os cartões do Millennium bcp corporizaram em 2007 o compromisso da afirmação: "a vida inspira-nos". No plano dos instrumentos de apoio social, o cartão Millennium bcp Gold possibilitou que os seus titulares contribuíssem com donativos para instituições de solidariedade, com realce para a Caritas Portuguesa, a Casa do Gaiato, a Liga Portuguesa Contra o Cancro, a Crinabel, a UNICEF, a Acreditar e a Diferenças/APPT21 (Associação de Pessoas Portadoras de Trissomia 21).

Para iniciativas desta natureza também contribuíram os cartões American Express, no âmbito do programa de Membership Rewards, tendo sido estabelecidas parcerias com a Liga Portuguesa contra a Sida, a Ajuda de Berço, a CERCI, a Acreditar e a CAIS, conseguindo-se obter os primeiros donativos por troca de pontos gerados com a utilização do Cartão American Express, logo no primeiro ano de vida deste programa. Sem qualquer esforço adicional, apenas com a utilização habitual que os titulares fazem do seu cartão, tornou-se muito simples ajudar os outros: uma boa acção ficou à distância de um simples telefonema. Para o início de 2008 estão já previstas mais iniciativas de sensibilização para ajudar quem depende destas instituições.

Os incêndios foram, em 2007, um flagelo que assolou a Grécia, particularmente a região do Peloponeso, pelo que o Millennium Bank, no sentido de disponibilizar soluções para situações que exigem uma resposta social imediata, concedeu às vítimas dos incêndios naquela região um período de diferimento de 12 meses no reembolso de empréstimos contraídos.

Em Moçambique o Millennium bim disponibilizou uma linha de crédito específica para apoio às vítimas do ciclone Fávio, tendo ainda disponibilizado um produto de crédito – crédito Chokwe – que consiste numa linha de crédito de emergência nas bacias dos rios Maputo, Limpopo, Incomati e Umbeluzi, destinada a financiar projectos de produção agrícola ou de comercialização de bens essenciais como o arroz, produtos hortícolas, bem como a importação de matérias-primas agrícolas nas províncias de Gaza e Maputo.

Adicionalmente, como reconhecimento do papel que as mulheres desempenham em prol de um desenvolvimento equilibrado, particularmente nos países em vias de desenvolvimento, o Millennium bim lançou um cartão de débito – Cartão Mulher – que inclui um seguro de saúde, inovador em Moçambique, com cobertura de parto, cancro do colo do útero e mama, proporcionando ainda vantagens comerciais em diversos estabelecimentos.

No reforço do seu compromisso de responsabilidade social, também o Millennium bcpbank nos E.U.A. oferece produtos inovadores e flexíveis para lidar com as necessidades de todos os segmentos de mercado, incluindo os Clientes abrangidos no segmento de médio-baixo rendimento. Exemplos concretos incluem a *Free Advantage Checking*, uma conta à ordem direccionada para Clientes que procuram contas flexíveis sem despesas de manutenção mensais, a *Premium Checking*, uma conta à ordem com juros remuneratórios direccionada para indivíduos de idade igual ou superior a 55 anos, e a *Student Checking*, uma conta sem remuneração, isenta de despesas de manutenção, e que se encontra disponível para estudantes universitários.

O Millennium bcpbank disponibiliza ainda dois produtos especificamente direccionados para entidades de cariz social ou comunitário. A *Community Value Checking* é uma conta não remunerada que requer um número moderado de transacções e que está disponível apenas para instituições sem fins lucrativos (clubes, associações, igrejas e organizações de beneficência). A *Community Money Market* é uma conta poupança complementar, remunerada por tranches, que oferece uma taxa competitiva a instituições sem fins lucrativos que procuram alguma liquidez nas suas contas poupança.

Adicionalmente o Millennium bcpbank estabeleceu também uma parceria com o Fall River Office of Economic Development (FROED) com o objectivo de beneficiar o desenvolvimento económico da Cidade de River Fall, Massachusetts. A principal acção desta parceria consistiu na atribuição de uma linha de crédito atribuída ao FROED, em condições favoráveis, destinada a promover a criação e manutenção de postos de trabalho naquela região. Este incentivo permitirá apoiar a constituição de negócios de micro empresas, sem capacidade para obter crédito através de financiamento bancário tradicional.

Pretendendo contribuir para a redução do impacto ambiental e das alterações climáticas, o Bank Millennium na Polónia disponibiliza um produto de crédito destinado a apoiar as empresas a efectuarem uma gestão eficaz dos seus recursos térmicos, denominado Empréstimo para a Modernização Térmica. Este empréstimo é concedido para financiar investimentos de modernização térmica, assim como outros projectos de gestão de recursos térmicos destinados a reduzir o consumo ou as perdas de energia. Os Clientes poderão ainda beneficiar de um subsídio correspondente a 25% do total do empréstimo, concedido pelo Fundo de Modernização Térmica⁷ e condicionado a um parecer favorável decorrente da realização de uma auditoria energética.

Millennium bcp microcrédito

Relativamente à actividade de microcrédito, o ano de 2007 foi um ano de consolidação do modelo de negócio deste conceito, estando previsto, para iniciar em Janeiro de 2008, um plano de expansão

⁷ Fundo administrado pelo banco estatal polaco Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK)

da rede de microcrédito de forma a abranger todo o território nacional em Portugal, adquirindo uma nova dimensão que permitirá apoiar um número crescente de microempreendedores.

Muito mais do que a mera comercialização de um produto financeiro caracterizado como um crédito de pequena dimensão, o Millennium bcp microcrédito é um verdadeiro serviço de excelência prestado aos microempreendedores, suportado por uma equipa profissional e exclusiva de Gestores de Projecto, cuja missão é prestar um serviço de apoio, assessoria e aconselhamento com vista a promover pessoas (desempregados, imigrantes, reformados, domésticas e estudantes) e microempresas com iniciativas empresariais viáveis. O enfoque no Cliente é uma característica basilar; sendo o crédito concedido a quem preencher dois requisitos básicos: perfil de empreendedorismo e viabilidade na ideia de negócio.

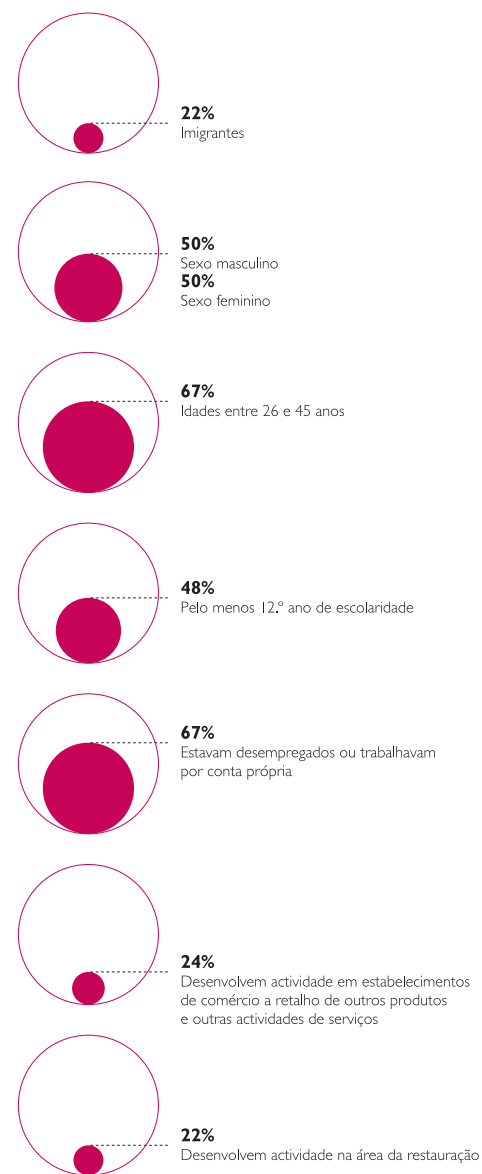
Com a inauguração, em 2007, da sucursal de microcrédito em Ponta Delgada, a rede do Millennium bcp microcrédito é actualmente composta por cinco sucursais, localizadas em Lisboa, Porto, Braga, Funchal e Ponta Delgada, nas quais operam 15 Gestores de Projecto totalmente empenhados em acompanhar os Clientes ao longo do ciclo de vida dos respectivos projectos, desde a incipiente fase de planeamento do plano de negócio até ao reembolso integral do empréstimo. Este modelo de negócio permite alavancar a formação, acompanhamento e a prestação de assessoria aos microempreendedores que, sem este apoio nas diferentes etapas da implementação do projecto, dificilmente assegurariam a sua sustentabilidade, bem como das respectivas famílias.

Os Clientes do Millennium bcp microcrédito usufruem de um extenso acompanhamento por parte dos respectivos Gestores de Projecto ao longo de todo o ciclo de vida dos projectos. Nos contactos iniciais para avaliação do perfil do microempreendedor e do potencial preliminar do projecto, é prestado apoio na elaboração e condução do plano de negócios necessário, incluindo a disponibilização de instalações para este propósito, auxiliando ainda o Cliente a preparar e recolher toda a informação necessária para permitir uma avaliação definitiva e fundamentada sobre a viabilidade do projecto.

O sucesso do microcrédito é indissociável de um percurso de valorização pessoal complementar; pelo que, com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian, foi proporcionada aos Clientes a oportunidade de frequentarem uma acção de formação em áreas elementares de gestão de empresas, cuja primeira fase foi concluída com sucesso em 2007, consistindo num curso específico de gestão para microempreendedores que inclui temas como: liderança da empresa; clientes, marketing e preços; empregados e fornecedores; enquadramento legal e fiscal; tecnologias de informação e comunicação; planeamento estratégico; finanças e contabilidade; negociação.

Por ser o microcrédito um instrumento financeiro que valoriza o estabelecimento de uma relação de confiança, é fundamental que o Gestor de Projecto mantenha um contacto permanente e disponível com o microempreendedor; de preferência no local de instalação do projecto, para aprofundar o seu conhecimento global sobre o Cliente e o seu contexto. Esta ligação de parceria, que permanece durante toda a vida do empréstimo, tem-se revelado essencial para o sucesso dos projectos de microcrédito.

Caracterização do perfil dos microempreendedores em 2007



O microcrédito Millennium bcp não se resume a um mero produto de crédito, constituindo um serviço de aconselhamento de excelência em que o apoio e acompanhamento ao Cliente são as principais linhas de orientação.

Durante o ano de 2007, foram ainda desenvolvidas diversas outras iniciativas e contactos institucionais, no sentido de divulgar e aumentar a abrangência do microcrédito, nomeadamente:

- Foram concluídas acções de formação que visaram reforçar a rede de parcerias estabelecidas no âmbito do microcrédito, incluindo:
 - Formação de todos os técnicos da Gebalis, empresa gestora dos bairros municipais de Lisboa, com base no protocolo de cooperação estabelecido em 2006;
 - Série de acções de formação a Delegados das Cáritas Diocesanas, de forma a permitir a abertura de "sucursais virtuais Cáritas". Esta iniciativa, iniciada em Novembro de 2007, permitirá, em 2008, uma divulgação eficaz do microcrédito Millennium bcp junto das populações mais carenciadas e vítimas da exclusão social;
- Celebração de um protocolo de cooperação com a Associação Comercial e Industrial de Barcelos;
- Iniciado um projecto conjunto com a Delegação de Lisboa da Cruz Vermelha Portuguesa, com vista ao estabelecimento de um acordo de cooperação a celebrar no próximo ano, com o qual se pretende desenvolver e apoiar a criação de microempresas na área das Unidades de Socorro, para transporte de doentes e pessoas de mobilidade reduzida.

O Millennium bcp foi um dos subscritores iniciais do Código de Conduta, assinado na conferência "As instituições financeiras e o microcrédito", ao qual aderiram um conjunto diversificado de organizações e instituições, que passaram a dispor de um referencial comum de actuação, no qual se estabelecem princípios e valores essenciais pelos quais se deverá reger a actividade de microcrédito.

Foram registados mais de sete mil e oitocentos pedidos de financiamento, 76% dos quais foram encerrados, tendo sido aprovados 509 projectos, em linha com a produção estimada, resultando num valor médio de 11.119 euros de microcrédito aprovado por projecto. Refira-se que 414 deste projectos resultaram na criação de novas empresas (*start up*). No final de 2007, a carteira de crédito registava uma sinistralidade de 3,1% do capital em dívida.

Carteira de crédito de microcrédito a 31 de Dezembro de 2007

(excluindo crédito concedido ao abrigo dos protocolos com a Associação Nacional de Direito ao Crédito – ANDC e com a Região Autónoma dos Açores)

	2007
Número de operações	485
Capital em dívida (milhares de euros)	4.109
Crédito vencido (capital) (milhares de euros)	128

Compromissos do Millennium bcp microcrédito para 2008:

- Concretizar a expansão para todo o território nacional;
- Continuar a desenvolver contactos institucionais no sentido de divulgar o serviço microcrédito Millennium bcp pelo maior número possível de interessados;
- Fomentar a entrada de parceiros que possibilitem a criação de valor adicional para os micro-empresendedores;
- Iniciar o funcionamento das "sucursais virtuais Cáritas";
- Encetar programa de formação e de acompanhamento a reformados do Millennium bcp que, em regime de voluntariado, se disponibilizem a colaborar e a apoiar o Millennium bcp microcrédito;
- Gerir e monitorizar sistemática, planeada e rigorosamente, quer a carteira de crédito, quer os respectivos incumprimentos.

Retalho

A rede de sucursais continua a ser o canal que os Clientes privilegiam na sua relação com o Millennium, revelando-se fundamental para a consolidação de um relacionamento estável e o reforço da confiança mútua entre o Banco e os seus Clientes, apesar do importante contributo que os canais de banca à distância proporcionam, pela complementaridade e disponibilidade que permitem.

O Retalho é a área de negócios mais expressiva na actividade do Millennium, quer em volume de negócios, quer em contribuição líquida para o resultado do Banco.

Sucursais e ATM da rede de Retalho

	2007	2006
Sucursais		
Portugal	885	854
Polónia	410	354
Grécia	163	148
Moçambique	85	76
E.U.A.	18	18
	1.561	1.459
ATM		
Portugal	2.631	2.481
Polónia	481	430
Grécia	263	238
Moçambique	207	191
E.U.A.	35	35
	3.617	3.375

Operações de microcrédito aprovadas em 2007

509

Microempresendedores

5,7 milhões €

Microcrédito aprovado

10 milhões €

Investimento efectuado

916

Postos de trabalho criados

No segmento de *mass market*, o Banco procura satisfazer as necessidades e expectativas de Clientes que valorizam uma proposta de valor alicerçada na inovação e na rapidez. No segmento Prestige, o Banco dirige-se a Clientes cuja especificidade de interesses, dimensão do património financeiro ou nível de rendimento justificam uma proposta de valor baseada na personalização de atendimento com Gestor de Cliente dedicado. No segmento negócios, o Millennium apresenta uma proposta de distinção proactiva dos melhores Clientes, destacando-se em Portugal a atribuição do galardão anual Cliente Aplauso, o qual constitui factor de preferência em crédito, preços e garantias.

O relacionamento é assegurado por Gestores de Negócios especificamente formados e certificados cuja actuação visa atender as exigências de um Cliente profissional e empreendedor.

A conveniência dos Clientes constitui uma prioridade que é privilegiada, nomeadamente através dos canais de banca à distância – Banca Telefónica e Internet Banking – disponíveis em todas as operações do Millennium e ainda mediante a implementação, em Portugal e em Moçambique, de horários diferenciados de abertura ao público em sucursais seleccionadas, proporcionando, particularmente nos grandes centros urbanos, um horário de atendimento alargado. Cerca de 16% das sucursais do Millennium bcp em Portugal funcionam com horário diferenciado, assegurando a disponibilidade de aconselhamento aos Clientes entre as 8:30 e as 19:00 horas.

Com o objectivo de continuar a reforçar a abrangência e disponibilidade da rede de sucursais do Millennium em locais deficitários de serviços bancários, ajustando a presença do Banco às alterações demográficas e às características do tecido económico, encontra-se a decorrer, até 2010, um ambicioso plano de expansão da rede de sucursais em Portugal, na Polónia, na Grécia, em Angola e em Moçambique, inserido no âmbito do Programa Millennium 2010, o qual já se traduziu em 2007 na abertura de um significativo número de sucursais. Este plano em Moçambique contempla prioritariamente as zonas periurbanas e rurais, alcançando segmentos da população daquele país que não têm beneficiado de serviços e produtos do sistema financeiro.

Adicionalmente, o Millennium tem igualmente vindo a proceder a investimentos significativos na expansão de equipamentos ATM, face à sua relevância em termos de contributo para aumentar a abrangência da prestação de serviços bancários à generalidade da população dos países em que está presente. Em Portugal, mais de 50% dos equipamentos encontra-se fora das sucursais, sendo privilegiadas as zonas de circulação e abastecimento da população, como sejam supermercados e hipermercados, centros comerciais e confluência com transportes públicos.

Integração de comunidades

Fruto da dimensão e relevo assumido pelas comunidades imigrantes, tornou-se necessário, em cada país em concreto, apurar o seu conhecimento, com recurso às entidades envolvidas nesta realidade social, tendo como consequência a necessidade emergente de ampliar e dinamizar a oferta bancária sob todas as vertentes.

Como resultado deste processo foi criada uma solução especialmente dirigida aos imigrantes que pretendam iniciar uma relação bancária – a Conta Passaporte – a qual permite que, mediante o pagamento de uma comissão mensal de valor reduzido, o Cliente imigrante tenha acesso a produtos financeiros necessários para o dia a dia, incluindo a realização de transferências de fundos para os respectivos países de origem em condições vantajosas.

Este produto é disponibilizado com características distintas nos países com maior incidência de comunidades imigrantes, nomeadamente Portugal, Grécia e E.U.A. Em Portugal o produto incorpora um seguro de acidentes pessoais que, para além de uma indemnização, garante o repatriamento do falecido para o país de origem, o que se assume como um tema particularmente crítico e um problema muito vincado destas comunidades. Na Grécia permite o acesso a um cartão de crédito com mensalidades fixas e acesso a programas de seguros de saúde com condições favoráveis. Nos E.U.A. esta oferta bancária é principalmente dirigida aos imigrantes brasileiros não residentes, constituindo um esforço de *cross-selling* desenvolvido como forma de fortalecer as relações com os Clientes que utilizam o *Remittance Service* do Banco para o Brasil, beneficiando de uma parceria com a Caixa Económica Federal.

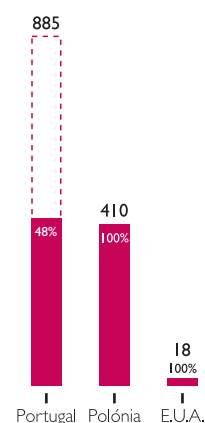
Ainda nos E.U.A., e para a comunidade de emigrantes de origem portuguesa, o Millennium bcpbank dispõe de um serviço de transferência de fundos exclusiva, associado a um serviço ao Cliente personalizado de apoio ao relacionamento bancário com o Millennium bcp em Portugal.

A crescente maturidade revelada por algumas comunidades de imigrantes em Portugal, designadamente a utilização dos canais automáticos, em particular a Internet, revelou a oportunidade de se lançar uma página no portal millenniumbcp.pt dedicada aos imigrantes. Nesta página, é possível aceder a um conjunto significativo de informação relevante para facilitar o início uma nova etapa – viver em Portugal – apresentando-se o Millennium bcp como o Banco que apoia os Clientes nesse processo. A informação foi estruturada em duas vertentes, de acordo com as necessidades específicas deste segmento: (i) ajudar o Cliente nas suas escolhas financeiras, tais como abrir conta, poupar, comprar casa e transferir dinheiro a pensar na sua família; e (ii) disponibilizar informação útil para uma adequada integração social, designadamente documentação, oferta de emprego, educação dos filhos, legislação e agenda cultural.

Acessibilidade aos serviços bancários

A acessibilidade de pessoas com necessidades específicas ou mobilidade reduzida aos serviços bancários disponibilizados pelo Millennium constitui uma prioridade na adaptação e expansão das redes existentes. Em Portugal verificou-se, em 2007, um assinalável esforço de adaptação de sucursais para permitir o acesso a pessoas utilizadoras de cadeiras de rodas, tendo-se assegurado a existência de sucursais adaptadas em 64% dos concelhos do País nos quais o Millennium bcp está presente, prevendo-se que este processo de adaptação abranja a totalidade da rede até ao final de 2009.

Sucursais, em 2007, com condições de acessibilidade assegurada para pessoas utilizadoras de cadeiras de rodas



Também a expansão da rede de sucursais na Polónia obedeceu a este critério, assegurando-se que todas as sucursais novas ou transformadas são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida.

Na área de *self banking* das sucursais em Portugal tem sido também desenvolvido um esforço continuado para facilitar o acesso a pessoas com deficiência. Neste contexto, e tendo por alvo os Clientes com deficiências visuais, foram efectuados investimentos nos equipamentos ATM, com particular destaque para a uniformização da posição das teclas de comando do teclado e para a funcionalidade de auxílio vocal para um leque de operações: levantamentos, pagamento de serviços e alteração de PIN.

Foram implementadas alterações nas ATM da rede SIBS com o objectivo de facilitar o acesso e utilização por pessoas com necessidades específicas ou mobilidade reduzida, nomeadamente a possibilidade de utilizar exclusivamente o teclado numérico em substituição das teclas de função, posicionadas ao lado do écran em posição superior e consequentemente menos acessível. O Millennium bcp participa activamente, em conjunto com a SIBS, no projecto de melhoria de acessos aos caixas automáticos para Clientes com necessidades especiais ou deficiências.

Em Portugal, o Millennium bcp possui ainda uma oferta abrangente e atenta a segmentos ou grupos minoritários, tendo mantido em 2007 o conceito de conta de serviços mínimos bancários, permitindo que os baixos recursos dos Clientes não sejam impedimento ao estabelecimento de uma relação bancária e garantindo assim o acesso aos serviços financeiros mais simples, promovendo por esta via o combate à exclusão social.

Apoio à valorização pessoal

O crédito pessoal pretende, mediante um custo mensal razoável, responder às necessidades de crédito dos Clientes, nomeadamente conferindo-lhes a possibilidade de acederem a um nível de vida, de educação e de conforto superiores.

Neste contexto, foram desenvolvidas ao longo de 2007 acções específicas, orientadas em três vectores distintos:

- Apoio ao alargamento da base tecnológica dos Clientes – sendo exemplos a constituição em Portugal de linhas de crédito para aquisição de computadores em condições favoráveis e a campanha para aquisição de computadores portáteis através do MasterCard do Millennium Bank na Grécia. Também em Portugal, o Millennium bcp celebrou com o Governo um protocolo conhecido como “Campus Virtual”, que permite o acesso de estudantes e professores do ensino superior a um leque alargado de computadores em condições preferenciais;
- Estímulo à valorização e formação superior – mediante a tradicional oferta do Banco em termos de Crédito Universitário, disponibilizada na Grécia e em Portugal, sendo ainda complementada, em Portugal, através do novo produto de Crédito Universitário com Garantia Mútua, enquadrado num protocolo assinado com as sociedades de garantia mútua, sob o patrocínio do Ministério da

Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, o qual oferece condições de carência de juros e de preço atractivas, para o financiamento de licenciaturas, mestrados, pós-graduações e doutoramentos;

- Apoio específico aos jovens – mediante o desenvolvimento de uma solução de crédito especialmente adaptada às necessidades deste segmento, destinada a apoiar a fase final dos estudos ou o início da actividade profissional, com condições que incluem a carência de capital e juros à taxa 0% no primeiro ano do empréstimo, permitindo a sua utilização para o financiamento de estudos ou para a aquisição de carro, de computador ou de outros bens.

Prevenção e redução de situações de sobreendividamento

No âmbito de prevenção e redução do risco de sobreendividamento foram desenvolvidas pelo Millennium bcp diversas soluções destinadas a reduzir ou mitigar o impacto destas situações.

O produto de crédito MilOpções permite que os Clientes efectuem a consolidação dos seus créditos, transformando responsabilidades de curto ou médio prazo em responsabilidades de longo prazo, com um custo mensal inferior. Aos Clientes que iniciem alguns sinais efectivos de dificuldades financeiras e não seja possível a consolidação dos respectivos créditos no Millennium bcp, é conferida a oportunidade de consolidação dos mesmos numa outra entidade financeira, com base num protocolo especificamente celebrado com este propósito.

Ao nível do crédito pessoal, é ainda possibilitado o reembolso num prazo máximo de 84 meses, obtendo-se assim prestações mensais mais baixas e como tal menos gravosas ao nível do orçamento familiar.

Reforço da confiança

Uma oferta de valor atenta e responsável contribui decisivamente para o reforço da confiança mútua entre o Cliente e o Banco, pilar fundamental para assegurar a sustentabilidade da Instituição.

Neste domínio, o Programa Preferência, implementado em Portugal pelo Millennium bcp, para além de constituir uma sistematização de algumas vantagens existentes, como sejam o regime de isenção de despesas de manutenção, veio introduzir novas vantagens, premiando com condições preferenciais os Clientes que têm uma relação mais próxima com o Banco.

Também a solução Cliente Frequente, enquanto solução base do segmento *mass-market* que incorpora um desconto significativo num conjunto de produtos financeiros que respondem às necessidades diárias de uma família, permite que os Clientes atinjam níveis de poupança bastante consideráveis, facilitando a gestão do orçamento familiar. O nível de adesão e a medição permanente dos níveis de satisfação destes Clientes comprovam a adequação da oferta e as vantagens efectivamente percebidas.

Em conformidade com as alterações legislativas em Portugal, introduzidas em 2007, que vieram regular diferentes práticas bancárias, foram uniformizados diversos procedimentos que permitiram asse-

gurar uma maior transparência e liberdade de escolha aos Clientes. Também as alterações de enquadramento regulamentar em termos de indexantes, arredondamentos, penalizações por amortização antecipada, entre outros, resultaram numa resposta imediata e adequada do Banco, com vista a uma melhor qualidade do serviço e satisfação do Cliente.

De referir ainda a participação do Millennium bcp na implementação em Portugal do programa Simplex – projecto “Casa Pronta” – que visa facilitar o processo de aquisição de imóveis, nomeadamente através da sua desburocratização e pela redução dos custos associados. O Millennium bcp tem igualmente participado, no âmbito da Associação Portuguesa de Bancos, no desenvolvimento de um protocolo que permitirá diminuir a participação dos Bancos nos actos jurídicos de aquisição de imóveis com recurso a crédito hipotecário, com a consequente simplificação e diminuição do custo e tempo associado a este processo.

Na Polónia, o Bank Millennium desenvolveu um esforço de ajustamento e flexibilidade da proposta de valor do crédito à habitação, de forma a antecipar as expectativas sociais relativas à conveniência da aquisição de imóveis e a abranger o maior grupo possível de potenciais Clientes. Os resultados obtidos permitem validar o sucesso desta iniciativa – praticamente uma em cada dez pessoas que na Polónia contraíram um empréstimo para a aquisição de imóveis recorreram à solução de crédito do Bank Millennium.

Na vertente de produtos de investimento, o enquadramento económico à escala global, caracterizado por uma subida gradual das taxas de juro do mercado monetário verificada em 2007, que não foi acompanhada por igual movimento das taxas de juro de médio e longo prazo, acrescida de uma instabilidade dos mercados de capitais, colocou desafios que o Millennium bcp encarou no sentido de proporcionar soluções aos Clientes, nomeadamente em termos de ajustamento à oferta, disponibilizando produtos adequados ao contexto dinâmico em que nos inserimos. Assim o Millennium bcp adoptou para a sua oferta a Clientes um enfoque em produtos de poupança e investimento, de baixo risco, preferencialmente com capital garantido e horizontes de investimento de curto e médio prazo.

Foram os depósitos a prazo a classe de recursos, de grande acessibilidade aos Clientes de menores rendimentos, que mais beneficiou com a instabilidade dos mercados de capitais e a subida das taxas de juro. Ao aumentar a taxa de juro destas aplicações, o Banco tornou-as bastante atractivas face a outras alternativas de investimento, melhorando indirectamente os níveis de rendimento deste segmento de Clientes.

No ano 2007, o Millennium bcp reduziu os montantes mínimos de constituição de produtos de poupança e investimento de médio e longo prazo, como foram exemplo os Seguros Unit Linked (Renda Crescente, Global e Euribor) e os Seguros de Capitalização (Poupança I 25). Com esta estratégia, pretendeu-se aumentar a acessibilidade dos Clientes com menores recursos a este tipo de poupanças de médio prazo, permitindo-lhes aumentar a sua capacidade de poupança futura e dotá-los de melhores instrumentos financeiros para a gestão do seu património.

O Millennium bcp voltou a dar grande enfoque à problemática da reforma dos Clientes. Nesse contexto, reforçou a oferta de PPR, dotando-os de grande abrangência quer em termos dos diferentes perfis de risco de investimento (através de fundos de investimento PPR) quer em termos de aversão ao risco de capital (Seguros PPR). Este ano, o Banco decidiu abdicar dos custos de comercialização destes produtos como forma de estimular a sua procura, determinante para a melhoria das condições financeiras futuras dos Clientes.

Segurança

O reforço da segurança, nomeadamente nas suas vertentes de salvaguarda da integridade física e dos sistemas de informação de suporte à actividade – essenciais para assegurar a disponibilidade e confidencialidade da informação – representa um factor fundamental na conquista da confiança dos Clientes.

A informação constitui um dos principais activos que uma Instituição Financeira possui, pelo que tem, obrigatoriamente, de ser convenientemente protegida. O facto de a informação com que o Banco desenvolve quotidianamente a sua actividade estar permanentemente ameaçada requer um particular cuidado, por forma a preservar a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Neste sentido, o Millennium tem desenvolvido um conjunto de iniciativas que vão desde uma rigorosa gestão dos acessos à informação, ao desenvolvimento de medidas que evitem a concretização de ameaças aos sistemas de informação, designadamente interceptação de comunicações, repudição de transacções, perda e corrupção da informação, com possível efeito negativo em áreas como a da privacidade dos clientes ou da imagem da Instituição.

A crescente dependência das organizações, como o Millennium, dos sistemas de informação e da Internet como suporte às estratégias de negócio, recomenda o desenvolvimento de um rigoroso plano de segurança, tendo em consideração as necessidades de negócio, as políticas internas e os requisitos legais e regulamentares. Este plano inclui um conjunto alargado de acções associadas, entre outras, à classificação da informação, à concepção de medidas de segurança e respectivos controlos, à sensibilização para as questões de segurança, às acções de permanente monitorização da infraestrutura e à manutenção de uma documentação adequada.

O Millennium entende a segurança dos sistemas de informação como *business enabler*, pelo que tem uma constante preocupação de desenvolver um conjunto de iniciativas, associadas à sua estratégia, organização e políticas e procedimentos de segurança.

Ainda no domínio da segurança da informação transaccional, o Millennium bcp assume-se como o pioneiro na implementação do SAFe – Sistema de Autenticação Forte electrónico –, para os utilizadores dos canais de banca à distância. Em Portugal, este sistema garante aos utilizadores do canal Internet segurança acrescida nas operações que envolvem movimentação do seu património, pois estas transacções passam a ter que ser validadas mediante a introdução de um código de confirmação único, o qual é enviado via SMS para o telemóvel do Cliente.



Cartão Blue da American Express Pág.42



Crédito MilOpções Pág. 50



Moçambique (Cartão Mulher) Pág. 43



Cliente Frequente Pág. 50



Cartão Millennium bcp Gold Pág. 42



Cliente Aplauso – galardão anual atribuído aos melhores Clientes do segmento negócios Pág. 47

No domínio da segurança física das instalações de todas as operações do Millennium, o sistema está concebido de forma integrada com procedimentos e equipamentos que, pela sua criteriosa selecção e manutenção, respeitam escrupulosamente a integridade física de Clientes e Colaboradores.

As sucursais do Millennium bcp em Portugal foram alvo de 14 assaltos, representando um decréscimo de 39% em relação ao ano anterior.

Estas ocorrências em Portugal estão em linha com as ocorrências registadas noutras Instituições com a mesma dimensão relativa no Sistema Financeiro Português, apesar de o Millennium bcp deter a maior rede de sucursais do país. De salientar que o *risk rate* do Millennium bcp em Portugal, apesar de ter verificado uma melhoria de 2006 (1/39) para 2007 (1/63) continua a situar-se em linha com o verificado no Sistema Financeiro Português (1/66). Os assaltos ocorridos a sucursais do Millennium bcp foram assistidos por cerca de sete Clientes, não se tendo registado qualquer dano físico ou traumático. Os Serviços de Medicina do Banco acompanharam estes tipo de ocorrências disponibilizando-se para acompanhar situações traumáticas que se revelem necessárias assistir na sequência deste tipo de incidentes.

Em Fevereiro de 2007, foi anunciado ao mercado o início da instalação de sistemas de tintagem em algumas ATM cuja localização representasse um maior risco (isto é, hipermercados, supermercados, estações de serviço, estações de caminhos de ferro e outros locais considerados de risco elevado). Este dispositivo anti-roubo, que mancha de forma indelével as notas, tem como objecto dissuasor a inutilização das mesmas, impedindo a sua circulação no sistema bancário.

Esta solução preventiva começou a evidenciar resultados no último trimestre de 2007, verificando-se um decréscimo significativo do número de ataques a ATM do Millennium bcp (registando-se apenas 14% face aos 30% verificados nos trimestres anteriores), tendo-se conseguido assegurar o insucesso de todas as tentativas de assalto.

No conjunto dos 26 edifícios centrais existentes em Portugal, registaram-se pequenos incidentes mas que, pelo facto de serem prevenidos pela detecção do sistema de segurança em vigor, ou por controlo e resolução interna imediata, não foram objecto de registo.

O sistema de segurança é objecto de monitorização permanente, realizando-se em complemento exercícios de prevenção para teste dos Planos de Emergência. Durante o ano de 2007, realizou-se a Formação de Equipas de Resposta de Emergência com a consequente evacuação em seis edifícios e um simulacro de incêndio. No total estiveram envolvidas nestas acções cerca de 1.370 pessoas.

Corporate e Empresas

A área de Corporate visa servir empresas e entidades institucionais com elevado volume anual de negócios, oferecendo uma gama completa de produtos e serviços de valor acrescentado. A área de Empresas é especializada na resposta às necessidades financeiras de empresas com volume anual de negócios de dimensão média.

Mediante um acompanhamento personalizado e actuando de forma pró-activa, o Millennium cria instrumentos que permitem otimizar as decisões de gestão, com o objectivo de maximizar o valor criado e o nível de satisfação dos Clientes.

Destaca-se o enfoque na utilização directa pelos Clientes dos canais automáticos, na diversificação de financiamentos através de soluções de *leasing*, *renting* e *factoring*, e outras ofertas inovadoras como cartões de empresas, financiamento ao comércio externo, financiamentos de curto prazo, financiamento imobiliário, financiamento ao investimento, apoio à gestão de tesouraria, pagamentos e cobranças internacionais, produtos de tesouraria, seguros, soluções de antecipação de receitas e soluções de apoio a pagamentos.

Em 2007, o Millennium deu seguimento à estratégia de apoio ao desenvolvimento das empresas, que compõem os tecido empresarial dos diversos mercados em que está presente, particularmente as pequenas e médias empresas (PME), através de iniciativas diversas de apoio ao investimento, ao desenvolvimento sustentável, ao estabelecimento de parcerias e à internacionalização.

Em Portugal, o Millennium bcp desenvolveu neste domínio diversas iniciativas, com particular destaque para:

- Linha BEI Investimento 2007, no montante global de 150 milhões de euros, destinada ao financiamento de projectos de investimento promovidos por PME dos sectores da indústria, comércio, turismo e serviços afins. São ainda elegíveis os projectos relacionados com utilização de energias renováveis, de economia de energia, protecção do ambiente, economia do conhecimento (educação), assim como os financiamentos realizados por autarquias locais, empresas municipais ou intermunicipais, designadamente os destinados à realização de infra-estruturas municipais ao nível de transportes, abastecimento de águas, saneamento básico, protecção do ambiente e apoio à actividade produtiva.
- Linha de Crédito para Apoio ao Investimento no Turismo, no valor global de 60 milhões de euros, com o objectivo de apoiar financeiramente os projectos turísticos económica e financeiramente viáveis, que, em função das prioridades definidas no Plano Estratégico Nacional do Turismo, contribuam inequivocamente para o aumento da qualidade, inovação e competitividade da oferta do sector turístico em Portugal.
- Linha de Apoio à Internacionalização, no montante global de 100 milhões de euros, inserida no quadro de apoio à exportação e internacionalização das empresas portuguesas, dirigida a empresas de todos os sectores de actividade, com bom nível de risco de crédito, permitindo o financiamento de até 80% do investimento afecto à actividade de internacionalização, por um período máximo de 5 anos.
- No âmbito da sua estratégia de apoio ao crescimento empresarial, o Millennium bcp estabeleceu uma parceria com o IAPMEI no quadro do programa FINCRESCER, criado com o propósito de apoiar empresas que pretendam melhorar o seu desempenho através de estratégias de cresci-

mento e de reforço da sua base competitiva, visando a sua adaptação à nova realidade decorrente das exigências do Acordo de Basileia II. A adesão ao FINCRESCCE, permite às empresas aceder ao estatuto de PME Líder, distinguindo-se como uma das empresas de referência do sector; pelo seu desempenho e perfil de risco, beneficiando ainda de um conjunto de produtos e serviços de natureza não financeira, disponibilizados pelo IAPMEI no âmbito de acordos estabelecidos com uma rede de entidades externas (consultores, agências de *rating*, etc.). Paralelamente, o Millennium bcp disponibiliza a essas empresas condições preferenciais para o financiamento da sua actividade.

- Foram abertos os primeiros concursos de candidatura aos sistemas de incentivos previstos no QREN – Quadro de Referência Estratégica Nacional –, que regula os apoios comunitários no período de 2007 a 2013. As candidaturas abertas respeitam aos sistemas de incentivos que compõem o Programa Operacional “Factores de Competitividade”, criado com o objectivo de apoiar o investimento empresarial e que abrange as intervenções que visam estimular a qualificação do sistema produtivo, por via da inovação, do desenvolvimento tecnológico e do estímulo do empreendedorismo, bem como da melhoria das diversas componentes da envolvente da actividade empresarial.
- Lançamento da linha de crédito Early Stages, destinada a apoiar o empreendedorismo empresarial, a qual, assente num sistema de garantia mútua, permite o acesso a crédito em condições preferenciais a negócios em fase de arranque que de outra forma dificilmente teriam apoio bancário.
- Continuou ainda o esforço de dinamização do instrumento de mitigação de risco Garantia Mútua junto da área comercial, tendo-se procedido à renovação da linha de crédito para financiamentos com garantia mútua no valor de 50 milhões de euros. Neste âmbito foi celebrado um acordo com a Agrogarante para a realização e desenvolvimento de operações de crédito de apoio à tesouraria e ao investimento, para expansão interna ou para internacionalização, de PME, ENI e Jovens agricultores em primeira instalação.

Foi igualmente prosseguido o esforço de melhoria da eficiência operativa através da implementação dos requisitos da Norma ISO 9001:2000 a vários processos no quadro da certificação de qualidade: Crédito Protocolado, Créditos e Remessas Documentárias, Contas Empréstimos, *factoring*, *leasing* Imobiliário. Com estas acções pretende-se a preservação dos elevados níveis de satisfação, de fidelização e de relacionamento com os Clientes.

Em termos mais gerais foi ainda dinamizada a componente de crédito associado a mecanismos de garantia mútua, obtidos em Portugal através das Sociedades de Garantia Mútua em Portugal ou na Polónia por intermédio do Fundo de Garantia da União Europeia, facilitando desta forma o acesso das PME locais a garantias que permitem o financiamento da sua actividade, conferindo-lhes o acesso a melhores condições de financiamento com impacto no reforço da sua competitividade.

Outro exemplo, também na Polónia, são os empréstimos concedidos pelo o Bank Millennium no âmbito do Fundo Europeu para o Desenvolvimento das Áreas Rurais. Este fundo, constituído por ONG com o objectivo de apoiar o desenvolvimento agrícola, inclui linhas de crédito com condições preferenciais e programas de subsídios destinados a apoiar a utilização dos fundos estruturais de auxílio da União Europeia, complementando a contribuição requerida por parte dos investidores e ante-

cipando temporariamente os subsídios provenientes de fundos estruturais, actuando como projectos de pré-financiamento ou apoiados.

O Bank Millennium celebrou ainda protocolos no âmbito dos quais dinamiza o crescimento do empreendedorismo não agrícola e esforços ambientais, disponibilizando, em condições preferenciais, três linhas de crédito para o financiamento em áreas rurais de investimentos relacionados com:

- Escolas primárias de aldeias / províncias, colégios, liceus e escolas profissionais agrícolas;
- A construção, modernização e renovação de escolas públicas, de concelho ou de província;
- O desenvolvimento de infra-estruturas tecnológicas.

Para 2008, e no âmbito da procura da sensibilização das empresas para a crescente importância da sustentabilidade no desenvolvimento das suas actividades, encontra-se em preparação pelo Millennium bcp o lançamento de uma oferta de produtos e serviços financeiros, designadamente na área de crédito e *leasing*, que contribuam para a preservação do ambiente e o reconhecimento, de forma pública, às empresas que adiram a estes produtos e serviços.

Banca de Investimento

A área de Banca de Investimento – Millennium investment banking – desenvolve actividade nos mercados de rendimento fixo, nos mercados accionistas, nos produtos de tesouraria, na assessoria financeira (*corporate finance*) e nos financiamentos especializados – *structured finance* e de *project finance*.

Com uma perspectiva multidoméstica, Millennium investment banking pode gerir relações comerciais de banca de investimento em qualquer dos países nos quais o Millennium está presente, sendo reconhecido internacionalmente devido à competência e dinamismo, e abrange as seguintes áreas de actuação:

- Mercados de Rendimento Fixo – Gestão da intervenção nos mercados primário e secundário de dívida titulada (obrigações), organização de programas de papel comercial, actuação em operações de securitização e montagem e colocação de produtos estruturados sobre taxas de juro, acções, matérias-primas e crédito;
- Mercado de Capitais (Acções) – Organização e montagem de ofertas públicas de acções (incluindo ofertas públicas de distribuição e de aquisição), introdução em bolsa e privatizações;
- Mercados Accionistas – *Trading* de acções e execução de ordens na Euronext Lisbon e noutras bolsas, comercialização de certificados e *warrants* e produção de recomendações de investimento e análises sobre a evolução do mercado accionista e dos diferentes sectores de actividade;
- Produtos de Tesouraria – Estruturação e negociação de produtos de gestão de tesouraria e de risco (produtos *cash* de taxa de juro ou taxa de câmbio e derivados de cobertura de risco);

- *Corporate Finance* – Assessoria financeira na análise e avaliação de empresas, estruturação de fusões, aquisições e alienações de empresas, negócios ou divisões e organização e montagem de operações de aquisição alavancadas (LBO e MBO);
- *Structured Finance* – Estruturação, análise, contratação, acompanhamento e sindicância de operações de Crédito de Médio e Longo Prazo relacionadas com acquisition finance, fusão ou concentração de empresas, reestruturações financeiras ou desenvolvimento de negócios de raiz (*start-up*);
- *Project Finance* – Assessoria financeira e montagem de financiamentos a projectos de investimento, em regime de *project finance* (projectos financiados com recurso limitado aos respectivos promotores), tomada de operações e *portfolio management*, apoiando os projectos durante todo o seu ciclo de vida;
- Capital de Desenvolvimento – Apoio a empresas em todas as fases do seu ciclo de crescimento e reestruturação, através de parcerias ao nível estratégico e financeiro, de tomada de participação no respectivo capital social e da disponibilização de recursos para implementação da sua estratégia.

O *project finance* é uma forma de concessão e estruturação de financiamento a projectos de investimento, geralmente em sectores de capital intensivo com condições para atrair o investimento privado, designadamente, o sector das infra-estruturas de transportes (e.g. auto-estradas, aeroportos, portos), da energia, no qual as energias renováveis ocupam lugar de destaque através da energia eólica, do ambiente e da saúde. Estes tipo de projectos, pela sua natureza, podem ter um forte impacto ambiental e social.

Nos sectores referidos os projectos são geralmente desenvolvidos numa óptica de concepção, construção e exploração, quer seja numa lógica estritamente privada ou numa lógica de parceria público-privado (PPP), instrumento que permite envolver entidades do sector privado na prestação de serviços que, de outra forma, estariam a cargo do sector público.

Princípios do Equador

O Banco integra o conjunto de Instituições Financeiras subscritoras dos Princípios do Equador; as quais adoptaram um conjunto de princípios para assegurar que os projectos em que participam, na modalidade de *project finance*, são desenvolvidos de uma forma social e ambientalmente responsável. Estes princípios estabelecem um conjunto de boas práticas, definindo que eventuais consequências negativas desses projectos, nomeadamente impactos em ecossistemas e nas comunidades, deverão ser evitados, mitigados ou compensados apropriadamente. A aplicação destes princípios permitirá obter benefícios significativos para a comunidade, os investidores e accionistas locais.

A versão revista dos Princípios do Equador, em vigor desde Julho de 2006, prevê que este mecanismo de auto-regulação seja aplicado a todos os novos projectos financiados que, globalmente, atinjam um custo mínimo de capital de dez milhões de dólares independentemente do sector de actuação em que inserem, sendo igualmente aplicável para projectos existentes que tenham de ser expandidos ou melhorados. Não serão providenciados empréstimos a projectos onde o investidor seja incapaz ou não esteja disponível para respeitar as políticas sociais e ambientais e procedimentos que estão subjacentes aos Princípios do Equador.

Neste âmbito o Millennium assumiu ainda o compromisso de classificar os projectos em que participa em três níveis distintos – A, B e C – consoante a importância dos respectivos potenciais impactos negativos e riscos percebidos, exclusivamente de natureza social e ambiental, sendo o nível A para projecto de risco elevado, o nível B para projecto de risco médio e o nível C para projectos de risco reduzido ou quase inexistente.

Durante o ano 2007, o Millennium bcp classificou 13 projectos, todos de categoria B, segundo os Princípios de Equador; ou seja, projectos com uma adversidade social limitada e um impacto ambiental menor, geralmente localizados, na maioria reversíveis, e que podem ser tratados através de medidas de mitigação.

Classificação das operações de project finance

	Princípios do Equador			Compromissos assumidos pelo Millennium (Milhões de euros)
	A	B	C	
Infra-estruturas rodoviárias				
Portugal	-	2	-	95
Grécia	-	1	-	421
Infra-estruturas				
U.E. ⁽⁸⁾	-	1	-	75
Energia				
Portugal	-	4	-	143
Grécia	-	1	-	30
França	-	1	-	45
E.U.A. e Austrália	-	1	-	108
E.U.A. e Espanha	-	1	-	35
E.U.A., Espanha, França, Austrália e Alemanha	-	1	-	100
	-	13	-	1.051

(8) Equity bridge para a constituição de um fundo para o financiamento de infra-estruturas em países da União Europeia.

Neste segundo ano de aplicação, e já com uma experiência mais consolidada na aplicação dos Princípios do Equador; o Banco manteve os mesmos processos ao nível de *due diligence* ambiental e social para os projectos em que participou, assegurando a permanente conformidade com os aqueles princípios.

Cada projecto financiado pelo Millennium bcp, obedeceu à verificação dos diversos critérios inerentes aos Princípios do Equador; nomeadamente em termos de avaliação social e ambiental, tendo-se recorrido, sempre que se justificou, a consultores externos e independentes para ajudar a classificar os projectos e assegurar o cumprimento dos padrões de desempenho requeridos.

O conjunto de projectos considerado foi integralmente desenvolvido em Países da OCDE, pelo que o escrupuloso cumprimento da legislação do país de acolhimento é, também, uma garantia de cumprimento do estabelecido pelos Princípios do Equador.

As energias renováveis e as infra-estruturas rodoviárias, designadamente, auto-estradas, foram os tipos de projectos dominantes na actividade do Millennium investment banking nesta área de negócio, quer em Portugal quer no exterior. Com uma aposta forte e contínua neste tipo de projectos, o Millennium investment banking, contribui para potenciar o progresso equilibrado da Sociedade, assegurando a concretização de projectos orientados para um desenvolvimento sustentável.

Em 2007 o Millennium consolidou a participação em projectos de energias renováveis, com o financiamento de nove grandes parques eólicos, em Portugal e no estrangeiro, reforçando o percurso desenvolvido nos últimos anos, no sentido de acompanhar e contribuir para o esforço de reformulação do paradigma energético, essencial para a redução da dependência do exterior e para o cumprimento dos objectivos estabelecidos pelo Protocolo de Quioto. A energia eólica representa o aproveitamento de um recurso renovável e a diminuição de impactes associados aos processos convencionais de produção de electricidade, nomeadamente a emissão de gases de efeito de estufa nas termoeléctricas e a inundação de habitats nas hidroeléctricas.

O sector da energia limpa, designadamente, energia eólica, constitui mais de 69% dos financiamentos feitos em *project finance*, atingindo, uma dívida total de 1.911 milhões de euros. Seguiu-se o sector das infra-estruturas rodoviárias, com as auto-estradas em Portugal e na Grécia, as quais apresentam como impactes positivos a melhoria da acessibilidade e da coesão territorial.

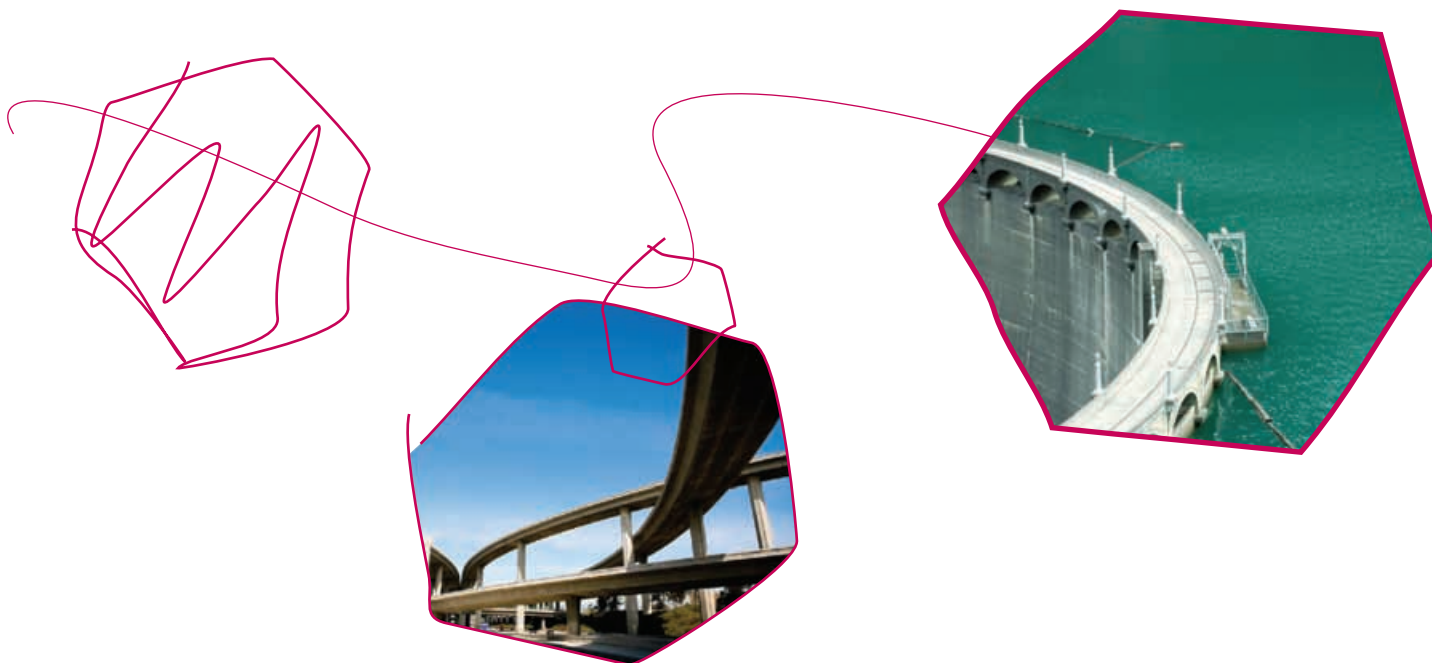
No entanto tanto a construção de parques eólicos como a construção de infra-estruturas rodoviárias têm como consequência alguns impactes negativos.

	Principais impactos ambientais
Infra-estruturas rodoviárias (3 projectos)	<ul style="list-style-type: none"> • Indução de tráfego adicional, com o conseqüente aumento da poluição atmosférica (gases de efeito de estufa, acidificantes, eutrofizantes e precursores do ozono troposférico) • Ruído • Poluição hídrica pela drenagem de pavimentos • Efeito de barreira • Impactos de obras e estaleiros
Parques eólicos (9 projectos)	<ul style="list-style-type: none"> • Eventual afectação de habitats sensíveis devido ao aumento de acessibilidade causado por novos acessos • Riscos para animais voadores, com destaque para aves de rapina, migratórias e morcegos • Impactos paisagísticos dos aerogeradores e das linhas de transporte de electricidade

Os projectos no sector da energia eólica, passaram por diversas fases de *due diligence* ambiental, que procurou evitar os potenciais impactos negativos, através de uma análise preliminar exaustiva, realizada pelas diversas entidades competentes.

Os impactos ambientais e sociais negativos decorrentes dos projectos no sector das auto-estradas, como por exemplo as expropriações ou as alterações dos solos, são mitigadas, sempre que é apropriado, através de avaliações de impacto ambiental e implementação rigorosa das respectivas medidas de mitigação, de forma a assegurar a protecção nas comunidades envolvidas e uma gestão sem danos ambientais.

O Banco conseguiu ainda estender o âmbito da sua actividade, financiando projectos em países fora da União Europeia (mas dentro da OCDE) como a Austrália ou os Estados Unidos da América, aprofundando a sua estratégia de internacionalização, facto que reforça a importância da adesão aos Princípios do Equador, assegurando o cumprimento tempestivo de todas as leis e regulamentos aplicáveis à protecção do ambiente e das comunidades envolvidas.



Projecto VentoMinho, Energias Renováveis, SA Parque Eólico Alto Minho I



O Millennium bcp apoiou o financiamento do Parque Eólico Alto Minho I, que compreende a instalação de 120 aerogeradores, com uma capacidade unitária de 2 MW, perfazendo uma potência total de 240 MW, distribuídos por cinco subparques, que se estendem pelos concelhos de Melgaço, Monção, Paredes de Coura e Valença:

- Picos (Melgaço) – 52 MW;
- Alto do Corisco (Melgaço) – 66 MW;
- Santo António (Melgaço e Monção) – 32 MW;
- Mendoiro-Bustavade (Monção) – 52 MW;
- Picoto-S.Silvestre (Paredes de Coura e Valença) – 38 MW.

Foram apresentados vários estudos técnicos e ambientais para as zonas afectas aos diversos subparques Eólicos. Através do Relatório de Conformidade Ambiental do Projecto de Execução (RECAPE), o projecto de execução obedeceu aos critérios estabelecidos pela Declaração de Impacte Ambiental (DIA). Este projecto irá salvaguardar as ocorrências patrimoniais identificadas na área de incidência do projecto, irá implementar medidas de minimização durante fase de construção (a cargo do empreiteiro), salvaguardada através das cláusulas técnicas ambientais do processo de concurso que o empreiteiro tem de cumprir. Será reforçado a obrigatoriedade de um plano geral de monitorização ambiental da flora e vegetação, e fauna (avifauna, quirópteros e lobos).

Actualmente, encontram-se já em execução seis empreitadas. Os trabalhos consistem na abertura de novos acessos e requalificação dos parques existentes, implicando movimento de terras, pavimentações, drenagens e requalificação ambiental e ainda na fundação dos aerogeradores e subestações. No total da construção destes parques prevê-se a abertura aproximadamente de 50 km de vales de cabos, 58 km de arruamentos e 350 mil metros cúbicos em pavimentações de arruamentos.

Este projecto, considerado o “mais ambicioso projecto eólico em curso em Portugal” e representando “o maior investimento privado alguma vez realizado no vale do Minho”, irá permitir à região ser exportadora líquida de electricidade. A sua produção anual equivalente a cerca de 1,25% do consumo de energia eléctrica do país, resultará numa redução de 466 mil toneladas de equivalentes CO₂ por ano, estabelecidas por Portugal no âmbito do Protocolo de Quioto.

A conclusão deste projecto tem um impacto positivo para toda a região do Minho e Portugal. Os municípios, que participam no capital da empresa com 15%, conseguem, através das rendas e compensações do empreendimento, contribuir de forma significativa para a sustentabilidade da região. O projecto irá, por sua vez, também, criar emprego temporário na fase de construção e postos de trabalho qualificados na sua fase de exploração.



ActivoBank7 Pág. 65



Abertura da sucursal de microcrédito em Ponta Delgada Pág. 44



Conta Passaporte Pág. 48



Oferta de Boas-vindas Pág. 46



Millennium investment banking Pág. 57



Apresentação do sistema de tintagem em ATM Pág. 54

Gestão de activos socialmente responsável

Na gestão de activos financeiros, o Millennium bcp privilegia a parceria estabelecida com a F&C Asset Management, que, em 2007, abrangeu a gestão da totalidade dos fundos de investimento do Banco. A F&C é uma Instituição internacionalmente reconhecida por ocupar uma posição de liderança em termos de fundos SRI (*Socially Responsible Investment*), exercendo, no âmbito da sua actividade, uma actuação responsável, influenciando as empresas nas quais investe a assumirem modelos de Governo Societário que respeitem as melhores referências internacionais e a adoptarem sistemas de identificação e gestão de risco que incorporem factores ambientais e sociais.

Através do programa F&C reo®, as empresas que integram as carteiras sob gestão nos fundos de investimento do Millennium bcp são encorajadas a, entre outros aspectos, melhorarem o seu desempenho em áreas como alterações climáticas, corrupção e direitos humanos. Reconhece-se que a gestão eficaz destes aspectos ambientais, sociais e de governo societário é interpretada como um sinónimo de boa prática de gestão, sendo comprovado que empresas com uma abordagem prudente e de longo prazo a este tipo de assuntos beneficiam de um melhor posicionamento para enfrentar os desafios que decorrem de um enquadramento em que se verifica um acréscimo de regulação no domínio ambiental, associada a uma maior atenção dos consumidores com a segurança e impacto dos produtos em termos de poluição.

É ainda reconhecida a evidência de que as alterações climáticas estão a contribuir para alterar os padrões de consumo, a utilização de recursos e os enquadramentos regulamentares, pelo que virão a ser responsáveis por uma profunda alteração na economia. Por isso a F&C desempenha, em representação do Millennium bcp, uma função de sistemática inquirição junto das empresas nas quais investe sobre o posicionamento e abordagem das mesmas a estes novos desafios.

Igualmente relevante é o impacto social dos investimentos, pelo que as empresas que integram os fundos sob gestão são incentivadas a adoptarem práticas de emprego e de defesa dos direitos humanos, de acordo com as políticas internacionalmente reconhecidas.

Em 2008, os fundos de investimento do Millennium bcp, geridos pela F&C, continuarão a intervir e a influenciar as empresas que os integram – mediante o exercício de direitos de voto e através de um diálogo construtivo com as empresas – para que não reduzam a sua actuação a uma perspectiva de reporte de indicadores económicos de curto prazo, mas que privilegiem uma gestão baseada numa perspectiva de sustentabilidade a longo prazo.

O Millennium bcp comercializa também, através do site millenniumbcp.pt, uma oferta de fundos de investimento de outras sociedades gestoras, nacionais e internacionais, em regime de arquitectura aberta, a qual foi, em 2007, alargada com a inclusão de 15 novos Fundos de três prestigiadas sociedades gestoras, nos quais foram incluídos Fundos Socialmente Responsáveis, Éticos e de Retorno Absoluto.

Também o ActivoBank7 tem apoiado e reforçado o compromisso com a Sustentabilidade no âmbito da actividade de banco de investimento em Portugal. A evolução da procura de produtos de investimento no âmbito do Investimento Responsável, é perceptível, embora tímida.

Fundos SRI comercializados em Portugal, em regime de arquitectura aberta

(Millennium bcp e ActivoBank7)

	2007	2006
N.º de fundos SRI comercializados	11	7
Valor das unidades de participação detidas por Clientes (mil euros)	3.791	3.151

O Banco tem progressivamente aumentado a oferta de fundos de investimento responsáveis, por forma a promover a disciplina e consequentemente aumentar os activos sob gestão afectos a actividades desenvolvidas de modo a minimizar os impactos sociais e ambientais negativos das diferentes actividades humanas. No final de 2007 o ActivoBank7 disponibilizava 11 fundos que investem de acordo com critérios de Responsabilidade Social, o que compara com sete fundos em 2006, apesar de ser reconhecido que grande parte dos investidores associa este método de selecção de investimentos a uma penalização da performance da carteira ou fundo de investimento.

No exercício da sua actividade o ActivoBank7 tem procurado desmistificar esta concepção do investimento responsável junto dos seus clientes. Mediante comunicação escrita (Newsletter ActivoBank7) e audiovisual (www.activolive.pt) dirigida aos clientes do Banco, clarifica que a inclusão de factores de sustentabilidade na selecção de activos não representa necessariamente o sacrificar do retorno de capital em prol de uma causa maior:

A estrutura de comunicação do ActivoBank7 sobre a temática do investimento sustentável procura essencialmente atingir dois objectivos:

- Informar sobre actualidade, contexto e urgência da inclusão de factores de sustentabilidade em todas as actividades humanas;
- Clarificar a metodologia de selecção, composição e gestão de investimentos responsáveis.

Naturalmente, a performance constitui o argumento mais forte. E aqui o ActivoBank7 tem procurado esclarecer que a inclusão de novos factores na selecção de activos simplesmente poderá ser potenciador da performance financeira no longo prazo. Tem igualmente procurado promover junto de Clientes e Investidores as oportunidades de investimento resultantes do aumento e emergência de actividades económicas relacionadas com a preocupação global de desenvolvimento sustentável.

Neste domínio, a aceitação dos Clientes tem-se mostrado bastante favorável, particularmente no que respeito ao investimento no temas das energias renováveis e utilização de novos recursos energéticos.

Mantendo presente a real importância de mudança de hábitos de consumo e investimento, por forma a contribuir para as necessárias mudanças na organização da sociedade e utilização dos diversos recursos naturais, o ActivoBank7 seleccionou uma estratégia de sensibilização que passa essencialmente pelo esclarecimento do conceito de sustentabilidade e promoção da disciplina de investimento responsável.

Qualidade

A qualidade constitui um factor que distingue as organizações nos sectores e mercados em que actuam. No Millennium o conceito de qualidade baseia-se numa gestão por processos, transversal a todas as áreas do banco, assegurando uma interacção continuada e sistemática para garantir a representação e documentação dos processos, a fixação dos objectivos operacionais e respectivos níveis de serviço, o acompanhamento permanente dos indicadores críticos e a implementação dos planos de melhoria considerados adequados.

O Millennium pauta a sua actuação por uma política assente na qualidade do serviço como factor capaz de sustentar vantagens de longo prazo. Uma actuação realizada numa realidade multidoméstica (nas diferentes operações, nos diferentes países nos quais o Millennium marca a sua presença), com partilha constante das melhores práticas e lançamento de iniciativas comuns, assente em três vertentes:

- Ouvir e compreender os Clientes e os Colaboradores identificando, contínua e articuladamente, as fontes de satisfação e aspectos a melhorar;
- Medir e implementar, acompanhando as performances e definindo as métricas que assegurem o cumprimento de níveis de serviço e programas de excelência;
- Melhorar e inovar, estabelecendo metas ambiciosas, mas atingíveis, que nos levem a desenvolver soluções operativas e de sistemas num caminho de melhoria contínua e inovação permanente.

A função qualidade, bem como a sua operacionalização, tem sido ajustada à evolução histórica da organização, mantendo-se, desde as suas origens, composta por três pilares:

- Clientes – tentando alcançar níveis crescentes e superiores de satisfação e fidelização agregadores de vantagens competitivas sustentáveis;
- Colaboradores – assegurando níveis de satisfação, motivação e envolvimento adequados, e
- Clientes Internos – garantindo que as tarefas dos Colaboradores sem contacto directo com os Clientes são executadas com níveis de excelência (eficácia e eficiência) servindo toda a organização.

Este modelo de qualidade, em evolução há mais de uma década em torno das três vertentes referidas, enfoca-se sobretudo no Cliente, procurando incessantemente uma melhoria contínua e o desenvolvimento de relações de longo prazo.

Rigor e transparência

Compliance

A missão do Compliance Office consiste em assegurar que os Órgãos de Gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Grupo cumpram a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a actividade do Banco e das suas associadas, por forma a evitar o risco de a instituição incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional, decorrentes do incumprimento das leis, regulamentos, códigos de conduta e normas de boas práticas.

No sentido de implementar uma actuação que permita uma gestão eficiente da actividade do Millennium, através da minimização do risco de compliance e assegurando a sua prevenção e detecção tempestiva, o Compliance Office adoptou uma estrutura descentralizada sob a dependência de um Compliance Officer.

Essa estrutura inclui as seguintes unidades especializadas: a Compliance & AML Division, composta por três áreas distintas (Compliance Unit, Anti-Money Laundering Unit e Compliance Office Representativas nas áreas de negócio Private Banking, Corporate Banking, Redes de Empresas e de Retalho), a Legal Support Division e a Financial & Capital Markets Compliance Division.

Dessa estrutura fazem ainda parte os International Compliance Officers nomeados junto das operações no exterior (Polónia, Grécia, Turquia, Roménia, Moçambique, Angola, E.U.A., Suíça, Macau e Ilhas Caimão) e que se encontram na dependência funcional directa do Compliance Officer.

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

No âmbito do cumprimento normativo, o Compliance Office privilegia uma actuação preventiva, tendo uma atitude proactiva, procurando envolver-se na análise dos processos, produtos e serviços financeiros, bem como no controlo e validação prévia das iniciativas normativas internas e na comunicação em geral (sobretudo a que se destine a Clientes), com vista a assegurar a sua concordância com a legislação em vigor, bem como prevenir eventuais conflitos de interesses.

Na sua função de prevenção e controlo, o Compliance Office procura, também, assegurar que o Millennium esteja dotado dos dispositivos ou ferramentas informáticas que garantam uma monitori-

zação eficaz das operações, no sentido de permitir a detecção e comunicação às autoridades públicas de operações que indiciariamente sejam suspeitas da prática do crime de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Neste contexto, realça-se a criação de um Competence Center, que visa a disponibilização e implementação de ferramentas informáticas de prevenção AML junto das operações internacionais (já implementadas em 2007 em Moçambique e na Grécia, estando previsto para 2008 o alargamento às restantes operações existentes no exterior).

Outra intervenção do Compliance Office consiste na consolidação do cumprimento das actuais recomendações internacionais de *Know your Customer*, designadamente tomando em consideração as recomendações do GAFI – Grupo de Acção Financeira Internacional, revistas e alargadas em 2003, que constituem um procedimento importante na luta contra o branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

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

Considerando toda a experiência adquirida e a necessidade contínua de melhorar a eficácia dos mecanismos preventivos para efeitos do branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo, durante o ano de 2007 foram desenvolvidas diversas actividades relevantes, das quais destacamos:

- Reforço dos deveres de identificação dos Clientes na abertura de contas de depósito bancário com vista a obter um conhecimento, tanto quanto possível completo, seguro e permanentemente actualizado dos elementos identificadores dos Clientes, bem como dos seus eventuais representantes e outras pessoas com poderes de movimentação;
- Reforço de acções sistematizadas de *Customer Due Diligence/Know your Customer* com os bancos correspondentes;
- Avaliação rigorosa do risco de compliance e AML junto de todas as sucursais, com vista à priorização e monitorização daquelas que evidenciem um maior risco;
- Em resultado do cumprimento do dever de exame, foram efectuadas 296 comunicações à Procuradoria Geral da República sobre clientes envolvidos em operações suspeitas de estarem indiciariamente relacionadas com o crime de branqueamento de capitais. Verificou-se, igualmente, uma colaboração mais intensa com as Autoridades, a pedido destas, que resultou na resposta a 530 pedidos efectuados;
- Concluiu-se a formação básica a todo o universo de Colaboradores, através de um rigoroso programa de formação, adequado ao reconhecimento de operações que possam estar relacionadas com a prática do crime de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo, que foi ministrado aos novos Colaboradores através do módulo de formação de integração e aos Cola-

boradores antigos através dos sistemas de formação e-learning e *on-the-job-training*, abrangendo aproximadamente um total de 6.100 Colaboradores em 2007. Para 2008 prevêem-se acções de formação segmentadas para cada área específica de negócio;

- Foram melhorados, com recursos a investimentos em ferramentas informáticas, os procedimentos de monitorização, investigação e reporte de operações que se revelem susceptíveis de envolver um maior risco de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
- Ainda no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais, o Compliance Office trabalhou, durante o ano de 2007, sobre a Terceira Directiva Comunitária, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, considerando a sua transposição para o direito português.

Ao nível dos mercados financeiros, destaca-se, igualmente, o papel interventivo do Compliance Office ao nível do acompanhamento de todo o processo e mecanismos que visaram a implementação da Directiva de Mercados e Instrumentos Financeiros, prevendo-se, durante o próximo ano, proceder ao alargamento da intervenção junto de todas as áreas relacionadas com os mercados financeiros.

Auditoria

A Auditoria Interna tem por missão contribuir para a realização dos objectivos perseguidos pelo Millennium bcp assegurando a eficácia e adequação dos sistemas de controlo interno, da gestão de risco e da conformidade dos procedimentos corporativos.

A Auditoria Interna deve pautar a sua conduta segundo linhas programáticas, sancionadas pelo Conselho Geral e de Supervisão e pelo Conselho de Administração Executivo, que estabeleçam a constante procura das melhores práticas, a adopção de um superior padrão de rigor e qualidade, consistentemente aplicado nas actividades desenvolvidas em todas as suas estruturas, o desenvolvimento dos recursos humanos afectos à função, nomeadamente através da formação e qualificação dos seus quadros, e a implementação de iniciativas tendentes a incrementar a eficiência e produtividade dos seus recursos.

A missão da Auditoria Interna é realizada de modo objectivo e imparcial, pela aplicação de metodologias sistemáticas que visam estabelecer:

- A eficácia e eficiência do sistema de controlo interno, nomeadamente se os controlos funcionam de modo correcto e em proporção ao risco percebido, se as actividades da instituição são processadas e registadas correctamente e se a organização da mesma e a informação produzida é consistente e fiável;
- A adequação dos sistemas de gestão de risco;
- A conformidade com a legislação, regulamentação, políticas e procedimentos;
- A salvaguarda e segurança dos interesses e bens patrimoniais do Millennium ou que lhe foram confiados;

Ao longo do ano decorreram um número significativo de acções de auditoria interna não planeadas, resultantes quer de questões de natureza regulamentar, como as auditorias IRF requeridas pelo processo de adopção do Acordo de Basileia II, diversas iniciativas das entidades de supervisão e outros eventos (acções ad hoc), o que afectou por vezes a alocação dos recursos disponíveis à execução do plano anual de auditoria inicialmente definido.

Actividade de auditoria interna

Portugal

	2007
Acções planeadas	3.293
Acções não-planeadas	2.116
	5.409

Em 2007, foi um objectivo da Auditoria Interna o intensificar de acções que contribuem para um exercício da função numa lógica multidoméstica, promovendo um alinhamento de práticas e de actuação que consolide, de modo tangível, a importância da sua missão e a consistência de processos no Millennium, independentemente da localização ou enquadramento.

Audidores internos e violação de normas a nível multidoméstico

Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique

	2007	2006
Audidores internos		
Número de auditores	175	173
Rácio Colaboradores: Auditor	113	107
Violação de normas		
Normas internas	189	156
Normas externas	42	43
	231	199

Assim, foram dinamizadas acções, sob coordenação da Direcção de Auditoria do Millennium bcp, que visaram:

- Materialização de importantes sinergias resultantes do desenvolvimento, por equipas multidomésticas, de programas comuns de auditoria aplicáveis a quadros regulamentares comuns, sendo de destacar:
 - Acordo de Basileia II;
 - Directiva de Mercados Financeiros;
- Planificação e realização de acções de auditoria por equipas multidomésticas, contribuindo para um alinhamento de processos, práticas e experiência dos participantes, que permite a complementaridade de actuação nas operações onde a função não dispõe localmente (por opção estratégica) da globalidade de competências que se impõem à auditoria interna no quadro da evolução das suas responsabilidades;

- Realização de uma *Quality Assurance Review*, com o apoio de consultores externos, com âmbito multidoméstico, que, em 2007, foi levada a cabo em Portugal e na Grécia, sendo extensível às demais operações nos próximos dois exercícios;
- Alinhamento de acções de auditoria a planificar e a desenvolver, no respeito dos diferentes normativos locais, em função da progressiva convergência desses enquadramentos normativos – que é sentida em particular no espaço da União Europeia – e de própria actuação das autoridades de supervisão, que regista uma crescente coincidência de temas de intervenção;
- Desenvolvimento de uma solução tecnológica – *intranet* – que satisfaça os requisitos das várias estruturas de auditoria interna, com uma base tecnológica comum e gestão de infra-estrutura centralizada;
- Promoção de projectos a desenvolver por equipas multidomésticas visando a harmonização da missão e atribuições da auditoria interna ao nível do Grupo e o respectivo Modelo de Governação, a adopção por todas as unidades das melhores práticas e a sua progressiva conformidade com os *standards* internacionais de auditoria interna e a adequação das competências dos recursos humanos afectos a esta função aos níveis de eficiência e de eficácia desejados para o seu exercício no Grupo;
- Alinhamento dos contributos para os respectivos Comités de Auditoria, em termos de teor e formato de reporte aos órgãos de supervisão;
- Acompanhamento sistemático, em base mensal, da realização dos respectivos planos de auditoria e orçamentos.

Em 2008 perspectiva-se a continuação desta actuação e actividades, prosseguindo a consolidação da função ao nível do Millennium.

Comunicação de irregularidades

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

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

Neste sentido, foi especialmente criado um endereço de correio electrónico exclusivamente destinado à recepção de comunicações de alegadas irregularidades que ocorram dentro do Grupo, cuja

gestão e encaminhamento é da competência do Conselho Geral e de Supervisão que a delegou na Comissão de Auditoria e Risco, que articulará com a Direcção de Auditoria o tratamento a dar às comunicações recebidas, designadamente, quanto à necessidade de proceder a diligências de averiguação, salvaguardando a confidencialidade de todo o processo.

Gestão do Risco

Em 2007 foram dados passos significativos no percurso evolutivo do Millennium no que se refere ao desenvolvimento e consolidação dos modelos de *governance*, gestão e controlo do risco, nas suas múltiplas vertentes, enquanto vectores fundamentais de execução de uma política de risco claramente assumida e crescentemente institucionalizada.

À luz do enquadramento legal em vigor e também das melhores práticas empresariais reconhecidas, a política de risco é imprescindível para balizar o crescimento sustentado dos negócios, com observância por critérios de equilíbrio entre risco e rentabilidade, através da manutenção de níveis adequados de capitais próprios e da correcta afectação dos mesmos a cada área de negócio. Simultaneamente, a política de risco visa também implantar uma crescente e permanente consciencialização face aos riscos inerentes à actividade bancária e financeira, que se traduza numa postura prudencial, no dia-a-dia das empresas e dos Colaboradores do Millennium, a todos os níveis.

A política de risco desenvolve-se através de um modelo funcional centralizado de gestão e controlo, transversal ao Millennium bcp, cabendo a responsabilidade pela mesma ao Conselho de Administração Executivo, que delega na Comissão de Risco e respectivas Sub Comissões (de Crédito, de Mercados e Liquidez, Operacional e de Fundo de Pensões) o acompanhamento e controlo de cada tipo de risco. Ao Risk Office é confiada a coordenação e execução da avaliação e monitorização de riscos, bem como a implementação dos controlos de risco em todas as áreas de negócio ou áreas funcionais de apoio ao negócio.

Não obstante essa centralização – considerada mais eficaz para a prossecução de uma política global e coerente no Millennium bcp – a materialização da política de risco no terreno tem também um âmbito multidoméstico, através de estruturas locais representantes do Risk Office e dos Órgãos de *Governance* de risco nas principais subsidiárias fora de Portugal (as Comissões de Controlo de Risco locais).

O ano de 2007 foi marcante em termos de concretizações que contribuiram significativamente para a implementação dos princípios e definições da política de risco do Millennium bcp, sobretudo no que se refere aos objectivos ligados à conformidade com a actual legislação comunitária e nacional, que decorre da adopção de princípios e metodologias definidos no novo acordo de capital – Acordo de Basileia II.

Em termos sintéticos, o Acordo de Basileia II define algumas metodologias alternativas para a determinação dos níveis mínimos de fundos próprios das instituições financeiras (considerados adequados face aos diversos riscos inerentes às suas actividades), em função do grau de sofisticação dos mecanismos de avaliação e controlo de riscos implementados e dos instrumentos e das políticas de mitigação de riscos que sejam adoptadas por cada instituição.

Neste enquadramento, o Millennium bcp submeteu ao Banco de Portugal, no terceiro trimestre de 2007, um pedido formal de autorização para a utilização dos seguintes métodos de cálculo dos requisitos regulamentares de fundos próprios:

- O método das notações internas para risco de crédito (para vigorar já a partir de 2008 para todos os segmentos em Portugal e para o segmento de retalho na Polónia; para vigorar a partir de 2009 nos restantes segmentos na Polónia e em todos os segmentos na Grécia);
- Modelos internos (de tipo VaR – value at risk) para avaliação do risco geral da carteira de negociação;
- O método padrão para risco operacional.

Para além deste passo significativo, foram ainda implementados, em 2007, diversos instrumentos e procedimentos para reforçar a gestão, avaliação e controlo de riscos, destacando-se:

- A revisão e/ou introdução de documentação interna de base relacionada com o modelo de governance de risco e os princípios adoptados neste âmbito – *risk management principles, credit principles and guidelines, market risk management principles for the banking book, operational risk principles and guidelines, liquidity risk rules*, princípios e orientações para a contratação de seguros;
- No que se refere a risco de crédito:
 - A adopção de um novo Regulamento de Crédito, totalmente reformulado, para as actividades em Portugal e a revisão dos documentos homólogos para a Polónia e Grécia;
 - A adopção de uma *Rating Master Scale*, transversal à actividade de concessão de crédito no Banco, com a classificação de risco de crédito de Clientes em 15 graus de risco;
 - A introdução, no cálculo de requisitos de fundos próprios, de factores de mitigação de risco (por exemplo colaterais), através da tipificação e calibração de uma escala de “níveis de protecção”;
 - A introdução de melhorias no processo de avaliação regular de colaterais;
 - A implementação de vários modelos de *scoring* para risco de crédito nos segmentos de Retalho e Negócios, ligados a produtos específicos, em Portugal, na Polónia e na Grécia (variando o conjunto de modelos utilizados em cada país de acordo com a realidade do mercado local e sendo a calibração destes modelos feita com base em dados específicos de cada país);
 - A implementação de um mecanismo automático de decisão destinado ao correcto encaminhamento e processamento dos pedidos de crédito e subsequente análise e decisão dos mesmos (*decision engine*), em Portugal, para crédito ao consumo e crédito à habitação;
 - A monitorização das grandes exposições e introdução de regras internas relativas à concentração de risco;
 - A definição de metodologias internas para a validação regular dos modelos de *rating* e *scoring* de Clientes;

- A revisão global do modelo de *rating* para Cliente Empresas;
- A afinação do modelo de sinais de alerta (*EWS – Early Warning Signals*), visando a identificação precoce de casos de potencial incumprimento por parte de Clientes e o lançamento de acções preventivas adequadas;
- A incorporação, nas definições de *pricing* de crédito para Clientes Empresas, de parâmetros como o *rating* de Cliente e o nível de protecção da operação, dado por factores de mitigação de risco decorrentes da colateralização da operação.
- No que se refere a risco operacional:
 - A consolidação da abordagem de avaliação deste risco, efectivada sobre a estrutura de processos do Banco;
 - A realização de *workshops* com os *process owners* para avaliação e quantificação do impacto potencial e da frequência de ocorrência esperada para cada tipo de risco operacional identificado como inerente a cada processo;
 - A definição de patamares para tolerância ou actuação de mitigação sobre riscos operacionais, em função da avaliação dos mesmos (quanto a impacto e frequência esperados);
 - A consolidação do mecanismo de recolha, registo e tratamento de perdas operacionais em Portugal e extensão desse mecanismo a todas as subsidiárias no estrangeiro;
 - A extensão dos projectos de controlo interno e de *Business Continuity Management* (planos de contingência para assegurar a continuidade de negócio em caso de catástrofes) a todas as subsidiárias no estrangeiro;
 - O reforço do envolvimento da gestão de topo nas questões relativas a este tipo de risco e respectiva *governance*.
- No que se refere a risco de mercado:
 - A introdução de uma nova estrutura para a gestão deste tipo de risco, com clarificação entre os conceitos de *trading book* e *banking book*, à luz da nova regulamentação em vigor;
 - A definição de uma bateria de testes de esforço, a aplicar regularmente, simulando situações extremas de mercado;
 - A conceptualização de uma nova metodologia para capturar os riscos de mercado no *banking book*;
 - Redefinição das medidas de risco de mercado no *trading book*, acomodando risco específico e risco não linear;
 - A melhoria da validação dos modelos utilizados e dos procedimentos de controlo;
 - A redefinição da estrutura de *reporting*.

- No que se refere a risco de liquidez:
 - A nomeação do *Group Treasurer*, responsável pela estrutura de gestão da liquidez ao nível do Millennium (conduzida centralmente, em Portugal);
 - A consolidação do órgão que, ao nível do Millennium, é responsável pela gestão estrutural dos riscos de liquidez, pela gestão de activos e passivos e pelo acompanhamento dos níveis de capitais próprios e respectiva alocação, que passou a designar-se por *Group CALCO*;
 - A redefinição das métricas de risco de liquidez e dos testes de pressupostos;
 - A implementação de um plano de liquidez, interligado com o processo de aprovação do orçamento anual e monitorizado mensalmente;
 - A revisão do plano de contingência de liquidez, estabelecendo as acções a levar a cabo, as prioridades e a atribuição de responsabilidades e funções num cenário de crise.
- No que se refere ao cálculo do capital económico:
 - A consolidação do *framework* de medição individual dos riscos materiais e dos efeitos de diversificação inter-riscos;
 - A definição de uma metodologia de definição da *risk taking capacity*, reflectindo o apetite por risco, os recursos financeiros disponíveis e o respectivo efeito de cobertura na absorção de perdas.

Para além das concretizações acima referidas, no âmbito do aperfeiçoamento e actualização continua dos mecanismos e instrumentos de gestão e controlo de risco, destaque ainda para a incorporação, no documento de *governance* de risco de crédito (*Credit Principles and Guidelines*), de princípios directamente relacionados com a integração de factores de sustentabilidade na regulamentação da actividade creditícia do Millennium, no qual ficou consagrado que:

- Cada entidade (do Millennium) deverá assegurar a transparência da publicidade a produtos de crédito, tanto na perspectiva de cumprir rigorosamente a legislação aplicável como em resultado da adopção, pelo Millennium, de uma política de sustentabilidade e responsabilidade social;
- No processo de análise e decisão de crédito deverão ser obtidos dados sobre os Clientes relativos à respectiva sustentabilidade e responsabilidade social, avaliando a sua qualidade face a temas ambientais e sociais e entrando em linha de conta, para efeitos da decisão de crédito, com esses riscos.

Efectivamente, nos anos vindouros, a evolução da gestão do risco no Millennium passará não só por melhorar e desenvolver toda a sua estrutura técnica e quantitativa de gestão e avaliação de riscos, mas também por incorporar nessa mesma estrutura todos os factores relevantes relacionados com sustentabilidade, enquanto mitigadores ou agravantes de riscos.

Plano de Continuidade de Negócio

O meio envolvente, o mercado e a evolução tecnológica colocam novos desafios à actividade financeira, a que a consideração de novas tipologias de riscos, nomeadamente no quadro do risco operacional, visa fazer face. Uma das exigências que se colocam às instituições financeiras neste contexto consiste em assegurar a continuidade das operações perante um incidente grave. Os organismos internacionais estabeleceram padrões de referência, a que o Banco de Portugal deu já acolhimento apropriado.

O Millennium bcp, consciente da relevância da gestão da continuidade de negócio para todos os seus *Stakeholders*, como garante da sustentabilidade perante ameaças e desafios externos de crescente intensidade e complexidade, decidiu lançar em 2006 um programa alinhado com as melhores práticas internacionais, respondendo também à regulamentação nacional. A implementação deste programa, assente no projecto de desenvolvimento do Plano de Continuidade de Negócio levado a cabo em 2007, habilita o Banco a cumprir os compromissos assumidos no quadro da candidatura apresentada ao Banco de Portugal em Julho de 2007 no contexto dos princípios do Acordo de Basileia II em caso de um incidente grave.

O Plano de Continuidade de Negócio desenvolvido em 2007 incide no Millennium bcp, sendo expandido para a Polónia e Turquia, em 2008, seguindo-se a Grécia – utilizando uma metodologia homogénea, ajustada à realidade dos respectivos mercados e enquadramento regulamentar. Compreende o planeamento, a preparação e a gestão operacional destinadas a assegurar a continuidade das operações, na vertente das pessoas e dos postos de trabalho, englobando os espaços físicos e o seu equipamento apropriado. Articula-se estreitamente com a recuperação dos sistemas e aplicações que suportam as operações, endereçada pelo Plano de Recuperação em Desastre (*Disaster Recovery Planning*).

Seleccionou-se a abordagem por processos de negócio, cuja criticidade foi aferida em função do seu contributo para:

- A liquidez dos Clientes;
- A liquidez do Banco;
- A capacidade do Banco para cumprir as suas obrigações corporativas.

Foram seleccionados 38 processos críticos de negócio, pertencentes a cinco grupos: pagamentos, crédito, mercados financeiros, valores mobiliários e responsabilidades de natureza corporativa.

O projecto conduziu à definição e implementação das respostas do Banco a incidentes de intensidade, abrangência e natureza diversas e à produção da documentação de suporte pertinente, nas seguintes vertentes:

- Resposta de emergência, em articulação com a Segurança Física;
- Gestão de crise;
- Recuperação dos processos de negócio.

Procedimentos

A organização departamental tradicional promove que cada um dos seus responsáveis tenda a cuidar da qualidade das tarefas desempenhas pelas equipas sob a sua responsabilidade, mas o resultado final para o Cliente é mais do que o somatório das partes dum processo, pelo que o Millennium bcp identificou diversos processos de negócio relevantes a que dá especial atenção.

A gestão destes processos implica a nomeação de um responsável, com visão *end-to-end* do mesmo e que em cada momento tem o posicionamento e o acompanhamento (baseado em diversos indicadores pré-definidos, em articulação com todas as áreas envolvidas) necessários por forma a assegurar que o serviço final ao Cliente é prestado de acordo com níveis de serviço e de qualidade superior:

Em 2007 o Millennium bcp renovou e alargou o âmbito da certificação da sua gestão por processos, atribuída pela Bureau Veritas Certification, ao abrigo da norma ISO 9001:2000, garantindo que os seus processos funcionam com eficácia e fiabilidade e são continuamente aperfeiçoados para assegurar o aumento sustentado da satisfação e fidelidade dos seus Clientes.

Cientes de que um dos pilares da satisfação dos Clientes externos é o bom funcionamento dos serviços internos, continuou a medir-se, de forma sistemática, junto dos Colaboradores da rede comercial, a satisfação com os serviços prestados pelos serviços centrais, unidades gestoras de produtos e associadas.

Esta medição é suportada por inquéritos online, disponíveis na *intranet*, com reduzidos custos operativos e respeito pelo meio ambiente, permitindo em simultâneo uma grande celeridade na análise/identificação de aspectos a melhorar; a implementação de planos de acção de melhoria e, quando necessário, o recurso a equipas multidisciplinares de melhoria da qualidade. A avaliação qualitativa dos serviços prestados pelos serviços de suporte ao negócio influencia o sistema de incentivos dos Colaboradores dessas áreas.

Estudos e inquéritos realizados a Clientes Internos

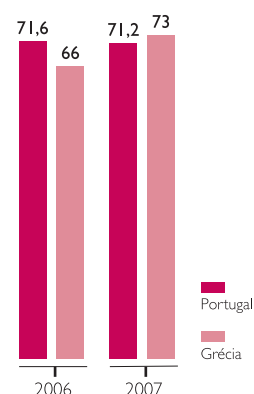
Portugal e Grécia

	2007	2006
Inquéritos realizados	33	20
Clientes inquiridos	23.820	16.819
Respostas obtidas	12.439	10.170

O Millennium desenvolve ainda uma actividade sistematizada de análise abrangente e crítica sobre a base de custos do Banco e a qualidade do serviço prestado na perspectiva do Cliente, tendo em consideração as suas necessidades e expectativas, implementando, sempre que considere justificado, projectos estruturantes que visem aumentar significativamente a eficácia dos processos de negócio e reduzir os custos operacionais de forma sustentada.

Neste âmbito, no decorrer de 2007 em Portugal procedeu-se à continuação da reengenharia dos processos de crédito à habitação, contas à ordem, gestão de numerário, cartões, centralização de

Índice de satisfação nos processos internos (Satisfação Global) Portugal e Grécia



depósitos e fecho de caixa. Ao longo do ano foram igualmente lançadas novas iniciativas com especial destaque para a reengenharia do crédito pessoal, contas correntes, formalização e manutenção de contratos e colaterais e otimização da análise e decisão de descobertos.

Em 2008, mantém-se o objectivo de iniciar novos projectos de reengenharia de processos de negócio (por exemplo *leasing*, *factoring*, financiamentos de médio / longo prazo e garantias e avais), em estreita articulação com os objectivos estratégicos definidos no Programa Millennium 2010.

Comunicação corporativa

O processo de divulgação da informação e consequente construção da imagem e reputação do Banco requer uma boa colaboração com a comunicação social, assente num princípio de verdade, transparência e rigor:

A actividade diária da Comunicação Corporativa reflecte o respeito pelo interesse público na informação relevante para as decisões dos cidadãos. A estratégia de Comunicação cumpre a obrigação de partilha de informação verdadeira, consistente, respeitadora da lei e alinhada com os valores éticos do Millennium.

Através da realização de um conjunto de acções de Comunicação – das quais se destacam as Conferências de Imprensa, os Comunicados de Imprensa, Encontros com Jornalistas, Viagens de Imprensa, Respostas a Pedidos de Informação e Entrevistas – a Comunicação Corporativa procura estabelecer com os jornalistas uma relação de proximidade que permita a mediatização da actividade e negócio do Banco, ao nível comercial, institucional e de mercado.

O ano de 2007 foi marcado por uma intensa actividade desta área, não só na comunicação pró-activa que estabeleceu, como na resposta a pedidos de informação e solicitações de jornalistas. De facto, e ao longo deste ano, foram realizados 227 comunicados de imprensa, 14 conferências de imprensa, 16 entrevistas, 29 iniciativas estratégicas, tendo a Comunicação Corporativa respondido, igualmente, a 896 de um total de 960 pedidos de informação por parte dos diversos meios de comunicação social.

O forte fluxo comunicacional reflectiu-se, também, no número de notícias recenseadas: em 2007, houve um total de 33.832 notícias publicadas sobre o Banco, em comparação com as 23.910 registadas em 2006.

Um bom lugar para trabalhar

A política de gestão do capital humano assenta no reconhecimento de que os Colaboradores são o elemento imprescindível para o sucesso da organização, nomeadamente para atingir os níveis de excelência de serviço e de qualidade superior que caracterizam o Millennium.

Informação agregada das operações bancárias do Millennium (exclui actividade seguradora)

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.

	2007	2006
Total de Colaboradores	20.003	18.728
Idade média (anos)	36,6	36,9
Antiguidade média (anos)	9,9	10,2
Taxa anual de mobilidade interna	24,5%	27,2%
Média anual de horas de formação por Colaborador	43	35
Colaboradores por vínculo contratual		
com contrato permanente	88,8%	91,0%
com contrato a termo	11,2%	8,5%
em regime de estágio	-	0,3%
Colaboradores abrangidos por Acordo Colectivo de Trabalho	12.284	12.115
Colaboradores Sindicalizados	9.650	9.539
Colaboradores em regime de trabalho a tempo parcial	152	159
Colaboradores com deficiência	199	169
Criação líquida de emprego	1.426	1.172
Proporção de membros da Alta Direcção contratada localmente	75%	74%
Remunerações fixas e variáveis e benefícios (milhões euros)	827	789
Colaboradores por escalão salarial anual		
≥ 100 mil euros	358	417
[90-100[mil euros	121	128
[80-90[mil euros	155	141
[70-80[mil euros	240	245
[60-70[mil euros	404	299
[50-60[mil euros	677	589
[40-50[mil euros	1.347	1.288
[30-40[mil euros	2.934	2.957
[20-30[mil euros	4.121	4.048
[10-20[mil euros	4.986	4.114
< 10 mil euros	4.660	4.503

Valorização profissional e gestão de carreiras

O Millennium tem implementado, a nível multidoméstico, um programa de aconselhamento e avaliação, no qual se privilegia a adequação do Colaborador à função e identifica possibilidades de desenvolvimento profissional adequadas às competências e potencialidades do Colaborador. Este programa assenta num modelo de competências determinadas pela função tipo do Colaborador; que representa um conjunto de actividades ligadas a processos de negócios com objectivos similares e competências afins.

Colaboradores por categoria contratual

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A

	2007	2006
Alta Direcção	289	267
Direcção	1.714	1.590
Restantes categorias	18.000	16.871
	20.003	18.728

As competências, genéricas e específicas, de cada Colaborador são avaliadas face ao perfil requerido para a função e é aferido o grau de realização dos objectivos definidos no período anterior. Os resultados alcançados determinam um conjunto de acções a empreender com vista a melhorar as competências que se encontram abaixo do nível requerido, desenvolver as que se identifiquem como necessárias e orientar o Colaborador para a melhoria do seu desempenho e desenvolvimento profissional.

O envolvimento directo do Colaborador e da respectiva hierarquia neste processo, a possibilidade do Colaborador manifestar a sua discordância face à avaliação efectuada e explicitar os seus motivos e o facto das eventuais discordâncias serem analisadas ao mais alto nível da organização traduzem o elevado nível de envolvimento e responsabilização neste processo.

A informação resultante deste programa interage e reflecte-se nas várias vertentes que integram o processo de gestão, nomeadamente no cálculo da remuneração variável anual, sustentando os planos de melhoria e perspectivas de evolução de carreira para o Colaborador. Este sistema de incentivos permite estimular uma motivação suplementar, que se alicerça no reconhecimento do mérito do desempenho e do contributo para o alcance dos resultados, pelo próprio Colaborador e pela equipa onde está inserido.

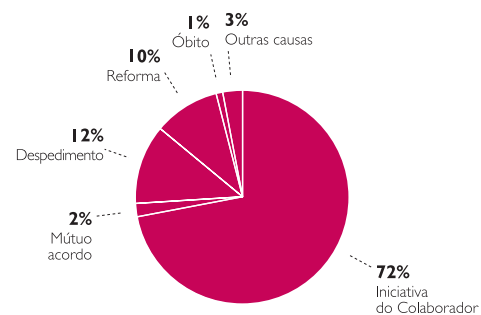
Saídas de Colaboradores

Percentagem do n.º médio de Colaboradores

	2007	2006
Portugal	6%	10%
Polónia	18%	18%
Grécia	14%	13%
Moçambique	7%	6%
E.U.A.	24%	29%
	10%	12%

Causas de saída de Colaboradores em 2007

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



Na Polónia os resultados da avaliação de desempenho são combinados com a avaliação de potencial, constituindo estas duas ferramentas a fonte de dados para a preparação de um Plano de Desenvolvimento Individual, o qual é criado e acordado através de um diálogo entre cada Colaborador e o respectivo responsável hierárquico directo.

Em Portugal, o Millennium bcp prosseguiu ainda um projecto iniciado em 2006 – Projecto Everest – de estudo e descrição das funções de *management*, focando-se na revisão e actualização do modelo global de funções e na concepção de um novo sistema de avaliação individual de desempenho, simultaneamente vocacionado para medir a performance do desempenho individual de cada um dos Colaboradores e recolher a informação de suporte aos actos de gestão relacionados com o desenvolvimento dos Colaboradores (rotação, formação, etc.).

Como passo de verificação da aderência à realidade do Banco do sistema de avaliação, concebido com o envolvimento e contribuição de um número significativo de primeiros responsáveis de áreas funcionais, foi realizado, na parte final do ano, um teste piloto incidindo sobre uma amostra seleccionada, cujos resultados confirmam a justeza das opções tomadas, além de terem fornecido excelentes contributos de melhoria ao sistema de avaliação individual de desempenho.

A nível multidoméstico, as diversas operações do Millennium distinguem anualmente os Colaboradores que se destacaram, através da atribuição dos Prémios de Excelência. Esta distinção visa reconhecer aqueles que, pelo seu excepcional desempenho profissional e capacidade de trabalho, atingiram um nível de verdadeira excelência.

Mobilidade

A mobilidade é reconhecida como um instrumento útil na valorização dos percursos profissionais dos Colaboradores. As opções de carreira e a mobilidade que lhe está associada – funcional ou geográfica – vão surgindo naturalmente, enquadradas na actividade do Millennium e proporcionalmente à sua dimensão e estrutura.

Procura-se implementar uma política de mobilidade que corresponda às expectativas dos Colaboradores, maximizando a adequação do seu perfil à função desempenhada, sem que se perca de vista a importância de lançar novos desafios que permitam a aplicação de competências e de potencialidades menos evidenciadas.

Taxa de mobilidade interna

Rotações em percentagem

	2007	2006
Portugal	26%	30%
Polónia	26%	27%
Grécia	3%	6%
Moçambique	32%	27%
E.U.A.	21%	20%
	25%	27%

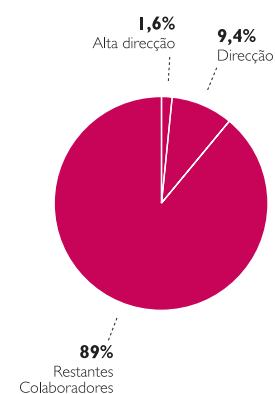
Promoções por mérito

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.

Colaboradores promovidos



Repartição das promoções, em 2007, por categoria profissional



Apesar de, nos acordos colectivos de trabalho em vigor, não estarem pré-determinados prazos mínimos para a comunicação de alterações orgânicas significativas, o Millennium procura que eventuais alterações sejam adequadamente e atempadamente comunicadas de forma a minimizar ou a evitar possíveis impactos negativos para os Colaboradores, assegurando o integral cumprimento da legislação em vigor

A implementação em Portugal do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais (PDCC), que incentiva Colaboradores de áreas não comerciais a prosseguirem uma nova carreira na área comercial, é o exemplo de uma oportunidade de carreira e de mobilidade que representa um desafio face à experiência profissional anterior do Colaborador, sem perder de vista o respeito pelo seu perfil pessoal e profissional. Neste sentido, o PDCC contempla a possibilidade do Colaborador reconsiderar a sua opção recente, garantindo a possibilidade de regresso a uma área não comercial sem prejuízo para a sua carreira profissional.

Em Março de 2007, deu-se início ao programa de formação e acompanhamento dos 99 Colaboradores seleccionados entre os inscritos no PDCC, a que se juntaram cerca de 25 outros Colaboradores recentemente colocados em Sucursais e que não tinham sido objecto de formação preparatória dessa rotação. Concluído o programa de formação, foram colocados em funções nas Sucursais 91 Colaboradores, o que corresponde a uma taxa de sucesso de 91,9%.

Uma nova edição começou em Novembro de 2007, estando a decorrer a formação de 51 Colaboradores que irão assumir funções comerciais no primeiro semestre de 2008. Os níveis de satisfação, expressos tanto pelos Colaboradores como pelos Tutores e Formadores, ultrapassam as melhores expectativas, encorajando o prosseguimento futuro deste programa.

Para além das rotações efectuadas no âmbito do PDCC, a dinamização da mobilidade interna no Millennium bcp, convergiu para obter um melhor equilíbrio entre a força de trabalho afectada às unidades de negócio e aos serviços bancários e corporativos. Assim, das 324 rotações inter-áreas funcionais, cerca de 67% (216) destinaram-se ao reforço das áreas comerciais (Retail, Empresas e Private). A mobilidade total (intra e inter-área funcional) abrangeu cerca de 1.800 Colaboradores.

Por forma a imprimir um maior dinamismo à mobilidade interna, o Millennium bcp adoptou, em 2007, um novo procedimento de divulgação de oportunidades de rotação, utilizando para o efeito o Portal Pessoas, acessível através da *Intranet*. Desta forma, todos os Colaboradores dispõem em simultâneo de informação sobre as oportunidades existentes e os perfis requeridos, contribuindo para alargar o leque de instrumentos ao dispor dos Colaboradores para satisfazerem as suas expectativas de desenvolvimento profissional, conferindo adicionalmente uma maior transparência na promoção da mobilidade interna e uma maior eficácia no provimento das funções em aberto.

Este mecanismo possibilitou que, para um total de 21 funções objecto de anúncio em Portugal, se tenham registado 102 candidaturas internas, originando a selecção e colocação dos 21 Colaboradores cujas competências melhor se ajustavam às posições a preencher.

A mobilidade no Millennium bcp inclui ainda o expatriamento, ou seja, a possibilidade de desenvolvimento da carreira noutras geografias onde o Millennium tem presença (Polónia, Grécia, Turquia, Roménia, Moçambique, Angola, E.U.A. e Suíça). Os objectivos prosseguidos são: (i) disponibilizar as competências específicas necessárias para potenciar vantagens competitivas em operações do Millennium noutro país; (ii) reforço ou aquisição pelo Colaborador de competências específicas e experiência internacional e multicultural durante determinado prazo, de que a sociedade de origem beneficiará no futuro após o seu regresso ao país de origem; (iii) desenvolvimento de carreiras por meio da mobilidade funcional, conforme a prática corrente desenvolvida no Millennium. O expatriamento é bidireccional, isto é, envolve a colocação de Colaboradores de Portugal em operações noutros países, e a colocação em Portugal de Colaboradores recrutados nas operações internacionais, existindo Colaboradores portugueses em todas as operações internacionais bem como Colaboradores gregos, polacos e moçambicanos em Portugal.

Colaboradores expatriados que integram a Alta Direcção e Direcção das operações de destino

	2007	2006
Portugal	3	2
Polónia	21	21
Grécia	4	5
Moçambique	18	20
E.U.A.	6	6
	52	54

Embora não estejam definidos prazos mínimos para notificação, o Millennium, comunica as alterações com impacto nos Colaboradores com prazos adequados a cada situação.

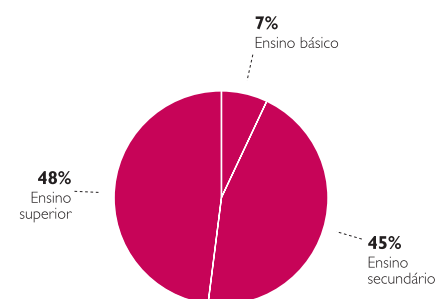
Formação

A formação permanece ao nível do Millennium como uma prioridade assumida, expressando o empenho e compromisso em valorizar a principal fonte de criação de valor e de competitividade do Banco: as Pessoas.

A preocupação em reforçar o alinhamento e adequação entre as iniciativas de formação disponíveis com as expectativas dos Colaboradores, originou que em Portugal fosse, pela primeira vez, introduzido um catálogo de formação transversal, o qual passou a ser o instrumento preferencial para identificar as necessidades formativas individuais. No seguimento dos desafios de desenvolvimento individual lançados pelas hierarquias aos Colaboradores, e de acordo com as sugestões coordenadas por ambas as partes, foi possível responder positivamente à maioria dos pedidos de formação formulados.

Outro pilar de actuação em termos de formação, consistiu no reforço do compromisso, assumido perante os Colaboradores recém-admitidos na rede comercial do Millennium, de delinear programas formativos vocacionados para facilitar o seu acolhimento e integração, visando reforçar a cultura empresarial e transmitir os valores e princípios do Banco, com módulos especificamente dedicados

Repartição dos Colaboradores em 2007 por grau de habilitação literária Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



à ética e conduta profissional, permitindo ainda consolidar uma base de conhecimento que potencie o desenvolvimento das suas carreiras comerciais

Em Portugal, este programa de acolhimento e integração assentou nas figuras do formador *on-the-job* (director de sucursal) e do tutor (director comercial), tendo incluído a definição de conteúdos e a ponderação da sua distribuição temporal, permitindo concretizar um percurso formativo de 444 horas para o primeiro ano de cada Colaborador na sucursal. O programa compreende um leque diversificado de cursos de *e-learning* sobre diversas matérias do quotidiano profissional (47 cursos distintos abrangendo diversas áreas, desde a plataforma aplicacional de balcão ao financiamento automóvel), complementado por um conjunto de temas de auto-estudo, cujos conteúdos são avaliados num teste de aferição de conhecimentos.

Foi adoptado um regime de inscrição livre para os cursos de *e-learning* disponibilizados no âmbito deste programa, permitindo assim que todos os Colaboradores do Retalho (e não apenas aquele que beneficiam do Programa de Acolhimento e Integração e do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais), em qualquer momento, possam suprir as suas necessidades de formação, tendo-se registado, ao longo de 2007, um total de 9.768 participações, perfazendo 17.296 horas de formação.

Também na Polónia, a expansão da rede de sucursais e do quadro de Colaboradores se traduziu num reforço da componente formativa para os recém-admitidos, tendo sido ministrada formação, por recurso a vídeo conferência, a mais de 1.500 Colaboradores.

No âmbito da implementação em Portugal do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais, foi igualmente concebido um programa de formação específico, reflectindo as necessidades suscitadas no primeiro encontro comercial entre o Colaborador e o Cliente, o qual abrangeu todos os Colaboradores que decidiram redireccionar a sua carreira dos serviços bancários e corporativos para a área comercial. Este programa tem início com uma semana de formação presencial, centrada no desenvolvimento de *soft skills* (técnicas de venda e relação com o cliente) e na apresentação dos produtos bancários que sustentam a actividade comercial, seguida de um período de 6 meses de formação genérica *on-the-job*, na sucursal, na qual se perfaz um total de 448 horas de formação, repartidas entre uma componente diária de auto-estudo e uma diversidade de cursos de formação transversal realizados via *e-learning*.

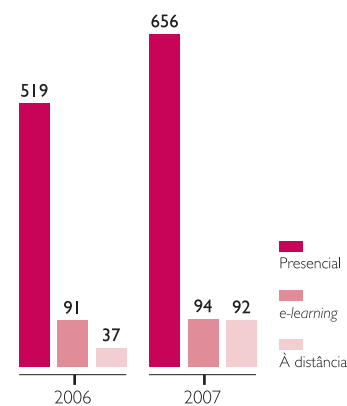
O programa sustenta-se numa plataforma que permite a cada um dos intervenientes – Colaborador; Formador *on-the-job*, tutor e áreas de suporte – acompanhar o percurso formativo do Colaborador: Em 2007, nas duas edições realizadas, um total de 176 Colaboradores beneficiaram do Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais.

No seguimento dos projectos de realinhamento e dinamização dos vários segmentos do Retalho, foi ainda preparado em 2007 um processo de valorização profissional dos Gestores de Clientes do segmento Prestige, designado Certificação Prestige, a qual permitiu aprofundar os seus conhecimentos técnicos e comportamentais sobre os produtos e técnicas financeiras disponíveis, por forma a

Actividade de formação por plataforma

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.

Formação (milhares de horas)



Colaboradores abrangidos (milhares)



umentar a taxa de sucesso nos contactos efectuados com os Clientes. Esta certificação foi desenvolvida em parceria com o Instituto de Formação Bancária e abrangeu cerca de 800 Gestores de Cliente, totalizando 38.906 horas de formação.

No domínio da formação associada a incitavas transversais à organização, realizaram-se em Portugal três acções de formação, que abrangeram uma proporção significativa dos Colaboradores:

- DMIF – A entrada em vigor, em Novembro de 2007, da Directiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros, a qual determina implicações profundas no sistema financeiro português, motivou a elaboração de um curso de e-learning específico. A formação abrangeu a totalidade dos Colaboradores cuja actividade se encontra no âmbito de aplicação da directiva, incluindo as áreas de relacionamento directo com os Clientes, como o Retalho, o Centro de Contactos ou o Private Banking, e ainda áreas que, não tendo contacto directo com os Clientes, assumem responsabilidade na concepção e distribuição da oferta de valor do Banco. Estruturado em dois módulos distintos, o curso permitiu que 7.107 Colaboradores adquirissem conhecimento sobre o enquadramento legal e os princípios gerais da DMIF, a aplicabilidade dos testes de adequação da operação ao investidor em causa, consoante o perfil do Cliente e o serviço prestado, bem como compreender o processo de habilitação aos Serviços de Consultoria para Investimento e de Gestão de Carteiras. Esta acção de formação totalizou 17.411 horas;
- *Compliance* e branqueamento de capitais (presencial) – Em articulação com o Compliance Officer, foi preparada uma acção de formação presencial com a duração de três horas, para todos os Colaboradores das unidades orgânicas centrais, cuja interacção com as redes comerciais ou com os clientes recomenda um acompanhamento rigoroso por parte do Compliance Office, tendo abrangido um total de 1.789 Colaboradores. Pretendeu-se fornecer a todos os participantes um conjunto de ferramentas que lhes permitia identificar as transacções susceptíveis de configurar a utilização da Instituição para eventuais actos de branqueamento e de obtenção de vantagens de proveniência ilícita e também todas as situações que possam afectar negativamente a reputação do Banco;
- *Compliance* e branqueamento de capitais (*e-learning*) – Adicionalmente, e com o objectivo de assegurar que todos os Colaboradores, independentemente das funções exercidas ou da área de colocação, reuniam, até ao final de 2007, a formação básica em *Compliance & AML*, decorreu ainda um curso de *e-learning* que abordou os princípios básicos de *compliance*. Com incidência na prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo, o curso teve a duração de duas horas e abrangeu uma população alvo de cerca de 2.000 Colaboradores.

Como resultado de todas as acções implementadas, em 2007, atingiu-se em Portugal o número médio de 5,4 acções por Colaborador, destacando-se o crescimento de 24% nas presenças em formação, resultando numa média anual de 28,3 horas de formação por Colaborador.

Na Polónia, registou-se em 2007 um aumento de 18,5% no número de Colaboradores que receberam formação, significando que cada Colaborador do Bank Millennium participou, em média, em pelo menos duas acções de formação. Destaque ainda, nesta operação, para o desenvolvimento em 2007 do conceito subjacente à Academia Millennium, a qual constitui uma plataforma que permite uma

melhor definição das necessidades de formação dos Colaboradores e disponibilizar oportunidades de desenvolvimento contínuo. Esta iniciativa consiste numa série de programas de formação, dirigidos a grupos específicos de Colaboradores, mediante um site dedicado na *Intranet*, no qual é possível pesquisar a formação mais adequada de entre os programas disponíveis no Banco.

O currículo da Academia Millennium inclui:

- Formação vocacional – formação técnica em áreas específicas de competência;
- Formação de gestão – formação para quadros directivos;
- Programas de desenvolvimento – formação destinada a acelerar o desenvolvimento e as carreiras de Colaboradores de elevado potencial;
- Programas de formadores – formação para elementos de equipas de formação;
- "Uma Só Voz" – formação de integração para novos Colaboradores do Banco.

Além disso, de forma a alargar o leque de programas de formação disponibilizados aos Colaboradores, o Bank Millennium estabeleceu parcerias com empresas polacas que disponibilizam programas de formação co-financiados pelo Fundo Social Europeu.

Foram organizadas uma série de sessões de formação de liderança, gestão de equipas e gestão de projectos, dirigidas aos quadros directivos na Polónia, por reconhecer a sua relevância para obter o nível de excelência que permite conseguir um bom local para trabalhar. Estas sessões de formação abrangeram um total de 1.898 quadros directivos oriundos das unidades comerciais e dos serviços centrais, representando um acréscimo de 50% relativamente a iniciativa semelhante realizada em 2006.

Porque a formação, sendo uma iniciativa estratégica do Banco, é também um instrumento de desenvolvimento pessoal e profissional disponível para todos os Colaboradores que, por iniciativa própria, procurem desenvolver as suas competências, o Millennium bcp prosseguiu em Portugal o desenvolvimento do Programa de Incentivo à Qualificação Académica, o qual visa apoiar financeiramente os Colaboradores, com mérito e potencial evidenciado, na obtenção de licenciatura, pós-graduação ou formação de executivos de nível equivalente a pós-graduação ou mestrado, com interesse para as suas carreiras e para o negócio do Banco. Em 2007, procedeu-se à revisão do normativo em questão, o qual começa a vigorar em Janeiro de 2008.

Gestão do Talento

O Millennium tem implementados programas específicos de gestão de talento, os quais permitem identificar, estimular e acompanhar a evolução de pessoas com potencial, contribuindo para a geração e retenção de quadros que evidenciam capacidade para assumirem funções de responsabilidade e complexidade acrescida.

Estão inseridos neste âmbito dois programas que decorrem em Portugal e na Polónia, dirigidos a jovens quadros de acordo com as diferentes fases das respectivas carreiras:

- **People Grow** – Concebido para, numa perspectiva multidoméstica, germinar uma futura geração de quadros, tratando-se de um programa de desenvolvimento intensivo, com duração de dois anos, destinado a jovens licenciados de elevado potencial. Este programa, dirigido a novos Colaboradores, proporciona uma formação transversal, com a orientação e acompanhamento de um mentor, colocando desafios constantes em diversas áreas e funções, complementados com a participação em diferentes projectos, sendo uma oportunidade única de desenvolverem competências técnicas e de gestão e de adquirirem uma visão global do negócio e das melhores práticas do Millennium.
- **Grow Fast** – Programa de desenvolvimento dirigido a quadros com elevado potencial existentes na organização, que se destacaram pelo seu desempenho e que evidenciam níveis elevados de motivação e de empenho no desenvolvimento das suas carreiras profissionais no Millennium. Visa promover a aceleração do desenvolvimento das suas carreiras, mediante a participação em acções de formação específicas, a integração em equipas de projecto e outras iniciativas de âmbito organizacional, contando com o apoio de um mentor que os assiste e orienta na progressão das diferentes etapas que o programa compreende.

Na Polónia, os participantes de ambos os programas tiveram ainda a oportunidade de participar no Fórum de Desenvolvimento, evento que se realiza duas vezes por ano e que consiste numa série de *workshops* realizadas fora do local de trabalho. Além de uma função de integração, estes fórum assume também um papel formativo e constitui uma oportunidade de apresentar as novas iniciativas do Banco aos participantes.

Participantes em 2007 nos programas de gestão de talento

	Portugal	Polónia
People Grow	7	14
Grow Fast	30	80
	37	94

Atracção e recrutamento

Uma política de recrutamento equilibrada e atenta, que procure satisfazer as necessidades de reforço e renovação, é uma prioridade para uma instituição como o Millennium, na qual é privilegiada uma perspectiva de longo prazo da organização. A evolução em 2007 do quadro de Colaboradores, e respectivos indicadores de recrutamento, reflectem uma política de recrutamento baseada na convicção de que o sucesso profissional depende principalmente de uma boa adequação entre o potencial de cada indivíduo e os requisitos específicos da posição que ocupa.

O Millennium é composto por um conjunto de operações multidomésticas que, pertencendo ao mesmo projecto empresarial, partilham objectivos estratégicos e cultura comuns, mas no entanto diferem

quanto ao estágio de evolução em que cada uma se encontra, com perspectivas de crescimento e de evolução próprias, decorrentes das características dos mercados locais em que estão inseridas.

Estas diferenças justificam que a estratégia de recrutamento do Millennium seja, em cada operação, adaptada às necessidades específicas do respectivo mercado. Contudo, o processo de recrutamento obedece aos mesmos princípios genéricos, sendo composto por uma sequência de fases que asseguram a sua transparência e eficácia; (i) recolha de candidaturas; (ii) identificação e selecção de potenciais candidatos; (iii) realização de testes de aptidão; (iv) entrevista com júri de selecção composto por elementos da Alta Direcção do Banco; (v) aprovação da admissão pelo Conselho de Administração Executivo.

Em Portugal, o site institucional do Millennium bcp continua a ser o veículo privilegiado da recolha de candidaturas para todas as áreas do Banco, representando as 7.040 candidaturas registadas por esta via cerca de 77% do total recebido. As actividades de recrutamento e selecção incidindo sobre candidatos externos implicaram a realização de 915 entrevistas, 2.187 testes psicotécnicos, 76 testes de comunicação telefónica e entrevista de júri de selecção a 855 candidatos, que originaram 512 admissões.

O Millennium procura manter, em cada operação multidoméstica, um relacionamento fluído com as Universidades locais de referência, por reconhecer que estas constituem importantes canais para identificar, atrair e reter pessoas de talento, com adequada formação académica e elevado potencial.

Recrutamento em Portugal

	2007	2006
Admissões		
Homens	202	211
Mulheres	310	180
	512	391
Área de colocação		
Retalho	435	321
Centro de Contactos	31	31
Áreas especializadas	46	39
	512	391
Habilitações		
Ensino básico	-	-
Ensino secundário	192	121
Ensino superior	320	270
	512	391
Especialização académica		
Gestão	71	82
Economia	60	70
Restantes	189	118
	320	270

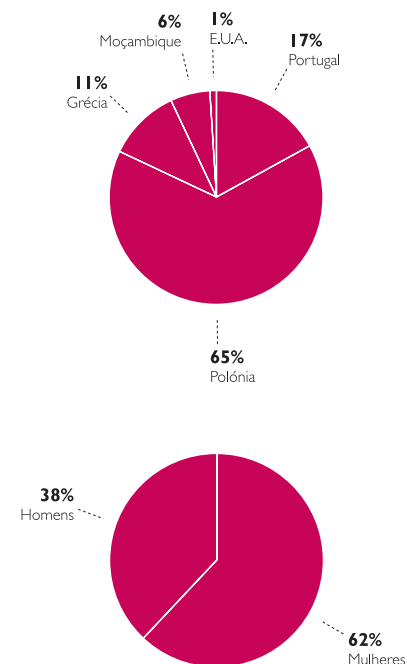
Colaboradores admitidos

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



Discriminação dos Colaboradores admitidos em 2007

Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



Neste sentido, o programa Come and Grow with Us em Portugal e na Grécia, com a designação Champions Millennium na Polónia, é a proposta de valor do Millennium para os estudantes universitários e recém-licenciados. O Banco pretende contribuir, de forma complementar à formação académica, para o desenvolvimento das competências dos estudantes proporcionando-lhes um experiência no mundo do trabalho.

Em Portugal este programa incorporou, em 2007, as seguintes iniciativas:

- Seminário de Gestão Bancária: 58 participantes aproveitaram esta oportunidade para aprofundar conhecimentos sobre a actividade bancária, beneficiar da experiência de alguns dos profissionais de referência do mercado financeiro português, alargando em simultâneo a sua rede de contactos;
- Banking G@me: equipas de estudantes abraçaram o desafio de, num ambiente de jogo de gestão, gerir uma sucursal virtual, testando competências e revelando o seu talento. Esta iniciativa foi realizada em formato de *blended-learning* e com uma formação inicial ministrada pelo Instituto de Formação Bancária;
- Visitas ao Millennium bcp: permitiram aos estudantes universitários conhecerem diferentes áreas do Banco, desde o Centro Informático à Banca de Investimento, proporcionando contacto directo com os intervenientes das áreas e sendo uma oportunidade de partilha de experiências;
- Estágios Internacionais: programa de estágios nos países onde o Millennium está presente, como Portugal, Polónia, Grécia ou Roménia. Em Outubro de 2007, os primeiros participantes voaram rumo a outras culturas, para, numa fase inicial das suas carreiras, trabalharem lado a lado com colegas de diferentes nacionalidades;
- Oportunidades Millennium nos PALOP: uma iniciativa pioneira organizada para cerca de 140 estudantes angolanos e moçambicanos que manifestaram desejo em regressar aos respectivos países de origem e contribuir para o seu desenvolvimento.

Estágios de verão

Decorreu em 2007 a segunda edição do programa de estágio de verão realizado em Portugal, tendo-se mantido a mesma fórmula que assegurou o sucesso da anterior edição.

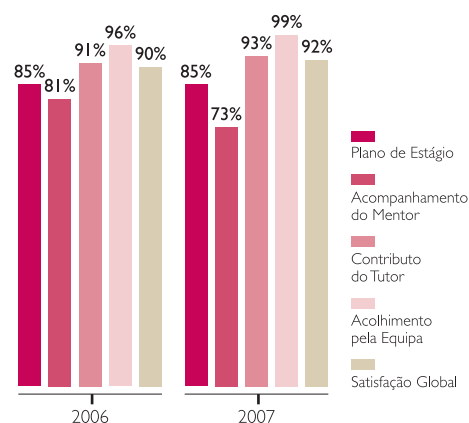
Os estágios foram elaborados de acordo com o perfil de cada estagiário, construindo desafios relevantes e uma oportunidade única de desenvolvimento de competências, para estudantes a partir do segundo ano de curso, com bons resultados académicos. Todos os estagiários receberam uma bolsa mensal e um plano de estágio previamente definido.

Cruciais para o sucesso desta iniciativa foram a formação inicial, o acompanhamento contínuo e motivação dos estagiários, bem como a integração e apoio proporcionado pelas equipas que os acolhem. A cada estagiário foi atribuído um mentor e um tutor, elementos directivos do Banco.

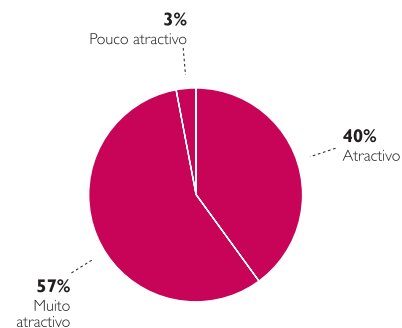
Avaliação dos estágios de Verão

Portugal

Grau de satisfação dos Estagiários



Atractividade do Millennium bcp como futura empresa para trabalhar (no final do estágios de Verão)



Igualdade de oportunidades e empresa familiarmente responsável

O Millennium mantém o empenho em proporcionar aos Colaboradores um tratamento justo e com igualdade de oportunidades em todas as fases dos respectivos percursos profissionais, independentemente da raça, nacionalidade, religião, sexo, idade, orientação sexual ou condição física. Assim, a remuneração dos Colaboradores obedece exclusivamente a critérios de desempenho face aos objectivos, de percurso profissional e de grau de responsabilidade da função desempenhada, sem discriminação por género, ou por qualquer outra natureza, praticando um rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres que desempenhem funções equiparáveis.

O Banco reconhece que a diversidade de características individuais, resultante de pessoas oriundas de todos os sectores da comunidade, constitui um factor distintivo que reforça a Instituição, por permitir incorporar uma multiplicidade de experiências, conhecimentos e competências, das quais resulta uma maior capacidade para enfrentar desafios e definir abordagens e soluções mais adequadas a um contexto que, progressivamente, se apresenta com níveis acrescidos de complexidade.

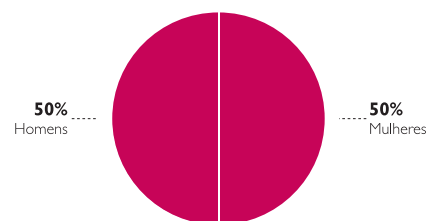
Nos Princípios de Actuação do Millennium foram instituídos um conjunto de valores e referenciais de actuação, aplicáveis a todos os Colaboradores de todas as operações, nos quais se inclui uma inequívoca orientação e motivação para que: (i) independentemente do respectivo nível hierárquico ou de responsabilidade, todos os Colaboradores actuem de forma justa recusando qualquer situação de discriminação e (ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do Global Compact, no âmbito dos quais o Millennium reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação colectiva de acordos de trabalho, rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

Colaboradores a 31 Dezembro 2007

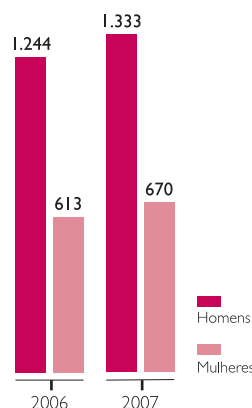
	Mulheres	Homens	Total
Portugal	4.195	6.626	10.821
Polónia	4.113	1.954	6.067
Grécia	840	571	1.411
Moçambique	684	786	1.470
E.U.A.	136	98	234
	9.968	10.035	20.003

Numa outra vertente, o princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar é assumido como trave mestra da cultura empresarial do Millennium. Assim, considera-se que excelência profissional mais útil é a que é exercida em harmonia com o desenvolvimento humano, pois é essa que valoriza os Colaboradores como cidadãos responsáveis. Profissionais cujo melhor exemplo é de uma vida bem distribuída entre trabalho, deveres de cidadania, fruição das actividades lúdicas e do convívio social, sem que qualquer das vertentes tome o espaço próprio das restantes. Pretende-se que os Colaboradores constituam um conjunto de pessoas que estão bem consigo, mas também com a vida e com a profissão, porque a empresa em que trabalham lhes permitiu desenvolver todas as vertentes da vida e não apenas a componente profissional.

Repartição dos Colaboradores, em 2007, por género Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.



Quadros directivos (alta direcção e direcção) Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.





Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais Pág. 82



O programa Come and Grow With Us atrai inúmeros estudantes universitários e recém-licenciados Pág. 89



Creche no Taguspark Pág. 92



MilCenas – Fotografia da representação da peça “A Quinta à Sexta” por associados do Clube Millennium bcp Pág. 92



Actividade do Milleklub Pág. 96



Certificação de Gestores Prestige Pág. 84

A importância dos Colaboradores e das suas famílias é uma referência constante na informação do Millennium, tendo correspondência prática nos benefícios sociais que são disponibilizados e que ultrapassam amplamente a protecção social estabelecida legalmente.

São exemplos deste enquadramento a construção, manutenção e apoio de instalações como a creche para filhos, piscina e ginásio para Colaboradores e familiares, localizados nas instalações do Millennium bcp no Taguspark, local onde a concentração de Colaboradores permite assegurar este tipo de oferta.

O vasto e diversificado conjunto de actividades de lazer que o Clube Millennium bcp desenvolve, abrangendo os Colaboradores e suas famílias, tem igualmente por objectivo estimular e incentivar aquele equilíbrio, valorizando a qualidade do tempo livre com vantagens comparativas face aos preços de mercado.

Por outro lado, o envolvimento das famílias em encontros promovidos pelo Millennium, tal como os piqueniques da empresa na Polónia e nos E.U.A., constitui também uma forma de reconhecer e valorizar o binómio carreira/família.

Condições de trabalho

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

Em Portugal o Millennium bcp cumpre integralmente todas as exigências legais sobre as actividades de segurança, higiene e saúde no trabalho, assegurando uma monitorização permanente das instalações de todo o Banco, mediante a realização de visitas periódicas e conduzindo análises que têm como objectivo detectar disfunções, como sejam a qualidade ergonómica, a qualidade do ar, o nível de ruído e a iluminação dos espaços.

Higiene e segurança no trabalho

Portugal

	2007	2006
Visitas de HST	254	181
Análises à qualidade do ar	14	4
Acidentes de trabalho	66	77
Vítimas mortais	-	1

O Millennium bcp tem a sua responsabilidade de empregador, decorrente do regime jurídico de acidentes de trabalho e doenças profissionais regulamentado pela Lei 100/97, de 13/09, assegurada pela Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A. Em caso de sinistro, a seguradora diligencia o

encaminhamento e tratamento mais adequado ao Colaborador sinistrado e, em conjunto com os Serviços de Medicina do Banco, acompanha o processo de recuperação no sentido de agilizar os melhores meios no tratamento.

O Millennium bcp dispõe de infra-estruturas dedicadas para assegurar uma adequada complementariedade e funcionalidade entre as condições de trabalho e as necessidades individuais dos Colaboradores. Assim, nas instalações do Banco no Taguspark, local onde se verifica a maior concentração de Colaboradores em Portugal, existem espaços exclusivamente dedicados a zonas de restauração e de serviços (cafetaria, quiosque, agência de viagens), infra-estruturas desportivas (*health club* com piscina e recinto desportivo), e uma creche para crianças até aos seis anos, permitindo uma melhor articulação entre a vida profissional e a vida familiar dos Colaboradores.

Adicionalmente o Millennium bcp criou uma sucursal exclusivamente dedicada aos Colaboradores, a qual tem como principal missão prestar um serviço bancário de elevada qualidade aos Colaboradores no activo, bem como a um número muito significativo de Colaboradores na situação de reforma. A Sucursal de Colaboradores permite dedicação exclusiva ao atendimento dos Colaboradores do Millennium bcp e o acesso a um conjunto de vantagens em serviços financeiros também extensíveis aos seus familiares, para os quais podem ser constituídas contas associadas.

Também as operações do Millennium nos restantes países mantêm um elevado nível de exigência nas condições de trabalho que proporcionam aos Colaboradores, destacando-se em 2007 as novas instalações do Bank Millennium na Polónia, as quais asseguram uma melhor integração urbana no centro de Varsóvia, privilegiando a utilização de transportes públicos, contribuindo assim para a diminuição da utilização de automóveis particulares, tendo sido projectadas e construídas de forma a obedecer a parâmetros arquitectónicos de elevada qualidade, com condições de conforto particularmente adaptadas às condições climáticas do país.

Benefícios sociais

O Millennium assume o compromisso de garantir um conjunto de benefícios sociais que, ultrapassando amplamente a protecção social vigente em cada país, contribuem para manter um adequado nível de vida e de bem-estar dos Colaboradores.

Neste âmbito, os Colaboradores do Millennium em Portugal, Grécia, Moçambique e E.U.A. são beneficiários de fundos de pensões, constituídos localmente, com os quais se pretende assegurar um complemento de reforma que permita minimizar os efeitos financeiros decorrentes da transição do activo para a situação de reforma.

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

Também no Bank Millennium, na Polónia, existe um Fundo Social de características semelhantes, sendo disponibilizado aos Colaboradores do Millennium bcpbank, nos E.U.A., a possibilidade de recorrerem a um plano de reembolso de propinas destinado a apoiar Colaboradores que frequentem cursos superiores autorizados e relacionados com a sua actividade profissional.

Crédito a Colaboradores

Como parte do conjunto de benefícios sociais assegurados, os Colaboradores das diversas operações do Millennium têm a oportunidade de, em condições preferenciais, contrair empréstimos para a aquisição de habitação ou para fins sociais, constituindo um contributo relevante do Banco no apoio social aos Colaboradores e respectivas famílias.

Planos de saúde

A saúde constitui um pilar muito importante de actuação do Millennium em termos de benefícios sociais conferidos aos Colaboradores. Todos os Colaboradores do Millennium, no activo ou em situação de reforma, e respectivos cônjuges e filhos dependentes, estão abrangidos por planos de saúde, que, localmente, visam complementar ou suprir eventuais deficiências dos respectivos serviços nacionais de saúde.

Taxa anual de absentismo

	2007	2006
Portugal	3,0%	3,1%
Polónia	5,9%	5,6%
Grécia	1,9%	1,0%
Moçambique	1,2%	1,2%
E.U.A.	1,0%	0,7%

- Em Portugal os Colaboradores beneficiam de um alargado conjunto de soluções ao nível da assistência médica e cuidados de saúde, sendo ainda assegurado o apoio do Banco a todas as situações clínicas dos Colaboradores. É facultada a adesão a um seguro de saúde gerido pela Médis, líder nos sistemas de saúde não públicos em termos de número de segurados e de dimensão da rede médica e hospitalar, bem como a inscrição nos Serviços de Assistência Médico-Social (SAMS), os quais asseguram a protecção na saúde através da prestação interna de cuidados de saúde e da atribuição de comparticipações por despesas realizadas fora dos seus serviços;
- Na Polónia o programa de cuidados de saúde disponibilizado permite o acesso a serviços médicos básicos e especializados, sob a forma de exames de diagnóstico e profilácticos. Este programa inclui um número total de 360 parceiros médicos, espalhados por 120 cidades e vilas em toda o país. Para além de assistência médica de clínica geral, os benefícios incluem também uma oferta diversificada de serviços, como consultas médicas de especialidade, tratamentos de enfermagem e

ambulatórios e uma selecção completa de testes de diagnóstico e consultas dentárias. Durante o Outono de 2007 foi dada a todos os funcionários do Banco a oportunidade de receber vacinação grátis contra a gripe;

- Na Grécia o Millennium Bank, em parceria com uma companhia de seguros líder naquele país – Interamerican – disponibiliza um seguro de saúde aos Colaboradores através do qual são atribuídas participações por uma vasta gama de despesas realizadas. Adicionalmente, o Banco assegurou que os Colaboradores usufruam de preços e condições de tratamento preferenciais, em alguns dos maiores hospitais privados de Atenas (por exemplo a Eurokliniki);
- Em Moçambique também é disponibilizado aos Colaboradores um plano de saúde que permite o acesso à prestação de serviços de saúde no país e no estrangeiro. Adicionalmente, o Banco dispõe de um centro de saúde nas instalações centrais, no qual, gratuitamente, diversos médicos avançados prestam cuidados básicos de saúde aos Colaboradores e respectivos familiares;
- Nos E.U.A. os Colaboradores têm igualmente acesso a um seguro de saúde com cobertura de serviços básicos de saúde.

Adicionalmente, o Millennium bcp, em Portugal, dispõe ainda de uma unidade orgânica – Serviços de Medicina – com unidades localizadas em diversos pontos do país e um quadro de médicos dedicado, através do qual, e de forma complementar aos planos de saúde existentes, é assegurada a prestação de serviços de medicina curativa, medicina do trabalho, a assistência médica aos Colaboradores e a realização de *check-ups* regulares.

Serviços de medicina

Portugal

	2007	2006
Consultas efectuadas		
Medicina do trabalho	5.434	7.777
Medicina curativa	24.226	22.914
Check-ups efectuados		
Colaboradores no activo	5.831	6.919
Colaboradores reformados	1.087	1.014
Seguro de Saúde - Clínica Universitária de Navarra		
Pessoas abrangidas	45.089	45.624
Número de consultas	861	731
Número de internamentos	209	201
Prémio de seguro (mil euros)	2.212	2.173

Para os casos clínicos mais graves, os Colaboradores em Portugal e respectivas famílias podem ainda recorrer à Clínica Universitária de Navarra, em Pamplona, Espanha, no âmbito de cobertura específica do seguro de saúde disponibilizado para estes casos.

Voluntariado e estruturas recreativas

O Millennium proporciona ainda condições com as quais procura corresponder às expectativas dos Colaboradores em termos de ocupação e valorização individual. O Clube Millennium bcp em Portugal e o MilleKlub na Polónia, são associações de carácter recreativo estimuladas pelo Banco, no sentido de proporcionar aos Colaboradores o acesso a diversas actividades extra-laborais, fomentando o espírito de iniciativa, a realização pessoal, o enriquecimento cultural, para além da participação na vida comunitária ou o apoio a instituições de carácter social ou humanitário, contribuindo para alcançar uma vida mais completa quer no plano físico, quer no plano emocional.

As inúmeras actividades que o Clube Millennium bcp desenvolveu foram enquadradas no lema "Viva o seu tempo livre", complementando diversas destas actividades de natureza desportiva ou recreativa com iniciativas de recolha de fundos a favor de instituições de solidariedade social como: Operação Nariz Vermelho, Acreditar – Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro, Refúgio Aboím Ascensão, Casa dos Rapazes e Casa Nossa Senhora da Conceição.

Com o princípio central de promover a aprendizagem informal e reconhecer que nunca é tarde para aprender, o Clube Millennium bcp estabeleceu protocolos de cooperação com várias Universidades Séniores (Almada, Amadora, Faro, Gondomar, Lisboa, Oeiras, Ovar, Porto, Santo Tirso, Setúbal e Torres Vedras), beneficiando os seus sócios de condições preferenciais. Em áreas afins, existem também acordos de cooperação, satisfazendo o princípio da responsabilidade social das organizações, dos quais se destaca o da Cruz Vermelha Portuguesa. Aos mais jovens são disponibilizados clubes de férias, cursos de inglês nas férias, concursos, práticas de música, judo, canoa-gem e *karting*.

Em termos de benefícios para os associados, o Clube Millennium bcp celebrou um leque diversificado de protocolos, com cerca de 400 empresas, com relevantes vantagens para os associados. Na área desportiva, e não obstante se tratar de um clube socioprofissional, é digno de referência o elenco de primeiros lugares conquistados nas diversas modalidades desportivas praticadas.

Também na Polónia, o Bank Millennium tem vindo a organizar e co-financiar a participação dos Colaboradores em diversos eventos recreativos, de que se destacam:

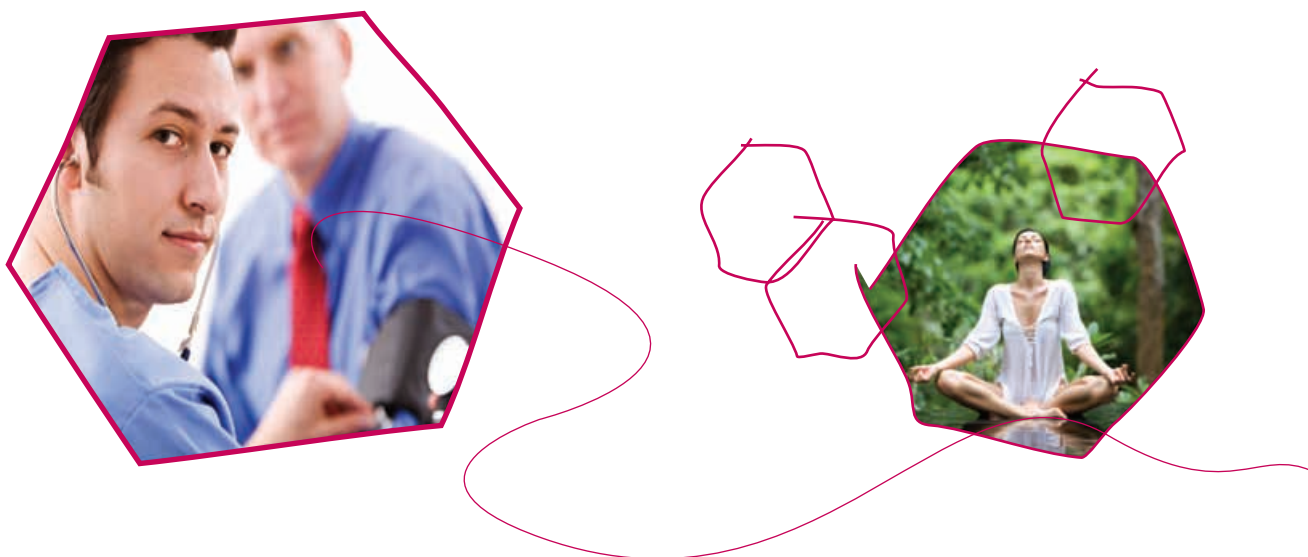
- Passeios de integração – São realizados anualmente passeios em dois momentos – Primavera e Outono. Em 2007, foram organizados um total de 13 programas de viagens, incluindo visitas a locais atractivos na Polónia e em capitais Europeias próximas, os quais contaram com a participação de aproximadamente 600 pessoas;

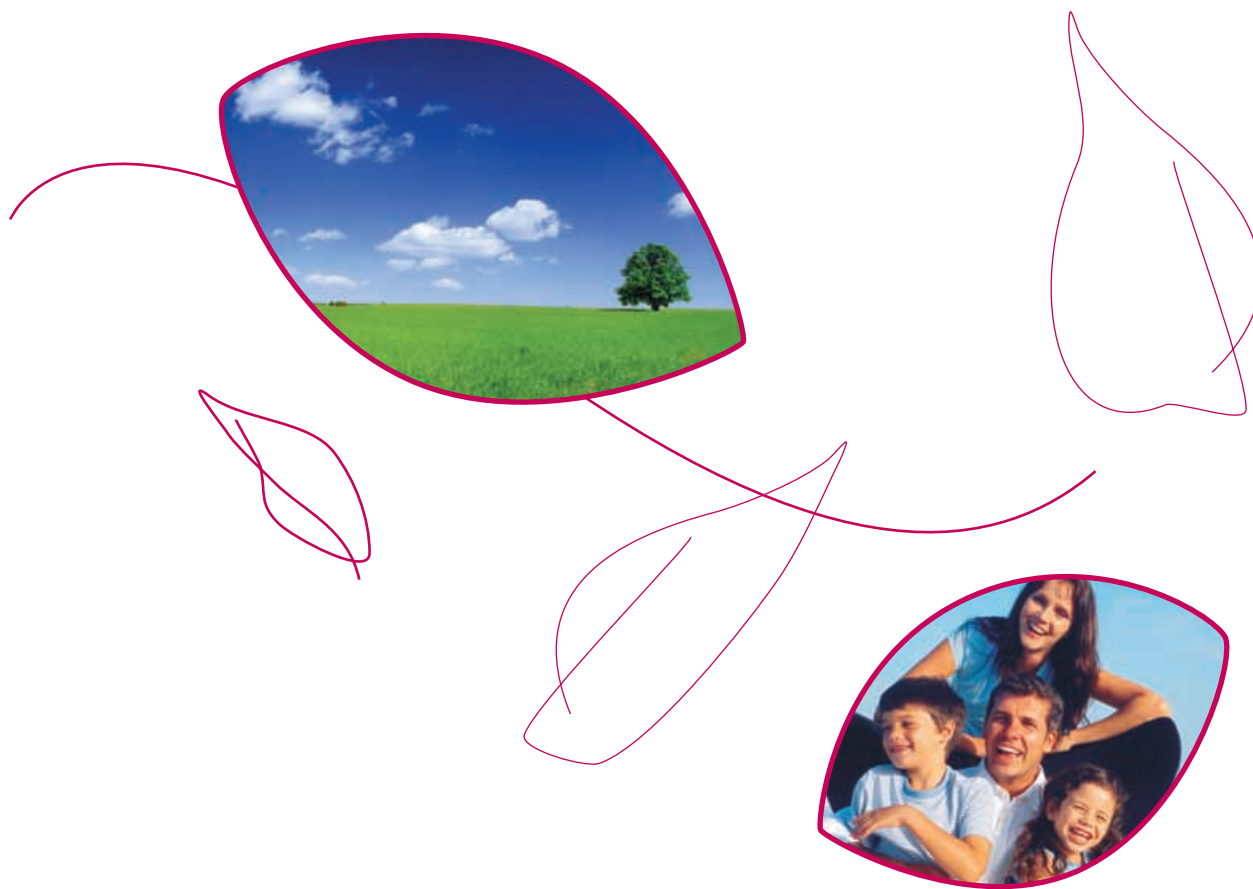
- Eventos especiais – através do co-financiamento da compra de bilhetes e da organização do transporte necessário, o Banco disponibiliza numerosas oportunidades para que os Colaboradores assistam a concertos de consagrados artistas mundiais, tais como Red Hot Chili Peppers, The Rolling Stones, Genesis, George Michael e Mariza, aos quais assistiram um total de 500 Colaboradores. Também em 2007, foi disputado em Portugal um jogo internacional de futebol, entre as equipas nacionais de Portugal e da Polónia. Os 40 fãs mais entusiásticos do Bank Millennium estiveram presentes neste jogo.

O Millennium bcp procura assegurar uma transição tranquila na passagem da vida activa para a situação de reforma, incentivando o envolvimento dos Colaboradores em actividades que, a par da ocupação dos tempos livres, proporcionem uma orientação para o exercício da Cidadania e da Responsabilidade Social.

E assim, em resposta a um desejo frequentemente manifestado por diversas entidades junto do Millennium bcp, foi desenvolvido um programa que visa abrir a possibilidade a alguns dos seus reformados para, em regime de voluntariado, desempenharem funções socialmente úteis que lhes proporcionem um regime ocupacional estimulante.

São vários os pedidos de colaboração que já se encontram concretizados, designadamente através de Institutos de Solidariedade Social, da União das Misericórdias, de Câmaras Municipais ou da Assistência Médica Internacional, sendo vasto e bastante diversificado o âmbito de colaboração solicitada.





Compromissos

100 Compromisso Ambiental

108 Compromisso com a sociedade



Compromisso ambiental

Indicadores globais de desempenho ambiental por Colaborador

	Âmbito	Unidades	2007
Consumo de Papel	Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique	kg/FTE	121,8
Consumo de electricidade	Portugal, Polónia e Grécia	MWh/FTE	8,6
Consumo de água	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	m³/FTE	22,3
Viagens de avião	Portugal	km/FTE	516,6
Emissões de GEE	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	tCO ₂ /FTE	2,8

Consumo de recursos

O uso sustentado dos recursos naturais, de forma a garantir a continuidade da sua utilização, é hoje um conceito imprescindível para a correcta gestão do meio ambiente e para assegurar o sucesso das gerações futuras. É por isso obrigatório repensar os sistemas actuais de consumo e procurar medidas que permitam uma utilização de recursos eficiente, justa e responsável. O Millennium bcp, consciente da sua responsabilidade, deveres e obrigações para com a sociedade, procura reduzir e gerir de forma eficiente o seu consumo de recursos.

Consumo de água e principais materiais em 2007

	Água (m³/FTE)	Papel e cartão (t)	Tinteiros e toners (t)	Plástico (t)
Portugal	300.334	1.282	19,5	108
Polónia	70.590	778	14	31,6
Grécia	15.400	128,7	2,4	0,4
Moçambique	34.873	90,6	5,2	1,8
E.U.A.	973	n.d.	n.d.	n.d.

Água

O consumo racional de água é uma responsabilidade de todos, por isso o Millennium procura promover a utilização racional deste recurso, junto dos Colaboradores em todas as geografias em que está presente. Este esforço é feito principalmente através de uma política de controlo de custos e pela monitorização de consumos que visa detectar eventuais fugas ou avarias que possam originar desperdícios.

A água utilizada em Portugal tem, em todo o país, a rede pública como fonte de abastecimento. Contudo, existe no Taguspark um furo que abastece parcialmente o complexo empresarial, representando cerca de 25% da água consumida pelo Banco em Portugal e ainda um sistema, com um tan-

que de armazenamento de 200 m³, que promove o reaproveitamento de água de rega através da sua drenagem, recolha e bombagem.

Materiais

O consumo de materiais, além de ser uma forma de consumo de recursos naturais, está também directamente relacionado com custos operacionais, representando a sua monitorização e controlo um potencial aumento de eficiência da instituição.

Os materiais mais consumidos pelo Millennium bcp são o papel e cartão (não reciclado) seguidos de tinteiros e toners e outros consumíveis de escritório. Com o objectivo de reduzir o consumo deste tipo de materiais, têm sido adoptadas diversas estratégias e formas de gestão interna.

O Millennium bcp apresentou em 2007 uma redução de cerca de 10% no consumo de papel e cartão relativamente a 2006 (excluindo desta análise o consumo de papel destinado a acções de marketing), para o que contribuiu a implementação do projecto *Office Printing*. Este projecto foi implementado em Portugal, em 2006, para a gestão dos processos de produção de documentos, visando optimizar o consumo de papel, tinteiros e toners. Prevê-se alcançar a diminuição do número de aparelhos de impressão para cerca de metade num horizonte temporal de quatro anos, contribuindo em simultâneo para a redução do consumo de energia, de papel e de tinteiros e toners.

Também na Grécia, teve início em Outubro de 2007 a implementação de um projecto idêntico, permitindo uma redução em equipamentos de impressão de 34% e uma redução esperada, para 2008, de 15% no consumo de papel devido a dupla impressão e digitalização de documentos e de 9% no consumo de tinteiros e toners.

Na Polónia o projecto começou igualmente a ser implementado em 2007 prevendo-se que funcione em pleno até ao final de 2008.

Os consumos de plástico do Millennium bcp são maioritariamente garrafas e copos de plástico, invólucros de notas e outros consumíveis normalmente utilizados em ambientes de escritório. Os cartões de plástico emitidos pelo Millennium passaram, em 2007, a ser incluídos nos consumos de plástico. Os cartões bancários, por serem maioritariamente constituídos por Policloreto de Vinilo (PVC) e devidos aos aditivos e plastificantes utilizados na sua produção, apresentam impactes ambientais negativos ao longo do seu ciclo de vida.

O Banco não utiliza materiais reciclados, mas encoraja os seus Colaboradores a partilhar as suas ideias de poupança e prevenção da poluição através da participação nos programas de incentivo à geração de ideias – Mais Ideias com Valor, *Call to Action* e Mega Ideias. Têm também vindo a ser promovidas medidas de sensibilização junto dos Colaboradores que procuram evitar consumos desnecessários de papel e tintas de impressão. Estas medidas passam pela inclusão de mensagens nos sistemas internos de comunicação ou pela informatização dos serviços (portal com possibilidade de realização da maior parte das actividades bancárias) implementada há alguns anos em Portugal.

Energia, emissões de gases com efeito de estufa e outras emissões atmosféricas

A energia é também um recurso natural que deve ser gerido de forma ambientalmente equilibrada. Um dos principais impactes ambientais decorrentes da actividade do Millennium decorre do consumo de energia. O principal consumo verifica-se na forma de electricidade, ao nível dos edifícios. A energia associada aos consumos eléctricos depende das fontes de recursos utilizadas por cada país (carvão, gás natural, derivados do petróleo, nuclear, recursos hídricos, vento). Acresce a isto o consumo de combustíveis para climatização e transportes.

Consumo directo de energia em 2007

(TJ)

	Electricidade comprada	Frota automóvel	Gás natural
Portugal	306	62	174
Polónia	134	30	19
Grécia	49	n.d.	n.d.

Como a maior parte dos usos da energia depende da queima de combustíveis fósseis (directa ou indirectamente), o consumo de energia está fortemente correlacionado com a emissão de gases de efeito de estufa e outros poluentes associados à combustão (por exemplo gases ácidos, eutrofizantes e precursores do ozono troposférico).

Relação entre electricidade adquirida em 2007 e energia primária implicada

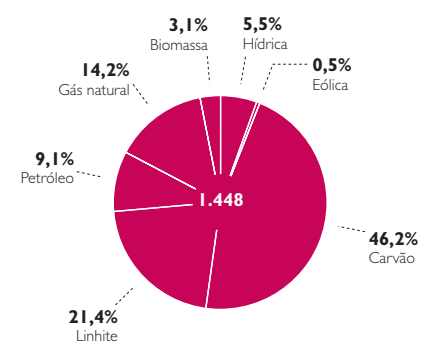
(TJ)

	Electricidade comprada	Energia primária implicada
Portugal	306	666
Polónia	134	627
Grécia	49	155
	489	1.448

As alterações climáticas implicam riscos e oportunidades para as empresas, nomeadamente implicações financeiras para o sector bancário. Pelo facto do Millennium ter a sua actividade disseminada por três continentes, encontra-se exposto a riscos decorrentes dos impactes das alterações climáticas. Estes riscos estão associados a possíveis alterações físicas dos edifícios das sucursais, à afectação da força de trabalho (decorrente, por exemplo, do aparecimento de ondas de calor) e aos novos dispositivos regulamentares que limitam cada vez mais as emissões de gases com efeito de estufa. Há ainda a considerar que a tendência clara de aumento do preço do petróleo nos próximos anos implica um custo muito elevado da má eficiência energética. Por outro lado, existem oportunidades no financiamento do desenvolvimento de novas tecnologias, produtos ou serviços que possam responder aos desafios emergentes relacionados com as alterações climáticas, como sejam os ganhos decorrentes da eficiência energética.

O Millennium bcp participou, em 2006, no projecto "Alterações Climáticas e Gestão de Empresas – Índice ACGE Sectorial 2006". Este projecto teve como objectivo avaliar o desempenho de um conjunto seleccionado de empresas portuguesas quanto ao seu comportamento face às alterações cli-

Repartição, em 2007, da energia primária implicada na aquisição de electricidade (TJ) Portugal, Polónia e Grécia



máticas. Foram analisados os sectores dos Transportes, Banca e Seguros e o Sector Público. No estudo sectorial o Millennium bcp ficou na segunda posição tendo sido apontados como factores positivos a elaboração de inventários anuais de emissões de Gases de Efeito de Estufa, iniciativas voluntárias de combate às alterações climáticas e a adesão aos Princípios do Equador. Na classificação geral, já sem distinção sectorial, o Millennium bcp alcançou a terceira posição.

O Millennium bcp está empenhado em reduzir ao mínimo os seus consumos de energia sem afectar o nível dos serviços prestados ou a segurança das instalações. Nesse sentido têm sido implementadas várias medidas para melhorar a eficiência energética:

- Sistema de cogeração, instalado no Taguspark;
- Gestão técnica centralizada nos edifícios do Taguspark, do Palácio Atlântico e do Banco de Investimento Imobiliário da Rua do Ouro;
- Plano plurianual para a gestão de energia com o objectivo de monitorizar dos consumos de energia eléctrica, água e gás de todas as suas instalações;
- Optimização de horários de iluminação/AVAC;
- Correção do factor de potência através da análise de instalações onde é viável a instalação de baterias de condensadores de forma a reduzir o consumo de energia reactiva (em 2007 foi aprovada a instalação de baterias de condensadores em 17 instalações);
- Instalação/substituição de equipamentos que promovem a eficiência energética;
- Substituição de lâmpadas e iluminação de letreiros exteriores (poupança estimada para a globalidade das instalações de 322 MWh/ano só com a iluminação exterior) de forma a otimizar os consumos energéticos;
- Obras de melhoria de conforto térmico relacionadas com a substituição da película termoreflectora dos edifícios do Taguspark, por perda de rendimento desta;
- Realização de auditorias energéticas à central de Cogeração, ao Taguspark e ao Palácio Atlântico.

Para o transporte de Colaboradores consideraram-se as viagens de trabalho efectuadas pelos Colaboradores, bem como as viagens trabalho-casa de alguns quadros. O transporte rodoviário é aquele que mais emissões atmosféricas gera nos dois países para os quais existe informação disponível. Na Polónia segue-se o modo ferroviário, enquanto que em Portugal o segundo meio de transporte que mais emite é o aéreo.

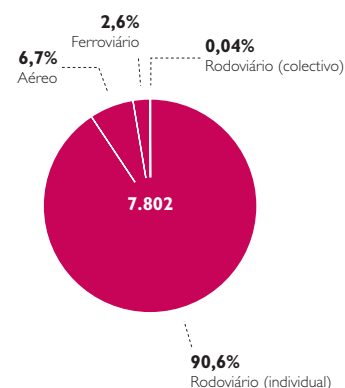
Características do transporte colectivo disponibilizado no Taguspark

Portugal

	2007
Número de viagens diárias	8
N.º médio de Colaboradores utilizadores	234
Poupança de emissão de GEE (tCO ₂ eq/ano)	3.212

Emissões decorrente do transporte de Colaboradores em 2007 (toneladas CO₂ eq)

Portugal e Polónia

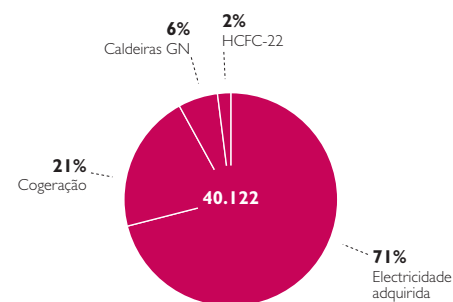


Ciente que a escolha de um meio de transporte adequado para as deslocações de cada Colaborador é fundamental para reduzir as emissões decorrentes das viagens, o Millennium bcp disponibiliza quatro veículos de transporte colectivo para que seja efectuado o transporte dos seus Colaboradores que diariamente se deslocam para o Taguspark. Esta medida reduz o consumo de emissões indirectas imputáveis à sua actividade.

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

O Millennium, nas operações em Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A. foi ainda responsável pela emissão de substâncias depletoras da camada de ozono, correspondentes a 58,9 quilogramas de CFC-11 equivalente em 2007, resultantes de fugas de produtos refrigerantes dos sistemas de climatização.

Gases com Efeito de Estufa emitidos em 2007 (t CO₂ eq) Portugal e Polónia



Principais emissões atmosféricas decorrentes do consumo directo de energia em 2007

Cogeração, frota automóvel e caldeiras

(t)

	Portugal	Polónia	Total
Gases com Efeito de Estufa			
CO ₂	14.466	3.361	17.827
CH ₄	0,43	0,41	0,84
N ₂ O	0,264	0,04	0,30
Total (em t CO₂ eq)	14.555	3.384	17.939
Outras emissões			
CO	20,0	64,6	84,6
NO _x	40,3	8,1	48,4
COVNM	3,4	5,4	8,8
	63,7	78,1	141,8

Efluentes líquidos

As águas residuais transportam cargas apreciáveis de poluentes que, se não forem retirados, podem prejudicar a qualidade das massas de água dos ecossistemas, comprometendo não só a fauna e flora destes meios, mas também todas as utilizações que lhes são dadas, como sejam a pesca, a balneabilidade, a navegação, a geração de energia e outros.

A actividade do Millennium bcp consiste essencialmente na prestação de serviços dentro de zonas urbanas, pelo que produz essencialmente águas residuais domésticas que normalmente são recolhidas e tratadas nos sistemas municipais.

Estimativa de descarga de águas residuais(m³)

	2007
Portugal	178.376
Polónia	56.472
Grécia	12.320
Moçambique	26.928
E.U.A.	778
	274.874

Embora os efluentes do Banco sejam enviados para estações de tratamento, a realidade dos vários países ainda não permite que os efluentes tenham as cargas de poluentes desejadas quando alcançam o meio hídrico. A concentração destes poluentes, que pode ser estimada a partir do número de Colaboradores, varia em função da eficiência dos tratamentos realizados nas estações de tratamento de águas residuais.

Estimativa de carga poluente descarregada em 2007, com origem no Banco, após tratamento nos sistemas municipais

(t)

	CBO	CQO	SST	N	P
Portugal	22,3	51,6	25,2	4,6	0,9
Polónia	4,6	11,0	5,3	1,2	0,2
Grécia	1,6	3,6	1,7	0,3	0,1
Moçambique	5,0	11,6	5,9	0,8	0,2
E.U.A.	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0

Pode-se dizer que a actividade nas instalações do Millennium apresenta baixo risco de acidentes que possam originar impactes ambientais significativos. Não ocorreram derrames de substâncias perigosas durante o ano de 2007.

Desde 2007 têm sido estudadas soluções para melhorar a eficiência ao nível de descargas de efluentes líquidos, tendo sido elaborado um estudo de viabilidade sobre o aproveitamento das águas residuais para a rega.

Resíduos

Os resíduos sólidos urbanos produzidos pela actividade do Millennium resultam essencialmente do consumo de materiais, sendo por isso maioritariamente papel, tinteiros e toners, outros consumíveis e material de escritório obsoleto. De entre estes, são considerados resíduos perigosos os tinteiros e toners, e parte dos equipamentos informáticos obsoletos.

Parte dos resíduos gerados são passíveis de ser enviados para valorização. O Millennium procura encontrar o melhor destino para os diversos tipos de resíduos.

Nos locais de maior produção, nomeadamente nos armazéns do grupo, os resíduos de papel e cartão são recolhidos por operadores autorizados pela Agência Portuguesa do Ambiente. Tinteiros, toners e plásticos são também objecto de recolha selectiva.

Resíduos totais em 2007

(t)

	Papel e cartão	Tinteiros e toners	Plástico
Portugal	705	19,5	89,9
Polónia	380	10	28
Grécia	43,5	2,4	0,17
Moçambique	17,7	5,2	1,8
	1146,2	37,1	119,9

Em 2007, foram recicladas 568 toneladas de papel e cartão, representando 81% do total dos resíduos gerados. Foram também recicladas cerca de 13 toneladas de plástico.

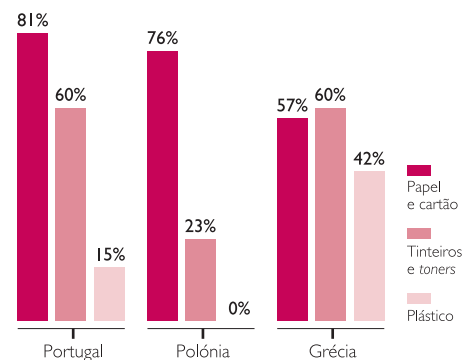
O equipamento de escritório obsoleto, essencialmente mobiliário, tem como destino final a reutilização, sendo doado quer a instituições públicas quer a associações de solidariedade social como a ACAPO ou a Afrunido. Foram doados 1360 equipamentos durante o ano de 2007.

Resíduos perigosos como material informático e tinteiros e toners são encaminhados para operadores autorizados que procedem ao seu tratamento e/ou valorização. Foram recolhidas 6818 unidades de material informático obsoleto em Portugal. No termos do projecto Office Printing, compete à Xerox proceder à recolha de tinteiros e toners, assegurando que cerca de 60% dos tinteiros e toners recolhidos voltam a ser utilizados, sendo os restantes encaminhados para destino final adequado.

Na Polónia, foram enviadas para valorização, através de operadores certificados, cerca de 1,69 toneladas de material relativo a fitas do sistema de videovigilância, 50 toneladas de material correspondente a material informático obsoleto e 2,4 toneladas de equipamento não informático.

Em 2007, na Grécia, através de um projecto implementado no âmbito do programa "Mega Ideas", o Banco começou a reciclar pilhas e baterias nos seus edifícios de administração, promovendo a valorização de 1473 baterias e 24 kg de pilhas.

O Millennium não produz nem transporta resíduos perigosos nos termos da convenção da Basileia.

Percentagem de resíduos encaminhados para valorização e/ou tratamento em 2007

Conservação da Natureza

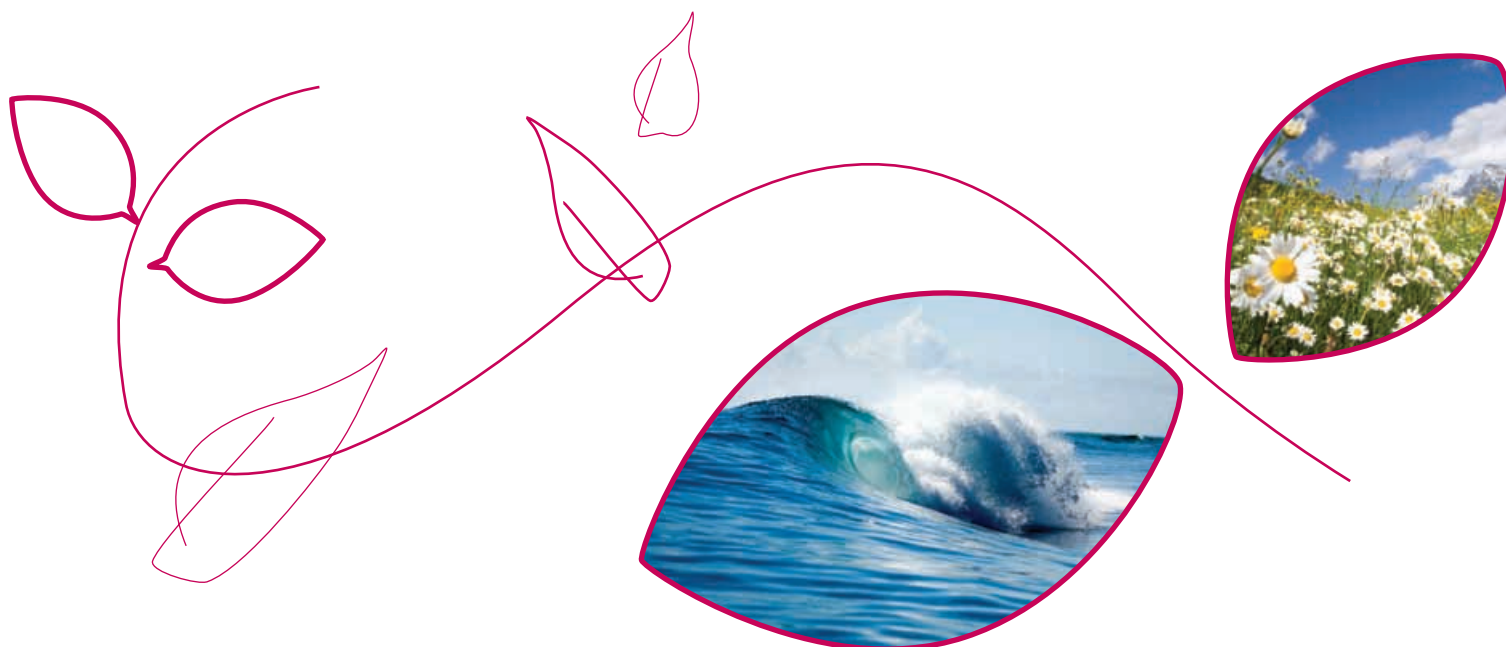
A conservação da Natureza deve ser entendida como um conjunto de regras e práticas de gestão que valorizam o território e em particular a biodiversidade. O Millennium não tem impactes directos significativos sobre o território e a biodiversidade devido à natureza da sua actividade e pelo facto de a maioria das suas propriedades se localizarem na malha urbana.

A instituição é mesmo assim detentora de alguns terrenos de características rústicas e mistas. Destes terrenos, o Banco possui em Portugal, pelo menos 1,54 hectares de terrenos rústicos e sete hectares de terrenos mistos integrados em habitats ricos em biodiversidade (Sítio Sicó/Alvaiázere: 1,12 ha, com uma área impermeável de 0,5%; Sítio Alvão/Marão: 5,77 ha, com uma área impermeável de 0,2%; e Sítio Carregal do Sal: 1,54 ha). Nestes terrenos não é explorada qualquer actividade económica, não existindo por isso ameaças à biodiversidade dos locais.

Por outro lado, sendo o Millennium uma instituição financeira, a sua actividade pode suportar projectos que podem contribuir para a degradação dos valores naturais, nomeadamente através da fragmentação ou destruição de habitats, afectação directa de espécies florísticas e faunísticas, degradação do solo, dos valores geológicos ou da paisagem. O Millennium gere estes riscos ambientais através da aplicação dos Princípios do Equador na modalidade *project finance*.

Concordância

Em 2007, à semelhança do ano transacto, não se registou qualquer incidente ou multa pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local de carácter ambiental.



Compromisso com a Sociedade

Uma das linhas de força do plano de sustentabilidade do Millennium, no âmbito das relações com o meio envolvente, nomeadamente na sua dimensão social, visa contribuir para o desenvolvimento da comunidade, quer pela acção cultural, quer pelo apoio aos mais carenciados.

A concretização desta política procura orientar-se pelos valores fundacionais do Banco, tendo também presente a estratégia de promoção da sua marca.

Nos diversos mercados em que está presente, o Millennium procura que as intervenções que expressam a concretização do seu compromisso assumam uma dimensão e enfoque local, pretendendo assim obter uma maior eficiência e acuidade do seu contributo em prol do efectivo desenvolvimento e bem-estar das Comunidades em que se insere. Para este efeito, em Portugal, o Millennium bcp instituiu uma entidade – Fundação Millennium bcp – especialmente vocacionada para, em estreita articulação com a estratégia definida pelo Banco, transmitir e implementar uma das vertentes fundamentais da sua Cultura: a Responsabilidade Social, entendida como a participação activa no desenvolvimento da Sociedade.

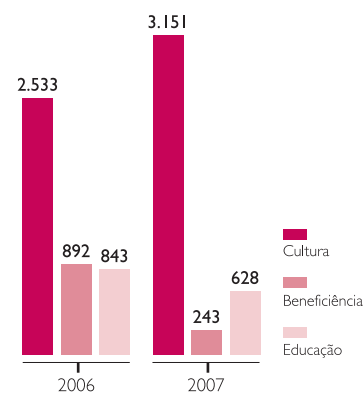
Assim, e tendo em vista potenciar as intervenções e maximizar o seu valor, tem procurado desenvolver parcerias estabelecidas a que se reconheçam qualidade, resultados efectivos e novas potencialidades, descontinuando todos aqueles que não produzam valor e procurando não assumir compromissos que não se insiram na política de responsabilidade social. Simultaneamente, tem-se procurado racionalizar a gestão de processos e reduzir as áreas de actuação, focalizando actividades, de forma a atingir em cada uma um mínimo de massa crítica.

Neste quadro, a Fundação Millennium bcp passou de um sistema contínuo de decisão para um sistema de decisão em apenas dois momentos anuais (em Março/Abril e em Setembro/Outubro de cada ano), estabelecendo períodos de candidatura para os diversos tipos de apoios e avaliando os projectos à luz de critérios de selecção e seriação tão objectivos quanto possível.

Em Moçambique, também o Millennium bim procura otimizar e melhor acompanhar os investimentos que faz nesta área, pelo que concebeu em 2007 um programa de responsabilidade social denominado “Mais Moçambique pra Mim”.

Este programa beneficia, nos três primeiros anos, de uma parceria com a Fundação Lurdes Mutola, focalizando a sua acção em projectos relacionados com a educação e o desporto infantil. O objectivo é ajudar crianças e jovens a reverem-se nos valores da formação e da educação, como instrumen-

Actividade de Mecenato e Donativos
Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.
(milhares de Euros)



tos indispensáveis de conquista e de superação das suas capacidades, criando a convicção que o seu futuro depende, significativamente, da sua auto-confiança e da sua vontade de vencer; independentemente do meio em que estiverem inseridos.

Promover o conhecimento

O conhecimento, em particular a educação, continuam a ser um dos vectores que compõem a intervenção do Millennium em termos de contributo para o desenvolvimento da Sociedade.

Em Portugal, o Millennium bcp tem mantido o seu apoio à Educação, quer no ensino básico e secundário (apoio a diversas iniciativas), quer no ensino superior; mediante o apoio directo aos estudantes (programa de bolsas de estudo para alunos provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor) ou a diversas Universidades (prémios de excelência, *endowed chairs*), promovendo também estágios pagos no Banco, quer em Portugal quer noutros países onde o Millennium está presente, e ainda contratos-programa de formação dos quadros do Banco.

No âmbito do apoio direccionado para o ensino básico e secundário, foi em 2007 reforçada a parceria com a associação Aprender a Empreender – Associação de Jovens Empreendedores de Portugal – vocacionada para o desenvolvimento do empreendedorismo, gosto pelo risco, criatividade e inovação das próximas gerações. Esta parceria permitiu que 68 voluntários do Millennium bcp participassem em acções desenvolvidas em 27 escolas em Portugal, abrangendo 1.446 alunos.

O Millennium bcp acompanhou de perto a implementação de dois novos programas – A Família e A Comunidade – em que, em conjunto com outros 17 associados, se conseguiu a participação de 3.374 crianças do primeiro e segundos anos de escolaridade. Com “A Família” foi enfatizado o papel que cada pessoa desempenha na economia, envolvendo os alunos em actividades onde descobriram noções como as de necessidade, desejos, profissões, aptidões e interdependência. Com “A Comunidade” foi explorada a interdependência entre as várias profissões e o funcionamento da própria comunidade. Ambos os programas foram implementados em 47 escolas dos concelhos de Amadora, Oeiras, Sintra e Lisboa, com recurso a 160 voluntários, dos quais 13 do Millennium bcp.

Na sequência do programa piloto iniciado no ano anterior, também o programa Economia para o Sucesso superou as expectativas, tendo conseguido, em 2007, em colaboração estreita com os professores das turmas seleccionadas, atingir 10.817 alunos do 9.º ano de escolaridade. Destaque ainda para o alargamento deste programa ao Grande Porto, tendo o Millennium bcp assumido uma participação expressiva entre as 15 empresas associadas, permitindo a participação de 42 voluntários do Banco, do total de 185 voluntários envolvidos neste programa.

Apesar do apoio à Investigação Científica ter vindo a ser progressivamente reduzido, uma vez que a acção do Estado, mediante apoios comunitários, tem conhecido crescimentos assinaláveis, o Banco reconhece que a cooperação universidade-empresa é fundamental para o desenvolvimento de uma sociedade. Desta simbiose resultam benefícios para a empresa que podem representar uma vantagem competitiva futura, bem como para a Universidade, que deste modo abre as suas

portas à realidade do mercado, produz investigação mais orientada e qualifica melhor os seus estudantes.

Neste âmbito, o Millennium bcp apoia em regime de mecenato científico o Projecto EcoBlock – Avaliação Integrada de Desempenho Ambiental de Produtos e Organizações, que se encontra actualmente em desenvolvimento pelo Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente da Universidade Nova de Lisboa.

O método EcoBlock tem como objectivo descrever de forma clara e comparável o desempenho ambiental de produtos, organizações ou projectos. A aplicação do método permite atribuir um rótulo ambiental a um produto, informar o consumidor, simplificar o reporte de sustentabilidade, apoiar a selecção de fornecedores, estabelecer metas de gestão ambiental, comparar diferentes soluções de design de um projecto ou produto, ou suportar medidas de política ambiental.

Recorrendo a uma análise de ciclo de vida simplificada, permite uma aplicação desta técnica de forma mais vasta e expedita. A grande inovação do método tem a ver com a padronização da informação e com o conceito de transferência do desempenho ambiental ao longo da cadeia de valor, através da atribuição de um rótulo ambiental quantitativo aos sucessivos produtos envolvidos.

Actualmente, encontra-se em desenvolvimento o Sistema de Informação EcoBlock, para o cálculo e sistematização de indicadores de referência. A base de dados subjacente integra informação da literatura científica, de estatísticas oficiais e de inquéritos e estudos de caso desenvolvidos no âmbito da investigação. Pelo seu carácter inovador, este projecto poderá dar origem a uma ferramenta útil para qualquer organização a operar no mercado que pretenda conhecer e melhorar o seu desempenho ambiental.

Na Grécia o Bank Millennium apoiou a investigação, com particular ênfase para as perspectivas internacionais da Grécia, tendo o Banco prestado apoio, em 2007, ao Centro de Informação e Comunicação Política, relativamente à apresentação do Estudo "Grécia: um parceiro internacional de confiança", em que os oradores principais foram o Ministro Grego da Defesa e o Ministro Grego dos Negócios Estrangeiros.

Adicionalmente o Bank Millennium tem vindo a apoiar o esforço para melhorar as oportunidades de educação oferecidas aos jovens, tendo, em 2007, participado num programa de bolsas de estudo da Universidade do Pireu, através do qual assegurou que três dos seus melhores alunos tiveram a possibilidade de prosseguir os seus estudos. Além disso apoiou estudantes da Universidade de Atenas na publicação de uma "Newsletter de Economia Turca", com o objectivo de criar laços com o país vizinho e com a sua economia em rápida evolução.

Apoiando activamente a educação, o Bank Millennium é ainda o patrocinador dos programas educativos do Museu de Arte Infantil, para crianças dos 8 aos 12 anos de idade, durante o período de 2007-2008. O Museu de Arte Infantil – uma iniciativa única na Grécia e uma das poucas existentes internacionalmente – foi fundado em 1994 com o objectivo de preservar, estudar e projectar a arte



Concerto de Andrea Bocelli na Grécia para apoio às vítimas dos incêndios Pág. 113



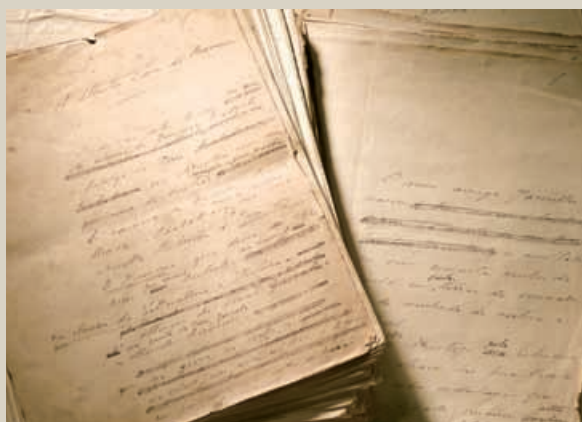
Árvore de Natal com energia verde Pág. 114



Olhos de Moçambique – Projecto em parceria com a Fundação do Banco Sabadell de Espanha Pág. 113



Teatro Nacional de São Carlos Pág. 116



Manuscritos Eça de Queiroz doados à Biblioteca Nacional Pág. 116



A vencedora do Prémio ANTECIPARTE com Laurentino Dias e representantes do Banco Pág. 116

infantil, organizar concursos de pintura infantil, em toda a Grécia, e trocar peças de arte com instituições semelhantes, na Grécia e no estrangeiro. Os programas educativos destinam-se a crianças de nível pré-escolar, primário e secundário. Todos os anos milhares de escolas visitam o Museu, em acções de formação.

No âmbito do programa “Mais Moçambique pra Mim” o Millennium bim teve em 2007 uma intervenção activa, com a qual pretendeu contribuir para uma maior identificação das camadas mais jovens da população com as virtudes do processo formativo, indispensável para germinar uma geração com potencial para contribuir para o desenvolvimento de Moçambique. De entre os diversas iniciativas neste domínio, refira-se o apoio à Escola Secundária Vila Nova do Chimoio (província de Manica), frequentada por mais de 6.800 alunos, o qual permitiu a construção integral de um edifício para a futura biblioteca, incluindo o respectivo mobiliário.

O desporto foi identificado como um veículo eficaz para, de forma apelativa, transmitir estes valores, pelo que o Millennium bim dinamizou a organização de torneios de basquete, nos quais participaram centenas de jovens das cidade de Maputo e da Beira. Em paralelo decorreu uma iniciativa designada “Uma Cidade Limpa pra Mim”, na qual participaram cinco escolas secundárias, abrangendo um total de aproximadamente 250 alunos, através da qual se possibilitou a reabilitação de espaços contíguos às escolas, envolvendo as respectivas comunidades em acções de reabilitação, limpeza e manutenção dos espaços públicos

Como forma de incentivar o mérito e estimular a formação superior, o Millennium bim constitui um prémio que, anualmente, visa distinguir o melhor aluno universitário dos cursos de ciências sociais, administração e gestão e ciências da comunicação, de duas prestigiadas universidades de Moçambique – ISCTEM e ISPU.

Também o Millennium bcpbank nos E.U.A. se envolve no apoio ao desenvolvimento educacional das comunidades com que interage, particularmente em áreas relacionadas com estudos sociais, história e preservação do património cultural e linguístico. Neste âmbito apoiou os doutoramentos em estudos de língua portuguesa e em estudos e teoria luso-africana-brasileira, ambos realizados na Universidade de Massachusetts Dartmouth, região onde residem cerca de um quarto dos luso-americanos. Adicionalmente o Banco continuou a apoiar a Portuguese American Scholarship Foundation, cuja missão é prestar assistência financeira, sob a forma de bolsas de estudo, a estudantes finalistas qualificados de New Jersey, de ascendência portuguesa, que desejam continuar os seus estudos.

O Millennium bcpbank apoiou ainda a realização de programas educacionais nos E.U.A. dirigidos a camadas mais jovens – *Teach the Children to Save and Get Smart About Credit* – apresentados a nível nacional pela ABA Education Foundation. O programa *Teach Children to Save* teve lugar em 13 escolas primárias diferentes, e contou com a presença de representantes do banco que ensinaram as crianças a importância de poupar, como gastar de forma sensata e fornecer-lhes alguma educação financeira básica. A iniciativa *Get Smart About Credit* foi dirigida a finalistas do liceu, na área de Economia.

Apoiar a Comunidade

Solidariedade é um conceito chave para o Millennium, no pressuposto de que o desenvolvimento de uma empresa está inexoravelmente ligado ao da sociedade em que se insere, pelo que procura exercer uma cidadania empresarial responsável e consciente, reconhecendo que pode, através de uma política de responsabilidade social abrangente, contribuir de forma significativa para o aprofundamento da consciência social.

Em 2007, foram desenvolvidas diversas iniciativas que procuraram corresponder a necessidades evidenciadas pelas comunidades nas quais o Millennium está presente.

Apoio a situações de catástrofe

Em Agosto de 2007, a Grécia sofreu uma grande onda de incêndios, que provocaram não só prejuízos significativos, em grande escala, no ambiente natural da região do Peloponeso e Evoia, mas também a destruição de propriedades e a perda de vidas humanas. Liderando uma iniciativa fundamental de angariação de fundos, o Millennium Bank organizou, em conjunto com a Casa de Repouso de Atenas, um concerto do tenor Andrea Bocelli, cujos lucros reverteram a favor das vítimas dos incêndios.

Além disso, o Banco doou, através do Sindicato de Parceiros Agrícolas da Grécia, 50 toneladas de rações aos agricultores de Nea Figaleia e Faskomilia (no Peloponeso), para minimizar os efeitos da destruição total que se verificou nas colheitas destas regiões.

Também o Millennium bcpbank se associou a esta iniciativa de apoio às vítimas dos incêndios na Grécia, abrindo uma conta de solidariedade nos E.U.A. a qual, em estreita colaboração com a Federation of Hellenic Societies daquele país, permitiu angariar donativos destinados às associações de ajuda humanitária locais na Grécia que apoiaram as vítimas dos incêndios.

Em Moçambique, o Millennium bim não foi indiferente ao rasto de destruição causado pela passagem do ciclone Fávio, tendo disponibilizado apoio imediato às suas vítimas, e no âmbito da sua responsabilidade social, constituiu uma linha de crédito bonificada de apoio a Clientes e Colaboradores afectados por esta tragédia. O Millennium bim apoiou ainda as vítimas do acidente de grandes proporções causado pela explosão do paiol de Malhazine, em Maputo.

Apoio a programas de saúde

- Olhos de Moçambique – projecto realizado em parceria com a Fundação do Banco Sabadell de Espanha, com o objectivo de prestar apoio financeiro para a formação de profissionais moçambicanos na área de oftalmologia (cirurgia) e realização de operações gratuitas na província de Inhambane;
- Projecto “MUDAR” – em parceria com os Médicos do Mundo e a Cooperação Canadiana, apoio a realização de um filme no âmbito do projecto referido, o qual tem como objectivo a educação de jovens do distrito da Namaacha na área do HIV/SIDA;

- Oferta de aparelho de Raio X – em parceria com a Fundação Millennium bcp, a oferta do aparelho a um dos principais hospitais direccionados para o tratamento da tuberculose.

Beneficência

Na área da Beneficência, o Millennium bcp tem apoiado diversas instituições e iniciativas de acção social, em Portugal e nos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (nomeadamente em Moçambique), especialmente as que se destinam ao apoio a situações de carência social e económica e a pessoas com deficiência.

Em Portugal, para além de diversos apoios a entidades que desenvolvem trabalho junto dos mais carenciados, destaca-se a parceria com o Banco Alimentar contra a Fome, a qual se traduz no apoio financeiro regular mensal destinado à compra de alimentos, bem como o apoio à campanha de recolha de alimentos efectuada por todo o país, duas vezes por ano, em várias superfícies comerciais. O Banco associou-se também à campanha de Natal promovida pelo jornal OJÉ, com o objectivo de recolha de fundos para esta entidade (Banco Alimentar contra a Fome).

O Millennium bcp promoveu a venda de postais de Natal da UNICEF em todas as suas sucursais, acção que teve como resultado final a venda de mais de 68 mil postais, representando um valor de 80 mil euros.

O Millennium bcp trouxe novamente a maior árvore de Natal da Europa a Portugal, em 2007 à cidade do Porto, tendo sido organizado um projecto de solidariedade associado a esta iniciativa, que se traduziu na recolha de donativos para a Obra Diocesana de Promoção Social, entidade de apoio aos mais desfavorecidos da área metropolitana da cidade do Porto.

A preocupação ambiental esteve também presente neste projecto com o fornecimento de energia verde/carbono zero, mediante a criação de uma área florestal protegida correspondente ao valor total das emissões de carbono da iluminação da Árvore de Natal.

Na Polónia o Millennium Bank tem vindo a aplicar condições preferenciais a determinadas ONG e organizações não lucrativas, como a Caritas Polaca. Esta é uma organização de beneficência da Conferência Episcopal Polaca, instituída para coordenar os esforços de 44 ramos de diocese e arquidiocese da Caritas na Polónia, prestando assistência especial e a longo prazo, assim como apoio material e financeiro, aos desempregados, sem-abrigo, doentes, idosos, grupos necessitados, imigrantes e refugiados. A Caritas é ainda uma instituição de ajuda humanitária às vítimas da guerra, catástrofes naturais e tragédias ocorridas fora da Polónia.

Em Moçambique o Millennium bcp tem-se destacado no apoio a diversas organizações que prestam auxílio e acolhimento a crianças órfãs, com carências económicas ou vítimas de doença (malária, HIV/SIDA).

Mesa de São Lázaro – Quelimane (Zambézia) – projecto que surge da vontade de um grupo de pessoas para dar conforto a crianças desamparadas, com idades até aos 12 anos, que sofrem de má nutri-

ção, doenças crónicas e infecto-contagiosas, órfãos e abandonados devido a incapacidade por doença dos pais ou morte, tendo construído o bloco destinado à sala de refeições, cozinha, despensa, assim como o refeitório e todo o equipamento necessário para confeccionar e servir as refeições.

Num acto espontâneo e solidário, os Colaboradores do Banco corresponderam a um apelo e lançaram, internamente, uma campanha sob lema “Vamos fazer sorrir”, com a qual foram recolhidos produtos alimentares para o Infantário 1.º de Maio em Maputo que abriga crianças desfavorecidas.

O Banco apoiou ainda o 1.º Festival da Baía – Regata à Vela, no qual participaram 120 embarcações de pesca artesanal, 30 das quais patrocinadas pelo Millennium bcp inspirado pelo conceito “Mais Mar pra Mim”, beneficiado mais de 100 pescadores mediante a oferta de velas e redes de pesca para os respectivos barcos, meios essenciais de subsistência para as respectivas famílias.

Promover a cultura

A defesa da Cultura, enquanto expressão mais elevada do Espírito humano e da ideia de Civilização, é um pilar fundamental da intervenção social do Millennium, que se multiplica em iniciativas em prol da sua preservação, promoção e desenvolvimento.

Neste domínio, o Millennium bcp, em Portugal, tem vindo a desenvolver diversas acções e a apoiar iniciativas que permitem consolidar a sua posição de destaque na área da Cultura, sendo reconhecido pelo Ministério da Cultura como o seu principal Mecenas institucional.

Apoio a actividades museológicas

O Millennium bcp apoia dois dos mais importantes museus em Portugal – o Museu Nacional de Arte Antiga, em Lisboa, e o Museu Nacional de Soares dos Reis, no Porto –, que, nos últimos meses, para além das suas exposições permanentes, apresentaram significativas mostras temporárias:

- Museu Nacional de Arte Antiga (103.109 visitantes) – albergou exposições itinerantes como: “Frei Carlos e o Belo Portátil”; “O Brilho das Imagens” (pintura e escultura do Museu Nacional de Varsóvia), “O Tapete Oriental em Portugal”, “A Arte Desconhecida que vem do Japão”, “A Ourivesaria Portuguesa e os seus Mestres”. Promoveu ainda a Recolocação dos Painéis, tendo o Banco nesta ocasião, oferecido equipamentos de Audioguias; a Noite dos Museus e o Ciclo de visitas guiadas às dez principais obras do Museu;
- Museu Nacional de Soares dos Reis (59.407 visitantes) – retomou o seu lugar na cena cultural portuguesa apresentando várias exposições itinerantes como “Os Meninos Gordos”; “A Ourivesaria Portuguesa e os seus Mestres”; “Obras Primas da Cerâmica Japonesa”. Durante todo o ano o Museu promoveu ainda visitas guiadas às dez obras mais representativas.

Outras importantes exposições como “Encompassing the Globe” e “Leonardo Da Vinci – O Génio” foram também apoiadas pelo Millennium bcp. Destaque ainda para, no âmbito de um protocolo

específico celebrado com o Ministério da Cultura, ter permitido trazer para Lisboa a exposição “De Pedro o Grande a Nicolau II, Arte e Cultura do Império Russo nas Coleções do Hermitage” (60.930 visitantes).

Promoção de iniciativas no domínio da música

Destaque para a continuação do mecenato exclusivo do Millennium bcp ao Teatro Nacional de São Carlos, no âmbito do protocolo celebrado com o Ministério da Cultura, que permitiu a apresentação da sua temporada lírica e sinfónica com diversas obras de relevo cultural como “L’Italiana in Algeri”, “Macbeth” e “Maria de Buenos Aires”.

O Millennium bcp apoiou também outras iniciativas neste domínio, como a XVI edição do Prémio Internacional de Música Vianna da Motta, prestigiado concurso para jovens talentos, que tem como objectivo premiar a excelência no domínio da música erudita. Nesta edição, comemorativa dos 50 anos do concurso, estiveram presentes 98 concorrentes, que actuaram para um público 1.800 pessoas distribuído pelas cidades de Lisboa e Porto.

Na Grécia destaque para o apoio do Bank Millennium ao concerto do famoso tenor Italiano Andrea Bocelli, em Atenas, no Estádio Kalimarmaron e ao concerto do Coro da Ilha de Corfu, no qual participou o tenor Grego Mario Fragouli.

Promoção e recuperação do património artístico e histórico

O Millennium bcp prosseguiu o esforço de conservação e divulgação do seu património, realizado nomeadamente através de visitas ao Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros, pela inventariação de património bibliográfico, pela recuperação e empréstimo de peças para exposições e pelo estudo sistemático da Coleção de Pintura do Banco. Adicionalmente o Banco efectuou ainda a doação de património seu à comunidade, consistindo na oferta à Biblioteca Nacional de Portugal de um importante conjunto de manuscritos de Eça Queiroz, que foram integrados no acervo documental do escritor.

O Banco apoiou também intervenções relevantes na recuperação de importante património da arquitectura religiosa e civil em Portugal.

Para o Millennium bcp defender o património cultural não é apenas preservar o que ficou do passado, mas também promover o que se constrói no presente, com vista ao futuro, homenageando os criadores e enaltecendo a criação. Em 2007, o Banco voltou a desenvolver iniciativas neste sentido, distinguindo e premiando autores já consagrados ou ainda emergentes, nas áreas da Literatura, Arquitectura e Artes Plásticas, contribuindo assim para a divulgação e valorização das suas obras.

Particularmente importante foi o apoio concedido aos novos talentos, que para o Millennium bcp representa um modo de ajudar a criar o futuro:

- Anteciparte – 4.^a Edição (3.485 visitantes) – Mostra de Arte contemporânea – obras produzidas por um conjunto de 13 jovens finalistas das escolas de Arte de todo o país, aos quais, após o concurso nacional é dada a oportunidade de apresentar as suas obras concorrendo ao prémio final. Esta é a única iniciativa, de âmbito nacional, que promove condições para o início de um percurso com qualidade e visibilidade aos jovens criadores;
- Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) – o Millennium bcp, assumindo-se como ao Banco dos Autores, estabeleceu uma parceria com a SPA que visa promover os autores. Entre as diversas iniciativas apoiadas destaca-se a Gala anual, onde são atribuídos o Grande Prémio SPA/Millennium bcp e o Prémio SPA/Millennium bcp Jovens Autores, que em 2007 foram respectivamente entregues a Lídia Jorge e Boss AC, perante uma plateia de 800 autores;
- Trienal de Arquitectura – possibilitou a todos os cidadãos e arquitectos proporem projectos para espaços com potencial de serem requalificados para uso público. A mostra contou com cerca de 400 projectos e foi visitada por aproximadamente 50 mil pessoas. No âmbito desta iniciativa foi criado o prémio Trienal / Millennium bcp, que visa distinguir um arquitecto português de renome internacional.

O Millennium bim, apoiou a realização em Moçambique do evento “Photo Festa II”, encontro internacional de fotografia que decorreu em Maputo, bem como a realização da exposição “Sonata a três mãos”, a qual juntou três gerações de artistas plásticos moçambicanos.

O Millennium bcpbank apoiou a realização da terceira edição anual do evento “How I see it Photo Exhibit”, o qual decorreu no New Jersey Historical Society, em Newark, tendo sido um fórum de partilha e divulgação cultural, organizado pela Newark Now Association, a qual tem por missão dotar os residentes de Newark com os instrumentos e recursos necessários à transformação da sua comunidade.

O Millennium bcpbank foi ainda o principal patrocinador da feira do livro promovida pela secção cultural do Sport Clube Português em Newark – Proverbo – a qual se realizou em Newark nos E.U.A., sob o tema “Língua em Festa”. A feira do livro, uma das maiores atracções incluída no programa do Festival de Língua Portuguesa, foi organizada com o objectivo de enaltecer a riqueza da Língua Portuguesa através de poesia, prosa, fotografia, pintura, teatro cinema, moda e outros trabalhos artísticos da autoria de artistas portugueses locais.



Informação adicional

- 120 Participação do Millennium bcp em organizações nacionais e internacionais
- 122 Relatório de verificação emitido pela KPMG
- 124 Correspondência de indicadores GRI e adequação aos princípios do *Global Compact*
- 132 Indicadores e critérios de cálculo utilizados
- 134 Acrónimos
- 135 Agradecimentos
- 135 Dê-nos a sua opinião



Participação do Millennium bcp em organizações nacionais e internacionais

- AEP – Associação Empresarial de Portugal
- AIP – Associação Industrial Portuguesa
- ANDC – Associação Nacional de Direito ao Crédito
- Aprender a Empreender – Junior Achievement Portugal
- Associação de Amigos do Coliseu do Porto
- Associação Comercial do Porto
- Associação Portuguesa de Bancos
- Associação World Monuments Forum – Portugal
- APAF – Associação Portuguesa de Analistas Financeiros
- BCSD – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- CADIN – Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil
- Câmara de Comércio Americana em Portugal
- Câmara de Comércio e Indústria Árabe-Portuguesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Belga-Luxemburguesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Britânica
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Chinesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Francesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Holandesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Indiana
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Japonesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Marroquina
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Mexicana
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Sueca
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Sul-Africana
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Ucraniana
- Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Namíbia
- Câmara de Comércio e Indústria Portugal Angola

- Câmara de Comércio e Indústria Portugal Moçambique
- Câmara de Comércio e Indústria Suíça em Portugal
- Câmara Hispano Portuguesa
- Câmara de Comércio Internacional – Delegação Nacional Portuguesa
- Casa da América Latina
- COTEC Portugal – Associação Empresarial para a Inovação
- CulturSintra
- EIS – Empresários pela Inclusão Social
- European Association for Banking and Financial History
- European Financial Management & Marketing Association
- ELO – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Económico e a Cooperação
- EUR Payment Council
- Fórum para a Competitividade
- Fórum de Administradores de Empresas
- Fundação Casa da Música
- Fundação Económicas
- Fundação Evangelização e Culturas
- Fundação Luso-Africana para a Cultura
- Fundação Portugal África
- Fundação Serralves
- Fundação Universidade Católica
- Fundación Rei Afonso Henriques
- Global Reporting Initiative
- ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade
- IMC – International Monetary Conference
- INDEG – Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial
- Instituto Português de Corporate Governance
- RSE Portugal
- SPA – Sociedade Portuguesa de Autores
- The Equator Principles
- The Global Compact



**KPMG & Associados - Sociedade de Revisores
Oficiais de Contas, S.A.**
Edifício Monumental
Av. Praia de Vitória, 71 - A, 11º
1069-006 Lisboa
Portugal

Telefone: +351 210 110 000
Fax: +351 210 110 121
Internet: www.kpmg.pt



RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO

Aos Stakeholders do Millennium bcp

Introdução

1. Fomos solicitados pelo Conselho de Administração Executivo do Banco Comercial Português S.A. ("Millennium bcp") para procedermos à verificação independente da informação quantitativa relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais incluídos no Relatório de Sustentabilidade do exercício findo em 31 de Dezembro de 2007. O nosso trabalho foi circunscrito aos procedimentos de verificação documental, sistemas de informação e de conformidade com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas do Grupo, conforme descrito no parágrafo 6 abaixo.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração Executivo do Millennium bcp, a preparação do Relatório de Sustentabilidade, a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, bem como a definição, implementação e execução dos processos, procedimentos e critérios adequados para a recolha, tratamento e validação da informação nele relatada. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório sobre a adequação da informação quantitativa referida no parágrafo 1, com base nos procedimentos de verificação independente que efectuámos.

O nosso trabalho foi conduzido unicamente com o objectivo de relatar sobre a informação quantitativa e qualitativa relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais incluídos no Relatório de Sustentabilidade. Deste modo, não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer pessoa, individual ou colectiva, para além do próprio Millennium bcp, pelo nosso trabalho, por este relatório, ou pelas conclusões que formalizámos.

Âmbito

3. O âmbito da nossa verificação inclui a informação quantitativa respeitante aos indicadores económicos, ambientais e sociais, da actividade do Millennium bcp em Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e Estados Unidos da América para o exercício findo a 31 de Dezembro de 2007, apresentados no capítulo "Correspondência de Indicadores GRI e adequação aos Princípios do Global Compact", com excepção do número de clientes, fornecedores e sucursais. O perímetro de empresas consideradas pelo Conselho de Administração Executivo é descrito no capítulo "Âmbito" do Relatório de Sustentabilidade. As demonstrações financeiras auditadas e o Relatório de Corporate Governance do Millennium bcp para o exercício a findar em 31 de Dezembro de 2007, devem ser consultados a fim de se obter um entendimento completo do desempenho do Millennium bcp.

Metodologia de Verificação e Critérios

4. O nosso trabalho de revisão foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*) emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants, referente à execução de trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica. De acordo com esta Norma, o nosso trabalho de verificação foi planeado e executado com o objectivo de obter um nível de segurança moderado sobre se a informação objecto da nossa revisão está isenta de distorções materialmente relevantes.

Dado que não existem normas geralmente aceites, que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Millennium bcp aplica critérios internos, definidos pelo Conselho de Administração Executivo e critérios externos, resultantes da utilização das Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* (GRI) de acordo com o nível de critérios escolhido pelo Millennium bcp conforme descrito no Relatório de Sustentabilidade.

KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., é firma portuguesa membro da rede KPMG, composta por firmas independentes afiliadas da KPMG Internacional, uma cooperativa suíça.

KPMG & Associados - S.R.L.C. S.A.
Capital Social: 511 700 Euros
Pessoa Colectiva Nº PT 502 161 076
Inscrita na C.R.C.C. Nº 189
Inscrito na C.M.V.M. Nº 9099

Matriculada na
Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o
nº 719, Bx. 178 do Livro C -
2/2

**Trabalho Realizado**

5. O nosso trabalho consistiu na realização dos seguintes procedimentos:

- Realização de entrevistas com colaboradores e responsáveis, ao nível operacional e corporativo, pela preparação e consolidação dos dados quantitativos e qualitativos, com o objectivo de obter um nível de conhecimento moderado sobre os processos de recolha e preparação da informação;
- Revisão de informação documental interna e externa relevante;
- Comparação do conteúdo e indicadores do Relatório de Sustentabilidade com os requisitos das Directrizes GRI;
- Verificação da informação quantitativa relativa aos indicadores económicos, ambientais e sociais através da realização de testes e obtenção de evidência documental para uma amostra de dados;
- Comparação de dados económicos com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2007.

Conclusão

6. Com base no trabalho descrito acima, concluímos que os dados económicos relativos ao exercício de 2007 incluídos no Relatório de Sustentabilidade, decorrem correctamente das demonstrações financeiras consolidadas auditadas do Grupo para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2007.
7. Para os restantes dados, cujo trabalho foi executado tendo em vista a obtenção de uma segurança moderada, concluímos que nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação incluída no Relatório de Sustentabilidade com respeito aos indicadores económicos, ambientais e sociais, baseada nos critérios adoptados pelo Millennium bep, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes que afectem a fiabilidade dos dados apresentados.

Lisboa, 18 de Fevereiro de 2008

KPMG & Associados, S.R.O.C., S.A
Representada por
Vitor Manuel da Cunha Ribeirinho

Correspondência de indicadores GRI e adequação aos princípios do Global Compact

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação
Estratégia e análise				
1.1	Mensagem do Presidente do CAE		4-5	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		4-5, 16-19 41-46, 72-78	
Perfil da organização				
2.1	Identificação		8	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços		41-66	
2.3	Estrutura operacional		R&C II (147)	
2.4	Localização da sede principal da organização		136	
2.5	Países em que está presente		15	
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade		136	
2.7	Mercados abrangidos		15	
2.8	Dimensão da organização		14	
2.9	Alterações significativas		8	
2.10	Prémios recebidos		27	
Parâmetros do relatório				
3.1	Período a que reportam as informações do relatório		8	
3.2	Data do relatório anterior		8	
3.3	Periodicidade do relatório		8	
3.4	Contacto para esclarecimentos		136	
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório		9-11	
3.6	Âmbito do relatório		8	
3.7	Limitações de âmbito do relatório		8	
3.8	Critérios para o reporte de informação de outras entidades		9-11	
3.9	Procedimentos e critérios para a recolha e apresentação da informação		9-11	
3.10	Explicação de eventuais re-apresentações de informação anteriormente reportada		8	
3.11	Alterações significativas face a relatórios anteriores		8	
3.12	Tabela de correspondência de indicadores GRI		124-131	
3.13	Procedimentos de verificação externa do relatório		8	

(continua)

(continuação)

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação
Estrutura de governação, compromissos e envolvimento				
4.1. Estrutura de governação			18-19, R&C II (147)	
4.2. Indicação sobre o desempenho de funções executivas pelo Presidente do CAE			R&C II (156)	
4.3. Membros do CAE independentes e não-executivos			R&C II (156)	
4.4. Mecanismos para Accionistas e Colaboradores transmitirem recomendações ao CAE			29-31, 32-33, 35-37, R&C II (146)	
4.5. Relação entre a remuneração dos membros do CAE e dos quadros directivos e o desempenho da organização			R&C II (187-188)	
4.6. Procedimentos para evitar a existência de conflitos de interesse			18-19, R&C II (147-148)	
4.7. Qualificações e competências dos membros do CAE			R&C II (199-219)	
4.8. Missão, valores, códigos de conduta e princípios relevantes			16-18	
4.9. Mecanismos para a supervisão do desempenho nos domínios económico, ambiental e social			18-19	
4.10. Mecanismos para avaliação do desempenho do CAE			18-19, R&C II (146-154)	
4.11. Explicação sobre a aplicação do princípio da precaução		7	18-19, 67-72, R&C II (146-154)	
4.12. Carta de princípios voluntariamente subscrita nos domínios económico, ambiental e social			18	✓
4.13. Participação em associações de âmbito nacional e/ou internacional, com intervenção relevante			18, 120	✓
4.14. Identificação dos principais <i>Stakeholders</i>			9-11, 20	✓
4.15. Critérios para a identificação e selecção dos principais <i>Stakeholders</i>			9-11, 20	✓
4.16. Abordagens utilizadas para promover o envolvimento dos principais <i>Stakeholders</i>			20-39	✓
4.17. Informação resultante do envolvimento com os principais <i>Stakeholders</i>			20-39	✓
Desempenho económico				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização	Millennium		4-5, 14-18, 41-66 R&C I (16-21)	✓

(continua)

(continuação)

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação
EC1 Valor económico directo gerado e distribuído	Millennium		14	✓
EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes do impacto de alterações climáticas	Millennium	7	43, 58, 64, 102	✓
EC3 Responsabilidades referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	Millennium		R&C II (102-103)	✓
EC4 Apoios financeiros significativos recebidos do governo	Millennium		131	✓
EC6 Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A		38-40	✓
EC7 Procedimentos para recrutamento doméstico e proporção de cargos de gestão de topo desempenhados por indivíduos provenientes das comunidades locais	Millennium	6	83, 87-88	✓
EC8 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e de prestação de serviços que privilegiem o benefício público, através de envolvimento comercial, em espécie ou <i>pro-bono</i>	Portugal, Grécia, Moçambique e E.U.A		96, 108-117	✓
Desempenho Ambiental				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			18, 37, 58-62, 100-107	✓
EN1 Consumo de materiais por peso ou volume	Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique	8	101	✓
EN2 Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A	8, 9	101	✓
EN3 Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	Portugal e Polónia	8	102	✓
EN4 Consumo indirecto de energia	Portugal, Polónia e Grécia	8	102	✓
EN8 Consumo total de água	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	8	100	✓
EN11 Localização e áreas de terrenos detidos em habitats ricos em biodiversidade	Portugal	8	107	✓
EN12 Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade	Portugal	8	60, 107	✓
EN16 Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	Portugal, Polónia e Grécia	8	103-104	✓
EN17 Outras emissões indirectas significativas de GEE	Portugal e Polónia	8	104	✓
EN19 Emissões de gases depletores da camada de ozono	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	8	104	✓
EN20 NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Portugal e Polónia	8	104	✓

(continua)

(continuação)

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação
EN21 Descargas total de água	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	8	105	✓
EN22 Quantidade total de resíduos por tipo	Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique	8	106	✓
EN23 Quantidade e volume de derrames significativos	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	8	105	✓
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Millennium	8, 9	58-62	✓
EN27 Percentagem de produtos e embalagens valorizados	Millennium	8, 9	106	✓
EN28 Montante de multas pagas e quantidade de sanções não-monetárias, decorrentes do incumprimento de leis e regulamentos ambientais em vigor	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	8	107	✓
F1 Políticas ambientais	Millennium		58-62, 100-107	✓
F2 Risco ambiental	Millennium		58-62, 64, 75	✓
F3 Avaliação do risco ambiental	Millennium		43, 58-62	✓
F4 Processos para monitorizar a implementação e cumprimento dos riscos ambientais	Millennium		43, 58-62, 75	✓
F5 Procedimentos para melhorar as competências dos Colaboradores na abordagem a riscos e oportunidades ambientais	Millennium		59	✓
F6 Auditorias que incluam a verificação de sistemas de gestão de riscos ambientais	Millennium		43, 58-62	✓
F7 Descrição da interação com Clientes relativamente a aspectos ambientais	Millennium		43, 58-62, 64	✓
F8 Percentagem e número de empresas com as quais foram estabelecidos compromissos ambientais	Millennium		59	✓
F9 Percentagem de activos sujeitos a avaliação ambiental	Millennium		59	✓
F10 Descrição da política ambiental no exercício de direitos de voto	Portugal		64	✓
F11 Percentagem de activos sob gestão sobre os quais a organização detém direitos de voto ou de recomendação de voto	Portugal		131	✓
F12 Valor monetário de produtos ou serviços de natureza ambiental	Millennium		65	✓
F13 Valor da carteira em cada linha de negócio decomposta por região e por sectores	Millennium		59, R&C II (49)	✓
Desempenho laboral				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			4-5, 14-18, 32-37, 79-97	✓

(continua)

(continuação)

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação
LA1 Detalhe dos Colaboradores por tipo de emprego, contrato laboral e região	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		15, 79-80	✓
LA2 Número total de Colaboradores e taxa de rotatividade por género e região	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	6	15, 79-81	✓
LA4 Percentagem de Colaboradores abrangidos por acordos colectivos de trabalho	Portugal e Moçambique	1, 3	79	✓
LA5 Prazo mínimo de aviso prévio para a comunicação de alterações operacionais	Millennium	3	82	✓
LA7 Percentagem de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		92, 94-95	✓
LA8 Programas de educação, formação, acompanhamento e prevenção de doenças graves	Portugal e Polónia		94-95	✓
LA10 Tempo médio anual de formação por Colaborador	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		79, 83-86	✓
LA13 Composição de órgãos de governo societário e discriminação de Colaboradores por categoria	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	1, 6	80, R&C II (148-157)	✓
LA14 Rácio salarial entre Homens e Mulheres	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	1, 6	90	✓
Gestão da responsabilidade social				
CSR1 Política de responsabilidade social	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		16-91, 41, 43-46	✓
CSR2 Organização responsabilidade social	Portugal		18-19	✓
CSR3 Auditorias de responsabilidade social			8-9	✓
CSR4 Gestão de assuntos sensíveis	Millennium		67-69	✓
CSR5 Incumprimentos legais ou com códigos de conduta	Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique		70	✓
CSR6 Diálogo com os Stakeholders	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		20-39	✓
Desempenho social interno				
INT1 Política de responsabilidade social	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		80-81, 86-97	✓
INT2 Variação de Colaboradores	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		79, 80, 88	✓
INT3 Satisfação dos Colaboradores	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		32	✓
INT4 Remuneração dos gestores seniores			R&C II (185-188)	✓
INT5 Incentivos			R&C II (185-188)	✓
INT6 Relação salarial Homem/Mulher	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		90	✓
INT7 Perfil dos Colaboradores	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.		79, 80, 83, 88, 90	✓
Fornecedores				
SUP1 Avaliação do desempenho social dos principais Fornecedores	Portugal		39	✓

(continua)

(continuação)

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação	
SUP2	Medição do grau de satisfação dos Fornecedores	Portugal	38	✓	
Direitos Humanos					
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização		4-5, 16-19, 35-38, 90-92		
HR1	Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que abordem questões relacionadas com direitos humanos	Millennium	1, 2, 4, 5, 6	58-59	✓
HR2	Percentagem de fornecedores significativos sujeitos a avaliação relacionada com direitos humanos	Portugal	1, 2, 4, 5, 6	39	✓
HR4	Número de incidentes de discriminação registados e actuação consequente	Millennium	1, 6	90	✓
HR5	Operações com risco significativo de limitação ao livre associativismo e à realização de acordos colectivos de trabalho	Millennium	1, 3	90	✓
HR6	Operações com risco significativo de existência de trabalho infantil	Millennium	1, 5	90	✓
HR7	Operações com risco significativo de existência de trabalho forçado	Millennium	1, 4	90	✓
Sociedade					
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização		4-5, 16-19, 20, 67-68, 108		
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de programas para avaliar e gerir o impacto da actividade operacional nas comunidades	Portugal	1	18-20, 41-48	✓
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas sobre riscos relacionados com corrupção	Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique	10	67-69	✓
SO3	Percentagem de Colaboradores que integraram programas de formação relacionados com combate à corrupção	Portugal	10	67-69, 83-86	✓
SO4	Acções desencadeadas em resposta a casos de corrupção	Portugal, Polónia, Grécia e Moçambique	10	67-69	✓
SO5	Posições assumidas e participação no desenvolvimento de políticas públicas e de lobbies políticos	Millennium		131	✓

(continua)

(continuação)

	Âmbito	Princípios do Global Compact	Página	Verificação
SO8	Montante correspondente ao pagamento sanções pecuniárias por incumprimento com a legislação e regulamentos em vigor	Millennium	131	✓
SOC1	Contribuições de mecenato e donativos	Millennium	108	✓
SOC2	Valor económico acrescentado	Millennium	14	✓
Cientes e produtos				
DAG	Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização		25, 28-29, 52-54, 67-68, 76	
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos ou serviços nos quais se avalia o seu impacto relacionado com saúde e segurança	Portugal, Polónia e Grécia	52-54, 76	✓
PR3	Tipo de informação sobre os produtos e serviços requerida pelos procedimentos em vigor	Millennium	28-29, 66, 67	✓
PR6	Programas de adesão a leis, princípios e códigos voluntários relacionados com marketing e comunicação, incluindo publicidade, promoções e patrocínios	Portugal	29	✓
PR9	Montante correspondente ao pagamento de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relacionados com a disponibilização e utilização de produtos e serviços	Portugal	131	✓
RB1	Aspectos socialmente relevantes na prestação de serviços de banca de retalho	Portugal	43-54	✓
RB2	Perfil da carteira de crédito		R&C II (49-52)	✓
RB3	Produtos e serviços financeiros com elevado benefício social	Portugal, Polónia, Grécia, Moçambique e E.U.A.	41-48	✓
IB1	Política de investimento	Millennium	58-62	✓
IB3	Transacções com elevado benefício social	Millennium	58-62	✓
AM1	Política de gestão de activos relacionada com responsabilidade social	Portugal	64-66	✓
AM2	Activos sob gestão com elevado benefício social	Portugal	64-66	✓
AM3	Política de intervenção socialmente responsável na qualidade de accionista	Portugal	64-66	✓

Significado das siglas utilizadas:

CAE – Conselho de Administração Executivo;

R&C I – Volume I do Relatório e Contas 2007;

R&C II – Volume II do Relatório e Contas 2007;

Esclarecimentos relativamente a alguns indicadores GRI:

EC4 – O Millennium não recebe qualquer apoio financeiro do Estado. Este indicador foi considerado imaterial pelos *Stakeholders* consultados no âmbito do teste de materialidade;

EN27 – O indicador é irrelevante para os serviços e produtos disponibilizados pelo Millennium e foi considerado imaterial pelos *Stakeholders* consultados no âmbito do teste de materialidade;

FII – O Millennium comercializa fundos de terceiros que obedecem a critérios de elevada responsabilidade social e ambiental, não sendo no entanto responsável pela sua gestão;

SO5 – O Banco não intervém nem influencia a definição de políticas governamentais, nem está envolvido em grupos de pressão com essa finalidade;

SO8 e PR9 – Em 2007, o valor das sanções pecuniárias relevantes⁹ suportadas pelo Millennium bcp pelo eventual incumprimentos de disposições regulamentares que está sujeito, ascendeu a 300 mil euros.

⁹ Foram consideradas como relevantes as sanções pecuniárias de valor igual ou superior a 50 mil euros

Indicadores e critérios de cálculo utilizados

Consumo de electricidade: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2007, esta estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de “instalações tipo” consumidoras de electricidade no Banco.

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

Consumo de gás natural: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2007, esta estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de “instalações tipo” consumidoras deste recurso no Banco.

Consumo de água: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2007, esta estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de “instalações tipo” consumidoras de água no Banco.

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

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

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

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

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

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

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

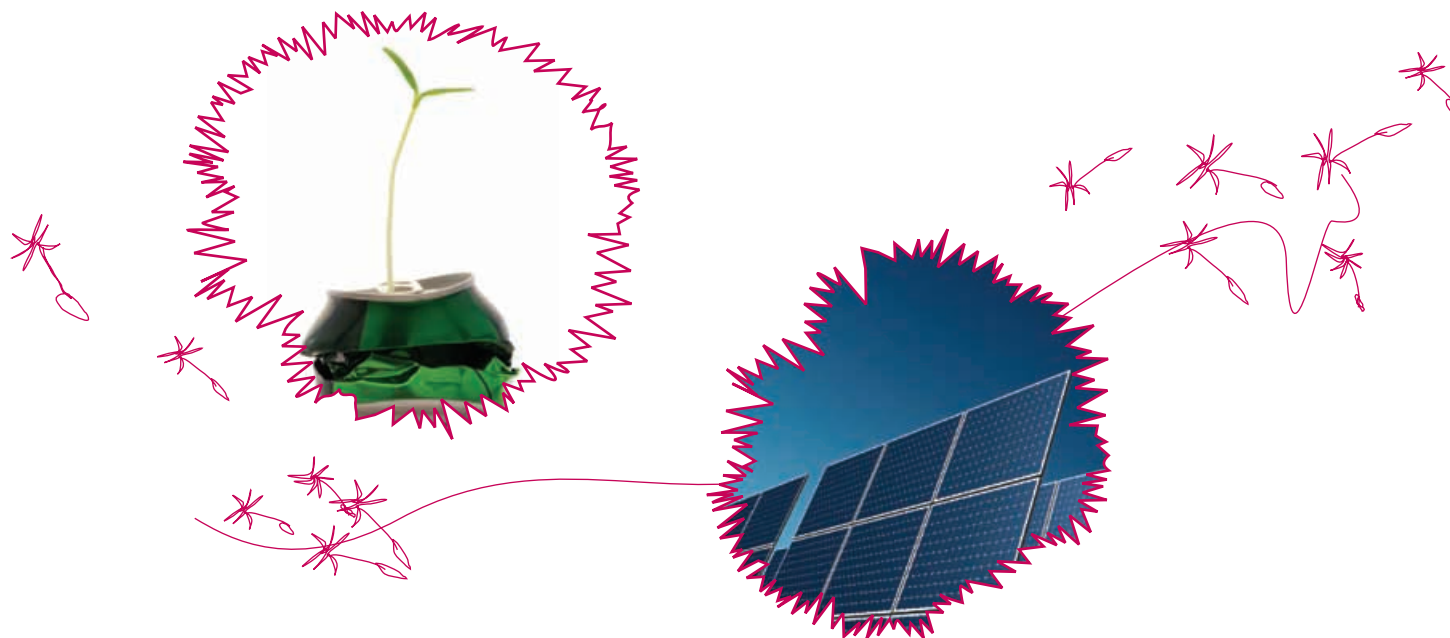
Resíduos de papel/cartão: a quantidade total produzida representa o somatório da quantidade encaminhada para valorização e de uma quantidade estimada de resíduos produzidos a partir dos consumos de papel/cartão que habitualmente não se destinam a arquivo nem a Clientes.

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

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

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

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



Acrónimos

CBO₅ – Carência Bioquímica de Oxigénio, 5 dias, 20 °C.

CH₄ – Metano

CO₂ – Dióxido de Carbono

COVNM – Compostos Orgânicos Voláteis Não Metânicos

CQO – Carência Química de Oxigénio

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

GEE – Gases com Efeito de Estufa

GRI – Global Reporting Initiative

HCFC – Hidroclorofluorcarbonetos

IMAR – Instituto do Mar

N – Azoto

N₂O – Óxido nitroso

NH₃ – Amoníaco

NO_x – Óxidos de Azoto

P – Fósforo

SDCO – Substâncias Depletoras da Camada do Ozono

SF₆ – Hexafluoreto de Enxofre

SST – Sólidos Suspensos Totais

Ton – Toneladas

Agradecimento

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

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

Dê-nos a sua opinião

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

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

Por favor, faça-nos chegar a sua opinião directamente para: sempremelhor@millenniumbcp.pt

Relatório de Sustentabilidade 2007

©Millennium bcp

www.millenniumbcp.pt

Banco Comercial Português, S.A.,
Sociedade Aberta
Sede:
Praça D. João I, 28
4000-295 Porto

Direcção de Comunicação:
Rua Augusta, 84, 2.º – 1100-053 Lisboa – Portugal
Telefone: (+351) 21 321 17 41
Correio electrónico: comunicar@millenniumbcp.pt

Direcção de Relações com Investidores:
Rua Augusta, 84, 2.º – 1100-053 Lisboa – Portugal
Telefone: (+351) 21 321 10 81
Correio electrónico: investors@millenniumbcp.pt

Capital Social:
4.694.600.000 euros

Matriculada na Conservatória
do Registo Comercial do Porto,
com o N.º Único de Matrícula
e de Contribuinte 501 525 882

Produção gráfica:
Choice – Comunicação Global, Lda.
www.choice.pt

Ilustração:
Luís Oliveira

Impressão e acabamentos:
Gráfica Maiadouro, S.A.
www.maiadouro.pt

Depósito legal
217685/04

Impresso em Maio de 2008

