

SUSTENTABILIDADE

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), quadro de referência que agrega o conjunto de linhas de atuação que conformam as ações a concretizar pelo Banco em Portugal. A definição das áreas de intervenção que compõem o PDS plurianual resulta da avaliação conjunta dos temas materiais identificados pelos *Stakeholders*, dos recursos disponíveis no Banco, do enquadramento económico e do contexto de mercado no momento.



Assim, a atividade desenvolvida pelo Millennium bcp no âmbito do Negócio Responsável durante o 1.º semestre de 2016, sintetizada neste capítulo, reflete o compromisso do Banco em dar uma resposta integral ao Plano Diretor de Sustentabilidade 2014 - 2015/16.

Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2014 - 2015/16

Ética e conduta profissional	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco; Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade.
Qualidade no serviço	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação; Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente.
Acessibilidades	Melhorar a implementação de horários diferenciados; Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais.
Proximidade e reporte	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco; Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade; Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i> .
Gestão das expectativas	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas; Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade.
Motivação	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente; Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis; Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.
Produtos e serviços	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito; Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes; Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais.
Partilhar e sensibilizar	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas; Implementar ações de sensibilização social e/ ou ambiental transversais ao Grupo; Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco.
Voluntariado	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores.
Parcerias	Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/ IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável.
Fundação Millennium bcp	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp.
Risco social e ambiental	Sensibilizar Clientes empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas; Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais; Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Desempenho ambiental	Reforçar as medidas de redução de consumos; Implementar medidas que visem a redução de resíduos e um processo formal de reciclagem; Formalizar e comunicar objetivos quantitativos de desempenho Ambiental.

ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

- No âmbito da prevenção e deteção de potenciais situações de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo (BC/ FT), o Compliance Office, durante o 1.º semestre de 2016, centrou a sua atividade na abordagem de risco, reforçando o escrutínio sobre as aberturas de conta e mantendo um esforço de melhoria na eficiência da alocação de recursos na análise de transações e Clientes. Neste contexto, salientam-se os processos contínuos de ajustes a algoritmos de suporte das soluções informáticas, por forma a minimizar os falsos *hits*, e aos modelos Actimize RCM SAM/AML.
- Criação de grupos de trabalho para antecipação dos impactos decorrentes da publicação de nova legislação europeia e dinamização de iniciativas com o objetivo de os mitigar, destacando-se o trabalho já efetuado na sequência das iniciativas legislativas conhecidas como DMIF II, MAR e PRIIPS.
- Continuação do acompanhamento e apoio na implementação das iniciativas relacionadas com o FATCA, CRS e Fundo de Garantia de Depósitos (FGD). Em relação ao FATCA, está em curso o processo de remediação de Clientes Individuais e Empresas e quanto ao CRS foi incluída mensagem no extrato de março (validada pelo COFF) a relembrar os clientes da necessidade de atualizarem os seus dados pessoais. Em ambos os casos foram elaboradas FAQ para uso nas Redes. Quanto ao FGD, salientamos o apoio do COFF na elaboração da Ficha de Informação de Depositante (FID), que passa a constar no processo de abertura de conta, e na preparação da informação de exclusão enviada aos clientes que, de acordo com a legislação em vigor, têm as suas contas/depósitos excluídos da proteção do FGD.
- Avaliação preliminar do impacto decorrente das alterações introduzidas pelo regulamento 679/2016 relativo à Proteção de Dados.
- Lançamento de iniciativa de atualização de dados sobre páticas de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo junto dos nossos Bancos Correspondentes, como forma de mitigar riscos reputacionais para o Banco, assegurando que os parceiros de negócio cumprem com as normas definidas internacionalmente.
- Prosseguiu-se ainda a revisão e atualização dos programas e conteúdos formativos sobre temas de Compliance, tarefa inserida no projeto Millennium Banking Academy. De salientar o desenvolvimento do módulo relativo a “Sanções”.

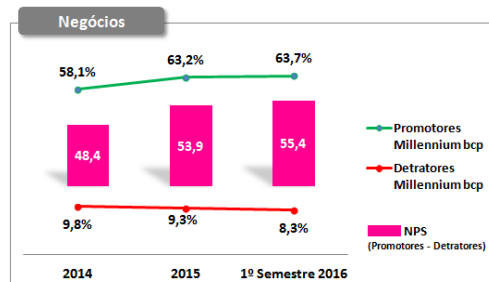
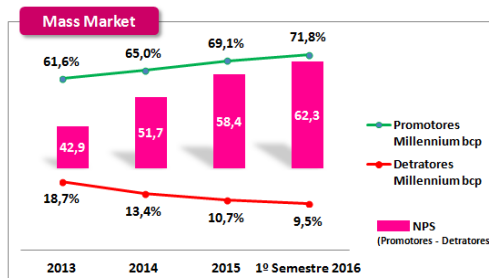
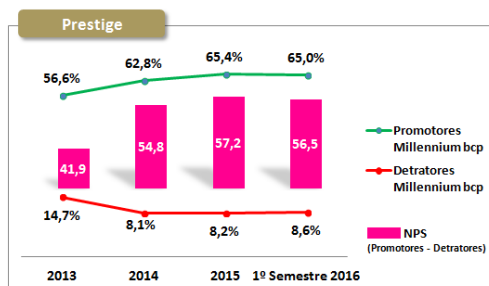
QUALIDADE NO SERVIÇO

- O Millennium bcp mantém o seu modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

No 1º semestre de 2016, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) - diferença da percentagem de Clientes Promotores (que avaliam 8 ou 9, numa escala de 0 a 9) e a percentagem de Clientes Detratores (que avaliam entre 0 e 5, na mesma escala) - do Millennium bcp, no caso dos Clientes Prestige, desceu ligeiramente face ao ano de 2015, situando-se nos 56,5 pontos, -0,7 pontos do que no ano anterior, na sequência de uma pequena redução da percentagem de Clientes Promotores de 65,4% para 65% e do ligeiro incremento da percentagem de Clientes Detratores de 8,2% para 8,6%.

Para Clientes Mass Market, a percentagem de Clientes Promotores subiu 2,7%, de 69,1% para 71,8%, e a percentagem de Clientes Detratores desceu -1,2%, para 9,5%, o que se traduziu numa subida do NPS Millennium bcp de 58,4 para 62,3 (+3,9 pontos).

Também para os Clientes Negócios da rede de Retalho, o NPS Millennium bcp teve uma evolução positiva face a 2015, atingindo os 55,4 no 1º semestre de 2016. Tal ficou a dever-se essencialmente à descida da percentagem de Detratores, que reduziu 1% relativamente ao ano anterior, para 8,3%.



- Foi também desenvolvida mais uma ação “Cliente Mistério”, com 576 visitas a sucursais Mass Market, avaliando um cenário de “Abertura de Conta”. Relativamente às vagas realizadas em 2015 sobre o mesmo tema, regista-se uma estabilização da percentagem de concretização da coreografia de atendimento nos 82%. Os resultados positivos verificados nas últimas vagas, deixam ainda, no entanto, algum espaço para melhoria, uma vez que se pretende um nível global de cumprimento superior a 85%.
- O programa “#1 na Experiência do Cliente”, através de ações de formação comportamental, aproveitamento das potencialidades tecnológicas e criação de novas coreografias de atendimento, pretende garantir as condições que possam proporcionar aos Clientes experiências distintivas e memoráveis em todas as suas interações com o Banco, reforçando os níveis de proximidade e confiança. É um programa baseado em quatro pilares - Processos, Canais, Oferta e Pessoas. Neste sentido, no 1º semestre de 2016, foram ministradas mais de 1.600 horas de formação, envolvendo cerca de 2.600 Colaboradores das Sucursais, onde foram abordadas e treinadas temáticas relacionadas com técnicas de atendimento, técnicas de vendas, gestão de objeções e onde foram transmitidos os princípios de um novo modelo de atendimento adequado a cada tipologia de sucursal.
- O Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos realizados por empresas externas, de forma a obter indicadores que permitam posicionar o Banco no setor e, no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco, aos produtos e serviços que comercializa e à satisfação e lealdade dos Clientes. Um desses estudos é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo semestral que permite a comparação entre Bancos em dimensões como a “Imagem”, “Comunicação”, “Qualidade dos Produtos e Serviços”, “Competitividade” e “Expectativas”, que, agregadamente, resultam num Índice de Satisfação dos Clientes (*Customer Satisfaction Index*). No 1º semestre de 2016, registou-se um alinhamento entre os principais Bancos a operar em Portugal. Quatro dos cinco maiores Bancos obtiveram valores entre os 73,4 e os 74,3 (0,7 pontos a separar estes 4 Bancos, onde se inclui o Millennium bcp).



Já o BFin é um estudo realizado pela DataE, dedicado à caracterização do setor bancário em Portugal na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços que os Bancos disponibilizam. No estudo de 2016, o Millennium bcp surge novamente como o Banco mais utilizado pelas empresas como o seu banco principal, não obstante se ter registado uma ligeira descida. Neste estudo, o Millennium bcp é líder (entre os 5 maiores Bancos) na “Adequação dos Produtos”, na “Inovação”, “Eficiência” e “Proximidade”. É também considerado globalmente, o melhor Banco para as empresas.

- No âmbito da Segurança, o Banco tem dado continuidade à divulgação regular de conteúdos junto dos seus Clientes, alertando fundamentalmente para as operações nos canais remotos e *self-banking*, com destaque para: i) *Newsletter* de Segurança, emitida com periodicidade trimestral, na qual são abordados temas relacionados com a utilização segura da *internet* e do *site millenniumbcp.pt*; ii) o *site millenniumbcp.pt* dispõe de uma área dedicada à utilização segura da *internet* e dos canais remotos do Banco; e iii) Fórum de Segurança Online da APB - colaboração com a Associação Portuguesa de Bancos, na publicação regular de conteúdos que sensibilizem os Clientes para as questões da segurança, em particular na utilização da *internet* e *mobile banking*.



PROXIMIDADE E REPORTE

- Foi produzido - e encontra-se em processo de publicação - o Relatório de Sustentabilidade 2015, documento que permite obter a visão integrada do desempenho do Grupo BCP nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também uma síntese relativa a cada uma das suas operações, nomeadamente Angola, Moçambique, Polónia, Portugal e Suíça.
- Foi também disponibilizado o Relatório de Sustentabilidade 2015 do Bank Millennium, neste caso com informação de detalhe relativa à operação na Polónia.
- O Millennium bcp, para além de reportar periodicamente informação não financeira incluída no perímetro da Sustentabilidade, responde também a entidades externas e independentes através do preenchimento de questionários específicos sobre estas matérias. A participação nestes processos de avaliação externa têm permitido, para além da comparação de *performances* entre empresas do setor, a integração em índices de Sustentabilidade.

Assim, no 1.º semestre de 2016, o Banco integrou o índice de Sustentabilidade “FTSE4Good” (FTSE Russell), mantendo-se ainda nos índices/estatutos “Ethibel Excellence Europe” e “Ethibel EXCELLENCE Investment Register” (analista Vigeo), no “STOXX Europe Sustainability” e “EURO STOXX Sustainability” (Sustainalytics), bem como no “Global Developed ESG best in class - Equity” (ECPI).

- O Grupo BCP integrou ainda, pela segunda vez consecutiva, o “The Sustainability Yearbook - 2016”, publicação de referência editada anualmente pelo analista “RobecoSAM” com base na informação recolhida na resposta ao “Dow Jones Sustainability Indices” e que nesta edição identificou as 464 empresas mais sustentáveis do mundo.
- No âmbito do fluxo de comunicação contínuo dirigido a diferentes públicos-alvo sobre temas e iniciativas de Sustentabilidade, manteve-se a divulgação sistemática de conteúdos informativos, com enfoque especial na diversidade e frequência das publicações de:
 - Comunicação externa, através da atualização regular do *site* institucional, área Sustentabilidade, e de conteúdos publicados nas redes sociais, Facebook e YouTube;
 - Comunicação interna, realizada com recurso aos canais corporativos do Banco.

MOTIVAÇÃO E FORMAÇÃO

- No dia 25 de janeiro de 2016, o Millennium bcp lançou a sua escola corporativa, para a qual obteve o certificado DGERT como entidade formadora. A Millennium Banking Academy (MBA) arrancou com 51 formadores internos certificados, um total de 15 salas de formação em Lisboa e Porto e percursos formativos geridos com recurso a uma plataforma informática especializada, permitindo ao Millennium bcp afirmar-se como a grande escola de banca em Portugal.

A par dos percursos formativos por função no Retalho, que inclui formações técnicas bancárias e de competências comerciais para Gestores Prestige e Negócios, a MBA iniciou também as formações associadas ao programa de qualidade no Retalho, designado de #1 Experiência Cliente, com o objetivo de elevar ainda mais os padrões de qualidade de serviço, atendimento e venda no segmento *mass market*.

Em termos globais, no primeiro semestre de 2016, a MBA produziu 16.704 horas de formação presencial e 24.554 horas de formação à distância.

- Já no âmbito do Programa de Proteção à Parentalidade iniciado em 2015, foi realizado um inquérito para avaliar a satisfação dos Colaboradores com as várias iniciativas desenvolvida neste domínio e com o apoio recebido por parte da hierarquia. As respostas recebidas são globalmente muito positivas.

PRODUTOS E SERVIÇOS

- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp - Rede Visa/ Mastercard e o Programa *Membership Rewards* da American Express - têm continuado a incentivar o apoio social através dos programas de fidelização que permitem rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social, nomeadamente à Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI (programa Reflorestar Portugal). No 1º semestre de 2016, foram doados 12.500 pontos.
- Materializando o compromisso cultural do Banco, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuam a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal.
- Dando resposta às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar nos seus investimentos fatores de risco sociais e ambientais, o Millennium bcp tem mantido à disposição para subscrição Fundos de Investimento Responsáveis (SRI), quer através da plataforma *on-line* do Millennium bcp, quer do ActivoBank.
- Com vista a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e em risco de incumprimento, manteve-se a promoção do Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF). No âmbito dos pacotes SAF, foram efetuadas 11.028 alterações contratuais (3.300 crédito imobiliário e 7.728 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 231 milhões de euros (194 em crédito imobiliário e 37 em crédito consumo).
- Visando reduzir os fatores potenciadores de exclusão social, o Millennium bcp foi uma das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem - Conta Serviços Mínimos Bancários -, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de home banking. No 1º semestre de 2016, foram abertas 328 contas, pelo que o total acumulado é agora de 4.385 contas.
- Atento às Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Durante o 1.º semestre foram abertas 293 contas com estas características, o que corresponde já a um total de 3.400 contas em carteira no Banco.



- Já no apoio a projetos de investimento que visem a criação de empresas por desempregados com condições de financiamento bonificadas, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, financiou, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - 32 empreendedores, num total de 372 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - 20 empreendedores, num valor total de 809 milhares de euros.
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito - Social Investe - de apoio à economia social. No 1º semestre de 2016, o Banco manteve uma carteira de 10 operações, com um valor total de crédito de 572 milhares de euros.
- No âmbito do apoio à Agricultura e Pescas, manteve-se a disponibilidade de financiamento ao abrigo do protocolo celebrado com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), através das Linhas de Crédito - PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo -. Foram concretizadas 83 operações, com um valor financiado de mais de 4.887 milhares de euros.
- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foram financiadas 4 operações, num total de 3.954 milhares de euros.
- Na sequência dos protocolos celebrados com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, para apoio a projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiço, manteve-se a Linha PME Crescimento. Foram financiadas 1.180 operações, com total de crédito concedido superior a 130.218 milhares de euros.
- Mantem-se a linha de financiamento - INVESTE QREN -, no âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), para, no âmbito da atual conjuntura, apoiar empresas no acesso ao crédito bancário, quer para colmatar necessidades de tesouraria, quer para implementar projetos de investimento. Foram financiadas operações num valor total acumulado que é atualmente de cerca de 2,7 milhões de euros.
- O Centro de Contactos, canal de grande acessibilidade e proximidade com os Clientes no âmbito da sua relação bancária diária, permite, por acesso telefónico, que os Clientes acedam a um vasto leque de serviços bancários em horário alargado 24 horas, 365 dias no ano. A comunidade estrangeira residente em Portugal tem ao seu dispor um atendimento automático e personalizado em Inglês e Castelhana. Com o objetivo de monitorizar em permanência a qualidade do serviço prestado existe também um inquérito no final das interações telefónicas cujos resultados permitem estabelecer melhorias nos processos e direcionar as ações de formação para os temas que, a cada momento, se revelem críticos. No 1º semestre de 2016, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) manteve-se nos 91 pontos.

MICROCRÉDITO

- Em 2016, o Millennium bcp continua a reforçar o seu compromisso para com a atividade de Microcrédito. O atual contexto económico continua a ser percecionado pelo Banco como uma oportunidade para apoiar todos aqueles que têm espírito empreendedor e uma ideia de negócio viável, incentivando-os, através desta solução, a criar o seu próprio posto de trabalho.

Neste âmbito, as principais prioridades estratégicas do Microcrédito assentaram na divulgação deste modelo de financiamento, inserindo-se na política de responsabilidade social do Banco e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país, com o intuito de fortalecer a posição de referência e liderança do Millennium bcp nesta área.

Para este efeito, foram realizadas várias iniciativas junto das Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Universidades, Escolas Profissionais e outras entidades de atuação local mais próximas da população alvo que, articuladas com a Rede Retalho do Banco, permitiram gerar sinergias de atuação. Destaca-se:

- Protocolo com as Câmaras Municipais de Sertã, Aljustrel, Beja, Almodôvar, Reguengos de Monsaraz e Salvaterra de Magos;
- Participação, como oradores sobre Microcrédito, no Mestrado em Economia Social e Solidária do ISCTE, no Encontro de Empreendedores Migrantes do Alto Comissário para a Migração e em diversos workshops sobre “Empreendedorismo e Microcrédito”, nomeadamente no Porto, Penafiel, Coimbra, Lisboa, Ericeira, Almodôvar e Funchal;



- Participação na Bolsa Empreendedorismo promovida pela Representação da Comissão Europeia em Portugal, nas primeiras Feiras de Empreendedorismo de Torres Novas, Peso da Régua, Funchal e na VIII edição da INVISTA - Feira do Emprego, Formação e Empreendedorismo em Paredes.

PARTILHAR E SENSIBILIZAR

- Incluída na gestão de equipamentos informáticos obsoletos e de mobiliário de escritório em condições de reutilização, o Millennium bcp tem dado continuidade a uma política de doações a Entidades sem fins lucrativos. No 1.º semestre de 2016, foram entregues 1.678 peças a 31 instituições.
- O evento “Portugal *Restaurant Week*”, que contou de novo com a participação do Millennium bcp, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade, Acreditar e Associação Corações com Coroa. Com um donativo de um euro por cada menu *Restaurant Week* consumido, o valor doado atingiu cerca de 30.000 euros.
- O Millennium bcp renovou, na edição de 2016 e pela terceira vez, a sua adesão ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo principal contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.
- Já na Cultura, destaque para o Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país.
- O Millennium bcp tem, durante períodos definidos, disponibilizado a Instituições Particulares de Solidariedade Social um espaço no Tagus Park para a recolha de fundos e divulgação do trabalho desenvolvido. No 1.º semestre de 2016, são exemplo desta prática a APAM - Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama e a CERCÍ de Oeiras - Pirlampo Mágico 2016.
- No âmbito da gestão financeira e da literacia financeira, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados, ajudando na gestão do orçamento familiar:
 - Manteve-se a dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos - Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas -, que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do *site*, M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
 - Na página - Mais Millennium - no Facebook prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
 - Participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos. Exemplo da atividade desenvolvida em 2016 foi a realização da “European Money Week” (EMW) - Semana Europeia do Dinheiro -, iniciativa da European Banking Federation (EBF) que contou com a participação de 21 países e que a APB dinamizou em Portugal durante o mês de março.
 - De referir, também, o lançamento de uma publicação da APB sobre Literacia Financeira, que, contando com a participação do Millennium bcp, visa contribuir para a sensibilização dos cidadãos sobre esta temática.



VOLUNTARIADO

- Continuação da colaboração com a Junior Achievement Portugal, no desenvolvimento dos seus programas vocacionados para o empreendedorismo, gosto pelo risco, criatividade e inovação, através: i) do patrocínio da Fundação Millennium bcp ao StartUp Programme (8.ª edição), destinado a estudantes universitários; e ii) do Millennium bcp, no apoio aos programas destinados ao ensino básico e secundário.

No ano letivo 2015/2016, 55 voluntários do Millennium bcp acompanharam mais de 1.360 alunos nos vários programas da Junior Achievement Portugal, num total de 666 horas de voluntariado.

- Foi dada continuidade à iniciativa de voluntariado que envolve a participação de Colaboradores e familiares nas campanhas regulares de recolha de alimentos do Banco Alimentar. Juntos, cerca de 100 voluntários, entre Colaboradores, familiares e amigos, deram, em maio de 2016, o seu contributo solidário em 10 (dos 21) Armazéns do Banco Alimentar a nível nacional, ajudando no processo de pesagem, separação e acondicionamento dos produtos doados.



PARCERIAS

- O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre, 30 estudantes tiveram oportunidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular, tendo cada estagiário sido acompanhado por um tutor experiente que orientou e guiou no seu processo de aprendizagem.
- Também os 40 estágios de Verão que o Millennium bcp vai proporcionar no 2.º semestre se inserem na estratégia de articulação da vida académica com a vida profissional, estimulando, em ambiente profissional real, a aquisição de conhecimentos importantes para a futura vida profissional dos estudantes, independentemente do percurso que venham a percorrer.
- O Banco promoveu durante o 1º semestre de 2016 a realização de 110 estágios profissionais, procurando proporcionar neste contacto com a vida profissional uma oportunidade de valorização profissional e pessoal destes jovens que venha a ser distintiva e que reforce a sua empregabilidade futura.

FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Fundação Millennium bcp apoia iniciativas de interesse cultural, científico e social, que, no âmbito do mecenato e da responsabilidade social institucional, alinhem com os valores do Millennium bcp e, simultaneamente, satisfaçam algumas das principais necessidades identificadas nestas três áreas de atuação, em Portugal e noutros países onde o Millennium bcp desenvolva a sua atividade.



Até Junho de 2016, a Fundação atribuiu apoios a diversos projetos, de entre os quais se destacam, no âmbito da Cultura - principal vocação da Fundação -, em particular da conservação e divulgação do património do Banco, os seguintes:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC) e gestão das visitas guiadas, que recebeu neste período 6.289 visitantes;
- Realização de exposições na Galeria Millennium, onde se apresentaram as exposições “Esconjurções na Coleção Millennium bcp e noutras obras de José de Guimarães”, com 5.833 visitantes, e “Palavra de Sardinha”, inaugurada a 6 de Junho, que conta já com 2.521 visitas.

Na promoção de atividades museológicas, recuperação de património e outras iniciativas culturais:

- Palácio Nacional da Ajuda - renovação da identidade gráfica e sinalética;
- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio às exposições e outras iniciativas do museu com vista à partilha da arte, nomeadamente a reabertura da ala de pintura e escultura portuguesa;
- Museu Nacional do Azulejo - apoio a projeto multimédia da Sala D. Manuel;
- Museu Nacional dos Coches - recuperação/restauro de coches e apoio à Exposição 300 anos Embaixada D. João V;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do Chiado (MNAC) - apoio às exposições;
- Museu Regional de Beja - apoio a iniciativas diversas, como a aquisição de serviços informáticos para criação de *site* interativo para divulgação das coleções do museu;
- Fundação Cupertino Miranda - apoio ao serviço educativo do Museu Papel Moeda, com a realização de um filme de animação destinado a estudantes do 1º e 2º ciclos;
- Fundação Vieira da Silva Arpad Szenes - apoio ao projeto “Faz Futuro” e Festa Vieira da Silva;
- Basílica da Estrela - apoio para o restauro das imagens monumentais do Altar do Santíssimo;
- World Monuments Fund Portugal (Associação) - conservação das abóbadas da igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Palácio Nacional de Mafra - conservação e restauro do palácio;

- Direção Regional de Cultura do Algarve - recuperação do Castelo de Paderne (Albufeira);
- Spira - Conferência Internacional de Educação Patrimonial, realizada no âmbito da 1ª edição do Festival APROXIMA-TE!;
- Isto não é um Cachimbo (Associação) - Mapa das Artes contemporâneas em Lisboa;
- Trienal de Arquitetura de Lisboa - Prémio Début Trienal de Lisboa Millennium bcp 2016 e adesão à iniciativa *Open House*, com a abertura do edifício do Millennium bcp na Rua Augusta a visitas guiadas;
- Pintor Manuel Amado - apoio ao catálogo da exposição das obras do artista no Museu Casa das Histórias Paula Rego, em Cascais;
- Acesso Cultura - projeto "Relaxed Sessions"- espetáculos adaptados, com ajustes de som e luz, a pessoas com autismo, epilepsia ou deficiência intelectual;
- Fundação da Juventude - apoio ao concurso "Martelinhos de S. João'16".



No domínio da Educação e Investigação Científica, referem-se, a título de exemplo, as seguintes iniciativas:

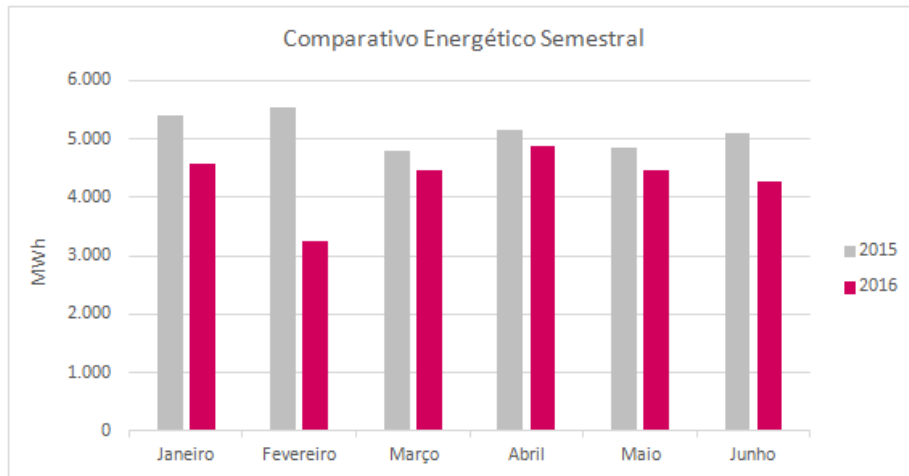
- Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais - Bolsas de estudo Lisbon MBA;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Estudos Políticos - apoio à cátedra de estudos em direito europeu;
- Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS) - apoio à realização de cursos de Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- Instituto de Cooperação Jurídica - Faculdade Eduardo Mondlane, Moçambique - Mestrado em Ciências Jurídico-Políticas;
- Centro de Astrofísica da Universidade do Porto - Astrocamp 2016, programa académico de Verão;
- Instituto Camões - Prémio de melhor aluno de língua portuguesa 2016;
- Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar - Universidade do Porto - I Simpósio de Diabetes e Fertilidade;
- Associação de Estudos Europeus de Coimbra - Seminário "Papel do Direito nos Desafios Globais".

No âmbito da Solidariedade Social, a Fundação apoiou, até ao momento, ações de diferentes entidades, de que se assinalam:

- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento das atividades;
- APSA - Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger - Programa de Empregabilidade para pessoas com síndrome de asperger;
- Associação de apoio aos Deficientes Visuais Distrito Braga - apoio às atividades.
- Associação Portuguesa de Fundraising - Formação Certificação em *Fundraising* - capacitação do terceiro setor;
- Candeia - Associação para a Animação de Crianças e Jovens - apoio para realização de campo de férias 2016;
- Cid Senior Movimento para a Cidadania Sénior - apoia às atividades;
- EAPN Portugal - Rede Europeia Anti-Pobreza - Estudo Programa de combate à pobreza infantil;
- Fundação Irene Rolo - projeto Toca a Mexer - aquisição materiais para dinamização de atividade física adaptada a pessoas com deficiência;
- Karingana Wa Karingana - Campanha Nacional de recolha de material escolar para distribuição a famílias carenciadas;
- Instituto de Estudos Orientais da Universidade Católica - Apoio ao Projeto do Manual de Português para os Refugiados Sírios.

DESEMPENHO AMBIENTAL

- No âmbito da política de gestão energética e do programa de racionalização de consumos em Portugal, destaca-se o bom comportamento registado no primeiro semestre de 2016 em termos de otimização de consumos energéticos das instalações do Banco - em linha com o verificado nos últimos anos -, quer ao nível dos edifícios centrais, quer das Sucursais. Esta melhoria expressa-se num decréscimo significativo de 16% do consumo energético global quando comparado com o período homólogo de 2015 (o objetivo de redução anual proposto para 2016 é de 3%), o que corresponde a uma diminuição de 4,94 GWh de consumo de energia elétrica e a cerca de 1.930 toneladas de CO2 evitadas.



Esta redução, resultado tangível de um processo de melhoria que temos vindo a consolidar nos últimos anos, assenta numa estratégia focada na sustentabilidade e na gestão adequada dos recursos disponíveis, mas também na materialização de políticas de eficiência energética, de que são exemplo algumas ações em curso ou planeadas:

- Substituição de iluminação fluorescente por tecnologia LED em diversas instalações (ex. edifício Rua Augusta);
- Monitorização de consumos, como forma de definir uma política energética mais rigorosa em função de perfis específicos de consumo.

Dever-se-á salientar ainda, sem prejuízo da monitorização da eficiência energética assegurada em contínuo, que a diminuição dos consumos ganhou um particular relevo neste período fruto de um reajustamento interno ao nível da gestão de património, iniciativa que permitiu capturar ganhos muito substanciais de eficiência energética.

- Manteve-se, com ações de comunicação regulares, a campanha interna - Redução de Consumos/ Sinalética Ambiental -. Esta iniciativa, que abrange fundamentalmente os consumos de eletricidade, água e papel, visa contribuir para a otimização dos custos operacionais do Banco, melhorar o seu desempenho ambiental e aumentar a identificação dos Colaboradores com a organização, através do incentivo à adoção de práticas comportamentais que permitam racionalizar a sua utilização.
- Proseguiu-se também o programa - Green IT -, dinamizado pela Direção de Informática e Tecnologia, iniciativa que contempla um conjunto de ações que visam a identificação de medidas e soluções que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos. Foi neste quadro de referência que se consolidou o recurso às ferramentas de *webcasting* e reduziu significativamente o número de impressões locais (-11.5% em 2016), resultados que têm permitido prosseguir uma cultura de hábitos sustentáveis na estrita medida das necessidades funcionais, reduzindo custos e desperdícios e otimizando consumos.
- No âmbito dos projetos tecnológicos, destaque ainda para o "GO P@perless" - que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos (ex. abertura de conta, depósitos a prazo, cartões) recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos - e para as alterações de natureza aplicacional que permitiram o seu alargamento a novos processos de negócio.

Assim, durante o 1º semestre, foram poupados 1.6 milhões de impressões, o que corresponde a uma diminuição de 6% das impressões realizadas nos equipamentos das Sucursais quando comparado com valor verificado no período homólogo de 2015.

- A estratégia de promoção da adesão aos documentos em formato digital - Extrato Combinado e Faturas/Notas de Lançamento - permanece como uma das prioridades do Banco junto dos Clientes.

O Millennium bcp continua assim a contribuir para a diminuição da utilização e circulação de papel, efetuando ações de comunicação/informação regulares sobre as vantagens da desmaterialização documental, ao mesmo tempo que dinamiza e executa programas de migração para soluções digitais.

Neste momento, cerca de 40% dos Clientes do Banco em Portugal recorrem já a formatos digitais para a receção da sua documentação.

