

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA



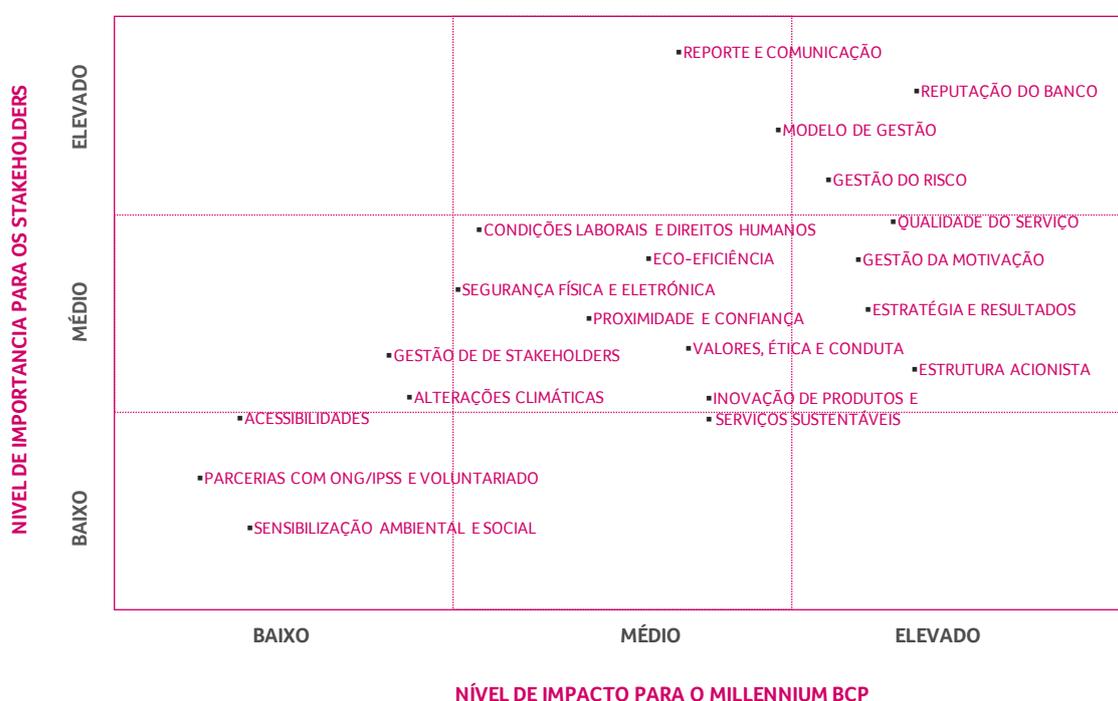
M

Envolvimento dos *Stakeholders*

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

MATRIZ DE MATERIALIDADE

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



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A política de sustentabilidade adotada, que fomenta uma cultura de Responsabilidade Social, tem como principal objetivo influenciar positivamente a proposta de valor da organização a longo prazo, em equilíbrio com o bem-estar das pessoas, da empresa e das comunidades em que está inserida e com a preservação dos recursos naturais, do clima e do meio ambiente.

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

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

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o compromisso de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

Na sequência da adesão - em 2005 - aos Princípios do *Global Compact*, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se também a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção, tendo publicado, em 2017, o *Communication on Progress (COP)*, no nível *GC Advanced*.

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

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE

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

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2014 – 2017

Dimensão	Linha de atuação
ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco; Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade.
QUALIDADE NO SERVIÇO	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação; Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente.
ACESSIBILIDADES	Melhorar a implementação de horários diferenciados; Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais.
PROXIMIDADE E REPORTE	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco; Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade; Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i> .
GESTÃO DAS EXPECTATIVAS	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas; Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade.
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.

Tabela de Correspondência entre o Relatório de Gestão e o Decreto-Lei 89/2017

Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho	Capítulo/secção	Página/s
<p>Art.º 3.º (remetido para Art.º 66.º-B e 508.º-G do CSC): A demonstração não financeira deve conter as informações bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre homens e mulheres, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, incluindo:</p>		
a) Breve descrição do modelo empresarial da empresa	Relatório de Gestão 2017: Informação sobre o Grupo BCP Modelo de Negócio	Pág. 9-26 Pág. 33-39
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	Relatório de Gestão 2017: Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	Pág. 134-135
c) Os resultados dessas políticas	Relatório de Gestão 2017: Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholder</i> Impacto ambiental	Pág. 137-149 Pág. 150-153
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa	Relatório de Gestão 2017: Principais riscos e incertezas Gestão do Risco Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholder</i>	Pág. 100-101 Pág. 102-124 Pág. 137-149
e) Indicadores -chave de desempenho relevante para a sua atividade específica	Relatório de Gestão 2017: Síntese de indicadores Principais Destaques Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholder</i>	Pág. 12-13 Pág. 10-11 Pág. 137-149
Art.º 4.º (remetido para o Art.º 245.º- N.º 1 r) e N.º 2 do CVM): Descrição da Política de Diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização, designadamente, em termos de idade, sexo, habilitações e antecedentes profissionais, os objetivos dessa política de diversidade, a forma como foi aplicada e os resultados no período de referência.	Relatório de Gestão 2017: Demonstração Não Financeira Relatório de Governo Societário 2017	Pág. 133-153 Secções sobre política de diversidade dos órgãos sociais e sobre as competências da Comissão de Nomeações e Remunerações

Valor Criado para cada Grupo de *Stakeholder*

UM BANCO SÓLIDO E (MAIS) PREPARADO PARA O FUTURO

Em 2017, o Banco obteve um lucro de 186,4 milhões de euros, beneficiando da expansão contínua do resultado *core*, que se cifrou em 1.103,8 milhões de euros, comparando com 1.094,0 milhões de euros em 2016. O Millennium bcp apresenta-se como um dos bancos mais eficientes da zona euro, com rácios de eficiência operacional *cost-to-core income* e *cost-to-income* de 46% e 43%, respetivamente, em 2017. Neste período, verificou-se uma melhoria em termos de rentabilidade, com o ROE a situar-se em 3,3%.

De ressaltar a melhoria da qualidade dos ativos, materializada pela redução das *Non-Performing Exposures* (NPE) em Portugal para 6,8 mil milhões de euros, em 31 de dezembro de 2017, o que configura um ritmo elevado de redução desde 2013 (média de 1,5 mil milhões de euros por ano), e a manutenção de uma confortável posição de liquidez, refletida pelo rácio de crédito sobre depósitos de 93%. Os rácios de capital Common Equity Tier 1, de acordo com os critérios *fully implemented* e *phased-in* situaram-se em 11,9% e 13,2%.

Durante o ano de 2017, a Ação BCP apresentou uma valorização de 47%, superando a performance do índice de referência nacional PSI 20 (+15%) e do índice de bancos europeus Eurostoxx 600 Banks (+8%).

ESTAMOS A CONSTRUIR O FUTURO

SUSTENTABILIDADE



COLABORADORES

O Grupo BCP garante, nas suas diferentes operações, um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases dos percursos profissionais e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos.

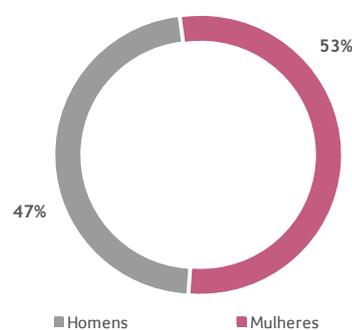
Nos princípios gerais que regem o Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis universalmente a todos os Colaboradores, de que resulta uma orientação clara e inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue sempre de forma justa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

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

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx

DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO

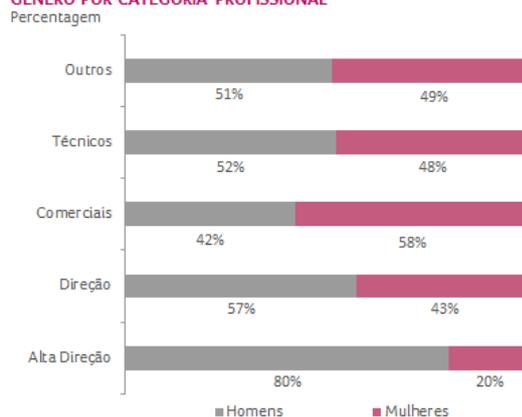
Percentagem



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

No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2017, o Grupo tinha, no total, 16% de mulheres na sua composição – 16% em Portugal, 17% na Polónia, 15% em Moçambique e 14% na Suíça.

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

GÉNERO POR FAIXA ETÁRIA**GÉNERO POR CATEGORIA PROFISSIONAL**

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

Formação

Os Colaboradores são um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, o que justifica que a formação continue a ser assumida como uma prioridade para o desenvolvimento das suas competências profissionais e pessoais. A busca da excelência, na qualidade do serviço a prestar aos Clientes, passa pela identificação da formação mais adequada às necessidades específicas de cada Colaborador tendo em conta os objetivos estratégicos do Banco.

FORMAÇÃO

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

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

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

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

Gestão do Talento

A gestão das pessoas no Grupo BCP constitui um dos vetores mais relevantes da competitividade e sustentabilidade do Banco. A par da valorização das competências genéricas e específicas, é essencial, numa perspetiva de valorização organizacional, identificar os Colaboradores com potencial e talento para virem a assumir funções de responsabilidade e complexidade acrescidas.

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

Avaliar e Reconhecer

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

Em paralelo com uma atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adoção de práticas de excelência, o Grupo BCP mantém uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho individual de cada Colaborador, em particular através de um sistema de incentivos, de um plano de valorização profissional por mérito e de distinções específicas atribuídas a Colaboradores excelentes na sua função.

Satisfação com os clientes internos

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

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

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

Benefícios

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto de benefícios sociais aos Colaboradores que vão além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável. No âmbito da saúde e segurança, os Colaboradores do Millennium em Portugal e na Polónia beneficiam de unidades de medicina e de um quadro de médicos dedicado, que, na operação portuguesa, inclui também as especialidades de Nutrição e Psicologia Clínica. Beneficiam, ainda, da realização de um *check-up* médico regular. Em Moçambique, o Millennium bim dispõe de: i) gabinete médico, onde para além das consultas de medicina geral, são também garantidas algumas especialidades e cuidados básicos de saúde; ii) gabinete HIV, um espaço onde é garantida a prevenção e o acompanhamento desta patologia; e iii) gabinete de apoio social para aconselhamento de Colaboradores.

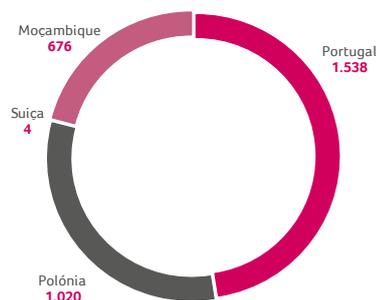
SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

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

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.
⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

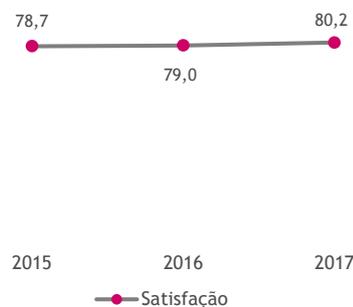
PROMOÇÕES

Número de Colaboradores



SATISFAÇÃO COM SERVIÇO INTERNO

Pontos Índice



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

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

Milhões de euros

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

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

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Evolução do Quadro de Colaboradores

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

COLABORADORES ⁽¹⁾

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

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

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

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

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

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

CLIENTES

Inquéritos de Satisfação

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no 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.

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

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



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

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

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

Com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitam posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco e aos produtos e serviços que comercializa. São exemplo destes estudos o Consumer Choice, o CSI Banca (Marktest), o BFin (DataE) e o BrandScore.

Refira-se, neste contexto, que o 1º lugar alcançado no CSI Banca (2ª vaga de 2017) e a distinção da Escolha do Consumidor, esta já em 2018, constituem um reconhecimento do esforço que o Millennium bcp tem efetuado na modernização e na simplificação dos produtos e serviços, mas também da forte aposta do Banco na proximidade com os Clientes e na agilização das operações.

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

A Polónia, com 86 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 96% de avaliações positivas em 2016.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos índice



Informação não disponível para a Suíça.

Reclamações

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um aumento quando comparado com o ano anterior, com um total de

22.104. Na sua maioria, 75,5%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem e transações com cartões. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de 5 dias úteis, sendo que 64% foram resolvidas até 3 dias.

Na atividade internacional: i) a Polónia registou um acréscimo de 0,9% no número de reclamações face ao ano anterior, sendo 71% destas atribuíveis a contas à ordem, crédito à habitação, transações com cartões e serviços automáticos; ii) em Moçambique, o número de reclamações manteve-se estável, sendo os cartões e as contas à ordem os temas mais referidos.

RECLAMAÇÕES

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

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

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

O prazo médio de resolução registado foi de 12 dias corridos na Polónia e 23 dias úteis em Moçambique.

CULTURA E RIGOR

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

É neste contexto que a realização de ações de formação específicas e com o acompanhamento das equipas do Compliance Office têm sido uma prioridade e uma constante. Assim, a atuação conjunta com as diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 28.097

colaboradores nos vários temas inerentes à atividade do Compliance Office, sempre com foco na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias. Este valor, que representa um aumento muito significativo quando comparado com o verificado em 2016, resulta do reforço de processos formativos sobre matérias de Controlo Interno, que incluiu uma formação universal sobre o novo Código de Conduta (13.422 formandos), mas também sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo. Dotar os Colaboradores de competências na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude, mantém-se parte relevante do plano de atividades do Grupo.

COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

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

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

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

Continuou a assegurar-se a adequação do sistema de controlo interno do Banco como um todo e a eficácia dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo, através de programas de auditoria que incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no

relacionamento com Clientes, externos e internos. O Código de Conduta e um conjunto de normas e políticas de *compliance* que regem a atividade do Banco encontram-se disponíveis para consulta no *website*, na área Governação (https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx).

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

PRODUTOS E SERVIÇOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

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

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

Em Portugal, o Microcrédito Millennium bcp permanece como uma alternativa de financiamento e de viabilização do empreendedorismo e de criação do próprio emprego, tendo aprovado 286 novas operações, a que corresponde um total de crédito concedido de 2.953 milhares de euros, e ajudado a criar 492 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 982 operações em carteira foi de 12.385 milhares de euros, com um capital em dívida de 6.520 milhares de euros.

O Millennium bcp com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e evitar situações de incumprimento, manteve igualmente o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro). Neste âmbito, durante 2017, foram efetuadas 22.345 alterações contratuais (8.275 crédito imobiliário e 14.070 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 603 milhões de euros (529 em crédito imobiliário e 74 em crédito consumo) e abrangeram 21.188 Clientes (7.361 crédito imobiliário e 13.827 crédito consumo).

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

Já para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2017, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 136 novos empréstimos, no montante total de cerca de 1.636 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 348 operações em carteira é de 4,2 milhões de euros.

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

- Apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - financiou 67 empreendedores, num total de 688 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 41 empreendedores, num valor total de 1.490 milhares de euros;
- Apoio a empresas que precisam colmatar necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento; através da Linha INVESTE QREN existem em carteira 24 financiamentos, num total de 2.015 milhares de euros;
- Linhas de financiamento, - PME Crescimento e PME Investe -, destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneio. Concretizadas 1.867 operações, num total de financiamento de 186.073 milhares de euros;
- No âmbito do apoio a empresas no setor da agricultura e/ ou pescas, e através das linhas de crédito - PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo - foram concretizadas 128 operações, num total de financiamento de 8.534 milhares de euros;
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi lançada em 2013 a linha de crédito - Social Investe -. Em 2017, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor total de crédito de 320 milhares de euros;
- Linhas de Crédito de Apoio ao Turismo, que visam apoiar, com condições favoráveis, as empresas que desenvolvem atividades relacionadas com o Turismo. Foram financiadas 10 operações, num total de 3.463 milhares de euros;



- Foi ainda disponibilizada a - Linha Capitalizar Mais -, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) que criou uma Linha de Crédito com garantia mútua destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental que contribuam para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou *marketing*. Foram financiadas 31 operações, com um valor total de crédito de 12.797 milhares de euros.

Já na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008, assume um compromisso ambiental. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada ao WWF da Polónia (*World Wide Fund For Nature*). Em 2017, foram transferidos mais de 12 milhares de euros num total de 1.306 cartões, 206 dos quais subscritos no ano.

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

- Em Portugal, os fundos estão disponíveis através de: Plataforma *online* do Millennium bcp – que teve em comercialização 4 fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 22.332 milhares de euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 8 éticos e 8 fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 797 milhares de euros. A 31 de dezembro, 10 destes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 220 milhares de euros, que compara favoravelmente com os 65 subscritos em 2016;
- Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI, destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private, refletindo o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Os 4 fundos disponíveis foram subscritos por 1.242 Clientes, num valor total de 17.1 milhões de euros.

APOIO À COMUNIDADE

A estratégia do Grupo BCP visa promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de contribuir, direta ou indirectamente, para o desenvolvimento social dos países em que opera. É num quadro de aproximação à comunidade que tem desenvolvido a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

Em Portugal, o Millennium bcp tem continuado a promover e a criar oportunidades para a participação dos Colaboradores como voluntários em ações de apoio à comunidade externa:

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



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

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

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

- Presença na 4ª edição do *Marketplace* Lisboa, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos e onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidade, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resulta na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela terceira vez neste evento, estabeleceu 6 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social, tendo já apoiado, no conjunto destas participações, um total de 25 instituições;
- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a Entrajuda - principal Entidade beneficiária. Em 2017, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 3.020 bens a 92 instituições, dos quais 226 à Entrajuda;
- Já na Cultura, destaque para a 9ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país;
- Participação no evento “Portugal *Restaurant Week*”, que, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade Acreditar e Casa Mimar. Com um donativo de um euro por cada menu “*Restaurant Week*” consumido, o valor doado ultrapassou os 20.000 euros;
- O Millennium bcp renovou, na edição de 2017 e pela quarta vez, a sua adesão ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo principal contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco;
- Disponibilização a Instituições Particulares de Solidariedade Social de um espaço no Tagus Park para a recolha de fundos e divulgação do trabalho desenvolvido. No 1º semestre de 2017 é exemplo desta prática a CERCÍ de Oeiras – Pírilampo Mágico 2017;
- Na sequência da vaga de incêndios que afetou o país, causando consideráveis danos humanos e materiais, o Millennium bcp colocou à disposição dos Clientes que tenham visto a sua habitação afetada pelos incêndios um conjunto de condições especiais, nomeadamente no âmbito do crédito à habitação. Foi também aberta a “Conta Solidária Incêndio Pedrogão Grande” com o objetivo de angariar contributos para ajudar as vítimas destes incêndios.



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:

- Dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos – Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas – que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do site M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- A página do Facebook “Mais Millennium” prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
- Participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos. Exemplo da atividade desenvolvida em 2017 é a realização da “*European Money Week*” - Semana Europeia do Dinheiro – iniciativa da European Banking Federation que contou com a participação de mais de 30 países e que a APB dinamizou em Portugal ao longo do mês de março, em conjunto com o Instituto de Formação Bancária e em parceria com a Junior Achievement. Nesta semana, o Millennium bcp recebeu um grupo de alunos que tiveram a possibilidade de conhecer os “bastidores” da instituição, conversar e colocar questões ao Presidente executivo do Banco.

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

- Programa de voluntariado corporativo “Milantrop”, dirigido a todos os Colaboradores do Banco, destina-se a apoiar as comunidades locais. O programa permite o recurso a duas formas de voluntariado – a organização de iniciativas pessoais ou a integração em projetos disponibilizados pela Fundação. Foram já desenvolvidos 11 projetos, com o envolvimento de 312 voluntários;
- “Financial ABCs”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Nas duas edições desta iniciativa foram realizados 600 *workshops* em 200 creches, com mais de 15.000 crianças impactadas em todo o país. O programa mereceu também o apoio do Ministério da Educação e do *Children’s Ombudsman* (Provedor da Criança), o que reafirma o seu valor educacional;
- No âmbito da educação, destaque para: i) programa “*Millennium Bankers*”, destinado a apoiar alunos universitários no desenvolvimento de competências e aproximação ao mercado de trabalho; ii) “*Expert Start-up*”, programa que disponibiliza *workshops* gratuitos para estudantes.



Em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado no programa “Mais Moçambique pra Mim”, uma das referências do Grupo BCP no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e da aproximação às comunidades locais, que continua a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto e desenvolvimento comunitário:

- Torneio Mini Basquete Millennium bim - na sua 12ª edição, envolveu 1.400 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de 11 cidades moçambicanas;
- Corrida Millennium bim - 12ª edição de um evento desportivo que procura fomentar o desenvolvimento da modalidade, o aparecimento de novos talentos e a adoção de hábitos de vida saudável. Participaram mais de 1.000 atletas;
- 7ª Edição da Corrida Solidária Helpo – o Millennium bim voltou a apoiar este evento, que se estendeu a quatro cidades de Moçambique às quais se juntaram Vila Real, em Portugal, e São Tomé, em São Tomé e Príncipe. Participaram 600 crianças numa iniciativa que une a luta pela erradicação da pobreza à promoção de uma vida saudável e da prática desportiva. Em Maputo, a corrida Helpo contou com a presença da campeã portuguesa de triatlo e embaixadora da prova, Vanessa Fernandes;
- “Uma Cidade Limpa pra Mim” – i) Projeto de educação ambiental que tem como objetivo criar nos alunos a consciência para novos hábitos de tratamento do lixo, apostando na temática da reciclagem e na importância que esta tem para a limpeza da cidade; ii) Árvore de Natal Ecológica do Millennium bim, resultado da recolha e reciclagem de 7.000 garrafas de plástico por parte de alunos e professores, na qual participaram 10 escolas;
- Millennium bim Responsável – Campanha interna “Ajude-nos a Ajudar”, na qual os colaboradores doaram artigos de primeira necessidade, que foram posteriormente distribuídos por duas instituições de apoio à criança;
- “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto de literacia financeira que tem como objetivo introduzir conceitos bancários essenciais, capacitando alunos e professores com conhecimentos que lhes permite gerir ponderadamente as suas economias e perseguir projetos de empreendedorismo. Já na sua 8ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas, que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas.
- Parceria com a Fundação “Girl Move”, cuja finalidade é apoiar o Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social, que capacita jovens licenciadas;
- Projeto de apoio à construção de blocos de aulas na Escola Primária de Napacala, em conjunto com a Helpo. No âmbito do voluntariado corporativo, o banco dinamizou ainda uma ação na qual 35 colaboradores limparam, pintaram e organizaram o espaço das salas de aula;
- Ação de remodelação de Berçário da Unidade de Neonatologia do Hospital Central de Maputo, na qual 35 colaboradores pintaram, montaram e instalaram novo mobiliário.



FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

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

No decorrer do ano de 2017, a Fundação atribuiu apoios a 127 projetos nas três áreas referidas e levou a público 6 exposições.

A Fundação assumiu uma nova identidade gráfica, mais dinâmica e adaptada às várias vertentes da sua atuação, cujo lançamento se realizou em setembro de 2017.



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

O ícone cultural com várias declinações reflete a versatilidade da Fundação Millennium no que diz respeito aos diversos tipos de arte que apoia e exposições que realiza.

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

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



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

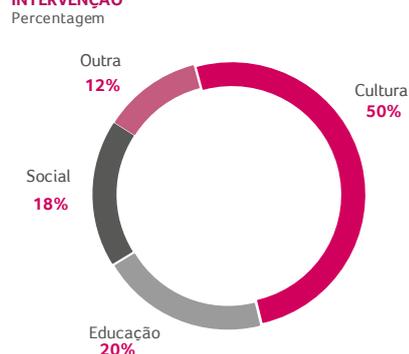
No apoio a projetos de modernização de museus nacionais de referência e promoção de atividades museológicas e outras atividades culturais, destaque para:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) – Apoio a projeto de modernização do museu, à Biblioteca, à Capela das Albertas e a eventos do Museu;
- Museu Nacional dos Coches – Apoio à Exposição 300 anos Embaixada D. João V;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea (Museu do Chiado – MNAC) – Apoio à exposição “Sedução da Modernidade” e a atividades do Museu;
- Museu Nacional do Azulejo – Tradução de português para inglês para a exposição “O encanto na hora da descoberta. A azulejaria de Coimbra no século XVIII”;
- Museu Nacional de Soares dos Reis – Exposição “A Cidade Global – Lisboa no Renascimento”.

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

- Direção Regional de Cultura do Norte – Apoio à recuperação de igrejas no centro histórico do Porto e à conservação da Igreja de Santa Clara;
- Direção Regional do Algarve – Recuperação do Castelo de Paderne;
- World Monuments Fund Portugal (Associação) - Conservação das abóbadas da igreja do Mosteiro dos Jerónimos;

DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO



- Palácio Nacional de Mafra – Construção de maquete e do Real Edifício de Mafra e projeto de iluminação da Sala do Trono;
- Associação de Arqueólogos Portugueses – Restauro da Porta Axial do Convento do Carmo;
- Igreja de São Pedro de Faro – Conservação e restauro da tela do altar de Nossa Senhora da Vitória.

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

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

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

- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas (APFN) - i) Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis, que visa distinguir as autarquias com melhores práticas neste âmbito; ii) “Estudo Comparativo dos Tarifários de Abastecimento de Água em Portugal”, que foi apresentado no auditório Millennium bcp, em Lisboa;
- AESE - Associação de Estudos Superiores de Empresa – Programa GOS, Gestão de Organizações Sociais: programa desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS através de ações de formação dirigidas aos seus órgãos responsáveis;
- Banco Alimentar Contra a Fome – No âmbito das campanhas de recolha de alimentos: i) apoiou a produção dos sacos de recolha; e ii) deu um donativo para aquisição de atum;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social: a instituição recolhe, gratuitamente, bens de utilidade diversa junto de pessoas que pretendem desfazer-se deles e procede ao reencaminhamento dos mesmos para instituições e famílias necessitadas;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia – Apoio ao “Mês do Coração”, que decorreu no mês de maio, dedicado ao tema “O coração no desporto”;
- Associação Terra dos Sonhos – Atribuição de Bolsa de Apoio – “Unidade Felicidade” – que contribuiu para a realização de um Musical comemorativo dos 10 anos da Associação, realizado em várias sessões no Teatro Tivoli BBVA, que contaram com um total de 4.484 espectadores.

FORNECEDORES

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

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

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

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

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

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



Impacto Ambiental

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

O Grupo BCP, em alinhamento com os seus objetivos estratégicos de inovação tecnológica e digital, desenvolve uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental e de combate e adequação às alterações climáticas. É neste contexto que a proteção do meio envolvente, a preservação dos recursos naturais e a racionalização de consumos (sobretudo energia, água e papel assente na desmaterialização dos processos), constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada em todas as suas operações (disponível para consulta na área de Sustentabilidade do *website* do Banco através de

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic_Ambiental.pdf).

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

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

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

PRINCIPAIS MEDIDAS DE REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

Eficiência Operacional	Sensibilização ambiental
<p>Instalação de iluminação LED Taguspark</p> <p>Redução do consumo de energia elétrica em iluminação de cerca de 40%, com potencial de redução de 211.850 kWh, o que corresponde a cerca de 99,6 toneladas de CO₂ evitadas.</p>	<p>Campanha Sinalética Ambiental</p> <p>Em Portugal, foi dada continuidade à campanha interna de sinalética ambiental interna, ação de comunicação e informação que visa contribuir para a adoção de práticas ambientais sempre mais responsáveis por parte dos Colaboradores.</p>
<p>Automatização das centrais térmicas do Taguspark</p> <p>Funcionamento em função das necessidades, estimando-se uma poupança anual de cerca de 10.800 kWh o que significa também 5,1 toneladas de CO₂ evitadas.</p>	<p>Disponibilização aos responsáveis das áreas organizacionais do respetivo consumo de papel fotocópia (impressões) e de tonners e tinteiros</p>
<p>Remoção da central térmica do edifício 7 de serviço em período noturno</p> <p>Incorporação de uma unidade expansão direta para climatizar a sala de mercados que funciona 24 horas/dia, apresentando o potencial de poupança energética de 196.000 kWh, equivalente a 92,2 toneladas de CO₂ evitadas.</p>	<p>Campanha interna de recolha de papel para troca por alimentos a favor do Banco Alimentar, da qual resultou a recolha de cerca de 3 toneladas de papel usado que se transformaram em alimentos.</p>
<p>Instalação de central solar fotovoltaica com 1 MW de potência</p> <p>Instalação de 3.703 painéis solares fotovoltaicos em três edifícios do Millennium bcp no Tagus Park, em Oeiras. Esta central permite uma produção de cerca de 1.3 GWh/ano, que corresponde a 570 toneladas de CO₂ evitadas e equivale à energia necessária para abastecer cerca de 490 lares, estimando-se uma poupança de 16% nos custos anuais com energia.</p> <p>A central foi inaugurada em novembro de 2017 e o funcionamento correspondente a 2 meses permitiu gerar 145,7 MWh de energia para autoconsumo, o que significou 68,5 toneladas de CO₂ evitadas.</p>	

Programa Green IT

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

Poupança de 11,3 milhões de impressões decorrente do programa Paperless, correspondendo a uma diminuição de 11% das impressões realizadas nos equipamentos das Sucursais quando comparando com igual período de 2016.

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

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

Clientes com subscrição de extrato digital: mais de 1.400.000 contas em Portugal; 1.685.746 clientes na Polónia (82%); 20.744 clientes em Moçambique e 75% de clientes na Suíça

Venda digital de produtos financeiros: Em 2017 registaram-se crescimentos exponenciais de vendas de seguros de risco via millenniumbcp.pt, bem tendo sido lançando mais um produto em venda digital - o seguro de vida risco associado a operações de crédito pessoal. Além disso, o Millennium bcp e o ActivoBank implementaram a abertura de conta 100% digital

Projeto Go Paperless numa ótica de cliente: implementação da assinatura digital do cliente e preçário digital; e numa ótica de processos internos: digitalização de mapas diários de processos de abertura e encerramento

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

Programa Kaizen que sensibiliza diariamente os Colaboradores para que tornem as suas atividades mais simples, mais ágeis e mais modernas, com menos papel, menos custos e mais qualidade

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

Medidas de mobilidade sustentável

Incentivo à utilização de ferramenta de videoconferência e recurso ao *e-learning* em detrimento de deslocações Substituição, na Polónia, de quase todos os carros da frota por híbridos. A frota irá evitar mais de 500 toneladas de CO₂, representando uma redução de 20,6% de emissões por ano, comparativamente ao período anterior à substituição

Guia ambiental para Clientes e Colaboradores na Polónia

Plantação de 200 árvores com o envolvimento de 40 colaboradores voluntários e suas famílias ao abrigo das atividades de voluntariado corporativo da Fundação Bank Millennium.

Projeto “Uma Cidade Limpa Para Mim - Recicla e Ganha” em parceria com a AMOR - Associação Moçambicana de Reciclagem: apoio à construção de uma Árvore de Natal ecológica construída com 7.000 garrafas plásticas, em Moçambique

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

MUDA - Movimento pela Utilização Digital Ativa, Millennium bcp integra este movimento com o objetivo de contribuir para a digitalização da população portuguesa, num esforço coletivo que, para além do Estado Português, envolve empresas, associações e universidades.

PEGADA ECOLÓGICA

Como referido anteriormente, o Grupo BCP monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de *performance* ambiental, que medem a ecoeficiência do Banco relativamente aos seus principais consumos⁶.

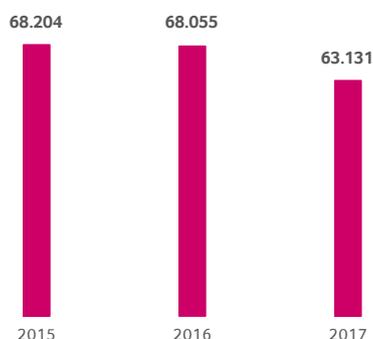
Em termos globais, registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco, resultante da otimização das centrais térmicas, da instalação da central termovoltáica, do investimento contínuo na otimização dos processos, com foco na desmaterialização e na alteração de comportamentos diários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

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

⁶ Em 2017 foi monitorizado o desempenho ambiental no total de operações do Banco, nomeadamente Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia, sendo os consumos dos anos anteriores apresentados no mesmo âmbito geográfico por forma a assegurar uma comparabilidade efetiva dos resultados, à exceção de Moçambique cujos consumos de energia (direta e indireta), de água e emissões relativos a 2016 não se encontram disponíveis.

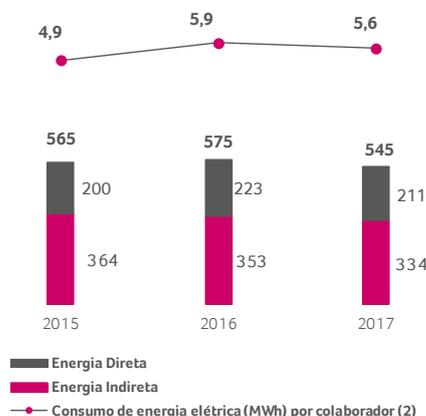
No que diz respeito à atividade doméstica, o BCP em Portugal reduziu o seu consumo de energia em todas as suas formas, correspondendo a uma redução total de 4% e assegurando o cumprimento da meta anual (-3%). A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 5% face a 2016, uma redução que permitiu evitar a emissão de cerca de 658 toneladas de CO₂ e poupar mais de 300 mil euros.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA ⁽¹⁾ MWh



⁽¹⁾ Não inclui a central de cogeração e o data center em Portugal, nem os dados de Moçambique

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA



⁽²⁾ Inclui a central de cogeração de Portugal, exclui o data center em Portugal e os dados de Moçambique

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

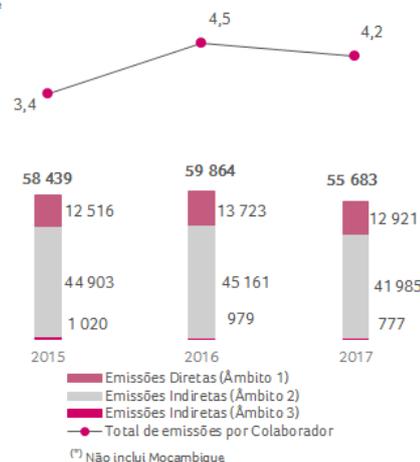
Em 2017, em termos globais, registou-se decréscimo de aproximadamente 7% nas emissões de GEE associados à atividade bancária do Grupo, fruto da implementação contínua de um conjunto de medidas de eficiência energética, as quais se encontram identificadas e detalhadas no Relatório de Sustentabilidade de 2017.

Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 5,8% comparativamente ao ano anterior, em resultado de uma redução das emissões associadas à frota. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2), registou-se uma redução de 7%. Nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se uma diminuição de cerca de 20,6%, maioritariamente imputável à redução nas emissões decorrentes das viagens de avião, que alcançou uma redução de 27,9%.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 7% das suas emissões de GEE face a 2016, atingido a meta definida (redução de 4% das emissões de CO₂).

As emissões diretas apresentaram uma redução de 4,5% comparativamente ao período homólogo, associada à redução do consumo de combustíveis, em particular gasóleo. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram uma redução face ao ano anterior. Já as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) apresentaram uma diminuição significativa de 28,4%, resultado da redução das viagens de avião e da substituição de deslocações pela utilização de ferramentas de *webcasting* (Videoconferências).

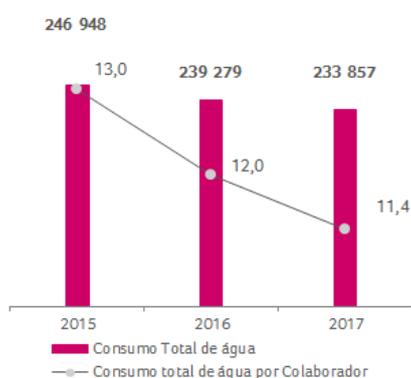
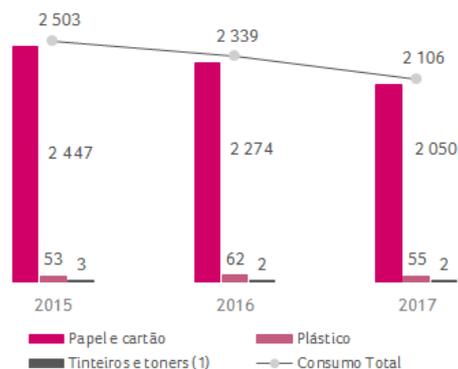
EMISSIONES DE GEE * tCO₂e



^(*) Não inclui Moçambique

Em 2017, em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP reduziu-se em cerca de 2%, devido ao aumento do consumo de água para rega. Assim, verifica-se um aumento de 5% no consumo de água para rega e uma redução de 6% na água para consumo humano, em resultado das políticas de redução e sensibilização aplicadas.

Portugal, o consumo total de água foi de 161.779 m³, tendo registado uma redução de cerca de 3%. Por não ter havido reaproveitamento da água da chuva, devido aos baixos níveis de precipitação registado no país, verificou-se um aumento da utilização de água da rede pública para a rega dos espaços verdes das instalações do Banco, comparativamente a anos anteriores. Este resultado não permitiu ao Banco cumprir a meta anual (-4% do consumo de água).

CONSUMO DE ÁGUA*
 m³

CONSUMO DE MATERIAIS*
 t


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

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

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

Mais detalhe sobre a informação reportada neste capítulo – Responsabilidade Ambiental –, nomeadamente critérios de cálculo, a tabela de indicadores GRI (*Global Reporting Initiative*) e a correspondência com os Princípios do Global Compact, está disponível para consulta no *site* Institucional do Banco, em www.millenniumbcp.pt, área de Sustentabilidade.