



M

RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS



Relação com os *Stakeholders*

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

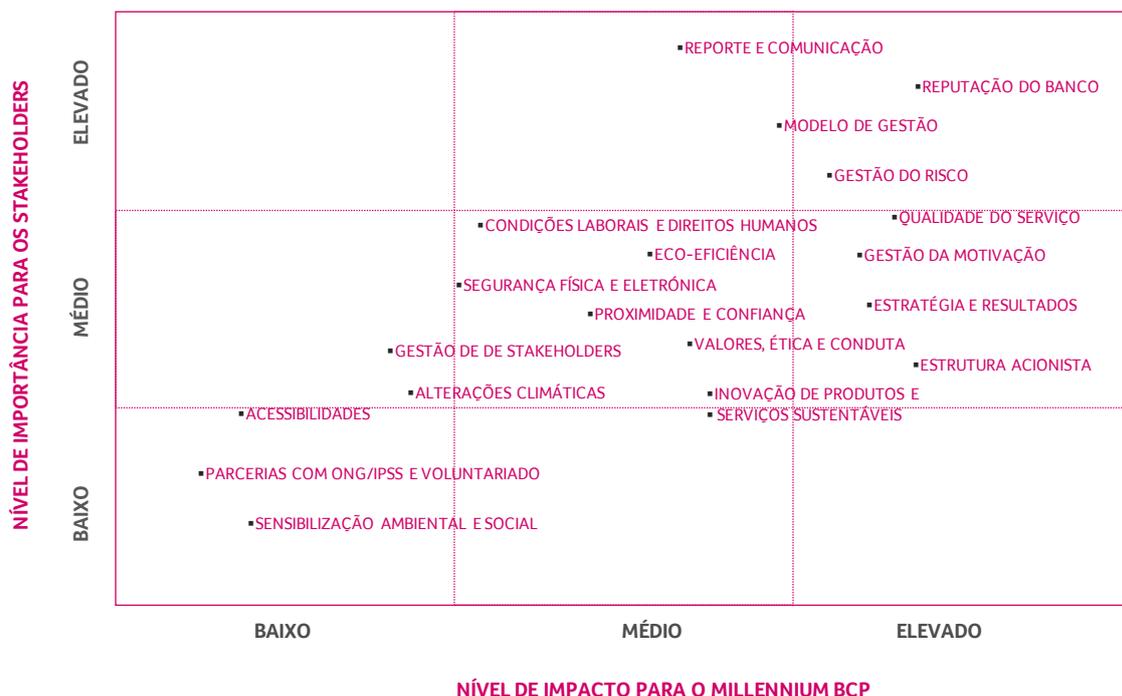
O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos renovados desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

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

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

MATRIZ DE MATERIALIDADE



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

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

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

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

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

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