



Informação não financeira



Envolvimento dos *Stakeholders*

O Grupo BCP define estratégias e prossegue políticas 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*.

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.

Respeitando os Princípios do Global Compact, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se 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.

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 2014/18, 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 – 2018

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 respeitem 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.

Entretanto, no quadro da estratégia de Sustentabilidade do Millennium bcp, foi já iniciado o processo de preparação do próximo Plano Diretor de Sustentabilidade para o triénio 2019/2021.

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 2018: Informação sobre o Grupo BCP Modelo de Negócio	Pág. 11-28 Pág. 29-40
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	Relatório de Gestão 2018: Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	Pág. 133-134
c) Os resultados dessas políticas	Relatório de Gestão 2018: Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholder</i> Impacto ambiental	Pág. 136-149 Pág. 150-154
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 2018: Principais riscos e incertezas Gestão do Risco Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholder</i>	Pág. 98-99 Pág. 100-125 Pág. 136-149
e) Indicadores -chave de desempenho relevante para a sua atividade específica	Relatório de Gestão 2018: Principais indicadores Principais Destaques Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholder</i>	Pág. 13-15 Pág. 12 Pág. 136-149
<p>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.</p>		
	Relatório de Gestão 2018: Demonstração Não Financeira Relatório de Governo Societário 2018	Pág. 132-154 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 2018, o Banco obteve um lucro de 301,1 milhões de euros, beneficiando do crescimento dos resultados na atividade doméstica, de 39,0 milhões de euros para 115,5 milhões de euros e do crescimento dos resultados na atividade internacional de 146,2 para 186,9 milhões de euros. 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 49% e 47%, respetivamente, em 2018. Neste período, verificou-se uma melhoria em termos de rentabilidade, com o ROE a situar-se em 5,2%.



De ressaltar a melhoria da qualidade dos ativos, materializada pela redução das *Non-Performing Exposures* (NPE) em Portugal para 4,8 mil milhões de euros, em 31 de dezembro de 2018, o que configura uma redução de 8 mil milhões de euros desde 2013, e a manutenção de uma confortável posição de liquidez, refletida pelo rácio de crédito sobre depósitos de 87%. O rácio de capital Common Equity Tier 1, de acordo com os critérios *fully implemented* situou-se em 12,0%.

Durante o ano de 2018, a Ação BCP apresentou uma desvalorização de 16%, superando a performance do índice de bancos europeus Eurostoxx 600 Banks (-28%).

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.

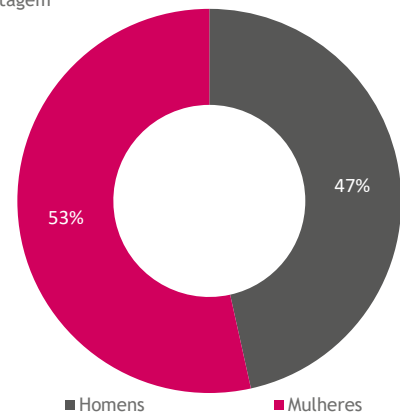
Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação e Saúde e Segurança no Trabalho, que se encontram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

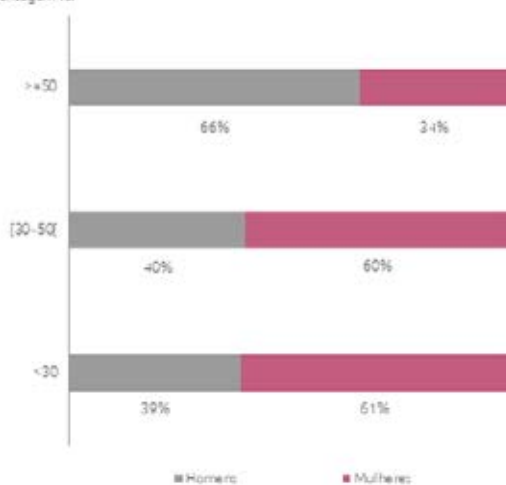
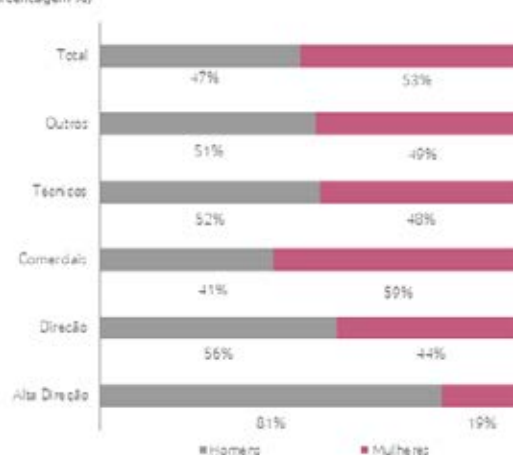
https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx

No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2018, o Grupo tinha, no total, 25% de mulheres na sua composição.

Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2018, no global, 41% destas funções foram desempenhadas por mulheres – 21% em Portugal, 59% na Polónia e 27% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 59% no Grupo, distribuídos por 46% em Portugal, 75% na Polónia e 60% em Moçambique.

DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO
Porcentagem



Faixa etária por género
(Porcentagem %)Categoria profissional por género
(Porcentagem %)

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

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾				
Presencial	42.906	47.731	39.350	-10.1%
E-learning	158.845	270.833	194.499	-41.3%
À distância	63.512	62.143	68.914	2.2%
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	298.361	326.841	241.384	-8.7%
E-learning	121.634	469.357	94.199	-74.1%
À distância	205.998	143.575	171.046	43.5%
POR COLABORADOR	39	59	32	-34.2%

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

Em termos globais, foram ministradas 6.233 ações de formação, a que corresponderam mais de 625 mil horas de formação, com uma média de 39 horas por Colaborador. Ao longo de 2018 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.

Assim, materializando uma política consequente de reconhecimento do mérito, o Grupo garantiu a valorização profissional de 3.526 Colaboradores (1.912 mulheres e 1.614 homens).

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 no 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.

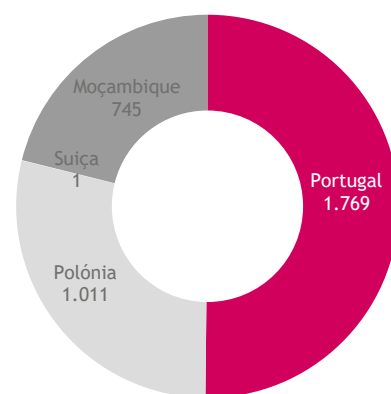
Em Portugal, estes estudos de opinião passaram, a partir de 2018, a ser realizados com periodicidade bienal, sendo que o valor global obtido no estudo de 2017, 80,2 p.i., refletia uma evolução positiva quando comparado com o triénio anterior. Já em Moçambique, em 2018, o valor registado foi de 71 p.i. e de 74 p.i. na operação Suíça.

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.

PROMOÇÕES

Número de Colaboradores



SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	22.507	21.409	19.702	5,1%
Check-up efetuados	9.142	8.831	8.318	3,5%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	47.257	47.209	47.286	0,1%

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

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 excecional.

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

Milhões de euros

	2018		2017		2016	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
HABITAÇÃO						
Em carteira	607,7	8.747	661,2	9.405	719,6	9.973
Concedido no ano	25,8	304	24,7	328	22,6	323
FINS SOCIAIS						
Em carteira	11,3	2.548	12,3	2.800	10,3	2.910
Concedido no ano	3,5	870	3,2	848	3,4	907

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Evolução do Quadro de Colaboradores

Em 2018, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um acréscimo de 1,4% (mais 225 Colaboradores) face ao ano anterior. Dos 16.061 Colaboradores do Grupo, 56% desempenhavam funções na atividade internacional e 44% em Portugal.

COLABORADORES

	2018	2017	2016	Var.% 18/17
TOTAL EM PORTUGAL	7 095	7 189	7 333	-1,3%
Polónia	6 270	5 945	5 964	5,5%
dos quais FTE	6 132	5 830	5 844	5,2%
Suíça	77	71	72	8,5%
Moçambique	2 619	2 631	2 551	-0,5%
TOTAL INTERNACIONAL	8 972	8 653	8 594	3,7%
TOTAL DO GRUPO	16 067	15 842	15 927	1,4%

Em Portugal, manteve-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores, com 226 saídas, 78% das quais por mútuo acordo e/ ou planos de reforma, e a admissão de 120 novos Colaboradores. Dos Colaboradores que saíram, 57% desempenhava funções comerciais e 11% funções de direção.

Em Moçambique, registou-se também um decréscimo do quadro de Colaboradores (-0,5% face a 2017), com as 167 saídas, das quais 42% por iniciativa própria e 60% afetas a funções comerciais, quase totalmente compensadas pelo processo de recrutamento que integrou 151 Colaboradores.

Já na Polónia, registou-se um crescimento do quadro de Colaboradores (5,5%), com o recrutamento de 1.687 Colaboradores e um total de saídas de 1.356 Colaboradores, sendo que destas 75% foram por iniciativa própria e 74% afetas a funções comerciais.

Cientes

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 2018, foram avaliadas cerca de 140.000 experiências dos Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium ou que foram contactados pelos Gestores.

Em 2018, o indicador NPS (Net Promoter Score), que traduz o nível de recomendação com o Banco, registou, no caso dos Clientes Prestige, uma subida para 62,2 pontos, mais 4,7 pontos do que em 2017, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 3,9 pontos, para um valor de 69,8. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para 60,2 (56,9 em 2017). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 67,7, que compara favoravelmente com os 64,4 do ano transato.

Já o programa “#1 na Experiência do Cliente” é um projeto transformacional que visa proporcionar aos Clientes experiências distintas 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, mas também da simplificação dos processos e do desenvolvimento das competências dos Colaboradores.

Em 2018, deu-se continuidade ao programa “Treinos #1” nas sucursais Mass Market, com periodicidade mensal, onde foram abordadas temáticas alinhadas com a estratégia do Banco. Assim, desenvolveram-se competências relacionadas com produtos de investimento, crédito pessoal, cartões, crédito à habitação, soluções de reforma, oferta para segmento de Negócios, abertura de conta via APP e processo de habilitação de herdeiros.

Foi ainda introduzida uma sistemática semanal de “Mini-Treinos #1”, que consiste numa sessão de 15 minutos, a realizar em equipa na reunião semanal de vendas, com o objetivo de relembrar e praticar aspetos relevantes do atendimento ao Cliente.

Considerando os resultados alcançados com o programa no Mass Market, foi lançado um projeto similar de transformação da Experiência dos Clientes do Segmento Prestige. O projeto iniciou-se com uma formação comportamental e de técnicas comerciais a todos os Gestores Prestige e Diretores de Sucursal, a que se seguiu um processo de certificação dos mais de 500 Gestores envolvidos. Em 2019, o projeto prosseguirá com a implementação da sistemática de “Treinos #1” mensais nas Sucursais Prestige, assim como da prática de “Mini-Treinos #1” semanais.

Foi também desenvolvida mais uma ação “Cliente Mistério”, que, com 4 vagas, totalizou mais de 2.000 visitas a sucursais Mass Market. Os resultados obtidos em 2018 registam uma variação pouco significativa quando comparados com os valores obtidos em 2017, tendo-se atingido, na última vaga do ano, 81% 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 1.º lugar alcançado no CSI Banca no 2.º semestre de 2018 e a distinção “Escolha do Consumidor 2018” na categoria “Grandes Bancos”, no Estudo realizado pela Consumer Choice, 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, na agilização das operações e na sustentabilidade da sua proposta de valor.

Já na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 80 pontos índice (p.i.), impactado pela descida registada em Moçambique, que passou de 79 para 73 p.i..

A Polónia, com 87 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 97% de avaliações positivas em 2018.

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 26.648. Uma parte significativa destas reclamações está relacionada com movimentos na conta à ordem e crédito à habitação. 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 2 dias úteis.

RECLAMAÇÕES

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
RECLAMAÇÕES REGISTADAS	108 244	76 918	74 363	40,7%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	107 453	75 184	70 348	42,9%

Nota: Inclui efeito de alteração estrutural no processo de tratamento de reclamações no Bank Millennium Polónia, visando a melhoria da experiência do Cliente e a otimização do tratamento imediato.

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

O prazo médio de resolução registado foi de 11 dias corridos na Polónia e 18 dias em Moçambique.

Cultura de 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 1.600 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 traduz um aumento quando comparado com o verificado em Portugal em 2017, ano em que se desenvolveu um processo formativo universal sobre o novo Código de Conduta, resulta de diversas ações de formação de que destacamos as ministradas sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, DMIF2 e nova regulamentação de proteção de dados. 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.

COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

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

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
Atividade em Portugal ⁽²⁾	30.300	28.123	747	7,7%
Atividade Internacional	2.219	2.219	9.093	5.725
TOTAL	32.519	37.216	6.472	-12,6%

⁽¹⁾ O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.⁽²⁾ Inclui Sucursal de Macau.

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 784 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 2.402 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 123 novas operações, a que corresponde um total de crédito concedido de 1.497 milhares de euros, e ajudado a criar 233 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 754 operações em carteira foi de 8.282 milhares de euros, com um capital em dívida de 4.423 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 2018, foram efetuadas 16.083 alterações contratuais (8.084 crédito imobiliário e 7.999 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 643 milhões de euros (588 em crédito imobiliário e 55 em crédito consumo) e abrangeram 13.771 Clientes (5.918 crédito imobiliário e 7.853 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 469 contas com estas características, o que corresponde a um total de 4.352 contas em carteira no Banco.



Já para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2018, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 130 novos empréstimos, no montante total de cerca de 1.332 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 381 operações em carteira é de 2.6 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 18 empreendedores, num total de 212 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 15 empreendedores, num valor total de 527 milhares de euros;
- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 15 operações, num total de financiamento de 173 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 maneiio. Concretizadas 1.049 operações, num total de financiamento de 119.666 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 8.009 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 2018, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor total de crédito de 251 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 4 operações, num total de 1.256 milhares de euros;
- Está ainda disponível 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 43 operações, com um valor total de crédito de 11.266 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 2018, foram transferidos mais de 11,6 milhares de euros, num total de 1.466 cartões, 316 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 7.398 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 835 milhares de euros. A 31 de dezembro, 12 destes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 421 milhares de euros, que compara favoravelmente com os 220 subscritos em 2017;
- 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 724 Clientes, num valor total de 6.5 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 indiretamente, 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 nos armazéns ajudando na separação e armazenagem dos alimentos. Em 2018, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional 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 2017/2018, 25 voluntários do Millennium bcp acompanharam mais 651 alunos, distribuídos por 23 escolas, nos vários programas da Junior Achievement Portugal, num total de 248 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, Marketing de Empresas, Operações e Qualidade e Apoio à Rede, destaque para:

- “Acreditamos: Ajudamos a Dar (mais) Cor à Esperança”, iniciativa interna que teve como objetivo recolher pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar e lápis de cor para as crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR. Com o contributo dos Colaboradores do Banco a nível nacional foi possível reunir cerca de 700 unidades, das quais 250 caixas com pensos;
- “Uns Comovem-se, Outros Movem-se”, iniciativa interna da Direção de Qualidade e Apoio à Rede que teve como objetivo recolher rações, abrigos e produtos de higiene para os animais à guarda da “APA - Associação de Proteção dos Animais” e que permitiu reunir 260 kgs de rações e cerca de 100 bens, que vão de comedouros e casotas a camas e agasalhos;
- “Millennium Solidário - Natal 2018”, campanha interna que teve como objetivo recolher, em Lisboa, produtos alimentares, de higiene e brinquedos, a favor dos bebés e crianças acolhidos pela Ajuda de Berço e, no Porto, vestuário, agasalhos, produtos alimentares, de higiene e brinquedos, neste caso a favor das crianças, jovens e adultos apoiados pela Cáritas Diocesana. Com o habitual compromisso dos Colaboradores do Banco, foi possível reunir cerca de 4.500 bens.

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 1ª edição do Marketplace Cascais, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos e onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidades, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resulta na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela quarta vez em eventos promovidos pelo Marketplace, estabeleceu 14 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social, tendo já apoiado, no conjunto destas participações, um total de 37 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 2018, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 2.392 bens a 78 instituições, dos quais 329 à Entrajuda;
- Já na Cultura, destaque para a 10.ª 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;
- O evento “Portugal *Restaurant Week*”, que contou de novo com a participação do Millennium bcp, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade Liga Portuguesa Contra o Cancro e Make a Wish. Com um donativo de um euro por cada menu *Restaurant Week* consumido, o valor doado ultrapassou os 25.000 euros.



No âmbito da gestão 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, continua a ser 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. Da atividade desenvolvida em 2018, destaca-se a realização do European Money Quiz, iniciativa de aprendizagem digital de literacia financeira apoiada pelas Associações de Bancos nacionais da Europa, sob a coordenação da Federação Bancária Europeia que, pela primeira vez, colocou em competição mais de 41 mil alunos de toda a Europa, com idades compreendidas entre os 13 e os 15 anos, pondo à prova a sua capacidade para gerirem as finanças pessoais.



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

- Programa de voluntariado corporativo “Milantrop”, criado em 2016 e 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. Os projetos desenvolvidos até ao momento contaram com o envolvimento de 441 voluntários, a que correspondem 1.099 horas de voluntariado, e beneficiaram mais de 6.900 pessoas;
- “Financial ABCs”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Nas quatro edições desta iniciativa foram realizados 1.300 *workshops* em 400 creches, com mais de 33.000 crianças impactadas em todo o país. O programa é também apoiado pelo Ministério da Educação e do Children’s Ombudsman (Provedor da Criança), o que reafirma o seu valor educacional;
- Desde 2013 que é organizado, no período do Natal, um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da *intranet* corporativa, reúne várias centenas de artigos criados e produzidos pelos Colaboradores do Banco, revertendo o valor da sua venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Em 2018, esta iniciativa permitiu angariar o valor recorde de 19 milhares de euros;
- 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. Em 2018 apoiou 67 alunos ; ii) “Millennium Academy”, programa que disponibiliza *workshops* gratuitos para estudantes e que em 2018 reuniu 612 participantes;
- O Bank Millennium - no que constituiu o apoio mais significativo no âmbito da cultura - foi ainda parceiro do *Docs Against Gravity*, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Este festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, *workshops* e eventos paralelos, é realizado em 26 cidades polacas.



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 13ª edição, envolveu 1.600 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos, pela primeira vez, de todas as províncias moçambicanas;



- Corrida Millennium bim – 13.ª edição de um evento desportivo que procura fomentar o desenvolvimento da modalidade, o aparecimento de novos talentos e a adoção de hábitos de vida saudável. Participaram mais de 1.300 atletas;
- 8.ª 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;
- “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) produção e execução de um mural de azulejos feito a partir de plástico reciclado recolhido nas praias e ruas da Cidade de Maputo;
- Parceria com a Fundação “Girl Move”, cuja finalidade é apoiar o Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social, que capacita jovens licenciadas;
- 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 apresentar conceitos bancários essenciais, capacitando alunos e professores com conhecimentos que lhes permitam gerir ponderadamente as suas economias e perseguir projetos de empreendedorismo. Já na sua 9ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas, que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas. O projecto vencedor denominado “Cultura”, da Escola Secundária Gwaza Mutine, será implementado no início do ano lectivo de 2019 com o apoio do Millennium bim;
- Projeto de apoio à recuperação de blocos de aulas e biblioteca na Escola Primária Completa de Bêbedo (Gorongosa), em conjunto com a Helpo. No âmbito do voluntariado corporativo, o banco dinamizou ainda uma ação na qual 15 colaboradores limpam, pintam e organizam os espaços letivos;
- Ação de remodelação da Unidade Pediátrica do Hospital Rural de Chicumbane, na província de Gaza, na qual 25 colaboradores pintaram, montaram e instalaram novo mobiliário.



Fundação Millennium bcp

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

No âmbito da Cultura - principal vocação da Fundação -, tem privilegiado iniciativas de acesso gratuito de Conservação e Divulgação do Património do Banco, de que se salientam:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas. Recebeu 9.900 visitantes;
- Realização de exposições na Galeria Millennium, onde se apresentaram as exposições: “A Partir do Surrealismo”, inaugurada a 25 de setembro de 2017 e encerrada a 3 de fevereiro de 2018, que contou com a presença de cerca de 1.370 visitantes em 2018; “Poesia Mineral - Eduardo Souto de Moura por Nuno Cera”, em exibição de 23 de fevereiro a 19 de maio, que recebeu cerca de 2.000 visitantes; “Salvem a Sardinha”, que entre 2 e 30 de Junho teve a visita de cerca de 1.880 pessoas; “Ballets Russes”, que contou com a visita de, aproximadamente, 1.860 pessoas entre 7 de Julho e 20 de Outubro. A Galeria Millennium, em 2018, registou um total de cerca de 7.110 visitantes;



- No âmbito do programa “Arte Partilhada”, foram também organizadas duas exposições, “A Evolução do Braço” no Museu Municipal de Faro, inaugurada a 7 de julho de 2018 e em exibição até 23 de setembro, que recebeu 7.015 visitantes, e a exposição “Os Modernistas. Amigos e Contemporâneos de Amadeo de Souza-Cardoso, Coleção Millennium bcp”, organizada no âmbito da programação do Festival Mimo Amarante, que entre 19 de julho e 31 de dezembro recebeu 11.534 visitantes.

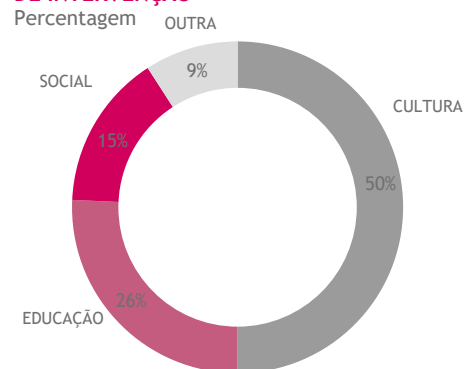


Ambos os espaços aderiram ao “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios”, “Dia Internacional dos Museus”, “Noite dos Museus” e “Jornadas Europeias do Património” com a abertura do NARC e Galeria Millennium em horário alargado.

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

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio às atividades do Museu, ao restauro da Sala do Presépio e à manutenção da Biblioteca;
- Museu Nacional dos Coches - apoio ao restauro do acervo de coches do Museu, o qual é feito *in situ* e aberto à observação do público visitante. Durante o ano de 2018, o museu recebeu 233.295 visitantes (80.332 nacionais e 152.963 estrangeiros);
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) - apoio às atividades do Museu, ao Congresso Internacional “O Retrato: representações e modos de ser” com deslocação de obras de Veloso Salgado para o Congresso Internacional;
- Museu Regional de Beja - apoio à segunda fase do processo de requalificação e revalorização do museu;
- Direção Geral Património Cultural – apoio à exposição “Rota das Catedrais” no Palácio Nacional da Ajuda, no âmbito do Ano Europeu do Património Cultural.

DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO



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

- Associação World Monuments Fund Portugal - apoio ao projeto de conservação da Igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Palácio Nacional da Ajuda: apoio à intervenção de conservação e restauro na Sala D. João IV;
- Direção Regional de Cultura Norte – Recuperação de Igrejas do Centro Histórico do Porto, nomeadamente a Igreja das Almas e São José das Taipas; Igreja de São Nicolau; Capela da Senhora do Ó e a Igreja de São João Novo;
- Associação Castelo D' If - 9ª edição do evento “Abertura de Ateliês de Artistas” que contempla a abertura ao público dos espaços de trabalho de diversos artistas em Lisboa. Nesta edição participaram 52 ateliês e 190 artistas, 178 artistas portugueses e 12 internacionais;
- Associação Isto não é um Cachimbo – apoio ao projeto Mapa das Artes – plataforma de arte contemporânea que expõe os diversos espaços de arte em Lisboa, como galerias de arte, museus e fundações. Este mapa pode ser consultado através do *site* ou em formato em papel;
- Trienal de Arquitetura - Associação Trienal de Arquitetura de Lisboa - o apoio abrange três prémios: Prémio Carreira Trienal Millennium bcp; Prémio Universidades Trienal Millennium bcp e Prémio Début Trienal Millennium bcp.
- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2018” para estudantes de artes visuais finalistas ou que tenham terminado o curso nos dois anos anteriores. Recebeu 130 candidaturas de entre as quais foram selecionados sete artistas finalistas;
- OPART – Teatro Nacional de São Carlos - programa de Residências Artísticas em escolas básicas do território continental com o propósito de promover a educação da música e artes;
- A+A Books - Edição do Livro “Guia de Arquitetura Souto Moura”;
- BoCA - Biennial of Contemporary Arts - estrutura de criação e produção que se foca na produção e programação de criações novas, originais e eventos especiais provenientes de diferentes territórios da arte contemporânea;
- Out of The Wall - Apoio à exposição interativa “Extinção – o Fim ou o Início?”. Esta mostra, pertencente ao Museu de História Natural de Londres, pretende consciencializar para os desafios da preservação ambiental.

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, de que são exemplo:

- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao “+Futuro”, um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade;
- IMM (Instituto de Medicina Molecular de Lisboa) - projeto desenvolvido pelo Centro de Investigação de Tumores Cerebrais com o propósito de investigar os mecanismos responsáveis pelo aparecimento e desenvolvimento dos tumores cerebrais, com especial foco na população infantil;
- Universidade do Algarve - apoio a Curso Internacional de Biogeoquímica Marinha - Organização do Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) e do Centro de Ciências do Mar da Universidade do Algarve;
- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). Em 2018 teve 7 bolseiros;
- Parceria com o Millennium bim para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas), em Universidades de Moçambique, a jovens com carência económica e demonstrado mérito académico. Em 2018 o programa contou com 27 bolseiros;
- Fundação para a Saúde - Apoio ao III Congresso SNS: Património de Todos em Coimbra, no Convento de São Francisco em maio de 2018;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Ciências da Saúde - projeto Pedipedia, desenvolvimento de uma enciclopédia *online*, um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde infantil. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais e cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Direito - apoio ao programa de mestrado “Master of Laws”;
- Universidade de Coimbra – Faculdade de Direito - BBS - Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros. Apoio ao curso de pós-graduação em Direito Bancário da Bolsa e dos Seguros;
- Fundação Rui Osório de Castro – prémio anual à investigação científica na área da oncologia pediátrica. Tendo em vista o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras nesta área, capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica, foi criado o prémio “Rui Osório de Castro Millennium bcp”;
- Instituto Camões – Prémio atribuído ao melhor aluno de língua portuguesa em 2018, no Reino Unido;
- Universidade Autónoma Lisboa - apoio ao estudo da estrutura diplomática portuguesa do departamento de Relações Internacionais;
- Associação Cristã de Empresários e Gestores (ACEGE) – apoio às atividades da comunidade para a promoção de um movimento de líderes empresariais, que seja uma força dinâmica ao serviço de uma gestão responsável das empresas portuguesas e, desta forma, promotora de maior produtividade económica e de justiça social;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - projeto de educação para a inclusão social, programa “Mediadores para o sucesso escolar”. Em 2018 o programa beneficiou de um alargamento geográfico, tendo chegado a um maior número de alunos. No âmbito do programa, a EPIS organizou uma expedição alusiva ao Ano Europeu do Património Cultural para os 50 melhores alunos do 3º ciclo, tendo feito uma visita ao Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros;
- Associação Geopark Estrela - a Fundação apoiou uma Bolsa de Investigação com a duração de 9 meses, na área da Gestão Florestal e Risco de Incêndio Florestal na Serra da Estrela;
- CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - apoio ao programa de *B-Learning* às instituições associadas ao CNIS. Esta ação propõe dar formação sobre práticas pedagógicas, nomeadamente na gestão da sala de aula, a docentes da educação pré-escolar.

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 e a deficiência, dos quais se assinalam:

- Banco Alimentar Contra a Fome – apoio às campanhas regulares de recolha de bens alimentares;
- Vida Norte - Associação de Promoção e Defesa da Vida e da Família – apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- Ponto de Apoio à Vida – Ajuda, acolhimento e formação de adolescentes e mulheres grávidas em situação socioeconómica frágil que, sozinhas, não apresentem condições para assegurar o nascimento e educação dos seus filhos;
- AESE-Associação de Estudos Superiores de Empresa - programa GOS, Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido em parceria com a ENTRAJUDA. O programa destina-se à formação em gestão de dirigentes de entidades no setor de economia social sem fins lucrativos;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico para pessoas/famílias carenciadas;
- Associação Terra dos Sonhos - “Bolsa com sonhos” - apoio à realização de um sonho a uma criança ou jovem em situação de doença ou risco;
- Critical Concrete – atribuição de uma bolsa de estudo para a summer school do programa educativo social de construção sustentável;

- Fundação Portuguesa de Cardiologia - apoio ao Mês do Coração que decorreu em maio, este ano dedicado ao tema "Colesterol, Dislipidemias e Aterosclerose";
- FAMSER – Associação de Apoio Famílias Desfavorecidas – Projeto GPS - Gerar, Percorrer e Socializar, uma casa de acolhimento residencial especializada situada em Castro Verde, com capacidade para 30 jovens, entre os 12 e 18 anos;
- Acesso Cultura – apoio à implementação de serviços adequados de acessibilidade a espetáculos ao vivo fora de Lisboa e do Porto e elaboração de uma rede de teatros que permitem este acesso;
- Associação Famílias SOS - Projeto Estoril em Movimento para a Solidariedade, uma iniciativa que junta diversas iniciativas para promover a ação social na paróquia do Estoril;
- Associação Dignidade: apoio ao projeto *Abem*, o qual consiste numa rede solidária para distribuição de medicamentos aos mais necessitados;
- Associação Nacional de Pais e Amigos Rett (ANPAR) - apoio ao projeto “Art`Inclusion Rett”, pensado para aumentar a inclusão de jovens/adultos portadores de Síndrome de Rett em atividades de âmbito artístico, cultural e desportivo;
- EAPN Portugal - Rede Europeia Anti-Pobreza - apoio ao projeto “Escolas contra a Pobreza e a Exclusão Social”, campanha informativa e educativa dirigida aos alunos de escolas do 2.º e 3.º ciclo.

O trabalho desenvolvido pela Fundação BCP no âmbito da cultura, foi este ano reconhecido pelo Presidente da República Portuguesa com a atribuição do título de “Membro Honorário da Ordem do Infante D. Henrique”.

A esta distinção, junta-se também o prémio “Mecenato” atribuído pela APOM – Associação Portuguesa de Museologia.



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 92,2% 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 2018, 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 Portugal, o Millennium bcp é parte do Compromisso Pagamento Pontual, da ACEGE, iniciativa que visa incentivar o pagamento atempado a fornecedores como exercício ético que contribui não só para o sucesso empresarial como também para a competitividade da economia. O rácio prazo de pagamento/prazo contratualizado no Grupo BCP é de 1.

O Millennium bcp é subscritor da 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 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 promove 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 prossegue uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental e de combate às alterações climáticas, a par dos seus objetivos estratégicos de inovação tecnológica e digital.

A racionalização de consumos de energia, água e materiais assente numa lógica tanto de desmaterialização dos processos como de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada em todas as operações do BCP (disponível para consulta na secção 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 desempenho ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos. Em termos globais, o nível de ecoeficiência do Banco continuou a melhorar, resultado do investimento contínuo na otimização dos processos, em novos equipamentos - de que é exemplo a Central Fotovoltaica no Taguspark, que entrou em funcionamento no final de 2017 - e em iniciativas de sensibilização dos Colaboradores para adoção de comportamentos mais responsáveis. Estas medidas de ecoeficiência têm vindo a permitir reduzir não só o impacto ambiental da atividade do Banco mas também os custos operacionais associados.

Em 2018, o Grupo BCP mantendo a tendência de redução de custos verificada em anos anteriores, registou uma redução dos seus custos com eletricidade e combustíveis, em 4% face ao ano anterior.

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.

O BCP assegura um acompanhamento regular 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. Foi dada continuidade ao investimento em medidas de eficiência operacional, nas várias operações, através da otimização de processos e equipamentos, reforçando um conjunto de medidas de redução de consumos que permitem a obtenção simultânea de ganhos tecnológicos e ambientais.



PRINCIPAIS MEDIDAS DE REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

Eficiência operacional

Instalação de iluminação LED Taguspark

Encontra-se em curso um plano de substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED nas zonas de estacionamento e garagens dos edifícios do Taguspark, com potencial de redução de 50% do consumo de iluminação nessas áreas, dando assim continuidade à otimização do desempenho energético neste complexo de edifícios centrais. Em 2018, procedeu-se à incorporação de iluminação LED nas garagens do Taguspark, com uma poupança estimada de 132 MWh de eletricidade, o que corresponde a uma poupança de custos estimada de cerca de 16.100€ por ano.

O Banco tem procedido também à instalação de iluminação LED na rede comercial sempre que sejam realizados trabalhos de intervenção/remodelação nas sucursais.

Sistemas Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC)

Foram instalados variadores de velocidade em cerca de 90 motores de ventilação existentes nos edifícios da sede no Taguspark, com potencial de diminuição de cerca de 30 a 40% do consumo de energia associado à ventilação do sistema AVAC.

Sensibilização ambiental

Campanha de sinalética ambiental interna

Foi dada continuidade à campanha interna com recurso a sinalética ambiental para fomentar a redução de consumos de eletricidade, água e papel através da adoção de práticas comportamentais de racionalização da utilização destes recursos, contribuindo não só para a melhoria do desempenho ambiental, mas ao mesmo tempo para a otimização dos custos operacionais e reforço da imagem de uma organização com um forte compromisso ambiental.

Disponibilização aos responsáveis das áreas organizacionais do respetivo consumo de papel fotocópia (impressões) e de toners e tinteiros

Incorporação de variadores de velocidade em sete edifícios do Tagus-park, com uma poupança estimada superior a 300 MWh de eletricidade, o que corresponde a uma poupança monetária de cerca de 36.600€ por ano.

Primeiro ano de funcionamento da central solar fotovoltaica com 1 MW de potência

Instalação de 3.703 painéis solares fotovoltaicos em três edifícios do Millennium BCP no Tagus Park, em Oeiras.

Em 2018, a central permitiu gerar no total 1.256 MWh de energia para autoconsumo, o que significou 590,5 toneladas de CO₂ evitadas.



Programa Green IT

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

Consolidou-se o recurso a ferramentas de webcasting, registando-se um aumento significativo de 40% da sua utilização face ao ano anterior (28.049 minutos de utilização em 2018).

Projeto “GO Paperless” que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos. Em 2018 mais transações financeiras de “Caixa” foram convertidas em “Paperless”, tendo sido possível poupar 2.989.538 impressões correspondendo a uma diminuição de cerca de 11% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparando com igual período de 2017.

Continuação da intensificação da digitalização de documentos, que, em 2018, registou um aumento de 10% face ao ano anterior.

Poupança total de cerca de 4 milhões de impressões a preto e branco (Serviços centrais + Sucursais), correspondendo a uma redução dos custos com impressão e papel na ordem dos 25 mil euros.

Redução de 36% nos consumíveis usados entre 2013 e 2018.



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

Cientes com subscrição de extrato digital em 2018: 1.582.759 contas em Portugal (+12% face a 2017); 89% de clientes na Polónia; 67.338 contas em Moçambique e mais de 80% de clientes na Suíça.

Venda digital de produtos financeiros: Em 2018 foi lançado o serviço Onboarding Digital que permite dotar o Banco da capacidade para realizar processos de abertura de conta *online* com autenticação do Cliente por vídeoconferência.

Além disso, o Millennium BCP e o ActivoBank implementaram a abertura de conta 100% digital. Desenvolveram-se campanhas com sorteios para fomentar a adesão dos Clientes aos elementos digitais básicos (e-mail, extrato digital, site e APP), permitindo que em 2018 fosse atingida a marca histórica de cerca de 68% de contas ativas com extrato digital.

Programa Kaizen que promove diariamente um conjunto de práticas relacionadas com a melhoria contínua das atividades das equipas, assente numa metodologia Lean, contribuindo assim para processos com maior valor acrescentado para o Cliente e que tem impacto direto na sustentabilidade.

Em 2018 foram retomados os Comitês Kaizen, com periodicidade trimestral, para acompanhamento e reconhecimento das melhores iniciativas de cada departamento, tendo sido também realizado o primeiro evento de *team building* que teve como objetivo reforçar o espírito de equipa e reconhecer o desempenho e participação dos Colaboradores no Programa Kaizen.

Durante o ano foram implementadas 467 iniciativas de melhoria, das quais cerca de 10% representaram poupanças de consumíveis (ex.: papel, arquivadores entre outros) na ordem dos 63.463 €.

Remoção de caixotes de lixos junto aos postos de trabalho

Em Portugal, o Banco procedeu à remoção generalizada dos caixotes de lixo, com o objetivo de racionalizar a configuração das estações de trabalho nos Serviços Centrais do Banco, contribuindo para a redução de resíduos e, sobretudo, para a sua correta separação e reciclagem. Com esta alteração, o papel/cartão passou a ser depositado nos ecopontos instalados em todas as alas junto às impressoras, e os resíduos de plástico, indiferenciados ou orgânicos depositados nos ecopontos disponíveis nas copas.

Medidas de mobilidade sustentável

Incentivo à utilização de ferramenta de videoconferência e recurso ao *e-learning* em detrimento de deslocações, e preferência de utilização no transporte ferroviário em alternativa aos transportes aéreos, quando economicamente viável.

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 e desenvolvimento de um vídeo para apresentação de conselhos sobre como proteger o ambiente no local de trabalho na Polónia.

Realização de campanha interna de recolha de resíduos eletrónicos no edifício sede de Warsaw durante 5 dias, tendo sido recolhidos junto dos colaboradores cerca de 150 kg de resíduos eletrónicos.

Projeto “Uma Cidade Limpa Para Mim- Recicla e Ganha” em parceria com a AMOR - Associação Moçambicana de Reciclagem contribui para primeiro mural de azulejos de plástico reciclado de África, feito a partir de plástico reciclado recolhido nas praias e ruas da Cidade de Maputo.

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. Pelo 3º ano consecutivo o Banco apoiou a montagem de caixotes de lixo em locais turísticos da cidade.

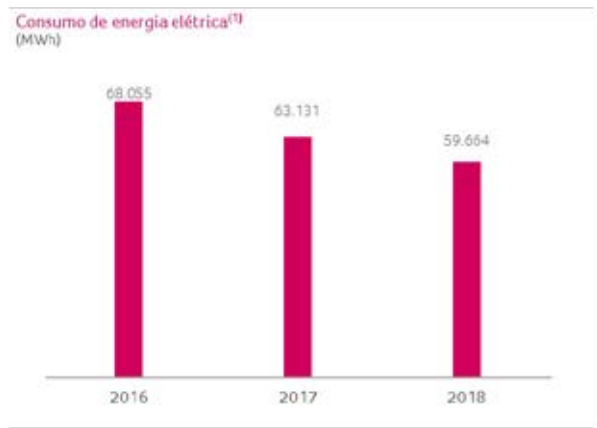
Pegada Ecológica

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 consumos⁵.

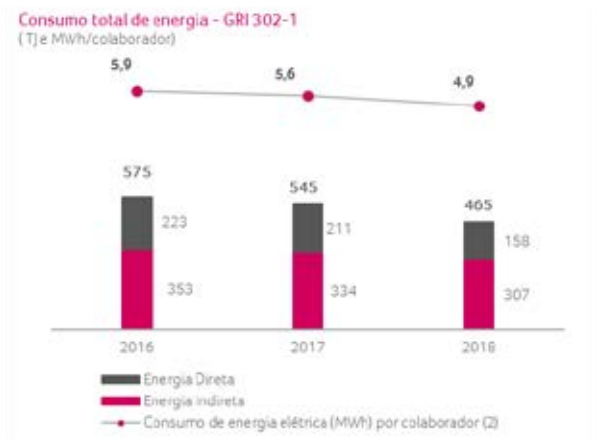
Registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco em termos globais, resultante da otimização das centrais térmicas, da instalação da central termovoltáica, do investimento contínuo na otimização dos processos, com foco na desmaterialização e na alteração de comportamentos diários 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 66% do consumo total. Em 2018, manteve-se a tendência de redução no consumo de energias indireta (-8%) e direta (-25%) face a 2017, resultante de reduções nas várias geografias derivadas das medidas de eficiência energética que o Grupo tem vindo a implementar.

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 23% e assegurando o cumprimento da meta anual (-3%). A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 9% face a 2017, uma redução que permitiu evitar a emissão de cerca de 2.673 toneladas de CO₂ e poupar mais de 500 mil euros.



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



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

⁵ Em 2018 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 não se encontram ainda disponíveis desde 2016.

No âmbito do compromisso de adaptação às alterações climáticas, o BCP calcula a pegada de carbono do Grupo, tendo em vista contribuir para a redução das emissões de gases de efeito de estufa. Anualmente, o Banco tem também participado no CDP, tendo em 2018 obtido uma classificação de Management B.

Em 2018, em termos globais, manteve-se a tendência decrescente nas emissões de GEE associadas à atividade bancária do Grupo, registando-se um decréscimo de 9% face a 2017, fruto da implementação contínua de diversas medidas de eficiência energética implementadas nas várias geografias onde o Banco está presente.

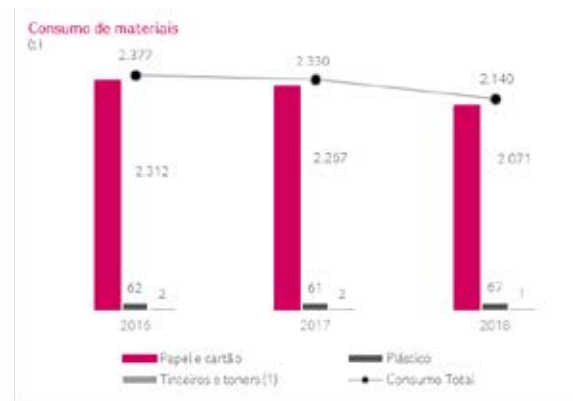
Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 23% comparativamente ao ano anterior, em resultado de uma redução das emissões associadas aos consumos de gás natural. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registou-se uma redução de 6%. Nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se um aumento de 48%, maioritariamente imputável ao aumento das emissões decorrentes das viagens de avião e comboio.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 26% das suas emissões de GEE face a 2017, tendo ultrapassado a meta definida (redução de 5% das emissões de CO₂).

As emissões diretas apresentaram uma redução de 27% comparativamente ao período homólogo, associada à redução do consumo de combustíveis, em particular gás natural. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram uma redução de 26% face ao ano anterior, devido à redução do consumo de eletricidade proveniente da rede pública, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) registaram um aumento de aproximadamente 15% devido sobretudo ao aumento das viagens de avião de longo curso.

Em 2018, em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP reduziu aproximadamente 21%, devido sobretudo à redução do consumo de água para rega.

Em Portugal, o consumo total de água foi de 105.392 m³, tendo reduzido 35% face ao ano anterior devido ao decréscimo na utilização da água da rede pública para a rega dos espaços verdes das instalações do Banco. Neste sentido, foi alcançada a meta anual de redução de 2% do consumo de água.



Em termos globais, o BCP registou uma redução de 8% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico, e tinteiros e *tonners*), mantendo assim a tendência dos anos anteriores 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 9% face a 2017, resultado das iniciativas de desmaterialização que têm vindo a ser implementadas em todas as geografias. Também os *toners* e tinteiros apresentaram uma redução de 11%, resultado de medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Já em Portugal, em 2018 manteve-se a tendência de redução de papel e cartão, nomeadamente de 9% face ao ano anterior, não tendo sido atingida a meta anual estabelecida (-10% 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 - Negócio Responsável -, 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.