INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

Campanha 2019 | Vantagem Família

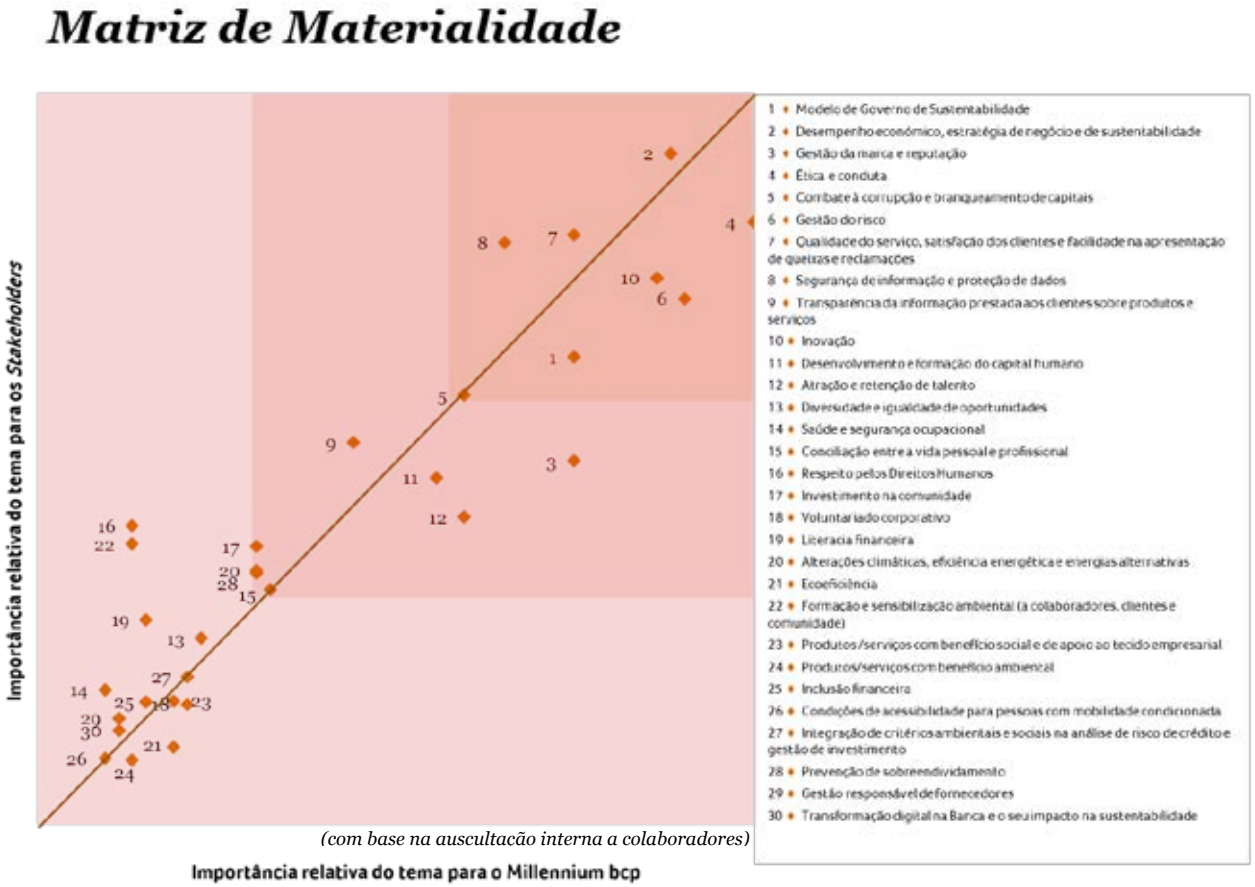
Envolvimento dos *Stakeholders*

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*.

Em 2019, foi realizada uma nova auscultação de *Stakeholders*. Este processo, que envolveu, através de uma amostragem representativa, as principais partes interessadas, nomeadamente (i) Acionistas qualificados, (ii) Clientes de todos os segmentos do Banco, (iii) Colaboradores, (iv) Comunidade, (v) Fornecedores e (vi) Imprensa, obteve uma taxa de resposta de 66%, permitindo atualizar a identificação dos temas com maior relevância e impacto na atividade do Banco.

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.



A importância relativa dos temas materiais constantes da nova matriz, que nos orientará no biénio 2020/2021, reflete o nível de maturidade do Banco nos eixos de atuação identificados, mas também o grau de concretização e conformidade já alcançado.

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 eixos fundamentais:

- Ambiente - implementação de medidas que fomentem a transição justa e inclusiva para um modelo de desenvolvimento económico descarbonizado, incluindo a incorporação da vertente ambiental nos modelos de risco do Banco;
- Social - envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Governo corporativo - integração dos princípios de sustentabilidade nos processos de decisão do Banco.

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.

O BCP reconhece também a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Considerando que a persecução destes 17 objetivos implica um esforço conjunto dos estados e das entidades privadas, nomeadamente das empresas, o Grupo BCP assume o compromisso de trabalhar de forma ativa para um desenvolvimento sustentável, socialmente inclusivo e ambientalmente responsável, em todos os territórios em que opera.

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 (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 novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, que orientará o Banco na implementação de políticas e práticas ESG (*Environmental, Social* e *Governance*) e que constitui um instrumento integrador através do qual se pretende, com base numa relação transparente, próxima e consequente, dar resposta às expectativas identificadas na auscultação dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes dimensões e linhas de atuação:

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

Dimensão	Linha de atuação
Modelo de Governo de Sustentabilidade e Políticas Corporativas	- Implementar um modelo de governo da Área de Sustentabilidade que permita uma ação pluridisciplinar e transversal à organização, incluindo, sempre que se justifique, as operações internacionais; - Rever e atualizar as políticas corporativas do Grupo; - Rever políticas de avaliação e remuneração.
Formação sobre Sustentabilidade	- Curso *e-Learning* sobre Sustentabilidade (e *Sustainable Finance*).
Gestão da marca e reputação	- Reforçar o posicionamento do Millennium bcp nos índices de sustentabilidade; - Aderir a princípios e compromissos sobre sustentabilidade; - Definir o posicionamento do BCP relativamente aos ODS; - Integrar sustentabilidade nos eventos corporativos; - Reforçar a comunicação e divulgação do Microcrédito; - Melhorar o reporte e a comunicação sobre sustentabilidade.
Gestão de risco, ética e conduta	- Fomentar uma cultura de *compliance* e gestão rigorosa do risco; - Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco.
Segurança de informação e proteção de dados	Assegurar gestão e informação dos Colaboradores.
Qualidade do serviço e satisfação dos clientes	- Otimizar níveis de satisfação; - Fomentar cultura de melhoria contínua; -Criação de um *Customer Charter*.
Gestão responsável de fornecedores	- Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Inovação	- Fomentar uma cultura de inovação.
Políticas e regulação de financiamento sustentável	Acompanhar desenvolvimento do Plano de Ação para finanças sustentáveis da Comissão Europeia.
Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços	Integrar na comunicação com os clientes aspetos de sustentabilidade dos investimentos propostos.
Gestão de risco	- Integrar riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco; - 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 *Corporate* com maiores riscos sociais e ambientais.
Oferta de produtos inclusivos e sustentáveis	- Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais; - Desenvolver uma oferta de produtos "ESG", que promovam a transição da economia para um modelo sustentável.
Acessibilidades	- Melhorar a implementação de horários diferenciados para atendimento aos clientes; - Melhorar acessibilidade digital dos clientes.
Atração e retenção de talento	- Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis; - Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo; Promoção do equilíbrio trabalho - família.
Voluntariado	- Elaborar e aprovar uma Política de Voluntariado; - Programa de voluntariado.
Projeto *Conscious Business*	- Organização consciente.
Direitos humanos	- Analisar e comunicar posicionamento em matéria de gestão de risco de direitos humanos.

Literacia financeira	- Programa de literacia financeira; - Implementar ações de sensibilização, social e/ ou ambiental, transversais ao Grupo.
Investimento na comunidade	- Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável; - Reforçar associação à Fundação Millennium bcp; - Reforçar e sistematizar parcerias com entidades que dinamizem e desenvolvam o Empreendedorismo junto das comunidades locais; - Desenvolver ações de responsabilidade social; - Medir o impacto na comunidade.
Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas	- Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2ºC (Acordo de Paris).
Desempenho ambiental	- Minimizar impacto ambiental das operações.

Compromissos

Em 2019, no âmbito do "Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal", promovido pelos Ministérios do Ambiente, das Finanças e Economia (no contexto do Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050) e que contou com a participação dos principais Bancos do mercado, Supervisores e Associações sectoriais, foram produzidos dois documentos; (i) "Linhas de orientação para acelerar o financiamento sustentável em Portugal"; e (ii) "Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal", subscrita pelo Millennium bcp, que procuram evidenciar a importância da integração dos riscos ambientais, sociais e de governação nos processos de decisão e de gestão de risco do setor financeiro.

O Banco aderiu também ao "Pacto Empresarial de Mobilidade de Lisboa", uma iniciativa conjunta da Câmara Municipal de Lisboa (CML), do WBCSD - *World Business Council for Sustainable Development* e do BCSD Portugal, que agrega, num acordo voluntário público, empresas que desenvolvem atividade em Lisboa e têm como ambição comum melhorar e transformar a mobilidade na cidade, tornando-a mais sustentável.

O Millennium bcp subscreveu ainda o "Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020", promovido pela CML, que juntou 200 entidades com presença na cidade, entre empresas, escolas e instituições, num compromisso coletivo em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade.

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
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:		
a) Breve descrição do modelo empresarial da empresa	Relatório de Gestão 2019: Informação sobre o Grupo BCP Modelo de Negócio	 Pág. 10-24 Pág. 25-40
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	Relatório de Gestão 2019: Envolvimento dos *Stakeholders*	 Pág. 141-144
c) Os resultados dessas políticas	Relatório de Gestão 2019: Valor Criado para cada Grupo de *Stakeholders* Impacto ambiental	 Pág. 146-162 Pág. 163-167
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 2019: Principais riscos e incertezas Gestão do Risco Valor Criado para cada Grupo de *Stakeholders*	 Pág. 98-99 Pág. 100-129 Pág. 146-162
e) Indicadores -chave de desempenho relevante para a sua atividade específica	Relatório de Gestão 2019: Principais de indicadores Principais destaques Valor Criado para cada Grupo de *Stakeholders*	 Pág. 11-14 Pág. 12 Pág. 146-162
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 2019: Demonstração Não Financeira Relatório de Governo Societário 2019	 Pág. 140-163 Secções sobre política de diversidade dos órgãos sociais e sobre as competências da Comissão de Nomeações e Remunerações

Valor Criado para cada Grupo de *Stakeholders*

Um Banco Sustentável e (mais) Preparado para o Futuro

Em 2019, o Banco obteve um lucro de 302,0 milhões de euros, fruto do crescimento dos resultados na atividade doméstica, de 115,5 milhões de euros para 144,8 milhões de euros, e apesar dos resultados na atividade internacional, terem-se reduzido de 186,9 para 143,8 milhões de euros, refletindo em larga medida um conjunto de efeitos extraordinários, entre os quais se destaca, na Polónia, uma provisão para riscos legais relacionada com a carteira de crédito em francos suíços e o custo com a integração do EuroBank. 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% (52% incluindo itens não habituais) e 47% (50% incluindo itens não habituais), respetivamente, em 2019. O *Return on Equity* (ROE) situou-se em 5,1%, praticamente ao mesmo nível do ano anterior.

De ressalvar a melhoria da qualidade dos ativos, materializada pela redução das *Non-Performing Exposures* (NPE) em Portugal para 3,2 mil milhões de euros, em 31 de dezembro de 2019, o que configura uma redução de 9,5 mil milhões de euros desde 2013 e a manutenção de uma confortável posição de liquidez, refletida pelo rácio de crédito sobre depósitos de 86%. O rácio de capital *Common Equity Tier* 1, de acordo com os critérios *fully implemented*, situou-se em 12,2%.

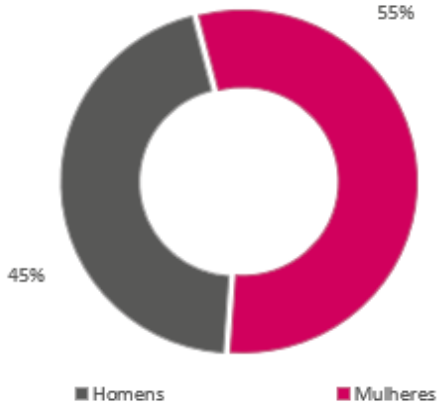
Durante o ano de 2019, a Ação BCP apresentou uma desvalorização de 11,6%, refletindo as incertezas na envolvente geopolítica, macroeconómica e do setor financeiro, mas também fatores específicos associados às operações do Banco, nomeadamente, os relacionados com a operação na Polónia, com a incerteza relacionada com o tema dos créditos concedidos em moeda estrangeira pelo sistema financeiro polaco no período que antecedeu a crise financeira internacional.

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.

Distribuição por género
(%)

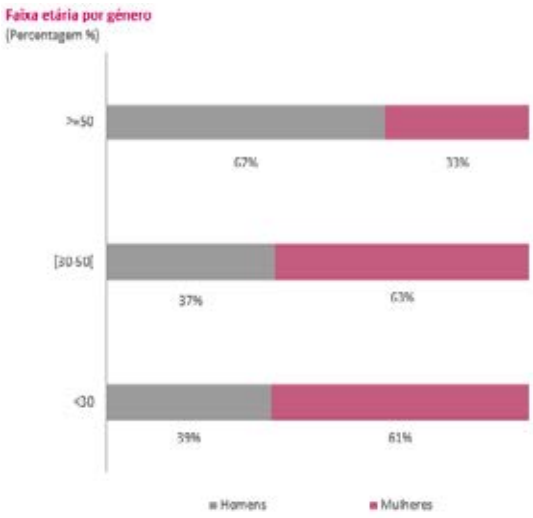


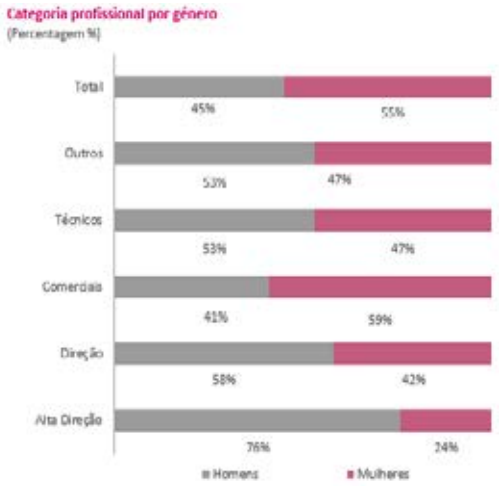
Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos diretos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação e Saúde e Segurança no Trabalho, que se encontram 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 2019, o BCP tinha, em Portugal, 23,5% de mulheres na sua composição.

Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2019, no global, 45% destas funções foram desempenhadas por mulheres - 21% em Portugal, 60% na Polónia e 28% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 61% no Grupo, distribuídos por 47% em Portugal, 75% na Polónia e 60% em Moçambique.





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

Em 2019, o Banco, em Portugal, publicou o seu primeiro Plano para a Igualdade de Género, documento que elenca um conjunto de ações e práticas concretas a implementar nos próximos dois anos com vista a fomentar a diversidade e inclusão.

Também em 2019, o Millennium bcp subscreveu o "Guia do CEO sobre Direitos Humanos", uma iniciativa do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e do *Business Council for Sustainable Development* (BCSD Portugal). O Guia incorpora políticas e práticas de referência e pretende contribuir para a implementação e promoção dos direitos humanos nas organizações e nas suas cadeias de valor.

O BCP integrou ainda, pela primeira vez, o *Bloomberg Gender-Equality Index*, juntando-se ao grupo das 325 empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão.

A presença neste índice, que reúne empresas de 42 países que representam mais de 50 sectores de atividade distintos, é um marco que reflete o compromisso do Banco com o desenvolvimento do seu plano de Sustentabilidade e um reconhecimento do seu desempenho em matérias de igualdade de género e de relato Não Financeiro claro e transparente.

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

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
NÚMERO DE PARTICIPANTES [1]				
Presencial	31.043	42.906	47.731	-27,6%
E-*learning*	311.211	158.845	270.833	95,9%
À distância	59.592	63.512	62.143	-6,2%
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	319.236	298.361	326.841	-7,0%
E-*learning*	343.403	121.634	469.357	182,3%
À distância	184.544	205.998	143.575	-10,4%
POR COLABORADOR	46	39	59	17,0%

[1] O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 5.741 ações de formação, a que corresponderam mais de 685 mil horas de formação, com uma média de 46 horas por Colaborador. Ao longo de 2019 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.

São exemplo desta estratégia, em Portugal, a 1ª edição do programa de desenvolvimento de competências de liderança M Power e de inclusão e diversidade M Social Power, que envolveu 323 Colaboradores, e a 2ª edição do programa de formação inGenious, dirigido a 40 jovens talentos das áreas de *analytics* e tecnologia do Banco.

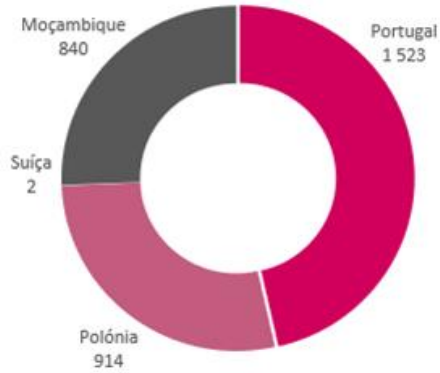
Avaliar e Reconhecer

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 3.279 Colaboradores (1.776 mulheres e 1.503 homens).

Promoções
(Número de Colaboradores)



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 ser realizados com periodicidade bienal, sendo que o valor global obtido no estudo de 2019, 79,8 p.i., está em linha com o biénio anterior.

Já em Moçambique e na Suíça, em 2019, o valor registado foi de 73,0 p.i.

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]

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	26.539	22.507	21.409	8,4%
Check-up efetuados	9.416	9.142	8.831	3,0%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	46.311	47.257	47.209	-2,0%

[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

	2019		2018		2017	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
HABITAÇÃO						
Em carteira	526,1	8.294	607,7	8.747	661,2	9.405
Concedido no ano	29,8	281	25,8	304	24,7	328
FINS SOCIAIS						
Em carteira	11,1	2.429	11,3	2.548	12,3	2.800
Concedido no ano	3,9	981	3,5	870	3,2	848

[1] Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Evolução do Quadro de Colaboradores

Em 2019, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um acréscimo significativo de 15,67% (mais 2.518 Colaboradores) face ao ano anterior, maioritariamente justificado pela aquisição do EuroBank, na Polónia. Dos 18.585 Colaboradores do Grupo, 61% desempenhavam funções na atividade internacional e 39% em Portugal.

COLABORADORES [1]

	2019	2018	2017	Var. % 19/18
TOTAL EM PORTUGAL	7 204	7 095	7 189	1,5%
Polónia	8 615	6 270	5 945	37,4%
Suíça	82	77	71	6,5%
Moçambique	2 680	2 619	2 631	2,3%
TOTAL INTERNACIONAL	11 377	8 966	8 647	26,9%
TOTAL DO GRUPO	18 581	16 061	15 836	15,7%

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

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal, foi invertida a tendência de redução do quadro de colaboradores, com o acréscimo de 109 colaboradores face ao ano anterior. Foram admitidos 342 novos colaboradores (53% de mulheres), maioritariamente para desempenho de funções comerciais (59%) e para a Banca Digital, tendo saído 249 colaboradores, 70% por mútuo acordo e/ou planos de reforma e 27% por iniciativa do colaborador. Dos Colaboradores que saíram, 58% desempenhava funções comerciais e 12% funções de direção.

Na Polónia, com a aquisição do EuroBank, o quadro de Colaboradores foi bastante reforçado (37% face a 2018), atingindo os 8.615 colaboradores. 69% dos Colaborares do EuroBank são mulheres. Ainda assim, sem o "efeito EuroBank", o quadro teria registado um acréscimo de 83 colaboradores.

Em Moçambique também se assistiu a um acréscimo no quadro de colaboradores (2,3% face a 2018), com a contratação de 229 novos colaboradores, 79% para desempenho de funções comerciais. Saíram 158 colaboradores, dos quais 50% estavam afetos a funções de âmbito comercial.

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 2019, foram avaliadas cerca de 130.000 experiências dos Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium bcp ou que foram contactados pelos Gestores.

Em 2019, o indicador NPS (*Net Promoter Score*), que traduz o nível de recomendação com o Banco, registou, no caso dos Clientes Prestige, uma subida para 64,9 pontos, mais 2,7 pontos do que em 2018, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 1,8 pontos, para um valor de 71,6. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para 62,5 (60,2 em 2018). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 69,8, que compara favoravelmente com os 67,7 do ano transato.

Para além das experiências dos Clientes nas Sucursais Millennium e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente (i) a Abertura de Conta de Particulares e de Empresas, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos, (iv) o Crédito à Habitação, (v) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes, (vi) a utilização do canal *Internet Banking* e (vii) a utilização das novas Máquinas de Transações Millennium (MTM). No total, em 2019, os Clientes avaliaram mais de 230.000 experiências com o Millennium.

Foi também desenvolvida mais uma ação "Cliente Mistério", que, com 4 vagas, totalizou mais de 1.917 visitas a sucursais Mass Market. Os resultados obtidos em 2019 registam uma ligeira descida face a 2018 (0.4 p.p.), tendo-se atingido no ano de 2019, 78,6% de concretização da coreografia de atendimento preconizada pelo Banco.

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, mas também da simplificação dos processos e do desenvolvimento das competências dos Colaboradores.

Realizamos também em 2019 um programa para o Mass Market, denominado *Be Number One* (B#1), que teve como base a identificação das necessidades de desenvolvimento de cada Colaborador nos vetores de produto, *servicing*, sistemática, coreografia e liderança. Foram disponibilizadas formações práticas em formatos digitais dinâmicos, ajustadas às necessidades de cada Colaborador, com o objetivo de melhorar o seu desempenho.

Dando continuidade ao Projeto #1 no Prestige, implementamos um programa recorrente de certificação de novos gestores, garantido que as competências de serviço e atendimento foram assimiladas e aplicadas na relação com os nossos Clientes.

Foram também promovidas alterações de processos e sistemática, nomeadamente a redução de objetivos comerciais sempre que um gestor passa a acompanhar uma nova carteira, reforçando assim a relação com os Clientes e privilegiando o incremento dos contactos relacionais.

Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos mantiveram-se em patamares elevados, de que os 87% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a *Internet Banking* – Particulares, os 87% com a *Internet Banking* – Empresas e os 82% do *Mobile Banking* Empresas são exemplo.

Em 2019, o Millennium bcp foi mais uma vez reconhecido no âmbito dos seus Canais Digitais, pelos Prémios Global Finance "*World's Best Digital Bank Awards*", como melhor banco na gestão de segurança de informação e fraude (nas áreas de *Consumer* e Institucional), pelo terceiro ano consecutivo.

O Millennium bcp foi ainda distinguido como "Melhor *site* de *Homebanking* em 2019", no âmbito dos prémios leitor PC Guia 2019."

Satisfação dos Clientes
(Pontos índice)

Informação não disponível para a Suiça.

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 (i) à qualidade do serviço prestado, (ii) à imagem do Banco e (iii) 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 2º lugar alcançado no CSI Banca e o reconhecimento como o "Banco principal das empresas", no estudo BFin, constituem, em 2019, um reconhecimento do esforço que o Millennium bcp tem vindo a desenvolver na modernização e 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 81,5 pontos índice (p.i.), impactado positivamente pela melhoria registada em Moçambique, que passou de 73 para 76 p.i..

A Polónia, com 87 p.i. de satisfação global, viu os canais *Internet banking* e *Mobile banking* atingirem 96% e 97%, respetivamente, de avaliações positivas em 2019.

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 de 23,1% face ao ano anterior, com um total de 32.811. A maioria destas reclamações está relacionada com cartões, designadamente a aquisição de produtos e serviços através dos canais digitais. 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 6 dias úteis.

RECLAMAÇÕES (Portugal e Internacional)

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
RECLAMAÇÕES REGISTADAS	136.562	108.244	76.918	26,2%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	125.888	107.453	75.184	17,2%

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 (+27,7%), maioritariamente atribuíveis a contas à ordem e transações com cartões; ii) em Moçambique, o número de reclamações também registou um acréscimo, sendo os cartões e as contas à ordem os temas mais referidos.

Os prazos médios de resolução na Polónia e em Moçambique melhoraram significativamente, cifrando-se agora em 7 e 5 dias, respetivamente.

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 2.029 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 2018, resulta de diversas ações de formação de que destacamos as ministradas sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, DMIF2, abertura de conta à distância e nova regulamentação de proteção de dados. O reforço da cultura de *compliance*, quer através do normal desenvolvimento do Plano de Formação quer através de um programa de comunicação de proximidade a todas as áreas do Banco, em particular das redes comerciais, constitui uma prioridade para o Millennium bcp. O "100% Compliance", é uma das faces mais visíveis da transformação iniciada em 2019, onde através de rubricas semanais dirigidas a todas as redes do Banco se procura dar a conhecer os temas de *compliance* com uma linguagem simples, que seja simultaneamente informativa e formativa.

NÚMERO DE SESSÕES DE FORMAÇÃO [1]

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

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
Atividade em Portugal [2]	5.798	30.300	28.123	-80,1%
Atividade Internacional	20.733	2.219	9.093	834,3%
TOTAL	26.531	32.519	34.595	-18,4%

[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 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.

Em 2019, o Banco, ao nível do Grupo, procedeu à revisão e atualização do seu quadro normativo relacionado com governação e políticas de *compliance*, da qual realçamos a "Política de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo" e "Sistema de Controlo Interno", processo que se prolongou até ao início de 2020, com a atualização do "Código de Conduta" e da "Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse".

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, em todas as geografias do Grupo BCP, 2.502 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 3.462 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 177 novas operações, a que corresponde um total de crédito concedido de 2.924 milhares de euros, e ajudado a criar 368 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 676 operações em carteira foi de 8.466 milhares de euros, com um capital em dívida de 5.114 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 2019, foram efetuadas 10.879 alterações contratuais (5.326 crédito imobiliário e 5.553 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 446 milhões de euros (409 em crédito imobiliário e 37 em crédito consumo) e abrangeram 9.897 Clientes (4.424 crédito imobiliário e 5.473 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 335 contas com estas caraterísticas, o que corresponde a um total de 4.655 contas em carteira no Banco.

Já para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2019, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 43 novos empréstimos, no montante total de cerca de 345 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 357 operações em carteira é de 2.837 milhares de euros. Já na Linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua, foram celebrados 1.025 contratos, num valor total de crédito de 11.741 milhares 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 60 empreendedores, num total de 822 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 38 empreendedores, num valor total de 1.763 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 20 operações, num total de financiamento de 171 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 2.344 operações, num total de financiamento de 224.779 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 155 operações, num total de financiamento de 10.644 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 2019, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor total de crédito de 88 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 24 operações, num total de 6.416 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 318 operações, com um valor total de crédito de 133.991 milhares de euros.

Já na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008 e produzido com recurso a plástico reciclável, assume um compromisso ambiental consequente. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF da Polónia (*World Wide Fund For Nature*). Em 2019, foram transferidos mais de 11,8 milhares de euros, num total de 1.527 cartões, 261 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 1.434 milhares de euros. A 31 de dezembro, 8 estes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 436 milhares de uros, que compara favoravelmente com os 226 subscritos em 2018.
- 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 393 Clientes, num valor total de 5.5 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.

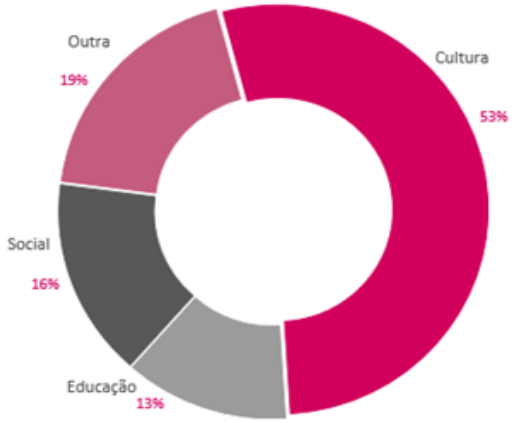
Em Portugal, o Millennium bcp tem continuado a promover e a criar oportunidades para a participação dos Colaboradores como voluntários em ações de apoio à comunidade externa:

- 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 2019, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de 175 voluntários, entre Colaboradores e familiares;
- No apoio à *Junior Achievement* Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários. Em 2019, o Banco participou na segunda edição do "Braço Direito – Um dia no teu futuro", em que centenas de alunos tiveram a oportunidade única de acompanhar voluntários ao seu local de trabalho e de participar em algumas das suas atividades diárias. No Millennium bcp organizámos duas sessões, em Estremoz e no Taguspak.

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/COM e Qualidade e Apoio à Rede, destaque para:

- "Acreditamos: Ajudamos a Dar (mais) Cor à Esperança - 2019", 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 875 unidades, das quais 310 caixas com pensos;
- Ação de recolha de recipientes a favor da Refood, com o objetivo de viabilizar a distribuição de refeições pelas comunidades locais. Esta iniciativa interna permitiu reunir 865 recepientes;
- O Millennium bcp esteve na 1.ª linha da resposta de emergência às vítimas do ciclone Idai em Moçambique. Em complemento ao apoio financeiro atribuído pelo Banco através da Unicef Portugal (50.000 Euros), os Colaboradores estiveram também presentes neste esforço coletivo, numa parceria com a Associação HELPO, recolhendo internamente algumas toneladas de bens essenciais, em particular alimentos e vestuário;
- "Millennium Solidário - Natal 2019", campanha de recolha de donativos a favor da Make-A-Wish Portugal para a realização de sonhos de crianças e jovens com doenças graves. Com o habitual compromisso dos Colaboradores do Banco, foi possível apoiar 2 desejos.

Donativos alocados por área de intervenção
(Percentagem %)



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

- 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 2019, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 2.565 bens a 58 instituições, dos quais 88 à Entreajuda;
- Já na Cultura, destaque para a 11.ª edição do Festival ao Largo Millennium bcp, 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*" (19.ª edição), que contou de novo com a participação do Millennium bcp, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade Fundação Rui Osório de Castro e Associação Crescer Ser. Com o donativo de um euro por cada menu *Restaurant Week* consumido, o valor doado aproximou-se dos 30.000 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;
- Em Portugal, a página do Facebook "Millennium bcp" prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro, prática generalizada a todas as operações do Grupo BCP;
- 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 2019, destaca-se a realização de nova Edição do European Money Week, concurso digital dinamizado pela Federação Bancária Europeia para testar conhecimentos de literacia financeira de jovens europeus entre os 13 e os 15 anos. Em Portugal, a APB assegurou a participação de cerca de 3.000 alunos, de 60 escolas espalhadas pelo país, tendo levado à final Europeia, em Bruxelas, Bélgica, os 2 alunos vencedores da final nacional.

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 mais de 500 voluntários e beneficiaram mais de 10.000 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 cinco edições desta iniciativa foram realizados 2.200 *workshops* em 630 creches, com mais de 53.000 crianças impactadas em todo o país. O programa tem o alto patrocínio do Ministro da Educação e do Provedor da Criança e, em 2019, foi distinguido no "Golden Banker" com o 1.º prémio na categoria "Banco Socialmente Responsável";
- 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 2019, esta iniciativa permitiu angariar cerca 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 2019 apoiou 25 alunos ; ii) atribuição, numa parceria plurianual com a Universidade de Varsóvia e com o Instituto Camões, de 3 bolsas de estudo aos melhores alunos dos cursos de estudos portugueses;
- 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 cinamatográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, *workshop*s e eventos paralelos, foi realizado, em 2019, em 6 cidades polacas, tendo reunido mais de 92.000 pessoas.

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 14.ª edição, envolveu 2.000 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos, mais uma vez, de todas as províncias moçambicanas;
- 2.ª Corrida "Com Mais Luz" da Associação Kanimambo - o Millennium bim voltou a apoiar este evento desportivo, que em 2019 decorreu sob o lema "A Caminhar, a Correr ou de Bicicleta, juntos pelas Pessoas com Albinismo". A corrida foi antecedida por uma conferência, que se realizou no dia 13 de junho, Dia Internacional para a Consciencialização do Albinismo, que teve como objetivo debater temas referentes à perseguição e discriminação de pessoas com albinismo e dar a conhecer com detalhe o que é o albinismo e qual o seu tratamento;
- 9.ª Edição da Corrida Solidária Helpo - o Millennium bim voltou a apoiar este evento promovido pela Associação Helpo que se estendeu a três cidades de Moçambique. Participaram 600 crianças numa iniciativa que une a luta pela erradicação da pobreza à promoção de uma vida saudável e da prática desportiva;
- Projeto Musiarte - Conservatório Nacional de Música e Arte Dramática - criado em 2014, é uma iniciativa das cantoras de Ópera, Stella Mendonça e Sónia Mocumbi. O Millennium bim é o principal messenas deste projeto de educação musical, que visa contribuir para um ensino de qualidade, mas também identificar e promover jovens talentos independentemente das sua condição social;
- Millennium bim oferece fontanário - instalação de mais um fontanário, desta vez na Vila de Namialo, Província de Nampula, garantido o acesso a água potável a cerca de 5.900 habitantes;
- 'Mais Moçambique pra Mim' - intervenção no Serviço de Urgências de Pediatria do Hospital Provincial de Tete com o objetivo de aumentar os níveis de conforto dos utentes, em particular das crianças e dos profissionais de saúde. Esta ação envolveu 25 Colaboradores do Banco;

- "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 e voluntariado social. Já na sua 10ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas (Maputo, Matola e Província de Gaza), que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas. O vencedor na Cidade de Maputo foi o projeto - transformar papel em carvão - apresentado pelos Alunos da Escola Secundária de Triunfo, enquanto que na província de Gaza o projeto eleito - 'Jornal Escolar' - foi apresentado pela Escola Secundária Joaquim Chissano;
- Clube Empresarial da Gorongosa - o Millennium bim passou a apoiar diretamente o programa "Clubes de Raparigas", iniciativa que tem como objectivo combater o elevado índice de casamentos precoces e abandono escolar, através da dinamização de atividades que abordam a educação das raparigas, a sua segurança pessoal, a nutrição e o acesso ao planeamento familiar;
- "Millennium bim Solidário" na Escola Primária 3 de Fevereiro - reconstrução de escola primária destruída pelo Ciclone Idai com fundos resultantes da campanha solidária promovida pelo Millennium bim junto de Clientes e Colaboradores. Esta escola, situada no distrito de Búzi, voltou a poder acolher mais de 600 alunos e 16 professores.

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 e de promoção da sustentabilidade, nas áreas de intervenção, que são a Cultura, a Educação/Investigação e a Solidariedade Social.

Em 2019, a Fundação apoiou um total 116 projetos, dos quais 59% na área da Cultura, 17% na Ciência e Conhecimento e 24% no âmbito da 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 3.627 visitantes. O NARC encerrou em 1 de junho de 2019 para trabalhos de remodelação, com projeto de arquitetura e *design* do atelier Brükner;
- O projeto "Arte Partilhada Millennium bcp" que levou a público: (i) a exposição de pintura e desenho "Julio e outros modernistas", na Galeria Júlio - Centro de Memória, de Vila do Conde, em exibição de 25 de maio a 22 de setembro, que recebeu cerca de 3.710 visitantes; (ii) a exposição de pintura naturalista "Os Desvios da Natureza", no Museu Municipal de Faro, em exibição de 19 de julho a 20 de outubro, que recebeu cerca de 10.000 visitantes; (iii) a exposição "Abstração. Arte Partilhada Coleção Millennium bcp" no Museu Amadeo de Souza-Cardoso, a qual inaugurou no âmbito do Festival Mimo Amarante e que esteve aberta ao público de 26 de julho de 2019 a 22 de janeiro de 2020.
- No âmbito da divulgação do património do Banco e das iniciativas culturais próprias, a Fundação celebrou um protocolo de parceria com a Direção Geral do Património Cultural (DGPC) e com a Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa, no qual estabelece a promoção e difusão do património artístico e de atividades culturais no Museu Nacional de Arte Contemporânea (MNAC). Esta parceria permitirá à Fundação realizar exposições num espaço do MNAC, ficando a programação e a curadoria a cargo do museu.

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 diversos projetos e atividades;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do Chiado (MNAC) - apoio às atividades museológicas;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) - exposição "Espaço Interior", inaugurada no âmbito da Trienal de Arquitetura de Lisboa;
- Museu Nacional do Azulejo - apoio a iniciativa de serviço educativo no âmbito da Noite dos Museus.

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 da Sala D. João IV;
- Palácio Nacional da Ajuda - recuperação da antecâmara do quarto do Rei D. Luís;
- Panteão Nacional - exposição "A Igreja de Santa Engrácia no Campo de Santa Clara: os tempos do lugar", que assinala os 450 anos da criação da nova paróquia de Santa Engrácia;
- Biblioteca Nacional de Portugal - exposição "Volta ao Mundo. Obra Gráfica de José de Guimarães;
- Instituto de História da Arte - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa - realização de exposição de final de curso de alunos da pós-gradução em Curadoria;
- Associação Castelo D' If – 10.ª 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 28 ateliês;
- AiR 351 Art in Residence - projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas;
- Fundação Cupertino de Miranda - apoio às obras de remodelação do edifício-sede para proceder à criação do Centro Português do Surrealismo e instalar a Torre Literária;
- Associação Internacional dos Críticos de Arte (AICA) - apoio aos "Prémios AICA/MC/Millennium bcp de artes visuais e arquitetura", que são atribuídos anualmente, em Portugal, a um artista plástico e a um arquiteto;

- Associação Trienal de Arquitetura de Lisboa - apoio à 5.ª edição e aos prémios: Prémio Carreira Trienal Millennium bcp; Prémio Universidades Trienal Millennium bcp; e Prémio Début Trienal Millennium bcp;
- Círculo de Artes Plásticas de Coimbra – 3.º Edição Anozero - Bienal de Arte Contemporânea de Coimbra, com o título "A Terceira Margem do Rio", que realizou um conjunto de iniciativas curatoriais em espaços classificados e de dimensão patrimonial da cidade e região centro;
- SPIRA - Bienal Ibérica do Património Cultura (AR&PA), que decorreu em Loulé e contou com cerca de 10.650 participantes nas suas diversas atividades e com a presença de 75 entidades;
- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Concurso "Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2019" para estudantes de artes visuais finalistas ou que tenham terminado o curso nos dois anos anteriores;
- A+A Books - apoio à edição e lançamento do Guia de Arquitetura sobre o arquiteto Carrilho da Graça. Este foi o 4.º guia da *Coleção Guias de Arquitetura* que ganhou este ano o 1.º Prémio para melhor Publicação/Livro da XI BIAU 2019 - Bienal Internacional de Arquitetura e Urbanismo;
- A+A Books - apoio ao do Mapa de Arquitetura de Lisboa, uma edição bilingue onde figura uma seleção de obras constantes no Guia de Arquitetura 1947-2013 e ainda uma seleção de obras construídas entre 2013 e 2019;
- Óbidos Criativa - apoio à quinta edição do FOLIO Festival Literário Internacional de Óbidos, um encontro entre artistas, escritores e leitores;
- Comunidade Intermunicipal Tâmega e Sousa - apoio à edição de 2019 do Festival Mimo. O festival apresenta diversos espetáculos musicais, cinema, programa educativo e infantil, fórum de ideias, roteiro cultural e poesia, a que se juntou uma exposição, com obras da coleção Millennium bcp, intitulada "Abstração. Arte Partilhada Coleção Millennium bcp". O Festival recebeu mais de 80 mil espetadores;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - Apoio ao 45º Festival de Música do Estoril, este ano sob o tema "A Viagem e a Lua";
- Associação Divino Sospiro - concerto de Música Barroca da Orquestra Divino Sospiro, que acompanha o contratenor alemão Andreas Schöll, realizado no Grande Auditório do Centro Cultural de Belém;
- Academia de Música de Alcobaça – 27.ª Edição do Cistermúsica - Festival de Música de Alcobaça, realizou 50 espetáculos, sendo o apoio da Fundação destinado à programação da "Rota de Cister". Em 2019, o Festival programou 4 espetáculos no âmbito da Rota de Cister;
- Institute: Projeto RHI Think, cujo objetivo é criar uma rede de cidades para promover artistas contemporâneos e a internacionalização da nossa cultura;
- Direção Geral das Artes - DGArtes - organização e produção da representação nacional na Bienal de Veneza 2019;
- Clube Residencial Cidade Música - apoio à 6.ª edição do programa "Há Música no Jardim!", um ciclo de espetáculos de música (clássica, jazz, fado, música portuguesa), que decorreu no jardim da Quinta de S. Jerónimo, em Coimbra;
- Direção Geral Património Cultural - apoio ao ciclo de Música nas Catedrais do Festival "Rota das Catedrais", com uma programação musical que percorreu catedrais de várias cidades, de sul a norte do país;
- Art Fairs - apoio à 2.ª edição da feira de arte contemporânea JustLX: Lisboa Contemporary Art Fair, realizada no Museu da Carris, que contou com 45 galerias de 12 países. A Fundação Millennium bcp criou, na primeira edição da feira em 2018, o "Prémio de Arte Emergente", que este ano foi entregue ao artista Rui Pedro Jorge, pela sua obra "Obor";
- IFEMA - Apoio à ARCO Lisboa - Feira Internacional de Arte Contemporânea Arco, realizada na Cordoaria Nacional. A Fundação apoiou a realização dos Millennium Art Talks, um programa de debates e reflexões sobre a arte contemporânea internacional atual.

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:

- Instituto de Biologia Molecular e Celular: apoio à investigação na doença de Alzheimer;

- 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;
- 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";
- Casa da América Latina - Cátedra Casa da América Latina/Fundação Millennium bcp, uma Cátedra de Convidado no Instituto de Higiene e Medicina Tropical (IHMT), com o objetivo de desenvolver projetos de pesquisa sobre a malária e projetos de pesquisa clínica com interesse para as atividades assistenciais desenvolvidas na clínica de viajantes do IHMT, bem como a elaboração de programas de treino na área de doenças tropicais para estudantes de pós-graduação e profissionais de saúde do IHMT;
- Instituto de História de Arte - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas-Universidade Nova de Lisboa - Bolsa de Investigação em História de Arte, para estudo, em profundidade e em contexto, de artistas relevantes comuns à coleção do Millennium bcp e ao Museu do Chiado;
- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). A gestão destas bolsas foi cedida ao Instituto Camões através de um protocolo de colaboração, tendo sido atribuídas 7 bolsas;
- Universidade Católica Portuguesa – Instituto da Ciência e Saúde - apoio ao "Pedipedia", uma enciclopédia pediátrica *online* com o objetivo de criar um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais, cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Direito - apoio ao programa de mestrado "Master of Laws";
- Junior Achievement: StartUp Programme (12ª edição) - a iniciativa visa o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários através da criação de novas mini-empresas. Sob a forma de competição universitária de empreendedorismo, com a orientação de professores de diversas escolas superiores, os alunos aprendem como se cria e gere uma empresa. O vencedor nacional este ano foi o projeto Kitchen Lab da equipa de alunos do ISEG;
- Associação de Teatro Aresta Rebelde: apoio ao Encontro Nacional de Cursos de Artes de espetáculo;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - apoio ao projeto de educação para a inclusão social, programa "Mediadores para o sucesso escolar". Em 2019 o programa beneficiou de um maior 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 NARC;
- Fundação Dr. António Cupertino de Miranda - apoio à 8ª edição do projeto de Educação Financeira "No Poupar Está o Ganho", um projeto que propõe consciencializar estudantes do ensino pré-escolar, básico e secundário para a importância do dinheiro, contribuindo para a aquisição de competências sobre este tema. O projeto envolveu este ano 5.871 alunos, 275 turmas e 286 professores que integram 34 municípios da Região Norte;
- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao "+Futuro", um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade. Assenta na abordagem de conteúdos nos estabelecimentos de ensino (no 1º ciclo) dos municípios de Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrogão Grande;
- MoneyLab: Laboratórios de Educação Financeira – *roadshow* que tem como objetivo colmatar a desinformação que existe entre as camadas mais jovens, no que diz respeito à literacia financeira, estando orientado para os alunos do secundário, de escolas públicas e privadas. O projeto contempla dez distritos nacionais: Aveiro, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Leiria, Lisboa, Porto, Setúbal e Viseu. Contou com a participação de cerca de 2.000 alunos durante 2019.

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;
- 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 do setor de economia social, sem fins lucrativos, com vista a dar resposta a necessidades de formação nas áreas da gestão. São realizadas, anualmente, 2 edições do GOS, uma em Lisboa e outra no Porto;
- APSA - Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger - apoio ao Programa "Empregabilidade", destinado a jovens/adultos com Síndrome de Asperger (SA), maiores de 18 anos, com o objetivo de os capacitar para a inclusão na vida social e profissional. Foi também atribuído a esta associação o valor do prémio dado pela Fosun à Direção de Relações com Investidores do Millennium bcp, que por sua vez entregou o valor do prémio à Fundação Millennium bcp. O programa colocou, este ano, 20 jovens em situação de empregabilidade, contribuindo assim para a sua autonomia;
- CERCICA - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - atribuição de valor do prémio "Excellent Entrepreneur" dado pela Fosun ao Millennium bcp, que por sua vez entregou o valor do prémio à Fundação Millennium bcp;
- 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. Em 2019, foram apoiadas 10 famílias pelo período de um ano;
- 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;
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas - apoio à 11.ª edição do "Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis". O projeto visa acompanhar, galardoar e divulgar as melhores práticas das autarquias portuguesas em matéria de responsabilidade familiar para as famílias em geral. Este ano contou com a participação de 141 autarquias e distinguiu 77;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia - Apoio ao Mês do Coração que decorreu em maio;
- Associação Terra dos Sonhos: "Bolsa com sonhos" - apoio à realização de um sonho a uma criança ou jovem em situação de doença ou risco;
- Cáritas Diocesana de Setúbal - apoio ao acolhimento de jovens grávidas e/ou jovens mães, vítimas de maus tratos;
- 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 ao *website "Cultura Acessível"* onde é reunida informação sobre a programação cultural com acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência (interpretação em Língua Gestual Portuguesa, áudio-descrição, materiais tácteis, etc.). O projeto foi reconhecido pelo Ministério da Cultura como um projeto de interesse cultural. Em 2019, foram divulgadas iniciativas em 10 distritos do país (mais 4 que no ano anterior). O *website* registou 3585 utilizadores, 83% dos quais em Portugal, distribuindo-se os restantes pelos EUA, Brasil e França.
- Critical Concrete – atribuição de uma bolsa de estudo para a *summer school* do programa educativo social de construção sustentável e social;
- Associação Doentes com Lupus - apoio às atividades;
- Teatro Nacional D. Maria II (TNDM II) - apoio à deslocação de grupos escolares dos diversos graus de ensino (pré-escolar, básico, secundário, superior e sénior) ao TNDM II com o objetivo de possibilitar aos estudantes de fora de Lisboa a oportunidade de assistir aos espetáculos e atividades promovidas pelo Teatro;
- Associação de Desenvolvimento Comunitário do Funchal - apoio à edição do livro "Perdoa se me Esqueci", cujas receitas revertem a favor da Associação (apoia crianças com Trissomia 21);
- 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.

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 91,4% 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 Orientadores de Sustentabilidade 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 2019, 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 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 de desmaterialização de processos e de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constitui um dos objetivos essenciais da política ambiental do BCP (documento disponível para consulta na área de Sustentabilidade do *website* do Banco):

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

O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de desempenho ambiental, que medem os seus principais consumos em Portugal e nas operações internacionais. Em termos globais, o Grupo BCP tem continuado a investir em medidas de ecoeficiência, otimização dos processos, aposta em energias de fontes renováveis, investimento em novos equipamentos e em iniciativas de sensibilização dos Colaboradores para adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis.

Para além da monitorização de indicadores ambientais, o Millennium bcp tem uma área responsável pela gestão da 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 a 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 com 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 avalia um conjunto de indicadores que lhe permitem medir a sua eficiência e impacte ambiental relativamente aos seus principais consumos de recursos – água, energia e materiais – e produção de emissões e resíduos associados.

Em 2019 o Banco definiu o seu Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, com o objetivo de criar - cada vez mais - valor a nível económico, social e ambiental. Os eixos de atuação do plano são Gestão e Financiamento Sustentável (eixo Económico), Impacto Positivo nas Pessoas e na Comunidade (eixo Social) e Operações Sustentáveis (eixo Ambiental). O eixo Ambiental incorpora 12 ações concretas que visam contribuir para a limitação do aquecimento global (Acordo de Paris) e para a minimização do impacto ambiental das operações. Destas medidas, destacam-se a definição de metas de redução de emissões de acordo com a *Science Based Targets Initiative*; e o objetivo de "papel zero", fruto das iniciativas de digitalização e redução de impressão em curso.

PRINCIPAIS MEDIDAS DE REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

Eficiência operacional

Instalação de iluminação LED
O Banco procedeu à incorporação de iluminação LED nas garagens do Taguspark. Adicionalmente, o Banco tem procedido também à instalação de iluminação LED na rede comercial sempre que sejam realizados trabalhos de intervenção/remodelação nas sucursais.

Na Polónia, o Banco deu início em 2019 à substituição das lâmpadas por iluminação LED, e de iluminação automática com vista a reduzir os consumos energéticos nas localizações do Bank Millennium.

Central solar fotovoltaica no TagusPark
Em 2019, a central solar fotovoltaica no TagusPark, com 1 MW de potência, permitiu gerar 1.066MWh para autoconsumo, o que representa 612 toneladas de CO2 evitadas, desde a sua entrada em funcionamento.

Monotorização de consumos de eletricidade e água
Em 2019, deu-se início ao projeto piloto de monotorização regular de consumos de eletricidade e água num edifício do TagusPark. Esta iniciativa permite acompanhar de perto as variações de consumos, e agir rapidamente sobre qualquer anomalia, evitando consumos excessivos e gastos de consumo. Em 2020, está previsto alargar esta ferramenta de gestão ambiental aos restantes edifícios do TagusPark.

Sensibilização ambiental

Campanha de sinalética ambiental interna
Foi dada continuidade à campanha interna com recurso a sinalética ambiental, com vista a fomentar a redução de consumos de eletricidade, água e papel através da adoção de práticas de racionalização da utilização destes recursos. Esta iniciativa contribui não só para a melhoria do desempenho ambiental, mas também para a otimização dos custos operacionais e reforço do compromisso ambiental da organização.

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

Voluntariado ambiental
Em 2019 ocorreram duas iniciativas de destaque no âmbito do voluntariado ambiental. A primeira, uma ação de plantação de árvores, resultou de uma parceria com a Câmara Municipal de Cascais e contou com cerca de 50 Voluntários Millennium, tendo permitdo plantar cerca de 400 árvores no Parque Natural Sintra Cascais. A segunda materializou-se numa ação de limpeza de praia na linha de Cascais e contou com a participação de 20 Voluntários, resultando na recolha de 200 Kg de lixo da praia.

Programa Green IT: Redução de impressões locais e valorização da funcionalidade de digitalização no desenvolvimento de *software*

Com vista à diminuição de emissões de CO_2, ao longo deste ano foi possível constatar o incremento do recurso a plataformas de *webcasting*. Assim, o nível de utilização destas ferramentas aumentou em 252% e a duração das sessões em cerca de 314% em comparação com o período homólogo. Esta evolução fica a dever-se, também, à substituição faseada do Webex pelo Skype for Business.

Adicionalmente, destaca-se a continuidade do 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. Durante o ano de 2019 foi possível poupar 1.692.337 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 6,5% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com o ano de 2018, o que se traduz numa poupança média mensal de 141.028 impressões.

Em termos de digitalização de documentos, o valor registado em 2019 mantém-se estável face a 2018 (36.986.080 digitalizações, o que representa um decréscimo marginal de 0,1%). No total, o BCP atingiu um valor de poupança total de cerca de 6 milhões de impressões a preto e branco (Serviços centrais + Sucursais), correspondendo a uma redução dos custos com impressão e papel na ordem dos 17 mil euros.

No total, e em conjunto, estas iniciativas permitiram uma redução de 42% dos consumíveis usados entre 2013 e 2019.

Digitalização de documentos, de que é melhor exemplo o extrato bancário em formato digital. Em 2019, Em Portugal, 72% das contas ativas tem já extrato digital; valor que na Polónia sobe para 79%. Em Moçambique o número de clientes com extrato digital é de 28.622 e na Suíça de 210.

O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, subscreveu em 2019 a "Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal", que visa contribuir para a promoção e o desenvolvimento do financiamento da Neutralidade Carbónica até 2050.

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

Em 2019, o Banco assinou dois importantes compromissos ambientais promovidos pela Câmara Municipal de Lisboa: o "Pacto de Mobilidade para a Cidade de Lisboa" (PMEL) e o Compromisso "Lisboa Capital Verde Europeia 2020 - Ação Climática Lisboa 2030", ambos em prol da ação climática e de uma cidade mais sustentável.

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

Foram realizados quatro Comités Kaizen durante o ano de 2019, garantindo o acompanhamento e reconhecimento das melhores iniciativas de cada Departamento da Direção de Operações, tendo sido realizado o segundo 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 293 iniciativas de melhoria, das quais 8% representam poupança de consumíveis (ex. papel, impressões, selos de correio interno, entre outros), que reduziram os custos em cerca de 244 mil Euros.

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.

Na Polónia, o Banco substituiu a maioria da frota da empresa por carros híbridos. Esta ação teve como objetivo a redução das emissões de CO_2 associadas a combustíveis da frota, estando previsto evitar a emissão de mais de 500tCO_2, face ao período anterior à implementação da iniciativa.

O Banco, nas suas diferentes geografias, reafirmou o seu compromisso com a implementação e divulgação dos princípios da Iniciativa do **Pacto Global das Nações Unidas** no que refere aos Direitos Humanos, Trabalho e Meio Ambiente, assim como, em Moçambique, o seu apoio na implementação dos objetivos do **FEMA - Fórum Empresarial para o Meio Ambiente**.

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 consumos [5].

Em 2019, o Grupo verificou melhorias gerais em termos de ecoeficiência. Os indicadores *per capita* referentes aos consumos de energia, emissões, água e consumo de materiais registaram reduções face ao ano anterior, fruto da implementação de medidas de ecoeficiência, investimento em energias renováveis, otimização de processos com foco na sua desmaterialização, mas também da sensibilização de Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos.

Na Polónia, ocorreu uma alteração de âmbito de reporte face ao ano anterior, com a integração do EuroBank em maio de 2019. Neste sentido, os dados de energia, água e emissões incluem os valores de EuroBank a partir de outubro de 2019.

O consumo de energia no Grupo BCP é maioritariamente de origem indireta (energia elétrica e térmica), representando 71% do consumo total de energia. Em 2019, registou-se uma redução na ordem dos 18% do consumo de energia direta, associada ao consumo de combustíveis, e um aumento de 2% no consumo de energia indireta, resultante do consumo de eletricidade. O aumento do consumo de energia elétrica no Grupo é justificado pelo crescimento do Banco, em particular na Polónia com a aquisição do EuroBank, verificando-se, em contrapartida, uma redução do consumo de energia elétrica per capita de 5,6%face a 2018.

> Em 2019, 60% do total de eletricidade consumida em Portugal foi de origem renovável.

[5] Em 2019 foi monitorizado o desempenho ambiental no total de operações do Banco, nomeadamente Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia, sendo os consumos dos anos anteriores apresentados com o mesmo âmbito geográfico por forma a assegurar uma comparabilidade efetiva dos resultados.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), em 2019, o Millennium bcp assegurou o cumprimento da sua meta anual de redução de consumo energético (-4%), tendo diminuído em Portugal o consumo de energia (eletricidade e combustíveis, incluindo gás natural) em 12% face a 2018.

No âmbito do compromisso de adaptação às alterações climáticas, o BCP calcula anualmente a pegada de carbono do Grupo, tendo em vista contribuir para a redução das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE). Anualmente, o Banco tem também participado no CDP, tendo mantido em 2019 a sua classificação B, banda Management.

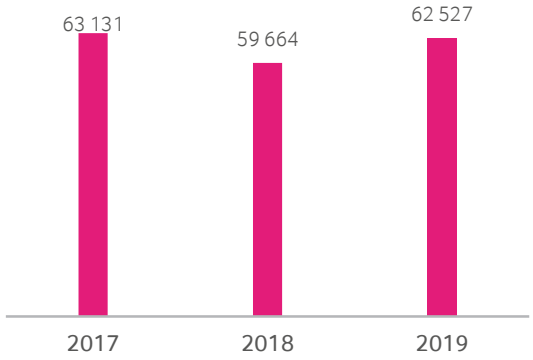
Em 2019, em termos globais, o Grupo registou uma redução das emissões per capita face a 2018 de 5,1%, correspondente a um ligeiro aumento das emissões absolutas de GEE associadas à atividade bancária do Grupo de aproximadamente 0,2% face a 2018, resultado do crescimento na Polónia.

Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 16% quando comparadas com o ano anterior, associada à diminuição do consumo de gás natural em Portugal. Já as emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registaram um aumento de 4%, e as emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registaram um aumento de 11%, maioritariamente imputável ao aumento das emissões associadas a viagens de avião, em parte relacionadas com o processo de aquisição do EuroBank, na Polónia.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 3,7% das suas emissões de GEE face a 2018, ficando aquém da meta de redução de emissões de CO2 (-7%).

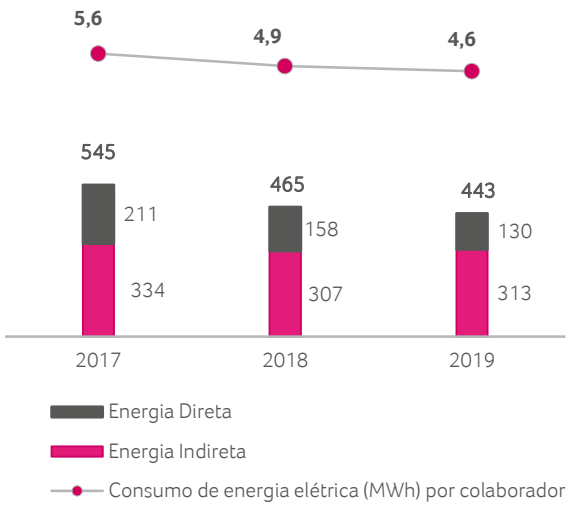
Em Portugal, as emissões diretas apresentaram uma redução de 27% comparativamente ao período homólogo. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram um aumento de 19% face ao ano anterior, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) registaram também um aumento na ordem dos 15%, devido a uma refinação da metodologia de apuramento das emissões associadas às viagens de avião.

Consumo de energia elétrica[1]
(MWh)



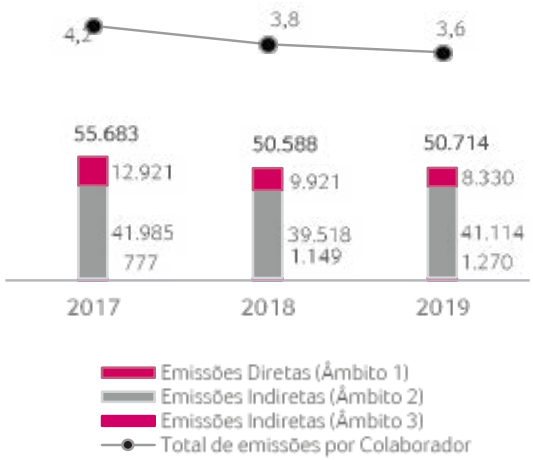
(1) Não inclui a central de cogeração e as instalações com *data centers* em Portugal, nem os dados de Moçambique.

Consumo total de energia - GRI 302-1[2]
(TJ e MWh/colaborador)



(2) Inclui a central de cogeração, exclui as instalações com *data centers* em Portugal e os dados de Moçambique.

Emissões GEE [3]
(tCO2e)



(3) Não inclui Moçambique. Inclui valores do EuroBank desde outubro 2019.

Em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP manteve uma tendência de redução, tendo diminuído 1,8% face a 2018, fruto de esforços de redução de consumo de água humano e de sensibilização dos Colaboradores para um consumo mais responsável, o que resultou também numa redução do consumo total de água por colaborador de 4,4% face a 2018.

Na atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 9,3% no consumo de água quando comparado com o período homólogo de 2018, atingindo a meta anual de redução proposta (-3%).

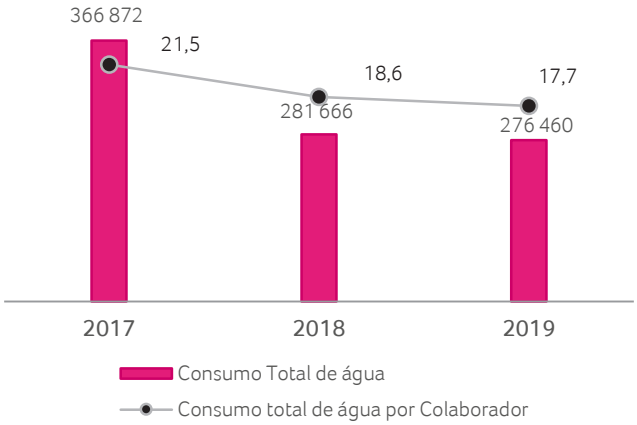
No âmbito do consumo de consumíveis, em termos globais, o Grupo BCP registou uma redução de 1% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico e tinteiros/*toners*) face ao ano anterior, fruto da implementação de medidas de otimização e desmaterialização dos processos

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 de1% face a 2018, resultado das iniciativas de desmaterialização que têm vindo a ser implementadas em todas as geografias. Também os *toners* e tinteiros apresentaram uma redução de 42%, consequência direta das medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Também em Portugal, em 2019, se manteve a tendência de diminuição do consumo de materiais, verificando-se uma redução de 9% face ao ano anterior, o que não permitiu, por pouco, atingir 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 assegura um processo responsável de produção de papel.

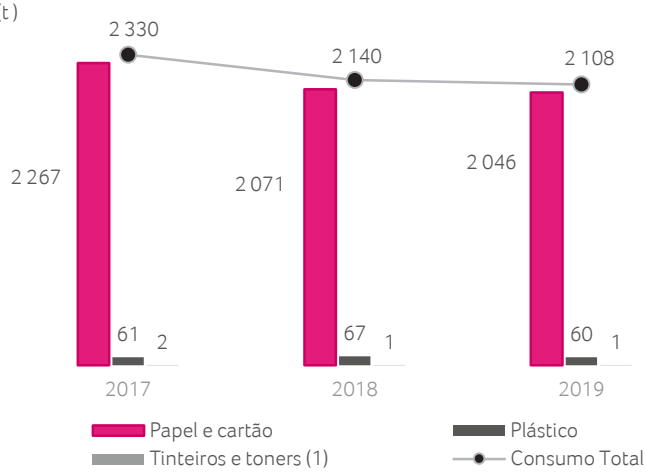
Mais detalhe sobre a informação reportada neste capítulo - Negócio Responsável -, nomeadamente critérios de cálculo, a tabela de indicadores GRI (*Global Reporting Initiative*) e a correspondência com os Princípios do Global Compact, está disponível para consulta no *site* Institucional do Banco, em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

Consumo de água[4]
(m3)



[4] Não inclui Moçambique e Suíça. Inclui valores de EuroBank desde outubro 2019. Alteração na metodologia de cálculo dos dados de Portugal, aplicada a todos os anos. considerando um custo unitário médio de 4.93€/m^3.

Consumo de materiais[5]
(t)



[5] Não inclui valores de EuroBank.