

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019





M

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

Millennium  
bcp

# ÍNDICE



05	<b>MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA</b>
08	<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>
09	PRINCIPAIS INDICADORES
10	<b>PRINCIPAIS DESTAQUES</b>
12	<b>INTRODUÇÃO</b>
13	RELATO DE SUSTENTABILIDADE
14	POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
15	MODELO DE GOVERNO
15	COMPROMISSOS
17	PARCERIAS
18	<b>PRINCIPAIS EVENTOS EM 2019</b>
22	<b>RELAÇÃO COM <i>STAKEHOLDERS</i></b>
24	IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS
26	PDS - PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2021
28	<b>RESPONSABILIDADE ECONÓMICA</b>
30	REDE MILLENNIUM
33	SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO
34	INOVAÇÃO
35	ACIONISTAS
36	COLABORADORES
44	ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL
47	QUALIDADE NO SERVIÇO
52	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>
54	PARTILHAR E PARTICIPAR
60	LITERACIA FINANCEIRA
62	FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP
67	PRODUTOS E SERVIÇOS
72	BENEFÍCIOS A COLABORADORES
79	FORNECEDORES
82	<b>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL</b>
87	ECONOMIA OPERACIONAL
87	PEGADA ECOLÓGICA
98	SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL
100	<b>ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE</b>
102	<b>NOTA METODOLÓGICA</b>



**Miguel Maya**  
Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho  
de Administração



**Nuno Amado**  
Presidente do Conselho  
de Administração

# Mensagem Conjunta do Presidente do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva

---

A forte dinâmica comercial do Millennium bcp junto das comunidades que servimos nas diversas geografias em que estamos presentes, refletiu-se num crescimento de 29% na atividade e permitiu que em 2019 fosse atingido um resultado líquido consolidado de 302 milhões de euros, apesar do impacto desfavorável de 86,9 milhões de euros de itens não recorrentes neste exercício.

O resultado consolidado antes de impostos no exercício de 2019 cresceu 12,4% face ao exercício de 2018, tendo atingido o montante total de 627,3 mil milhões de euros, com destaque para o resultado antes de impostos da atividade em Portugal, em que o crescimento foi de 79%. Ainda no decorrer deste exercício o Banco melhorou a qualidade do balanço com uma expressiva redução de NPEs (Non Performing Exposures), continuando a ser um dos bancos mais eficientes em Portugal e na zona Euro com um rácio cost to core income de 49%.

A melhoria em 2019 da posição financeira do Millennium bcp em termos de qualidade do balanço e de eficiência, associada a uma estrutura de capital adequada, com um rácio de CET1 de 12,2%, claramente acima dos requisitos regulamentares, e uma posição confortável em termos de liquidez com um rácio Loans-to-Deposits de 86% no final do ano, contribuem para acentuar a sustentabilidade e resiliência do modelo de negócio do Banco.

O desempenho consistente do Banco tem sido acompanhado de um constante reforço da confiança dos Clientes, traduzida em novo aumento de 705.000 Clientes, incluindo os clientes provenientes do Euro Bank na Polónia, após uma bem sucedida integração no Bank Millennium, e 141.000 de Clientes adicionais em Portugal. O exercício caracterizou-se, ainda, pelo forte crescimento do número de Clientes digitais, com destaque para os Clientes *mobile* que representam já 40% da base de clientes do Grupo.

Mas porque continuamos a ser - hoje e sempre - um Banco com um forte compromisso com a Sustentabilidade e com práticas de Negócio Ético, Inclusivo e Responsável, 2019 foi ainda um ano em que o Millennium bcp esteve de novo ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais na criação continuada de valor social e na proteção do ambiente.

Mantivemos, através da Fundação Millennium bcp, o apoio à cultura, viabilizando eventos dirigidos a públicos-alvo distintos, realizando exposições temáticas para partilha, de forma próxima e acessível, do acervo artístico do Banco, divulgando e reconhecendo o mérito criativo e contribuindo para a recuperação do património histórico, edificado e museológico.

A educação, a ciência e a investigação são áreas nas quais a Fundação Millennium bcp está também presente através de uma política ativa e consequente de apoio a projetos e iniciativas multidisciplinares que se distingam pela inovação, pelo impacto social e ambiental e pela capacidade para aportar valor à sociedade.

No apoio social, reforçámos, junto de todas as comunidades que servimos, o compromisso do Millennium bcp com os mais desfavorecidos, carenciados e vulneráveis. Em 2019, em Portugal, mantivemos a já longa parceria com o Banco Alimentar, em particular nas campanhas regulares de recolha de alimentos a nível nacional que contaram, uma vez mais, com o contributo de muitos Voluntários do Millennium bcp, mas também nas iniciativas internas a favor de instituições de solidariedade como a Fundação Make-A-Wish, a ReFood ou a Associação Acreditar.

Em Moçambique, merecem destaque, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, a participação na recuperação do Serviço de Urgências de Pediatria do Hospital Provincial de Tete, a oferta de um fontanário à população de Namialo, em Nampula, garantindo o acesso a água potável, ou a reconstrução da Escola Primária 3 de Fevereiro, no Búzi, destruída pelo Ciclone Idai. Na Polónia, o programa de voluntariado corporativo “Milantrop” permitiu apoiar projetos solidários que já envolveram mais de 500 Voluntários e beneficiaram cerca de 10.000 pessoas. Em Angola, destaque para o “LOGOS – Geração com Valor”, um projeto de transformação social que disponibiliza programas de apoio diário a cerca de 2.000 crianças e jovens de comunidades mais carenciadas.

No plano da atuação comercial que desenvolve nos mercados em que está presente o Banco continuou a apoiar famílias, empresários, gestores e investidores, disponibilizando-lhes soluções de crédito sustentáveis e adequadas às suas necessidades e capacidades financeiras, tanto a nível individual como empresarial. No âmbito das acessibilidades, o Millennium disponibiliza plataformas integradas e funcionalidades inovadoras de banca eletrónica para a comercialização digital de produtos e serviços, que sendo um forte contributo para a inclusão bancária dos cidadãos, são hoje uma marca distintiva do Millennium bcp nas suas diferentes operações.

É assim, num contexto que se continua a caracterizar por uma acelerada transformação da relação bancária e dos canais que a suportam, que melhorar os níveis de literacia financeira constitui uma prioridade para o Grupo BCP. Programas com reconhecimento público como o “Financial ABC” na Polónia, dirigido a crianças do ensino pré-escolar e que formou mais de 53.000 crianças a nível nacional, as “Olimpíadas Bancárias” em Moçambique, que estando já na sua 10.<sup>a</sup> edição tem como destinatários jovens do ensino básico, ou o Money Lab - Laboratórios de Educação Financeira em Portugal, dirigido a alunos do ensino secundário, são exemplos das iniciativas que o Banco tem vindo a desenvolver para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, em particular dos mais jovens. Estes programas têm sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas.

O Microcrédito, com o qual continuamos a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego e tem vindo a merecer uma ampla divulgação junto de entidades com maior proximidade às populações socialmente excluídas enquanto instrumento de combate ao desemprego e à pobreza, possibilitou a criação em 2019 de 368 postos de trabalho. Desde 2005, são já mais de 7.000 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Destaca-se ainda, num quadro de igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão, o investimento efetuado na valorização, formação e desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores do Banco, prioridade reafirmada com convicção no plano estratégico do Banco para o período 2018-2021. O Millennium bcp é, também, um Banco comprometido com a igualdade de género, destacando-se as iniciativas de apoio à natalidade e parentalidade e de conciliação trabalho/família que têm vindo a ser implementadas de forma continuada e que justificam que o Banco tenha integrado, pela primeira vez, o Bloomberg Gender-Equality Index.

No desempenho ambiental, aprofundámos a política de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de consumo e investimento responsável e assume o objetivo de manter uma redução consistente da “pegada” ecológica como forma de proteção do meio ambiente, preservação dos recursos naturais e combate e adaptação às alterações climáticas. Como resultado deste compromisso, em 2019, reduzimos o consumo de água (-1,8% vs. 2018), de produção de resíduos (-8,9% vs. 2017), tendo estabilizado a emissão de gases com efeito de estufa (não incluindo o portfólio de crédito) em torno das 50.000 toneladas de CO<sub>2</sub>. Assinámos ainda o “Pacto Empresarial de Mobilidade de Lisboa” e o “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”, iniciativas dinamizadas pela Câmara Municipal de Lisboa e pelo World Business Council for Sustainable Development, nos quais assumimos um conjunto de ações concretas que visam melhorar e transformar a mobilidade na região de Lisboa, tornando-a mais sustentável.

No âmbito do “Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal”, promovido pelo Ministério do Ambiente no contexto do Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050, subscrevemos a “Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”, reconhecendo a importância da integração dos riscos ambientais, sociais e de governação nos processos de decisão e de gestão de risco do setor financeiro.

Em 2019, ouvidos os nossos Stakeholders, definimos ainda o novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, que constitui o quadro de referência das ações a concretizar em matérias relativas a Finanças Sustentáveis e Responsabilidade Corporativa nos próximos dois anos.

O Millennium bcp continua comprometido com o respeito pelos 10 Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas, a que aderiu em 2005, tendo vindo a incentivar e a investir em medidas relacionadas com direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção, bem como na prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.

O Banco ocupa, através das suas práticas de Negócio Responsável, um papel liderante e distintivo em todas as geografias onde está presente, contribuindo para o bem-estar das pessoas, para o desenvolvimento económico e melhoria das condições da sociedade e para a proteção do meio ambiente e combate às alterações climáticas.

Em 2020, num enquadramento de acrescida complexidade e incerteza resultante do impacto da pandemia provocada pelo Coronavírus, estamos a reforçar o nosso compromisso com o futuro, assegurando que o Millennium bcp, enquanto Banco centrado no Cliente e ao serviço da economia, das famílias e das empresas, contribuirá ativamente para superar as adversidades e apoiar o desenvolvimento equilibrado e sustentável das comunidades que servimos e em que estamos inseridos.



**Miguel Maya**

Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho de Administração



**Nuno Amado**

Presidente do Conselho de Administração

# SÍNTESE DE INDICADORES



## PRINCIPAIS INDICADORES

### SÍNTESE DE INDICADORES NÃO FINANCEIROS

	Unid.	2019	2018	2017	2016	2015	Var. % 19/18
<b>CLIENTES</b>							
Número total de Clientes	Milhares	6 617	5 827	5 429	5 482	5 557	13,6%
Número de Clientes Ativos (2)	Milhares	5 598					
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	301	327	343	362	603	-7,9%
Reclamações registadas (3)	Número	136 562	108 244	76 918	72 498	79 108	26,2%
Reclamações resolvidas	Percentagem	92,2%	99,3%	97,7%	93,2%	97,2%	---
<b>ACESSIBILIDADES</b>							
Sucursais	Número	1 536	1 101	1 120	1 163	1 342	39,5%
Atividade em Portugal		505	546	578	618	671	-7,5%
Atividade Internacional		1 031	555	542	545	671	85,8%
Sucursais abertas ao Sábado		143	122	118	112	144	17,2%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		875	866	800	828	978	1,0%
Internet	Nº de utilizadores	2 214 885	1 980 905	1 665 987	1 700 114	1 541 811	11,8%
Call Center	Nº de utilizadores	431 169	429 982	353 003	261 620	273 610	0,3%
Mobile banking	Nº de utilizadores	2 601 401	2 106 289	1 520 378	1 268 804	929 401	23,5%
ATM	Número	2 988	2 952	2 950	2 965	3 115	1,2%
<b>COLABORADORES</b>							
Colaboradores Portugal	Número	7 204	7 095	7 189	7 333	7 459	1,5%
Colaboradores Internacional	Número	11 377	8 972	8 653	8 594	8 580	26,8%
<b>INDICADORES LABORAIS (4)</b>							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		28	28	28	26	34	0,0%
Alta Direção		221	178	150	146	171	24,2%
Direção		2 157	1 728	1 642	1 669	1 702	24,8%
Comerciais		10 664	9 446	9 424	9 453	10 406	12,9%
Técnicos		4 388	3 682	3 531	3 459	3 609	19,2%
Outros		1 116	1 027	1 061	1 167	1 330	8,7%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		3 350	2 393	2 235	2 225	3 029	40,0%
[30-50[		10 648	9 318	9 498	9 820	10 673	14,3%
>=50		4 583	4 350	4 103	3 875	3 550	5,4%
Média de idades	Anos	41	41	41	41	38	0,0%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		16 840	14 685	14 668	14 876	15 904	14,7%
Contrato a termo		1 681	1 376	1 168	1 044	1 035	22,2%
Estagiários		453	339	208	0	313	33,6%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	254	215	187	202	153	18,1%
Taxa de recrutamento	Percentagem	12,5%	12,3%	9,7%	8,2%	7,3%	---
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	16,3%	16,6%	18,5%	18,0%	16,4%	---
Taxa de saídas	Percentagem	11,9%	11,0%	10,3%	9,1%	10,0%	---
Libre associação (5)	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,7%	99,6%	99,6%	99,5%	---
Colaboradores sindicalizados		76,9%	78,6%	78,5%	78,9%	72,0%	---
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST	Número	184	159	376	194	180	15,7%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	---
Vítimas mortais	Número	0	0	1	0	0	---
Taxa de absentismo	Percentagem	4,8%	4,3%	4,2%	4,0%	3,6%	---
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,3	1,3	1,1	1,9	1,7	4,0%
<b>AMBIENTE</b>							
Emissão de gases com efeito de estufa (6)	ICO <sub>2</sub> eq	50 714	50 588	55 683	59 864	58 439	0,2%
Consumo de energia elétrica (7)	MWh	65 989	59 664	63 131	68 055	76 513	10,6%
Produção de resíduos	t	617	677	605	555	1 180	-8,9%
Consumo de água (8)	m <sup>3</sup>	276 460	281 666	366 872	372 409	229 012	-1,8%
<b>FORNECEDORES</b>							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	91,4%	92,2%	86,4%	91,7%	92,8%	---
<b>DONATIVOS</b>							
	Milhões de euros	2,1	2,0	1,9	1,7	2,0	4,2%

(1) Dados de 2016 a 2019 não incluem Angola, cuja operação deixou de ser consolidada pelo método integral, sendo contabilisticamente classificada como operação em descontinuação em 2016.

(2) Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património

(3) 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.

(4) Informação do número de Colaboradores (e não FTE's) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.

(5) Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho - Portugal e Moçambique -, Sindicato - Portugal e Moçambique.

(6) Dados não incluem Moçambique des de 2015.

(7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique des de 2015.

(8) Dados não incluem Suíça, nem Moçambique des de 2015.

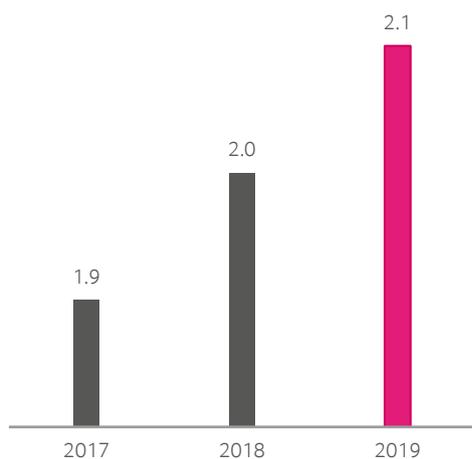
# PRINCIPAIS DESTAQUES



# Principais destaques

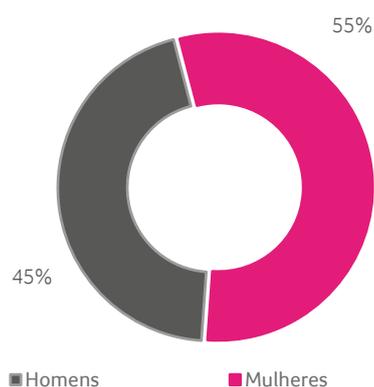
## Donativos

(Milhões de euros)



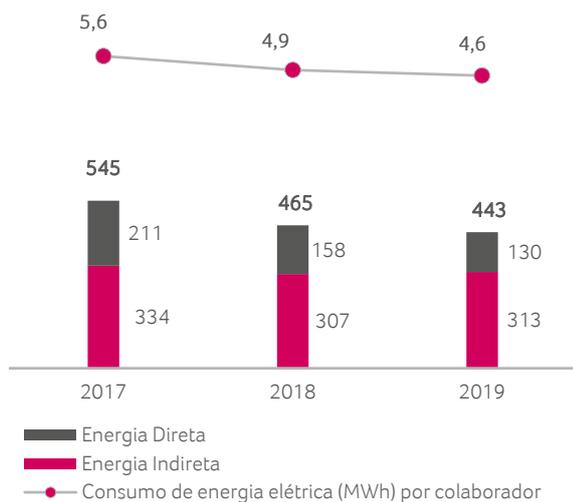
## Distribuição por género

(%)



## Consumo total de energia <sup>(1)</sup>

(T) e MWh/colaborador

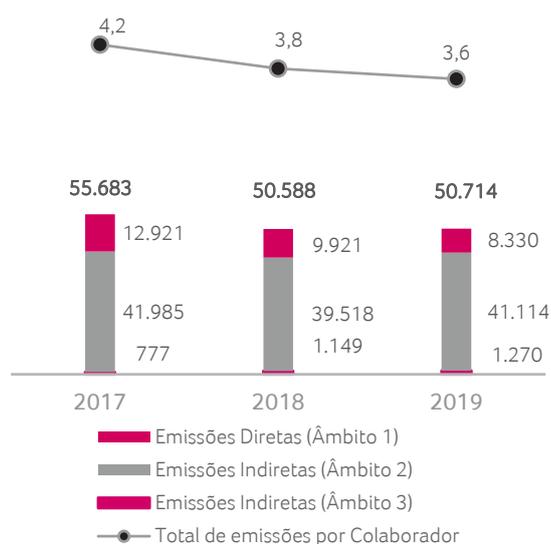


Energia Direta  
 Energia Indireta  
 Consumo de energia elétrica (MWh) por colaborador

<sup>(1)</sup> Inclui a central de cogeração, exclui as instalações com *data centres* em Portugal e os dados de Moçambique.

## Emissões de GEE \*

(tCO<sub>2</sub>e)



<sup>(\*)</sup> Gases com efeito de estufa. Não inclui Moçambique.

# INTRODUÇÃO



# Introdução

O Banco Comercial Português publica anualmente, desde 2004, Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o GRI (*Global Reporting Initiative*)

Tema material: **REPORTE E COMUNICAÇÃO**

## Relato de sustentabilidade

Estes relatórios, que vão já na sua 16.<sup>a</sup> edição, são um complemento à informação não financeira incluída no Relatório e Contas do Banco e permitem obter uma visão global do desempenho do Grupo Millennium nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também o detalhe relativo a cada uma das suas operações, Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

Quanto aos formatos adotados, e depois da emissão de Relatórios autónomos entre 2004 e 2008, o Banco decidiu, em 2009, incluir no volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das atividades do Millennium no âmbito da Sustentabilidade e publicar a versão integral do Relatório de Sustentabilidade apenas em formato digital.

Em 2010, de forma a refletir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social na estratégia e negócio do Millennium bcp, procedeu-se à integração do Relatório de Sustentabilidade e Relatório e Contas. Foi também publicado o documento Progressos e Objetivos, um relatório complementar com a evolução das ações previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade, no ano de reporte. Esta metodologia de reporte adotada em 2010 manteve-se em 2011 e 2012.

Já em 2013, o Millennium bcp decidiu manter um capítulo - Negócio Responsável - de relato dos temas de Sustentabilidade no Relatório e Contas do Banco, mas voltou a publicar - em volume autónomo e independente, apenas disponível em formato digital - um documento voluntário com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP, formato que se manteve estável até 2016.

O relato de 2017 e 2018, elaborado ao abrigo do DL n.º 89/2017 de 28 de julho, referente à obrigatoriedade de divulgação anual de informação não-financeira e informação sobre diversidade por parte de certas grandes empresas, manteve um formato dual, materializado na informação síntese incluída no capítulo do Relatório e Contas - Demonstração Não Financeira - e na informação de detalhe constante do Relatório de Sustentabilidade, formato a que o Banco decidiu dar continuidade no presente relatório relativo a 2019.

Este relatório, de âmbito internacional, pretende assim continuar a dar resposta às expectativas dos *Stakeholders* do Grupo BCP, identificadas através de análises de materialidade regulares e do *feedback* contínuo recebido através das plataformas, canais e fluxos de comunicação disponíveis.

O presente relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo GRI Standards (*Global Reporting Initiative*), para a opção “*in accordance core*” e respetivo suplemento do setor financeiro, os princípios da inclusão, materialidade e resposta da Norma AA1000APS (2008) e verificado por entidade externa em conformidade com os princípios definidos pela *International Standard on Assurance Engagements 3000*.

O âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores reportados e limitações do reporte estão detalhados no final do relatório na - Nota Metodológica -. A informação complementar à reportada, a tabela de indicadores GRI e a correspondência com os Princípios do Global Compact, estão disponíveis para consulta no *site* institucional do Banco, em [www.millennium-bcp.pt](http://www.millennium-bcp.pt), área de Sustentabilidade.

Este relatório, conjuntamente com o [Relatório e Contas anual do Millennium bcp](#), com o [Relatório de RSC do Bank Millennium](#), com o [Relatório e Contas do Millennium bim](#) e [Relatório e Contas das Fundações Millennium bcp](#) e Bank Millennium, contempla a divulgação, nas suas diferentes dimensões, da informação sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais identificados na matriz de materialidade disponível no capítulo Relação com *Stakeholders*.

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

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



A justificação para o envolvimento direto do Millennium bcp na concretização dos ODS deve ser procurada, antes de mais, na matriz do Banco, em particular na sua relação de proximidade com as Pessoas e capacidade para acrescentar valor social, mas também na procura de produtos e canais de distribuição inovadores e inclusivos e no espírito de serviço ao Cliente.

Assim, no âmbito de um processo em curso com o qual se pretende estabelecer a relação – e identificar os pontos de convergência – entre a atividade do Banco, os seus valores éticos e cultura de empresa, e o agora preconizado pelos ODS, este é o momento de identificar e caracterizar o contributo do Banco para a concretização dos objetivos e a forma como estamos a adequar a nossa proposta de valor nas diferentes geografias às necessidades e expectativas das partes interessadas.

Por este motivo, ao longo do presente documento encontram-se identificados os ODS para os quais a atividade do Grupo BCP mais contribui.

### Política de sustentabilidade

O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos novos desafios impostos pelas várias partes interessadas com que se relaciona. O principal objetivo das políticas de sustentabilidade adotadas, que fomentam uma cultura de Responsabilidade Social, tem sido 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 contexto, 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 e na oferta de produtos e serviços;
- Social - envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Governo corporativo - integração dos princípios de sustentabilidade nos processos de decisão do Banco.

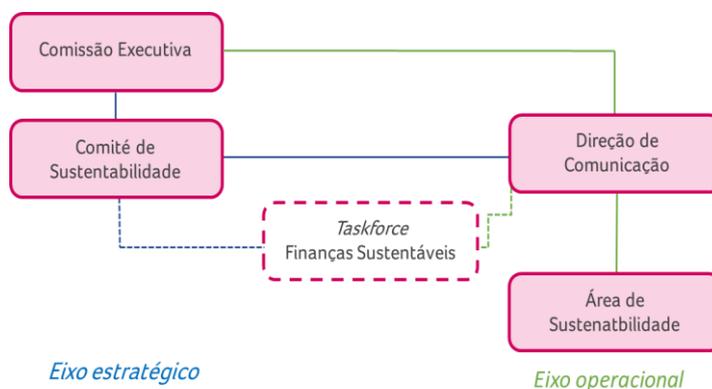
O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o propósito de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

## Modelo de Governo

O Millennium bcp reviu recentemente o modelo de governo do Banco, criando um Comité de Sustentabilidade ([Regimento do Comité de Sustentabilidade](#)).

Este comité, dependente da Comissão Executiva e presidido pelo CEO, é o órgão responsável pela apreciação, debate e monitorização da implementação, numa ótica corporativa, da estratégia de Sustentabilidade - que inclui as dimensões económica, social, ambiental e de alterações climáticas -, do Millennium bcp, cabendo-lhe, em particular, as seguintes funções:

- Coadjuvar a CE na integração dos princípios de Sustentabilidade (Ambientais, Sociais e de Governo Corporativo) nos processos de decisão e gestão do Banco;
- Análise e aprovação das iniciativas necessárias à implementação das ações definidas para materialização dos eixos estratégicos do Plano Diretor de Sustentabilidade em vigor, assim como outras alterações ou adaptações necessárias ao cumprimento dos objetivos definidos;
- Acompanhamento e monitorização do progresso das iniciativas aprovadas, do cumprimento dos respetivos prazos e orçamentos e da evolução dos resultados alcançados, assim como dos principais indicadores de desempenho das dimensões do plano.



## Compromissos

Na sequência da adesão aos “Princípios do Global Compact” das Nações Unidas, formalizada em 2005 e reafirmada em 2018, 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.

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.

Para isso, o Millennium bcp propõem-se, num prazo de 2 anos, (i) aumentar a proporção de veículos elétricos e híbridos plug-in na frota operacional e de uso privado e (ii) manter à disposição dos colaboradores uma pool de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações de serviço.

O Millennium bcp subscreveu igualmente o “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”, promovido pela CML, que junta mais de 200 entidades com presença na cidade, entre empresas, escolas e instituições, num compromisso em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade que fomente uma dinâmica coletiva que permita cumprir as metas definidas pelo Acordo de Paris e acelerar o caminho para a neutralidade carbónica.

Neste quadro, o Millennium bcp propõe-se concretizar, até 2030, as seguintes iniciativas:

- #1 Energia - Instalar iluminação LED em todos os edifícios (até 12/2020);
- #2 Energia - Instalar (mais) equipamentos de produção de eletricidade solar fotovoltaica nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade de área de cobertura (até 12/2030);
- #3 Água - Implementar soluções que permitam a reutilização da água (até 12/2021);
- #4 Economia circular - Eliminar o recurso a plásticos de utilização única (até 06/2021);
- #5 Cidadania e Participação - Divulgar materiais da Capital Verde pelos Colaboradores e/ou Clientes (até 12/2020).

Ainda 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 as políticas e práticas de referência e pretende contribuir para a implementação e promoção dos direitos humanos nas organizações e nas suas cadeias de valor.

No âmbito do compromisso com a Diversidade e Igualdade de Género - já espelhado na Política corporativa de “Igualdade e Não Discriminação” -, foi aprovado pela Comissão Executiva um plano de ações relativo à igualdade de género, com acompanhamento regular da sua execução pelo Comité de Recursos Humanos. As iniciativas propostas agregam-se em quatro grandes pilares, a saber:



- Aplicação rigorosa da Política de Remunerações e promoções, tendo presente critérios de equidade no mérito face ao conjunto de colaboradores equiparados, independentemente do seu género;
- Maior participação do género menos representado nas funções de liderança nos programas de desenvolvimento de competências de liderança;
- Admissão de novos colaboradores com critérios de diversidade e igualdade salarial; e
- Apoios Work-Life Balance.

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.

Na Polónia, o Bank Millennium adotou uma Política Ambiental em que se compromete a apoiar o financiamento de investimentos ambientalmente responsáveis e de redução do consumo de energia, ao mesmo tempo que prevê exclusões sectoriais no que respeita ao financiamento de novas minas de carvão e novos investimentos com geração de energia a partir de fontes de carvão, com exceção das iniciativas destinadas a reduzir os níveis de poluição.

## Parcerias

O BCP, consciente da importância da partilha de boas práticas e da participação ativa no aprofundamento dos princípios de Negócio Responsável, é associado e parte dos órgãos sociais do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.

É também membro do Global Compact Network Portugal das Nações Unidas e, numa lógica de proximidade e de apoio às comunidades envolventes, do Programa Oeiras Solidária (POS).

Participa ainda num conjunto selecionado de grupos de trabalho e de fóruns de reflexão sobre Finanças Sustentáveis, presença que deve ser entendida no contexto do Plano de Ação da União Europeia, das alterações em curso no quadro normativo e regulamentar e da evolução das práticas de gestão de risco e de negócio aplicáveis a matérias ESG (Environmental, Social e Governance), no que constitui também uma oportunidade para (re)avaliar impactos, antecipar tendências e projetar transformações futuras.

Assim, integra os Grupos de Trabalho sobre Sustainable Finance da (i) APB - Associação Portuguesa de Bancos, (ii) EBF - European Banking Federation, (iii) BCSD Portugal e (iv) AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado.

É igualmente parte do (v) Grupo Técnico de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal do Ministério do Ambiente, (vi) Subcomissão Técnica de Finanças Sustentáveis ISO/TC 322 da APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial e da ISO - International Organization for Standardization e (vii) da Task Force sobre Taxonomia ESG da APB.

# PRINCIPAIS EVENTOS EM 2019



## Principais eventos 2019

O Banco Comercial Português realiza anualmente diversas ações e iniciativas de âmbito social e ambiental, inseridas na estratégia de sustentabilidade e na política de responsabilidade social.

### JANEIRO

- Voluntários do Bank Millennium da região de Kujawsko-Pomorskie, na Polónia, equipam a biblioteca, promovem a leitura e dão aulas de empreendedorismo na escola primária n.º 3 em Mogilno.

### FEVEREIRO

- Numa iniciativa conjunta com a Câmara Municipal de Cascais, mais de 50 voluntários +Millennium bcp plantam 400 árvores no Parque Natural Sintra Cascais;
- Fundação Millennium bcp apoia a editora A+A Books na produção do Guia de Arquitetura sobre o arquiteto Carrilho da Graça. Este 4.º guia da Coleção Guias de Arquitetura ganhou o 1.º Prémio para melhor Publicação/Livro da XIBIAU 2019 - Bienal Internacional de Arquitetura e Urbanismo;
- Atribuição de mais um Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp pela Fundação Millennium bcp (3.ª edição), distinguindo o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras na área do cancro infantil.

### MARÇO

- Os Colaboradores do Millennium bcp em Portugal, numa parceria com a Associação HELPO e em complemento ao apoio financeiro atribuído pelo Banco, no valor de 50.000 Euros, recolheram internamente algumas toneladas de bens essenciais a favor das pessoas afetadas pelo ciclone Idai.

### ABRIL

- Bank Millennium, na Polónia, premiado pela quinta vez com o “POLITYKA CSR Silver Leaf 2019”, prémio atribuído às empresas que implementam políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa nas suas atividades diárias;
- Millennium bim oferece fontanário à população de Namialo, na Província de Nampula, em Moçambique, garantindo acesso a água potável a uma população de mais de 5.000 habitantes;
- “Financial ABC”, programa de educação financeira da Fundação Bank Millennium dirigido a crianças do ensino pré-escolar, recebeu o primeiro prémio no concurso “Golden Banker” na categoria “Banco Socialmente Responsável”.

### MAIO

- Millennium bcp participam, a nível nacional, com a presença de mais de 50 voluntários, na campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar;
- A Fundação Millennium bcp apoia a ARCO Lisboa - Feira Internacional de Arte Contemporânea Arco e a realização dos Millennium Art Talks, um programa de debate e reflexão sobre a arte contemporânea internacional.

“

*Millennium bcp, um banco comprometido  
com as pessoas e com o futuro*

## JUNHO

- O Bank Millennium, na Polónia, uma das empresas líderes na gestão de políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa, volta a integrar, em 2019, o Top 10 do ranking de Empresas Socialmente Responsáveis do Responsible Business Forum;
- Bank Millennium classificado em primeiro lugar na categoria “Acessibilidade” (redução de barreiras físicas e digitais) no Ranking de bancos publicado pelo Miesięcznik Finansowy Bank;
- Fundação Millennium bcp apoia exposição digital e imersiva para assinalar os 25 anos do Museu Arpad Szenes - Vieira da Silva;
- Fundação Millennium bcp continua a apoiar o programa GOS - Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido pela AESE Business School em parceria com a ENTRAJUDA (Cursos 17º e 18º, em Lisboa e Porto).

## JULHO

- Festival ao Largo, 11.ª edição da iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos, em Lisboa, uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado;
- Concluída a 5ª edição do programa de literacia financeira "Financial ABC" do Bank Millennium, na Polónia, dirigido a crianças em idade pré-escolar, que permitiu formar mais de 10.000 alunos de 120 creches de todo o país;
- Millennium bim promove a 14ª edição do Torneio Mini-basquete, envolvendo mais de 2.000 atletas com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de cidades das 11 províncias de Moçambique;
- Exposição “Abstração. Arte Partilhada Coleção Millennium bcp” no Museu Amadeo de Souza-Cardoso, inaugurada no âmbito do Festival Mimo Amarante;

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

## AGOSTO

- Bank Millennium reabilita, no âmbito do seu programa de Voluntariado corporativo, mais uma escola primária para crianças com necessidades especiais, desta vez em Mońki, na Polónia;
- Fundação Millennium bcp apoia a edição de 2019 do Festival “Todos-Caminhadas de Cultura”, este ano sob o tema “Avizinhar o Mundo”, uma iniciativa da Câmara Municipal de Lisboa que promove a multiculturalidade e o diálogo entre os diferentes bairros de Lisboa;
- Lançamento de um serviço inovador em Portugal que permite a abertura de conta apenas com a apresentação do cartão do cidadão.

## SETEMBRO

- Millennium bim cria biblioteca na Escola Primária do Siaia, na província de Gaza, em Moçambique, para mais de 3.000 alunos, resultado de mais uma ação de voluntariado realizada no âmbito da 10ª edição das Olimpíadas Bancárias;
- Millennium bim apoia a primeira Ópera Moçambicana, - "O Grito de Mueda" -, estreada no Centro Cultural da Universidade Eduardo Mondlane, em Maputo;
- Fundação Millennium bcp apoia a Carpe Diem Arte e Pesquisa, nomeadamente o concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2019” para estudantes de artes visuais;
- Fundação Millennium bcp apoia o MoneyLab - Laboratórios de Educação Financeira, *roadshow* de literacia financeira dirigido a alunos do secundário;



*Um banco líder, ao serviço da economia,  
da sociedade e das famílias....*

- No âmbito da sua estratégia de Sustentabilidade, o Millennium bcp subscreve o “Guia do CEO sobre Direitos Humanos”, uma iniciativa do World Business Council for Sustainable Development e do Business Council for Sustainable Development (BCSD Portugal).

## OUTUBRO

- Millennium bim realiza, no Dia Mundial da Poupança e no âmbito do seu programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, ação de sensibilização sobre hábitos de poupança para mais de 15 mil alunos distribuídos por 35 escolas a nível nacional;
- Millennium bim reabilita escola primária destruída pelo ciclone Idai, no distrito de Búzi, com fundos angariados através de campanha de solidariedade lançada junto de clientes e colaboradores do Banco em Moçambique;
- Millennium bim volta a apoiar a 9.ª Edição da Corrida Solidária Helpo, que se estendeu a várias cidades de Moçambique.

## NOVEMBRO

- Confirmação do Millennium bcp no índice das 200 empresas mais sustentáveis da Europa, de acordo com o índice de sustentabilidade “Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe”;
- Conclusão da intervenção de conservação e restauro na Sala D. João IV, no Palácio da Ajuda, apoiada pela Fundação Millennium bcp;
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar e lápis de cor, a favor das crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR.

## DEZEMBRO

- Bank Millennium, na Polónia, incluído no índice WIG-ESG da Bolsa de Valores de Varsóvia, num reconhecimento do trabalho desenvolvido no âmbito das dimensões ambientais, sociais, económicas e de governo corporativo;
- Fundação Millennium bcp apoia, no âmbito da Associação World Monuments Fund Portugal, o projeto de conservação da Igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Bank Millennium, na Polónia, reconhecido como “Empregador do Ano 2019” pelos seus benefícios sociais, investimento no desenvolvimento dos Colaboradores e pela sua atividade de Responsabilidade Social Corporativa;
- Millennium bcp participa, mais uma vez a nível nacional e com a presença de 120 voluntários, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar;
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de donativos “Millennium Solidário – Campanha de Natal 2019”, a favor das crianças apoiadas pela Fundação Make-A-Wish;
- Millennium bcp subscreve o Pacto de Mobilidade Empresarial da Cidade de Lisboa, uma iniciativa conjunta do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), da Câmara Municipal de Lisboa (CML) e do BCSD Portugal, em que assume o compromisso de contribuir para uma mobilidade mais sustentável na região de Lisboa;
- Comissão Executiva do Millennium bcp aprova o Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021, quadro de referência das ações concretas, incrementais e transformacionais, a concretizar pelo Banco em Portugal nas diferentes dimensões da Sustentabilidade.



*... mas também na preservação do património cultural, na proteção do meio ambiente e no apoio às comunidades locais.*



# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS



## Relação com 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*.

Tema material:

GESTÃO DE STAKEHOLDERS

### Identificação e integração das expectativas

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, com reflexo na nova Matriz de Materialidade e no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021.

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

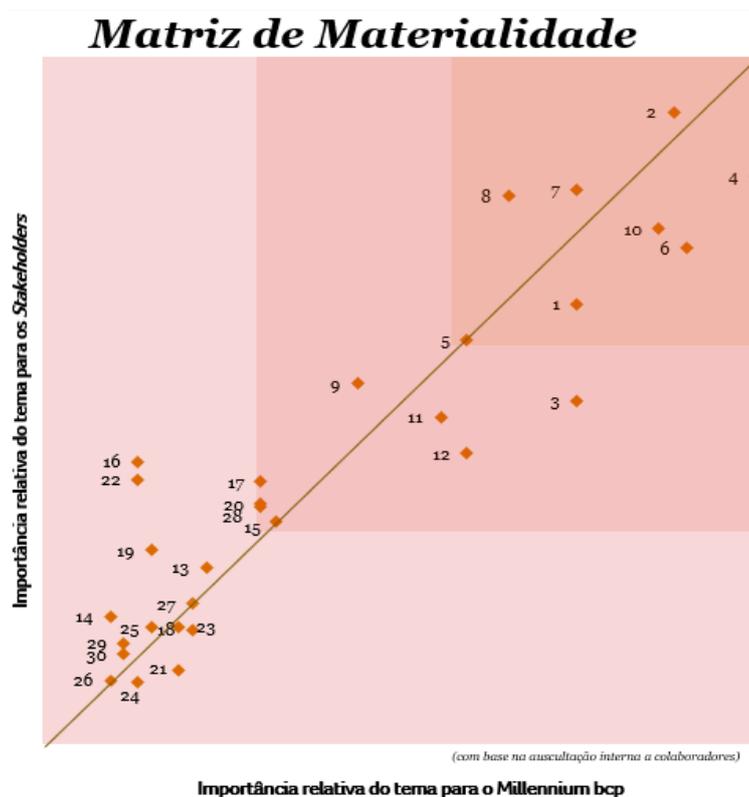
Depois de em 2009 se ter definido, para o triénio 2010 - 2012 (mais tarde alargado a 2013), o primeiro PDS do Banco em Portugal, em 2013 procedeu-se à elaboração e aprovação do novo PDS para o biénio 2014 - 2015, que, entretanto, foi considerado oportuno estender até 2018. Em 2019, foi desenvolvido e aprovado o novo PDS 2021, cujo processo de identificação dos temas materiais contemplou: auscultação de *Stakeholders*, consulta e análise de estudos - tendências do setor financeiro; questões mais relevantes e frequentes - Analistas; PDS Millennium bcp 2018; consulta às unidades orgânicas com intervenção direta nos temas incluídos no perímetro das políticas de Sustentabilidade.

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida, nos seus diferentes eixos de atuação, no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021.

“

*A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021*

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



- |   |   |
|---|---|
| 1 – Modelo de Governo de Sustentabilidade   | 18 – Voluntariado corporativo   |
| 2 – Desempenho económico, estratégia de negócio e de sustentabilidade                                   | 19 – Literacia financeira   |
| 3 – Gestão da marca e reputação   | 20 – Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas                                 |
| 4 – Ética e conduta   | 21 – Ecoeficiência  |
| 5 – Combate à corrupção e branqueamento de capitais   | 22 – Formação e sensibilização ambiental (a colaboradores, clientes e comunidade)                         |
| 6 – Gestão do risco   | 23 – Produtos / serviços com benefício social e de apoio ao tecido empresarial                            |
| 7 – Qualidade do serviço, satisfação dos clientes e facilidade na apresentação de queixas e reclamações | 24 – Produtos / serviços com benefício ambiental  |
| 8 – Segurança de informação e proteção de dados   | 25 – Inclusão financeira  |
| 9 – Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços                         | 26 – Condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada                                 |
| 10 – Inovação   | 27 – Integração de critérios ambientais e sociais na análise de risco de crédito e gestão de investimento |
| 11 – Desenvolvimento e formação do capital humano   | 28 – Prevenção de sobre-endividamento   |
| 12 – Atração e retenção de talento  | 29 – Gestão responsável de fornecedores   |
| 13 – Diversidade e igualdade de oportunidades   | 30 – Transformação digital na Banca e o seu impacto na sustentabilidade                                   |
| 14 – Saúde e segurança ocupacional  |   |
| 15 – Conciliação entre a vida pessoal e profissional  |   |
| 16 – Respeito pelos Direitos Humanos  |   |
| 17 – Investimento na comunidade   |   |

É neste contexto que a identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp - como o efetuado em 2019 - 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.

O Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021, instrumento integrador que, através de uma relação transparente, próxima e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, dimensões e linhas de atuação que se apresentam em seguida.

Tema material:

ESTRATÉGIA E RESULTADOS

## PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

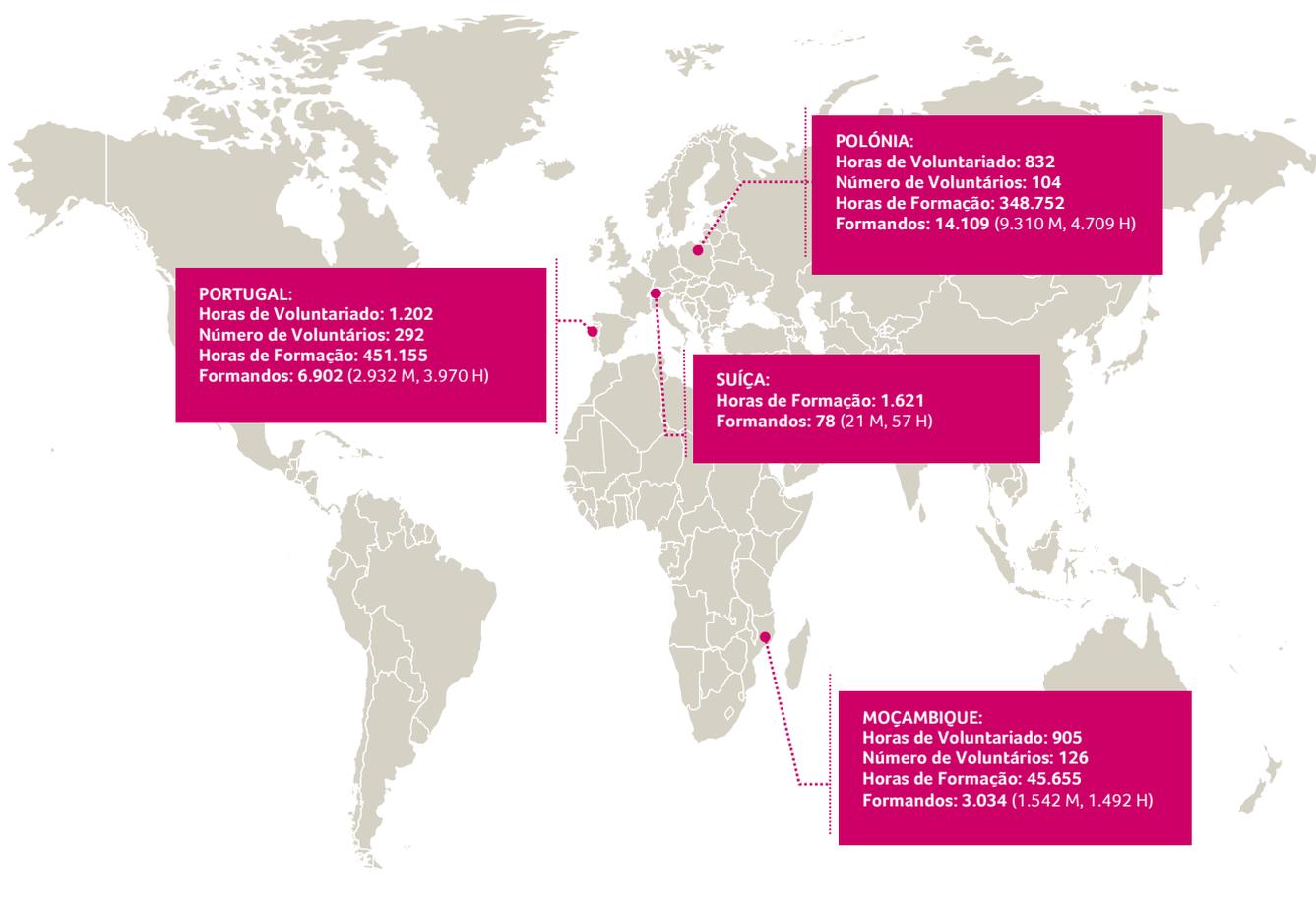
Dimensão	Linha de atuação
<b>Modelo de Governo de Sustentabilidade e Políticas Corporativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar um modelo de governo da Área de Sustentabilidade que permita uma ação pluridisciplinar e transversal à organização, incluindo, sempre que se justifique, as operações internacionais;</li> <li>- Rever e atualizar as políticas corporativas do Grupo;</li> <li>- Rever políticas de avaliação e remuneração.</li> </ul>
<b>Formação sobre Sustentabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso <i>e-Learning</i> sobre Sustentabilidade (e <i>Sustainable Finance</i>).</li> </ul>
<b>Gestão da marca e reputação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforçar o posicionamento do Millennium bcp nos índices de sustentabilidade;</li> <li>- Aderir a princípios e compromissos sobre sustentabilidade;</li> <li>- Definir o posicionamento do BCP relativamente aos ODS;</li> <li>- Integrar sustentabilidade nos eventos corporativos;</li> <li>- Reforçar a comunicação e divulgação do Microcrédito;</li> <li>- Melhorar o reporte e a comunicação sobre sustentabilidade.</li> </ul>
<b>Gestão de risco, ética e conduta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco;</li> <li>- Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco.</li> </ul>
<b>Segurança de informação e proteção de dados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar gestão e informação dos Colaboradores.</li> </ul>
<b>Qualidade do serviço e satisfação dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otimizar níveis de satisfação;</li> <li>- Fomentar cultura de melhoria contínua;</li> <li>- Criação de um <i>Customer Charter</i>.</li> </ul>
<b>Gestão responsável de fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.</li> </ul>
<b>Inovação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar uma cultura de inovação.</li> </ul>
<b>Políticas e regulação de financiamento sustentável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhar desenvolvimento do Plano de Ação para finanças sustentáveis da Comissão Europeia.</li> </ul>
<b>Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar na comunicação com os clientes aspetos de sustentabilidade dos investimentos propostos.</li> </ul>
<b>Gestão de risco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco;</li> <li>- Sensibilizar Clientes Empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas;</li> <li>- Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais.</li> </ul>
<b>Oferta de produtos inclusivos e sustentáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais;</li> <li>- Desenvolver uma oferta de produtos “ESG”, que promovam a transição da economia para um modelo sustentável.</li> </ul>
<b>Acessibilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhorar a implementação de horários diferenciados para atendimento aos clientes;</li> <li>- Melhorar acessibilidade digital dos clientes.</li> </ul>
<b>Atração e retenção de talento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis;</li> <li>- Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo;</li> <li>- Promoção do equilíbrio trabalho - família.</li> </ul>
<b>Voluntariado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar e aprovar uma Política de Voluntariado;</li> <li>- Programa de voluntariado.</li> </ul>
<b>Projeto <i>Conscious Business</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização consciente.</li> </ul>
<b>Direitos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar e comunicar posicionamento em matéria de gestão de risco de direitos humanos.</li> </ul>
<b>Literacia financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de literacia financeira;</li> <li>- Implementar ações de sensibilização, social e/ou ambiental, transversais ao Grupo.</li> </ul>
<b>Investimento na comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforçar associação à Fundação Millennium bcp;</li> <li>- Reforçar e sistematizar parcerias com entidades que dinamizem e desenvolvam o Empreendedorismo junto das comunidades locais;</li> <li>- Desenvolver ações de responsabilidade social;</li> <li>- Medir o impacto na comunidade.</li> </ul>
<b>Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas</b>	- Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2 <sup>o</sup> C (Acordo de Paris).
<b>Desempenho ambiental</b>	- Minimizar impacto ambiental das operações.

Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2019, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2019 apresenta a informação relativa aos temas de Modelo de Governo, Gestão do Risco e Estrutura Acionista nas secções respetivas - *Governance* (e Relatório de Governo Societário), Gestão do Risco e Ação BCP.

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

## MAPA COM EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO SOCIAL POR LOCALIZAÇÃO





# RESPONSABILIDADE ECONÓMICA



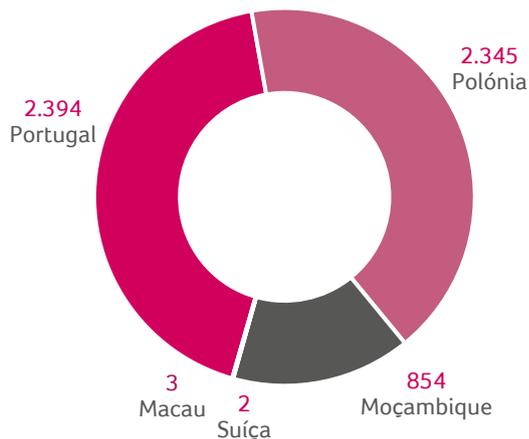
## Responsabilidade económica

O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as geografias onde está presente, com responsabilidade na relação com Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores e demais *Stakeholders*, pautando sempre a sua atuação pelo cumprimento de princípios internos de rigor, da legislação aplicável e das disposições emitidas pelas entidades reguladoras e de supervisão.

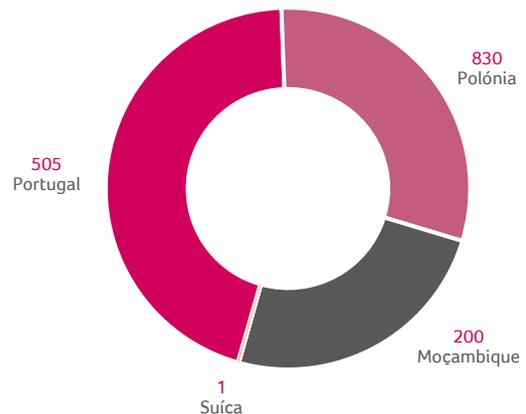
### Rede Millennium

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2019 com cerca de 5,6 milhões de Clientes ativos servidos por uma rede de 1.536 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Suíça e Moçambique – onde opera sob a marca Millennium com 1.031 sucursais.

Clientes Ativos  
(milhares)



Composição geográfica das sucursais  
(Número de sucursais)



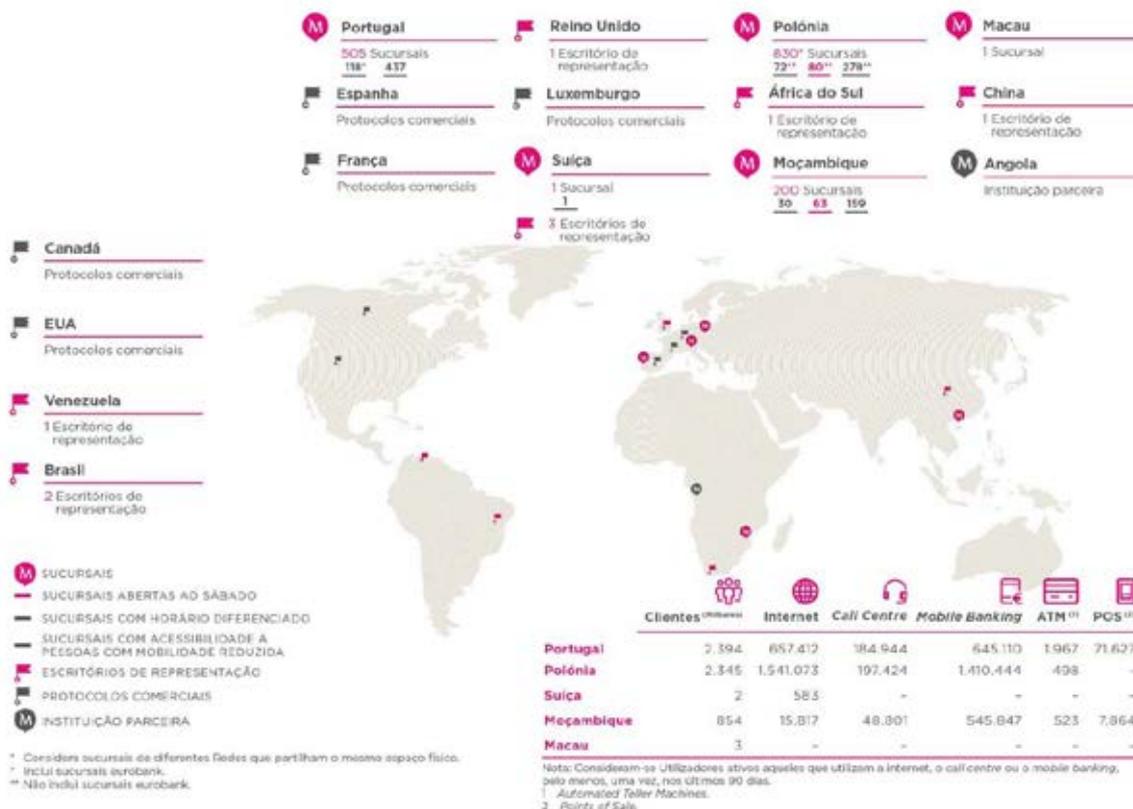
Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património financeiro ≥ 100 euros.

“

*5,6 milhões de clientes ativos, em 2019,  
dos quais 2,4 milhões em Portugal...*

O Grupo BCP assegura ainda presença nos cinco continentes através de escritórios de representação, sucursais, protocolos comerciais e promotores comerciais.

## Rede Millennium



## Acessibilidades

Tema material: **ACESSIBILIDADES**

O Grupo BCP procura estar próximo dos Clientes, disponibilizando canais de distribuição diversificados – Sucursais, Internet, Call Centre, Mobile Banking, ATM (*Automated Teller Machines*) e POS (*Point of Sales*) – de forma a responder com eficácia às necessidades de contacto entre o Cliente e o Banco.

### CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM (*)	POS (**)
Portugal	657.412	184.944	645.110	1.967	71.627
Polónia	1.541.073	197.424	1.410.444	498	-
Suíça	583	-	-	-	-
Moçambique	15.817	48.801	545.847	523	7.864
TOTAL INTERNACIONAL	1.557.473	246.225	1.956.291	1.021	7.864
TOTAL DO GRUPO	2.214.885	431.169	2.601.401	2.988	79.491

Nota: Consideram-se Utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking pelo menos uma vez nos últimos 90 dias. Não inclui Clientes do AtivoBank.

(\*) *Automated Teller Machines*

(\*\*) *Point of Sales* (informação SIBS)

No âmbito do seu compromisso social, promove a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais para os diversos canais de contacto com o Banco: i) sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida. Em Portugal e Moçambique, bem como nas restantes operações do Grupo, vigora uma política de atendimento prioritário em toda a rede de balcões; ii) *internet* com funcionalidades que respeitam as recomendações emanadas pela *Web Accessibility Initiative (WAI)*. Na Polónia, o Bank Millennium foi o primeiro Banco a receber o certificado “Internet *site* without barriers”, entretanto renovado em 2018; e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. O Call Centre - disponível 24 horas por dia em diversos idiomas - e o Mobile Banking são também, pela rapidez e facilidade de utilização, canais de acesso privilegiado a pessoas com mobilidade reduzida ou invisuais.

Em 2019, na Polónia, o Bank Millennium foi classificado em primeiro lugar na categoria “Acessibilidade” (redução de barreiras físicas e digitais) no Ranking de bancos publicado pelo Miesięcznik Finansowy Bank.



As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, diversifica os horários de atendimento, tentando, assim, assegurar e responder às necessidades e requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaca para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 87% do total da rede e, nas restantes geografias, a 42%, o que representa uma redução quando comparado com o valor de 2018 e que se justifica pela fusão, na Polónia, do Euro Bank no Bank Millennium. Ainda em Portugal, 118 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia este número é de 72 sucursais e em Moçambique de 30.

Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 143 sucursais, representando mesmo, no caso de Moçambique, cerca de 1/3 das sucursais desta operação.

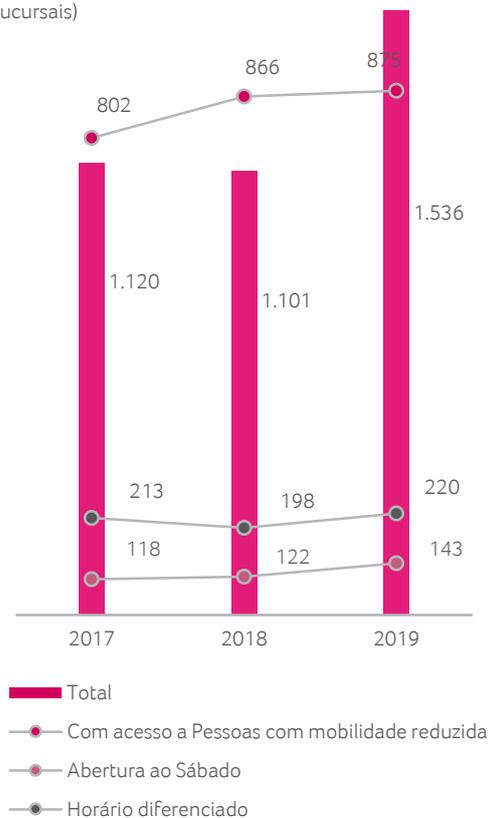
Em Portugal, o Millennium bcp continua a revolucionar a sua rede de Sucursais. O Customer Branch Experience 2.0 do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no Cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais.

Nesta nova geração de Sucursais, o papel está a ser descartado e a formalização de contratos a ser substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria está disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como o depósito e levantamentos com moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo Banco.

Além da inovação tecnológica, as Sucursais disponibilizam espaços especialmente dedicados aos Clientes, com áreas *lounge*, *wi-fi* gratuito, carregadores sem fios e zonas de experiências digitais com acesso às apps do Banco. A comunicação com os clientes também é inovadora, com um precário digital e painéis de publicidade eletrónicos.

Neste contexto, o Banco inaugurou já 42 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que, no quadro da renovação e modernização global da Rede de Sucursais, se irá prolongar durante os próximos anos.

Acessibilidades das sucursais (N.º de sucursais)



## Segurança da informação

Tema material: SEGURANÇA ELETRÔNICA

O programa de segurança da informação implementado no Banco está orientado para a proteção da informação, tendo em consideração a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

A proteção dos ativos de informação é efetuada de uma forma consistente com a sua importância, valor e sensibilidade, com o objetivo de aumentar a resiliência do Grupo de forma a proteger os *Stakeholders*, a reputação e as atividades de criação de valor.

A política de segurança da informação estabelece os princípios orientadores para a implementação e manutenção do programa de segurança da informação do Millennium bcp. Está suportada num conjunto estruturado de políticas, normas de procedimentos e *standards*, alinhadas com as boas práticas internacionais, designadamente com a norma ISO/IEC 27001 - *Information security management systems – Requirements* e com as diretrizes EBA/GL/2017/05 - *Guidelines on ICT Risk Assessment*.

O programa de segurança da informação está orientado para a gestão do risco de segurança da informação e está suportado num conjunto de princípios gerais fundamentais que visam a proteção da informação, designadamente, o governo da segurança da informação, a segurança dos recursos humanos, a consciencialização para a segurança da informação, a classificação da informação, o controlo de acessos e a segregação de funções, a monitorização e resposta a incidentes de segurança, a avaliação de risco de segurança e a capacidade de recuperação.

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco investe fortemente na monitorização de segurança 24x7, no processo de resposta a incidentes de segurança e em processos contínuos e regulares de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio. Apesar do elevado número de eventos de segurança que são detetados diariamente, não se registou nenhum incidente de segurança grave, nem sinais de comprometimento dos sistemas de informação durante 2019.

Considerando que a Segurança da Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp promove um processo regular de sensibilização para a Segurança da Informação dirigido a todos os Colaboradores e Clientes do Banco, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente as *passwords*, o posto de trabalho, o correio eletrónico, a *Internet* e a mobilidade.

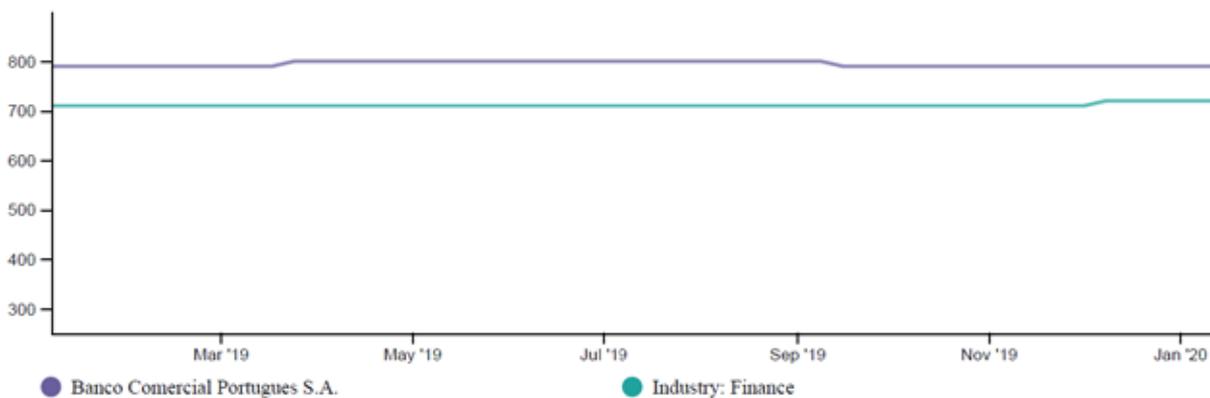
Durante 2019, o Millennium bcp implementou um SOC (*Security Operations Center*) e operacionalizou a equipa de resposta a incidentes de segurança da informação para reforçar a capacidade já existente de detetar, responder e recuperar de um incidente de segurança.

Ainda em 2019, o Millennium bcp deu início à implementação do plano estratégico de cibersegurança, aprovado pela Comissão Executiva, com o objetivo de implementar as novas soluções de segurança que foram identificadas e fortalecer as atuais, para mitigar os riscos existentes, consistindo nas seguintes macro iniciativas - *Cyber Risk, Strategy & Assets, Organization & People, Governance & Cybersecurity by Design, Cloud & Infrastructure, Application Security, Digital Identity, Data Privacy & Protection, Cyber Defense*.

O Millennium bcp associou-se à plataforma BitSight. Esta plataforma coleciona e analisa de forma contínua, dados sobre os comportamentos de segurança e a implementação de políticas de segurança das empresas associadas, identificando indicadores de comprometimento (e.g. máquinas infetadas, configurações inadequadas, comportamentos incorretos dos Utilizadores), para determinar o *BitSight security rating*.

As empresas são classificadas numa escala de 250 a 900, as classificações são atualizadas diariamente e ficam disponíveis na plataforma BitSight. Quanto maior a classificação, mais eficaz é a empresa na implementação de boas práticas de cibersegurança. O BitSight security rating permite obter um indicativo do desempenho global de cibersegurança do Banco, assim como obter um comparativo com a Banca Portuguesa. Durante 2019, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores *ratings* de cibersegurança da Banca Portuguesa.

A evolução do BitSight security rating do Millennium bcp e da Banca Portuguesa ao longo de 2019 foi o seguinte:



Referência adicional ao sistema de gestão de continuidade de negócio implementado no Banco, através do qual se garante a disponibilidade dos processos e sistemas de suporte ao negócio de maior criticidade.

## Inovação

A relação dos clientes com o seu Banco, ou com a Banca em geral, tem vindo a alterar-se de forma significativa. Esta atitude tem várias origens, das quais se destacam a tecnologia e o aparecimento de novos *players* que abrem novas possibilidades aos clientes da Banca.

O custo de oportunidade de não integrar este movimento de evolução, servindo os clientes de diferentes segmentos com necessidades diversas, é demasiado elevado para poder ser ignorado pela Banca.

No Millennium bcp foi dada a necessária atenção a este fenómeno, tendo sido incluídas no plano estratégico do Banco para 2018-2021 duas frentes, uma ligada à mobilização do talento e outra à digitalização do Banco, com um enfoque profundo no *mobile*, que acreditamos já ser a principal plataforma para utilização dos serviços bancário por parte dos Clientes com o Banco.

Esta visão sobre a transformação digital do Banco inclui diferentes prioridades, merecendo destaque:

- a transformação da experiência do cliente na relação e utilização de serviços e produtos que disponibilizamos em canais digitais. Incluímos aqui uma nova forma de participação do cliente no desenho do produto, quer através de *customer research*, quer através de testes recorrentes com clientes;
- a utilização de uma nova abordagem para o desenvolvimento de serviços e produtos, adotando o *agile* como princípio de funcionamento das equipas, o que exige multidisciplinaridade, novas competências e, acima de tudo, um *time to market* mais adequado aos tempos que vivemos, lançando pilotos e testando soluções, criando valor de forma recorrente e com recurso a capacidades de design *best in class*;

- o redesenho das principais jornadas de cliente *end-to-end*, em particular das que tratam os negócios considerados prioritários (e.g. crédito pessoal, investimentos, etc.);
- NextGen Ops como nova plataforma de automação de serviços bancários, recorrendo a tecnologias de última geração, com especial enfoque na robotização, Robotic Process Automation (RPA), Optical Character Recognition (OCR) e Natural Language Processing (NLP). Incluirá ainda reengenharia de processos através de novas soluções de workflow;
- novas soluções de analytics, utilizando modelos com machine learning, que estão a permitir ao Banco alavancar significativamente em áreas em que procuramos ir ao encontro das necessidades dos nossos clientes;
- uma nova abordagem ao modelo de distribuição, com enfoque na conveniência e na migração de transações para os canais digitais, permitindo o enfoque da rede física na relação com os clientes e na satisfação das suas necessidades mais complexas;
- um plano estratégico para a redefinição da função IT, adotando novas abordagens e tecnologias mais adequadas às necessidades atuais, das quais podemos salientar a utilização de cloud, o desenho de API para consumo externo e interno, uma arquitetura baseada na utilização de microserviços, e um reforço do investimento em cibersegurança como pilares fundamentais.

Assim, e como exemplos dos desenvolvimentos já efetuados no âmbito da estratégia descrita, destacamos a nova (i) APP Millennium bcp, (ii) os processos de contratação de crédito disponíveis na APP, (iii) as soluções de investimento desenvolvidas para as sucursais e (iv) a nova funcionalidade de agregação de contas bancárias de pagamentos para resposta aos desafios colocados pela PSD2.

Na Polónia, o Bank Millennium analisa as tendências de mercado relativas à inovação. Os especialistas do Banco preparam anualmente o relatório "Millennium Index – Regions' Innovation Potential" (*Índice Millennium - Potencial de Inovação das Regiões*), que caracteriza e descreve as disparidades registadas em termos de inovação nas diferentes regiões polacas.

Este relatório é elaborado por especialistas do Bank Millennium e constitui um contributo para o debate público sobre os fatores que promovem e inibem o desenvolvimento das diferentes regiões na Polónia, mas também para a redução das desigualdades existentes entre elas. Em 2019, na quarta edição do relatório, o conteúdo foi enriquecido com a inclusão de comentários de um extenso conjunto de especialistas empresarias e académicos.



## Acionistas

O Millennium bcp disponibiliza um espaço aos seus acionistas, o "Millennium bcp Acionista", através do qual pretende estar mais próximo dos titulares de participações representativas do seu capital. Com o "Millennium bcp Acionista", os particulares detentores de ações do Banco Comercial Português depositadas em Portugal podem comunicar de forma mais próxima com o Banco em que investiram, além de poderem aceder a produtos e serviços do banco em condições preferenciais e a um conjunto de vantagens e descontos acordados entre o Millennium bcp e os seus parceiros.

Em 2019, foram emitidos 651 *vouchers* de desconto no âmbito das 201 parcerias estabelecidas, o que representa um aumento de 22,6% quando comparado com o valor registado no período homólogo de 2018.

O acesso ao espaço "Millennium bcp Acionista" não tem qualquer custo e encontra-se alojado numa área específica do site [milleenniumbcp.pt](http://milleenniumbcp.pt) permite ainda o acesso a informação em destaque relativa a eventos e atividades do Grupo BCP, assim como a informação dirigida a investidores e a uma newsletter especialmente produzida para os Acionistas.

## Colaboradores



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

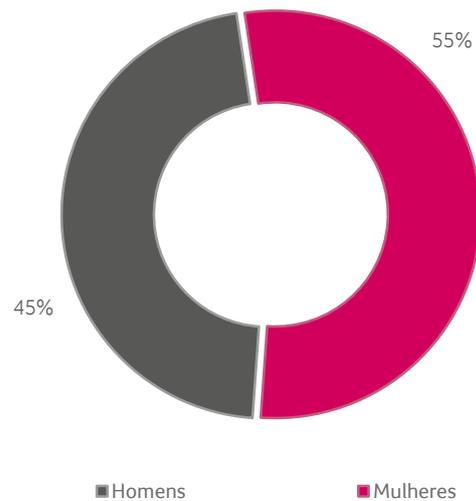
Tema material: CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS

O Grupo BCP assegura um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres com funções e nível de responsabilidade equiparáveis.

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 inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue de forma justa e com recusa expressa de qualquer situação de discriminação, mas também de reafirmação do alinhamento com os dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas – do qual é Signatário –, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

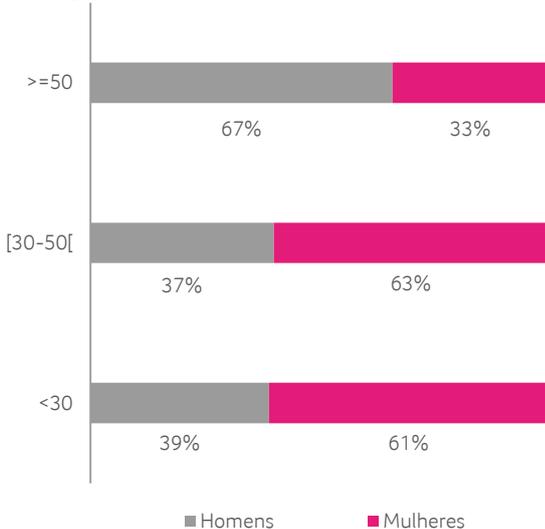
Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação e Saúde e Segurança no Trabalho, as quais se encontram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

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod\\_internos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx)

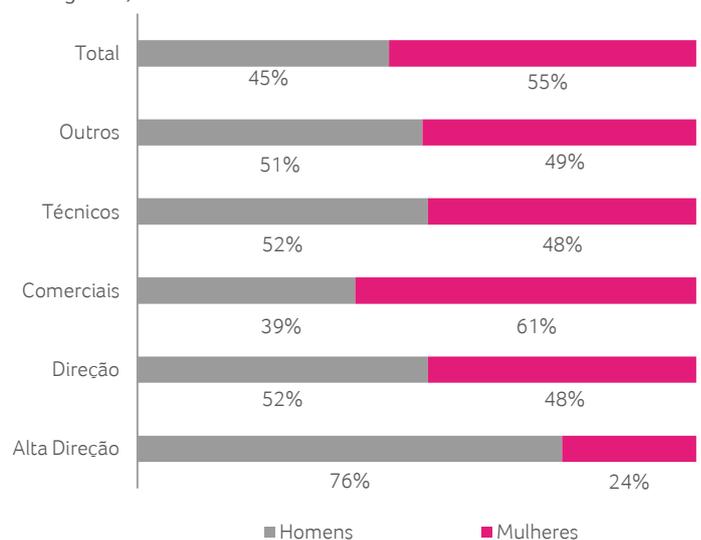


GRI 405-1

**Faixa etária por género**  
(Percentagem %)



**Categoria profissional por género**  
(Percentagem %)



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.

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.

O Millennium bcp é ainda subscritor do Acordo de Compromisso do Fórum Organizações para a Igualdade (IGen). Este Fórum, promovido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), visa incentivar os aderentes a implementar ações concretas e tangíveis que garantam a igualdade de género.

Já na Polónia, o Bank Millennium, reafirmando o seu compromisso de respeitar e promover a diversidade entre Clientes e Colaboradores, é uma das empresas aderentes à Carta da Diversidade da União Europeia, coordenada localmente pelo Responsible Business Forum.

Em 2019, o Millennium bcp subscreveu ainda 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.

No âmbito da inclusão e diversidade, referência ao acordo com o ICF Inclusive Community Forum da Nova SBE, iniciativa dedicada à vida das pessoas com deficiência que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva e do qual o Millennium bcp é agora parceiro.

Esta parceria, estabelecida no quadro do compromisso do Millennium bcp com a lei nº 4/2019, que estabelece o sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência (com um grau de incapacidade igual ou superior a 60 por cento), tem como objetivo ajudar-nos a responder aos desafios que a inclusão de pessoas com deficiência levanta para todos, mas fundamentalmente beneficiar das oportunidades que cria. Ao sermos mais inclusivos estamos a (i) assegurar uma maior variedade de pontos de vista e uma organização mais diversa e mais sustentável e (ii) alargar a base de captação de talento.

Na Polónia e em Moçambique, a par da oferta de produtos e serviços dirigidos a Mulheres, são também desenvolvidas iniciativas, como ciclos de debate e reflexão, sobre o posicionamento das Mulheres na economia e nas empresas.

O Questionário de Clima Organizacional é realizado anualmente a todos os Colaboradores do Grupo a desempenhar funções em Portugal e escritórios de representação. Em 2019 contámos com a participação de 82% dos Colaboradores, o que espelha o forte envolvimento dos Colaboradores na vida da Organização.

Os resultados revelam estabilidade da generalidade dos indicadores, com a motivação a situar-se nos 76 pontos índice e a satisfação com a área nos 78 pontos. A satisfação com o Banco atingiu os 72 pontos e a satisfação com o Responsável Direto 82 pontos índice.



*BCP signatário dos dez  
Princípios do Global Compact das Nações Unidas*

PROXIMIDADE E CONFIANÇA

Tema material:

Já no âmbito do reforço dos mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo mantiveram-se, para além de visitas de membros da Comissão Executiva a sucursais e serviços centrais e da organização de encontros regionais com Colaboradores, entrevistas televisivas regulares com o Presidente e outros membros da Comissão Executiva nas quais os Colaboradores têm a possibilidade de colocar questões diversificadas sobre a vida do Banco.

## Formação

GRI 404-1

O desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos Colaboradores constitui uma prioridade para o Banco, tendo em vista a necessidade de assegurar o seu permanente alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela organização. Procurando promover a excelência no relacionamento com os Clientes, o Banco reconhece a importância da formação contínua para assegurar a sustentabilidade do negócio e tem procurado disponibilizar as ferramentas e desenvolvimentos necessários à atividade dos Colaboradores.



Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 5.763 ações de formação, a que corresponderam mais de 847 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.

Em Portugal, com o objetivo de responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às crescentes exigências legais e regulamentares, o Banco fundou, em 2016, a sua escola corporativa, a Millennium Banking Academy (MBA), a primeira academia interna de um Banco em Portugal certificada pela Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).

O Millennium Banking Academy assenta no talento dos Colaboradores para partilhar conhecimento e disseminar boas práticas, mas é também uma escola pensada para o mundo exterior porque é na realidade do mercado que damos prova das nossas capacidades. A missão da MBA é afirmar o Millennium bcp como a grande escola de banca em Portugal, desenvolvendo profissionais com sentido ético, excelência técnica e rigor na ação.

Dando continuidade a esta estratégia formativa, em 2019 foi lançada a Academia Digital que tem como propósito dotar os Colaboradores das competências técnicas e comportamentais essenciais ao processo de mudança de negócio no contexto da Transformação Digital. Trata-se de uma Academia pensada para todos os Colaboradores, com conteúdos adequados aos diversos perfis e funções e com tutores experientes que selecionam a melhor oferta, mas também os parceiros mais indicados para desenvolverem módulos personalizados e cursos à medida.

## FORMAÇÃO

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES <sup>(1)</sup></b>				
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%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	319.236	298.361	326.841	-1,4%
E-learning	343.403	121.634	469.357	70,1%
À distância	184.544	205.998	143.575	10,4%
<b>POR COLABORADOR</b>	<b>46</b>	39	59	5,3%

<sup>(1)</sup> O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

“

*Em 2019, o número médio de horas de formação por Colaborador foi de 46*

Demos também continuidade ao Programa de formação Vender Soluções e Encantar Clientes formando mais 354 Gestores Comerciais. Esta formação de desenvolvimento de competências comerciais é destinada aos Colaboradores de Mass Market e tem como objetivo dotá-los de ferramentas que lhes permitam atingir patamares de excelência no serviço ao Cliente e responder com sucesso aos desafios diários.

Com recurso à metodologia experimental, os formandos trabalham em sala durante 2 dias os conceitos chave de 5 autores de referência internacional. Este programa de formação tem um acompanhamento pós formação pela MBA de 3 meses, que visa acompanhar a implementação dos conceitos no terreno. A satisfação dos formandos com o Programa foi muito positiva (99%).

Ainda em Portugal, em 2019 foram realizadas 449 ações de formação (191 das quais presenciais), que corresponderam a um total de 451.155 horas. No que diz respeito às áreas temáticas, manteve-se um maior enfoque em assuntos relacionados com a atividade comercial, gestão e finanças, informática e novas tecnologias e direito, legais e regulamentares.

Em Portugal, em 2019, registaram-se 24.993 horas de formação "on job", mais 40,6% que em 2018, pelo que foi possível atingir o objectivo definido de assegurar um crescimento acima dos 5%.

Em 2020, prosseguindo uma estratégia que garanta sempre mais e melhor formação, o nosso objetivo é aumentar de novo as horas de formação "on job" acima dos 5%.

Na Polónia, manteve-se o crescente investimento na formação dos Colaboradores com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais que se reflitam na melhoria da qualidade e eficiência do trabalho desenvolvido e no cumprimento dos objetivos do Bank Millennium, sempre em linha com os seus valores corporativos.

É neste contexto que os Colaboradores participam, todos os anos, em ações de formação externas e internas sobre temas específicos, bem como em conferências e congressos.

Em 2019, foram realizadas 4.778 ações formativas, num total de 348.752 horas, com o maior investimento a recair sobre temas relacionados com *compliance*, serviço ao Cliente e produtos, risco e liderança. Assim, deu-se continuidade à formação de âmbito comercial, que incluindo a preparação dos novos Colaboradores, prevê também a realização de *workshops* nas áreas de serviço ao Cliente e apoio às vendas, crédito e investimento, mas também cursos *e-learning* sobre produtos - novos ou alterados -, procedimentos e aplicações bancárias.

A realização de processos formativos decorrentes da implementação de novos quadros legais e regulamentares constituiu igualmente uma prioridade, de que é exemplo, em 2019, os cursos sobre saúde, higiene e segurança no trabalho, que abrangeram 2.070 formandos.

No segmento Prestige, a formação continuou a privilegiar o reforço de conhecimentos sobre mercados financeiros, investimento, produtos, técnicas comerciais e de negociação e de gestão da relação com os Clientes.

Na área de Empresas, existe um programa similar concretizado através de cursos e-learning e workshops conduzidos por empresas externas. Os Consultores de Empresas tiveram ainda uma formação, também ministrada por uma empresa externa, sobre fundos de apoio, nacionais e regionais.

Das iniciativas de formação organizadas pelo Bank Millennium, destaque para o programa inovador de desenvolvimento para Diretores de Sucursal da rede de Retalho, com o propósito de fortalecer as suas competências de liderança.

Com recurso a uma metodologia holística que combina workshops e sessões de follow-up, os participantes têm a possibilidade de aprofundar os seus conhecimentos nas áreas de liderança, gestão, comunicação e motivação de equipas comerciais.

Nesta geografia, realce ainda para uma iniciativa especialmente dirigida à comunidade de mulheres do Bank Millennium, o 3xM (ille). Este projeto consiste na realização regular de conferências com mulheres inspiradoras da organização e uma convidada especial. As reuniões são acompanhadas de debates e networking, que, permitindo a troca de contactos e experiências, podem ajudar a alargar horizontes e objetivos pessoais. Em 2019, foram realizadas três reuniões sobre (i) "O poder das mulheres nos negócios", (ii) "A imagem de uma mulher de negócios" e (iii) "O DNA de uma mulher de negócios". Este ciclo de debates contou com a participação de 180 Colaboradoras do Bank Millennium.

Em temáticas relativas a Compliance, o Bank Millennium, em 2019, formou 8.498 pessoas (5.515 M e 2.983 H). Já em temas relacionados com Risco, receberam formação especializada 120 Colaboradores, sendo que em Direitos Humanos foram formados 92 Colaboradores.

Também na Suíça, cujo esforço formativo continua a abranger, virtualmente, todos os Colaboradores, as 66 ações desenvolvidas, num total de 1.621 horas, tiveram o seu foco em temas comerciais e de liderança. Tendo chegado a 78 Colaboradores, 95% do quadro total, consistiram, no essencial, em processos formativos especificamente desenhados para responder às necessidades identificadas nesta operação. Foram ainda ministradas ações de formação sobre Risco a 90% dos Colaboradores desta geografia.



Já em Moçambique, o ano fica marcado pelo segundo ano de atividade da Millennium bim Academia (MBA).

Esta academia corporativa de formação, a primeira de um Banco em Moçambique, tem como missão desenvolver, num ambiente de aprendizagem contínua e de partilha de conhecimento, profissionais com sentido ético, com uma técnica de excelência e rigor na ação.

Baseada em três pilares essenciais: i) desenvolvimento de percursos formativos, por função, para os Colaboradores da Rede; ii) Formações diversas e consistentes que suportem as principais necessidades do Colaborador; iii) Criação e disponibilização de um Currículo formativo por Colaborador formando, em 2019, 3.034 pessoas (1.542 mulheres e 1.492 homens), num total de 45.655 horas de formação geral e especializada.

Uma das prioridades do Millennium bim para o ano de 2019 foi o desenvolvimento da Liderança. Este programa teve início, em 2018, com a definição do perfil e das 8 competências do Líder Millennium bim: Orientação para o Cliente, Agilizar a Aprendizagem, Projetar o Futuro, Capacitar Pessoas e Equipas, Potenciar a Colaboração, Pensamento Crítico, Rigor Operacional e Ética no Estar e Mente Global e Inteligência Cultural. Durante o ano de 2019, o programa abrangeu a Comissão Executiva e as primeiras linhas, através de participação em sessões sobre Liderança Emocional/Melhores Práticas de Liderança, processo que será agora alargado às restantes funções de gestão. Foram formados 150 Colaboradores, no total de 250 horas.

O ano de 2019 foi também marcado por uma formação universal dirigida a todos os Colaboradores sobre práticas de prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, tendo sido formados 2.679 Colaboradores do Banco e da Seguradora. A formação, com a duração de 4 horas, foi ministrada presencialmente a nível nacional, totalizando 2.544 horas.

Neste terceiro ano de atividade da MBA, merecem também destaque as ações de formação técnica, em particular as que visam reforçar conhecimentos sobre temas relativos a Tecnologia, Operações e área Financeira, que abrangeram 272 Colaboradores, num total de 2.674 horas de formação, O Millennium bim, em 2019, formou 2.764 Colaboradores em temas relativos a Compliance, 12 a Risco e 17 a Saúde e Segurança no Trabalho.

## Gestão do talento

A gestão das pessoas é um dos pilares essenciais da competitividade do Grupo BCP. A par da valorização das competências genéricas e específicas, é essencial, numa perspetiva de sustentabilidade do Banco, 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 diferentes geografias do Grupo BCP são assim uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, permitindo: i) aos Colaboradores recém-admitidos obter uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem competências adicionais para que, no futuro, possam vir a assumir funções com maior nível de complexidade e responsabilidade.

No Millennium bcp, em Portugal, o ano de 2019 ficou marcado pela realização do M Power, programa que nesta 1.ª edição envolveu 323 Colaboradores e traduz um investimento essencial para dotar o Millennium bcp de uma liderança positiva e capaz de mobilizar equipas para a transformação do negócio bancário, com respeito pela diversidade de perfis, considerando os valores e emoções do outro.

Após quase um ano de formação e desenvolvimento, os participantes do M Power foram novamente desafiados com uma iniciativa disruptiva: desenvolver competências e emoções de forma imersiva num contexto de voluntariado muito especial: formação de pessoas com deficiência (mental ou motora) aumentando a sua empregabilidade – num programa designado de M Social Power, que abre a organização para valores estruturantes como a inclusão e a diversidade.

Este programa foi reconhecido pela RH Magazine, na categoria de Formação e Desenvolvimento em 2019.

Destaque ainda para a 2.<sup>a</sup> edição do programa de formação inGenious, dirigido a 40 jovens talentos das áreas de *analytics* e tecnologia do Banco.

Já na Polónia, continua a destacar-se o programa de estágio “Millennium Bankers” – que na edição de 2019 contou com 24 participantes e recebeu o certificado *Praktyka Wysokiej Jakości* pelo segundo ano consecutivo -, mas também a plataforma interna de recomendação de candidatos sugeridos por Colaboradores do Banco - a “Sharehire” - através da qual se faz a identificação de candidatos com o perfil mais adequado.

Referência também à 17.<sup>a</sup> edição do programa Embaixador (Embaixador), concluída em 2019. Durante o programa, cinco embaixadores do Banco apoiaram, nos principais centros académicos da Polónia, a construção de uma relação de proximidade e confiança entre a comunidade académica e o Bank Millennium enquanto potencial empregador. No decurso desta cooperação, que se prolongou durante todo o ano letivo, os embaixadores forneceram de forma ativa informações sobre as oportunidades de crescimento oferecidas pelo Banco com a sua oferta de programas de estágio, emprego e *workshops*.

O Bank Millennium, numa parceria com a Faculdade de Economia de Varsóvia, criou o primeiro Centro de *Coworking* para *Start-ups*. O Centro visa reunir estudantes e licenciados que tenham criado ou estejam a planear criar a sua própria *start-up* e que queiram confrontar as suas ideias com a realidade empresarial. É um local para reuniões, trabalho em rede e debates/conversas com especialistas, quer da Universidade quer do Bank Millennium.



Adicionalmente, em 2019, o Bank Millennium, entre outras iniciativas de apoio à academia, deu início a uma cooperação com o Student Scientific Circle of Finance da Universidade de Gestão e Economia de Varsóvia, através da qual apresentam aos alunos oportunidades de desenvolvimento de carreira no Banco.

Em Moçambique, num ambiente cada vez mais exigente, o Millennium bim manteve, como uma das suas principais preocupações, a atração e captação de novos talentos. Assim, com o objetivo de preparar a futura geração de líderes, foram identificados 168 Colaboradores de Elevado Desempenho e Potencial, tendo por base o mérito, competências e aptidões demonstrados para assumir novas responsabilidades.

Foi também lançada a 5.<sup>a</sup> edição do “People Grow”, agora com três novos programas específicos para IT, Risco e Analytics. Este programa, que mais uma vez beneficiou de uma identidade visual e plataforma próprias e de um ciclo de palestras nas principais universidades do país, recebeu mais de 4.400 candidaturas.

## Avaliar e reconhecer

GRI 404-3

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.

O nível de envolvimento dos Colaboradores – avaliados e avaliadores – no processo de avaliação manteve-se em linha com os anos anteriores, registando uma participação global na ordem dos 98,5%.

Em Portugal, onde 97,4% dos Colaboradores foram avaliados, consolidaram-se os dois novos processos do modelo de Gestão de Pessoas que separam a avaliação do Desempenho dos Colaboradores (passado) do seu Desenvolvimento (futuro). Estes dois ciclos ocorrem em datas distintas.

O M Desempenho tem duas dimensões: objetivos e comportamentos, sendo que os comportamentos esperados de cada Colaborador estão alinhados com os valores do Banco. Já o M Desenvolvimento, o novo processo para gerir o desenvolvimento profissional dos Colaboradores, no qual o Colaborador efetua a autoavaliação das suas competências, propõe ações de melhoria e respetivo plano de implementação e partilha a sua perspetiva de evolução profissional no Banco, possibilitou, durante o ano de 2019, satisfazer muitas das necessidades identificadas pelos Colaboradores, nomeadamente em termos de formação, mas também de mobilidade, tendo abrangido cerca de 25% dos Colaboradores que manifestaram essa vontade.

Dos avaliados, 74,7%, mas também 86,9% dos avaliadores, responderam estar – satisfeitos ou muito satisfeitos – com o processo de avaliação, tendo-se registado um valor de discordâncias de cerca de 0,89%.

A atividade internacional garantiu a avaliação de 99,9% dos Colaboradores, com a Polónia a apresentar um valor de 100% e Moçambique de 99,6%.

A par de uma constante 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 revelado por cada Colaborador, através de: i) um sistema de incentivos, aplicável a todo o Banco; ii) um plano de valorização profissional por mérito; e iii) distinções específicas, atribuídas a Colaboradores excelentes na sua função.

O Grupo BCP, complementarmente ao processo formal de avaliação de desempenho, identifica e reconhece Colaboradores excelentes na sua função através de distinções específicas, traduzidas na sua maioria no - Prémio de Excelência -, reconhecimento habitualmente entregue em reuniões de objetivos do Banco. Neste âmbito, em Moçambique, foram distinguidos, em 5 categorias distintas, 16 Colaboradores.

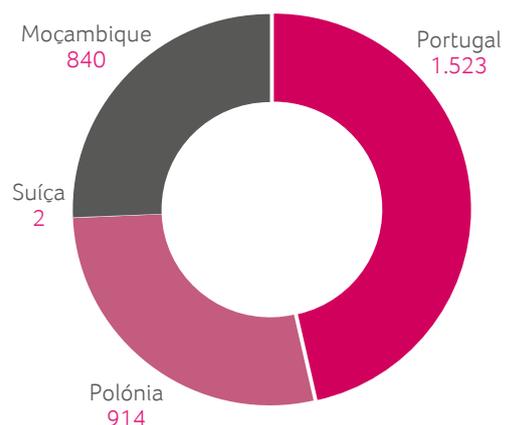
Já na Polónia, foi realizada a 3.ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 40 Colaboradores.

Nesta operação, 11 Colaboradores foram também reconhecidos com uma distinção atribuída pelo Presidente do Conselho de Administração pela sua participação em projetos estruturantes.

Ainda neste contexto e de novo em Portugal, o Programa de Reconhecimento Millennium pretende reconhecer os Colaboradores que se destacam no exercício das suas funções, dando visibilidade a todos os que se empenham e se distinguem através de cinco tipos de distinções: M Impacto, M Líder, M Excelência, M Equipa e, desde 2019, M Formador.

Ao permitir partilhar entre todos os Colaboradores, os projetos, contributos e atitudes exemplares, assegura visibilidade aos Colaboradores, equipas e projetos que dão corpo e forma aos valores Millennium contribuindo para a união de todos os Colaboradores em torno de uma missão e valores comuns.

Promoções  
(Número de Colaboradores)



Com esse objetivo foi criado um *site* interno onde todos os Colaboradores têm possibilidade de saber como se reconhece no Millennium, quem e porquê. De forma clara e transparente, cada Colaborador poderá consultar as regras, as diferentes categorias que vão ser premiadas, candidatar-se ou apoiar candidaturas.

Na terceira edição deste programa foram distinguidos mais de 70 Colaboradores. Já a 4.ª Edição do Programa UP premiou os melhores Diretores Comerciais das redes Retail, Empresas e Corporate, Large Corporates, Private Banking e Banca de Investimento e respetivos acompanhantes com uma viagem a Marraquexe.

Finalmente, nesta operação, referência ao programa Millennium People, que permite aos Diretores de 1ª linha reconhecer os seus Colaboradores ao longo do ano, de forma próxima e imediata - através de vouchers “Millennium Gifts” -, dinamizando assim as suas próprias ações anuais de reconhecimento.

No conjunto do Grupo BCP, materializando uma política consequente de reconhecimento do mérito, o Banco garantiu a valorização profissional de 3.279 Colaboradores (1.776 mulheres e 1.503 homens), dos quais 1.523 Colaboradores em Portugal, 914 na Polónia e 840 em Moçambique.

O Grupo BCP continua a apostar na melhoria contínua, acreditando no valor que pode ser gerado pelos processos de inovação, estimulando a criatividade e a partilha de experiências por todos os Colaboradores.

Os programas internos de geração de ideias - Mil Ideias -, em Portugal, com 47 sugestões, - Call 2 Action -, na Polónia, e - Ideias que Contam -, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar, estimular e potenciar as suas capacidades individuais, seja através da participação direta com ideias ou indireta por via de comentários ou votos.

Em Moçambique, o “Fórum - Ideias que Contam”, espaço de partilha e discussão de ideias que ao longo do ano contou com a participação de 752 Colaboradores, responsáveis por 855 ideias ou pelo seu comentário, viu já 2 destas ideias concretizadas em 2019, estando 22 em implementação e 75 a aguardar concretização.

Estes programas, que se mantêm em fase de reavaliação em todas as geografias, têm potencial para alicerçar a melhoria dos processos internos da organização, o aumento da proposta de valor na oferta de produtos e serviços a Clientes e a capacidade de adaptação célere a novas realidades, nomeadamente funcionais, mas criam também um contexto que favorece a identificação de boas práticas passíveis de serem alargadas a toda a organização.

## Evolução do quadro de Colaboradores

Em 2019, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um acréscimo significativo de 15,7% (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

	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>7.204</b>	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%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>11.377</b>	8.966	8.647	26,9%
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>18.581</b>	16.061	15.836	15,7%

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 26% por iniciativa do colaborador. Dos Colaboradores que saíram, 58% desempenhava funções comerciais e 12% funções de direção.

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.

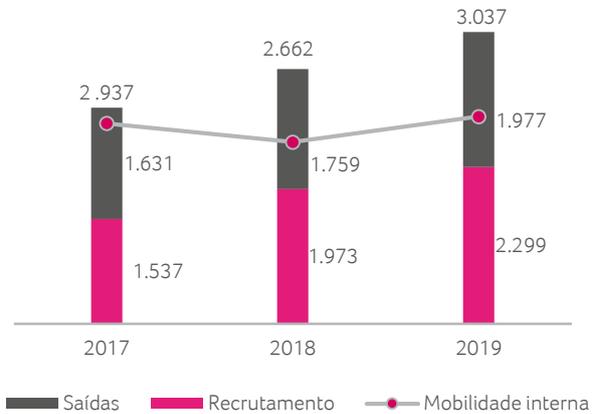
Na Polónia, com a aquisição do Euro Bank, o quadro de Colaboradores foi bastante reforçado (37% face a 2018), atingindo os 8.615 colaboradores. 69% dos Colaborares do Euro Bank são mulheres. Ainda assim, sem o “efeito Euro Bank”, o quadro teria registado um acréscimo de 83 colaboradores.

O Grupo BCP encara a mobilidade como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, continuando a incentivar, sempre que possível, o contacto com diferentes realidades do Banco. Nesse sentido, os processos de mobilidade interna de Colaboradores assumem uma importância estratégica para o Millennium.

Em 2019, 19,5% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 25,0% e 42,8% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

### Rotatividade de Colaboradores

(Número de Colaboradores)



## Ética e conduta profissional

Tema material:

VALORES, ÉTICA E CONDUTA

O Grupo BCP considera que o respeito pela missão e valores definidos, bem como a persecução da estratégia aprovada e a implementação das políticas que a materializam, 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 o estrito cumprimento das regras de conduta instituídas.

## Compliance office

O Compliance Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Grupo cumprem a legislação, regras e normativos que pautam a atividade do Banco e das suas associadas, de forma a evitar o risco de a instituição incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional decorrentes do incumprimento de leis, códigos de conduta, regras de "boas práticas" negociais e demais deveres a que se encontra sujeita.



No âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC&FT), a atuação de *compliance*, muito focada no risco, contempla a filtragem de operações, processo que garante o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a prevenir situações potencialmente irregulares, mas também a pré-validação, substantiva e formal, de abertura e manutenção de entidades e contas e de operações de crédito. Este perímetro funcional, assente em soluções tecnológicas dedicadas, prevê ainda a definição e gestão dos modelos de risco em função da evolução das diversas variáveis concorrentes para o estabelecimento dos *scorings* a aplicar às operações.

Assim, em 2019, destaque para:

- A implementação da nova aplicação informática de monitorização de transações (SAS-AML), mais parametrizável e inovadora, baseada em cenários de risco desenhados à medida, que permite detetar padrões, relações e comportamentos dos intervenientes nas transações, com o objetivo de otimizar a deteção de casos suspeitos de risco de BC/FT;
- A configuração de vários novos algoritmos de deteção de padrões suspeitos, que permitiram o robustecimento dos controlos internos em prevenção de BC/FT;

- O reforço dos mecanismos e meios de análise relacionados com o risco decorrente do início das relações de negócio no que se refere a fatores de risco acrescido em matéria de BC/FT;
- O aumento dos procedimentos de controlo interno para a avaliação de operações de *trade finance* analisadas, refletindo o processo de centralização das transações do Fircosoft por forma a mitigar o risco decorrente das jurisdições de risco acrescido;
- A implementação de várias ações para aperfeiçoar os processos associados ao estabelecimento e manutenção de relações comerciais com pessoas politicamente expostas (“PEPs”);
- O desenvolvimento de ações de manutenção e atualização da informação de Clientes, com base na recuperação e atualização de registos KYC (*Know Your Customer*), com foco nos Clientes com perfil de risco BC/FT mais elevado.

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 que as ações de formação, em Portugal, contassem com 5.798 presenças de 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. Já nas operações internacionais, foram formados 20.733, 17.892 dos quais na Polónia, onde se realizaram ações generalizadas sobre, por exemplo, o Código de Conduta.

Em Portugal, o valor registado, que representa um decréscimo quando comparado com o verificado em 2018 (ano em que se realizaram formações universais sobre BC/ FT), continua a traduzir a importância atribuída aos processos formativos sobre matérias de Controlo Interno, mas também sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, de que se destacam nesta geografia:

- Atualização de conhecimentos sobre práticas de prevenção de BC/FT, tendo em consideração os desafios e os novos riscos desta função e as alterações decorrentes da Lei n.º 83/2017;
- Formação sobre as alterações decorrentes da entrada em vigor da DMIF2, mandatária (necessária certificação) dirigida a todos os Colaboradores com responsabilidade direta ou indireta na venda de produtos financeiros a clientes, compreendendo novas certificações e a atualização das já existentes;
- Formação referente à abertura de conta à distância, através de videoconferência (*Onboarding* digital);
- Formação sobre o Código de Conduta do Banco, obrigatória para todos os novos Colaboradores recém-admitidos;
- Formação sobre a entrada em vigor da nova regulamentação relativa à proteção de dados.

## COLABORADORES FORMADOS<sup>(1)</sup>

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

GRI 406-1

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
Atividade em Portugal	5.798	30.300	28.123	-80,9%
Atividade Internacional	20.733	2.219	9.093	834,3%
<b>TOTAL</b>	<b>26.531</b>	<b>32.519</b>	<b>37.216</b>	<b>-18,4%</b>

<sup>(1)</sup> Presenças em ações de formação.

Na prossecução do alinhamento de estratégias e prioridades na gestão de risco das Operações do Grupo, para além da atualização dos vários Códigos de Grupo publicados e respetiva monitorização da sua aplicação nas diversas Operações Internacionais, o Compliance Office reforçou o seu acompanhamento sobre a atividade da função de *compliance* naquelas Operações, implementando uma série de iniciativas de que se destaca a criação de uma nova Área centralizada de monitorização da atividade de *compliance* nas Operações Internacionais.

Em 2019, o Banco procedeu também a uma revisão e atualização do seu quadro normativo relacionado com governação e políticas de *Compliance*, de âmbito de Grupo, da qual realçamos a “Política de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo” e “Sistema de Controlo Interno”, 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”.

As revisões e atualizações do quadro normativo relacionado com governação e políticas de *Compliance* referidas, foram a génese de várias iniciativas implementadas que tiveram o objetivo de robustecer medidas de prevenção, anticorrupção e reporte de irregularidades, das quais destacamos:

- O controlo da aceitação de liberalidades por parte dos membros de Órgãos de Administração, Fiscalização e Colaboradores;
- O desenvolvimento de um processo de comunicação e consulta ao Compliance Office;
- A avaliação prévia, pelo Compliance Office, de pedidos para desempenhar atividades extraprofissionais, com o propósito de identificar potenciais situações de conflitos de interesses.

O Código de Conduta é diretamente aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, a todos os Colaboradores do Grupo - com ou sem vínculo permanente - e aos Colaboradores das empresas que prestem serviços ao Grupo em regime de *outsourcing*.

Nesta medida, constitui um princípio geral de orientação face a potenciais situações de conflito ético para uma tomada de decisão adequada.

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* do Banco, na área Governação:

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas\\_regulamentos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx).

Complementarmente, atenta a importância de manter um fluxo de comunicação interna sobre temas de *compliance*, manteve-se a prática de publicação regular de conteúdos nas *intranets* do Grupo BCP com informação que contribua para um exercício da atividade conforme com os deveres de honestidade, solvência e integridade financeira previstos no Código de Conduta; os incumprimentos e violações são sancionados de acordo com a regulamentação interna.

Em conformidade com a organização processual em vigor, o Banco atribui ao Compliance Office a função de supervisão do processo de desenvolvimento de novos produtos/serviços, bem como de todas as peças publicitárias, avulsas ou inseridas em campanhas comerciais de produtos ou serviços promocionais e informacionais, produzidas no Grupo. A tendência, já registada em anos anteriores, de cumprimento dos deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros manteve-se, atuando o Banco de acordo com as recomendações recebidas. Assim, em 2019, o BCP não foi, neste contexto, alvo de qualquer processo de contraordenação emitido pelo Banco de Portugal ou pela CMVM.

Foi ainda mantido o relacionamento de cooperação e lealdade com as autoridades judiciais e com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais. Neste âmbito, e por iniciativa própria, foram realizadas um total de 2.608 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 3.499 pedidos.

## COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	306	432	300	-29,2%
Atividade em Internacional	2.196	352	228	523,9%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	103	364	160	-37,0%
Atividade em Internacional	3.359	2.038	1.167	36,7%
<b>TOTAL</b>	<b>5.964</b>	<b>3.186</b>	<b>1.855</b>	<b>87,2%</b>

## Auditoria interna

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do Banco Comercial Português cuja principal missão é assegurar aos seus *stakeholders* – em particular à Comissão de Auditoria e à Comissão Executiva do Conselho de Administração – a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco como um todo e ainda assegurar a adequação dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo.

A missão da Direção de Auditoria é exercida mediante a adoção dos princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional, emitindo recomendações baseadas nos resultados das avaliações efetuadas que deverão melhorar a eficiência e a eficácia do sistema de controlo interno, acrescentando valor à organização e contribuindo para a realização dos seus interesses estratégicos.

O exercício da função de auditoria interna ocupa um lugar central nas atribuições da Direção de Auditoria e tem caráter permanente e independente.

Os programas de auditoria incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais 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. No seguimento das orientações estratégicas definidas para a função de Auditoria Interna, tem vindo a intensificar-se a adoção da metodologia integrada / end-to-end nas auditorias a processos.

Ao longo de 2019, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

## PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

GRI 419-1

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
Atividade em Portugal				
Normas Internas	27	13	13	107,7%
Normas Externas	0	4	5	-100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>42,1%</b>

Em resultado da atividade preventiva levada a cabo e subseqüentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2019 foram concluídos 289 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 27 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 16 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é também o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos, nomeadamente através da colaboração na preparação e execução de auditorias relativas a matérias de interesse comum às várias instituições.

A harmonização das práticas em vigor nas auditorias internas das várias operações do Grupo tem vindo a aprofundar-se ao longo dos anos quer pela adoção de metodologias de abordagem comuns, salvaguardadas eventuais diferenças resultantes de regulamentação local, quer pela constituição de equipas de auditores ao nível de Grupo, responsáveis pela execução de auditorias relativas a matérias específicas em qualquer das geografias em que o Grupo opera.

Ainda no âmbito da Ética e Conduta Profissional, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com as Pessoas e com a Sociedade, foram subscritas - e encontram-se publicadas - políticas corporativas de que são exemplo as de Igualdade e Não Discriminação, Sustentabilidade, Social, Ambiental e Direitos Humanos e que podem ser consultadas no *website* do Banco, na área Sustentabilidade:

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod\\_internos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx)

## Qualidade do serviço

Tema material:

QUALIDADE DO SERVIÇO

A qualidade de serviço é assegurada pela implementação contínua de iniciativas que contribuem para um maior rigor e controlo da execução, garantindo que os processos operativos e de negócio funcionam com eficiência e fiabilidade e são continuamente monitorizados e aperfeiçoados, sustentando, desta forma, um aumento progressivo e consistente da satisfação dos Clientes.

## Inquérito de satisfação

GRI 102-43, 102-44

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, 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. Foram ouvidos mais de 130 mil Clientes.

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 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 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.

Com o objetivo contínuo de reforçar as competências dos Colaboradores para melhorar o serviço prestado ao Cliente, em 2019 reformulamos o formato dos treinos mensais, tornando-os mais curtos e focados numa técnica de venda ou coreografia específica, com apresentação da proposta de solução em vídeo.

Complementarmente, lançamos em maio uma nova rubrica de notícias semanal denominada “Momento #1”, que explora num vídeo curto temas práticos sobre produtos, ferramentas e coreografias de atendimento.

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.

Foram ainda realizados 30 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio. 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 para “Melhor site de Homebanking em 2019”, no âmbito dos prémios leitor PC Guia 2019.”

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 percebida pelo Banco.

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

Em Portugal, 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.

Também com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos externos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitem posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco e aos produtos e serviços que comercializa.

Um desses estudos é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, realizado em 2 vagas anuais, assente num modelo econométrico que visa medir a satisfação e a lealdade do Cliente e a sua perceção da qualidade dos produtos e serviços numa lógica de benchmarking. O Índice CSI Banca, no qual o Millennium bcp atingiu o 2.º lugar no ano de 2019, é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Internet Banking (Índice CSI Internet Banking).

Outro dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DataEe, que se foca na caracterização do setor bancário em Portugal, na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços disponibilizados pelos Bancos. No estudo de 2019, o Millennium bcp foi novamente considerado como o Banco principal das empresas em Portugal. O Millennium bcp é também referido como o "Banco Globalmente Melhor para as Empresas", com os "Produtos mais adequados às Empresas", "Mais Inovador" e o "Mais próximo dos Clientes". Lidera ainda no indicador de recomendação (Escala *Net Promotor Score*) entre os 5 maiores Bancos.

Refira-se ainda, neste contexto, que em 2019 o Millennium bcp ficou em 2º lugar nacional na "Escolha do Consumidor" – na categoria "Grandes Bancos", reforçando o reconhecimento do esforço que tem vindo a ser efetuado na modernização e na simplificação dos produtos e serviços, mas também da forte aposta do Banco na proximidade com os Clientes, na agilização das operações e na sustentabilidade da sua proposta de valor.

Na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 81,5 pontos índice (p.i.), impactado pela subida registada em Moçambique, que passou de 73 para 76 p.i.

Nesta operação, a avaliação e monitorização da Satisfação dos Clientes faz-se de forma contínua através da realização de estudos de mercado nos diferentes segmentos de negócio, de inquéritos específicos – de que os relativos a Canais Remotos constituem o exemplo mais recente –, mas também de ações "Cliente Mistério" nos Balcões do Banco. Numa visão agregada, em 2018 foram realizados 3 estudos de mercados e quatro inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar mais de 3.300 Clientes

Já o índice de Qualidade Operacional dos Balcões do Millennium bim, registou, em 2019, uma subida para 3,3 pontos, ultrapassando assim em 0,3 o objetivo definido para o ano (3,0). Este indicador é um instrumento de apoio à gestão que mede o rigor na execução de operações e o cumprimento dos Níveis de Serviço por parte dos Balcões em 5 métricas: (i) Tempo do envio de processos de abertura das contas, (ii) Quantidade de devoluções de processos de abertura das Contas (iii) % de Estornos das operações de caixa, (iv) % de Erros nas ATMs e (v) Processos de Crédito não tratado no dia.



Satisfação dos Clientes  
(Pontos índice)



Nos inquéritos à satisfação dos Clientes da Rede Empresas e da Rede Corporate os valores obtidos foram de 68 e 75 p.i., respetivamente, que comparam favoravelmente com os 73 e 64 registados no período homólogo de 2018.

Referência adicional, no âmbito do modelo de avaliação de experiências através do indicador NPS (*Net Promoter Score*) dos Clientes nos balcões do Millennium bim - e ouvidos 1.063 Clientes -, para o resultado global alcançado neste 2º ano que atingiu o valor agregado de 50,04 p.i.. Já a avaliação de experiência dos Clientes do segmento Prestige, registou um valor global de 79 p.i..

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2019, com 87 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 96% e 97% de avaliações positivas, respetivamente. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 90% de satisfação alcançados.

Em linha com a recomendação dos Clientes, também os reconhecimentos atribuídos por diversas entidades independentes confirmam a qualidade do serviço garantido pelo Banco nesta geografia. Realce para o “Service Quality Star”, reconhecimento atribuído pelo Polish Service Quality Standard a empresas comprometidas com os mais altos padrões de atendimento ao cliente.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares - dirigidos aos segmentos de Retalho (NPS de 53), Prestige (NPS 75) e Negócios (NPS 31) e Empresas (NPS de 42) -, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”.

O Bank Millennium, materializando uma abordagem holística e consciente do impacto que a crescente popularidade dos novos canais digitais está a introduzir no comportamento e nas necessidades dos Clientes - e que não se reflete apenas na banca eletrónica, mas que se estende aos canais tradicionais, nomeadamente às Sucursais -, continua a efetuar avaliações que, com recurso a técnicas inovadoras, têm permitido melhorar o espaço e a coreografia de atendimento.

Refira-se, por último, que nesta operação, numa visão quantitativa, foram realizados 5 estudos de mercados e 20 inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar cerca de 68.500 Clientes ao longo de 2019.

## Reclamações

O Grupo BCP assume como prioridade, no âmbito das reclamações recebidas sobre produtos ou serviços, a melhoria contínua da sua gestão nas diferentes geografias do Grupo, seja pela otimização, simplificação e agilização dos processos de resposta, seja pela avaliação e monitorização regular da satisfação dos reclamantes com a resolução apresentada. A identificação e caracterização das causas das reclamações com vista à sua correção, são também parte de uma inequívoca orientação do Banco para o serviço ao Cliente.

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>				
Atividade em Portugal	32.811	26.648	22.104	23,1%
Atividade Internacional	103.751	81.596	54.814	27,2%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>				
Atividade em Portugal	28.706	24.296	20.649	18,2%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	97.185	83.157	54.535	16,9%

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (106) e em Moçambique (10) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

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.

Na Polónia, foram registadas 86.894 reclamações, o que reflete um acréscimo de 27,8% face ao ano anterior, justificado, em parte, pela junção das reclamações em curso aquando da fusão do Bank Millennium e do EuroBank. Grande parte destas reclamações, 69%, é atribuível a contas à ordem e a prazo, cartões de crédito e débito e transações com cartões. Para melhorar a satisfação - medida - com a resolução de reclamações, o Bank Millennium, que tem vindo a desenvolver um programa continuado de melhoria e simplificação deste processo, assumiu um objetivo de regularização de 7 dias, prazo médio que em 2019 foi excedido, tendo atingido 6 dias.

Em Moçambique, com 16.905, o número de reclamações também aumentou 24,4% quando comparado com o período homólogo, sendo os cartões e contas à ordem os temas mais referidos. Esta operação atingiu, como resultado da simplificação do Workflow de Reclamações e das melhorias processuais implementadas, um prazo médio de resolução de reclamações de 5 dias úteis (que compara com 7 em 2018).

Os Clientes do Millennium bcp podem também apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas para os órgãos próprios do Banco para resolução, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes.

O Provedor do Cliente é um órgão independente das estruturas hierárquicas do Banco e desenvolve a sua atuação em conformidade com um Regulamento próprio, defendendo e promovendo os direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Millennium bcp que se lhe dirijam.

## PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>INTERPELAÇÕES REGISTADAS</b>	<b>2.339</b>	1.848	1.534	26,6%
Reclamações	1.776	1.342	1.099	32,3%
Solicitações	512	458	390	11,8%
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES</b>	<b>51</b>	48	45	6,3%
Concluídas	49	45	8,9%	8,9%
Com provimento	25	22	13,6%	13,6%
Sem provimento	24	23	4,3%	4,3%
Tempo médio de resolução (dias)	11	14	14	-21,4%

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2019, o Provedor do Cliente recebeu 2.339 interpeleções (1.848 em 2018) que representaram, em termos acumulados e homólogos, um aumento de 27% face a 2018.

O Provedor do Cliente apreciou 1.776 Reclamações (1.342 em 2018), encaminhadas para o Centro de Atenção ao Cliente, responsável por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes; 512 Solicitações (458 em 2018), encaminhadas para os respetivos Serviços do Banco responsáveis por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes e 51 Novas Reclamações (48 em 2018), que pela sua natureza, foram analisadas e respondidas pela Provedoria do Cliente.

A taxa de provimento das Novas Reclamações foi de 51% e o tempo médio de resposta foi de 11 dias (14 dias em 2018).

As matérias - numa ótica de produto ou serviço financeiro - que suscitaram maior número de interpeleções dos Clientes, foram as relativas a “Contas à Ordem” (25% vs 26% em 2018) e “Cartões” (14% vs 10% em 2018).

Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 86% das exposições apresentadas, é a de Retalho, seguida do ActivoBank com 8%.



# RESPONSABILIDADE SOCIAL



# Responsabilidade social

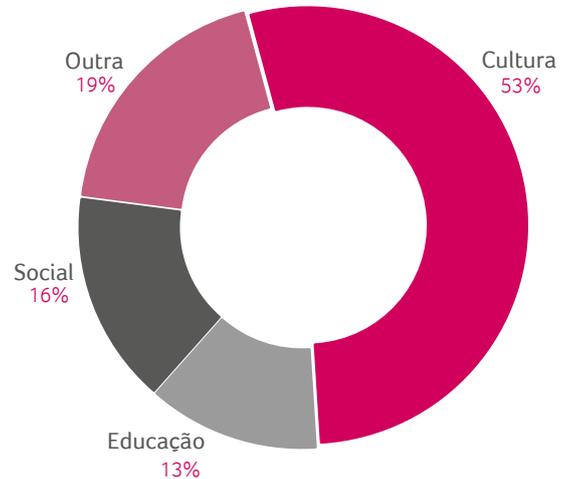
A estratégia do Grupo BCP visa promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta ou indiretamente, contribuir para o desenvolvimento social dos países em que opera.

É assim, num quadro de aproximação à comunidade, que tem materializado a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção preferencialmente em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

Em 2019, o número de horas de Voluntariado foi de 1.202 em Portugal e de 2.939 no conjunto das operações do Grupo, valores que, comparando favoravelmente com as 1.008 e 2.358 horas registadas em 2018, permitiram alcançar o objetivo anual proposto de 7% de crescimento.

Para 2020, materializando um forte compromisso social e para que possamos estar (sempre) mais próximos das comunidades e das Pessoas, é proposto um aumento de 10% do número total de horas de Voluntariado.

Donativos alocados por área de intervenção  
(Porcentagem %)



## Participar e partilhar

Tema material: **PARCERIAS COM ONG/IPSS E VOLUNTARIADO**

Em Portugal, o Millennium bcp tem continuado a promover e a criar oportunidades para a participação dos Colaboradores como voluntários em ações com valor social junto da 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 empreendedorismo, 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 Taguspark.



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

- “Acreditamos: Ajudamos a Dar (mais) Cor à Esperança”, iniciativa anual que tem 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 recipientes;
- 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 dois desejos;
- Foram ainda realizadas, numa lógica de proximidade, algumas campanhas internas de responsabilidade Social Corporativa sectoriais, de que são exemplo os Natais Solidários promovidos pelo ActivoBank a favor Santa Casa da Misericórdia da Amadora e da Direção de Operações e da DBD no apoio à Refood (Núcleo de Odivelas), ações que permitiram apoiar dezenas de famílias carenciadas.



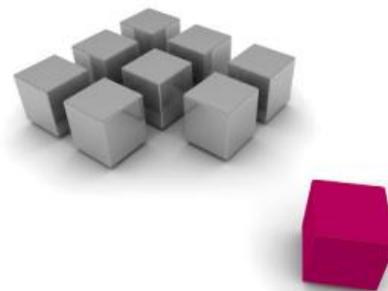
Tema material: SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL

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

- 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 255 instituições, dos quais 88 à Entrajuda;
- Na Cultura, destaque para a 11.ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos, em Lisboa, 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;
- Projeto “Vela Sem Limites”, iniciativa do Clube Naval de Cascais que permite a cerca de 60 pessoas portadoras de deficiência a prática regular de vela e a muitas outras batismos de mar;
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para a 10.ª edição dos “Meninos do Céu” em Chaves, ação promovida pelas Associações “Les Enfants du Ciel” e “Meninos do Céu” com o apoio do Banque BCP (França) e do Millennium bcp e em que cerca de 400 crianças com necessidades especiais tiveram a oportunidade de fazer o seu batismo de voo;

## UM COMPROMISSO...

### SUSTENTABILIDADE



## VENDA DE "PIRILAMPOS MÁGICOS"



- Disponibilização a Instituições Particulares de Solidariedade Social de um espaço no Tagus Park para a recolha de fundos e divulgação do trabalho desenvolvido. Em 2019, são exemplo desta prática a venda do Pirilampo Mágico, promovida pela CERCI Oeiras;
- Em 2019, foi realizada mais edição do Mercado de Natal Solidário, que reuniu nas instalações do Banco, no Taguspark, um conjunto de instituições que assim puderam divulgar a sua missão e atividade e, em simultâneo, angariar fundos. Estiveram presentes a Ajuda dde Mãe, a CEIFAC, a CERCICA, a Associação Capulana, a Casa das Cores, a ASPA, a Associação Rabo de Peixe Sabe Sonhar e o Centro de Educação para Cidadãos com deficiência;
- Projeto "Girl Move", uma associação que pretende ajudar jovens moçambicanas a terem acesso a mais e melhor formação, de modo a quebrarem o ciclo de pobreza e por essa via, construírem o seu próprio futuro e contribuir para uma sociedade melhor. O Millennium bcp concedeu, em 2019, mais um estágio de 1 mês a uma jovem moçambicana;
- Millennium bcp marca presença na campanha "Portugal Chama", campanha de prevenção lançada pelo estado Português, com vista a evitar os fogos, protegendo as pessoas, a floresta e minimizando o impacto económico e social dos incêndios.



Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar um conjunto significativo de ações no âmbito da cultura e voluntariado. Foram realizadas 12 ações de voluntariado em 2019, que envolveram 126 Voluntários e totalizaram 905 horas. Destas iniciativas, destacam-se:

- 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 Bank Millennium. Os projetos desenvolvidos até ao momento contaram com o envolvimento de 567 voluntários e beneficiaram mais de 13.624 pessoas;
- 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 venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Em 2019, esta iniciativa permitiu angariar um valor de cerca de 19 milhares de euros;



- Corridas “Charity Corporate” – os Colaboradores do Bank Millennium continuam a participar regularmente em corridas solidárias com o apoio do Banco.

No âmbito da cultura, com base num plano de médio/longo prazo que assenta em parcerias duradouras com instituições culturais de referência para o apoio de programas específicos, destaque, em 2019, para: i) 8.ª edição do Sacrum-Profanum Contemporary Music, festival de música contemporânea da responsabilidade do Cracow Festival Office; ii); “Złota Tarka” Old Jazz Meeting, evento musical apoiado pelo Banco desde 2002; iii) Gdańsk Music Festival, concertos de música clássica e contemporânea, com um repertório escolhido em cada edição pelo Artista Residente, num formato aberto e adaptável apoiado pelo Banco desde 2013; iv) Bella Skyway Festival, espetáculo multimédia desenvolvido por um grupo internacional de artistas; e v) Golden Sceptre, prémio anual organizado pela Fundação Polaca para a Cultura que visa distinguir os artistas polacos que se destaquem na área da música.

O Bank Millennium - no que constituiu o apoio mais significativo no âmbito da cultura - foi ainda parceiro, pelo 12.º ano consecutivo, do Docs Against Gravity, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Este festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, *workshops* e eventos paralelos, decorreu, em 2019, em 6 cidades polacas, com mais de 92.000 espectadores.

A estratégia de inclusão e remoção de barreiras definida para o acesso aos serviços bancários, é também estendida aos eventos apoiados pelo Banco. No caso do Docs Against Gravity, é disponibilizada uma App com conteúdos áudio que permitem às pessoas com necessidades especiais uma melhor compreensão dos filmes apresentados.

Já em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado, desde 2006, através do programa “Mais Moçambique pra Mim”, uma das referências do Grupo BCP no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e da aproximação, com um impacto social consequente, às comunidades locais. O Millennium bim realizou 3 ações de voluntariado em 2019, que envolveram 104 Voluntários e totalizaram 832 horas.

Assim, mantêm-se a aposta em projetos na área da saúde, educação, cultura, sustentabilidade, desporto infantojuvenil 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;
- Corrida Millennium bim – 14.ª edição de um evento desportivo que procura fomentar o desenvolvimento da modalidade, o aparecimento de novos talentos e a adoção de hábitos de vida saudável. A participação, com mais de 2.000 atletas, foi a maior de sempre;





- 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;
- 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;
- 4.ª edição “Brincando sem fronteiras” - iniciativa do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano que proporciona a cerca de 300 crianças dos 6 e aos 12 anos, portadoras ou não de deficiência, momentos propícios à prática do exercício físico, de jogos e brincadeiras que trabalham a sua relação interpessoal, o respeito, a tolerância, a inclusão e a autoestima;
- Projecto 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 mecenas deste projeto de educação musical, que visa contribuir para um ensino de qualidade, mas também identificar e promover jovens talentos independentemente da sua condição social;
- Apoio à produção do livro “Futuros Presidentes”, projecto desenvolvido em parceria com a Associação HELPO, criativos da Agência Portuguesa Big Fish e das crianças que aceitaram participar e partilhar os seus sonhos neste livro e em que se prova que através da educação tudo é alcançável, até ambicionar ser Presidente da República;
- Ação de remodelação da Unidade Pediátrica do Hospital Central de Maputo, na qual 35 colaboradores pintaram desenhos nas paredes da ala pediátrica, com o objetivo de proporcionar um ambiente mais acolhedor às crianças em contexto hospitalar;
- Millennium bim Responsável - 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;
- 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.
- Na sequência do ciclone Idai, o Millennium bim e os seus Colaboradores desenvolveram um conjunto de ações de apoio às vítimas desta catástrofe natural, de entre as quais destacamos:
- O Millennium bim e seus Colaboradores, doam mais de 15 toneladas de bens alimentares e artigos de primeira necessidade ao INGC - Instituto Nacional de Gestão de Calamidades para apoio imediato das pessoas afetadas pelas catástrofes naturais ocorridas em território moçambicano;

- Millennium bim Responsável – ação de voluntariado no Centro de Reassentamento de Nhamatanda para apoiar a separação de roupas e na entrega de bens alimentares às populações afetadas pelo ciclone Idai;
- O Millennium bim contribui, através da Associação Moçambicana de Bancos, para a reconstrução do Hospital Central da Beira;
- 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.



O Millennium bim apoia ainda, mediante um protocolo de adesão ao Clube Empresarial da Gorongosa, o programa “Clubes de Raparigas”, iniciativa que tem como objetivo 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. Os diversos projetos que atualmente decorrem no Parque Nacional da Gorongosa têm como principal intuito restaurar o ecossistema, apoiar as comunidades locais no seu desenvolvimento socioeconómico e criar, de forma sustentável, uma indústria turística, um exemplo emblemático na conservação da natureza e na criação de oportunidades para as populações locais.



Referência também ao programa “Partilhamos Valores para a Vida”, programa de voluntariado corporativo do Banco Millennium Angola (BMA), que em 2019 se voltou a associar às campanhas de recolha de bens alimentares do Banco Alimentar de Angola. Os 748 Voluntários, juntamente com as suas famílias, contribuíram para a angariação de mais de 32 toneladas de bens alimentares, canalizados para instituições de solidariedade social e famílias devidamente referenciadas. O programa, iniciado em 2018, impactou já mais de 16.000 pessoas, com a participação de mais de 800 voluntários e 3.500 horas de trabalho social.



Referência ainda ao programa “LOGOS - Geração com Valor”, um projeto de transformação social da Fundação BMA que disponibiliza programas de apoio diário a cerca de 2.000 crianças e jovens de comunidades mais carenciadas.

Em 2019, o Millennium foi parte do Giving Tuesday, movimento solidário que procura mobilizar as pessoas e as empresas para o apoio a causas sociais e humanitárias no seio das suas comunidades em diversos pontos do mundo.

Em Portugal, onde a iniciativa se realizou pela primeira vez, o Millennium bcp esteve presente com campanha interna “Vamos Dar Cor à Esperança”, a favor da Associação ACREDITAR.

Já na Polónia, o Bank Millennium integrou este movimento internacional através da realização do “Leilão Solidário de Natal” para a venda de artigos de artesanato, neste caso a favor das crianças com deficiência familiares de Colaboradores.

Em 2020, temos como objetivo, em articulação com a entidade responsável pela sua organização, estender O Giving Tuesday ao Millennium bim, em Moçambique.

## Literacia financeira

O Grupo BCP assume como objetivo estratégico, em todas as suas operações, o aumento dos níveis de literacia financeira. Exemplo deste compromisso são as ações que o Banco tem vindo a desenvolver de forma continuada para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários responsáveis de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2019, de entre as quais salientamos, em Portugal.

- Dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos – Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas – que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do *site* M Vídeos, continua a ser possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- A página do Facebook “Millennium bcp” prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
- Também com o objetivo de estimular hábitos de poupança, o ActivoBank disponibiliza uma *app* de *live streaming* de vídeo na sua página de Facebook, a que deu o nome de Conversas Activo (também disponíveis no YouTube), em que se abordam temas que contribuem para um maior conhecimento das matérias relacionadas com a prestação de serviços financeiros;
- 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 anualmente 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. Esta competição contou com a participação de 100.000 jovens em toda a Europa;
- Dinamização do Quiz de Educação Financeira para alunos do Ensino Secundário, no Dia de Formação Financeira que se celebrou a 28 de outubro. Este Quiz é jogado através de uma aplicação para telemóvel e pretende testar os conhecimentos financeiros dos mais jovens. Foi uma iniciativa dinamizada pela APB e que se inseriu nas celebrações promovidas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira;
- Destaque, ainda, para a 2ª edição do “Innovation Challenge” promovido pela APB, em conjunto com a Junior Achievement Portugal (JAP), que se realizou no dia 21 de novembro, em Lisboa. Esta iniciativa consiste num desafio proposto a alunos que têm um dia para trabalhar na respetiva solução. Este desafio foca-se na criação de processos inovadores e criativos baseados em situações reais de negócio com as quais as organizações têm que lidar no seu dia-a-dia. Este ano o desafio proposto pela APB foi dinamizado por 50 alunos do ensino universitário.



Já em Moçambique, destaque para as “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto de literacia financeira que tem como objetivo apresentar conceitos bancários essenciais, capacitando alunos e professores com conhecimentos que lhes permitam gerir ponderadamente as suas economias e perseguir projetos de empreendedorismo. Já na sua 10ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas de Maputo, Matola e, pela primeira vez, da província de Gaza, que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas. Na grande final, os alunos apresentaram ideias inovadoras e de fácil aplicação na sua escola ou bairro. O vencedor na cidade de Maputo foi o projecto - transformar papel em carvão - apresentado pelos Alunos da Escola Secundária de Triunfo, enquanto que na província de Gaza o projecto eleito - ‘Jornal Escolar’ - foi desenvolvido na Escola Secundária Joaquim Chissano.



Este ano, com a introdução do tema ‘Voluntariado Social’, os alunos realizaram também ações de voluntariado que permitiram criar duas bibliotecas para crianças do ensino primário. Em Maputo, foi instalada uma biblioteca na Escola Primária do Chiango que vai beneficiar 1.200 crianças, enquanto na província de Gaza, instalação similar na Escola Primária do Siaia servirá cerca de 3.000 crianças.



A Poupança foi um dos temas desenvolvidos pelo Millennium bim, que realizou, no âmbito de um programa dinamizado pelo Banco de Moçambique, uma formação junto de 2.300 alunos e 44 professores. A formação foi conduzida por colaboradores do Millennium bim em parceria com as escolas e os seus professores. Decorreu em 43 estabelecimentos de ensino de 5 províncias de norte a sul do país, nomeadamente Inhambane, Tete, Sofala, Nampula e Maputo.

Também em Moçambique, inserido nas atividades promovidas pelo Banco Central no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, o Millennium bim, em 2019, participou na Feira Central da Poupança, evento em que se realizaram diversas iniciativas de caráter educativo, incluindo uma visita ao Museu Nacional da Moeda, com o objetivo de sensibilizar e incutir nas crianças, jovens e adultos uma tomada de consciência para a importância da poupança e da inclusão financeira.

A par das atividades desenvolvidas nas escolas, o Banco publica regularmente na sua página de Facebook conteúdos alusivos ao tema, onde através de infografias alerta para a importância dos hábitos de poupança.

Na Polónia, especial destaque para o programa "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".



Na formação dos mais jovens, menção ao projeto "BAKCYL - Bankers for Financial Education of Youth", uma iniciativa conjunta do setor bancário polaco, concebido e organizado pelo Warsaw Banking Institute. O BAKCYL conta com a participação voluntária de colaboradores do setor bancário enquanto formadores e tem como público-alvo os alunos do ensino secundário. Visando transmitir conhecimentos financeiros que contribuam para a utilização informada de serviços e produtos bancários por parte das novas gerações, envolveu, em 2019, 71 voluntários corporativos do Bank Millennium que ministraram 352 aulas.

Nesta operação, continua a merecer referência o Gestor de Finanças, serviço *online*, sem custos, que permite acompanhar o orçamento familiar através da catalogação automática dos movimentos das contas de depósitos à ordem e dos cartões de crédito e da possibilidade de criar orçamentos para controlo de despesas, para além de se ter mantido uma prática consolidada de disponibilização de conteúdos informativos e formativos aos Clientes.

Mantêm-se disponíveis no YouTube os vídeos “Millematy”, conteúdos que têm como objetivo divulgar de forma simples e direta conceitos, produtos e serviços bancários.

## Fundação Millennium bcp

A Cultura, a Ciência e a Solidariedade Social constituem os três focos da atuação da Fundação Millennium bcp. Através do apoio a projetos nestas três áreas, a Fundação visa promover o desenvolvimento da sociedade, nas suas diversas vertentes, e incentivar a atividade das entidades apoiadas, de forma que estas aumentem o seu potencial de inovação e de sustentabilidade.

Faz parte da sua estratégia promover e apoiar iniciativas que, individualmente e no seu conjunto, estimulem o desenvolvimento de contextos favoráveis ao crescimento, à modernização e à sustentabilidade.

Tendo a Cultura como eixo prioritário da sua ação, a Fundação mantém uma forte intervenção em projetos de preservação e recuperação de património classificado e na dinamização de atividades relacionadas com a divulgação de património artístico e arquitetónico. Neste sentido, apoiou projetos orientados para a valorização dos museus nacionais, para a recuperação de património arquitetónico e artístico nacional e para a divulgação de arte contemporânea e de novos talentos artísticos.

Durante o ano de 2019, a Fundação atribuiu apoios a 116 projetos, 59% dos quais na Cultura, 17% na Ciência e Conhecimento e 24% na Solidariedade Social.

### Cultura

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, realce 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”;
- Associação Castelo D' If - 10ª 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;
- Associação Castelo D' If - 9.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 52 ateliês e 190 artistas, 178 artistas portugueses e 12 internacionais;
- 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 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 - 3º 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 Cultural (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 1º Prémio para melhor Publicação/Livro da XI BIAU 2019 - Bienal Internacional de Arquitetura e Urbanismo;
- 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 Alcobça – 27.ª Edição do Cistermúsica - Festival de Música de Alcobça, 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;
- 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.

## Educação e investigação



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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 (12.ª 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 8.ª 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 1.º ciclo) dos municípios de Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrogão Grande;
- Centro Português de Geo-História e Pré-História - apoio a investigação em Paleobotânica;
- 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.



## Ação social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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 11ª 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 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 da instituição;
- 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.

Para informação mais detalhada, deve ser consultado o Relatório de Atividades de 2019 da Fundação Millennium bcp em: [https://www.fundacaomillenniumbcp.pt/wp-content/uploads/2020/05/RC2019\\_Fundacao\\_Mbcp\\_PT\\_final\\_bookmarks.pdf](https://www.fundacaomillenniumbcp.pt/wp-content/uploads/2020/05/RC2019_Fundacao_Mbcp_PT_final_bookmarks.pdf)

## Produtos e serviços

Tema material:

INOVAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

GRI FS7, FS8

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.



## Microcrédito



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, o Millennium bcp mantém um forte compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor, agora disponível em toda a rede comercial do Banco, continua a ser reconhecida como uma alternativa de financiamento e de incentivo e viabilização do empreendedorismo, o que lhe permite desempenhar um papel de relevo enquanto instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

Em 2019, a divulgação institucional deste modelo de crédito - que integra a política de Responsabilidade Social Corporativa do Millennium bcp - junto das entidades de atuação local mais próximas das populações socialmente desfavorecidas, manteve-se como uma das prioridades estratégicas do Microcrédito Millennium bcp. Neste contexto, foram realizadas mais de 230 reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Instituições de Ensino, Associações Empresariais e Entidades da economia social, a que acresce a participação em 45 sessões de divulgação e 18 feiras de promoção do emprego e empreendedorismo.

Aprofundando esta política de proximidade, foram também celebrados 22 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito, dos quais 3 com entidades públicas, de que se destacam os celebrados com as Câmaras Municipais de Peso da Régua, Sobral do Monte Agraço e Santana, na Madeira.

Refira-se ainda, entre outras, a participação na Informa 2019 – Feira de Emprego e Formação de Vila Nova de Gaia e na Feira de Emprego Qualificado da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro em Vila Real, mas também a presença na 8ª Semana do Empreendedorismo de Lisboa.

Como membro corporativo da European Microfinance Network (EMN) o Millennium bcp, tem como objetivo elaborar uma análise ao crescimento e evolução da Microfinança na Europa.

A alteração da estrutura organizativa do Microcrédito de modo a ficar mais próximo dos clientes, materializando a sua política de Responsabilidade Social. Com a disponibilidade deste instrumento, desde 2018 em toda a rede do Banco, reforçou o compromisso do Millennium bcp com a atividade de Microcrédito enquanto oportunidade para apoiar todos aqueles que têm espírito empreendedor e uma ideia de negócio viável, incentivando-os, através desta solução, a desenvolver o seu negócio e a criar o seu posto de trabalho. Esta alteração aproximou o Microcrédito da comunidade envolvente.

O Millennium bcp Microcrédito, cuja atividade se iniciou em 2005, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente. Desde 2005, são já 7.006 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Como resultado do trabalho desenvolvido, o Microcrédito do Millennium bcp aprovou o financiamento de 177 novas operações, que se traduziram num total de 2.924 milhões de euros de crédito aprovado e na criação de 368 novos postos de trabalho. O volume de crédito ativo concedido às 676 operações em carteira, em 31 de dezembro de 2019, era de 5.114 milhares de euros.

Em 2019, o Microcrédito Millennium bcp tinha como objetivo aumentar em 10%, relativamente a 2018, os contactos institucionais, considerando que uma das principais prioridades estratégicas do Microcrédito assenta na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país. Com 417 contactos estabelecidos, a que corresponde um acréscimo de 0,2% (416 contactos em 2018), o objetivo definido não foi alcançado.

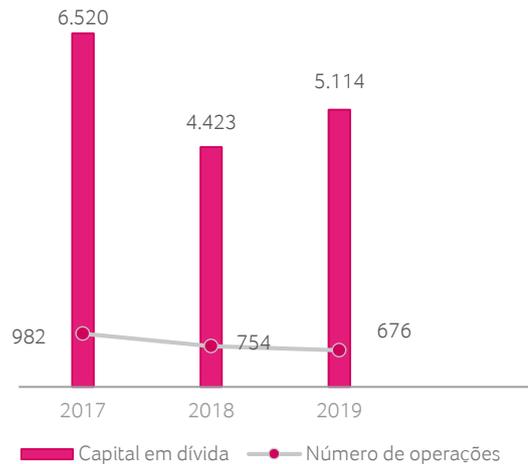
Destaque para as 22 novas parcerias para o empreendedorismo celebradas, ultrapassando em 15,7% o número de 2018 (19).

Relativamente aos postos de trabalho criados através dos projetos apoiados pelo Microcrédito Millennium bcp estes ascenderam a 371, mais 47,2% que em 2018 (252).

Em 2020, em Portugal, temos como objetivo mínimo aumentar o número de contactos institucionais, de novas parcerias e de postos de trabalho criados em 10%.

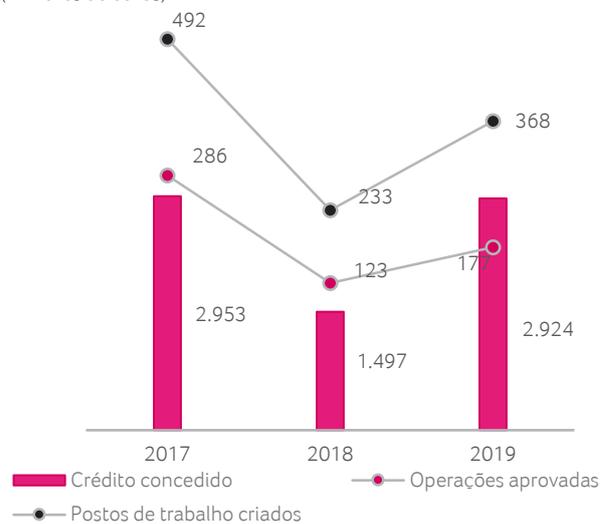
### Carteira de crédito do microcrédito

(Milhares de euros)



### Atividade do microcrédito

(Milhares de euros)



Algumas das operações aprovadas, podem não ter sido concretizadas no exercício de 2019.

## Serviço de acompanhamento financeiro

O Millennium bcp com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e prevenir e evitar situações de incumprimento, manteve o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro). A preocupação do Banco continua a ser a de propor aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, viabilizando o cumprimento das suas responsabilidades mediante a redução dos encargos com as prestações dos seus créditos.

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).



*Desde 2005, são já 7.006 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp, destes 368 decorreram em 2019*

## Soluções de apoio às empresas



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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:

- 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;
  - 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.

Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME’s) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do PolGEFF (Polish Green Economy Financing Facility) e de instrumentos de financiamento como o “Leasing Eko Energia” e o “MilleSun”. Assim, temos:

- O Bank Millennium Leasing, através de protocolos de acordo com o Banco Europeu para a Reconstrução e o Desenvolvimento (BERD), celebrados ao abrigo do instrumento de financiamento para a economia verde PolGEFF (*Polish Green Economy Financing Facility*), assegura o financiamento de projetos no setor de pequenas e médias empresas (PME) relacionados com eficiência energética ou energia renovável, incluindo: projetos de melhoria da eficiência energética de edifícios comerciais, despesas com *hardware* ou projetos que promovam o uso de energia renovável, entre outros. Em 2019, existiam 5 operações em carteira no valor de 311.875 milhares de euros;
- O programa “Leasing Eko Energia” oferece aos clientes a oportunidade de obter um prémio de investimento de 5% no final do contrato de locação, para além de alargar a sua aplicação a novos tipos de máquinas e equipamentos. Com 584 operações, o valor total financiado era, a 31 de dezembro, de 9.4 milhões de euros;
- Em 2019, o Millennium Leasing disponibilizou aos Clientes soluções ecológicas de financiamento, de que é exemplo o programa de financiamento de dispositivos fotovoltaicos MilleSun. O produto, com procedimentos operacionais simplificados, permite aos Clientes escolher fornecedores “autorizados” Millennium Leasing, fator que facilita a obtenção de financiamento;

- O Banco oferece o Programa de Garantia Biznesmax, fornecido em colaboração com o Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK). O programa visa garantir empréstimos concedidos para financiar empreendimentos inovadores por parte das PME, com foco especial em empresas ecoeficientes. O cliente pode aproveitar o "caminho ecológico" que o Programa de Garantia Biznesmax pretende fomentar para financiar projetos que envolvam pelo menos uma categoria ambiental, como a mobilidade elétrica, fontes de energia renováveis, incluindo instalações fotovoltaicas, tecnologias para reduzir o consumo de energia ou para produzir combustíveis alternativos, economia circular, instalações para a recuperação de matérias-primas dos processos produtivos, entre outros;
- O Banco adotou uma política de empréstimos para o financiamento de fontes renováveis de energia para centrais fotovoltaicas abaixo de 1 MW e para parques eólicos acima de 1 MW. Com esta política de crédito, o Bank Millennium pretende estimular a produção de energia renovável na Polónia e contribuir para a meta da União Europeia definida no Horizonte 2020;
- O Banco adotou uma política setorial para apoiar o financiamento de investimentos ecológicos e de economia de energia, contendo exclusões para o financiamento de novas minas de carvão e novos investimentos em geração de energia a partir de fontes de carvão, exceto iniciativas destinadas a reduzir os níveis de poluição;
- O Banco apoia também o desenvolvimento sustentável das empresas participando, em cooperação com a BGK, no programa De Minimis Guarantees. As PME podem assim usar uma garantia "de minimis" para assegurar o reembolso de um empréstimo. Estas garantias podem ir até 60% do montante do empréstimo e até 3,5 milhões de PLN, sendo o prazo de financiamento de até 24 meses no caso de empréstimos para reforço de liquidez ou de até 96 meses para investimento.

O Banco adotou uma política ambiental setorial para apoiar o financiamento de investimentos ambientalmente responsáveis e de redução do consumo de energia, contendo exclusões no que respeita ao financiamento de novas minas de carvão e novos investimentos com geração de energia a partir de fontes de carvão, exceto iniciativas destinadas a reduzir os níveis de poluição.

## Soluções de apoio a particulares

O Grupo BCP disponibiliza produtos e serviços que, respondendo às necessidades e expectativas dos Clientes particulares, incorporem também benefícios sociais. De entre estes, referência para:

- Crédito Universitário - em Portugal, 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 2.8 milhões de euros;
- Crédito Universitário com garantia mútua - ainda em Portugal, o Banco tem também disponível para os estudantes universitários uma linha com garantia mútua. Em 2019, foram atribuídos 1.025 novos empréstimos, no montante total de cerca de 5.6 milhões de euros. O volume de crédito concedido às 11.741 operações em carteira é de 11.7 milhões de euros;
- Manda Mola - modalidade de transferência que permite transferir dinheiro para qualquer número de telemóvel. Esta inovação contribui para o processo de inclusão financeira da sociedade moçambicana, pois permite que Clientes do Banco possam transferir dinheiro para destinatários não bancarizados que têm acesso a uma conta de moeda eletrónica (Conta IZI), que pode ser movimentada através do canal mobile (Millennium IZI) ou de caixas ATM para levantamento de numerário;
- O Millennium bim Já Já - é um serviço bancário que permite através do uso do POS e de Agentes Bancários (lojas, mercearias, postos de correios, etc.) prover a população das zonas rurais de serviços bancários, substituindo assim os meios e canais tradicionais. Este serviço disponibiliza à população um POS que permite executar um conjunto significativo de transações, como depósitos, transferências, levantamentos, consulta de saldos ou pagamento de serviços;



- Linha de crédito Mulher Empreendedora -crédito destinado a apoiar Empresas em nome individual, pequenas e médias Empresas geridas por Mulheres. Este produto visa promover o desenvolvimento de projetos relacionados com empreendedorismo feminino em Moçambique e impulsionar o crescimento e valorização da mulher moçambicana através do seu envolvimento em atividades que contribuem para o crescimento da economia;
- Atualização de dados via IZI no Whatsapp - possibilidade dos clientes do Millennium bim, em Moçambique, saberem quais os documentos pessoais em falta (Bilhete de Identidade, Número Único de Identificação Tributária, Declaração de Rendimentos e comprovativo de residência) e de os enviarem através do Whatsapp, em versão digital, para o Banco, permitindo assim o desbloqueio automático dos meios de pagamento;
- Planos de Poupança (Mulher, Saúde, Família, Jovem) – em Moçambique, estão disponíveis produtos de poupança programada que, para além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, assegura testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta, crédito automático de 80% do valor da poupança;
- Microcrédito IZI - solução em que o Cliente através do telemóvel (*Mobile banking*), pode beneficiar-se de um Microcrédito a curto prazo, para satisfazer situações de emergência, compras ou pagamentos pontuais;
- Na Polónia, o Millennium Dom Maklerski disponibiliza contas e serviços de corretagem aos clientes - IKZE (Contas Individuais de Pensões). O IKZE é um programa de previdência individual que possibilita a acumulação de poupanças através de uma conta de corretagem;
- Konto 360° Student / Junior - na Polónia, tendo como destinatários jovens entre os 18 e os 26 anos, no primeiro caso, e entre os 13 e os 17, no segundo, possibilita abrir uma conta bancária com condições especiais, sem custos, que permita um primeiro contacto com os serviços bancários e financeiros. Em 2019, existiam 355.400 contas ativas.

## Inclusão social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, 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 características, o que corresponde a um total de 4.655 contas em carteira no Banco.

Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito – Social Investe – de apoio à economia social. Em 2019, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor total de crédito de 88 milhares de euros.

Já no 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.

No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários -, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. Em 2019, foram abertas 4.419 contas, pelo que o total acumulado é agora de 10.376 contas.

O Millennium bcp mantém um acordo de cooperação com a União das Misericórdias Portuguesas para promover o Projeto de qualificação das comunidades amigas das pessoas idosas (PQCAPI), com soluções vantajosas de financiamento de curto e longo-prazo.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também disponível uma solução para Clientes com menores recursos - Konto 360° -, para que possam, com condições especiais, dispor de serviços bancários.

## Cartões solidários

Em Portugal, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, continuam a incentivar o apoio social:

- Programa de fidelização - incentiva os Clientes a rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social. Neste âmbito, os cartões da Rede Visa/Mastercard (Catálogo de Pontos) entregaram donativos (de 5€ ou 10€), num valor total de cerca de mais de 9.500 euros, a instituições como a Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Acreditar, Caritas Portuguesa, O Gaiato, Ajuda de Berço, AMI e Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários;
- Portugal *Restaurant Week* - iniciativa que permite aos Clientes do Millennium bcp aceder aos restaurantes aderentes a custos fixos (20 euros, dos quais 1 reverte a favor de instituições de solidariedade), numa iniciativa que democratiza o acesso à restauração de luxo e contribui para causas sociais. A sua 19.ª edição, em 2019, permitiu atribuir apoios financeiros às instituições de solidariedade social Fundação Rui Osório de Castro e Associação Crescer Ser, num valor total de cerca de 30.000 euros;
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, em Portugal, e pelo Millennium bim, em Moçambique, continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS e Lusomundo, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No último ano, esta parceria de apoio ao acesso à cultura permitiu atribuir, em Portugal, cerca de 200.000 bilhetes.



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 1.537 cartões, 261 dos quais subscritos no ano.

Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais parceiros e acesso aos vários canais bancários eletrónicos, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros da mama e do colo do útero e assistência no parto. Este cartão integra a “Solução Mulher”, um conjunto de produtos e serviços financeiros pensado ao pormenor para atender às suas necessidades e facilitar a gestão das suas atividades.

## Fundos SRI (Socially Responsible Investment)

GRI FS11

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 euros, 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.

## Benefícios a colaboradores

Tema material:

GESTÃO DE MOTIVAÇÃO

GRI 201-3, GRI 401-2

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores, que vai além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável nas diferentes geografias.

## Saúde e segurança

GRI 403-3

Em Portugal e na Polónia os Colaboradores do Millennium beneficiam de unidades de medicina e de um quadro de médicos dedicado, através do qual é assegurada a prestação de serviços de medicina curativa, medicina no trabalho e assistência médica. Beneficiam, ainda, da realização de um *check-up* médico, feito regularmente, cuja abrangência ultrapassa o que se encontra legalmente definido no âmbito da medicina do trabalho.

Em Portugal, com o objetivo de reforçar os benefícios de saúde para os Colaboradores, o Banco também garante nos Serviços de Medicina Internos no Taguspark o acompanhamento nas especialidades de Nutrição (920 consultas) – especialidade também disponível para os Colaboradores localizados no Porto – e Psicologia Clínica (866). Está também acessível um serviço de Correção de Postura, nesta fase no Taguspark, cujo objetivo é a correção de anomalias da coluna vertebral e sistema nervoso, bem como dos demais sintomas que lhes estão associados. O Gabinete de Fisioterapia está igualmente disponível no Taguspark, e na sede do Clube Millennium bcp em Lisboa. Adicionalmente, está ainda disponível um serviço de colheita para análises clínicas (211).

Já em Moçambique, o Millennium bcp 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 da patologia; e iii) gabinete de assuntos sociais – destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais e onde também é prestado, sempre que necessário, apoio psicológico e jurídico.

## SERVIÇOS DE SAÚDE <sup>(1)</sup>

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>				
Consultas efetuadas	26.539	22.507	21.409	17,9%
Check-up efetuados	9.416	9.142	8.831	3,0%
<b>SEGUROS DE SAÚDE</b>				
Pessoas abrangidas	46.311	47.257	47.209	-2,0%

<sup>(1)</sup> Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Os Colaboradores do Grupo BCP, bem como as suas famílias, beneficiam igualmente de seguros de saúde gratuitos ou com condições bonificadas que garantem planos de coberturas muito abrangentes.

Em Portugal, em situações de maior complexidade, os Colaboradores, no ativo ou reformados, cônjuges e filhos, poderão ainda ter acesso a cuidados de saúde na Clínica de Navarra.

A divulgação, através das plataformas corporativas de comunicação interna, de conteúdos informativos sobre temas relacionados com saúde e bem-estar, prevenção de doenças e hábitos de vida saudável, são uma prática transversal a todas as operações do Grupo BCP.



Na Polónia, foi criado o “Millennium Active Zone”, um programa dirigido aos Colaboradores que visa promover e incentivar a atividade física e difundir conceitos, práticas e hábitos de vida saudável. Neste contexto, em 2019, equipas compostas por Colaboradores participaram em corridas solidárias, como as “Corporate Run”, de Varsóvia e Cracóvia, ou a “The Color Run”.

No âmbito da ocorrência de pandemias ou outras situações que possam afetar gravemente e de forma generalizada a saúde dos Colaboradores, o Millennium define e divulga planos de contingência em articulação com os Serviços de Medicina do Banco e com a autoridade de saúde local. As campanhas de vacinação contra a gripe, como as realizadas a nível nacional na Polónia, são disso um exemplo.

O Banco mantém uma política de disponibilização de benefícios sociais aos Colaboradores que procura melhorar e complementar a cada ano, sempre com a preocupação de ir ao encontro das necessidades expressas pelos Colaboradores.



Desde 2017 que, nas instalações do Millennium bcp, as quintas-feiras passaram a ser dia de ir à Quinta. A esplanada da zona de restauração no Taguspark, começou a acolher um mercado semanal para comercialização de diferentes produtos alimentares, desde frutas a produtos de fumeiro. Esta iniciativa, que resultou de uma ideia apresentada por Colaboradores, visa facilitar o acesso de todos os que trabalham nas instalações do Taguspark a produtos de época, nacionais, com boa relação qualidade/preço e sem necessidade de se deslocarem.

Está também disponível, desde 2018, um espaço inovador junto à zona das refeições do Taguspark, o Banco de Livros, uma biblioteca que assenta num conceito de partilha em que qualquer Colaborador do Banco pode levar um livro para casa à sua escolha, desde que o substitua por outro. O Banco de Livros é construído por todos os Colaboradores, pelo que a sua coleção é tão mais rica quanto mais utilizada for a biblioteca.



Uma referência adicional ao fluxo de informação interna, que suportado por plataformas corporativas de comunicação aborda temas de negócio, operacionais, formativos e tecnológicos, mas também conteúdos sobre responsabilidade social, vantagens para Colaboradores e muitos outros de interesse geral. Em Portugal, foram publicados 5.657 conteúdos na *intranet*, 487 dos quais com vídeos produzidos pela Millennium TV.

É ainda publicada uma *newsletter* semanal, transversal a todas as geografias do Grupo BCP, a “About us”, veículo de comunicação através do qual se partilham as notícias e os acontecimentos internos mais relevantes e que marcam a vida do Millennium em Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

Tema material:

SEGURANÇA FÍSICA

O Grupo BCP disponibiliza instalações de trabalho que permitem aos Colaboradores desenvolver a sua atividade com o mínimo de riscos e com o máximo de produtividade. De forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visitas de higiene e segurança no trabalho (HST) às instalações, com o objetivo de detetar e corrigir disfunções. Durante o ano de 2019, no Grupo, foram realizadas 184 visitas.

Ainda neste âmbito, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com a Saúde e Segurança no Trabalho dos seus Colaboradores - que constitui uma preocupação permanente na gestão da sua atividade diária -, encontra-se em vigor uma política corporativa específica sobre esta matéria.

Acompanhando as necessidades decorrentes da concentração dos Colaboradores dos Serviços Centrais do Millennium bcp da zona de Lisboa no Tagus Park, e sem prejuízo da ampliação da capacidade de estacionamento com a criação de um novo parque, mantém-se o enfoque no serviço diário e gratuito de autocarros coletivos que asseguram o percurso de ida e volta.

## Crédito

Os Colaboradores do Grupo BCP têm a possibilidade de usufruir de crédito para a aquisição de 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 motivos, 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 <sup>(1)</sup>

Milhões de euros

	2019		2018		2017	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
<b>HABITAÇÃO</b>						
Em carteira	562,1	8.294	607,7	8.747	661,2	9.405
Concedido no ano	29,8	281	25,8	304	24,7	328
<b>FINS SOCIAIS</b>						
Em carteira	11,1	2.429	9,7	2.548	12,3	2.800
Concedido no ano	3,9	981	3,5	870	3,2	848

<sup>(1)</sup> Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Em Portugal, Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os colaboradores em regime de *part-time* têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efetivo.

“

*O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores*

## Parentalidade

Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco, em Portugal, tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que, desde o seu início em 2015, beneficiou já 726 Colaboradores, dos quais 250 em 2019, contempla:

- Um guia com toda a informação útil e legal sobre os principais aspetos da Parentalidade, bem como sobre a oferta de benefícios garantida pelo Banco;
- Um processo de comunicação estruturado, com recurso ao portal corporativo interno, para apoiar Colaboradores e hierarquias;
- Recurso a empresa de *outsourcing*, sempre que necessário, para assegurar a substituição do Colaborador ausente (nas áreas Comerciais);
- Um Kit Bebé Millennium para os novos filhos de Colaboradores e que inclui dois presentes para o bebé, um dos quais é um *voucher* Poupança "Bebé Millennium" num valor que, após revisão do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) efetuada em 2019, é agora de 750 euros;
- Dispensa de trabalho para Colaborador na tarde do dia de aniversário do filho (até aos 12 anos de idade inclusive);
- Questionário de acompanhamento: é realizado um inquérito junto de todos os Colaboradores que usufruam de licença parental, de modo a identificar eventuais oportunidades de melhoria.



O Programa de Proteção à Parentalidade é bem avaliado pelos Colaboradores. Os valores mais elevados – acima dos 92 pontos – são alcançados pela oferta "Kit Bebé Millennium, o indicador que melhor avaliação recebe por parte dos Colaboradores, pelo Gozo do período de licença e pela Dispensa de trabalho na tarde do dia de aniversário de filho até 12 anos – este é mesmo o indicador que melhor avaliação recebe por parte dos Colaboradores. Em contrapartida, o usufruto das horas de amamentação continua a ser uma área com potencial de melhoria no futuro, não obstante obter uma pontuação de 79,17 pontos.

Também todos os Colaboradores com filhos até 12 anos (inclusive) tiveram a oportunidade de constituir uma Poupança Bebé Millennium para os seus filhos (através da oferta de voucher ou por vontade própria para usufruir das melhores condições deste depósito a prazo). Foram assim constituídas 250 Poupanças num total de 194.761 milhares de euros.

A criação deste programa permitiu ainda que 1.728 Colaboradores pudessem usufruir, em 2019, da tarde livre de trabalho na data do aniversário do filho até 12 anos, para comemorarem o evento em família.

Já na Polónia, operação na qual cerca de 70% do quadro de Colaboradores é constituído por mulheres, na sua maioria mães, o programa "Yes for Parents" do Bank Millennium, iniciado em 2014, ajuda a conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Esta iniciativa, para além de informação relevante (direitos, saúde familiar, etc.) - disponíveis para consulta numa plataforma digital - e de diversos benefícios sociais, possibilitou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia. A partir de 2016, o leque de iniciativas apoiado com um cofinanciamento de 50% por parte do Banco foi alargado, prevendo agora atividades de verão e inverno para as crianças e suas famílias.



## Apoio à educação



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

O Grupo BCP mantém o incentivo à qualificação académica, apoiando financeiramente, de acordo com a regulamentação em vigor, os Colaboradores que, por iniciativa própria, pretendam obter licenciaturas, pós-graduações ou formação de executivos de nível equivalente à pós-graduação e mestrado, com relevância para as suas carreiras e para o Grupo.

Em Portugal, no âmbito da educação e através de subsídios mensais, o Banco apoia também: i) Colaboradores com estatuto trabalhador-estudante, tendo atribuído um total de 4.479 euros, distribuídos por 41 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 4.569 Colaboradores, num total de 1.449 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 126 jovens, num valor de 287.841 euros.

## Cultura e lazer

Os sócios do Clube Millennium bcp têm a oportunidade de equilibrar a vida profissional e pessoal e de usufruir de descontos (dispondo de 40 novos protocolos em 2019) e propostas culturais, de lazer e desportivas, mas também de participar em ações regulares de solidariedade social, que são divulgadas diariamente no *site* e acessíveis, em qualquer lugar, através da solução *mobile* do Clube e do sistema de alertas.

Estando aberto a todos os Colaboradores do Millennium bcp, o Clube contava, no final de 2019, com 35.307 Associados, 11.443 sócios efetivos e 23.864 familiares.

Em 2019, foram realizados 645 eventos que envolveram 17.192 inscrições (efectuadas através do *site*), 62% das quais em Eventos Culturais, 35% em Desporto e 3% em Lazer e Tempos Livres.

No domínio da formação foram realizados cursos de línguas, nomeadamente inglês, castelhano e mandarim, de arte, de fotografia e de música, com um total de 832 formandos, incluindo uma atividade regular de artes de pintura e joalheria.



Em 2019, o Clube apostou numa evolução na forma de comunicação com os seus Associados, iniciada com o lançamento de uma nova plataforma digital - solução que com um conjunto diversificado de funcionalidades permite uma gestão próxima, simples e integrada da relação do associado com o Clube ([www.clubemillenniumbcp.pt](http://www.clubemillenniumbcp.pt)) -, e prosseguida com a melhoria dos formatos utilizados para a divulgação de eventos - desde *templates* a *newsletters* - de forma a tornar a informação mais clara e apelativa.

## ASSOCIADOS DO CLUBE MILLENNIUM BCP

	2019	2018	VAR.% 19/18
Colaboradores no ativo	6.005	6.086	-1,3%
Colaboradores reformados	5.438	5.468	-0,5%
<b>SubTotal</b>	<b>11.443</b>	<b>11.554</b>	<b>-1,0%</b>
Familiares	23.864	23.859	0,0%
<b>Total</b>	<b>35.,307</b>	<b>35.413</b>	<b>-0,3%</b>
Total de Inscrições em Modalidades no Site	17.192	17.613	-2,4%

Fonte: Base de Dados de Sócios e Site dezembro 2019

Dos eventos realizados em 2019, merecem especial destaque a 3.ª edição da “Corrida do Clube Millennium bcp” e as “Noites de Natal Antecipadas” realizadas em vários locais do país.

Assim, a 3.ª edição da “Corrida Millennium bcp / Juntos vamos apoiar a Make-a-Wish”, que decorreu em Lisboa com a participação de 1.224 atletas, dos quais 393 sócios, é um evento de natureza desportiva e solidária que tem como objetivo não só incentivar e consciencializar a população para a importância da prática de exercício físico, mas igualmente apoiar uma instituição de solidariedade social, para a qual reverte uma parte do valor das inscrições. Este ano foi possível reunir 2.100 Euros (inscrições e donativo complementar do Clube), valor que permitiu à Make-A-Wish concretizar o desejo do jovem Bruno que recebeu um *kit* completo de *gaming*.



Já as “Noites de Natal Antecipadas”, espetáculos de circo de onde sobressaem os realizados nos Coliseus de Lisboa e Porto e nos quais o Clube procede à tradicional distribuição de brinquedos, garantiram a angariação de 9.000 Euros, donativo distribuído equitativamente pela “Associação Na Rota dos Povos” e pela “Associação Antigos Alunos do Seminário Missionário Padre Dehon”. Foram também oferecidos mais de 1.379 bilhetes para os espetáculos de circo a crianças de diversas instituições de solidariedade social.

Ainda em Portugal, deu-se continuidade às Millennium Talks, conferências dirigidas aos Colaboradores em que especialistas externos falam sobre temas com impacto na vida do Banco e da sociedade em geral. Estes momentos de reflexão e aprendizagem coletivos, que podem ser assistidos presencialmente mas também vistos por todos os Colaboradores do Banco através da transmissão em direto da Millennium TV, tiveram na sessão dedicada à “Inclusão de Pessoas com Deficiência”, que contou com a participação de representantes do projeto Inclusive Community Forum - ICF da Nova SBE, um dos seus melhores exemplos.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de carácter recreativo que promove iniciativas fora da atividade profissional - desporto, viagens, cultura e arte -, podem submeter ideias/iniciativas neste âmbito e geri-las até à sua concretização, podendo usufruir de um cofinanciamento até 50% dos custos do projeto. Adicionalmente, o Kids Projects permite também o cofinanciamento de projetos que estimulem atividades em família.

O objetivo do programa Millennium Active Zone é promover a atividade física entre os Colaboradores e desenvolver conhecimentos sobre estilos de vida saudável. Em 2019, no âmbito do programa, equipas compostas por Colaboradores do Banco participaram em vários eventos desportivos de atletismo e ciclismo e, juntamente com suas famílias e amigos, participaram nas duas edições das excursões de bicicleta à Suécia realizadas ao longo do ano.



Nesta geografia, realce, igualmente, para a iniciativa “Our People: Together To The Moon”. No âmbito do processo de fusão do Bank Millennium e do EuroBank - concretizada ao longo de 2019 - os Colaboradores de ambas as instituições decidiram completar juntos a distância de 384.400 km – o equivalente à distância entre a Terra e a Lua, no 50º aniversário da chegada de Neil Armstrong à Lua. Os Colaboradores correram, pedalarão, nadaram – estiveram ativos em 35 modalidades desportivas - para poderem cobrir a distância definida e, assim, doar 1 PLN por cada Km percorrido para iniciativas solidárias. Os participantes demoraram 93 dias para perfazer a distância até à Lua. Como resultado, mais de 89.000 Euros foram entregues a instituições que apoiam pessoas que sofrem de cancro do sangue, crianças doentes e outras iniciativas de apoio aos mais vulneráveis. Mais de 1.200 colaboradores do Bank Millennium participaram nesta expedição à Lua (que se juntou ao EuroBank no dia 31 de maio). O recorde individual foi de 5.600 km. Durante este período os participantes queimaram mais de 18 milhões de calorías.

Em 2019, o Bank Millennium foi, pela sexta vez consecutiva, premiado como “Solidny Pracodawca 2019” (Empregador de Confiança). Este prémio, que distingue os melhores empregadores Polacos, reconhece a qualidade dos processos de gestão do capital humano, traduzida na fiabilidade da política de emprego, nas dinâmicas de formação e gestão de carreira, nas soluções e benefícios dirigidos aos Colaboradores, mas também nas ações de responsabilidade social desenvolvidas e nas oportunidades de voluntariado criadas pelo Banco.

Já em Moçambique, deu-se continuidade à atividade do Clube Millennium com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de iniciativas em áreas como o desporto, a cultura e o lazer, que promovam a coesão, a identificação e o envolvimento dos Colaboradores com o Banco, ao mesmo tempo que incentivam a adoção de hábitos saudáveis, a prática de exercício físico regular e o acesso a manifestações artísticas.



Os Colaboradores usufruem igualmente de condições preferenciais no acesso a eventos ou espaços culturais apoiados pelo Banco nas diferentes geografias onde está presente, política de que são exemplo, em 2019, os concertos do Festival ao Largo (Portugal), o festival cinematográfico Millennium Docs Against Gravity (Polónia) e as exposições do Núcleo de Arte (Moçambique).

## Fornecedores

GRI 204-1

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 para Fornecedores, que incluem vários aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, incluindo direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Já em 2020, em Portugal, procedeu-se à revisão dos Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores, que agora integram todos os contratos de aquisição e prestação de bens ou serviços celebrados pelo Millennium bcp.

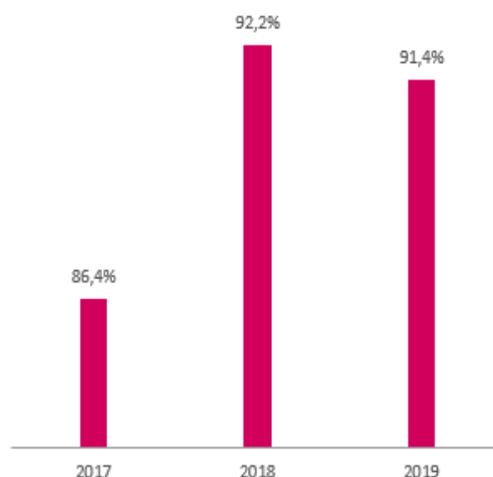
O Millennium bcp conduz ainda avaliações aos seus fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2019, os fornecedores foram submetidos a um processo de avaliação contínua.

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.

Pagamento a fornecedores locais  
(Porcentagem %)



## EVENTOS DE SUSTENTABILIDADE E AÇÕES DE SOLIDARIEDADE



Assinatura da “Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável” promovida pelo Ministério do Ambiente (Portugal)



Ação de voluntariado no Centro de Acolhimento de Refugiados de Varsóvia (Polónia)



Ação de voluntariado, incluída na 10.ª edição das Olimpíadas Bancárias, cria biblioteca na Escola Primária do Siaia (Moçambique)



50 voluntários Millennium bcp plantam 400 árvores no Parque Natural Sintra Cascais (Portugal)



Ação de voluntariado de apoio ao desporto e doação de material na Escola Primária n.º 88, em Cracóvia (Polónia)



Instalação de fontanário na Vila de Namialo (Nampula), melhorando o acesso a água potável à população local (Moçambique)

**EVENTOS DE SUSTENTABILIDADE E AÇÕES DE SOLIDARIEDADE**



50 voluntários das Sucursais de Pomorskie, em ação de apoio a animais abandonados no Abrigo Rogate Ranczo (Polónia)



10.ª edição do Torneio "Mini Basquete Millennium bim" (Moçambique)



Campanha regular de recolha de alimentos do Banco Alimentar contra a Fome (Portugal)



Dia Mundial da Poupança, edição 2019 (Moçambique)



O programa de literacia "Financial ABC" recebe o primeiro prémio "Golden Banker" na categoria "Banco Socialmente Responsável" (Polónia)



Divulgação da estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Millennium bcp à Autoridade Monetária de Macau (Portugal)



# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL



# Responsabilidade ambiental

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

A racionalização de consumos de energia, água e materiais assente numa lógica tanto de desmaterialização dos processos como de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada nas operações do BCP (disponível para consulta na secção de Sustentabilidade do *website* do Banco através de [https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic\\_Ambiental.pdf](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic_Ambiental.pdf)).

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. Um dos eixos de atuação deste plano é o ambiental, com foco nas Operações Sustentáveis. Este eixo Ambiental incorpora 12 ações concretas que visam contribuir para a limitação do aquecimento global (em alinhamento com os compromissos assumidos no Acordo de Paris) e para a minimização do impacto ambiental das operações.

De seguida estão sintetizadas as principais medidas a implementar a partir de 2020:

<p><b>Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas</b></p>	<p><b>Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2°C (Acordo de Paris)</b></p>	<p>Alargar o conhecimento sobre a pegada de carbono, incluindo o <i>scope 3</i>, a montante e jusante da atividade do Grupo;</p>
		<p>Redefinir metas de redução de emissões de acordo com a <i>Science Based Targets Initiative</i>;</p>
		<p>Implementar as recomendações da “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD);</p>
		<p>Avaliar a capacidade de aumentar instalação de centrais fotovoltaicas (definir meta de produção e prazo de implementação);</p>
		<p>Consumo de energia 30% renovável, através de um <i>Renewable Energy Power Purchase Agreement</i> (RE PPA);</p>
		<p>Aquisição de veículos energeticamente eficientes para a Frota Automóvel do Banco, 30% até 2025 e 80% até 2030;</p>
<p><b>Desempenho ambiental</b></p>	<p><b>Minimizar impacto ambiental das operações</b></p>	<p>Implementar medidas de redução de consumos;</p>
		<p>Implementar medidas que visem a redução, reutilização e reciclagem de resíduos;</p>
		<p>Fomentar consciencialização individual para a adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis;</p>
		<p>Reduzir a utilização de plásticos descartáveis nas operações do BCP;</p>
		<p>Digitalização - com objetivo "papel zero";</p>
		<p>Implementar um processo de monitorização ambiental de um conjunto de KPI, nas estruturas nacionais e internacionais, harmonizando critérios e acompanhando a sua evolução.</p>

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

O Grupo BCP reconhece a importância do envolvimento das empresas para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), tendo identificado quais são os principais contributos do Grupo BCP para os ODS relacionados com a área do ambiente, apresentados em seguida.



### ODS 13 AÇÃO CLIMÁTICA

#### Contributo do Grupo BCP

**13.2** Integrar medidas relacionadas com alterações climáticas nas políticas, estratégias e planeamentos nacionais

Implementação de um conjunto de medidas de eficiência energética.

Produtos Sustentáveis - Investir e financiar projetos que facilitem a mitigação do risco e adaptação às alterações climáticas (vide capítulo Responsabilidade Social - Produtos e Serviços).

**13.3** Melhorar a educação, aumentar a consciencialização e a capacidade humana e institucional sobre medidas de mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce no que respeita às alterações climáticas.

Sensibilização interna para a importância da adoção de hábitos ambientalmente responsáveis.

**13.b** Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planeamento e gestão eficaz no que respeita às alterações climáticas, nos países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento, e que tenham um especial enfoque nas mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.

Participação do Millennium bcp em iniciativas colaborativas sobre alterações climáticas e sustainable finance: membro do Grupo de Trabalho sobre Finanças Sustentáveis da "APB -Associação Portuguesa de Bancos", um dos representantes da Banca portuguesa no Grupo de Trabalho sobre Sustainable Finance da "EBF -European Banking Federation" e é também membro do Grupo de Trabalho "Sustainable Finance" do BCSD Portugal.



### ODS 15 PROTEGER A VIDA TERRESTRE

#### Contributo do Grupo BCP

**15.a** Mobilizar e aumentar significativamente, a partir de todas as fontes, os recursos financeiros para a conservação e o uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas.

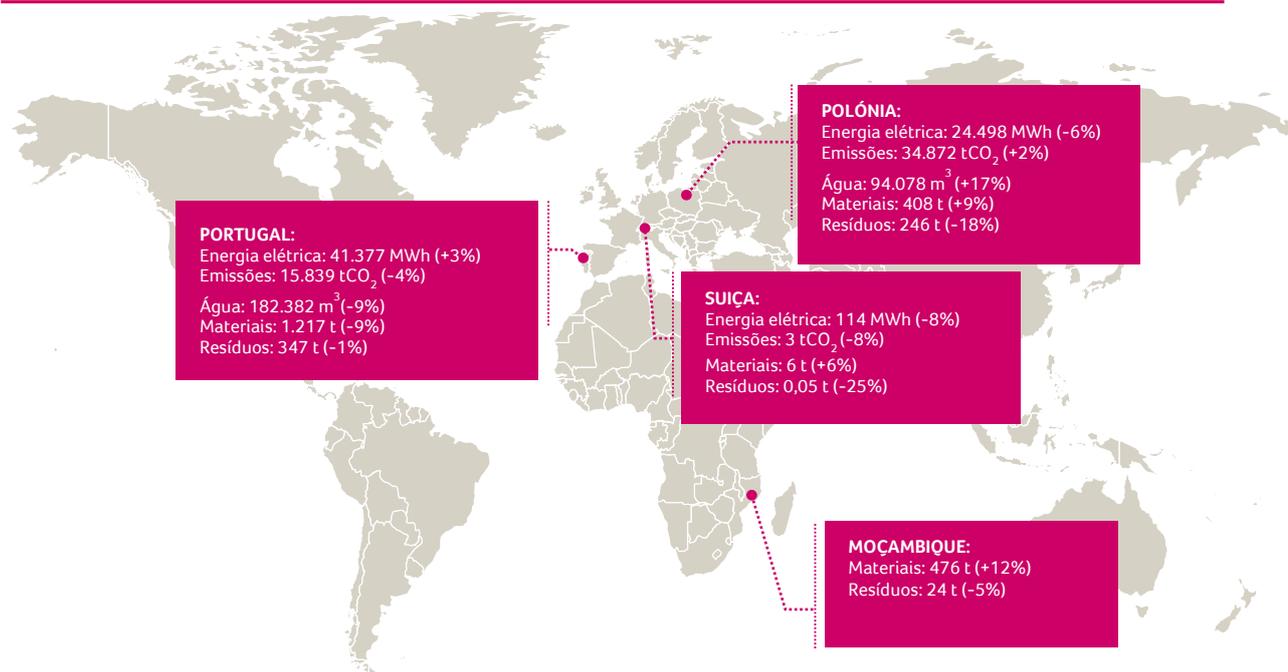
Produtos financeiros direcionados para financiar a proteção das florestas, biodiversidade e ecossistemas - Cartão WWF (Polónia), sendo parte das transações efetuadas pelos clientes revertida a favor desta instituição. Para além disso, o cartão é feito de material amigo do ambiente.

**15.b** Mobilizar recursos significativos, a partir de todas as fontes, e em todos os níveis, para financiar a gestão florestal sustentável e proporcionar incentivos adequados aos países em desenvolvimento para promover a gestão florestal sustentável, inclusive para a conservação e o reflorestamento.

Apoiar iniciativas e organizações que defendam a proteção das florestas e biodiversidade - Apoio do BCP ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos (Portugal).

## Principais destaques

(2019, % de evolução face a 2018)



## Resumo do Desempenho Ambiental – Grupo BCP

	Unid.	2020	2019		2018		2017		Var.% Face a 2019 (5 anos)
		Metas (*)	Var.% 19/18	Valores	Var.% 18/17	Valores	Var.% 17/16	Valores	
<b>ENERGIA ELÉTRICA (*)</b>	MWh	<b>-3%</b>	-0,3%	65.989	-11%	66.181	-7%	74.165	<b>-33%</b>
<b>ENERGIA</b>									
Total	TJ	<b>-4%</b>	-5%	443	-15%	465	-5%	545	<b>-37%</b>
Direta	TJ	<b>-4%</b>	-18%	130	-25%	158	-5%	211	<b>-48%</b>
Indireta	TJ	<b>-3%</b>	2%	313	-8%	307	-5%	334	<b>-31%</b>
<b>ÁGUA</b>	m3	<b>-2%</b>	-2%	276.460	-23%	366.872	-1%	233.857	<b>-50%</b>
<b>PRODUÇÃO DE RESÍDUOS</b>	t	<b>-4%</b>	-9%	617	12%	677	9%	605	
<b>MATERIAIS</b>									
Total	t	<b>-7%</b>	-1%	2.107	-8%	2.140	-2%	2.330	<b>-21%</b>
Cartão/papel	t	<b>-7%</b>	-1%	2.046	-9%	2.071	-2%	2.267	<b>-20%</b>
Plástico	t	<b>-10%</b>	-10%	60	10%	67	-2%	61	<b>-20%</b>
<b>CO2</b>									
Total	tCO2eq	<b>-5%</b>	0%	50.714	-9%	50.588	-7%	55.683	<b>-23%</b>
Emissões diretas	tCO2eq	<b>-7%</b>	-16%	8.330	-23%	9.921	-6%	12.921	<b>-48%</b>
Emissões indiretas	tCO2eq	<b>-7%</b>	4%	42.384	-5%	40.667	-7%	42.762	<b>-23%</b>

(\*) Âmbito nacional - Portugal

Tema material: ECOEFICIÊNCIA

## Ecoeficiência operacional

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

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, e também da sensibilização de Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos. Estas medidas têm vindo a permitir reduzir não só o impacte ambiental da atividade do Banco mas também os custos operacionais associados. Em Portugal, o Millennium bcp manteve a certificação energética e qualidade do ar dos edifícios dos serviços centrais do Banco, com classificação B (71%).



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.

## PEGADA ECOLÓGICA DO GRUPO BCP POR COLABORADOR<sup>1</sup>

	Unid.	2019	2018	2017	Var.% 19/18
<b>CONSUMO POR COLABORADOR</b>					
Eletricidade	MWh	<b>4,65</b>	4,92	5,62	-5,6%
Emissões totais de GEE	tCO <sub>2</sub> eq	<b>3,57</b>	3,76	4,22	-5,1%
Água para consumo humano	m <sup>3</sup>	<b>17,74</b>	18,56	21,50	-4,4%
Papel para consumo	Kg	<b>66,65</b>	67,74	76,98	-1,6%
Plástico	Kg	<b>3,58</b>	4,17	3,58	-14,1%
Tinteiros e toners	Kg	<b>0,05</b>	0,09	0,10	-44,6%

<sup>1</sup> Inclui as operações de Portugal, Moçambique, Polónia e Suíça para consumo de materiais (tinteiros e toners, papel e plástico); as operações de Portugal, Polónia e Suíça para eletricidade (inclui central de cogeração) e emissões, e apenas Portugal e Polónia para a água (exclui água de rega e torres de refrigeração). Na Polónia, os dados de energia, água e emissões incluem os valores de EuroBank a partir de outubro de 2019. Os dados de materiais e resíduos não incluem os valores de EuroBank.

## PRINCIPAIS MEDIDAS DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL POR OPERAÇÃO

### Portugal

**Instalação de iluminação LED Taguspark:** 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

**Continuação do funcionamento da central solar fotovoltaica:** 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 CO<sub>2</sub> evitadas, desde a sua entrada em funcionamento.

**Monitorização de consumos de eletricidade e água:** Em 2019, deu-se início ao projeto piloto de monitorização 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 aplicar-se aos restantes edifícios do TagusPark.



**Programa Green IT: Redução de impressões locais e valorização da funcionalidade de digitalização na aquisição de serviços de desenvolvimento de software:** Com vista à diminuição de emissões de CO<sub>2</sub>, ao longo deste ano foi possível constatar que se mantém a utilização de meios de *webcasting*, tendo sido incrementado o nível de utilização destas ferramentas em 252% e a duração das sessões em cerca de 314% em comparação com o período homólogo. Este aumento substancial deve-se à introdução do Skype for Business para substituição futura da aplicação *Webex*.

Adicionalmente, destaca-se a 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 6,8% 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, em 2019 deu-se continuação da intensificação desta medida, mantendo-se o valor estável face a 2018 (36.986.080 digitalizações, o que representa um decréscimo de 0,1% face ao ano anterior). 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, o conjunto destas iniciativas resultou na redução de 42% nos consumíveis usados entre 2013 e 2019.

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.

**Venda digital de produtos financeiros:** Em 2018 foi lançado o serviço Onboarding Digital que permite dotar o Banco da capacidade para realizar processos de abertura de conta online com autenticação do Cliente por videoconferência. Além disso, o Millennium BCP e o ActivoBank implementaram a abertura de conta 100% digital. O processo é inovador, simples, rápido e totalmente digital, bastando apenas um smartphone ou tablet, sem necessidade de deslocação do Cliente a qualquer sucursal.



Desenvolveram-se campanhas com sorteios para fomentar a adesão dos Clientes aos elementos digitais básicos (e-mail, extrato digital, site e APP), permitindo que em 2019 fosse atingida a marca de cerca de 72% de contas ativas com extrato digital.



Em 2019, o Banco assinou dois importantes compromissos ambientais: o Pacto de Mobilidade para a Cidade de Lisboa, que visa assumir o compromisso de tornar a mobilidade mais sustentável em Lisboa; e o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 - Ação Climática Lisboa 2030.

**Mobilidade:** O Banco segue uma política de minimização das viagens de negócios, através da limitação dos respetivos tipos de transporte e da utilização de métodos de comunicação remota, tais como: cursos de e-learning, teleconferência e videoconferência. Desde 2017 está disponível a opção de utilização/aquisição de viaturas híbridas na seleção da frota da empresa.

**Programa Kaizen** promove diariamente um conjunto de práticas relacionadas com a melhoria contínua das atividades das equipas, assente numa metodologia *lean*, contribuindo assim para processos com maior valor acrescentado para o Cliente e que tem impacto direto na sustentabilidade. Com uma periodicidade trimestral, foram realizados quatro Comitês Kaizen, durante o ano de 2019, no sentido de haver um acompanhamento e reconhecimento das melhores iniciativas de cada departamento, 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) na ordem dos 244.000€.

**Digitalização de documentos**, como por exemplo o extrato bancário em formato digital. Em 2019, 72% contas de clientes ativas em Portugal tinham subscrição de extrato digital; 79% na Polónia; 28.622 clientes em Moçambique e 210 clientes na Suíça.

---

## Polónia

### Reajustamentos no sistema de iluminação e aquecimento:

- Ajuste do tempo de funcionamento da iluminação, de acordo com os horários de trabalho do Banco em cada piso, através de um sistema de desconexão automático colocado no soalho;
- Alteração do sistema de controlo de iluminação dos logotipos bancários externos das sucursais - o sistema está adaptado às estações do ano: no verão, os logotipos luminosos estão ligados das 19:00 até às 00:00, e no inverno das 15:30 até às 00:00;
- Reajuste do sistema de aquecimento para uma temperatura constante de 21°C;
- Automatização do sistema de ar condicionado estando desligado no fim de semana e nos feriados, através de um controle instantâneo e automático *on/off*;
- Instalação de iluminação LED na rede comercial – em 2019 foram abrangidos 14 balcões;
- Otimização de parâmetros de trabalho para os aquecedores de gás;

**Implementação de auditorias energéticas:** de acordo com a lei polaca, auditoria é necessária em cada 5 anos.

**Implementação de limites de utilização de água** nos autoclismos das instalações sanitárias e instalação de difusores de água em todas as casas de banho e kitchenettes.

**Monitorização contínua do processo de fornecimento de materiais necessários para as atuais operações do Banco e reutilização de materiais,** de forma a reduzir o consumo de materiais e recursos.

A disciplina referente à gestão de recursos, que envolve a reutilização de materiais e a limitação da compra de equipamentos. O processo de encomenda de novos ativos e as condições necessárias para a compra de novos equipamentos (balcões, trituradores, cadeiras giratórias, outros equipamentos de mobiliário) é regulado por um ato normativo interno e está centralizado na área de compras. Cada necessidade é verificada individualmente, em termos de legitimidade da compra e da sua conformidade com as normas em vigor no Banco.

A gestão eficaz dos recursos, reutilizando-os, permite limitar a compra de dispositivos (ex.: contadores, trituradores, refrigeradores, micro-ondas), equipamentos mobiliários e material de escritório. Foi também implementada uma medida de controlo da quantidade utilizada de envelopes de segurança em plástico, tendo por base os limites estabelecidos para cada unidade organizacional.

Como forma de monitorização de consumos, foi desenvolvida uma ferramenta de IT de gestão centralizada que ajuda a manter a disciplina de compras através da verificação racional de necessidade de compra de cada item de linha, o que permite limitar o consumo de recursos naturais.

Foi também dada continuidade à metodologia de requisição de água mineral engarrafada, copos de plástico e agitadores; e implementada a substituição de garrafas e copos de plástico, por vidro e papel, respetivamente. Adicionalmente, a quantidade de envelopes plásticos seguros utilizados está sujeita a verificação com base nos limites estabelecidos para cada unidade organizacional, com base na quantidade média mensal de correspondências especiais.

### Medidas de redução de consumo de papel

- Monitorização contínua da quantidade de papel necessária para as sucursais nas operações de caixa e tesouraria, através dos relatórios mensais sobre estas operações;
- Monitorização das impressões por unidade organizacional, sendo enviado um relatório para as unidades com maior número de impressões com vista à identificação de iniciativas de redução do número de impressões;
- Consolidação e redução/sintetização do conteúdo de documentos, incluindo a partilha de documentos online em substituição da sua distribuição em papel;
- Digitalização do processo relacionado com a informação para clientes, atualizado anualmente, exigido por lei, permitindo que os documentos relacionados já não tenham que ser impressos, passando a informação a estar disponível no website e em formato em eletrónico.
- Clientes com subscrição de extrato digital – 79% de clientes na Polónia.

### Promoção de pagamentos *contactless* móveis

Os clientes do Bank Millenium têm a possibilidade de abrir uma conta corrente no banco e criar um novo cartão virtual que não possui componente de plástico e existe apenas na aplicação móvel. Observamos que os clientes escolhem esse tipo de cartão de uma forma consciente: 99,96% dos cartões virtuais são usados ativamente. Em 2019, existiam 92.928 cartões virtuais em utilização.

### Medidas de gestão de resíduos

As regulamentações relativas à proteção ambiental (Lei dos Resíduos) são aplicadas ao Banco, impondo a gestão adequado de resíduos, através do preenchimento da documentação necessária, bem como a preparação e encaminhamento para operadores devidamente licenciados, sendo também elaborados relatórios sobre tipos e quantidades de resíduos gerados. O Banco transfere os seus resíduos para uma empresa especializada, com uma licença para operar na recuperação, recolha e transporte de resíduos não perigosos.

Todos os tipos de resíduos de metal, plástico, madeira, vidro, elétricos e eletrónicos gerados como resultado das atividades operacionais do Banco são encaminhados para reciclagem através de uma empresa especializada contratada pelo Banco, com certificados ambientais apropriados. Nos prédios da sede em Varsóvia, o Banco introduziu a separação de resíduos em quatro frações: vidro, plástico, papel e outros, de acordo com a política do Sistema de Gestão Integrado de qualidade (PN-EN ISO 9001: 2015) e ambiente (PN-EN ISO 14001: 2015). Da informação transmitida pela gestão do edifício, 75% dos resíduos recolhidos são reciclados.

Adicionalmente, o Banco envia documentos para reciclagem, cujo período de armazenamento nos arquivos expirou, bem como documentos não elegíveis para arquivo, através de empresas contratadas pelo Banco. A recolha e reutilização de *toners* das multifuncionais são da responsabilidade do fornecedor com o qual o Banco contratou o serviço.

## Mobilidade

Substituição de quase todos os carros da frota da empresa por viaturas híbridas, que permitirá uma poupança de mais de 500 toneladas de CO<sub>2</sub>, representando uma redução de 20,6% de emissões por ano, comparativamente ao ano anterior. Existe uma política de minimização das viagens de negócios, através da limitação dos respetivos tipos de transporte, e da utilização de métodos de comunicação remota, tais como: cursos de *e-learning*, teleconferência e videoconferência.

De forma a reduzir a quantidade de viagens feitas por avião ou carro próprio, foi implementado um regulamento interno, o qual estabelece que para viajar de avião é necessária a aprovação do CEO e para viajar de carro próprio uma aprovação do membro da Administração. Neste sentido, em 2019 foram realizadas 1.094 videoconferências.

---

## Moçambique

**Medidas de eficiência energética**, mantêm-se procedimentos como, por exemplo, desligar automaticamente, às 20.00 h, os computadores e a iluminação principal dos Edifícios, e a partir das 22:00h todas as luzes e letreiros dos balcões da rede comercial. A iluminação convencional está a ser substituída por iluminação LED. Encontra-se em fase de estudo a substituição das fontes alternativas “Grupos Geradores” por painéis solares.

**Medidas de redução de consumo de água:** Substituição dos jardins dos balcões da rede comercial por zonas pavimentadas, tendo em vista a redução do consumo de água.

O Banco 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 o seu apoio na implementação dos objetivos do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

**Digitalização de documentos e incremento do recurso ao extrato digital:** Possibilidade de abertura de contas com recurso ao dispositivo *tablet*, ou seja, sem recurso ao papel, bem como de adesão ao serviço de extratos do Banco em Moçambique (onde podem aceder ao extrato, notas de lançamento e outros documentos em formato digital), evitando o envio de extratos em papel.

Adicionalmente, os clientes têm a opção de atualização de dados por via do IZI no *Whatsapp*, utilizando a aplicação para digitalização de documentos (BI, NUIT, Declaração de Rendimentos e comprovativo de residência). No mesmo canal o cliente tem a possibilidade de consultar a documentação em falta no sistema do banco.

**Reutilização dos equipamentos e materiais:** O Banco procede nesta geografia, mas também em Portugal e na Polónia, à doação de material informático e mobiliário com aplicação escolar a um conjunto de instituições de ensino ou organizações de apoio social.

**Redução de consumo de plástico:** Palhinhas de plástico e embalagem de plástico de sanduiches foram retiradas do café existente na sede do Banco em Varsóvia. Adicionalmente, os colaboradores são incentivados a trazer de casa os seus próprios copos e pratos.

---

## Suíça

**Medidas de ecoeficiência associadas ao consumo de papel:** O Banco manteve a implementação de um conjunto de medidas: o consumo de papel reciclado e a adoção da impressão frente e verso.

**Medidas de eficiência energética:** Utilização consciente do ar condicionado durante o período de verão.

**Mobilidade:** O Banco procede ao controlo interno de viagens de negócio, dando preferência à utilização de videoconferência em detrimento de viagens.

**Recurso ao extrato digital:** em 2019, mais de 210 clientes tiveram acesso ao extrato digital, reduzindo assim o consumo de papel no Banco.

**Separação e reciclagem:** O Banco disponibiliza contentores para a separação de resíduos de papel, plástico (incluindo um separador específico para copos de plástico) e vidro, os quais são encaminhados para reciclagem através de um operador licenciado para reciclagem. Os *toners* utilizados são também entregues a um operador especializado.

## Consumo de energia

O consumo de energia no Grupo BCP é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica), representando 71% do consumo total de energia.

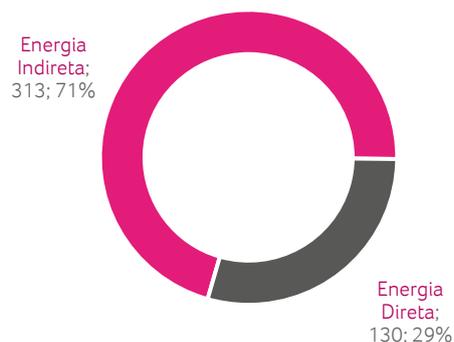
Com vista à minimização deste consumo, foi dada continuidade ao investimento em medidas de eficiência operacional, nas várias operações, através da otimização de processos e equipamentos, reforçando um conjunto de medidas de redução de consumos que permitem a obtenção simultânea de ganhos tecnológicos, financeiros e ambientais.

Outra das prioridades do Grupo BCP nesta área é a produção e consumo de energia renovável, tendo o Grupo assumido no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 compromissos relacionados com o aumento da instalação de centrais fotovoltaicas e com o consumo a compra de energia renovável, Renewable Energy Power Purchase Agreement (RE PPA).

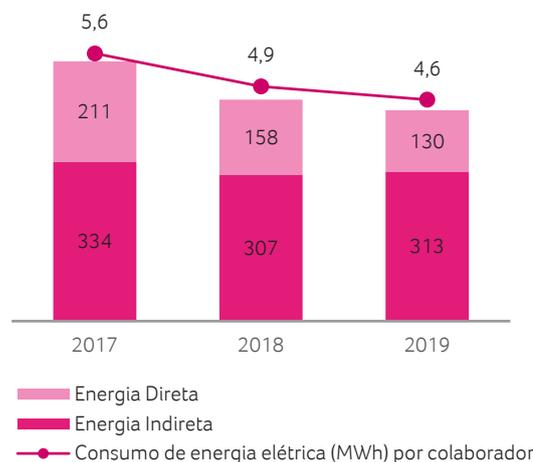
Em 2019, registou-se uma redução na ordem dos 18% do consumo de energia direta, associada ao consumo de combustíveis, e um aumento de 2% no consumo de energia indireta, resultante do consumo de eletricidade. O aumento do consumo de energia elétrica no Grupo é justificado pelo crescimento do Banco, em 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.

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.

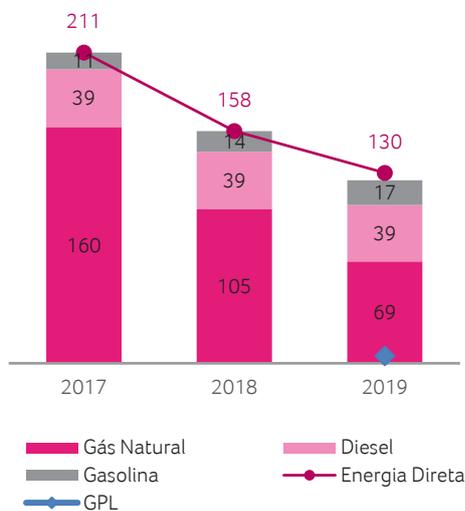
Consumo de energia direta e indireta em 2019 <sup>(2)</sup> (T) e %



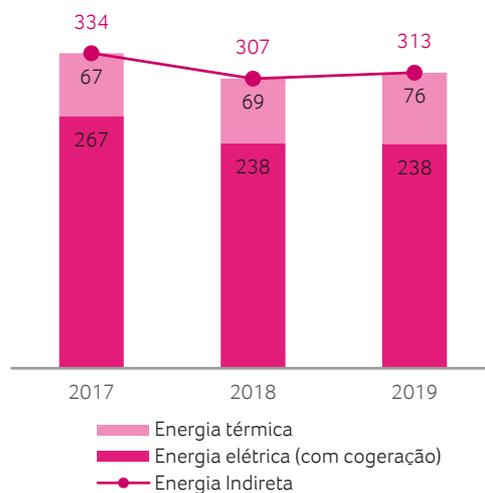
Consumo total de energia - GRI 302-1 <sup>(2)</sup> (T) e MWh/colaborador



Consumo de energia direta <sup>(2)</sup> (T)



Consumo de energia indireta <sup>(2)</sup> (T)



<sup>(2)</sup> Dados não incluem a central de cogeração e as instalações com *data centers* em Portugal, nem os dados de Moçambique. Incluem valores do EuroBank desde outubro 2019.



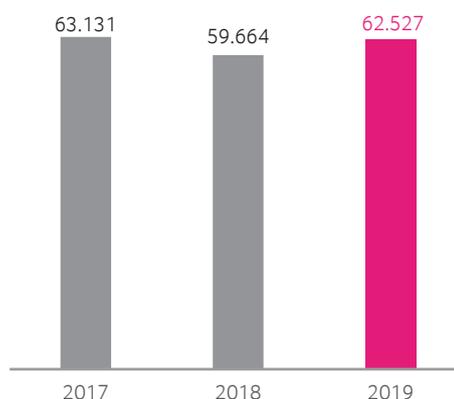
**37% foi registo da redução do consumo total de energia nos últimos cinco anos**

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.

Sem prejuízo desta redução do consumo agregado de energia, o Millennium bcp, em Portugal, aumentou o seu consumo de eletricidade (13% quando comparado com 2018). Este acréscimo de consumo de eletricidade da rede pública foi consequência da menor produção de energia através de cogeração, o que se deveu a um constrangimento técnico temporário no sistema de produção; situação que, na perspetiva do consumo de combustíveis, também justifica a redução em 28% do consumo gás natural.

A central de cogeração no TagusPark produziu 8% da eletricidade consumida pelo Banco em Portugal, registando-se um decréscimo de 8 p.p do consumo da autoprodução face ao ano anterior.

Consumo de energia elétrica<sup>(3)</sup> (MWh)



<sup>(3)</sup> Não inclui a central de cogeração e as instalações com *data centers* em Portugal.

## CENTRAL DE COGERAÇÃO DO TAGUS PARK

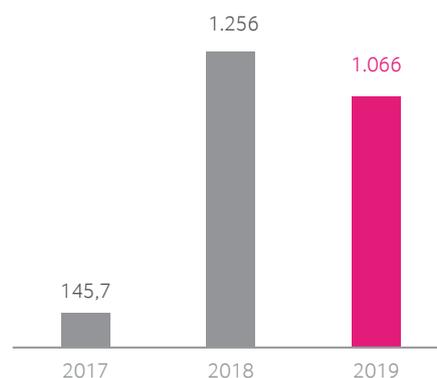
	Unid.	2019	2018	2017	Var.% 19/18
<b>Eletricidade</b>					
Consumida	MWh	3.462	6.517	11.033	-47%
Vendida	MWh	0	41	845	-
Total	MWh	3.462	6.559	11.879	-47%
Total de eletricidade da rede pública	MWh	37.915	33.556	36.860	13%
Consumo autoprodução/consumo total	%	9	23	23	- 14 p.p

## Central solar fotovoltaica

Em 2017, entrou em funcionamento a Central Solar Fotovoltaica nas instalações do Taguspark, composta por 3.703 painéis instalados em três edifícios.

Em 2019, 60% da eletricidade consumida em Portugal foi de origem renovável (incluindo energia produzida pela central fotovoltaica e componente renovável da eletricidade adquirida).

Energia produzida nos painéis fotovoltaicos (MWh)



## Portugal

### Metas de redução 2019:

4% no consumo de energia: redução de 12%, **cumprido**  
 4% no consumo de energia elétrica da rede pública: aumento de 12%, **não cumprido** (devido a problemas na central de cogeração)

### Metas de redução 2020:

4% no consumo de energia  
 3% no consumo de energia elétrica da rede pública

### Outras metas:

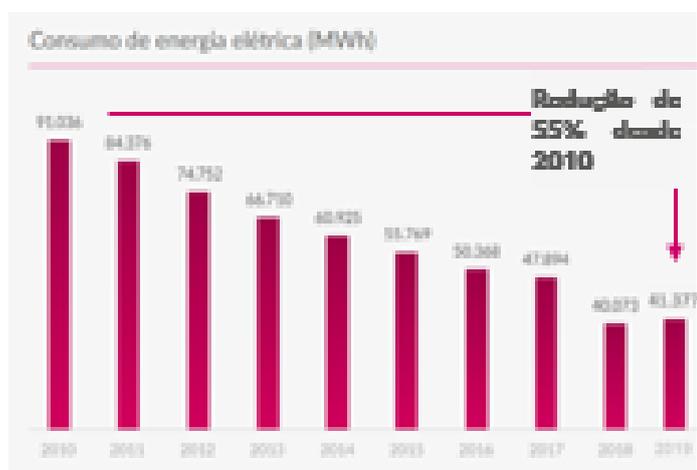
Aquisição de veículos energeticamente eficientes para a Frota Automóvel do Banco, 30% até 2025 e 80% até 2030.

Em termos internacionais, verificou-se um aumento no consumo de energia direta e indireta na operação da Polónia de 32% (devido em parte à integração dos consumos de GPL da frota do EuroBank) e 1%, respetivamente, enquanto na Suíça registou-se uma redução do consumo de energia elétrica de cerca de 8%, face a 2018.

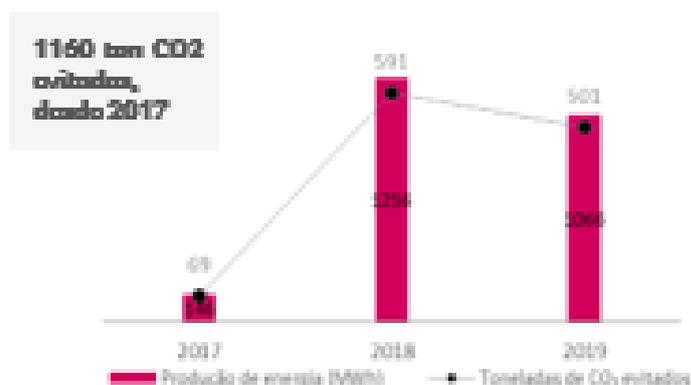
## O CAMINHO DA EFICIÊNCIA DO MILLENNIUM BCP EM PORTUGAL (2010-2019)

### Principais medidas implementadas

Substituição de lâmpadas tradicionais por tecnologia LED	Otimização dos parâmetros de funcionamento de equipamentos de iluminação, AVAC e central térmica	Programa Green IT	Campanha Sinalética Ambiental	Monitorização periódica de consumos e auditorias energéticas	Instalação de central solar fotovoltaica
--	--	-------------------	-------------------------------	--	--



Energia produzida dos painéis fotovoltaicos (MWh)



Redução do consumo de energia elétrica desde 2010

Redução de **55%**

Redução do consumo de energia elétrica por colaborador desde 2010

Redução de **36%**

Certificação energética e de qualidade do ar interior

Classificação **B**  
**71%**



Tema material:

## Emissões de gases de efeito de estufa (GEE)

O compromisso do Grupo BCP assenta na minimização da sua pegada de carbono e no apoio dos seus clientes na transição para uma economia de baixo carbono, de forma a contribuir para o alcance das medidas e objetivos definidos pela agenda política internacional.

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). Procurando melhorar o conhecimento global da sua pegada, o Banco incluiu no seu Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 o objetivo de alargar o conhecimento sobre a pegada de carbono relativamente ao scope 3, a montante e jusante da atividade do Grupo.

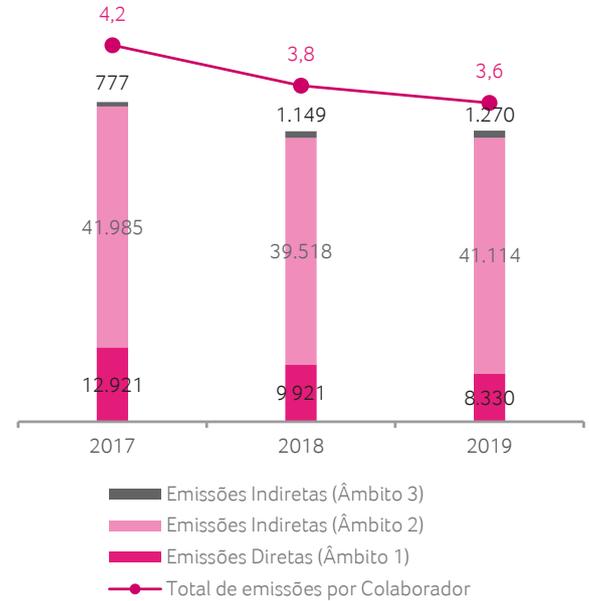
Adicionalmente, o BCP procede à identificação de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, standards e procedimentos definidos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem sua interrupção. O Banco gere também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e *project finance*, podendo realizar estudos de impacto ambiental de acordo a legislação aplicável em vigor. Neste contexto, o Banco tem como objetivo melhorar o reporte nesta área mediante implementação das recomendações da “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD).

Anualmente, o Banco tem também participado no CDP, tendo mantido em 2019 a sua classificação B, banda Management.

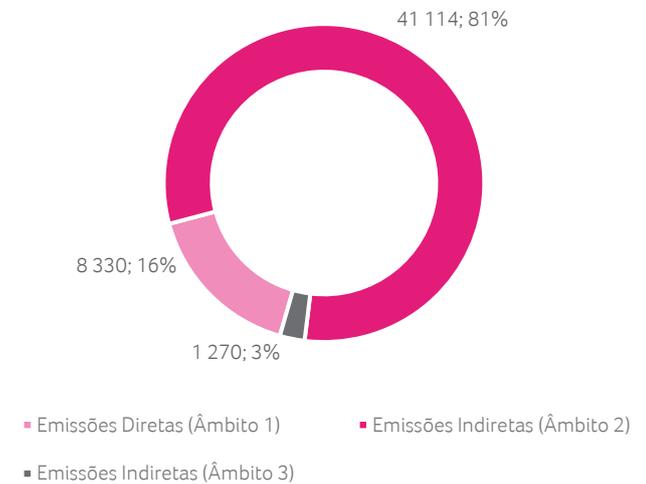
Em 2019, em termos globais, o Grupo registou um ligeiro aumento das emissões de GEE associadas à atividade bancária do Grupo, registando-se um aumento de aproximadamente 0,2% face a 2018. As emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 16% quando comparadas com 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.

Registou-se uma redução das emissões por colaborador face a 2018 em aproximadamente 2 tCO<sub>2</sub>, correspondendo a uma redução de 5,1%.

Emissões de GEE<sup>(4)</sup> (tCO<sub>2</sub>e)



Total de emissões (Âmbitos 1, 2 e 3) em 2019<sup>(4)</sup> (tCO<sub>2</sub>e e %)



“

**23% redução das emissões total de CO<sub>2</sub> nos últimos cinco anos**

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 CO<sub>2</sub> (-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.

## Portugal

### Metas de redução 2019:

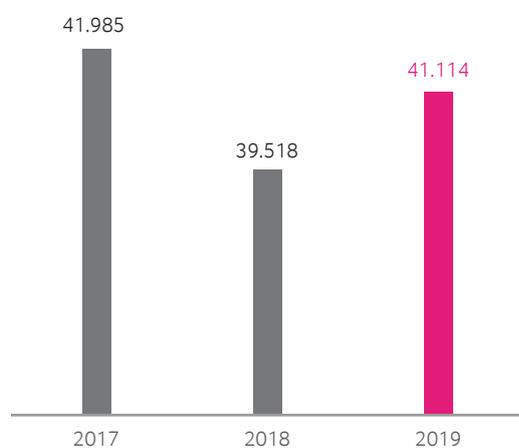
7% das emissões de CO<sub>2</sub>; redução de 4%, **não cumprido**

### Metas de redução 2020:

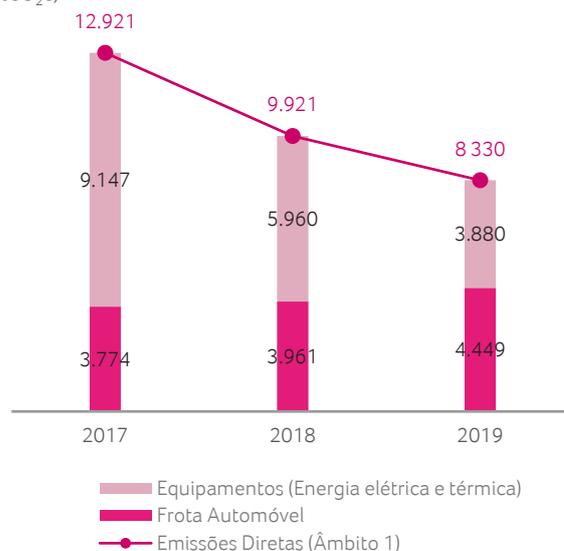
5% das emissões de CO<sub>2</sub>

Ainda relativamente a compromissos de redução, é objetivo do Banco definir metas de redução de emissões de acordo com a Science Based Targets Initiative, objetivo que foi incorporado no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021.

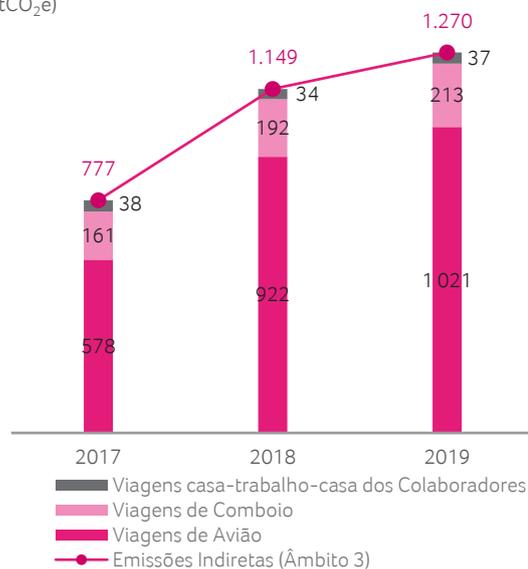
Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)  
- GRI 305-2<sup>(4)</sup>  
(tCO<sub>2</sub>e)



EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) - GRI 305-1<sup>(4)</sup>  
(tCO<sub>2</sub>e)



Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)  
- GRI 305-3<sup>(4)</sup>  
(tCO<sub>2</sub>e)



<sup>(4)</sup> Dados não incluem valores de Moçambique. Incluem valores do EuroBank desde outubro 2019.

## Consumo de água

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%).

### Portugal

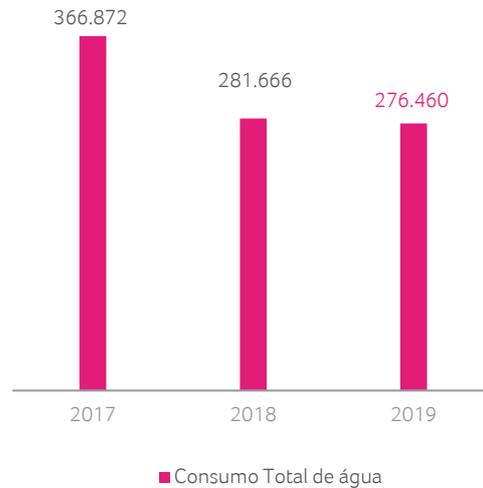
#### Metas de redução 2019:

3% no consumo de água: redução de 2%, **não cumprido**

#### Metas de redução 2020:

2% no consumo de água

Consumo total de água<sup>(5)</sup>  
(m<sup>3</sup>)



<sup>(5)</sup> 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<sup>3</sup>.

## Consumo de materiais

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 de 1% 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.

### Portugal

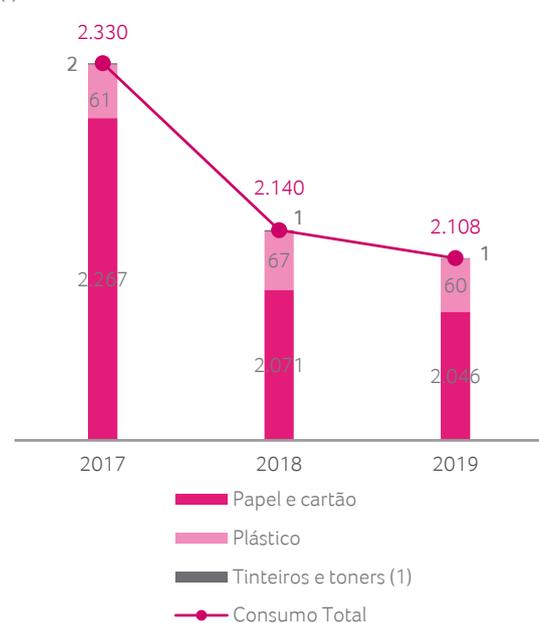
#### Metas de redução 2019:

10% no consumo de materiais: redução de 9%, **não cumprido**  
10% no consumo de papel: aumento de 1%, **não cumprido**  
10% no consumo de plástico: redução de 17%, **cumprido**

#### Metas de redução 2020:

7% no consumo de materiais  
7% no consumo de papel  
10% no consumo de plástico

Consumo de materiais - GRI 301-1<sup>(6)</sup>  
(t)



<sup>(6)</sup> Não inclui valores de EuroBank.

## RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO BCP

GRI 306-2

Resíduos produzidos	Unid	Papel e cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Atividade em Portugal	t	323,3	322,7	264,5	23,6	28,5	25,9	0,4	0,7	0,8
Atividade internacional	t	249,6	298,4	289,8	25,6	26,4	23,0	0,5	0,8	0,9
Total	t	573,0	621,1	554,4	49,2	54,9	48,8	0,9	1,5	1,7

Relativamente à produção de resíduos, em 2019, em termos globais assistiu-se a uma redução dos resíduos produzidos na ordem dos 9%, associado à redução do consumo de papel, cartão, plástico e tinteiros e toners.

Em Portugal, assistiu-se também a uma redução estimada de 1% dos resíduos produzidos no total, sobretudo ao nível de plástico (17%), sendo que os resíduos de papel e cartão se mantiveram constantes face a 2018. À semelhança do Grupo, em Portugal também se verificou uma redução significativa de 45% dos tinteiros e toners.

## Portugal

### Metas de redução 2019:

10% na produção de resíduos: redução de 1%, não cumprido

### Metas de redução 2020:

4% na produção de resíduos

“

*50% foi a redução total do consumo de água nos últimos cinco anos*

Tema material: SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

## Sensibilização ambiental

A sensibilização ambiental dos Colaboradores e Clientes do BCP é um dos eixos de atuação considerados na Política de Ambiente. Neste contexto, a promoção de boas práticas ambientais é um dos pilares da gestão ambiental do Grupo BCP, considerando-se que a redução do impacto ambiental depende, também, de forma significativa, da alteração de comportamentos dos Colaboradores.

Todos os anos, o Grupo desenvolve diversas iniciativas de sensibilização ambiental nas várias operações, adaptadas à realidade e contexto local, com vista a incentivar e motivar os Colaboradores a uma gestão rigorosa dos recursos no exercício diário das suas funções, contribuindo assim para o esforço coletivo de transformar o Grupo BCP numa entidade mais sustentável.

## PRINCIPAIS INICIATIVAS DE SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

### Portugal

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

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

**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 permitido 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.



**Cartões:** Redução do consumo de plástico pela extensão, sempre que adequado, do prazo de validade dos cartões.

**Incentivo à utilização de ferramenta de videoconferência e recurso ao *e-learning* em detrimento de deslocações:** O Banco possui normativo interno relativo a marcação de viagens, que estabelece que é da responsabilidade de cada Colaborador e respetiva hierarquia, assegurar que o objetivo da viagem / estadia não pode ser atingido através do recurso à utilização de meios de comunicação à distância (*conference call* ou vídeo conferência, por exemplo); e que nas deslocações deve ser utilizado o transporte ferroviário em alternativa aos transportes aéreos, quando economicamente viável.

**Remoção de caixotes de lixos junto aos postos de trabalho:** O Banco procedeu à remoção generalizada dos caixotes de lixo, com o objetivo de racionalizar a configuração das estações de trabalho nos Serviços Centrais do Banco, contribuindo para a redução de resíduos e, sobretudo, para a sua correta separação e reciclagem.

Com esta alteração, o papel/cartão passou a ser depositado nos ecopontos instalados em todas as alas junto às impressoras, e os resíduos de plástico, indiferenciados ou orgânicos depositados nos ecopontos disponíveis nas copas.

---

## Polónia

---

**Guia ambiental Pro-Eco para clientes e colaboradores:** Este guia, disponibilizado a todos os Colaboradores e Clientes do Banco (através da intranet e internet corporativas), apresenta várias “dicas” para a adoção de boas práticas ambientalmente responsáveis no escritório e em casa, incluindo a separação seletiva de resíduos elétricos e eletrónicos, bem como o consumo de recursos materiais, hídricos e energéticos.

**Programa Cartão WWF na Polónia:** Parte das transações efetuadas pelos clientes com o cartão é revertida a favor desta instituição. Para além disso, o cartão é feito de material amigo do ambiente. Em 2019, 261 clientes subscreveram ao cartão WWF, totalizando em 1.527 cartões ativos até à data.

**Educação ambiental:** O Bank Millennium desenvolveu diversas campanhas de educação ambiental, incluindo pósters em salas comunitárias, guias e filmes nos canais de comunicação internos e externos do banco, campanha de anti-poluição e campanha de estilo de vida mais sustentável.

**Promoção de evento “Eco”:** Evento realizado na sede do Banco em Varsóvia, durante o qual os participantes podiam fazer um quizz ecológico, aprender a embrulhar presentes de uma forma “eco”, criar produtos de cosmética a partir de ingredientes naturais e fazer decorações de natal sustentáveis.

**Transporte de bicicleta:** Promoção do transporte por bicicleta através do desenvolvimento de novas infraestruturas para os ciclistas (postos de bicicleta e chuveiros)

---

---

## Suíça

---

**Sinalética ambiental:** O Banco manteve a aplicação de sinalética ambiental nos espaços comuns para sensibilizar os Colaboradores para o consumo moderado de água e eletricidade.

**Mobilidade sustentável:** Os Colaboradores são fortemente incentivados a utilizar, sempre que possível, soluções de videoconferência.

---

---

## Moçambique

---

**Parque Nacional de Gorongosa:** O Millennium bim mantém o protocolo de adesão ao Clube Empresarial da Gorongosa. No âmbito deste protocolo, em parceria com o Millennium bim, é possível o desenvolvimento de projectos que visam restaurar o ecossistema, apoiar as comunidades locais no seu desenvolvimento socioeconómico e criar, de forma sustentável, uma indústria turística.

**Linha de financiamento para Ecoturismo:** O Millennium bim oferece, através desta linha de crédito, condições especiais de financiamento para apoio a projectos de turismo ligados à conservação da biodiversidade e ao desenvolvimento sustentável

---

# ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE



# Reconhecimento - Índices de sustentabilidade

Tema material:

RELAÇÃO DE BANCOS

Ao longo de 2019, o Grupo BCP esteve presente em diversos índices de Sustentabilidade.

Em Portugal, o Millennium bcp no âmbito da avaliação realizada pelo analista ESG (*Environmental, Social and Governance*) – VigeoEiris - i) foi confirmado no índice “Ethibel Excellence Europe”, que inclui as 200 empresas europeias com melhor *performance* em matérias de sustentabilidade; ii) manteve-se no “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, um reconhecimento que reflete o elevado desempenho do Grupo BCP no exercício de práticas de sustentabilidade junto do mercado e potenciais Investidores.

Resultado da avaliação realizada pelo analista - Standard Ethics - integrou também o índice “European Banks Index”.

Na Polónia, o Bank Millennium integrou o índice “WIG-ESG” da Bolsa de Valores de Varsóvia, num reconhecimento do trabalho desenvolvido no âmbito das dimensões ambientais, sociais, económicas e de governo corporativo.

Na edição de 2019 do CDP - Carbon Disclosure Project, o Grupo BCP foi incluído na banda “Management”, com a classificação “B”.

O Grupo BCP, já em 2020, foi ainda incluído, 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.



# NOTA METODOLÓGICA



## Indicadores ambientais

### GRI 301-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

Consumo de papel e cartão – Total estimado com base nas aquisições destes materiais e nos quantitativos registados no economato. O peso das unidades de papel foi obtido através das medidas *standard* de papel dadas pela Norma ISO 216.

Consumo de plástico - Total estimado com base nas aquisições destes materiais e nos quantitativos registados no economato. O cálculo da quantidade de plástico consumido derivado de cartões bancários, baseou-se no número de cartões de plástico emitidos para Clientes e no peso *standard* de um cartão.

Tinteiros e *toners* – Total estimado com base nas aquisições destes materiais. Em Portugal, os valores reportados incluem os tinteiros e *toners* consumidos pelo Banco através da Xerox.

Os valores de consumo de materiais do histórico em reporte foram recalculados, tendo sido adicionados materiais consumidos como, por exemplo, papel consumido nos suportes/produção de comunicação.

### GRI 302-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia e Suíça. Para este último país, é apresentado apenas o consumo de eletricidade.

Consumo de gás natural e combustíveis líquidos – Total estimado com base nas aquisições destes combustíveis. O PCI (Poder Calorífico dos Combustíveis) dos combustíveis usados para o cálculo da energia tem como fonte o GRI, disponível publicamente em [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org), e a APA (Agência Portuguesa do Ambiente), disponível publicamente em [www.apambiente.pt](http://www.apambiente.pt).

Consumo de energia elétrica – Total estimado com base na energia faturada.

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

#### Energia - Combustíveis (fonte: GRI)

	Poder Calorífico Inferior (PCI)	Densidade
Gás Natural	0,03901 GJ/m <sup>3</sup>	
GPL	46,00 GJ/ton	1,96 l/kg
Gasóleo	43,07 GJ/ton	0,835 ton/m <sup>3</sup>
Gasolina	44,00 GJ/ton	0,748 ton/m <sup>3</sup>
Litros - M <sup>3</sup>	1000 Litro = 1 m <sup>3</sup>	
Litros - Tj	(litros/1000)*43,33*0,825	diesel
Litros - Tj	(litros/1000)*44,80*0,825	Gasolina
Litros - Tj	(litros/1000*46/(1,96*0,001))	GPL
M <sup>3</sup> -Tj	((m <sup>3</sup> )*0,03901)/1000	Gás Natural
<b>Eletricidade</b>		
<b>1 kWh</b>	<b>3,60 MJ/kWh</b>	

### GRI 303-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal e Polónia. O consumo total de água é estimado com base na análise do custo com água, utilizando para o cálculo de consumo de água em m<sup>3</sup> custo unitário médio determinado de 4.93€/m<sup>3</sup>.

## GRI 305-1 a 305-3

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia e Suíça. Os fatores de emissão utilizados são os seguintes:

Portugal	MIX – 2017	Fonte – 2017	MIX – 2018	Fonte – 2018	MIX – 2019	Fonte 2019
Hídrica	9,4%		23,3%		17,1%	
Eólica	35,5%		21,6%		25,4%	
Cogeração Renovável	4,0%		3,4%		3,6%	
Outras renováveis	5,1%	Total EDP Comercial	6,7%	Total EDP Comercial	8,3%	Total EDP Comercial
Resíduos Sólidos Urbanos	1,4%		0,8%		0,9%	
Cogeração Fóssil	8,1%		6,9%		8,1%	
Gás Natural	12,7%		17,8%		21,2%	
Carvão	20,8%		19,5%		14,9%	
Nuclear	3,0%		0,0%		0%	
Diesel	0%		0%		0%	
Fuelóleo	0%		0%		0%	

Portugal	Factor – 2017	Factor – 2018	Factor – 2019
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,28096 kgCO2/kWh Fonte: Total – <a href="#">EDP Comercial</a>	0,22896 kgCO2/kWh Fonte: Total – <a href="#">EDP Comercial</a>	0,24854 kgCO2/kWh Fonte: Total – <a href="#">EDP Comercial</a>

Polónia	Factor – 2016-2019	Fonte – 2016-2019
Coal/peat (CO2/kWh)	0,87422 kgCO2/kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Eletricidade	Oil (CO2/ kWh)	0,48401 kgCO2/kWh <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
	Gas (CO2/ kWh)	0,33734 kgCO2/kWh <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,75584 kgCO2/kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)

Suíça	Factor – 2016-2019	Fonte – 2016-2019
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,02804 kgCO2/kWh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)

Mix de produção de eletricidade:

Moçambique	MIX – 2016-2019	Fonte – 2016-2019
Coal	1,0%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	1,0%	
Gas	1,1%	

Polónia	MIX – 2016-2019	Fonte – 2016-2019
Coal	34%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	1%	
Gas	1%	

Suíça	MIX – 2016-2019	Fonte – 2016-2019
Coal	34%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	%	
Gas	1%	

## Fatores de emissão - Combustíveis (fonte: UNL, EDP, IPPC)

<b>Gasolina</b>	CO2	69300,0 Kg/TJ
	CH4	25,0 Kg/TJ
	N2O	8,0 Kg/TJ
<b>Diesel</b>	CO2	74100,0 Kg/TJ
	CH4	3,9 Kg/TJ
	N2O	3,9 Kg/TJ
<b>GPL</b>	CO2	63100,0 Kg/TJ
	CH4	62,0 Kg/TJ
	N2O	0,2 Kg/TJ
<b>Gás Natural</b>	CO2	56100,0 Kg/TJ
	CH4	1,2 Kg/TJ
	N2O	2,3 Kg/TJ
<b>AVAC - PAG</b>	HFC-22	1810,0 kgCO2/kg
	R407	1774,0 kgCO2/kg
	R410	2158,0 kgCO2/kg

## Fatores de emissão – viagens

	Tipo de Voo	Distância (km)	Fator de Emissão	Fonte
<b>Avião</b>	Curto	<500	0,18 kgCO2/km	GHG Protocol
	Médio	500-1600	0,13 kgCO2/km	GHG Protocol
	Longo	> 1600	0,11 kgCO2/km	GHG Protocol
	Radiactive Forcing Index		1,9	GHG Protocol
	<b>Comboio</b>		0,06 kgCO2/km	GHG Protocol
	<b>Autocarro</b>		0,19 kgCO2/km	GHG Protocol

**GRI 306-2**

Papel e Cartão - Obtém-se a quantidade total de resíduos de papel e cartão através do somatório de papel valorizado e cartão valorizado.

Plástico – Estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garradas de água e de artigos de plástico do economato, que habitualmente não se destinam a arquivo, nem a Clientes.

Tinteiros e Toners – Considerou-se que a quantidade total produzida corresponde ao consumo.

# Millennium, fazemos a diferença...

 **Canadá**  
Protocolos comerciais

 **EUA**  
Protocolos comerciais

 **Venezuela**  
1 Escritório de representação

 **Brasil**  
2 Escritórios de representação



 SUCURSAIS

 SUCURSAIS ABERTAS AO SÁBADO

 SUCURSAIS COM HORÁRIO DIFERENCIADO

 SUCURSAIS COM ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

 ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO

 PROTOCOLOS COMERCIAIS

 INSTITUIÇÃO PARCEIRA

\* Considera sucursais de diferentes Redes que partilham o mesmo espaço físico.

\* Inclui sucursais eurobank.

\*\* Não inclui sucursais eurobank.

**M Portugal**  
505 Sucursais  
118\* 437

**Reino Unido**  
1 Escritório de representação

**M Polónia**  
830\* Sucursais  
72\*\* 80\*\* 278\*\*

**M Macau**  
1 Sucursal

**Espanha**  
Protocolos comerciais

**Luxemburgo**  
Protocolos comerciais

**África do Sul**  
1 Escritório de representação

**China**  
1 Escritório de representação

**França**  
Protocolos comerciais

**M Suíça**  
1 Sucursal  
1  
3 Escritórios de representação

**M Moçambique**  
200 Sucursais  
30 63 159

**M Angola**  
Instituição parceira



	 Clientes (Milhares)	 Internet	 Call Centre	 Mobile Banking	 ATM <sup>(1)</sup>	 POS <sup>(2)</sup>
<b>Portugal</b>	2.394	657.412	184.944	645.110	1.967	71.627
<b>Polónia</b>	2.345	1.541.073	197.424	1.410.444	498	-
<b>Suíça</b>	2	583	-	-	-	-
<b>Moçambique</b>	854	15.817	48.801	545.847	523	7.864
<b>Macau</b>	3	-	-	-	-	-

Nota: Consideram-se Utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking, pelo menos, uma vez, nos últimos 90 dias.  
1 Automated Teller Machines.  
2 Points of Sale.

Relatório de Sustentabilidade 2019

© Millennium bcp

[www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Banco Comercial Português, S.A.,  
Sociedade Aberta

Sede:  
Praça D. João I, 28  
4000-295 Porto

Capital Social:  
4.725.000.000,00 euros

Matriculada na Conservatória  
do Registo Comercial do Porto  
com o Número Único de Matrícula  
e de Identificação Fiscal 501 525 882

DC - Área de Sustentabilidade  
Paulo Neves  
Av. Professor Doutor Cavaco Silva  
Edifício 3 Piso 1 Ala C  
2744-002 Porto Salvo  
Telefone: (+351) 211 135 250  
[sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)  
[paulo.neves@millenniumbcp.pt](mailto:paulo.neves@millenniumbcp.pt)



Todas as menções, neste documento, à aplicação de quaisquer normativos referem-se à versão atualmente em vigor.

Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: Core option.

Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. em Portugal relativa ao exercício de 2019.

Para mais detalhes consulte o Relatório de Verificação, incluído no Relatório e Contas 2019.





Millennium  

---

bcp