

Envolvimento dos Stakeholders

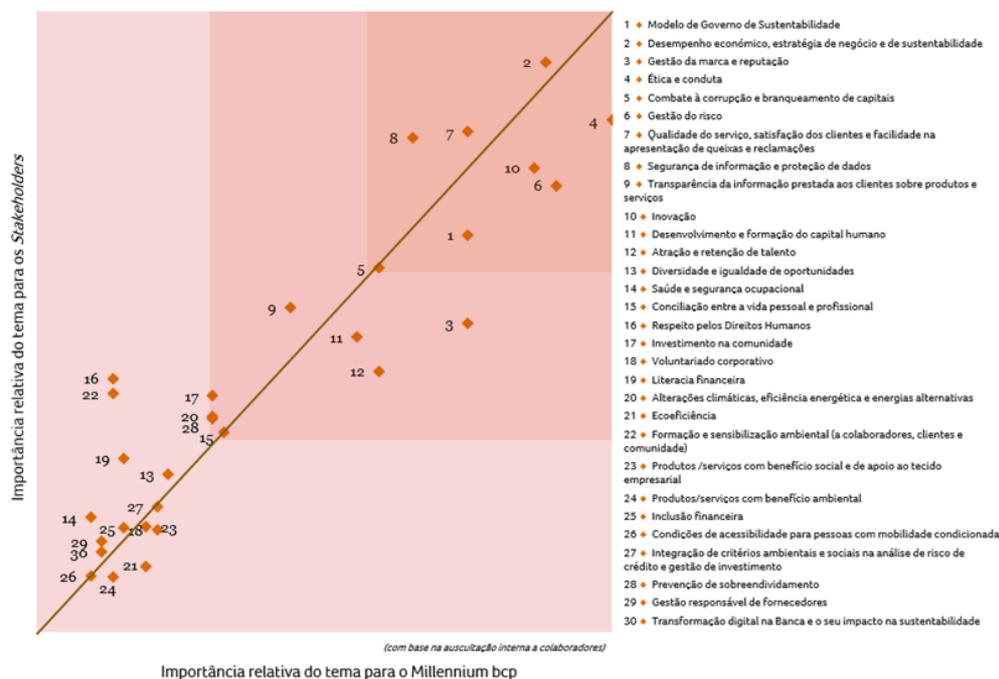
O Grupo BCP define estratégias e prossegue políticas ajustadas aos desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus Stakeholders.

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

Matriz de materialidade

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

Matriz de Materialidade



A importância relativa dos temas materiais constantes da matriz, que nos orientará até 2021, reflete o nível de maturidade do Banco nos eixos de atuação identificados como prioritários, mas também o grau de concretização e conformidade já alcançado.

Política de Sustentabilidade

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

Neste quadro, é possível dividir a intervenção do Banco em três eixos fundamentais:

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



A responsabilidade social das empresas requer cada vez mais a adoção de comportamentos e compromissos com as comunidades em que estamos inseridos, tais como a proteção do ambiente, o bem-estar social e a qualidade de governo das instituições. Mais recentemente, um comportamento fiscal consciente e justo por parte das empresas tem vindo a ganhar relevo como dimensão integrante da responsabilidade social corporativa das organizações. As empresas vêm-se confrontadas com níveis elevados de carga tributária (impostos, taxas e contribuições), o que frequentemente conduz a esquemas de planeamento fiscal agressivo que colocam em causa os padrões de responsabilidade fiscal desejados.

O pagamento de uma quantia justa de impostos pelas empresas tem-se tornado um dos principais desafios da União Europeia (EU (2018) Plano de Ação para uma Tributação mais Equitativa e Eficaz das Empresas na EU) e da OCDE, no recente Relatório BEPS - (*Base Erosion Profit Shifting*) cuja atuação tem passado por controlar comportamentos anti evasivos e de fuga aos impostos. Neste contexto, o conceito de governança fiscal surge como parte fundamental da responsabilidade social das empresas, requerendo por parte destas a adoção de práticas de boa governança fiscal, tais como (i) o cumprimento e pagamento atempado das suas obrigações fiscais; (ii) a gestão dos riscos fiscais; (iii) o bom relacionamento com as Autoridades fiscais, os acionistas, investidores e demais *stakeholders*.

As boas práticas de responsabilidade fiscal das empresas passam pela promoção de princípios como a transparência fiscal, a definição cuidada e transparente das estratégias fiscais e a divulgação das práticas de governança fiscal. Consciente da relevância deste tema, o BCP cumpre com a carga tributária a que está sujeito, tendo adotado uma política de transparência fiscal assente na boa prática de divulgação do valor dos seus impostos e contribuições, conforme fica expresso nas notas 6 e 30 de divulgação do anexo às contas.

É também através deste relevante contributo, que o BCP se assume como uma instituição com um contributo relevante para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva, justa e sustentável.

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

Respeitando os Princípios do *Global Compact*, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção.

O BCP reconhece também a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Considerando que a persecução destes 17 objetivos implica um esforço conjunto dos estados e das entidades privadas, nomeadamente das empresas, o Grupo BCP assume o compromisso de trabalhar de forma ativa para um desenvolvimento sustentável, socialmente inclusivo e ambientalmente responsável, em todos os territórios em que opera. Foi neste contexto que o Banco publicou, em 2020, o seu primeiro relatório de progresso sobre o “Contributo do BCP para os ODS das Nações Unidas”: https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/2020/Relat-ODS-Millenniumbcp_pt_16set20.pdf.



A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 (PDS), um plano de compromisso que constitui o quadro de referência das ações a concretizar pelo Banco. As linhas de orientação e a definição das iniciativas que compõem o PDS resultam do balanceamento e justaposição dos temas materiais relevantes, dos recursos disponíveis e dos enquadramentos económico e de mercado.

Plano Diretor de Sustentabilidade

O novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, que orienta o Banco na implementação de políticas e práticas ESG (*Environmental, Social e Governance*) e que constitui um instrumento integrador através do qual se pretende, com base numa relação transparente, próxima e consequente, dar resposta às expectativas identificadas na auscultação dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes dimensões e linhas de atuação:

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

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

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

Compromissos

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”, subscritos pelo Millennium bcp em 2019, 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.

Ainda em 2019, 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.

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

Também em 2020, o BCP assinou o “*Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation*”, uma declaração internacional que visa demonstrar o compromisso com uma liderança ética, assente em boas práticas de governance, materializada através de valores, estratégia, políticas, operações e relações de proximidade e envolvimento com todos os *stakeholders*.



O Banco subscreveu ainda o Manifesto “Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável” promovido pelo BCSD Portugal, assumindo a sua determinação em contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: (i) Promoção do crescimento, (ii) Busca da eficiência, (iii) Reforço da resiliência, (iv) Cidadania corporativa e (v) Promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo.

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.

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

Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho	Capítulo/secção	Página/s
<p>Art.º 3.º (remetido para Art.º 66.º-B e 508.º-G do CSC): A demonstração não financeira deve conter as informações bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre homens e mulheres, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, incluindo:</p>		
a) Breve descrição do modelo empresarial da empresa	Relatório de Gestão 2020: Informação sobre o Grupo BCP Modelo de Negócio	Pág. 10-29 Pág. 30-43
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devidamente aplicados	Relatório de Gestão 2020: Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	Pág. 158-163
c) Os resultados dessas políticas	Relatório de Gestão 2020: Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholders</i> Impacto ambiental	Pág. 165-186 Pág. 187-194
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa	Relatório de Gestão 2020: Principais riscos e incertezas Gestão do Risco Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholders</i>	Pág. 110-112 Pág. 113-147 Pág. 165-186
e) Indicadores -chave de desempenho relevante para a sua atividade específica	Relatório de Gestão 2020: Principais de indicadores Principais destaques Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholders</i>	Pág. 11-13 Pág. 10 Pág. 165-186
<p>Art.º 4.º (remetido para o Art.º 245.º- N.º 1 r) e N.º 2 do CVM): Descrição da Política de Diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização, designadamente, em termos de idade, sexo, habilitações e antecedentes profissionais, os objetivos dessa política de diversidade, a forma como foi aplicada e os resultados no período de referência.</p>		
	Relatório de Gestão 2020: Demonstração Não Financeira	Pág. 158-194
	Relatório de Governo Societário 2020	Secções sobre política de diversidade dos órgãos sociais e sobre as competências da Comissão de Nomeações e Remunerações

Valor Criado para cada Grupo de Stakeholders

Um Banco Sustentável e (mais) Preparado para o Futuro

Em 2020, o Banco obteve um lucro de 183,0 milhões de euros, fortemente influenciado pelos impactos económicos e sociais decorrentes do aparecimento e propagação da pandemia COVID-19. Os resultados nas atividades doméstica e internacional diminuíram, de 144,8 milhões de euros para 134,5 milhões de euros, e de 143,8 para 48,5 milhões de euros, respetivamente. Adicionalmente, os resultados da atividade internacional refletem a continuação do provisionamento para riscos legais associados à carteira de crédito à habitação em francos suíços, na Polónia. O Millennium bcp apresenta-se como um dos bancos mais eficientes da zona euro, com rácios de eficiência operacional *cost-to-core income* e *cost-to-income* de 48% (50% incluindo itens não habituais) e 47% (49% incluindo itens não habituais), respetivamente, em 2020. O *Return On Equity* (ROE) situou-se em 3,1%.

SABEMOS O QUE CONTA

SUSTENTABILIDADE



De ressaltar a melhoria da qualidade dos ativos, materializada pela redução das *Non-Performing Exposures* (NPE) em Portugal para 2,4 mil milhões de euros, em 31 de dezembro de 2020, o que configura uma redução de 10,4 mil milhões de euros desde 31 de dezembro de 2013. Manutenção de uma confortável posição de liquidez, refletida pelo rácio de crédito sobre depósitos de 85%. O rácio de capital *Common Equity Tier 1*, de acordo com os critérios *fully implemented*, situou-se em 12,2%.

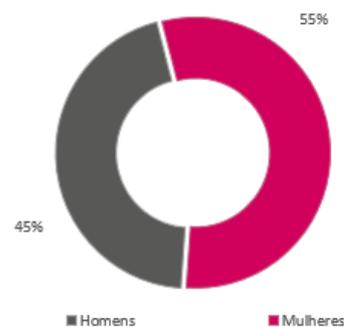
Durante o ano de 2020, a Ação BCP apresentou uma desvalorização de 39,3%, refletindo as incertezas relacionadas com o aparecimento, propagação e impactos económicos e sociais decorrentes da pandemia Covid-19. Adicionalmente, refletiu ainda fatores específicos, nomeadamente, associados à operação polaca, como a incerteza em torno da evolução do tema dos créditos concedidos em moeda estrangeira.

Colaboradores

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

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

Distribuição por género (%)

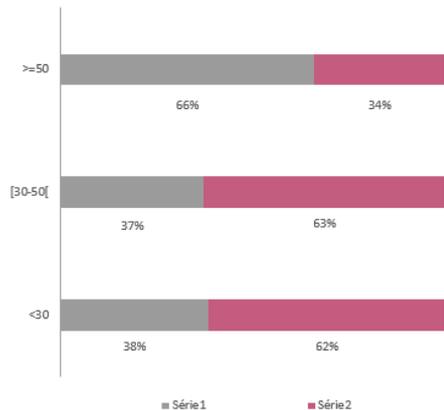


Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação e Saúde e Segurança no Trabalho, que se encontram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

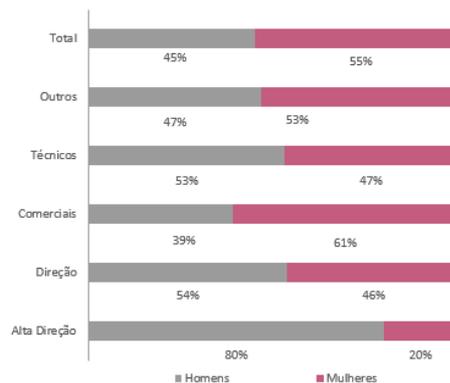
No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2020, o BCP tinha, em Portugal, 23,5% de mulheres na sua composição.

Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2020, no global, 44% destas funções foram desempenhadas por mulheres - 22% em Portugal, 59% na Polónia e 27% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 61% no Grupo, distribuídos por 48% em Portugal, 75% na Polónia e 61% em Moçambique.

Faixa etária por género
(Porcentagem %)



Categoria profissional por género
(Porcentagem %)



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

Em 2020, o Banco, em Portugal, publicou uma versão revista e atualizada do seu Plano para a Igualdade de Género, documento que elenca um conjunto de ações e práticas concretas, a implementar até ao final de 2021, com vista a fomentar a diversidade e inclusão.

Em 2019, o Millennium bcp tinha já subscrito 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.

Já em 2021, o BCP integrou ainda, pela segunda vez consecutiva, o *Bloomberg Gender-Equality Index*, juntando-se ao grupo de 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 44 países, é um marco que reflete o compromisso do Banco com o desenvolvimento do seu plano de Sustentabilidade e um reconhecimento do desempenho em matérias de igualdade de género e de relato Não Financeiro claro e transparente.

Em 2020, os processos de gestão de Pessoas foram marcados pelas ações de prevenção e controlo desenvolvidas no quadro da pandemia provocada pela COVID-19, declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) a 11 de março, e que levou o Banco a acionar o seu Plano de Contingência com dois objetivos claros: (i) salvaguardar as pessoas, Colaboradores e toda a comunidade envolvente; e (ii) manter os níveis de serviço aos clientes.

Formação

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

FORMAÇÃO

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾				
Presencial	18.231	31.043	42.906	-41,3 %
E-learning	376.977	311.211	158.845	21,1 %
À distância	61.648	59.592	63.512	3,5 %
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	128.153	319.236	298.361	-59,9 %
E-learning	421.190	343.403	121.634	22,7 %
À distância	136.504	184.544	205.998	-26 %
POR COLABORADOR	40	46	39	(13,2 %)

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

Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 3.670 ações de formação, a que corresponderam mais de 685 mil horas de formação, com uma média de 40 horas por Colaborador. Ao longo de 2020 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais, mas também nas áreas técnicas, operacionais, de *compliance* e na gestão de equipas.

Gestão do Talento

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

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

De uma forma integrada, o Banco continua a investir em programas e iniciativas que aumentem os níveis de motivação dos Colaboradores, com o objetivo de lhes proporcionar uma experiência diferenciadora ao longo da sua jornada profissional. Como exemplo deste tipo de iniciativas, que se mantiveram ao longo deste ano apesar do contexto pandémico, destacam-se os programas de desenvolvimento de talento, nomeadamente a continuidade de aposta no *inGenious* para os mais jovens e no *M Power* para as lideranças mais promissoras.

Em 2020, resultado das políticas e práticas de gestão de Pessoas, o Millennium bcp foi considerado, em Portugal, uma das melhores empresas do setor financeiro para se trabalhar. A conclusão é da *Randstad Employer Brand Research*, estudo anual que reúne a opinião de uma amostra da população ativa portuguesa sobre quais as empresas mais atrativas para trabalhar, entre os 150 maiores empregadores a nível nacional.

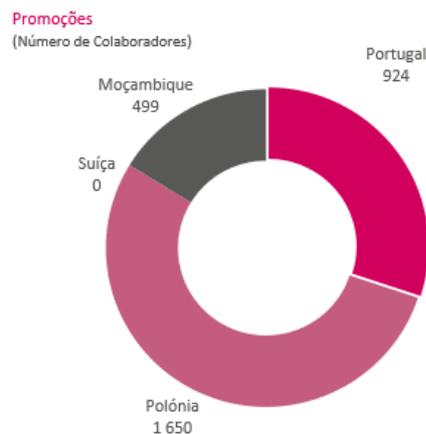


Avaliar e Reconhecer

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

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

Assim, materializando uma política consequente de reconhecimento do mérito, o Grupo garantiu a valorização profissional 3.073 Colaboradores (1.802 mulheres e 1.271 homens).



Satisfação com os clientes internos

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

Mantivemos assim, em 2020, o inquérito anual de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores em Portugal, cujo valor global obtido foi de 80,6 p.i., acima do registado no ano anterior (79,8 p.i.), sendo mesmo o melhor valor de sempre o que, no contexto pandémico que atravessamos, é particularmente valorizável.

Foram ainda realizados outros 26 inquéritos a Colaboradores, com objetivos específicos, uns numa componente de melhoria de processos operativos, mas, a maioria, relativos ao Plano de Contingência COVID, que permitiram a monitorização e gestão próxima e eficiente de temas relacionados com a pandemia (Testes COVID, Vacinação, Separadores acrílicos, Desinfetantes e Máscaras nas Sucursais).

Na Polónia o valor registado em 2020 foi de 89 p.i., refletindo uma melhoria de 2 p.i. face a 2019 (87 p.i.). Já em Moçambique o valor registado em 2020 foi de 70 p.i., o que reflete uma diminuição em relação aos 73 p.i. de 2019, e de 71 p.i. na Suíça, que comparam com os 73 p.i. obtidos no ano transato.

Benefícios

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto de benefícios sociais aos Colaboradores que vão além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável. No âmbito da saúde e segurança, os Colaboradores do Millennium em Portugal e na Polónia beneficiam de unidades de medicina e de um quadro de médicos dedicado, que, na operação portuguesa, inclui também as especialidades de Nutrição e Psicologia Clínica. Beneficiam, ainda, da realização de um check-up médico regular.

Em Moçambique, o Millennium bim dispõe de: i) gabinete médico, onde para além das consultas de medicina geral, são também garantidas algumas especialidades e cuidados básicos de saúde; ii) gabinete HIV, um espaço onde é garantida a prevenção e o acompanhamento desta patologia; e iii) gabinete de apoio social para aconselhamento de Colaboradores.

Num contexto de pandemia, como o vivido em 2020, um dos principais desafios para as diferentes geografias do Grupo BCP foi garantir, com a informação científica disponível e em articulação com as autoridades públicas, a definição e implementação tempestiva das medidas que, a cada momento, se revelassem mais adequadas a assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os Colaboradores, Clientes e de todos os que

conosco contactam, de que são exemplo a colocação quase imediata de um número significativos de Colaboradores em regime de teletrabalho e as medidas de proteção adotadas nas Sucursais.

SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	35.007	26.539	22.507	8,4%
Check-up efetuados	6.487	9.416	9.142	3,0%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	46.737	46.311	47.257	-2,0%

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

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

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

	Milhões de euros					
	2020		2019		2018	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
HABITAÇÃO						
Em carteira	529,8	7.940	562,1	8.294	607,7	8.747
Concedido no ano	23,1	217	29,8	281	25,8	304
FINS SOCIAIS						
Em carteira	9,1	2.199	11,1	2.429	11,3	2.548
Concedido no ano	3,2	265	3,9	981	3,5	870

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Evolução do Quadro de Colaboradores

Em 2020, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um decréscimo de 6,7%, (menos 1.250 Colaboradores) face ao ano anterior, justificado essencialmente pela racionalização da operação na Polónia, decorrente da aquisição do *Eurobank* em 2019. Cerca de 60% dos colaboradores do Grupo desempenhavam funções na atividade internacional e 40% em Portugal.

COLABORADORES ⁽¹⁾

	2020	2019	2018	Var. % 20/19
TOTAL EM PORTUGAL	7.013	7.204	7.095	-2,7 %
Polónia	7.645	8.615	6.270	-11,3 %
Suíça	82	82	77	- %
Moçambique	2.591	2.680	2.619	-3,3 %
TOTAL INTERNACIONAL	10.318	11.377	8.966	-9,3 %
TOTAL DO GRUPO	17.331	18.581	16.061	-6,7%

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

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal registou-se uma redução no quadro de colaboradores, com um decréscimo de 191 colaboradores face ao ano anterior. Foram admitidos 132 novos colaboradores (52% de mulheres), maioritariamente para desempenho de funções técnicas na área da Banca Digital (54%) e comerciais (39%), tendo saído 322 colaboradores, 73% por mútuo acordo e/ou planos de reforma e 18% por iniciativa do colaborador. Dos Colaboradores que saíram, 53% desempenhava funções comerciais e 22% funções de direção.

Na Polónia, o quadro de Colaboradores sofreu uma redução de cerca de 11% (menos 970 colaboradores face a 2019) decorrente da reorganização da operação motivada pela aquisição do *Eurobank*, ascendendo a 7.645 colaboradores, dos quais 67% são mulheres.

Em Moçambique também se assistiu a um decréscimo no quadro de colaboradores (-3,3% face a 2019), com a contratação de 45 novos colaboradores, 56% para desempenho de funções técnicas. Saíram 130 colaboradores, dos quais 51% estavam afetos a funções de âmbito comercial.

Clientes

Inquéritos de Satisfação

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no modelo de avaliação das experiências dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

Foram avaliadas mais de 120.000 experiências de Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium bcp ou que foram contactados pelos Gestores.

Em 2020, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) que traduz o nível de recomendação com o Banco, registou, no caso dos Clientes Prestige, uma subida para 65,4 pontos, mais 0,5 pontos do que em 2019, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 2,3 pontos, para um valor de 74,1. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para 64,3 pontos (62,4 em 2019). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 71,8 pontos, indicador este que tem evoluído positivamente desde que se iniciou o processo em 2013, atingindo este ano o valor mais elevado de sempre (69,8 pontos em 2019).

Para além das experiências dos Clientes nas Sucursais Millennium e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores atrás referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente (i) a Abertura de Conta de Particulares e de Empresas, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos, (iv) o Crédito à Habitação, (v) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes, (vi) a utilização do Internet Banking e (vii) a utilização das Máquinas de Transações Millennium (MTM). No total, em 2020, os Clientes avaliaram mais de 215.000 experiências com o Millennium.



Em 2020 realizaram-se apenas duas das quatro ações de “Cliente Mistério” previstas para as sucursais Mass Market. A 1ª vaga foi realizada até março com 421 visitas a sucursais do Millennium bcp e um resultado global de 74%. O estudo foi interrompido face à situação pandémica e apenas retomado em outubro com a realização de 432 visitas a sucursais do Millennium bcp com melhoria do resultado global para 76%.

Para reforçar as competências dos Colaboradores e melhorar o serviço prestado ao Cliente, demos continuidade ao “Programa #1”, com alargamento ao segmento de negócios - foi feito um diagnóstico completo do segmento e definido um plano de ação a implementar em 2021. Nos segmentos Mass Market e Prestige, reformulamos este programa para “#1 no Coração do Cliente”, passando a formação comportamental a ser trimestral e suportada em módulos elaborados por especialistas.

Demos também continuidade ao projeto “Momento #1”, que pretende transmitir, de forma simples, através da divulgação semanal de vídeos curtos e dirigidos, conhecimento prático sobre temas com impacto direto no atendimento ao Cliente.

Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos de Empresas, mantiveram-se em patamares elevados, de que os 89% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Internet Banking - Empresas e os 80% do Mobile Banking Empresas são exemplo.

Em 2020, o Millennium bcp foi mais uma vez reconhecido no âmbito dos seus Canais Digitais, pelos Prémios *Global Finance “World’s Best Digital Bank Awards”*, nas categorias “*Best Consumer Digital Bank in 2020*” em Portugal e, “*Best Corporate/Institutional Information Security and Fraud Management 2020*”, na Europa Ocidental. Foi ainda distinguido para “*Melhor Site de Homebanking*” em Portugal, no âmbito dos Prémios *Leitor PC Guia 2020*.

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

Já na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco não sofreu alteração, mantendo o valor de 81,5 pontos índice (p.i.).

A Polónia, com 89 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 95% e 97%, respetivamente, de avaliações positivas em 2020.

Satisfação dos Clientes
(Pontos índice)



Informação não disponível para a Suíça.

Reclamações

Em Portugal, o processo de reclamações é acompanhado pelas áreas comerciais e pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número de reclamações registou um acréscimo face ao ano anterior, com um total de 44.474, explicado maioritariamente por temas relacionados 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 conseguiu melhorar o prazo médio de resolução de 6 para 4 dias úteis.

RECLAMAÇÕES (Portugal e Internacional)

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
RECLAMAÇÕES REGISTADAS	172.674	136.562	108.244	26,4%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	160.638	125.888	125.888	27,4%

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

Na atividade internacional: i) a Polónia registou um acréscimo no número de reclamações face ao ano anterior de cerca de 30%, maioritariamente atribuíveis ao crédito habitação, contas à ordem e transações com cartões; ii) em Moçambique, o número de reclamações registou um decréscimo na ordem dos 10,9%, essencialmente devido à redução das reclamações diversas.

O prazo médio de resolução na Polónia melhorou, sendo agora de 6 dias, e em Moçambique agravou-se para 7 dias.

Cultura de Rigor

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

É neste contexto que a realização de ações de formação específicas e com o acompanhamento das equipas do Compliance Office têm sido uma prioridade e uma constante. Assim, a atuação conjunta com as diversas áreas de negócio permitiu a presença de 13.231 colaboradores em Ações de formação em Portugal nos vários temas inerentes à atividade do Compliance Office, sempre com foco na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias.



Este valor, que traduz um aumento significativo quando comparado com o verificado em 2019, resulta de diversas ações de formação de que destacamos as ministradas sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, *Trade Finance* e Código de Conduta. Em 2020, o reforço da cultura de *compliance* foi uma das prioridades do Banco, quer através do normal desenvolvimento do Plano de Formação quer através de programas de comunicação de proximidade a todas as áreas do Banco, em particular das redes comerciais. O “100% Compliance”, o “Compliance A a Z” e a “Cultura de Compliance” são as faces mais visíveis da transformação que se iniciou em 2019, onde através de rubricas regulares dirigidas a todas as redes do Banco, se procura dar a conhecer, esclarecer e apoiar quanto aos aspetos mais importantes a ter em conta tanto na vertente do risco de crime financeiro, como nos restantes riscos de conformidade e cumprimento normativo, com uma linguagem simples, mas informativa e formativa. Em conjunto com a Direção de Comunicação - Área de Sustentabilidade, foram ainda desenvolvidas uma série de ações de comunicação sobre temas relacionados com o Código de Conduta.

NÚMERO DE SESSÕES DE FORMAÇÃO ⁽¹⁾

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

	2020	2019	2018	VAR.% 20/19
Atividade em Portugal ⁽²⁾	25.828	5.798	30.300	345,5%
Atividade Internacional	28.507	20.733	2.219	37,5 %
TOTAL	54.335	26.531	32.519	104,7 %

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

⁽²⁾ Inclui Sucursal de Macau.

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

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

O Código de Conduta e um conjunto de normas e políticas de *compliance* que regem a atividade do Banco encontram-se disponíveis para consulta no website, na área Governação.

Foi ainda mantido o relacionamento de cooperação e lealdade com as autoridades judiciais e com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais. Neste âmbito, e por iniciativa própria, foram realizadas, em todas as geografias do Grupo BCP, 1.925 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 3.124 pedidos.

Produtos e Serviços Sociais e Ambientais

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

Exemplo deste compromisso foi o lançamento, já em 2021, de dois novos produtos, o Crédito Pessoal Energias Renováveis e o Crédito Pessoal Eficiência Energética, para aquisição de equipamentos destinados à produção de energias renováveis e de soluções energeticamente mais eficientes. 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, indo de encontro às necessidades e pretensões de um mercado cada vez mais identificado com a sustentabilidade.



Em Portugal, o Microcrédito Millennium bcp permanece como uma alternativa de financiamento e de viabilização do empreendedorismo e de criação do próprio emprego, tendo aprovado 87 novas operações, a que corresponde um total de crédito concedido de 1.458 milhares de Euros, e ajudado a criar 158 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 628 operações em carteira foi de 8.563 milhares de Euros, com um capital em dívida de 5.353 milhares de Euros.

O Millennium bcp, com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e evitar situações de incumprimento, manteve igualmente o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro). Neste âmbito, durante 2020, foram efetuadas 6.681 alterações contratuais (3.163 crédito imobiliário e 3.569 crédito ao consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 284 milhões de Euros (267 em crédito imobiliário e 17 em crédito consumo) e abrangeram 7.280 Clientes (3.711 crédito imobiliário e 3.569 crédito ao consumo).

No âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 242 contas com estas características, o que corresponde a um total de 4.834 contas em carteira no Banco.

Já para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2020, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 66 novos empréstimos, no montante total de cerca de 737 milhares de Euros. O volume de crédito concedido às 370 operações em carteira é de 2.969 milhares de Euros. Já na Linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua, foram celebrados 442 contratos, num valor total de crédito de 5.135 milhares de Euros.

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

- Apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - financiou 43 empreendedores, num total de 624,49 milhares de Euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 26 empreendedores, num valor total de 929,48 milhares de Euros;
- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 20 operações, num total de financiamento de 171 milhares de euros;



- Linhas de financiamento, - PME Crescimento e PME Investe -, destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiio. Concretizadas 1.089 operações, num total de financiamento de 126.415 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 154 operações, num total de financiamento de 10.644 milhares de euros;
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi lançada em 2013 a linha de crédito - Social Investe -. Em 2020, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor total de crédito de 75 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.
- Perante a evolução da situação económica nacional e internacional originada pelo COVID-19, o Millennium bcp assumiu o compromisso de apoiar as famílias e as empresas, disponibilizando um conjunto de medidas com vista a preservar a estabilidade financeira dos seus Clientes, das quais destacamos: i) Aplicação de mais de 100 mil moratórias às famílias e de 27.436 às empresas; ii) Ampliação do apoio à economia através de financiamentos efetuados com garantias do FEI no valor de 429 mio€. iii) Financiamento de 18.127 operações no montante de 2.499 Mio€, ao abrigo das Linhas Covid-19 (com o apoio do estado), através das quais foram apoiadas mais de 18.127 Empresas.

No âmbito da sua política de Sustentabilidade, o Millennium bcp estabeleceu, no contexto da campanha de migração para o extrato digital, uma parceria com a AMI - Assistência Médica Internacional, projeto Ecoética "Vamos todos ser Dinis", com o objetivo de participar no esforço de reflorestação do Pinhal de Leiria. Garantindo um contributo de 1 Euro por cada extrato em papel migrado para a sua versão digital, o Millennium bcp entregou um donativo de 50 mil Euros à AMI, valor que permitiu reabilitar cinco hectares de terreno afetado pelos incêndios de 2017 no Pinhal de Leiria e onde foram plantadas cinco mil árvores.



Já na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008 e produzido com recurso a plástico reciclável, assume um compromisso ambiental consequente. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF da Polónia (*World Wide Fund For Nature*).

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 de 2020 estes fundos tinham um volume de unidades de participação subscritas de 3.429 milhares de Euros, que compara favoravelmente com os 436 subscritos em 2019;
- Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI, destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private, refletindo o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Os 4 fundos disponíveis foram subscritos por 393 Clientes, num valor total de 5.5 milhões de euros.

Apoio à Comunidade

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

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

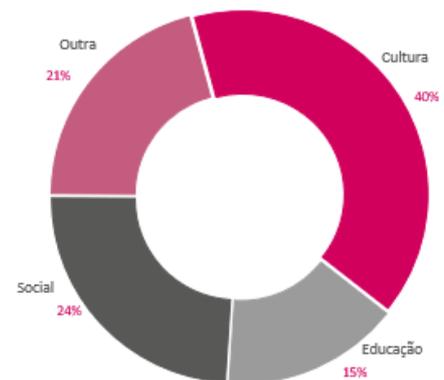
- “Millennium Solidário - Natal 2020”, campanha de recolha de donativos, incluída no movimento internacional “Giving Tuesday, a favor da Fundação do Gil, do CASA - Centro de Apoio ao Sem Abrigo e da Fundação Just a Change.
- No âmbito das campanhas semestrais de recolha de alimentos do Banco Alimentar, em 2020, na impossibilidade de garantirmos a já tradicional presença dos voluntários Millennium, participámos, com recurso às plataformas corporativas de comunicação do Banco, na campanha nacional de divulgação e apelo à participação solidária dos nossos Colaboradores, Clientes e seguidores nas redes sociais;



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

- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a Entrajuda. Em 2020, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 1.058 bens a 25 instituições;
- Na sequência da liquidação da PNCB - Plataforma de Negociação Integrada de Crédito, procedeu-se à entrega do equipamento informático e de outros bens à Associação EPIS, que o fará chegar às escolas e instituições sociais incluídas na Iniciativa Jovens Especiais, destinada a promover a inserção profissional de jovens com necessidades especiais;
- Já na Cultura, destaque para a 12ª edição do Festival ao Largo Millennium bcp, iniciativa anual e de acesso gratuito que apresenta em palco, desta vez no Palácio Nacional da Ajuda e só com artistas portugueses, 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;
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para o 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.

Donativos alocados por área de intervenção (Porcentagem %)



No âmbito da gestão e da literacia financeira, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados:

- Dinamização, no site institucional, dos instrumentos - Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas - que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do site M Vídeos, continua a ser possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- Em Portugal, a página do *Facebook* “Millennium bcp” prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro, prática generalizada a todas as operações do Grupo BCP;
- 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 2020, destaca-se a realização de nova Edição do *European Money Week*, concurso digital dinamizado pela Federação Bancária Europeia para testar conhecimentos de literacia financeira de jovens europeus entre os 13 e os 15 anos. Em Portugal, a APB assegurou a participação de cerca de 2.000 alunos, de 48 escolas espalhadas pelo país.
- O Millennium bcp participou ainda em paper internacional sobre Inclusão Financeira promovido pela EFMA - *European Financial Management Association* (numa parceria com a *Wavestone* e a *Ecole des Ponts Business School*), que reuniu experiências e boas práticas de um conjunto de bancos mundiais.



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

- “Financial ABCs”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Em 2020, na impossibilidade de realização de workshops presenciais, foram disponibilizados novos conteúdos formativos digitais disponíveis nas redes sociais da Fundação Bank Millennium, de que é exemplo o “*How to teach finance to children - A guidebook for parents*”, conteúdo multimédia que conseguiu mais de 420.000 visualizações. O programa “Financial ABCs” tem o alto patrocínio do Ministro da Educação e do Provedor da Criança;
- Desde 2013 que é organizado, no período do Natal, um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da intranet corporativa, reúne várias centenas de artigos criados e produzidos pelos Colaboradores do Banco, revertendo o valor da sua venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Em 2019, esta iniciativa permitiu angariar cerca de 19 milhares de Euros;



- No âmbito da educação, destaque para a atribuição, numa parceria plurianual com a Universidade de Varsóvia e com o Instituto Camões, de bolsas de estudo aos melhores alunos dos cursos de estudos portugueses;
- No âmbito da cultura, foi novamente atribuído, com o apoio do Bank Millennium, o “*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 foi mais uma vez parceiro do *Docs Against Gravity*, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Este festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de eventos paralelos, foi realizado, em 2020, em formato on-line, com mais de 60.000 bilhetes vendidos.

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

- Clube Empresarial da Gorongosa - o Millennium bim apoia diretamente 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;
- ‘Mais Moçambique pra Mim’ - intervenção para melhoria das condições de atendimento e internamento no Hospital Central de Maputo, destacando-se nesta ação a aquisição de equipamento hospitalar e obras de reabilitação da enfermaria de Cardio-Pneumologia;
- “Millennium bim Solidário” no apoio aos Deslocados de Cabo Delgado - foram desenvolvidas várias iniciativas de apoio às populações deslocadas na sequência dos ataques terroristas ocorridos na região. De entre estas, destacam-se (i) o lançamento de uma campanha digital - “Um Like, Uma Esperança” - que permitiu reunir mais de 20.000 Mzn, valor entretanto doado à Plataforma Makobo, para aquisição de alimentos, material de higiene, entre outras necessidades dos refugiados; (ii) a promoção do auto-emprego numa parceria com a Câmara de Comércio Portugal Moçambique (CCPM), através da oferta de máquinas de costura e kits de costura contendo diverso material para o início da atividade e (iii) na oferta de material de construção e produtos alimentares, desta feita em parceria com a Seguradora Ímpar, às famílias realojadas na localidade de Nanjua, distrito de Ancuabe.



Fundação Millennium bcp

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

No desenvolvimento da sua atividade, a Fundação procurou favorecer políticas e iniciativas que viessem dar resposta aos desafios que se colocam nos domínios do social, do ambiente e de governança, alinhando a atuação da Fundação com as principais linhas do Plano Diretor de Sustentabilidade do Banco Comercial Português, especialmente nas áreas de influência da Fundação.

A Fundação apoiou em 2020 um total aproximado de 100 projetos, dos quais 57% na área da Cultura, 20% no Conhecimento e 24% no âmbito da Solidariedade Social.



Na Cultura 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.

Esses contributos inserem-se na linha de atuação estratégica da Fundação que tem procurado, ativamente, contribuir para a salvaguarda, difusão, promoção e fruição do património cultural nacional e para divulgação e promoção dos artistas nacionais.

Ao longo do ano, foram realizadas um conjunto de ações que irão permitir que a partir de 2021 exista um reforço significativo na divulgação do importante património artístico e arqueológico do Banco Comercial Português, numa lógica de partilha com a comunidade.

De entre elas, destaca-se a intervenção no Museu do Chiado do MNAC - Galeria Millennium bcp, criando as condições necessárias para que se possa vir a dar expressão prática ao protocolo de cooperação com a Direção-Geral do Património Cultural articulando nomeadamente a Coleção com os projetos expositivos do espaço Millennium - Galeria Millennium bcp.

Ultimaram-se, também, os preparativos para a reabertura do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios (NARC), local classificado como Monumento Nacional tendo em consideração os vestígios das épocas pré-romana e romana.

Após profundas obras de renovação museográfica, que decorreram ao longo do ano com projeto do atelier *Brükner*, o espaço NARC deverá reabrir em 2021 constituindo um local de excelência para apresentação e desfrute do espólio arqueológico, cultural e artístico do Banco.

Na Cultura, apoiaram-se as seguintes iniciativas:

Conservação e Divulgação do Património do Banco

- Manutenção das obras de remodelação do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios (NARC), encerrado para esse efeito em 1 de junho de 2019, estando a ser implementada uma nova museografia desenvolvido pelo atelier *Brükner*;
- No âmbito do projeto “Arte Partilhada” foi inaugurada, a 26 de junho, a exposição “Manuel Amado Pintura sem Alibi” que esteve patente até 20 de setembro na Fundação *Arpad-Szenes* Vieira da Silva, em Lisboa, tendo recebido 2.030 visitantes;
- No que concerne à divulgação do património do Banco e das iniciativas culturais próprias, a Fundação mantém 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 - Galeria Millennium bcp - cuja programação e a curadoria será efetuada em conjunto com o museu.

Atividades museológicas

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio à conservação e restauro dos Painéis de São Vicente de acordo com Protocolo Mecenático, a vigorar entre 2020 e 2022, assinado entre o Museu, o Grupo de Amigos do Museu Nacional de Arte Antiga, a Direcção-Geral do Património Cultural e a Fundação Millennium bcp;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do Chiado (MNAC) - apoio às atividades museológicas;
- Museu Nacional de Arqueologia - apoio para a elaboração do inventário e carregamento na Matriz do espólio proveniente das escavações arqueológicas do NARC.

Recuperação do património

- Associação Palácio Nacional da Ajuda - apoio à intervenção de conservação e restauro na Sala do Trono;
- Associação *World Monuments Fund Portugal* - apoio à conclusão da terceira fase de conservação de interiores do Mosteiro dos Jerónimos;
- Igreja Paroquial de São Tiago de Custóias - apoio para a construção do órgão e restauro da porta principal da Igreja.

Outras iniciativas culturais

- A.I.R. 351 (Residências Artísticas) - projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas nacionais e internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas. Desde o início do seu programa a AiR 351 acolheu 32 artistas e curadores de 18 nacionalidades;
- Trienal de Arquitetura - 6ª edição 2022 - apoio concedido com vista à preparação da 6ª edição desta iniciativa com data prevista para 2022;
- Igreja de São Cristóvão (Mouraria-Lisboa) - recuperação do Arco Triunfal e do quadro "Retrato de Cristo por São Lucas";
- A.I.C.A - Associação dos Críticos de Arte - Prémios AICA/MC/ Millennium bcp de artes visuais e arquitetura, que são atribuídos anualmente, em Portugal, a um artista plástico e a um arquiteto;
- Publicação de livro sobre o Mosteiro de Santa Maria de Celas - apoio concedido para o lançamento do livro "Santos, Heróis e Monstros" dedicado ao claustro da abadia;
- Livraria Lello - apoio de iniciativas visando a promoção de leitura infantil;
- DSCH - Associação Musical - Festival e Academia Verão Clássico - Edição 2020 - apoio à realização do festival e edição discográfica do álbum de Beethoven pelo DSCH - *Schostakovich Ensemble*. No âmbito da Academia, as *Masterclasses* tiveram a participação de 200 jovens músicos, 100 dos quais portugueses e 100 oriundos de mais de 20 países;
- Clube de Lisboa - 4ª Conferência " A Aceleração das Mudanças Globais" focada em temas que visam trazer o futuro para o quotidiano- mudanças climáticas, transições energéticas, revolução tecnológica, modelos de crescimento, tendências demográficas e desafios (geo)políticos;
- Escola Superior de Santarém - apoio ao Curso de Literacia Digital para o mercado de trabalho através do desenvolvimento de uma sala de imersão *Escape Room* com atividades de descoberta das competências para a empregabilidade de jovens com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - apoio para a realização da 46ª Edição do Festival Estoril Lisboa, de Música Clássica;
- *Carpe Diem Arte e Pesquisa* - 5ª edição do Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp atribuído a estudantes finalistas de artes visuais;
- Associação Portuguesa de Historiadores da Arte - Prémio APHA / Millennium José Augusto França 2019 - iniciativa que visa distinguir trabalhos de excelência no domínio da História da Arte realizados no âmbito dos 2.º e 3.º ciclos de estudo do Ensino Superior em Portugal;
- Câmara Municipal de Lisboa - apoio para o lançamento da coleção Lisboa Romana / Felicitas Iulia Olisipo;
- BoCA - *Biennial of Contemporary Arts* - apoio ao programa educativo que consiste num conjunto de três atividades a decorrer em três cidades ao mesmo tempo, Lisboa, Almada e Faro;



- “*Drawing Room Lisboa 2020*”, que nesta terceira edição destacou o desenho contemporâneo Português em edição presencial, à qual se juntam galerias internacionais numa edição on-line. No âmbito desta iniciativa foram atribuídos os seguintes prémios: (i) Prémio Aquisição Fundação Millennium bcp Talento Emergente, que apoia um artista através da aquisição de obra e inclusão da mesma na coleção Mbc; (ii) Prémio Projeto Artístico Destacado, que distingue um artista da edição do ano em curso; (iii) Prémio Projeto Curatorial Galeria, que distingue uma proposta curatorial de uma galeria participante.
- Câmara Municipal de Lisboa - apoio à 12ª edição do Festival TODOS - Caminhada de Culturas 2020, uma iniciativa que celebra, desde 2009, Lisboa como cidade intercultural através das artes performativas contemporâneas;
- SPIRA e Universidade Nova de Lisboa - conclusão e apresentação do Estudo “Património Cultural em Portugal: Avaliação do Valor Económico e Social”.

No âmbito da Ciência e do Conhecimento:

Projetos de Investigação Científica

- Fundação Rui Osório Castro - Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp - protocolo estabelecido para o período de 2020 a 2022 que visa, mediante a atribuição de um prémio, promover o desenvolvimento de trabalhos científicos inovadores que versem a temática da oncologia pediátrica e que sejam capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica. Em fevereiro de 2020 foi entregue o prémio da 4ª edição a Patrícia Nunes Correia, do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa;
- Instituto de História da Arte (IHA) da Universidade Nova de Lisboa - No âmbito do protocolo existente com o IHA e o MNAC/Museu do Chiado, atribuição de uma bolsa de Investigação em História da Arte que possibilite o estudo aprofundado de artistas relevantes comuns à Coleção do Millennium bcp e ao MNAC/Museu do Chiado, contribuindo para a investigação, divulgação e valorização do património relacionado;
- Comité Olímpico Portugal - protocolo celebrado para o triénio 2018-2020 com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da investigação em Ciências do Desporto em Portugal e que prevê a atribuição anual de 3 Prémios e seis menções honrosas aos melhores trabalhos de investigação na área de Ciências do Desporto;
- Instituto Biologia Molecular e Celular - apoio à investigação na doença de Alzheimer;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto da Ciência e Saúde - apoio ao “Pedipedia”, uma enciclopédia pediátrica on-line 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.

Ensino Superior

- 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;
- Parceria com Millennium bim para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas), em Universidades de Moçambique, a jovens com carência económica, mas com comprovada demonstração de mérito académico. Ao longo dos 6 anos de colaboração, foi possível financiar 156 estudantes de diversos cursos oriundos de 10 universidades;
- *Junior Achievement: StartUp Programme*: (13ª edição) a iniciativa visa o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários através da criação de novas mini-empresas.

Ensino Básico

- Projeto MoneyLab - Laboratórios de Educação Financeira p/ estudantes do ensino secundário - 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;



- Câmara Municipal de Pedrogão Grande: apoio ao “+Futuro”, um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade. Assenta na abordagem de conteúdos nos estabelecimentos de ensino (no 1º ciclo) dos municípios de Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrogão Grande;
- Fundação Dr. António Cupertino de Miranda: apoio à 10ª 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;

- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - apoio à promoção de iniciativas dirigidas à criação de oportunidades de trabalho e de reinserção social de pessoas, famílias ou grupos em situações de exclusão ou risco de exclusão social.

Na área da Solidariedade Social a Fundação Millennium bcp procurou contemplar projetos relevantes no âmbito da inovação social e programas sociais estruturantes que contribuam para o desenvolvimento local, nomeadamente na ajuda às camadas mais vulneráveis da população.

A extensão e profundidade dos impactos provocados pelo COVID-19, que levou a um agravamento muito significativo das condições de vida e de isolamento das populações mais fragilizadas, motivou um especial acompanhamento e apoio aos projetos lançados com o intuito de minorar os efeitos desta pandemia.

Na área da Solidariedade Social, a Fundação apoiou assim ações de diferentes entidades, das quais se assinalam:

- Programa GOS - Gestão de Organizações Sociais - este programa resulta de uma parceria entre a AESE / ENTREAJUDA / CNIS e visa a formação em gestão de dirigentes de entidades do setor da economia social, exclusivamente sem fins lucrativos, procurando dar resposta às necessidades de formação sentidas neste sector. Em 2020, este programa contou com 68 participantes oriundos de 58 entidades.
- Banco Alimentar Contra a Fome - Campanhas de recolha de alimentos anuais e reforço de apoio à Rede de Emergência Alimentar, criada para dar resposta às novas necessidades decorrentes do COVID-19;
- Rede de Emergência Alimentar - o donativo concedido pela Fundação Millennium bcp permitiu comprar 109.072 kgs de produtos alimentares que se estima representem um total de 272.679 refeições;
- CERCICA - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - apoio ao lançamento de “Linha de Apoio às Famílias” que tem como objetivo responder ao agravamento do isolamento social das pessoas com deficiência intelectual e das suas famílias em virtude dos efeitos da pandemia Covid-19. O apoio da Fundação Millennium bcp permitiu realizar 639 acompanhamentos;
- ASSOCIAÇÃO DIGNITUDE - Fundo Emergência Covid-19 - criado para apoiar as pessoas que devido ao contexto gerado pela pandemia apresentam necessidades específicas de acesso a cuidados de saúde, agregando, de forma coordenada, o acesso aos medicamentos, produtos e serviços de saúde;
- 55 MAIS - projeto de valorização de pessoas com mais de 55 anos inativas, que através de uma plataforma, tecnológica e humana, conecta as necessidades dos cidadãos com os serviços disponibilizados pelas pessoas de 55+ anos;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico a pessoas/famílias carenciadas;
- EAPN - Projetos ACEDER - No âmbito da grave emergência sanitária provocada pela Covid-19 foi concedido apoio para a aquisição de kits de proteção, higiene e limpeza para as comunidades ciganas;
- APGES - Plataforma Global para os Estudantes Sírios - programa de bolsas de estudo de emergência para permitir que estudantes oriundos de país em conflito possam prosseguir a sua formação;
- Projeto doente oncológico no Hospital Central de Maputo - protocolo de apoio a projeto para a melhoria dos cuidados de saúde na área da oncologia em Moçambique. Este projeto contribuiu para uma diminuição de 53% da mortalidade entre os doentes com cancro da mama precoce;
- *Critical Concrete* - atribuição de uma bolsa de estudo para o programa “*Sustainable Architecture Programme*”, um programa educativo de Pós-graduação com uma duração de 1 ano no campo da construção sustentável, design participativo e no urbanismo inclusivo;
- Associação Ajuda ao Recém-Nascido (Banco do bebé) - Apoio ao projeto “Ser mais família” que compreende o apoio domiciliário a recém-nascidos com incapacidades ou em risco social;
- Fundação do GIL - apoio ao projeto Cuidados Domiciliários Pediátricos que, em parceria com 5 hospitais públicos, acompanha crianças com doenças crónicas, nos seus domicílios evitando assim deslocações desnecessárias aos hospitais, através do acompanhamento e aplicação de terapêuticas no domicílio e de um apoio psicossocial, emocional e espiritual;
- AMEC | Metropolitana - Foi atribuída uma Bolsa de Apoio Social para o curso de Direção de Orquestra. Adicionalmente, foi também entregue a esta instituição, para bolsas de apoio social, o valor que havia sido doado à Fundação Millennium bcp pelo Banco Comercial Português, S.A. relativo ao prémio atribuído pela Fósun às Direções de Banca Direta e *Digital Transformation Office* daquele Banco na *Global Conference* realizada em Shanghai;
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas - apoio ao projeto “Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis”, que tem como principais objetivos acompanhar, galardoar e divulgar as melhores práticas das autarquias portuguesas em matéria de responsabilidade familiar.

Referência, atento o papel da Fundação Millennium bcp na dinamização da cultura, ao reconhecimento da APOM - Associação Portuguesa de Museologia que, na edição dos Prémios APOM 2020, distinguiu, pela segunda vez (a anterior tinha sido em 2018) a Fundação Millennium bcp como um dos vencedores na Categoria de Mecenato.

Apoios sociais em contexto de pandemia

O ano de 2020 ficará indelevelmente marcado pela pandemia provocada pelo COVID-19. Em poucos meses, o novo coronavírus SARS-CoV-2 motivou alterações radicais na nossa forma de estar e de trabalhar. Nas empresas, a pandemia foi um verdadeiro stress test à capacidade de gestão, em particular de gestão das Pessoas, em contexto de elevada incerteza.

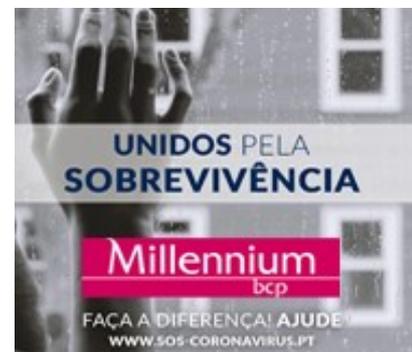
Sendo os serviços financeiros essenciais ao normal funcionamento das sociedades, das empresas e dos cidadãos, o Millennium bcp manteve-se sempre em funcionamento, mesmo durante o Estado de Emergência que vigorou de 19 de março a 30 de abril. O Banco confirmou a capacidade de adaptação perante desafios inesperados e, com agilidade, rapidamente adaptou a sua forma de operar. Mesmo antes do primeiro caso confirmado de COVID-19 em Portugal, o Millennium bcp ativou o Plano de Contingência previsto no Plano de Continuidade de Negócio, com dois objetivos claros e prioritários:

- proteger a saúde das pessoas - Colaboradores, Clientes e todos os que contactam com o Millennium bcp;
- e assegurar a manutenção de um serviço de qualidade em linha com as expectativas dos Clientes.

A celeridade na definição e implementação de medidas e a forte aposta na comunicação direta com os Colaboradores permitiu-nos proteger Pessoas e Negócio e, mesmo apesar do necessário distanciamento físico, estivemos próximos e presentes para quem de nós necessitou, interna e externamente.

O Grupo BCP esteve assim na 1ª linha da resposta de emergência à pandemia provocada pelo Covid-19, destacando-se as seguintes iniciativas, em Portugal e nas restantes geografias

- Medidas de apoio às famílias e empresas no valor total, em Portugal, de 4,7 mil milhões de Euros;
- Participação na campanha “Unidos pela Sobrevivência”, para a aquisição de meios clínicos de combate ao Covid-19;
- Ações de apoio ao SNS português, como a construção da Estrutura de Contingência de Lisboa, reconversão do Hospital Curry Cabral ou a doação de 100 ventiladores através da APB - Associação Portuguesa de Bancos;
- Contributo, no âmbito da iniciativa da EU - conferência internacional de doadores - e inserido no esforço português, para a investigação e desenvolvimento de uma vacina para a COVID-19;



- Fundação Millennium bcp apoia a Rede de Emergência Alimentar do Banco Alimentar contra a Fome, reforçando a sua contribuição anual;
- Clube Millennium bcp apoia instituições sociais com a atribuição de equipamentos de proteção individual;
- Associação Dignidade - apoio ao projeto Abem: emergência Covid 19 - criado para apoiar as pessoas que devido ao contexto gerado pela pandemia Covid-19 apresentam necessidades específicas de acesso a cuidados de saúde, agregando, de forma coordenada, o acesso aos medicamentos, produtos e serviços de saúde;
- Antecipação do pagamento de faturas a Fornecedores, em particular PME, de 30 dias para 1 semana;
- Millennium bcp integrou também o movimento Portugal #EntraEmCena, que junta artistas, empresas públicas e privadas, no apoio à Cultura;
- Na Polónia, o Bank Millennium atribuiu um apoio de 5000.000 PLN à Academia de Ciências para o desenvolvimento do primeiro teste Covid-19 local;

- Em Moçambique, o Millennium bim prescindiu da celebração dos seus 25 anos doando o respetivo valor ao Hospital Central de Maputo.

Fornecedores

No Grupo Millennium, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 92,2% de pagamentos a Fornecedores locais.

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

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

O Millennium bcp conduz avaliações aos seus fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2020 foram avaliados 489 fornecedores, cuja avaliação média foi de 4.32.

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.



Ainda em 2020, em Portugal, procedeu-se à revisão dos Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores em: (https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Principios_Orient_Sustentabilidade_para_Fornecedores.pdf) que agora integram todos os contratos de aquisição e prestação de bens ou serviços celebrados pelo Millennium bcp. Este documento inclui aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, mas também direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Impacto Ambiental

Responsabilidade ambiental

A Abordagem climática do Grupo BCP assenta sobre a promoção de uma cultura de responsabilidade ambiental, com compromissos, medidas e investimento nos temas de alterações climáticas, eficiência energética e desempenho ambiental das operações.

Atualmente, existem várias ferramentas, compromissos e índices nos quais o BCP se revê e se alinha, a nível ambiental:



Em 2020, o BCP obteve a distinção de **A-** no CDP Climate Change.

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

Em termos de *ownership* das iniciativas de ambiente e do PDS, o Comité de Sustentabilidade tem vindo a acompanhar a implementação do mesmo, a Comissão executiva e CEO são responsáveis pela estratégia de sustentabilidade, o Comité de Risco define a *framework* global de gestão de risco (incluindo riscos de sustentabilidade) e por fim, a Área de Sustentabilidade implementa, dinamiza e monitoriza as ações do PDS.

Operações Sustentáveis

O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de desempenho ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos. O ano 2020 foi um ano atípico, marcado pelos efeitos da pandemia COVID-19 e pelos seus impactos económicos, sociais e ambientais.

A racionalização de consumos de energia, água e materiais assente numa lógica tanto de desmaterialização dos processos como de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constituem objetivos que integram o essencial da Política Ambiental implementada em todas as operações do BCP.

O desempenho ambiental do Grupo foi também impactado pelo contexto pandémico do ano 2020, com grande parte dos seus colaboradores a trabalhar em casa, e as instalações do Banco subutilizadas. Neste sentido, verificaram-se reduções significativas a nível de consumo de energia, materiais, água e produção de resíduos. Estas melhorias resultaram não só numa redução do impacto ambiental das operações do Banco, como também numa significativa redução de custos associados.

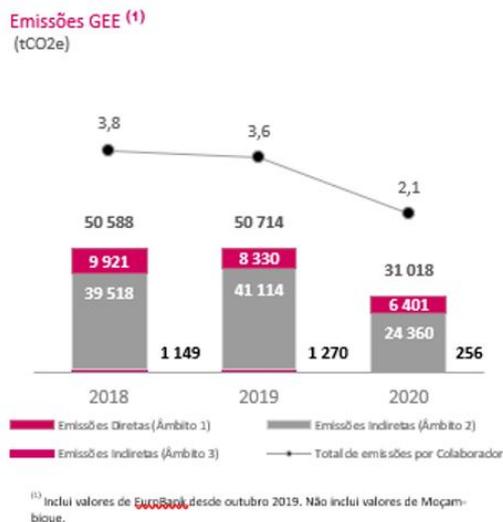


Em 2020, o Banco não só continuou a sua monitorização de indicadores ambientais, como reforçou a sua atuação a nível de análise de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, standards e procedimentos definidos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem sua interrupção. Estes temas estão sob supervisão e gestão por parte do Comité de sustentabilidade e do *Risk Office* (ROFF). O Banco tem continuado a gerir também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e *project finance*, realizando estudos de impacto ambiental de acordo a legislação aplicável em vigor.

Descarbonização

No âmbito do compromisso de adaptação às alterações climáticas, o BCP calcula a pegada de carbono do Grupo, tendo em vista contribuir para a redução das emissões de gases de efeito de estufa.

Em 2020 foram contabilizados os dados de Moçambique, tendo se mantido a tendência decrescente nas emissões de GEE associadas à atividade bancária do Grupo. No comparativo com o âmbito dos anos anteriores, registou-se um decréscimo de aproximadamente 40% face a 2019, dado o contexto pandémico de minimização da utilização de escritórios e de viagens, e fruto da implementação contínua de diversas medidas de eficiência energética levadas a cabo nas várias geografias onde o Banco está presente.



Redução de emissão de GEE (Gases com Efeito Estufa) nos últimos 5 anos

47%

Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 23% comparativamente ao ano anterior, com foco na redução das emissões associadas aos consumos de gás natural. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registou-se uma redução de 41% face ao ano anterior. Nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se uma diminuição de 80%, maioritariamente imputável à redução drástica das emissões decorrentes das viagens de colaboradores. Em linha com o Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), o Banco tem o compromisso de alargar o cálculo de scope 3, a montante e jusante da atividade do Grupo.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 35% das suas emissões de GEE face a 2019, tendo ultrapassado largamente a meta definida (-5%). As emissões diretas apresentaram uma redução de 41% comparativamente ao período homólogo, associada à redução do consumo de combustíveis, em particular gás natural.

As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram uma redução de 26% face ao ano anterior, devido à redução do consumo de eletricidade proveniente da rede pública, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) registaram alterações significativas, com um decréscimo na ordem dos 96%, devido ao número reduzido de deslocações de colaboradores que se verificou em 2020.

PRINCIPAIS MEDIDAS DE REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

Em 2021, toda a eletricidade que o Millennium bcp utilizar nas suas instalações em Portugal será 100% verde, num mix de energia produzida pela central fotovoltaica do Banco e de energia adquirida com certificado de origem renovável.



Em 2020 ocorreu uma iniciativa de plantação de árvores, na região de Leiria. Em parceria com a Assistência Médica Internacional (AMI) foram reabilitados cinco hectares do pinhal perdido pelos incêndios de 2017, através de um montante total de 50 mil euros, angariado através do compromisso de doação de um euro por cada cliente que adere ao extrato bancário digital, em detrimento do extrato em papel. Esta campanha permitiu, não só reduzir as emissões pela diminuição do consumo de papel, como também através da possibilitação do sequestro de carbono pelas árvores plantadas.

O Millennium BCP compensou emissões de GEE associadas a um evento interno, que contabilizou 67,0 tCO₂e, através da florestação certificada de uma área nacional. Este evento teve lugar no Pavilhão Carlos Lopes (Parque Eduardo VII), em fevereiro de 2020, onde contou com a presença de 1.560 colaboradores.

O Bank Millennium foi o banco com a melhor pontuação no ranking “Climate Leaders Poland 2021” publicado pela revista Forbes, ocupando o segundo lugar entre todas as empresas polacas na lista de redução das emissões de gases com efeito de estufa.

No âmbito do Pacto de Mobilidade para a Cidade de Lisboa, o Millennium bcp comprometeu-se a descarbonizar a sua frota automóvel de acordo com as seguintes metas: 30% até 2025 e 80% até 2030. No que toca ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020, este teve continuidade em 2020.

O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, subscreve 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.

Mobilidade

- Ocorreu uma redução no consumo de combustíveis na Polónia, como resultado da substituição de carros com motores tradicionais para híbridos, verificado no período entre 2017 e 2020, e também devido à pandemia e trabalho remoto dos colaboradores. Na Polónia, o transporte de bicicletas é promovido e a infraestrutura para os ciclistas é expandida (bicicletários e chuveiros adicionais).
- Em Portugal, no final do ano 2020 existiam 19 viaturas elétricas/híbridas, que comparam com as 9 existentes no final de 2019. Por forma a acelerar a este processo, o Banco tomou as seguintes medidas: Aumentou substancialmente o número de viaturas disponíveis para escolha dos colaboradores, 22 em 76 (corresponde a 29% do total), quando no final de 2019 eram de 7 em 75 (9,3% do total); e instalou 4 postos duplos para carregamento elétrico no Taguspark.

Eficiência Energética

Como referido anteriormente, o Grupo BCP monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de performance ambiental, que medem a ecoeficiência do Banco relativamente aos seus principais consumos (excluindo os consumos da central de cogeração e das instalações com *data centers* em Portugal). Em 2020 voltaram a ser contabilizados os consumos de energia de Moçambique, pelo que são realizadas análises com e sem esta geografia, por motivos de comparabilidade.

Em 2021, toda a eletricidade que o Millennium bcp utilizar nas suas instalações em Portugal será **100% verde**

Em 2020, registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco em termos globais, resultante da minimização da utilização das infraestruturas do Grupo, devido ao contexto pandémico do ano 2020, e fruto da otimização das centrais térmicas, da instalação da central termovoltáica, do investimento contínuo na otimização dos processos, com foco na desmaterialização e na alteração de comportamentos diários dos Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos

O consumo de energia do Banco é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica), que representa cerca de 71% do consumo total. Em 2020, manteve-se a redução no consumo de energia indireta e direta, que reduziram ambas cerca de 30% face a 2019 (relativo ao mesmo âmbito - sem Moçambique).

No que diz respeito à atividade doméstica, o BCP em Portugal reduziu o seu consumo de energia em todas as suas formas, correspondendo a uma redução total de 16% e assegurando o cumprimento da meta anual (-4%). A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 14% face a 2019.

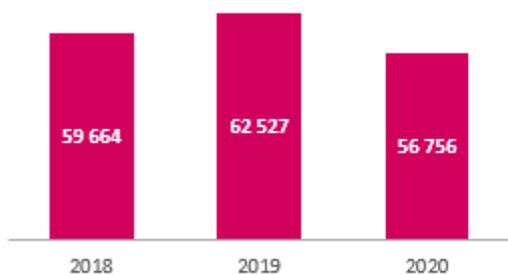
Redução do consumo total de **ENERGIA** nos últimos 5 anos

(sem Moçambique em 2020)

45%

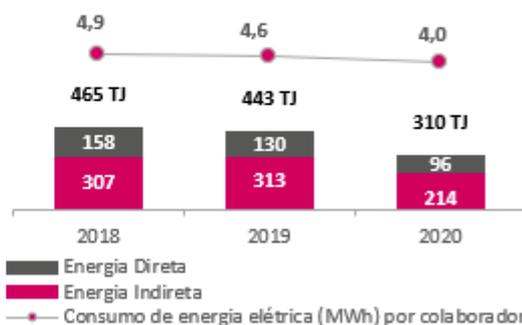
Consumo de energia elétrica⁽²⁾

(MWh)



Consumo total de energia - GRI 302-1⁽²⁾

(TJ e MWh/colaborador)



⁽²⁾ Exclui consumos de central de cogeração e instalações com data ~~cut-off~~ em Portugal e exclui dados de Moçambique.

PRINCIPAIS INICIATIVAS E DESTAQUES DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O Banco finalizou em 2020 a incorporação de iluminação LED nas garagens do Taguspark.

Continuação do funcionamento da central solar fotovoltaica: Em 2020, a central solar fotovoltaica no Taguspark com 1 MW de potência permitiu gerar 539 MWh para autoconsumo, o que representa 194 toneladas de CO2 evitadas, desde a sua entrada em funcionamento.

Monitorização de consumos de eletricidade e água: Em 2020, foi continuado o 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, o projeto foi aplicado aos restantes edifícios do TagusPark, e foi aumentado o número de pontos de monitorização nos edifícios de forma a melhorar o detalhe do sistema de gestão de energia existente e, por consequência, aumentar a eficiência na gestão dos recursos.

Reajustes no sistema de iluminação e aquecimento na Polónia:

Em todas as sucursais, foram substituídos logótipos bancários externos com luz LED tradicionais e foi introduzido um temporizador de iluminação. Em 2020, foram instaladas luzes LED em 4 sucursais, contribuindo para um total de 117 sucursais com iluminação LED. Na sede, 1,200 luminárias foram substituídas por tecnologia LED, o que levou a uma redução de 54% do consumo de energia;

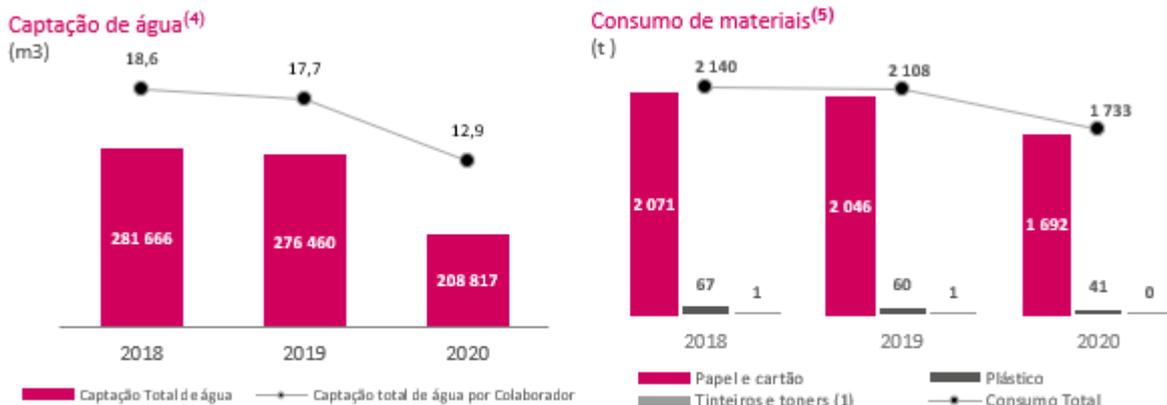
Com as alterações de horário impostas pela pandemia, os consumos associados a iluminação e funcionamento das agências foram reduzidos. Na sede, o tempo de operação da iluminação do escritório, o tempo de operação dos dispositivos de ventilação e ar condicionado e as mudanças nas configurações de temperatura em áreas individuais foram alterados.

As agências com os maiores índices de consumo de energia são inspecionadas e as recomendações para as empresas de gestão de edifícios são implementadas.

Ação de comunicação e sensibilização "push yourself, not the button" incentivou os colaboradores na Polónia a utilizarem as escadas em detrimento do elevador, com benefícios não só a nível de poupança de energia como de bem-estar e saúde os colaboradores.

Gestão de recursos (água, materiais e resíduos)

Em 2020, em termos globais, a captação total de água do Grupo BCP reduziu-se em aproximadamente 24%. Em Portugal, a captação total de água foi de 115.426 m³, tendo diminuído 37%, o que permitiu ao Banco cumprir a meta anual (-2% de captação de água).



⁽⁴⁾ Alteração na metodologia de cálculo, aplicada a todos os anos (custo unitário médio de 4,93€/m³). Não inclui e Suíça. Inclui valores de EuroBank desde outubro 2019.

⁽⁵⁾ Inclui valores de EuroBank desde outubro 2019.

Em termos globais, o BCP registou uma redução de 18% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico, e tinteiros e toners), mantendo assim a tendência dos anos anteriores resultante de medidas de otimização dos processos.

Os materiais consumidos com maior expressão em termos de peso e quantidade continuam a ser o papel e o cartão, os quais, em termos globais, apresentaram uma redução de 17% face a 2019, resultado das iniciativas de desmaterialização que têm vindo a ser implementadas em todas as geografias. Também os toners e tinteiros apresentaram uma redução significativa de 64%, resultado de medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Já em Portugal, em 2020 manteve-se a tendência de redução de consumo de materiais, nomeadamente de 33% face ao ano anterior, atingido a meta anual estabelecida (-2% do consumo de materiais). De referir que o papel A4 e A3 utilizado pelo Banco tem certificação ambiental *Eco-label* da União Europeia que certifica o processo responsável de produção de papel.

PRINCIPAIS INICIATIVAS E DESTAQUES DE GESTÃO DE RECURSOS

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



Deu-se continuidade ao **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 2020 foi possível poupar 3.317.687 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 28% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com igual período de 2019 e que se traduz numa poupança média mensal de 552.948 impressões.

Com vista à **diminuição de emissões de CO2**, ao longo deste 2º semestre, ainda que sendo atípico devido à pandemia de COVID-19 com conseqüente adaptação às novas circunstâncias, no que respeita às ferramentas de colaboração e produtividade MS Teams e Skype, foi registado um valor acima dos 179.109 no que se refere a quantidade de sessões de reunião, 4.942.843 sessões de mensagens instantâneas, 1.002.752 sessões de áudio e 293.026 sessões de vídeo. Estes resultados permitem prosseguir uma cultura de hábitos de consumo sustentáveis na estrita medida das necessidades funcionais, reduzindo custos e desperdícios e otimizando os recursos consumidos.

Cientes com subscrição de extrato digital em 2020: 91% das contas em Portugal; 73% de clientes na Polónia; 317.308 contas em Moçambique (24%) e 96% de clientes na Suíça.

Com vista à redução da utilização e circulação de papel, no início de junho foi lançada uma Campanha de Extrato Digital em associação ao projeto da AMI - Assistência Médica Internacional, de reflorestação do Pinhal de Leiria, designado “Vamos todos ser Dinis”. O sucesso desta campanha, que decorreu até final de setembro, traduziu-se na entrega à AMI de um donativo de 50.000 euros, valor que permitiu reflorestar 5 hectares do Pinhal de Leiria, afetado pelos incêndios de 2017. Estima-se que o número de adesões ao Extrato Digital decorrentes desta campanha irá permitir poupar perto de 1 milhão de folhas de papel por ano.

O **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. Durante o ano foram implementadas 245 iniciativas de melhoria, das quais 9% representam poupança de consumíveis na ordem dos 2.979€ (ex. papel, impressões, selos de correio interno, entre outros) e recuperação de comissões não cobradas na ordem dos 120.000€.

Em **Moçambique**, as transações nas Caixas apenas imprimem o comprovativo ao cliente e os duplicados para o controlo internos são arquivados digitalmente. Ao nível do processo de abertura de contas, todos os processos são totalmente digitais, não havendo nenhuma circulação/arquivo físico de qualquer documentação.

Na **Suíça**, algumas medidas implementadas em 2020 incluem: iluminação automática nos horários fora de trabalho, promoção de uma mensagem interna para impressão apenas de documentos necessários, e promoção da utilização de videoconferências. Foi ainda criado em 2020 o grupo de trabalho chamado “The Green Team”, que promove sensibilização nos temas de sustentabilidade. Este grupo escreve mensalmente uma newsletter interna sobre o tema e prevê, no futuro, organizar eventos de sensibilização de sustentabilidade.

Na **Polónia** foram implementadas várias medidas de gestão de recursos. Entre elas destacam-se:

- Em 2020, foi concluído um investimento em 14 edifícios, consistindo na instalação de tampas especiais para torneiras que otimizam o fluxo de água. Este investimento vai permitir poupar entre 15% a 25% do consumo de água.
- Em 2020, a fim de reduzir o consumo de plástico, os copos de água de plástico descartáveis foram substituídos por copos de papel BIO ecológicos (não contêm plástico, são 100% biodegradáveis e utilizados duas vezes e posteriormente irem para composto);
- Resíduos de papéis e documentos em armazenamento anterior são destruídos em máquinas industriais e reciclados em 100%.
- Doação de 300 computadores a escolas, centros comunitários e grupos desfavorecidos na Polónia. Esta iniciativa, para além de contribuir para a reutilização de equipamento, contribui para apoiar as necessidades educacionais de desenvolvimento e financeiras de muitas famílias.

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

**MILLENNIUM BCP
ENTRE OS LÍDERES
DA SUSTENTABILIDADE
A NÍVEL MUNDIAL**

**Sustainability Yearbook
Member 2021**

S&P Global

O Millennium bcp regressou em 2021 ao “**The Sustainability Yearbook**”, publicação de referência na área da Sustentabilidade.

A inclusão do Millennium bcp no grupo restrito das Empresas mais sustentáveis do mundo é uma consequência das práticas de **Negócio Responsável** que o Banco tem vindo a implementar e a consolidar nas **dimensões social, ambiental e económica**.

Sustentável
Banco Comercial Português, S.A.

**Millennium
bcp**
AQUI CONSIGO