

Enquadramento regulamentar, económico e do sistema financeiro

Enquadramento regulamentar

No ano de 2020 registou-se um conjunto específico de iniciativas, da parte do poder político, dos reguladores e dos supervisores com vista a atenuar os impactos da pandemia COVID-19 nas economias, nas empresas e nas famílias.

A Comissão Europeia adotou um quadro específico de suporte aos estados membros, nomeadamente revendo as regras de auxílio do Estado para a recuperação económica; o Banco Central Europeu adotou um conjunto de medidas, na política monetária, facilitando o acesso a financiamento do Banco Central, e, no âmbito da supervisão prudencial, reorientando os procedimentos de acompanhamento e de reporte regular e emissão de recomendações relativamente à distribuição de dividendos; a Autoridade Bancária Europeia (“EBA”) definiu os critérios orientadores para efeitos de aplicação de um quadro prudencial e contabilístico uniforme para as moratórias legislativas e privadas (Orientações EBA/GL/2020/02) e emitiu as orientações relativas ao relato e divulgação de informações sobre estas exposições (EBA/GL/2020/07), de par com orientações da Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (“ESMA”) relativamente a relato financeiro.

De relevar, o Mecanismo de Recuperação e Resiliência ao nível Europeu, acordado em fevereiro de 2021, que mobiliza um volume de financiamento sem precedentes para os estados membros disporem ao longo dos próximos anos para fazer face à pandemia e torná-los mais sustentáveis. Este Mecanismo concretizar-se-á na vertente nacional através do Plano de Recuperação e de Resiliência, que se encontra em consulta pública, e que prevê cerca de 30 mil milhões de euros entre subvenções (16,4 mil milhões de euros) e empréstimos (14,2 mil milhões de euros) em financiamento até 2026, constituindo, em conjunto com o orçamento plurianual até 2030, o maior pacote de medidas de estímulo alguma vez financiado pelo orçamento da União Europeia.

As autoridades nacionais adotaram medidas no âmbito da sua competência,

nomeadamente macroprudencial, comportamental e mercados financeiros, em consonância com a realidade local e, quando aplicável, em conformidade com as orientações emanadas das autoridades europeias, sendo de destacar:

- O Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, e subsequentes alterações, que aprovou as medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, materializadas sobretudo numa moratória de reembolso de capital e pagamento de juros, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado (a Associação Portuguesa de Bancos promoveu ainda uma iniciativa de moratória privada, com adesão dos bancos, e no cumprimento das especificações da EBA);
- O Decreto-Lei n.º 10-H/2020, de 26 de março, que estabeleceu medidas excecionais e temporárias de fomento da aceitação de pagamentos baseados em cartões, nomeadamente a suspensão da cobrança da componente fixa de pagamento com cartão efetuada em terminais de pagamento automático, que seja devida pelos beneficiários desses pagamentos aos prestadores de serviços de pagamento;
- O Programa de Estabilização Económica e Social aprovado pelo Governo, parte do Orçamento suplementar aprovado em 19 de junho, prevendo a criação de um adicional de solidariedade sobre o setor bancário, cuja receita é adstrita a contribuir para suportar os custos da resposta pública à atual crise, através da sua consignação ao Fundo de Estabilização Financeira da Segurança Social.

Neste âmbito, o Banco de Portugal publicou:

- Carta Circular CC/2020/00000020 do Banco de Portugal, de 23 de março de 2020, sobre políticas de seleção e designação de revisores oficiais de contas e de sociedades de revisores oficiais de contas e de contratação de serviços distintos de auditoria não proibidos aos seus revisores oficiais de contas e sociedades de revisores oficiais de contas ou à respetiva rede;
- A Carta Circular n.º CC/2020/00000022 e a Carta Circular n.º CC/2021/00000001 com as orientações relativas a moratórias públicas e privadas aplicadas a operações de crédito no contexto da pandemia (EBA/GL/2020/02);
- A Carta Circular n.º CC/2020/00000023, que divulga medidas a adotar em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (BC/FT), no contexto da pandemia de COVID-19;
- O Aviso 2/2020 que regulamenta os deveres de informação aos clientes a observar no âmbito das operações de crédito abrangidas pelas medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19 (“moratória pública” e no âmbito de moratórias de iniciativa privada);

Destaca-se, ainda, de entre as iniciativas no plano regulamentar relevantes para o sistema financeiro português que ocorreram em 2020:

- A Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto, e a lei 57/2020 de 28 de agosto, que estabelecem normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, implementando restrições à aplicação de determinadas comissões bancárias;
- A Carta Circular n.º CC/2020/00000013, do Banco de Portugal, relativa ao Processo de concessão e reestruturação de créditos a devedores ou grupos de devedores de risco acrescido;
- A Carta Circular n.º CC/2020/00000044, do Banco de Portugal, que recomenda um conjunto de boas práticas a observar na comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais;
- O Aviso 3/2020 e a Instrução 18/20, do Banco de Portugal, em matéria de conduta e cultura organizacional e sistemas de governo, de controlo interno e de gestão de risco;
- No plano macroprudencial, a reserva contracíclica de fundos próprios aplicável às exposições de crédito ao setor privado não financeiro nacional manteve-se em 0% do montante total das posições em risco;
- A Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto, que transpõe a Diretiva (UE) 2018/843 (vulgo 5.ª Diretiva AML) que reforça os mecanismos previstos para prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, e a Diretiva (UE) 2018/1673 que, complementarmente, visa reforçar o combate ao branqueamento de capitais através do direito penal.
- Foi também lançada a consulta pública do anteprojeto de Código da Atividade Bancária que visa substituir o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF).

Na Polónia o governo adotou um conjunto de medidas de proteção “anti- crise”, incluindo medidas de estímulo à economia, e o supervisor implementou um pacote de medidas com vista à resiliência do sector bancário no âmbito:

- da constituição de provisões e classificação do risco de crédito;
- dos requisitos de capital e liquidez;
- do crédito concedido a micro, pequenas e médias empresas, nomeadamente a possibilidade de extensão dos prazos de maturidade dos contratos.

Também em Moçambique o governo adotou medidas de apoio ao sistema financeiro, reduzindo o valor das reservas obrigatórias e isentando a constituição de provisões adicionais relativas à renegociação de créditos concedidos a clientes afetados pela pandemia. No setor bancário verificou-se ainda a isenção ou redução da cobrança de comissões para algumas operações bancárias, a par de medidas sanitárias de contenção à propagação da pandemia.

Nestes países há ainda a relevar a adoção de moratórias de iniciativa privada, tendo na Polónia também sido adotado o regime de moratória de natureza legislativa.

Não obstante a perspetiva mais otimista decorrente da descoberta e administração de uma vacina para o COVID-19, prevalece um contexto de incerteza com a evolução da pandemia, com a dinâmica da recuperação económica e com a reação aos fortes estímulos dirigidas à atividade nos vários países onde o Grupo exerce a sua atividade. À semelhança do verificado ao longo de 2020, é expectável que o contexto regulamentar continue a ser alvo de ajustamentos regulares, nomeadamente, e também em função da diminuição dos riscos decorrentes da pandemia, a agenda regulatória e de supervisão a adotar para o período pós-COVID-19.

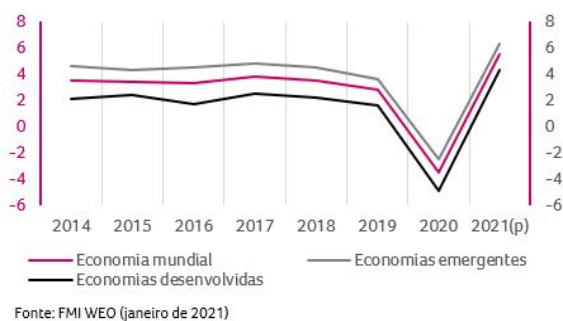
Enquadramento económico

Enquadramento económico mundial

De acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), a pandemia COVID-19 terá provocado uma contração da economia mundial de 3,5% em 2020, num contexto de fortes restrições à normal condução da atividade económica. Ainda que global, a intensidade recessiva revelou-se heterogénea, tendo afetado mais as economias desenvolvidas do que os mercados emergentes.

Para 2021, o FMI avança um cenário de recuperação robusta da atividade global, a qual está, naturalmente, sujeita à dissipação da pandemia.

ECONOMIA MUNDIAL DEVERÁ RECUPERAR EM 2021
Taxa de variação anual do PIB real (em %)



Mercados financeiros globais

A evolução dos mercados financeiros no decurso de 2020 foi determinada pelo elevado teor de acomodação da política económica global, que permitiu, não só, evitar um colapso financeiro mundial, como também contribuiu para estabilizar a procura agregada. Com efeito, após a correção significativa dos mercados financeiros em março, as classes de ativos de maior risco, incluindo as ações, as matérias-primas, as obrigações empresariais e as criptomoedas, exibiram fortes valorizações. No segmento cambial assistiu-se a uma tendência alargada de depreciação do dólar americano, sobretudo na segunda metade do ano transato, incluindo contra o euro.

Na área do euro, o Banco Central Europeu lançou um programa de compra de dívida pública de emergência e reforçou outros mecanismos de injeção de liquidez no sistema bancário, o que se repercutiu na permanência das taxas Euribor em valores negativos em toda a extensão da curva e na queda das taxas de juro de longo prazo do euro, bem como numa redução das *yields* das obrigações do tesouro dos estados-membros da periferia, incluindo Portugal.

ÍNDICE ACIONISTA MUNDIAL VALORIZOU-SE EM ANO DE PANDEMIA



Perspetivas para a economia portuguesa

No ano de 2020, a economia portuguesa registou uma contração inédita de 7,6% decorrente dos efeitos da pandemia sobre a atividade, os quais se revelaram particularmente perniciosos para as exportações, devido ao colapso da atividade turística, para o consumo privado e, em menor grau, para o investimento, que beneficiou da resiliência do setor da construção. A forte quebra da atividade económica teve, no entanto, um impacto limitado no mercado de trabalho, em virtude do amplo conjunto de medidas de apoio às famílias e empresas apresentadas tanto pelas autoridades nacionais, como no quadro da União Europeia (UE).

As políticas orçamentais, que se revelaram cruciais para atenuar os efeitos adversos da pandemia, traduziram-se num agravamento substancial das contas públicas, evolução que deverá, no entanto, conhecer uma melhoria progressiva nos próximos anos, em sintonia com a recuperação da atividade económica.

A taxa de inflação registou em 2020 uma queda de 0,1%, refletindo as pressões deflacionistas associadas ao quadro recessivo vigente. A partir de 2021, à medida que a trajetória de retoma da economia se for acentuando, é expetável que a inflação retome a valores claramente positivos.

Não obstante o contexto de elevada incerteza, a Comissão Europeia (CE) antevê um crescimento do PIB em 2021 de 4,1%, suportado pelo expansionismo das políticas monetária e orçamental, pela retoma do turismo na segunda metade do ano e pelo impulso adveniente da acumulação muito significativa de poupança das famílias portuguesas sobre o aumento do consumo privado.

Operações internacionais

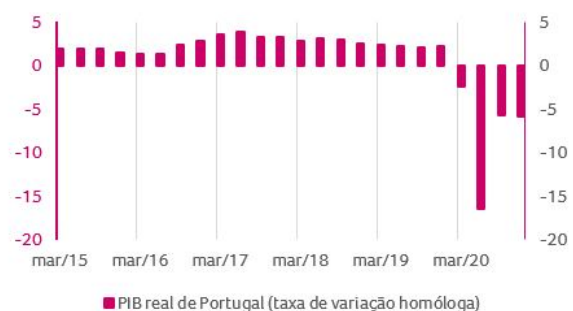
Na Polónia, a queda do PIB em 2020 cifrou-se em 2,8%, refletindo os efeitos adversos das medidas de contenção sanitária na atividade económica, sobretudo ao nível do consumo e do investimento. No entanto, o desempenho melhor do que o esperado das exportações de bens, impulsionadas pela recuperação na segunda metade do ano das economias alemã e chinesa, contribuiu para atenuar a severidade da recessão no ano transato. Em 2021, a procura externa e a expectativa de normalização progressiva das medidas restritivas deverão suportar a retoma da atividade, com a CE a projetar uma taxa de crescimento do PIB de 3,1%. No plano cambial, o quadro de forte incerteza que predominou em 2020 nos mercados financeiros internacionais condicionou a evolução do zloti, que no conjunto do ano se depreciou relativamente ao euro.

Em Moçambique, a recessão económica global, a instabilidade militar nas regiões norte e centro do país e a ocorrência de calamidades naturais determinaram uma contração do PIB em 2020 de 1,3%. Neste contexto, o metical depreciou-se significativamente no decurso do ano, contribuindo para exacerbar as pressões inflacionistas domésticas. Para 2021, o FMI

perspetiva um crescimento moderado do PIB (2,1%), condicionado pelas vulnerabilidades políticas e económicas internas.

Em Angola, as debilidades da economia nacional aliadas a uma forte redução do preço do petróleo agravaram o quadro recessivo que persiste desde 2016. Em 2021, as reformas estruturais que têm vindo a ser implementadas e a perspetiva de subida dos preços das matérias-primas, num contexto de retoma da economia mundial, deverão traduzir-se numa expansão do PIB de 0,4%, de acordo com o FMI.

ECONOMIA PORTUGUESA REGISTOU UMA QUEDA HISTÓRICA EM 2020



Fonte: Datastream

PRODUTO INTERNO BRUTO

Taxa de variação anual (em %)

	2018	2019	2020	2021	2022
UNIÃO EUROPEIA	2,1	1,6	-6,3	3,7	3,9
Portugal	2,8	2,2	-7,6	4,1	4,3
Polónia	5,4	4,5	-2,8	3,1	5,1
ÁFRICA SUBSARIANA	3,3	3,2	-3,0	3,1	4,0
Angola	-1,2	-0,9	-4,0	3,2	3,0
Moçambique	3,4	2,3	-1,3	2,1	4,7

Fonte: FMI e institutos de estatística nacionais

Estimativa FMI (janeiro de 2020)

Enquadramento do sistema financeiro

O ano de 2020 fica fortemente marcado pela pandemia COVID-19, com o seu impacto real no setor financeiro nacional e internacional ainda bastante incerto, dada a inexistência de precedentes relevantes que permitam projetar com confiança a severidade e duração desta crise sanitária e económica ou o vigor da recuperação. No final do ano, começaram a surgir resultados cada vez mais encorajadores sobre o desenvolvimento e distribuição de vacinas, com a maioria dos países a iniciarem, já no início de 2021, o seu programa de vacinação. Mas as incertezas quanto ao fornecimento das mesmas ameaçam o cumprimento dos prazos delineados nos

referidos programas de vacinação e a “normalização” da situação, podendo condicionar a robustez da esperada recuperação económica no decorrer de 2021.

A amplitude e rapidez da resposta das autoridades, à escala planetária, com o anúncio e adoção de um vasto conjunto de medidas que visaram garantir uma ampla provisão de liquidez, o adequado funcionamento do mecanismo de transmissão da política monetária, a par de estímulos orçamentais sem precedentes, contribuíram para a estabilização dos mercados financeiros internacionais e para a suavização do impacto da crise provocada pela

pandemia no setor financeiro quando comparada com as últimas crises económicas (v.g. ‘Crise financeira global’ em 2008/09 e ‘Crise das dívidas soberanas na área do euro’ em 2011/12). As medidas de resposta anunciadas pelas autoridades revelam, no entanto, níveis muito divergentes por parte de cada Estado-membro da União Europeia no apoio às empresas e particulares. A não homogeneidade dos apoios poderá gerar grandes distorções competitivas e também originar níveis distintos de apoio indireto do Estado aos bancos em cada jurisdição da União Europeia (v.g. via níveis muito divergentes de suporte garantístico às exposições de crédito em balanço). Tais circunstâncias poderão constituir-se como *game changer* no processo de consolidação do setor bancário na União Europeia, o qual é cada vez mais incentivado por parte dos Supervisores.

Importa destacar que face à anterior crise financeira internacional, este choque é de origem exógena e não está diretamente relacionado com desequilíbrios financeiros anteriormente existentes. De facto, e na sequência da anterior crise económica e financeira, vários países, entre os quais Portugal, implementaram vários processos de ajustamento das suas economias que permitiram reduzir o grau das vulnerabilidades anteriores. Assim, o setor financeiro nacional enfrenta esta crise em melhores condições do que a crise anterior, com uma posição bastante mais sólida em termos de capital e liquidez, e com melhores indicadores setoriais de qualidade dos ativos, refletindo os esforços realizados nos últimos anos na redução das exposições não produtivas (‘NPAs’) dos balanços dos bancos. Essas melhores condições financeiras pré-pandemia transmitem confiança acrescida ao sistema financeiro nacional na acomodação dos impactos que possam decorrer da materialização de riscos específicos, como os decorrentes do fim do programa das moratórias do Governo. Além disso, permite ao sistema financeiro nacional posicionar-se como um dos principais promotores da esperada recuperação económica em Portugal, apoiando quer famílias, quer empresas, com especial incidência nas PMEs.

Num contexto cada vez mais desafiante, face à revisão em baixa das estimativas macroeconómicas para os próximos anos (os dados recentes confirmam uma recessão mundial em 2020), à manutenção de níveis de taxas de juro negativas por um período consideravelmente mais longo do que o anteriormente antecipado, à crescente pressão legislativa sobre o comissionamento e à manutenção de fatores de perturbação de natureza geopolítica (v.g. tensões comerciais), os principais bancos nacionais mantiveram ainda assim níveis de rentabilidade positivos, apesar

da redução homóloga explicada essencialmente pelo reforço cauteloso do provisionamento, na sequência da revisão das perspetivas macroeconómicas. Os níveis de eficiência operacional, medidos pelo rácio *cost to income*, mantiveram-se entre os melhores em termos europeus. A evolução e o desempenho do sistema bancário continuaram a ser condicionados por supervisão e regulação cada vez mais exigente e onerosa, apesar de alguma flexibilização temporária no contexto da pandemia, e ainda por contribuições regulatórias crescentes (v.g. Contribuição para o Setor Bancário e contribuições para os Fundos de Resolução Europeu e Nacional, neste último caso em clara desvantagem face aos pares europeus).

A posição de liquidez no sistema bancário nacional manteve-se em níveis confortáveis e os rácios de capital continuam a evoluir favoravelmente, assentes quer na geração orgânica de capital, quer na emissão de instrumentos de dívida elegíveis para fundos próprios e/ou para cumprimento dos requisitos MREL no curto/médio prazo, com exceção de um operador que continua a recorrer ao Fundo de Resolução nacional para repor os seus rácios de capital por forma a cumprir requisitos regulamentares mínimos exigidos pelo Supervisor. Esta situação, a par das necessidades financeiras decorrentes das resoluções do Banco Espírito Santo e do BANIF, mantém-se como uma fonte de risco para o processo de normalização da rentabilidade do sistema bancário português.

A pandemia COVID-19 acelerou o processo de mudança do setor bancário e confirmou de forma clara o sucesso da estratégia de reajustamento do modelo de negócio e de relacionamento com os clientes por parte dos bancos iniciada nos últimos anos, tornando-o mais digital, mais seguro, mais cómodo e melhorando globalmente a qualidade do serviço prestado a clientes cada vez mais exigentes. Tal como nos últimos anos, a mitigação de riscos de *compliance* (associados por exemplo ao branqueamento de capitais e ao financiamento de atividades ilícitas, v.g. terrorismo) e de cibersegurança, tem obrigado ao reforço do investimento em políticas adequadas de avaliação e controlo do risco operacional, com destaque para o investimento em sistemas de segurança da informação, que contribuirão para que o sistema financeiro português supere de forma resiliente, sólida e segura esta crise sanitária e económica.

Modelo de negócio

Natureza das operações e principais atividades

O Grupo desenvolve um conjunto de atividades financeiras e serviços bancários em Portugal e no estrangeiro, onde está presente em diversos mercados: Polónia, Suíça, Moçambique, Angola (através da associada BMA) e China (Macau). Todas as operações bancárias desenvolvem a sua atividade sob a marca Millennium. O Grupo assegura ainda a sua presença internacional através de escritórios de representação e/ou protocolos comerciais.

O Banco oferece um vasto leque de produtos e serviços financeiros: Contas à ordem, meios de pagamento, produtos de poupança e de investimento, *private banking*, gestão de ativos e banca de investimento, passando ainda pelo crédito imobiliário, pelo crédito ao consumo, pela banca comercial, pelo *leasing*, pelo *factoring* e pelos seguros, entre outros. As operações de *back-office* para a rede de distribuição encontram-se integradas, de forma a beneficiar de economias de escala.

Em Portugal, o BCP encontra-se centrado no mercado de retalho e empresas, servindo os seus Clientes de uma forma segmentada. As operações das subsidiárias disponibilizam geralmente os seus produtos através das redes de distribuição do Banco, oferecendo um conjunto alargado de produtos e serviços.

Fatores distintivos do modelo de negócio

Maior instituição bancária privada

O BCP é a maior instituição bancária privada em volume de negócios em Portugal, assumindo uma posição de liderança e destaque em diversos produtos, serviços financeiros e segmentos de mercado, estando alicerçada numa rede de sucursais moderna e com uma ampla cobertura a nível nacional. Complementarmente, o Banco dispõe de canais de banca à distância (serviço de banca por telefone, *Mobile Banking* e pela *Internet*), que funcionam como pontos de distribuição dos seus produtos e serviços financeiros.

As prioridades, de acordo com o Plano Estratégico 2021, consistem em redesenhar a experiência digital a partir de uma abordagem centrada em dispositivos móveis, transformando as *top customer journeys*, configurando um modelo omnicanal conveniente e produtivo e transformando as operações através da implementação de tecnologias *NextGen* (como robótica e processamento de linguagem natural). Paralelamente, o Banco adotará uma estratégia de Tecnologias de Informação enfocada na atualização de tecnologia, segurança de informação e promoção de novas formas de trabalho.

A atividade no mercado doméstico está enfocada na banca de retalho, que se encontra segmentada de forma a melhor servir as necessidades dos Clientes, quer através de uma proposta de valor assente na inovação e rapidez destinadas aos designados Clientes Mass-market, quer através da inovação e da gestão personalizada de atendimento, destinada aos Clientes Prestige, Negócios, Empresas, Corporate e Large Corporate. A banca de retalho conta ainda com o ActivoBank, um banco vocacionado para Clientes com um espírito jovem, utilizadores intensivos de novas tecnologias da comunicação, que privilegiem uma relação bancária assente na simplicidade e que valorizem produtos e serviços inovadores.

Presença internacional como plataforma de crescimento

No final de dezembro de 2020, o Millennium bcp era o maior banco privado português em volume de negócios com uma posição relevante nos países em que detém operações.

Em 31 de dezembro de 2020, as operações em Portugal representavam 71% do total de ativos, 69% do total de crédito a Clientes (bruto) e 70% do total de recursos totais de Clientes. O Banco detinha cerca de 2,4 milhões de Clientes ativos em Portugal e quotas de mercado de 17,5% e 18,1% em crédito a Clientes e depósitos de Clientes, respetivamente, em dezembro de 2020.

O Millennium bcp encontra-se presente internacionalmente através das suas operações bancárias, escritórios de representação e/ou através de protocolos comerciais, servindo 5,7 milhões de Clientes ativos no final de dezembro de 2020.

Nas operações em África, o Millennium bcp prossegue a sua atividade através do Millennium bim, um banco universal, a operar desde 1995 em Moçambique, detém mais de 1,2 milhões de Clientes Ativos, sendo um banco de referência neste país, com 16,8% em crédito a Clientes e 24,2% em depósitos, em 31 de dezembro de 2020. O Millennium bim é uma marca com elevada notoriedade no mercado moçambicano, associada à inovação, com grande penetração ao nível da banca eletrónica e excecional capacidade de atrair novos Clientes, sendo uma referência ao nível da rentabilidade.

Foi outorgada, em 22 de abril de 2016, a escritura de fusão do Banco Millennium Angola, S.A. com o Banco Privado Atlântico, S.A.. O Banco resultante da fusão é uma associada do Banco Comercial Português.

Na Polónia, o Bank Millennium dispõe de uma rede de sucursais bem distribuída e suportada numa moderna infraestrutura multicanal, numa qualidade de serviço de referência, no elevado reconhecimento da marca, na base de capital robusta, na liquidez confortável e na sólida gestão e controlo do risco. O Bank Millennium detinha, em 31 de dezembro de 2020, 6,1% em crédito a Clientes e 5,3% em depósitos.

Na Suíça, o Grupo detém uma operação desde 2003, por intermédio de uma plataforma de *private banking* que presta serviços personalizados e de qualidade a Clientes do Grupo com elevado património, compreendendo soluções de gestão de ativos, baseadas em *research* rigoroso e no profundo conhecimento dos mercados financeiros, assente num compromisso irrevogável com a gestão do risco e numa plataforma de IT eficiente.

O Grupo está ainda presente no Oriente desde 1993. Em 2010 foi realizado o alargamento da atividade da sucursal existente em Macau, através da atribuição da licença plena (*on-shore*), visando o estabelecimento de uma plataforma internacional para a exploração do negócio entre a Europa, China e África lusófona.

O Banco conta ainda com 9 escritórios de representação (1 no Reino Unido, 3 na Suíça, 2 no Brasil, 1 na Venezuela, 1 na China em Cantão e 1 na África do Sul) e 3 protocolos comerciais (EUA, França e Luxemburgo).

Crescimento alicerçado na banca digital / mobile

Desde a sua fundação, o Banco desenvolveu uma reputação associada à inovação. O Banco foi o primeiro banco em Portugal a introduzir certos conceitos e produtos inovadores, incluindo: métodos de *marketing* direto; *layouts* de sucursais com base no perfil do cliente; contas-ordenado; sucursais mais simples (“NovaRede”); serviços bancários por telefone, através do Banco 7, que posteriormente se tornou na primeira plataforma de serviços bancários *online* em Portugal; seguro de saúde (Médis) e seguro direto; e um *site* dedicado a particulares e *corporate banking*. O Banco também foi pioneiro no lançamento de um novo conceito de *Internet banking*, baseado na plataforma do ActivoBank, que fornece um serviço simplificado ao cliente, incluindo a abertura de conta através de soluções de *Mobile Banking*.

Banca digital

2020 foi um ano em que o Banco se teve de adaptar aos enormes desafios e constrangimentos impostos pela pandemia, no qual o Digital assumiu um papel determinante, quer como catalisador dos resultados globais do Banco, quer da relação com o Cliente.

As grandes dimensões de aceleração do negócio digital foram: o crescimento do número de clientes ativos digitais, com particular enfoque no *Mobile*; a migração das principais transações do dia a dia do Cliente para a App; o crescimento das vendas digitais e o *open banking*, potenciando a oferta e expandindo a distribuição.

Nos Clientes Particulares manteve-se a tendência de crescimento da base de Ativos Digitais, com uma variação de +17% face a dezembro de 2019, para o qual contribuiu de forma determinante o crescimento de 29% dos utilizadores do Canal App (face a 2019). Destes, 48% já utilizam este canal em exclusivo. A penetração digital na nova aquisição atingiu os 58% dos clientes adquiridos em 2020.

Nas principais transações digitais, o Banco registou um crescimento de 47% face a dezembro de 2019, muito assente no canal App (+74%). De destacar ainda o impacto que o contexto COVID-19 teve na migração das principais transações do canal *selfbanking* para os canais digitais.

As Vendas Digitais representaram 32% das vendas totais do Banco em 2020.

Mobile Particulares

Acesso e utilização da App Millennium: simplificou-se o processo de registo com a possibilidade de obter os códigos de acesso a partir da App e a utilização da biometria para se validarem as operações e passou-se a categorizar os movimentos nas contas para uma leitura mais intuitiva dos mesmos.

Crédito: os Clientes já podem calcular quanto podem pedir para o seu crédito à habitação, com a nova calculadora de 'Quanto posso pedir'. Acompanhando as necessidades decorrentes da COVID-19, possibilitou-se o pedido de adesão às moratórias de crédito e a posterior aceitação de aditamentos aos respetivos contratos.

Investimentos: Criaram-se as jornadas de consulta à carteira de títulos e de subscrição, reforço ou resgate de Fundos de Investimento.

Open Banking: Estendeu-se a agregação de contas ao Revolut, Transferwise e mais 7 bancos franceses e passou a ser possível a realização de transferências nacionais e internacionais SEPA a partir de contas agregadas.

Pagamentos: No MB Way, melhorou-se a experiência de utilização e disponibilizou-se o Pedido de Dinheiro e a Divisão de Conta. Com estas alterações e uma experiência integrada, os Clientes do Banco que utilizam a App Millennium, em exclusivo, para realizar transferências MB Way já representam 35% do total.

Já é possível pedir um cartão de crédito com resposta no momento e ativá-lo logo após a sua receção. Para que os Clientes se sintam em segurança ao utilizar os cartões de crédito, podem recorrer, sempre que necessário, ao seu bloqueio temporário ou ao seu cancelamento.

Nas transferências internacionais SEPA, já é possível realizar transferências imediatas.

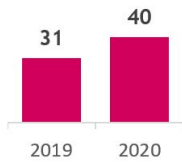
Nos pagamentos por débito direto, foram incluídos ícones de categoria, gráficos com tendência de consumo e diferenciação dos estados das cobranças por cor, tudo para facilitar a gestão dos débitos diretos na App Millennium.

Foi também disponibilizado o Apple Pay.

Seguros: Para quem viaja, o Banco dispõe agora da proteção ideal com o Seguro Viagem ON/OFF: rápido, fácil e que o Cliente só utiliza quando necessita. É só fazer ON!

As nossas capacidades digitais foram especialmente apreciadas pelos Clientes durante a pandemia

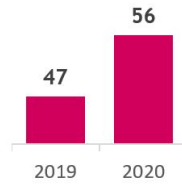
% Clientes Mobile ¹



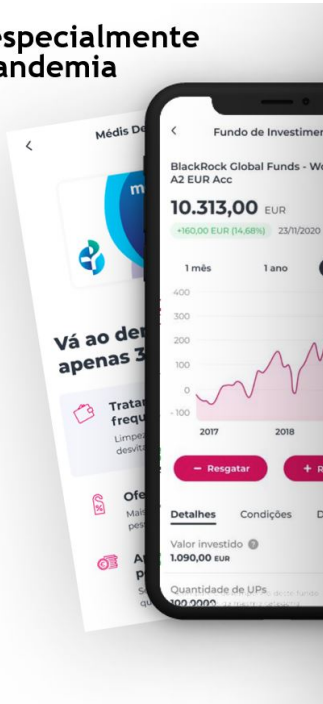
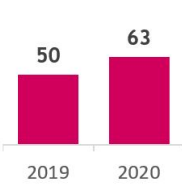
Interações digitais # (mio) ²



% Transações Digitais (#) ³



% Vendas Digitais (#) ⁴



Forte crescimento mobile Y/Y

(Jan-Dez 2020 vs. Jan-Dez 2019)

+68% Logins **+68%** Pagamentos

+84% Transferências **+68%** Vendas

48% dos clientes Digitais são APP Exclusivo

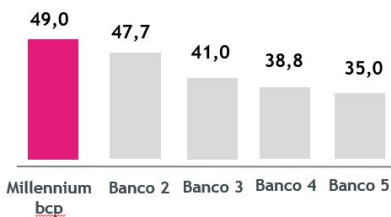
89% Das interações digitais são Mobile

¹ Clientes Mobile ativos, com utilização da App pelo menos uma vez nos últimos 3 meses
² Interações (site e App Millennium)
³ Inclui mobile e online; exclui sucursais e ATMs
⁴ Vendas digitais (site e App Millennium) em número de operações

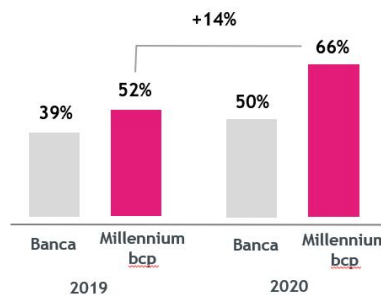
Melhor Banco Digital e Líder na Satisfação dos Clientes em 2020

Marktest

1 NPS¹ Clientes Digitais 2020, 5 maiores Bancos



Melhor Banco Digital em 2020³



App Millennium lidera ratings

4.8 ★★★★★

4.8 ★★★★★

1 Índice CSI Clientes Digitais² nas 1.ª e 2.ª vagas 2020

¹ Maior índice de recomendação (NPS), canais digitais: BASEF 5 maiores Bancos ano 2020
² Banco Líder Índice CSI Clientes Digitais 1ª e 2ª vagas 2020, 5 maiores Bancos
³ Estudo BrandScore, nomeação em 'Melhor Banco Digital', 4º Trimestre 2020 - Banca 2020
⁴ Prémio atribuído pela Global Finance, agosto 2020
⁵ Prémio atribuído pela ConsumerChoice, janeiro 2021



Best Consumer Digital Bank Award 2020 em Portugal⁴
Best Corporate/Institutional Information Security and Fraud Management 2020 na Europa Ocidental⁴



ActivoBank: Escolha do Consumidor 2021, categoria "Banco digital"⁵

Mobile Empresas

Deu-se continuidade à ambição de continuar a inovar e reforçar as funcionalidades de apoio à gestão do dia a dia das Empresas, tendo sido disponibilizados: o Pagamento da Taxa Social Única e DUC; o Agendamento de transferências nacionais e das Transferências Imediatas para países SEPA.

Site de Empresas

TPA Analytics: ferramenta de apoio ao negócio que permite aos Comerciantes conhecer melhor os hábitos de consumo dos seus Clientes, para que possam ajustar a sua oferta e maximizar a rentabilidade do seu negócio.

Associação de contas: solução que permite aos Clientes empresariais consultar saldos e movimentos bancários e fazer a gestão das contas à ordem que têm noutros Bancos a partir do *site* de empresas do Millennium.

MContabilidade: serviço que liga de forma digital as empresas e os contabilistas, permitindo a partilha de informação bancária de forma segura e ágil, melhorando os processos de reconciliação bancária e contabilística.

Vendas Digitais

Em 2020, o Banco continuou a sua aposta no desenvolvimento e disponibilização na App de processos de venda digitais, mais simples e com significativa melhoria da usabilidade e da comunicação com o Cliente. Procurando tirar proveito do contexto COVID-19 para estimular a venda através dos canais digitais, promoveu-se um intenso plano de entregas de novas funcionalidades e serviços ao longo do ano, suportado em campanhas personalizadas e dirigidas, que permitiram terminar o ano com cerca de 32% das vendas a serem realizadas através dos canais digitais e liderar no mercado português.

Apesar dos ajustes à política de crédito do Banco devido ao contexto de pandemia, o Banco registou uma taxa de penetração do produto de 29% em número de transações. Para este crescimento contribuiu, não só, a realização de campanhas *own media* e *paid media* personalizadas ao perfil de cada Cliente, mas também a melhoria contínua do processo digital, nomeadamente a disponibilização de um assistente de simulação de crédito na App.

Foi lançado uma jornada de pedido de Cartões de Crédito na App com decisão automática de limite de crédito, permitindo também aos nossos Clientes que façam na App a gestão dos seus cartões, além da possibilidade de cancelar e/ou substituir cartões em caso de perda ou roubo.

Nas constituições e reforços de Poupanças, verificou-se um crescimento agregado de 30 p.p.

face a 2019 na taxa de penetração em número de transações. Também a nível dos investimentos se registou uma variação homóloga positiva no peso da generalidade dos produtos comercializados no digital, destacando-se na área de investimentos a venda de Certificados (62%, +16 p.p. face a dezembro de 2019) e fundos (33%, +1 p.p. face a dezembro de 2019). Em julho lançou-se uma nova jornada de venda de fundos de investimento na App Millennium, com uma experiência inovadora que ganhou logo espaço na produção de fundos de investimentos, representando já 14% da produção total digital.

No negócio de *trading online*, destaque para o crescimento expressivo do valor de ordens +23% efetuado nos nossos canais digitais e para o aumento expressivo do peso da plataforma de *trading online* do Banco - o MTrader -, passando de 50% para 71% no número de ordens realizadas, tendo registado mais de 10.000 novas adesões. Na ótica de prestação de serviço ao Cliente, também se disponibilizou a funcionalidade de consulta do detalhe da carteira de títulos através da App Millennium, procurando garantir a cada Cliente um maior acompanhamento dos seus investimentos.

Nos seguros de risco o Banco terminou o ano com um peso de 27% das vendas digitais (+ 4 p.p. face a dezembro de 2019), suportado em campanhas contínuas de informação e promoção no *site*, acompanhando também uma tendência de preocupação crescente dos nossos Clientes por produtos relacionados com Seguros de Saúde - Médis. No início do ano, ainda antes da pandemia, o Banco lançou o Seguro de Viagem ON/OFF, o primeiro produto 100% digital, isto é, uma jornada criada apenas para o digital e que permite ao Cliente pagar um prémio apenas pelo tempo de utilização do seguro em viagem, com um preço diário muito atrativo para um elevado número de coberturas.

Modelo de relacionamento voltado para o Cliente

A Comunicação do Millennium bcp, em 2020, soube responder ao desafio maior de uma conjuntura diferente, exigente e imprevista.

Num ano marcado pela pandemia, foi crítico saber reajustar a estratégia comunicacional, com uma atividade contínua de comunicação com os Clientes, quer através de campanhas comerciais com um grande foco na relação, proximidade e disponibilidade, quer através da reinvenção da forma de realizar eventos, com os *Webinars* temáticos.

A nível de comunicação publicitária, de destacar as campanhas “Vai correr bem”, protagonizada pelos Colaboradores do Banco, pelo artista Boss AC e pelo tenista João Sousa, com vista à divulgação das medidas de apoio a particulares e

empresas; a de lançamento do serviço *Apple Pay*, que permitiu ao Banco consolidar o posicionamento no pioneirismo de novas soluções de meios de pagamento; bem como a de divulgação do prémio da Global Finance, que elegeu o Millennium como “*Best Digital Bank in Portugal*”, com a mensagem central associada à App Millennium, consolidada na *headline* “Esta App é do Melhor”.

De salientar, igualmente, o forte investimento comunicacional junto do segmento de Empresas, com o lançamento de um vasto conjunto de ações e iniciativas, das quais se destaca a campanha assente no conjunto de produtos e soluções inovadoras na área da oferta digital que o Millennium disponibiliza - como o TPA Analytics, o M Contabilidade, a Associação de Contas e o IBAN Digital - traduzida no *claim* “Traga a sua Empresa para este Millennium”.

A realização de *Webinars* permitiu, em complemento, reforçar a relação com os Clientes através de sessões personalizadas sobre as mais variadas temáticas, alguns dos quais com a presença de convidados externos, como Nadim Habib, Sandra Tavares ou Eurico Brilhante Dias.

O Banco manteve o seu apoio à cultura, redefinindo, uma vez mais face aos condicionamentos impostos e exigidos, a forma de patrocinar e organizar um evento tão aguardado como o Millennium Festival ao Largo. Pela primeira vez, o Festival realizou-se no Palácio Nacional da Ajuda, garantindo a máxima segurança no distanciamento social necessário, não deixando, no entanto, de ser um marco na partilha de arte e cultura, com espetáculos de dança, música clássica e teatro com entrada gratuita.

De realçar, também, o reajuste na realização dos eventos internos, com uma aposta constante num contacto regular - agora digital - mas sempre com um sentido de agregação e de forte espírito de equipa.

A marca Millennium bcp continua a marcar e a fazer passar um conjunto de valores que resumem em si um propósito inequívoco de serviço de excelência ao Cliente. O reconhecimento desse compromisso é comprovado nos diversos prémios que continuamente obtém, dos quais se destaca o Prémio Marketeer 2020 na Categoria Banca.

Sustentabilidade do modelo de negócio

A capacidade de resiliência do modelo de negócio assenta essencialmente no enfoque na banca de retalho, por natureza mais estável e menos volátil. O Millennium bcp implementou com sucesso uma recuperação operacional no seu

mercado *core*, reforçando a sua posição financeira e de capital, apesar da envolvente desafiante do setor bancário no mercado português. Foi implementado um programa de reestruturação suportado numa redução de custos operacionais em mais de 40% em Portugal desde 2011 e uma redução de mais de 70% nas NPE do Grupo desde 2013 (de 13,7 mil milhões de euros para 3,3 mil milhões de euros em dezembro de 2020).

Três competências distintivas estiveram no centro desta recuperação: Um modelo de relacionamento voltado para o Cliente, liderança de mercado em termos de eficiência e operações internacionais competitivas.

O Banco tem como objetivo assegurar a rentabilidade sustentável a médio e longo prazo, procurando tornar-se *best in class* em termos de eficiência operacional, melhorando sustentadamente o resultado operacional e mantendo um elevado controlo do risco de crédito, preservando, assim, a sua posição estratégica no mercado português de serviços bancários de retalho. O Banco mantém como prioridade clara a melhoria da qualidade da carteira de crédito do Millennium, reduzindo o *stock* de NPE (para 3 mil milhões de euros até 2021) e, simultaneamente, reduzindo o custo do risco.


Principais prémios atribuídos

            	<p>Millennium bcp: Banco mais próximo dos Clientes e que informa com mais clareza; líder na recomendação, na satisfação global, e na qualidade do atendimento e dos produtos e serviços; líder na satisfação com os canais digitais, em todos os atributos avaliados (base 5 maiores bancos, 2020); líder na satisfação dos Clientes (geral banca e digitais, CSI Marktest, 2.ª vaga 2020)</p> <p>Millennium bcp: Melhor Banco Digital e Melhor Banco das Empresas (3.º ano consecutivo)</p> <p>Millennium bcp: Prémio <i>Melhor Site de Homebanking</i>, atribuído pelos leitores da revista PCGUJA.</p> <p>Millennium bcp: Prémio <i>Marketeer</i> na categoria "Banca", pelo 4.º ano consecutivo</p> <p>Millennium bcp: Processo mais rápido no crédito habitação (plataforma <i>online</i> "Comparajá.pt", barómetro do crédito habitação)</p> <p>Millennium bcp: <i>Best FX Provider 2021</i> em Portugal</p> <p>ActiveBank: Prémio 5 estrelas 2020, categoria "Banca digital"</p> <p>ActiveBank: <i>Best commercial bank</i>, <i>Best consumer digital bank</i> e <i>Best mobile banking app</i> em Portugal</p> <p>Millennium investment banking: <i>Europe M&A deal of the year</i>, pela assessoria na aquisição de uma participação na Brisa</p> <p>Millennium btm: <i>Best bank 2020</i> (11.º ano consecutivo), <i>Best digital bank 2020</i>, <i>Best trade finance provider 2020</i>, <i>Best private bank 2020</i> e <i>Best FX Provider 2021</i> em Moçambique</p> <p>Millennium btm: <i>Bank of the year 2020</i> em Moçambique, pela 13.ª vez</p> <p>Millennium btm: Distinguido pela resposta à crise global provocada pela pandemia</p> <p>Millennium btm: <i>Most innovative banking services</i> em Moçambique</p>	         	<p>Bank Millennium: incluído no Índice WIG-ESG da Bolsa de Valores de Varsóvia das empresas socialmente responsáveis, atingindo o 4.º lugar no ranking ESG</p> <p>Bank Millennium: <i>Best digital bank 2020</i>, <i>Best trade finance provider 2020</i> e <i>Best FX provider 2021</i> na Polónia</p> <p>Bank Millennium: <i>European customer centricity award</i>, categoria de "Reclamações", pelo projeto "Abraça o Problema"</p> <p>Bank Millennium: Banco mais recomendado e líder na satisfação (estudo "<i>Customer satisfaction monitor of retail banks ARC Rynek i Opinia</i>")</p> <p>Bank Millennium: <i>Best online banking</i>, <i>best mobile banking</i> e <i>best remote account opening process</i> na Polónia (<i>ranking "Institutions of the year 2020"</i>)</p> <p>Bank Millennium: <i>CSR golden leaf award</i> da revista "Polityka" pela implementação dos mais rigorosos standards de responsabilidade social corporativa</p> <p>Bank Millennium: vencedor nas categorias "Digital" e "Escolha do público" do prémio "TOP CDR Technologically Responsible Company"</p> <p>Bank Millennium: 1.º na categoria "Fin-tech Innovation" para a solução Autopay, e 2.º na categoria "Crédito habitação"</p> <p>Bank Millennium: <i>Climate Leaders Poland 2021</i> (banco melhor classificado, 2.º entre todas as empresas analisadas)</p> <p>Bank Millennium: vencedor na classificação geral "Banks as assessed by Clients 2020" do <i>Polish Quality Research Institute</i></p> <p>Bank Millennium: <i>Service Quality Star</i> pela qualidade de serviço (avaliação por inquérito aos consumidores)</p> <p>Bank Millennium: 1.º em "Crescimento", 2.º em "Relacionamento com o cliente" e 3.º no "Ranking global" e em "Inovação" (<i>ranking "Stars of banking"</i> Dziennik Gazetę Prawna/PwC)</p>	    	<p>Millennium bcp Escolha do Consumidor 2021, categoria "Grandes Bancos"</p> <p>Millennium bcp Banco principal das empresas; produtos mais adequados; mais eficiente; mais próximo</p> <p>Millennium bcp Líder do programa PME Líder'20 em número de estatutos atribuídos (3.º ano consecutivo)</p> <p>Millennium bcp <i>Best consumer digital bank 2020</i> em Portugal; <i>Best corporate/ Institutional information security and fraud management</i> na Europa ocidental</p> <p>ActiveBank Escolha do Consumidor 2021, categoria "Banco digital"</p>
---	---	--	---	---	---

Prémios da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

Rede Millennium

 **EUA**
Protocolos comerciais

 **Venezuela**
1 Escritório de representação

 **Brasil**
2 Escritórios de representação

 **SUCURSAIS**

 SUCURSAIS ABERTAS AO SÁBADO

 SUCURSAIS COM HORÁRIO DIFERENCIADO

 SUCURSAIS COM ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

 ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO

 PROTOCOLOS COMERCIAIS







 INSTITUIÇÃO PARCEIRA

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



Portugal 477 Sucursais <u>200</u> <u>420</u>	Reino Unido 1 Escritório de representação	Polónia 702 Sucursais <u>85</u> <u>104</u> <u>327</u>	Macau (China) 1 Sucursal
França Protocolos comerciais	Luxemburgo Protocolos comerciais	África do Sul 1 Escritório de representação	China 1 Escritório de representação
Suíça 1 Sucursal <u>1</u>	Moçambique 199 Sucursais <u>30</u> <u>63</u> <u>189</u>	Angola Instituição parceira	
3 Escritórios de representação			



	 Clientes (Milhares)	 Internet	 Call Centre	 Mobile Banking	 ATM ⁽¹⁾	 POS ⁽²⁾
Portugal	2.443	650.488	219.096	867.654	2.036	75.682
Polónia	2.402	1.786.578	218.832	1.771.010	479	660
Suíça	2	656	-	-	-	-
Moçambique	856	15.833	54.041	576.000	507	7.945
Macau (China)	3	-	-	-	-	-

Nota: Consideram-se Clientes/Utilizadores ativos aqueles que utilizam a Internet, o Call Centre ou o Mobile Banking, pelo menos, uma vez nos últimos 90 dias.
Não inclui Clientes do ActivoBank.
⁽¹⁾ Automated Teller Machines.
⁽²⁾ Points of Sale.