



RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS



Relação com *Stakeholders*

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

Tema material: GESTÃO DE STAKEHOLDERS

Identificação e integração das expectativas

A mais recente auscultação de *Stakeholders* foi realizada no 2.º semestre de 2019. Este processo, que envolveu, através de uma amostragem representativa, as principais partes interessadas, nomeadamente: (i) Acionistas qualificados; (ii) Clientes de todos os segmentos do Banco; (iii) Colaboradores; (iv) Comunidade; (v) Fornecedores e (vi) Imprensa, obteve uma taxa de resposta de 66%, permitindo atualizar a identificação dos temas com maior relevância e impacto na atividade do Banco, com reflexo na nova Matriz de Materialidade e no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021.

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

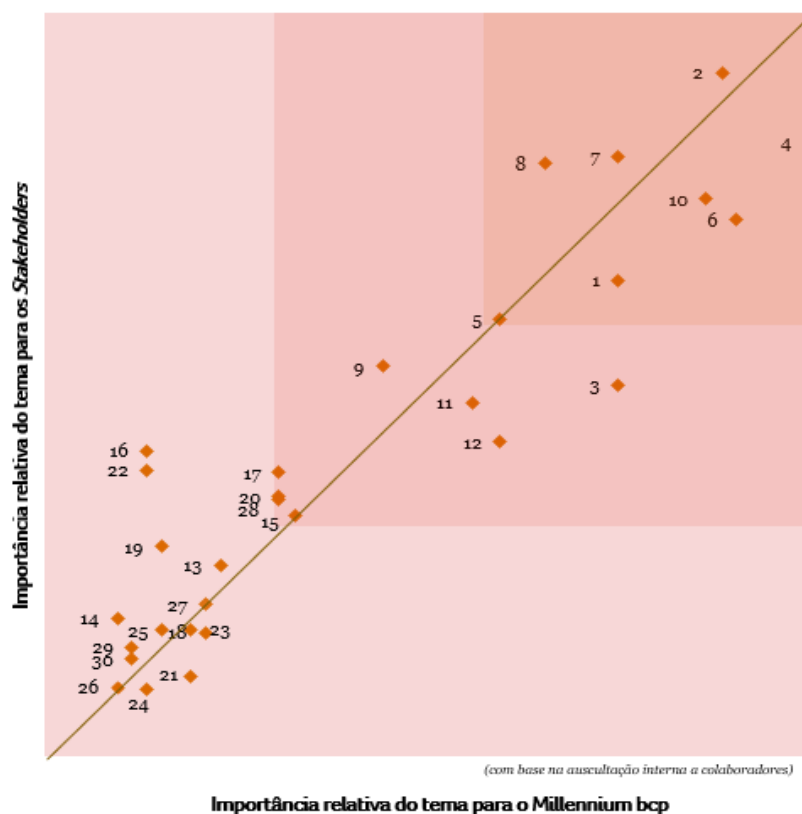
Depois de se ter definido, em 2009, para o triénio 2010 - 2012 (mais tarde alargado a 2013), o primeiro PDS do Banco em Portugal, em 2013 procedeu-se à elaboração e aprovação do novo PDS para o biénio 2014 - 2015, que, entretanto, foi considerado oportuno estender até 2018. Em 2019, foi desenvolvido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

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

“

*O Plano Diretor de Sustentabilidade 2021
reflete a estratégia de sustentabilidade e os eixos
de atuação do Millennium bcp.*

MATRIZ DE MATERIALIDADE



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

É neste contexto que a identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp – como o efetuado em 2019 e com renovação prevista para 2021 – tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria, sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

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

Tema material: ESTRATÉGIA E RESULTADOS

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

Dimensão	Linha de atuação
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 <i>e-Learning</i> 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 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"> - Apoiar a adoção de estilos de vida saudáveis; - Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo; - Promover o 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	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de literacia financeira; - Implementar ações de sensibilização, social e/ou ambiental, transversais ao Grupo.

Investimento na comunidade	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2^oC (Acordo de Paris).
Desempenho ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar impacto ambiental das operações.

Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2020, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2020 apresenta a informação relativa aos temas de Modelo de Governo, Gestão do Risco e Estrutura Acionista nas secções respetivas - *Governance* (e Relatório de Governo Societário), Gestão do Risco e Ação BCP.

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

MAPA COM EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO SOCIAL POR LOCALIZAÇÃO

