



RESPONSABILIDADE ECONÓMICA



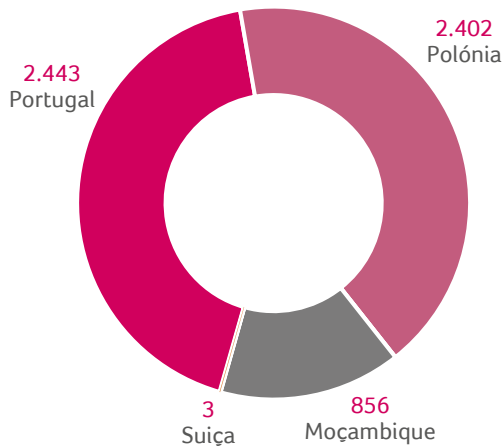
Responsabilidade económica

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

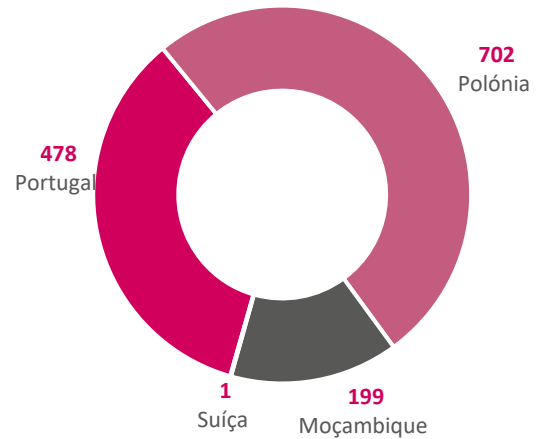
Rede Millennium

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2020 com cerca de 5,7 milhões de Clientes ativos servidos por uma rede de 1.380 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Suíça e Moçambique – onde opera sob a marca Millennium com 902 sucursais.

Clientes Ativos
(milhares)



Decomposição geográfica de sucursais
(Número de sucursais)

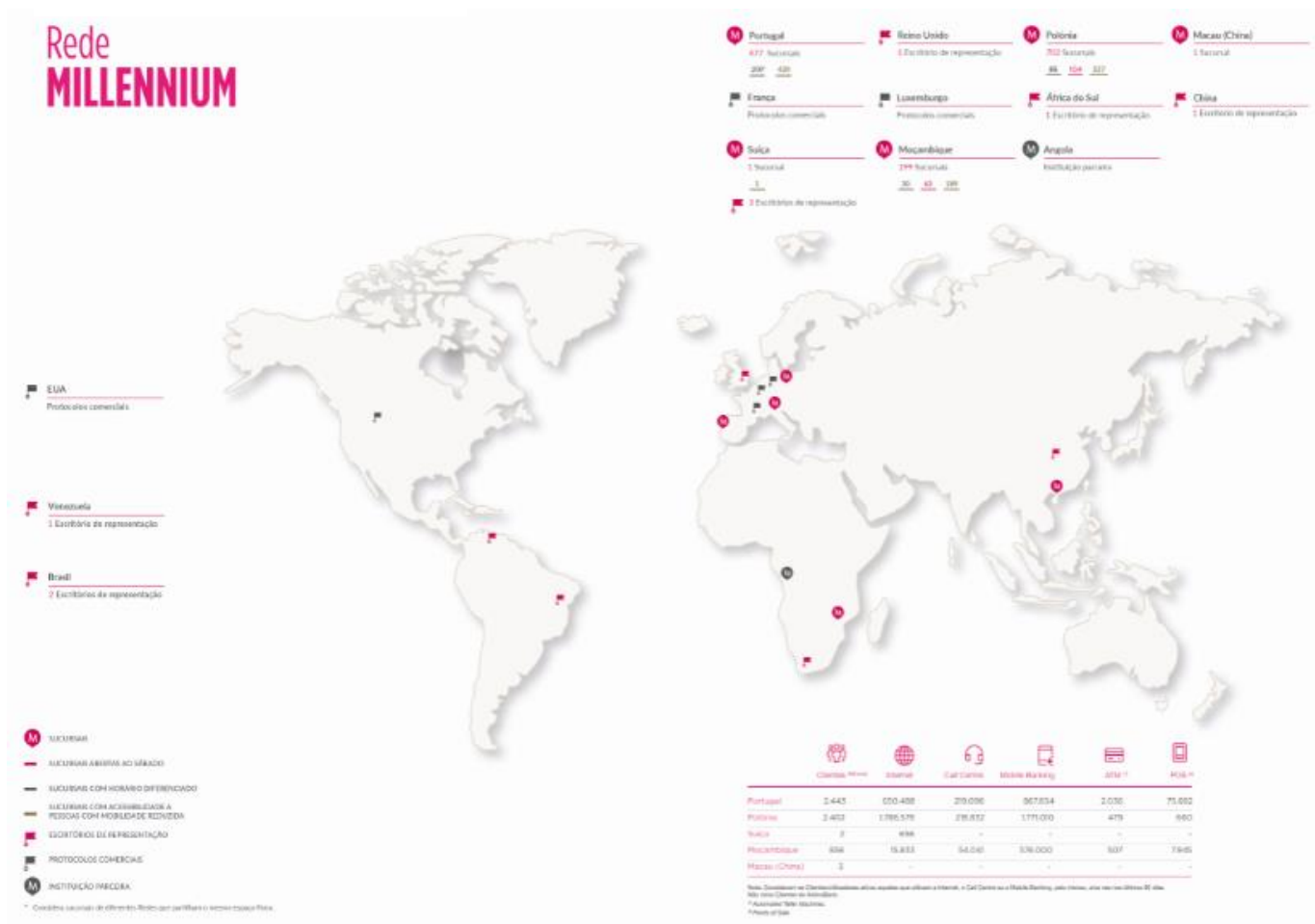


Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património financeiro ≥ 100 euros.

“

Em 2020, o Millennium bcp registou 5,7 milhões de clientes ativos, dos quais 2,4 milhões em Portugal.

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



Acessibilidades

Tema material:

ACESSIBILIDADES

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

CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

| | Internet | Call Centre | Mobile Banking | ATM (*) | POS (**) |
|----------------------------|------------------|----------------|------------------|--------------|---------------|
| Portugal | 650.488 | 219.096 | 867.654 | 2.036 | 75.682 |
| Polónia | 1.786.578 | 218.832 | 1.771.010 | 479 | 660 |
| Suíça | 656 | - | - | - | - |
| Moçambique | 15.833 | 54.041 | 576.000 | 507 | 7.945 |
| TOTAL INTERNACIONAL | 1.803.067 | 272.873 | 2.347.010 | 986 | 8.605 |
| TOTAL DO GRUPO | 2.453.555 | 491.969 | 3.214.664 | 3.022 | 84.287 |

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

(*) Automated Teller Machines

(**) Point of Sales (informação SIBS)

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

Na Polónia, o programa “Banca sem Barreiras” continua a ser um dos principais programas sociais levados a cabo pelo Bank Millennium. A ideia de um banco sem barreiras, com produtos e serviços acessíveis a todos, sem exceção, não é apenas um programa de Responsabilidade Social Corporativa, mas também uma filosofia da organização e um componente importante da estratégia de negócios do Banco. É com este quadro de referência e o recurso a soluções tecnológicas inovadoras, que o Bank Millennium tem procurado eliminar as barreiras infraestruturais, digitais e físicas no acesso a serviços financeiros e não financeiros.

As soluções de *mobile banking*, que no conjunto do Grupo BCP têm já mais de 3,2 milhões de utilizadores, foram, em 2020, em todas as geografias, no contexto da situação pandémica provocada pelo Covid-19, um importante canal de acesso a produtos, serviços e transacionalidades financeiras.

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, diversifica os horários de atendimento, tentando, assim, assegurar e responder às necessidades e requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 88% do total da rede e, nas restantes geografias, a 57%, o que representa uma melhoria face ao valor de 2019. Ainda em Portugal, 200 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia, este número é de 85 sucursais e em Moçambique 30.

Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 167 sucursais, que compara favoravelmente com as 143 sucursais registadas em 2019, representando no caso de Moçambique, cerca de 1/3 das sucursais desta operação.

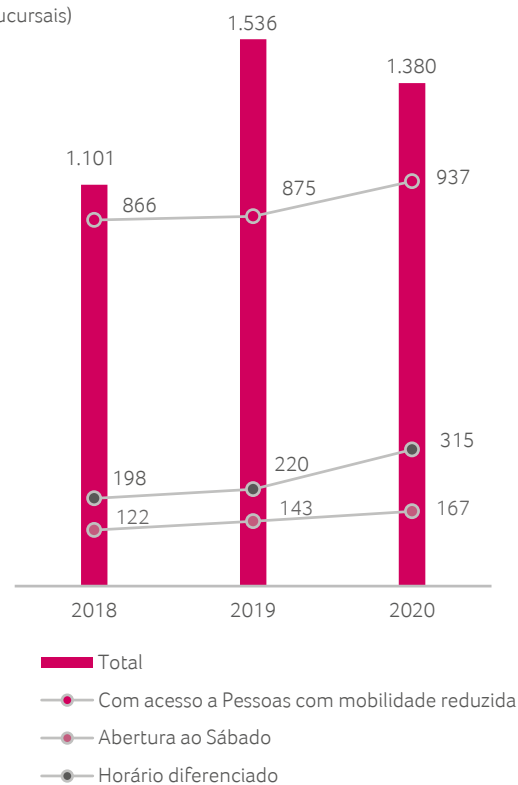
Em Portugal, o Millennium bcp continua a revolucionar a sua rede de Sucursais. O Customer Branch Experience 2.0 do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no Cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais.

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

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

Neste contexto, o Banco inaugurou já 44 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que, no quadro da renovação e modernização global da Rede de Sucursais, se irá prolongar durante os próximos anos.

Acessibilidades das sucursais
(N.º de sucursais)



Segurança da informação

Tema material: SEGURANÇA ELETRÓNICA

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

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

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

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

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco investiu fortemente na monitorização de segurança 24x7x365 com a implementação de um Centro de Operações de Segurança (SOC) e de um serviço de *Threat Intelligence*, no processo de resposta a incidentes de segurança da informação e em processos contínuos e regulares de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio. Apesar do elevado número de eventos de segurança que são detetados diariamente, não foi registado nenhum incidente de segurança grave, nem sinais de comprometimento dos sistemas de informação durante 2020.

Considerando que a Segurança da Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp promove um processo regular de sensibilização para a Segurança da Informação dirigido a todos os Colaboradores e Clientes do Banco, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente as principais políticas de segurança da informação e os riscos e as ameaças a que estamos sujeitos no dia a dia numa abordagem suportada em exemplos práticos de correio eletrónico, *Internet* e *phishing*.

Ainda em 2020, o Millennium bcp continuou a implementação do plano estratégico de cibersegurança, aprovado pela Comissão Executiva para o triénio 2019-2021, com o objetivo de implementar as novas soluções de segurança que foram identificadas e fortalecer as atuais, para mitigar os riscos existentes, consistindo nas seguintes macro iniciativas – *Cyber Risk, Strategy & Assets, Organization & People, Governance & Cybersecurity by Design, Cloud & Infrastructure, Application Security, Digital Identity, Data Privacy & Protection, Cyber Defense* e, neste âmbito, implementou o projeto *Integrated Cyber Defense Platform* (ICDP) que acrescentou um conjunto alargado de funcionalidades que contribuiriam para o aumento da resiliência da segurança da informação nos domínios da proteção da informação, da proteção contra ameaças e da gestão da segurança da informação.

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

As empresas são classificadas numa escala de 250 a 900, as classificações são atualizadas diariamente e ficam disponíveis na plataforma BitSight. Quanto maior a classificação, mais eficaz é a empresa na implementação de boas práticas de cibersegurança. O *BitSight security rating* permite obter um indicativo do desempenho global de cibersegurança do Banco, assim como obter um comparativo com a Banca Portuguesa. Durante 2020, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores *ratings* de cibersegurança da Banca Portuguesa.

A evolução do *BitSight security rating* do Millennium bcp longo de 2020, foi a seguinte:



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

Inovação

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

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

No Millennium bcp, a mobilização do talento e a transformação digital do Banco, pilares fundamentais do plano estratégico definido para 2018-2021, tem permitido capacitar o Banco com ferramentas, conhecimento e novos métodos de trabalho, que, conjugados, contribuem para que possamos agir e responder, com rapidez e eficácia, aos desafios com que nos vamos deparando no dia-a-dia e que, num ano como o de 2020 em que enfrentámos coletivamente adversidades sem precedentes nas últimas décadas, asseguraram a manutenção de níveis de excelência na qualidade do serviço prestado ao Cliente e reforçaram os laços de confiança e proximidade.

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

- A transformação da experiência do cliente na relação e utilização de serviços e produtos que disponibilizamos em canais digitais. Incluímos aqui uma nova forma de participação do cliente no desenho do produto, quer através de *customer research*, quer através de testes recorrentes com clientes;
- A utilização de uma nova abordagem para o desenvolvimento de serviços e produtos, adotando o *agile* como princípio de funcionamento das equipas, o que exige multidisciplinaridade, novas competências e, acima de tudo, um *time to market* mais adequado aos tempos que vivemos, lançando pilotos e testando soluções, criando valor de forma recorrente e com recurso a capacidades de design *best in class*;
- O redesenho das principais jornadas de cliente *end-to-end*, em particular das que tratam os negócios considerados prioritários (e.g. crédito pessoal, investimentos, etc.);
- NextGen Ops como nova plataforma de automação de serviços bancários, recorrendo a tecnologias de última geração, com especial enfoque na robotização, Robotic Process Automation (RPA), Optical Character Recognition (OCR) e Natural Language Processing (NLP). Incluirá ainda reengenharia de processos através de novas soluções de workflow;

- Novas soluções de analytics, utilizando modelos com machine learning, que estão a permitir ao Banco alavancar significativamente em áreas em que procuramos ir ao encontro das necessidades dos nossos clientes;
- Uma nova abordagem ao modelo de distribuição, com enfoque na conveniência e na migração de transações para os canais digitais, permitindo o enfoque da rede física na relação com os clientes e na satisfação das suas necessidades mais complexas;
- Um plano estratégico para a redefinição da função IT, adotando novas abordagens e tecnologias mais adequadas às necessidades atuais, das quais podemos salientar a utilização de cloud, o desenho de API para consumo externo e interno, uma arquitetura baseada na utilização de microserviços, e um reforço do investimento em cibersegurança como pilares fundamentais.

Assim, e como exemplos dos desenvolvimentos já efetuados no âmbito da estratégia descrita, destacamos: (i) o novo simulador de crédito à habitação denominado “Quanto Posso Pedir”, disponível na APP e no site, que permite a Clientes e não Clientes do Banco aferirem o montante de crédito que podem solicitar, face a uma pré-avaliação do seu perfil de risco; (ii) a nova jornada de subscrição de fundos de investimento na APP, que permite comparar a rentabilidade e *ratings* de sustentabilidade entre vários produtos, aplicação de filtros diversos, disponibilizando toda a informação necessária ao investimento e (iii) ainda nas soluções de investimento, foi também lançado um novo serviço de apoio ao investimento para Clientes Prestige, assegurado nas Sucursais por um Gestor certificado em consultoria para investimento, que culmina com uma recomendação tendo por base os objetivos do Cliente e o seu perfil de investidor.

Destaque ainda para a expansão da automatização dos serviços bancários em processos internos, dando continuidade ao projeto iniciado em 2019, e que tem vindo a reforçar a capacidade instalada de trabalho digital, atualmente assente em ferramentas de RPA, OCR e NPL. Esta força de trabalho digital foi determinante para apoiar, em tempo útil, os nossos Clientes empresariais no âmbito das Linhas Covid-19, permitindo operacionalizar num curto espaço de tempo a concessão cerca de 2.3 mil milhões de euros em crédito.

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

Este relatório é elaborado por especialistas do Bank Millennium e constitui um contributo para o debate público sobre os fatores que promovem e inibem o desenvolvimento das diferentes regiões na Polónia, mas também para a redução das desigualdades existentes entre elas. Em 2020, na quinta edição do relatório, o conteúdo continua a ser enriquecido com a inclusão de comentários de um extenso conjunto de especialistas empresarias e académicos.



Acionistas

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

Em 2020, foram emitidos 469 *vouchers* de desconto no âmbito das 184 parcerias estabelecidas, onde se contam 7 novas parcerias que envolvem 13 ofertas.

O acesso ao espaço “Millennium bcp Acionista” não tem qualquer custo e encontra-se alojado numa área específica do site millenniumbcp.pt permite ainda o acesso a informação em destaque relativa a eventos e atividades do Grupo BCP, assim como a informação dirigida a investidores e a uma newsletter especialmente produzida para os Acionistas.

Colaboradores



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Tema material: CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS

GRI 405-1

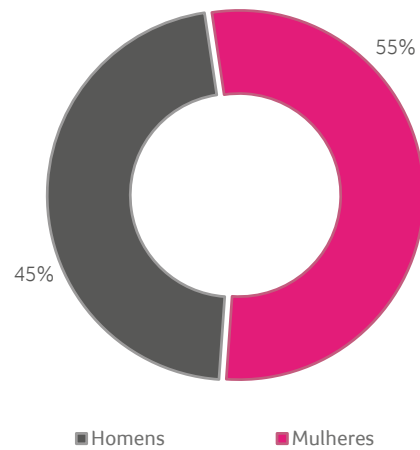
O Grupo BCP assegura um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o rácio salarial de 1:1 entre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

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

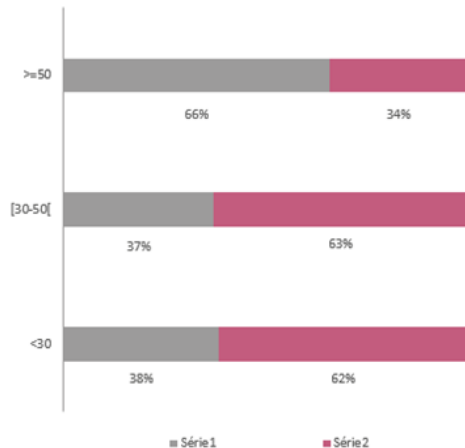
No âmbito dos Direitos Humanos, o Grupo BCP previne o risco de violação dos mesmos, entre outros mecanismos, através da adesão obrigatória por parte dos seus colaboradores e parceiros, ao Código de Ética, no qual este tema é regulamentado, permitindo ainda a comunicação anónima de violações a este respeito. Por outro lado, a relevância deste tema para o Grupo justifica a sua inclusão na Gestão de Risco da Organização, nomeadamente no Risco Operacional, nas categorias de Relações com Colaboradores (R3), Violação dos regulamentos de higiene e segurança (R4) e Discriminação sobre Colaboradores (R5). Em 2020, e tal como em anos anteriores, os resultados da Autoavaliação dos Riscos Operacionais mostram o baixo nível de exposição a estes riscos (nível 2 numa escala de 1 a 5), nas suas principais geografias.

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 (i) Direitos Humanos, (ii) Diversidade e Igualdade de Oportunidades e (iii) Saúde e Segurança no Trabalho, documentos que se encontram disponíveis para consulta no *website* do Banco, na área de Sustentabilidade:

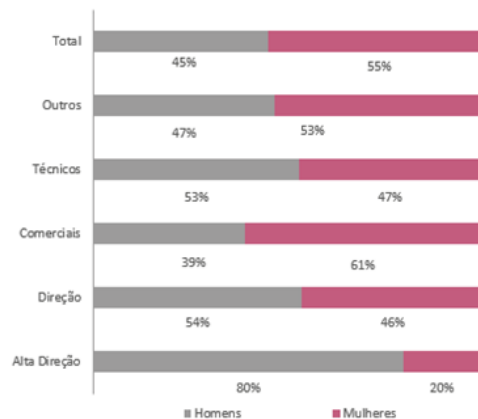
https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx



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.

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.

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.

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

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

Em 2020, o Millennium bcp aderiu ao “*Womens’s Empowerment Principles*” (WEP) do Global Compact das Nações Unidas, importante plataforma internacional de promoção de igualdade de género que evidencia a visão de longo prazo e a vontade de integrarmos uma dinâmica coletiva assente na cooperação e na confiança.

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.

No âmbito da inclusão e diversidade, em 2020 o Millennium bcp deu o seu contributo ao nível da ideação e desenvolvimento de soluções nos Inclusion Labs, uma nova forma de envolvimento da comunidade promovida pelo Inclusive Community Forum (ICF) da NOVA SBE. É com um forte sentido de responsabilidade que se enquadra a participação do Millennium bcp neste grupo de vanguarda, em concreto na formação sobre competências sociais e de empregabilidade para pessoas com deficiência. Realizaram-se cinco Inclusion Labs (sessões de trabalho) e 4 reuniões intermédias, num total de 24 horas.

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

A nossa visão assenta no pressuposto de olhar para a pessoa com deficiência na perspetiva do seu potencial e daquilo que ela é capaz de fazer.

Consideramos que o caminho a seguir é abordar os candidatos pelas suas valências, pelas suas competências e não pelas limitações impostas por uma qualquer incapacidade, qualquer que ela seja. Se as competências para realizar uma tarefa existem ou podem ser desenvolvidas num curto/ médio prazo, realizaremos os ajustamentos necessários para que as limitações sejam atenuadas ou mesmo eliminadas.

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

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

Plano de contingência Covid-19

Em 2020, a saúde e o bem-estar dos Colaboradores no contexto de pandemia relacionada com a Covid-19 foi uma prioridade da organização, que adoptou, a cada momento, as respostas mais adequadas com base nas orientações das autoridades públicas e do conhecimento científico disponível.

Proteger a saúde dos Colaboradores, Clientes e de todos os que conosco contactam continuou a ser o principal cuidado.

Neste sentido, o Gabinete de Gestão de Crise que acompanhou os temas relacionados com a pandemia, aprovou a implementação das diversas medidas propostas e mais relevantes em cada momento, de modo a garantir a gestão adaptada a uma realidade em constante mutação.

A Direção de Recursos Humanos, em parceria com os Serviços de Medicina, tem acompanhado ativamente os Colaboradores no que se refere aos temas relacionados com a pandemia e tem encontrado soluções para os episódios de risco ocorridos, conforme previsto no Plano de Contingência.

Os Gestores de Recursos Humanos estiveram ainda mais próximos das diversas áreas do Banco, com um papel ativo no acompanhamento de casos suspeitos e na necessária organização do trabalho, exigida em cada situação.

A par deste acompanhamento e numa ótica de prevenção, merecem especial destaque o investimento do banco em testes regulares de despiste à Covid-19, bem como o papel ativo na agilização da vacinação na prevenção de doenças como a Gripe sazonal e/ou Pneumonia, sublinhando a preocupação com a saúde e bem-estar dos seus Colaboradores.

Estas iniciativas e a proximidade conseguida neste momento de verdade deram lugar à confiança e ao reconhecimento expressivo por parte dos Colaboradores, refletidos nas respostas a um inquérito específico sobre os temas relacionados com a gestão da pandemia Covid-19.

Ao ritmo das orientações governamentais, das diretrizes das autoridades de saúde e das exigências sentidas, a Direção de Recursos Humanos promoveu a comunicação de informação útil e necessária em momento oportuno e desenvolveu, com agilidade e rapidez, medidas e ferramentas que colocou ao serviço dos Colaboradores, permitindo ao Millennium bcp assegurar o seu pleno funcionamento.



BCP reforça o seu compromisso com os dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas.

Tema material: PROXIMIDADE E CONFIANÇA

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

Formação GRI 404-1

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

Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 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.

Em Portugal, apesar do contexto pandémico, o ano de 2020 assistiu a um significativo investimento no desenvolvimento e formação dos Colaboradores, tendo-se conseguido não só manter as horas de formação em níveis elevados (409.801 horas) como prosseguir com os programas de desenvolvimento. Esta dinâmica formativa, que permitiu realizar 445 ações – 64 das quais presenciais – incidiu em várias áreas do conhecimento, destacando-se Higiene e Segurança no Trabalho, Gestão, Finanças e Organização Empresarial, mas também Técnicas de Seguros, Tecnologias de Informação, Compliance, Auditoria, Jurídica, Normativa e Segurança.



A Millennium Banking Academy (MBA), criada em 2016 pelo Millennium bcp no que seria a primeira academia interna de um Banco em Portugal, adaptou-se um contexto imposto pela pandemia Covid-19, transformando formações comportamentais, inicialmente planeadas para sessões presenciais, em cursos *liveweb* ministrados com recurso à plataforma Teams.

Dado o contexto, a oferta de formação através de *e-learning* em Portugal foi muito reforçada, tendo sido desenvolvidos vários novos cursos, com um crescimento em horas de formação de 2019 para 2020 superior a 200%.

Realizámos também duas formações *e-learning* destinadas a preparar os Colaboradores para o exercício de funções num contexto caracterizado pelas medidas de segurança impostas pela pandemia: o Guia de Teletrabalho e Regresso com Confiança e Segurança. O Guia do Teletrabalho, lançado no início de abril, teve como objetivos apresentar os principais desafios do trabalho remoto, sugerir abordagens, metodologias e ferramentas de acompanhamento e controlo de atividades e sugerir regras de atuação para manter a eficácia em trabalho remoto. O curso de Regresso com Confiança e Segurança lançado em maio, teve como objetivo global divulgar as medidas necessárias para a proteção de todos no local de trabalho.

Dando continuidade a esta estratégia formativa, foi lançada em outubro de 2019 a Academia Digital, que emergiu do objetivo do Banco em alcançar a liderança do digital no mercado, o que requeria uma completa transformação cultural e tecnológica, adequada aos grupos distintos no universo de Colaboradores do Banco: os Tech – das áreas de desenvolvimento, arquitetura, *cloud*, segurança e dados –; os Business – das áreas que desenvolvem novas soluções de negócio –; os Ingenious – jovens das áreas técnicas – e os Millennials – todos os Colaboradores –.

A formação comportamental e técnica, suportada por diferentes metodologias e canais, foi igualmente reforçada. Assim, para aumentar a literacia digital de uma forma generalizada no Banco lançámos (i) a rubrica “Shots Digitais”, conteúdos vídeo de 1 minuto sobre temas tecnológicos, (ii) cursos *eLearnings* sobre como utilizar e rentabilizar as ferramentas digitais e colaborativas atualmente disponíveis (Smartphones, MS Teams, Office 365) e (iii) ações formativas dirigidas a preencher necessidades específicas das diferentes áreas tecnológicas e de negócio na construção e desenvolvimento de uma cultura mais resiliente e digital capaz de responder aos desafios atuais e futuros.

FORMAÇÃO

| | 2020 | 2019 | 2018 | VAR.% 20/19 |
|---|----------------------------|---------|---------|-------------|
| NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾ | | | | |
| Presencial | 18.231 (M 62,0%, H 38,0%) | 31.043 | 42.906 | -41,3% |
| <i>E-learning</i> | 376.977 (M 65,4%, H 34,6%) | 311.211 | 158.845 | 21,1% |
| À distância | 61.648 (M 45,6%, H 54,4%) | 59.592 | 63.512 | 3,5% |
| NÚMERO DE HORAS | | | | |
| Presencial | 128.153 (M 62,5%, H 37,5%) | 319.236 | 298.361 | -59,9% |
| <i>E-learning</i> | 421.190 (M 55,6%, H 44,4%) | 343.403 | 121.634 | 22,7% |
| À distância | 136.504 (M 45,9%, H 54,1%) | 184.544 | 205.998 | -26,0% |
| POR COLABORADOR | 40 (M 55%, H 45%) | 46 | 39 | -13,2% |

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

“

Em 2020, o número médio de horas de formação por Colaborador foi de 40 horas.

No primeiro trimestre de 2020, 74 Colaboradores participaram no Programa DAE-Desfibrilhação Automática Externa que teve como objetivo habilitar os participantes para a utilização de um desfibrilhador. As sessões deste curso, integrado num Programa de DAE licenciado pelo INEM, tiveram um caráter prático com a duração de um dia.

No segmento Prestige, foi ministrado um programa de formação destinado a novos Gestores Prestige, com objetivo de reforçar as competências comportamentais e técnicas necessárias à função de Gestor Prestige. Decorreram 2 edições – em janeiro / fevereiro (em sala) e outubro/ novembro (à distância) – abrangendo um total de 67 Gestores. O total de horas de formação/Gestor é de 30 horas e reparte-se entre conteúdos de natureza comportamental, de produto e serviço e de sistemática comercial.

Já na Rede de Retalho, a formação Sempre Próximo, realizada entre abril e maio para todos os Colaboradores do Retalho Mass Market em teletrabalho, teve como principais objetivos: estar mais próximo dos Colaboradores; partilhar boas práticas para estar mais próximo do Cliente e aproveitar o atual contexto para afinar técnicas que melhorem o serviço de Excelência. A formação incluiu 163 Colaboradores e foi realizada através da aplicação Teams.

No 2.º semestre realizámos a formação Equipas com Atitude dirigida a todos os Diretores de Sucursal Mass Market, Prestige e Negócios. Esta formação teve como objetivo dinamizar conceitos chave que melhorem o Serviço de Excelência ao Cliente e reforçar o papel do líder e da sistemática, como fatores críticos de sucesso, no contexto de pandemia. Participaram nesta formação 583 Colaboradores via Teams.

Demos ainda continuidade à Formação presencial de Vender Soluções e Encantar Clientes dirigida a Gestores Comerciais Mass Market em Lisboa e Porto, que contou com a participação de 58 Gestores Comerciais.

No Programa #1 Experiência foram retomados os treinos às equipas do Retalho. Estas sessões trimestrais, designadas por formação #1, foram dinamizadas por um formador especializado em comunicação, a especialista de linguística portuguesa Sandra Duarte Tavares, para abordar temas comportamentais com impacto na experiência do Cliente e no sucesso da venda, através de vídeos, quizzes e desafios, com o envolvimento, em equipa, de toda a estrutura comercial.

Com o objetivo de contribuir para o bem-estar dos Colaboradores através de ações de desenvolvimento pessoal e emocional, todos os Colaboradores do Banco foram convidados a inscrever-se em cursos de e-learning sobre os seguintes temas (i) Do Stress ao Bem Estar; (ii) Descobrir a Linguagem Corporal; (iii) Eficácia Pessoal.

Foram disponibilizados cerca de 1.000 acessos a Colaboradores, tendo o curso de Eficácia Pessoal passado a integrar a Formação de Onboarding Prestige.

A publicação da Norma Regulamentar n.º6/2019 de 3 setembro, trouxe novas exigências em matéria de Certificação de Seguros e obrigou a um enorme esforço para garantir a certificação e a atualização dos conhecimentos em matéria de Seguros de todos os Colaboradores com funções de PDEAD-Pessoa Diretamente Envolvida na Atividade de Distribuição de Seguros e Fundos de Pensões.

Assim, em 2020 realizaram-se 135.214 horas de formação, resultando em 2.164 Colaboradores certificados em seguros. Também no que diz respeito ao Segmento Prestige, mais de 600 Gestores e Diretores de Sucursal, obtiveram certificação por via de exame online (autorizado excepcionalmente pela CMVM pelo contexto de pandemia) na prestação de Aconselhamento Financeiro no âmbito da DMIF II, resultando em cerca de 30.500 horas de formação.

Com o objetivo de reforçar competências de comunicação escrita nas vertentes: rigor linguístico, clareza e persuasão e responder a necessidades de diferentes áreas do Banco, foi desenvolvida uma formação em colaboração com a especialista de linguística portuguesa Sandra Duarte Tavares, em formato webinar, sobre Rigor Linguístico aberto a todo o banco e mais 2 sessões no mesmo formato, uma destinada aos Colaboradores das áreas centrais – Escrever com Clareza; e outra aos Colaboradores das áreas comerciais – Escrever com Persuasão. Seguiram-se 15 Sessões práticas via Teams adaptadas a cada uma das áreas envolvidas que abrangeram 320 formandos.

A Academia de Formação continuou a desenvolver os percursos formativos específicos das diversas funções das Redes Comerciais, disponibilizando automaticamente a cada Colaborador através da plataforma de formação os cursos de formação necessários para desempenho das suas funções.

Em Portugal, em 2020, resultado da situação pandémica, a formação "on job" não constituiu uma prioridade, sendo parte deste esforço formativo canalizado para ações de formação weblive (18.386 horas de formação e 5.720 formandos).

Em 2021, prosseguindo uma estratégia que garanta sempre mais e melhor formação, mas também a sua adaptação a um contexto marcado pelo teletrabalho, o nosso objetivo é aumentar o número de horas de formação ministradas através deste formato acima dos 5%.

Anualmente todos os Colaboradores têm oportunidade de contribuir para o seu desenvolvimento profissional através do preenchimento de um formulário e de uma sessão com o seu responsável direto. Este processo permite ao Colaborador definir um Plano de Desenvolvimento próprio para melhorar as suas competências através de ações de formação técnica e comportamental, validadas pela hierarquia e que ao longo do ano a MBA dá resposta.

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

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

Devido às restrições causadas pela pandemia Covid-19, todas as formações passaram a estar, desde março de 2020, disponíveis remotamente.

O Bank Millennium continua a organizar programas de formação e *coaching*, que abrangem todos os Colaboradores, com ações focadas preferencialmente na resposta a exigências regulamentares, internas ou externas, de que são exemplo temas como Saúde e Higiene no Trabalho, proteção de dados ou segurança da informação, promovendo também programas de formação sobre gestão, liderança e conferências várias.

Em 2020, foram realizadas 3.114 ações formativas, num total de 250.050 horas, com o maior investimento a recair sobre temas relacionados com *compliance*, serviço ao Cliente e produtos, risco e liderança. Assim, deu-se continuidade à formação de âmbito comercial, dirigida à rede de Retalho, que incluindo a preparação dos novos Colaboradores, prevê também a realização de *workshops* nas áreas de serviço ao Cliente e apoio às vendas, crédito e investimento, mas também cursos *e-learning* sobre produtos – novos ou alterados –, procedimentos e aplicações bancárias e canais digitais.

Já na rede Prestige, os *webinars* sobre a atual situação do mercado financeiro foram realizados por peritos externos destinados aos Gestores Prestige. Para os consultores recém-recrutados, prosseguiu o programa de certificação Prestige Advisers, que incluiu um percurso formativo sobre mercados financeiros e investimentos.

Na rede de Empresas, existe um programa similar concretizado através de cursos *e-learning* e *workshops* conduzidos por empresas externas. Referência ao curso sobre eficácia nas vendas e gestão do stress em que os consultores e especialistas em produtos foram convidados a participar em 2 dias de formação em formato “storytelling”, onde desenvolveram métodos para construir um catálogo das suas próprias histórias de vendas.

Os Consultores de Empresas tiveram ainda uma formação, também ministrada por uma empresa externa, sobre o financiamento de projetos e investimentos com fundos de apoio comunitários, nacionais e regionais.

Em 2020, foram organizados *workshops online* sobre trabalho remoto. Os Colaboradores com funções de liderança reforçaram as suas competências em *coaching* e gestão remota de equipas e desenvolveram métodos para aumentar a eficiência do trabalho dos seus Colaboradores.

Em 2020, continuámos a realizar palestras no âmbito do programa Millennium Campus. O programa, que visa apoiar o crescimento de uma organização centrada na inovação, pretende criar um espaço de reflexão em que a ciência e os negócios se encontram. Procurar soluções e respostas para uma realidade em mudança, inspiradas em experimentação

ousada e criativa e que se possam constituir como uma vantagem competitiva duradoura para o Bank Millennium, é assim o principal objetivo das palestras online, síncronas ou gravadas, realizadas no contexto do programa.



Nesta geografia, realce ainda para uma iniciativa especialmente dirigida à comunidade de mulheres do Bank Millennium, o 3xM (ille). Este projeto consiste na realização regular de conferências com mulheres inspiradoras da organização e uma convidada especial. As reuniões são acompanhadas de debates e networking, que, permitindo a troca de contactos e experiências, podem ajudar a alargar horizontes e objetivos pessoais. Em 2020, foram realizadas duas reuniões, sendo uma delas sobre motivação interna. Este ciclo de debates contou com a participação de 140 Colaboradoras do Bank Millennium.

Em 2020 o Bank Millennium, formou 12.874 pessoas (8.405 Mulheres e 4.569 Homens). Já em temas relacionados com Risco, receberam formação especializada 613 Colaboradores, sendo que em Direitos Humanos foram formados 122 Colaboradores.

Também na Suíça, cujo esforço formativo continua a abranger a generalidade dos Colaboradores, as ações desenvolvidas, num total de 1.269 horas, tiveram o seu foco em temas comerciais e de liderança. Tendo chegado a 81 Colaboradores, consistiram, no essencial, em processos formativos especificamente desenhados para responder às necessidades identificadas nesta operação.

Além de programas específicos dependendo da necessidade individual de cada Colaborador, as formações transversais à organização têm como objetivo reforçar a visão e a cultura corporativa. Em 2020, devido à situação excepcional de pandemia, foi realizada uma formação aos quadros diretivos sobre ferramentas virtuais e de gestão.

Referência, nesta geografia, à redução do tempo de trabalho para os Colaboradores próximos da reforma, preparando a organização para a sua saída e assegurando um período de adaptação pessoal a um futuro estilo de vida.

Já em Moçambique, o ano fica marcado pelo 3.º ano de atividade da Millennium bim Academia (MBA).

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

Baseada em três pilares essenciais: i) desenvolvimento de percursos formativos, por função, para os Colaboradores da Rede; ii) Formações diversas e consistentes que suportem as principais necessidades do Colaborador e iii) Criação e disponibilização de um Curriculum formativo por Colaborador, formou, em 2020, 2.589 Colaboradores (1.257 Mulheres e 1.332 Homens), num total de 24.763 horas de formação geral e especializada.

Num ano que os principais destaques da oferta formativa se centraram nos temas Liderança, Formações Técnicas, Formações IT, Formações Comportamentais, Compliance, Formações para a Rede Comercial, deu-se igualmente continuidade ao programa de Liderança “Líder Millennium bim 4.0”. Este programa, lançado em 2018 com o objetivo de alinhar as práticas de liderança do Banco com as 8 competências nucleares definidas para o líder Millennium bim, abrangeu a Comissão Executiva e todos os primeiros responsáveis do grupo, estando planeada para 2021 o seu alargamento às 2.ªs e 3.ªs linhas da estrutura.

De modo a fortalecer práticas de rigor operativo, destaque ainda para as ações de formação sobre a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo dirigidas a todos os Colaboradores. Estas ações são reforçadas durante o ano através de reciclagens e sensibilizações durante os ciclos comerciais.



A Gestão do talento

A gestão das pessoas é um dos pilares essenciais da competitividade do Grupo BCP. A par da valorização das competências genéricas e específicas, é essencial, numa perspetiva de sustentabilidade do Banco, identificar os Colaboradores com potencial e talento para virem a assumir funções de responsabilidade e complexidade acrescidas.

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

Numa perspetiva de sustentabilidade do Banco e com o objetivo permanente de valorizar e desenvolver as competências dos Colaboradores, o Millennium bcp procura identificar aqueles que têm potencial e talento para assumir funções de responsabilidade e complexidade acrescida. O contexto adverso da pandemia obrigou a repensar todo o formato de formação, até aqui presencial, para um formato remoto, adequado às necessidades existentes e que permitisse manter a mesma proximidade, sempre com o foco no crescimento e desenvolvimento dos Colaboradores.

Em Portugal, em 2020, foi retomado o programa M Power, já adaptado ao novo formato, mas com a mesma ambição de dar continuidade à preparação da liderança futura do Millennium bcp. O cenário atual reforçou ainda mais a necessidade de preparar e mobilizar as lideranças para pensarem e atuarem de forma adaptativa num contexto desafiante, melhorando a sua capacidade de resiliência e reforçando competências como a inteligência emocional, colaboração, capacidade de persuasão, empatia e criatividade, para que sejam eles próprios o motor de transformação cultural em curso na organização.

O Millennium bcp, consciente da importância de continuar a investir na gestão de talento para o sucesso da organização e garantir uma vantagem competitiva no mercado, continua a apostar na proposta de valor do Programa inGenious. O programa de formação de jovens talentos, que estão integrados em áreas de *analytics* e tecnologia, procura prepará-los para enfrentar os desafios cada vez mais crescentes e complexos com que se deparam, desenvolver o seu pensamento crítico, fortalecer o trabalho em equipa e a cooperação.

Destaque assim para mais uma edição da Academia de Trainees inGenious, que passou pela integração de um grupo de 46 jovens na cultura e estratégia do Millennium bcp, com formação em temas core do negócio, uma forte componente técnica e comportamental e o envolvimento em projetos aliciantes fundamentais para a atividade do Banco.



Já na Polónia, mantivemos a cooperação com organizações de estudantes. Em 2020 focamo-nos na cooperação com o Círculo Científico dos Estudantes de Estatística, num protocolo oniciado em 2017.

O Bank Millennium é também membro oficial do SGH's Partners Club, através do qual participa na reflexão que conduz à definição dos projetos estratégicos e planos educativos propostos aos estudantes.

Em 2020, o Banco foi reconhecido com o certificado de Alta Qualidade de Formação na sequência dos seus programas de estágio.

Em 2020, o Bank Millennium enfrentou o desafio global da Covid-19 e reorganizou as suas atividades de atração de talento de forma a garantir o mais alto nível de segurança tanto dos Colaboradores como dos restantes participantes, e de que são exemplo a Semana com Conselheiros de Carreira organizados pela Faculdade de Economia de Varsóvia de forma digital em que os estudantes tiveram a oportunidade de conhecer as oportunidades de carreira no Banco, mas também as presenças regulares (4 em 2020) em feiras de emprego,

com o objetivo de aproximar as potenciais especificações de trabalho dos candidatos e as possibilidades de desenvolvimento de carreiras no Banco.

Para chegar a grupos de profissionais de sucursais, o Bank Millennium utiliza efetivamente as possibilidades de comunicação dos meios sociais *LinkedIn* e *Goldenline*, promovendo ativamente a sua marca como o empregador atraente e comunicando com sucesso com potenciais candidatos. No campo de IT e digital a comunicação via *LinkedIn* é a principal fonte dos candidatos.

O Bank Millennium, preocupado com a experiência dos Colaboradores, lançou o projeto de *Onboarding* para as áreas de IT e serviços centrais, num processo a alargar às áreas comerciais e compreende um “welcome pack” de boas-vindas para os novos Colaboradores e um *e-guide* com informações para os gestores.

Em 2020, o Bank Millennium foi premiado pela 7.ª vez consecutiva com o título de Empregador Fiável (Solidny Pracodawca). O título de Empregador Fiável é um prémio especial para os melhores empregadores da Polónia, que se caracterizam pela fiabilidade da política de emprego, soluções dedicadas aos trabalhadores e processos justos e inclusivo de Recursos Humanos.

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

Já em Moçambique, tendo presente os desafios acrescidos impostos pela Covid-19, foram implementadas mudanças no processo de recrutamento com a introdução da componente tecnológica e o redesenho da experiência dos novos Colaboradores.

Em 2020, no Millennium bim, foram ainda consolidadas as parcerias com as principais Universidades do país e assinados protocolos de cooperação para captação dos melhores graduados.

Avaliar e reconhecer

GRI 404-3

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

O ciclo de avaliação de desempenho que se concluiu em 2020 manteve um nível de envolvimento dos participantes em todas as geografias do Grupo BCP, avaliadores e avaliados, em linha com os valores dos anos transatos (100%), sendo que os resultados referentes à satisfação com o processo evidenciam uma tendência crescente relativamente a anos anteriores, nomeadamente no segmento dos avaliados muito satisfeitos.

Em Portugal, concluiu-se a 3.^a edição do M Desenvolvimento, programa que permite aos Colaboradores partilharem, voluntariamente, as suas aspirações profissionais e contribuírem de forma ativa para o seu desenvolvimento. Os Colaboradores podem, caso sintam necessidade de desenvolver alguma competência específica ou se pretenderem fazer alguma formação especial, expressar essa vontade na proposta de Plano de Desenvolvimento Pessoal. Foram satisfeitos 62% dos Planos de Desenvolvimento Pessoal que os Colaboradores elaboraram no M Desenvolvimento de 2019 e foi possível atender a 64 pedidos de mobilidade de unidade orgânica e de função.

A par de uma constante atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adoção de práticas de excelência, o Grupo BCP mantém uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho revelado por cada Colaborador, através de: i) um sistema de incentivos, aplicável a todo o Banco; ii) um plano de valorização profissional por mérito; e iii) distinções específicas, atribuídas a Colaboradores excelentes na sua função.

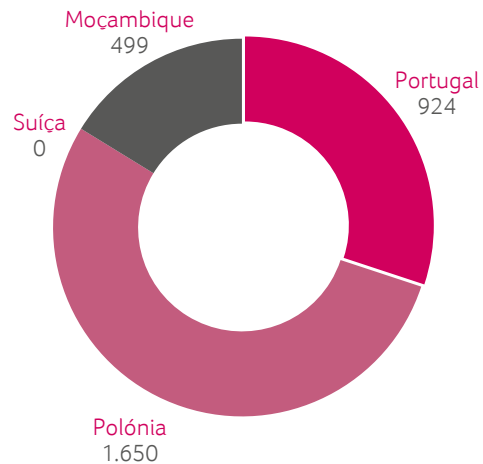
O sistema de incentivos comerciais destina-se aos Colaboradores das Redes Comerciais (Retail, Private, Empresas, Corporate, Large Corporate e AtivoBank) bem como a Colaboradores de outras Direções do Banco que cumpram os critérios indicados (Banca de Investimento, Tesouraria Mercados & Internacional, Recuperação de Crédito, Recuperação Especializada, Negócio Imobiliário e Acompanhamento Especializado) e consiste na atribuição de uma remuneração variável alicerçada no contributo acima do esperado para os resultados.

Além disso, e a par dos sistemas de incentivos das redes comerciais associados aos resultados de negócio, o Millennium bcp tem um programa transversal de reconhecimento, designado Millennium People. Nas suas diferentes vertentes e categorias individuais e coletivas, este programa permite reconhecer anualmente mais de mil Colaboradores, por uma matriz de avaliação que cruza atitude e resultados, e assegura reconhecimento, visibilidade e partilha de boas práticas. Em 2020, as principais categorias anuais passaram a cinco, com a criação de um novo prémio que visa distinguir os melhores formadores (Millennium Formador); uma distinção essencial para premiar o vasto contributo de muitos Colaboradores do Banco para o desenvolvimento de outros e também de particular significado num momento em que o reforço de competências e a aquisição de novas competências está na ordem do dia.

O modelo de reconhecimento do Millennium bcp é transparente e com regras claras, que podem ser consultadas facilmente por qualquer Colaborador numa plataforma *online* - e pretende-se também participativo. Assim, e no âmbito das categorias anuais (Millennium Líder, Millennium Impacto, Millennium Excelência, Millennium Formador e Millennium Equipa), o programa potencia, inclusive, a interação com os premiados através de um sistema similar ao das redes sociais.

No Millennium bim, em Moçambique, o processo de avaliação e gestão de desempenho é fundado numa cultura de meritocracia e que se pretende de alto desempenho. Para os Colaboradores que mais se distinguem no desempenho das suas funções, existe um momento privilegiado, na reunião anual de objetivos, em que esses comportamentos são reconhecidos. Em 2020, foram reconhecidos 16 Colaboradores com o prémio Excelência em cinco categorias, nomeadamente: Jovem Talento, Melhor Formador, Bastidores, Serviço ao Cliente e Melhor Equipa.

Promoções
(Número de Colaboradores)



Já na Polónia, foi realizada a 4.ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 55 Colaboradores nas categorias: Qualidade, Ética e Responsabilidade, Eficácia e Inovação.

Nesta operação, 12 Colaboradores foram também reconhecidos com uma distinção atribuída pelo Presidente do Conselho de Administração pela sua participação em projetos estruturantes.

O Bank Millennium implementou em 2020 uma nova ferramenta tecnológica para gerir a avaliação de Colaboradores e o processo de concessão de bónus. A implementação do novo sistema permitiu rever os processos e critérios de avaliação, promovendo a sua simplificação e normalização.



Já na Suíça, foi lançado o Programa "Mais" que convida os Colaboradores a serem parte ativa nos processos internos de mudança, seja através do "Mais Voz", e da possibilidade, com o apoio de consultores externos, de se pronunciarem sobre os processos e projetos internos, do "Mais Reconhecimento", para sublinhar uma atitude ou ação particularmente positiva de um colega, do "Mais Debate", para partilha de experiências em temas relacionados com interações de clientes, seja ainda no âmbito do "Mais Verde", em que uma equipa de voluntários divulga mensalmente ideias, sugestões e boas práticas para proteger o ambiente e a natureza.

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

Os programas internos de geração de ideias - Mil Ideias -, em Portugal, com 20 sugestões, - Call 2 Action -, na Polónia, e - Ideias que Contam -, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar, estimular e potenciar as suas capacidades individuais, seja através da participação direta com ideias ou indireta por via de comentários ou votos.

Em Moçambique, o "Fórum - Ideias que Contam", espaço de partilha e discussão de ideias que ao longo do ano contou com a participação de 574 Colaboradores, responsáveis por 925 ideias ou pelo seu comentário, viu já 2 destas ideias concretizadas em 2020, estando 110 em implementação.

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

Evolução do quadro de Colaboradores

Em 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

| | 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 | 0,0% |
| 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% |

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.

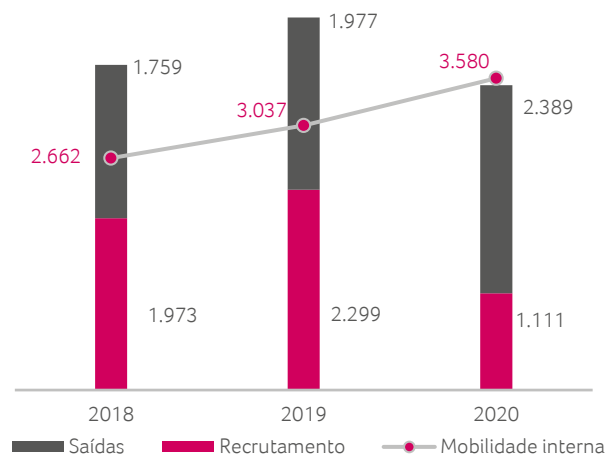
Na Polónia, o quadro de Colaboradores sofreu uma redução de cerca de 11% (menos 970 Colaboradores face a 2019) decorrente da reorganização da operação motivada pela aquisição do Eurobank, ascendendo a 7.645 Colaboradores, dos quais 67% são mulheres.

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.

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

Em 2020, 20,6% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 25,1% e 41,0% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

Rotatividade de Colaboradores
(Número de Colaboradores)



Ética e conduta profissional

Tema material: VALORES, ÉTICA E CONDUTA

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

Compliance office

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

No âmbito da prevenção e deteção de potenciais situações de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo (BC/ FT), o Compliance Office desenvolveu a sua atividade assente numa abordagem de risco, ajustando os seus procedimentos e sistemas de informação às melhores práticas em matéria de prevenção de BC/FT e aos requisitos legislativos e regulatórios, continuando a promover uma melhoria da eficiência da alocação de recursos na análise de fatores de risco inerentes às relações de negócio. Neste contexto, salientam-se:

- Reforço dos processos de abertura de conta e da filtragem de operações, por forma a garantir o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, bem como a sua monitorização, com vista a detetar e prevenir situações potencialmente irregulares;

- Desenvolvimento de novas soluções, mais eficientes, com base em processos de automação para análise dos fatores de risco inerentes ao estabelecimento de novas relações de negócio ou ao aprofundamento de relações existentes;
- Implementação de novos controlos de PBC/CFT em processos comerciais específicos;
- Reforço e especialização das equipas do Compliance Office no âmbito da PBC/FT nas suas várias dimensões.

Em 2020, o Banco procedeu a uma revisão e atualização do seu quadro normativo relacionado com governação e políticas de *compliance*, processo que, em parte, visou já o alinhamento com o Aviso 3/2020, publicado pelo Banco de Portugal em 16 de julho último, que define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional, a governação e o controlo interno das instituições financeiras. Neste sentido, foram atualizados o “Código de Conduta”, a “Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse” e a “Política de designação de Revisor Oficial de Conta e serviços distintos de auditoria”.

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

- Reforço dos mecanismos de monitorização sobre os riscos de conflito de interesses, com o desenvolvimento de uma nova plataforma de registo de operações e entidades;
- Robustecimento do processo de subcontratação no que diz respeito à identificação de situações de conflitos de interesse;
- Revisão do processo de recrutamento, por forma a incluir uma declaração de conflito de interesses pelo Colaborador envolvido no processo de seleção do recrutamento;
- Lançamento do curso de e-learning sobre o Código de Conduta para todos os Colaboradores do Banco.

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

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

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

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx.

Em 2020, o reforço da cultura de *compliance* foi uma das iniciativas importantes 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” e o “Compliance A a Z” são das faces mais visíveis da transformação que se iniciou em 2019, onde através de rubricas semanais destinadas a todas as redes do Banco, se procurou 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. Paralelamente manteve-se também uma *newsletter* mensal com uma imagem moderna e apelativa onde se abordam temas práticos e atuais relacionados com a gestão dos riscos de conformidade e com as regras da boa conduta. Em conjunto com a Direção de Comunicação - Área de Sustentabilidade, e no âmbito do Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021, foram desenvolvidas uma série de ações de comunicação sobre temas relacionados com o Código de Conduta.

Quanto às ações de formação mais importantes, salientamos:

- Lançamento do curso de e-learning sobre o Código de Conduta para todos os Colaboradores do Banco;
- Iniciativa inovadora de comunicação e formação focada em riscos específicos de PBCFT, dedicadas às Redes Comerciais do Banco, subordinadas aos temas de Trade Finance e Lei 58/2020.



- Formação aos Colaboradores do Compliance Office:
 - i) realização de formações internas e externas que visaram assegurar e atualizar os conhecimentos regulatórios, legislativos e internos sobre temáticas inerentes às funções desempenhadas, de entre as quais destacamos a Formação Avançada em Compliance, Prevenção do BC/FT e Aviso 3/2020, entre outras;
 - ii) ministrada formação aos Colaboradores de Macau sobre a PBCFT;
- Formação de integração e programa InGenius: participação no programa de formação a novos Colaboradores e a jovens talentos das áreas de analytics e tecnologia, em que formámos em matérias de Compliance 103 Colaboradores que integraram estes programas.

COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

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

GRI 406-1

| | 2020 | 2019 | 2018 | VAR.% 20/19 |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Atividade em Portugal | 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 | 104,8% |

⁽¹⁾ Presenças em ações de formação.

O Compliance Office manteve o seu papel na governação do processo de desenvolvimento de novos produtos, nomeadamente validar o cumprimento dos requisitos exigidos, pela Ordem de Serviço que regula o processo, sobre o envio das propostas de criação, alteração, reintrodução e eliminação de produtos / serviços.

Promoveu a revisão do normativo relativo à aprovação de novos produtos/serviços, por forma a incluir princípios de prevenção e gestão do conflito de interesses.

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

- Implementação de novas estruturas de gestão para o acompanhamento e monitorização do risco PBC/FT, designadas por Comitês Internacionais de PBC/FT, com a participação de órgãos de gestão e de compliance das unidades subsidiárias, com vista à avaliação e acompanhamento dos fatores de risco específicos de conformidade de cada geografia, bem como dos segmentos de negócio existentes em cada operação;
- Desenvolvimento de projetos conjuntos do Compliance Office com as equipas das sucursais e filiais no estrangeiro com vista à análise e melhoria da eficácia dos controlos existentes para a mitigação dos principais riscos em matéria de PBC/FT;
- Definição de um novo modelo de avaliação de risco PBC/FT para as subsidiárias e filiais do Grupo.

Em 2020, o Banco integrou o Grupo de Trabalho AML da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual contribuiu para a identificação e desenvolvimento de várias iniciativas e ações com vista ao robustecimento do sistema de prevenção BC/FT do mercado português. Salienta-se em particular o desenvolvimento de propostas inovadoras de parcerias com entidades públicas e entidades empresariais para se enriquecerem os ecossistemas de colaboração com vista ao aumento da eficiência e da eficácia dos controlos preventivos de BC/FT.

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

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

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

| | 2020 | 2019 | 2018 | VAR.% 20/19 |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| INICIATIVA PRÓPRIA | | | | |
| Atividade em Portugal | 338 | 306 | 432 | 10,5% |
| Atividade em Internacional | 1.587 | 2.196 | 352 | -27,7% |
| RESPOSTA A PEDIDOS | | | | |
| Atividade em Portugal | 241 | 103 | 364 | 134,0% |
| Atividade em Internacional | 2.883 | 3.359 | 2.038 | -14,2% |
| TOTAL | 5.049 | 5.964 | 3.186 | -15,3% |

Auditoria interna

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do Banco Comercial Português cuja missão principal é avaliar a adequação e a eficácia da cultura organizacional, do processo de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e dos modelos de governação.

A missão da Direção de Auditoria é exercida mediante a adoção dos princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional, nomeadamente os definidos pelo Institute of Internal Auditors, emitindo recomendações baseadas nos resultados das avaliações efetuadas, focadas no reforço da eficiência e da eficácia do sistema de controlo interno, acrescentando valor à organização e contribuindo para a realização dos seus interesses estratégicos.

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

A função de Auditoria Interna adota metodologias integradas / *end-to-end* na realização das auditorias a processos. Os programas de auditoria incluem nomeadamente a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos.

Ao longo de 2020, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

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

PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

GRI 419-1

| | 2020 | 2019 | 2018 | VAR.% 20/19 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Atividade em Portugal | | | | |
| Normas Internas | 32 | 27 | 13 | 19% |
| Normas Externas | 0 | 0 | 6 | 0% |
| TOTAL | 32 | 27 | 19 | 19% |

Em resultado da atividade preventiva levada a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2020 foram concluídos 157 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 32 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 19 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é também o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP com equipa de auditoria interna própria, no âmbito da qual participa nos Comités de Auditoria respetivos, aprecia as suas propostas de Plano de Atividades e procede a um acompanhamento regular da execução dos mesmos e da implementação das recomendações emitidas com base nas auditorias efetuadas, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos, nomeadamente através da colaboração na preparação e execução de auditorias relativas a matérias de interesse comum às várias instituições.

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

Neste contexto, no ano de 2020 a Direção de Auditoria do Banco levou a cabo ações de auditoria em todas aquelas subsidiárias, selecionando o seu âmbito em função dos temas e riscos mais relevantes para o Grupo, para as quais se apoia habitualmente em equipas conjuntas de auditores das estruturas do Banco e das subsidiárias.

Qualidade do serviço

Tema material: QUALIDADE DO SERVIÇO

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

Inquérito de satisfação

GRI 102-43, 102-44

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

Em 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 66,1 pontos, mais 1,2 pontos do que em 2019, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 2,4 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).

Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador/Gestor. Também este indicador registou o valor NPS mais elevado de sempre em todos os segmentos e, conseqüentemente, o NPS Global Atendimento, com 83,4 pontos em 2020, atinge o melhor valor de sempre, continuando a registar assim uma evolução positiva contínua.

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

No ano 2020, realizaram-se apenas duas das quatro ações de Cliente Mistério previstas para as sucursais Mass Market. A primeira 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 uma melhoria do resultado global para 76%. Foram também visitadas 60 sucursais de outras instituições que atingiram um resultado médio de 69%, o que reforça o posicionamento do Millennium bcp na aplicação das melhores práticas no atendimento aos Clientes.

No sentido de avaliarmos o atendimento das sucursais em período de pandemia, foi realizado em agosto um estudo amostral a 127 sucursais (50 Millennium bcp e 77 de outras instituições) tendo o Millennium bcp obtido um resultado de 78% que compara com a média de 75% nas restantes instituições avaliadas.

Foi ainda realizado em novembro um estudo sobre a qualidade do atendimento telefónico das sucursais Mass Market com 44 contactos a sucursais do Millennium bcp e 204 a outras instituições. O Millennium bcp obteve um resultado de 70% que compara muito positivamente com um resultado médio de 48% nas restantes instituições.

Para reforçar as competências dos Colaboradores e melhorar o serviço prestado ao Cliente, foi dada continuidade à implementação do “Programa #1” com o alargamento ao segmento de negócios. Avançou-se no 1.º semestre de 2020 com um diagnóstico completo do segmento, tendo sido definido um plano de ação a implementar em 2021.

Nos segmentos Mass Market e Prestige, reformulamos o “Programa #1” para “#1 no Coração do Cliente”. A formação comportamental de serviço ao Cliente lançada no último trimestre passou a ser constituída por módulos trimestrais elaborados por especialistas.

Demos continuidade ao projeto “Momento #1”, que pretende de forma simples transmitir conhecimento prático com impacto direto no atendimento ao Cliente. Elaboramos e divulgamos semanalmente vídeos curtos sobre temas práticos no âmbito das características de produto, utilização de ferramentas e melhores práticas no serviço ao Cliente.



Foram ainda realizados 21 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio.

Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos 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.

Sendo os Colaboradores um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, o seu nível de satisfação com o serviço prestado pelas diferentes áreas internas – com relação e reflexo direto na qualidade do serviço garantido aos Clientes – constitui um importante indicador endógeno de aferição da eficácia e eficiência percebida pelo Banco. Mantiveram-se assim os inquéritos de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores que interagem com outras áreas para desempenhar as suas funções, com o objetivo de, no âmbito de uma política de melhoria contínua, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e otimização dos processos, operativas, soluções tecnológicas e procedimentos em vigor.

Em Portugal, estes estudos de opinião são realizados com periodicidade anual, sendo que o valor global obtido no estudo de 2020, 80,6 p.i., fica acima do registado no ano anterior (79,8), sendo mesmo o melhor valor de sempre o que, no contexto pandémico que atravessamos, é realmente muito relevante.

Foram ainda realizados 26 inquéritos a Colaboradores, com objetivos específicos, uns numa componente de melhoria de processos operativos, mas, a maioria, relativos ao Plano de Contingência Covid-19, que permitiram a monitorização e gestão próxima e eficiente de temas relacionados com a pandemia (Testes Covid, Vacinação, Desinfetantes e Máscaras nas Sucursais).

O Millennium bcp participou num projeto científico internacional coordenado pela ISCTE Business School que pretende fornecer, à comunidade e a cada um dos Bancos participantes, informação relevante sobre a gestão de recursos humanos no cenário pandémico atual. Este estudo integrado tem como objetivo aferir o tipo de relação e de efeitos entre diversas dimensões do comportamento organizacional do setor Bancário no atual contexto de "novo normal".

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

Um desses estudos é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, realizado em 2 vagas anuais, assente num modelo econométrico que visa medir a satisfação e a lealdade do Cliente e a sua perceção da qualidade dos produtos e serviços numa lógica de benchmarking.

O Millennium bcp mantém uma evolução positiva no Índice CSI Banca, atingindo o valor mais alto de sempre no 2.º semestre de 2020 (78,6pts), posicionando-se acima da média do setor (75,8pts), e ocupando a liderança entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal.

O Índice CSI Banca é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Banca Digital (Índice CSI Canais Digitais). Nestes Índices, o Millennium bcp ficou posicionado em 3º lugar do ranking nos clientes utilizadores de Balcão e em 1.º lugar nos Clientes utilizadores dos Canais Digitais, onde também alcançou o melhor score de sempre, e acima do Setor.

Outro dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DATA E, dedicado à caracterização do setor bancário em Portugal na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços que os Bancos disponibilizam. No estudo de 2020, o Millennium bcp é de novo o "Banco Principal das Empresas" em Portugal. É também referido como o "Banco Mais Próximo dos Clientes Empresariais", como o "Banco com os Produtos mais Adequados às Empresas" e como o "Banco Globalmente Mais Eficiente".

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.



O Millennium bcp volta ainda a ser eleito como “O Melhor Banco Digital”, pelo 3.º ano consecutivo, com 66% de nomeações no total de Clientes do estudo Brand Score, outro estudo que acompanhamos, realizado pela Scopen, cujo principal objetivo é avaliar o impacto da Marca e da Comunicação na notoriedade, imagem, fidelização de clientes e atratividade a novos clientes. Neste estudo, o Millennium bcp é igualmente reconhecido como “O Melhor Banco das Empresas” (com 39% das nomeações), por todos os segmentos etários e pelo segmento dos Clientes Recentes.

Refira-se ainda que o Millennium bcp voltou a ser distinguido em Portugal como “Escolha do Consumidor 2021” – na categoria “Grandes Bancos”, pela Consumer Choice, com uma nota geral de satisfação de 85,59% e um índice de satisfação de 8,57 (de zero a dez). O Millennium bcp foi ainda o Banco que obteve um maior índice de recomendação (a um familiar ou amigo), com 8,52 (de zero a dez).

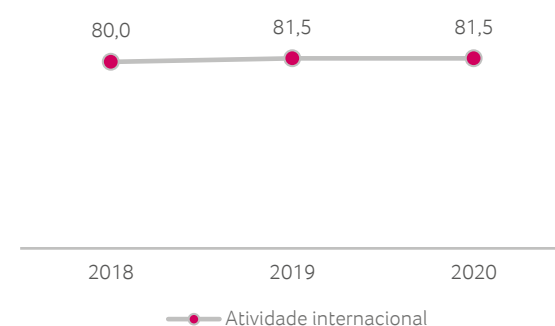
Todos estes resultados espelham o reconhecimento dos Clientes face ao esforço contínuo do Millennium bcp em prestar um serviço de excelência, apostando na modernização e simplificação de produtos e serviços, na proximidade com os Clientes, na agilização das operações e na sustentabilidade da sua proposta de valor.

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

Satisfação dos Clientes (Pontos índice)

Em Moçambique, onde o valor registado foi de 74,0 p.i., foram realizados vários estudos com vista a conhecer a opinião, necessidades e expectativas dos clientes, de que se destacam:

- “Estudo à Satisfação dos Clientes Corporate do Millennium bim”, que, com uma variação de -1pts face a 2019, atinge agora 70 pontos. A intenção de recompra manteve o mesmo nível registado em 2019, 75 pontos. Quanto ao nível de recomendação do Banco, registou uma descida de 2 p.i. face a 2019, situando-se nos 72 p.i.;
- “Inquérito à Satisfação dos Clientes da Rede Empresa”, que confirma a tendência crescente de satisfação destes Clientes com os serviços do Banco (+3pts face a 2019), situando-se agora nos 71 p.i.. A recompra e recomendação também registaram subidas face a 2019 (3 e 5 p.i., respectivamente), estando ambos os indicadores nos 74 p.i.;
- “Estudo à Satisfação dos Clientes Prestige”, inquérito online que tem como objetivos identificar oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços prestados, aumentar o *cross-selling* e apoiar na captação e retenção dos Clientes Prestige. A satisfação global subiu 2 p.i. quando comparada com o ano transato, atingindo 77 p.i.. A intenção de recompra e o nível de recomendação do Banco registaram uma subida de 5 p.i., estando os dois indicadores nos 79 pontos. A satisfação com o Gestor de Cliente situou-se nos 78 p.i., uma subida de 2 p.i. face a 2019;
- “Avaliação de Experiências dos Clientes Prestige”, inquérito telefónico realizado para medir a satisfação dos Clientes com os momentos de interação com o Banco e o grau de recomendação do segmento. O grau de recomendação global atingiu 86 pontos, com base numa amostragem de 654 Clientes entrevistados. Os momentos de interação avaliados foram: (i) Abertura de Conta; (ii) 6 meses após a Abertura de Conta; (iii) Contacto/Visita do Gestor; (iv) Processo de Financiamento (Recusado e Concedido); (v) Gestão de Reclamações; e (vi) 6 meses após a transferência para o segmento Prestige.



Informação não disponível para a Suíça.

Quanto aos Clientes Internos, em 2020 foram realizados os seguintes Estudos:

- Foi realizado o “Inquérito à Satisfação com os Fornecedores” tendo como objectivo avaliar a qualidade dos serviços prestado pelas empresas de Outsourcing, que contou com uma taxa de resposta de 62%, onde foi possível identificar oportunidades de melhoria do serviço prestado.
- Na sua 9.ª edição, foi lançado o “Inquérito à Satisfação dos Clientes Internos”, com o objetivo de contribuir para a melhoria do Serviço Interno, através da identificação dos principais obstáculos enfrentados pelos Colaboradores que dependem das outras áreas para o desempenho das suas funções. Este inquérito contou com uma elevada taxa de participação, 89%. O nível de satisfação global com os serviços prestados por todas Direções do Millennium bim foi de 70 pontos, uma variação de +1pts face a 2019.

Continuando com o objetivo de aferir os níveis de satisfação e comprometimento dos seus Colaboradores com os objetivos do Banco, foi realizado o inquérito online “Questionário de Clima Organizacional”, um dos principais instrumentos do Sistema de Gestão de Satisfação dos Colaboradores, que contou com uma taxa de participação recorde de 87%. Os resultados evidenciam uma evolução favorável em todos os indicadores de satisfação e motivação, com a satisfação para com o Banco a atingir os 76% e a motivação os 79%. Também a forma como o Banco geriu a pandemia, nomeadamente o enfoque que deu às pessoas – Colaboradores e Clientes –, foi claramente reconhecido neste questionário.

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2020, com 89 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 95% e 97% de avaliações positivas, respetivamente. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 94% de satisfação alcançados.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares – dirigidos aos segmentos de Retalho (NPS de 53), Prestige (NPS 30) e Negócios (NPS 31) e Empresas (NPS de 48) –, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”.

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

As Ações realizadas pelo Bank Millennium foram bastante apreciadas pelo mercado, como atestam os prémios conquistados no concurso Bank Stars 2020 ou Institution of the Year. Em 2020, o Bank Millennium ganhou o primeiro prémio na categoria de Reclamações dos Clientes, na categoria de Prémios do Centro Europeu de Clientes.

A filosofia de monitorização dos inquéritos aos Clientes em todas as linhas de negócio assenta em dois pilares: momentos de verdade e fecho do ciclo. Dentro desta abordagem i) medimos a experiência do Cliente em momentos cuidadosamente seleccionados; ii) Seguimos o cliente, escolhendo o método e o momento da avaliação; iii) Concentramo-nos em reforçar a relação com o cliente; iv) Estamos à procura de oportunidades para melhorar processos, procedimentos e produtos.



Reclamações

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

| | 2020 | 2019 | 2018 | VAR.% 20/19 |
|--|---------|---------|--------|-------------|
| RECLAMAÇÕES REGISTADAS | | | | |
| Atividade em Portugal | 44.474 | 32.811 | 26.648 | 35,5% |
| Atividade Internacional | 128.200 | 103.751 | 81.596 | 23,6% |
| RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS | | | | |
| Atividade em Portugal | 32.245 | 28.706 | 24.296 | 12,3% |
| Atividade Internacional ⁽¹⁾ | 128.123 | 97.185 | 83.157 | 31,8% |

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

Em Portugal, o processo de reclamações é 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.

Na Polónia, foram registadas 113.182 reclamações, o que reflete um acréscimo de 30,2% face ao ano anterior, maioritariamente atribuíveis ao crédito habitação, contas à ordem e transações com cartões. Para melhorar a satisfação – medida – com a resolução de reclamações, o Bank Millennium, que tem vindo a desenvolver um programa continuado de melhoria e simplificação deste processo, tendo o prazo médio de resolução atingido os 6 dias.

Em Moçambique, o número de reclamações cifrou-se em 15.017, o que representou uma diminuição na ordem dos 10% em comparação com o período homólogo, essencialmente devido à redução das reclamações diversas. O prazo médio de resolução agravou-se de 5 para 7 dias.

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

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

PROVEDOR DO CLIENTE

| Atividade em Portugal | 2020 | 2019 | 2018 | VAR.% 20/19 |
|---------------------------------|--------------|-------|-------|-------------|
| INTERPELAÇÕES REGISTADAS | 2.670 | 2.339 | 1.848 | 14,2% |
| Reclamações | 2.249 | 1.776 | 1.342 | 26,6% |
| Solicitações | 364 | 512 | 458 | -28,9% |
| NOVAS RECLAMAÇÕES | 57 | 51 | 48 | 11,8% |
| Concluídas | 56 | 49 | 45 | 14,3% |
| Com provimento | 20 | 25 | 22 | -20,0% |
| Sem provimento | 36 | 24 | 23 | 50,0% |
| Tempo médio de resolução (dias) | 12 | 11 | 14 | 9,1% |

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2020, o Provedor do Cliente recebeu 2.670 interpeleções (2.339 em 2019) que representaram, em termos acumulados e homólogos, um aumento de 14,2% face a 2019.

O Provedor do Cliente apreciou 2.249 Reclamações (1.776 em 2019), encaminhadas para o Centro de Atenção ao Cliente, responsável por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes; 364 Solicitações (512 em 2019), encaminhadas para as Sucursais de acompanhamento dos Clientes para análise e resposta direta aos reclamantes e 57 Recursos (51 em 2019), que pela sua natureza, foram analisados e respondidos pela Provedoria do Cliente.

A taxa de provimento dos Recursos foi de 36% e o tempo médio de resposta foi de 12 dias (11 dias em 2019).

Numa ótica de produto ou serviço financeiro, as matérias que suscitaram maior número de interpeleções dos Clientes, foram as relativas a “Contas à Ordem” (33% vs 25% em 2019), “Atendimento” (13% vs 13% em 2019) e cartões (13% vs 14% em 2019).

Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 87% das exposições apresentadas, é a de retalho, seguida do ActivoBank com 8%.