

2009

RELATÓRIO
de SUSTENTABILIDADE



Millennium
bcp

2009

Relatório de Sustentabilidade

Índice

- 4** Mensagem do Presidente do Conselho Geral e de Supervisão
- 6** Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo
- 10** Introdução
- 12** Âmbito do Relatório
- 13** Interação com os *Stakeholders*
 - Mapeamento
 - Comunicação
 - Integração das expectativas
- 22** Responsabilidade Corporativa
 - Cultura Corporativa
 - Modelo de Governo
 - Sistema de Controlo Interno
- 30** Actividade Responsável
 - Clientes
 - Produtos e Serviços
 - Colaboradores
 - Fornecedores
 - Accionistas
- 66** Responsabilidade com a Sociedade
 - Comunidade
 - Ambiente
- 86** Outros Indicadores de Sustentabilidade
- 88** Informação Adicional
 - Complemento ao subcapítulo Ambiente
 - Participação em Organizações Nacionais e Internacionais
 - Relatório de Verificação
 - Indicadores GRI
 - Contactos







Mensagem do Presidente do Conselho Geral e de Supervisão

Como maior grupo financeiro privado em Portugal, o Millennium bcp contribui directa e indirectamente para a consolidação do conceito de desenvolvimento sustentável, tendo por isso uma responsabilidade acrescida nas suas actividades e na forma como as comunica ao mercado.

Em 2009, com o objectivo de reforçar o alinhamento nas matérias de desenvolvimento sustentável e responsabilidade social ao nível dos órgãos de supervisão, o Conselho Geral e de Supervisão ampliou o âmbito da sua actuação, através da atribuição de competências adicionais à Comissão de Governo Societário, que passou a denominar-se Comissão de Sustentabilidade e Governo Societário. Esta alteração representa um importante passo no processo de aperfeiçoamento da resposta do Banco aos desafios relativos à responsabilidade social e contribui para aprofundar os mecanismos de acompanhamento dos compromissos e objectivos de sustentabilidade, promovendo uma maior responsabilização e empenhamento.

Os efeitos da crise financeira global nas empresas e cidadãos marcaram profundamente o ano de 2009, tendo exigido a concentração de esforços no sentido de uma maior proximidade aos *stakeholders*, permitindo assim responder de forma mais adequada às suas expectativas. As comunidades que o Banco integra esperam respostas contínuas e adequadas às mudanças que se sucedem, quer ao nível estrutural, quer ao nível legal. O Millennium bcp assume, como compromisso, esta responsabilidade, pautando a sua actuação por princípios de ética e *compliance*, realizando uma gestão rigorosa do capital e dos riscos e promovendo iniciativas de carácter social, educacional, ambiental e de solidariedade que impactam positivamente a sociedade.

Fazer crescer o negócio de forma responsável permite criar valor para os accionistas, melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, clientes e da sociedade em geral, promovendo-se um intercâmbio entre o que o mercado propicia ao Banco e o que este distribui aos *stakeholders*.

Este quinto Relatório de Sustentabilidade, que faz parte dos reportes regulares realizados pelo Millennium bcp, pretende dar a conhecer as actividades desenvolvidas durante o ano de 2009 e os compromissos assumidos para os próximos três anos no âmbito do desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social.

Temos a convicção que a continuidade do sucesso do Banco, numa conjuntura de maior instabilidade e incerteza, firma-se num compromisso sólido de equilíbrio dos interesses de todos os *stakeholders* através de uma estratégia clara que crie bases sustentáveis para enfrentar com sucesso os novos desafios.



Luís Champalimaud

Presidente do Conselho Geral e de Supervisão



Mensagem do Presidente do Conselho de Administração Executivo

O contexto macroeconómico adverso à escala mundial ao longo de 2009, condicionado pela quebra dos níveis de actividade, a falta de confiança dos investidores e a instabilidade dos mercados financeiros, constituiu um desafio ao desenvolvimento equilibrado e sustentável das empresas.

Apoiado no empenho e profissionalismo dos colaboradores e no harmonioso relacionamento com todos os *stakeholders*, o Millennium bcp conseguiu ultrapassar este conturbado período. O reforço do enfoque na disciplina de risco e capital permitiu-nos assegurar a solidez financeira do Banco e apresentarmos hoje os rácios de capital mais elevados da última década, expressão da confiança depositada em nós, quer por clientes, quer por accionistas. Esta confiança contribuiu para aumentar o grau de responsabilidade perante os nossos *stakeholders*, como maior banco privado português e, conseqüentemente, como protagonista e dinamizador do crescimento sustentável das comunidades em que estamos presentes.

A publicação do Relatório de Sustentabilidade, parte integrante da prestação anual de informação sobre a actividade e desempenho do Banco, permite dar a conhecer as inúmeras iniciativas concretizadas em 2009, enquadradas na política de sustentabilidade, com cariz social ou ambiental, de responsabilidade corporativa e da relação com clientes e colaboradores.

Sensíveis às alterações económicas e sociais, quer no plano nacional, quer a nível das economias internacionais onde estamos presentes, procurámos sempre estar próximos dos clientes, apoiando-os com o propósito de minorar as dificuldades sentidas no cumprimento das suas responsabilidades financeiras, promovendo instrumentos de suporte à manutenção e criação de emprego e incentivando o empreendedorismo.

Reconhecendo a importância dos colaboradores para a sustentabilidade da Organização, em 2009 continuou-se a investir na formação e nos programas de desenvolvimento, como forma de se obterem novas valências e promoverem desempenhos de excelência; neste âmbito merece destaque o lançamento de um programa de motivação, com o objectivo de potenciar os benefícios associados à cultura do Millennium bcp.

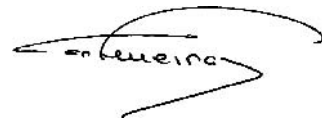
No apoio às comunidades temos dinamizado e apoiado inúmeras iniciativas adaptadas às diferentes culturas dos países em que estamos presentes. Nesta vertente assume particular relevo o papel da Fundação Millennium bcp na promoção de programas de apoio à educação e à cultura e o apoio a instituições que dependem do contributo de todos para poderem ajudar as populações mais carenciadas a alcançarem melhor qualidade de vida.

Considerando que o espólio cultural de que somos depositários pode e deve ser partilhado de forma generalizada, em 2009, e com continuidade em 2010, organizámos uma exposição itinerante, **Exposição de Arte Partilhada**, percorrendo diversas cidades de Portugal e dando a conhecer a pintura de diversos autores portugueses representados na colecção do Millennium bcp.

A implementação de boas práticas ambientais continua a ser um dos nossos objectivos, pelo que foi aprofundado o programa de implementação de medidas ecoeficientes, exemplificado na campanha de adesão ao extracto digital e no apoio a projectos que visam introduzir medidas de mitigação dos impactos ambientais e conservação da biodiversidade.

Desejo exprimir nesta mensagem uma palavra de agradecimento e reconhecimento aos colaboradores do Millennium bcp pela competência e profissionalismo demonstrados na concretização dos objectivos traçados, não obstante as dificuldades enfrentadas.

O ano de 2010 trará novos desafios e os objectivos que nos propomos são exigentes. Os clientes e accionistas esperam de nós acções consequentes com o trabalho realizado até aqui. O sucesso do Millennium bcp só é possível com a persecução de práticas e políticas internas sustentáveis e com a criação de valor sustentável para todos os *stakeholders*.



Carlos Santos Ferreira

Presidente do Conselho de Administração Executivo



Introdução

Em 2004, o Millennium bcp divulgou pela primeira vez, de forma sistematizada, um Relatório de Responsabilidade Social, denominado “Responsabilidade Social 2004 Sempre Melhor”. A partir de 2005, o Banco passou a publicar anualmente um Relatório de Sustentabilidade, procedendo à sua apresentação e disponibilização aos órgãos sociais, accionistas e ao público em geral, numa versão em papel, conjuntamente com os dois volumes do Relatório e Contas.

Com o objectivo de reforçar a comunicação sobre a estratégia e iniciativas do Banco na área da sustentabilidade, incluiu-se no Volume I do Relatório e Contas de 2009 um novo capítulo, que sintetiza as principais actividades desenvolvidas em 2009 e que é complementado por esta versão integral – Relatório de Sustentabilidade 2009 – apenas disponível em formato digital.


A decisão de não produção em papel de um volume autónomo para o reporte de sustentabilidade enquadra-se na política de práticas ambientais ecoeficientes implementadas no Millennium bcp, que visam a redução simultânea de custos e de consumos de recursos naturais. Esta abordagem reflecte a importância que se atribui às políticas e práticas sustentáveis e à procura de métodos eficientes também na forma dos reportes.

Este relatório pretende dar resposta às expectativas dos *stakeholders* relativamente aos temas materiais e está elaborado de acordo com as Directrizes de G3 estabelecidas pela *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível A+, e respectivo suplemento do sector financeiro, e os princípios da AA1000 APS. Os elementos quantitativos apresentados, bem como o processo de obtenção e tratamento da informação, foram sujeitos a verificação pela KPMG em conformidade com os princípios definidos pela ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*), de forma a permitir estabelecer referenciais e a assegurar a comparabilidade da informação. O Relatório de Verificação emitido pela KPMG encontra-se na página 94 e 95.

Tal como em anos anteriores, o cálculo dos indicadores ambientais incluídos no presente relatório foi efectuado com a colaboração do Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. Os valores de 2008 utilizados no subcapítulo Ambiente são, por vezes, diferentes daqueles reportados no Relatório de Sustentabilidade de 2008, uma vez que se procederam a melhorias na recolha de dados e na metodologia utilizada para o cálculo dos indicadores. No entanto, como o sistema de recolha de dados ainda não está estabilizado, principalmente nas subsidiárias no exterior, foram colocadas notas explicativas ao longo do texto para evitar eventuais distorções na análise directa das variações ocorridas entre 2008 e 2009.

O Relatório e Contas (Volume I e II) contém informação relevante que complementa a disponibilizada no presente relatório, pelo que, ao longo do texto, são assinaladas referências específicas para consulta.

Nível de aplicação das directrizes do GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto-declaração						✓
	Verificado por entidade externa						✓
Opcional	Verificado pelo GRI						



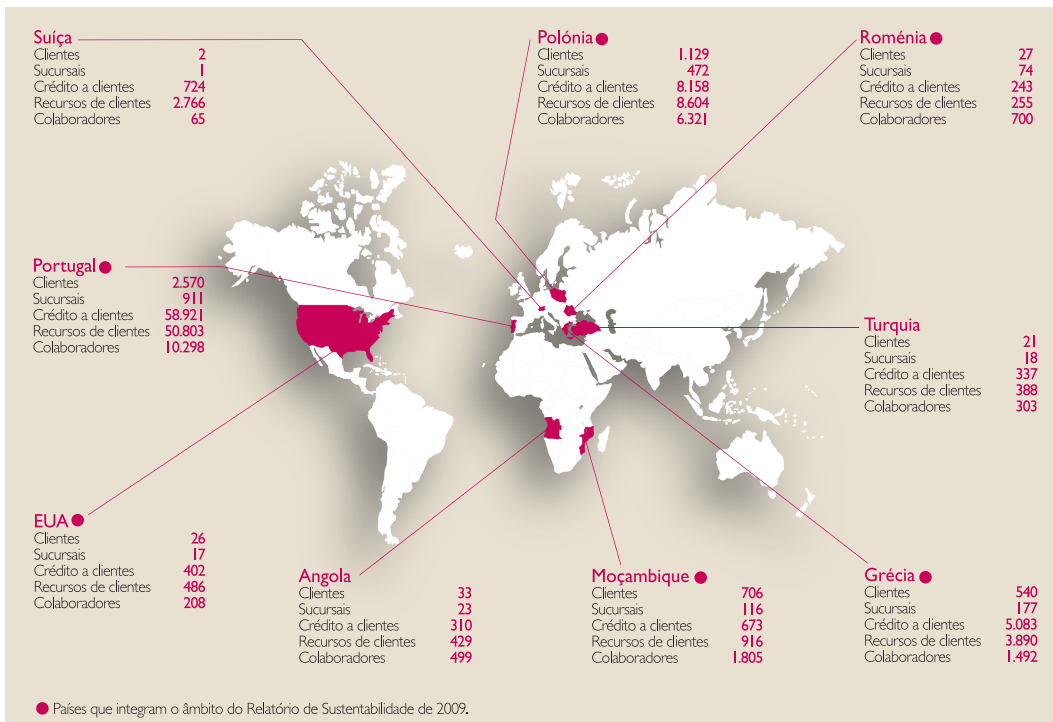
Âmbito do Relatório

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, com cerca de 2,6 milhões de clientes servidos por uma rede de 911 sucursais distribuídas por todo o país e uma quota de mercado em recursos totais de clientes de cerca de 22% em Portugal. A actividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Grécia, Roménia, Suíça, Moçambique, Angola e Estados Unidos da América –, onde opera sob a marca Millennium com 898 sucursais.

O Grupo oferece uma ampla gama de produtos e serviços bancários e serviços financeiros relacionados, designadamente contas à ordem, meios de pagamento, produtos de poupança, de investimento, crédito imobiliário, crédito ao consumo, banca comercial, leasing, factoring, seguros, *private banking* e gestão de activos, entre outros, servindo a sua base de clientes de forma segmentada. Os resultados líquidos consolidados totalizaram 225 milhões de euros no exercício de 2009. Os recursos totais de clientes situaram-se em 67.002 milhões de euros, registando uma subida de 1,8%, tendo os depósitos de clientes aumentado 3,9%. O crédito a clientes bruto totalizou 77.348 milhões de euros, evidenciando um crescimento de 1,5%, tendo o crédito à habitação aumentado 2,7%.

Este relatório tem, pela terceira vez, um âmbito internacional, consolidando sempre que possível informação das operações em Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e Estados Unidos da América, excluindo a actividade seguradora.

Ao longo do relatório identificam-se os países para os quais se está a reportar a informação.



Exclui actividade seguradora.
Montantes de crédito a clientes e recursos de clientes expressos em milhões de euros; clientes em milhares.

Interacção com os Stakeholders

O Millennium bcp assume o compromisso de máxima transparência no diálogo com os seus stakeholders, com o propósito de compreender e integrar as suas expectativas. Reporta as políticas e práticas implementadas e os resultados económicos e sociais alcançados.

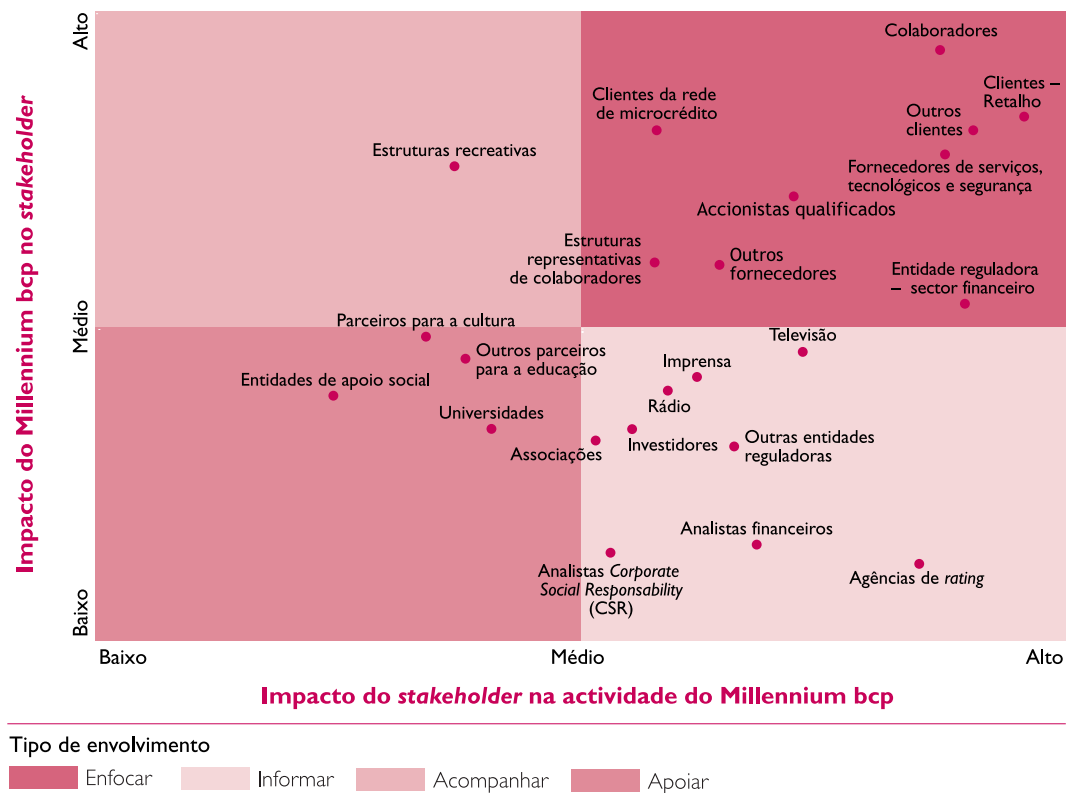
Milhões de euros

Stakeholders	Valor económico gerado ⁽¹⁾	Montante
Accionistas	Dividendos	79,8
Colaboradores	Despesas externas com formação	2,6
	Custos com pessoal	828,1
Clientes	Crédito a clientes	73.480,5
	Juros pagos sobre depósitos	1.070,3
Fornecedores	Outros gastos administrativos	530,0
Comunidade	Impostos pagos	45,9
	Donativos	2,4

⁽¹⁾ Inclui valores de Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA.

Mapeamento

As partes interessadas estão formalmente identificadas no Millennium bcp, sendo que a actualização do mapeamento dos seus subgrupos, que teve por base os resultados de um inquérito aos representantes internos dos stakeholders realizado em 2009, permitiu estabelecer o tipo de envolvimento com cada um deles.



Comunicação

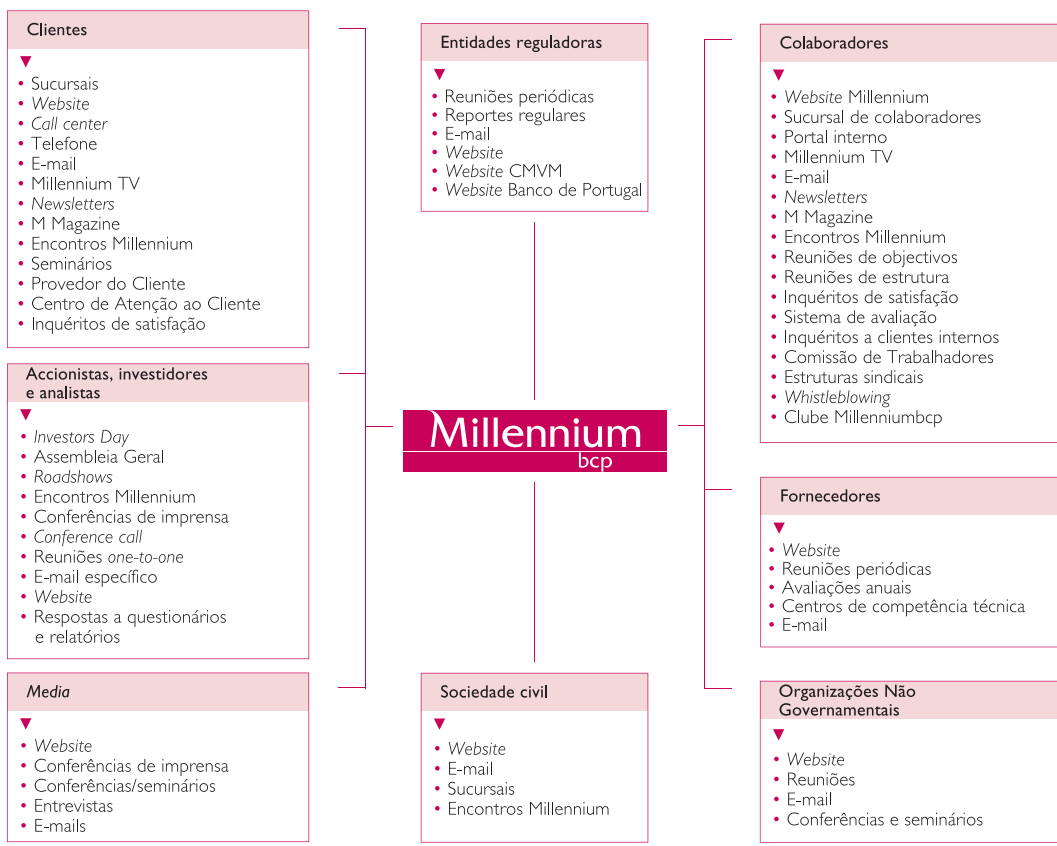
Promover o diálogo para alcançar plataformas de entendimento comuns, com respeito pela diversidade de opiniões dos *stakeholders*, resulta num acréscimo de eficiência na medida em que este processo contribui para a construção de um modelo de desenvolvimento sustentável assente na percepção e resposta aos desafios apresentados.

O Conselho de Administração Executivo (CAE) é apoiado, desde 2005, pela **Comissão de Stakeholders**, que congrega representantes de clientes, investidores, colaboradores, fornecedores, universidades e sociedade civil, assim como um representante da Fundação Millennium bcp e do Compliance Office. Esta comissão, de carácter consultivo, constituiu um fórum privilegiado para o diálogo e interação com os principais *stakeholders* do Millennium bcp, onde são debatidas as matérias com maior relevância no relacionamento entre estes e o Banco. A Comissão de *Stakeholders* integra, sempre que possível, representantes legitimados por sufrágio nos respectivos painéis de *stakeholders*, ou instituições e personalidades com idoneidade, notoriedade e mérito reconhecidos na representação do respectivo grupo de *stakeholders*.

Durante o ano de 2009, esta comissão, reuniu três vezes, tendo sido abordados e debatidos diversos temas, entre os quais: (i) o impacto da situação económica e financeira nos mercados; (ii) os produtos socialmente responsáveis integrados ou a integrar a oferta do Banco; (iii) as actividades desenvolvidas no âmbito da sustentabilidade e (iv) a apresentação do Plano Director de Sustentabilidade para o triénio 2010-2012.

O Millennium bcp utiliza não só os canais tradicionais de diálogo com as partes interessadas, como as sucursais, o *website*, as Assembleias Gerais, os *roadshows* para investidores, as reuniões com colaboradores, como também promove e dinamiza novas formas de diálogo:

Canais de comunicação com as partes interessadas



Entre as formas de comunicação, destacam-se:

Encontros Millennium

Os Encontros Millennium, que percorrem as capitais de distrito e outras praças comerciais relevantes em Portugal, criam oportunidades de diálogo com os clientes e com todas as entidades locais. Esta iniciativa pretende reforçar as relações existentes, de modo a aprofundar a confiança e a fortalecer a imagem do Banco junto da comunidade local. Cada encontro inclui visitas do CAE às sucursais da região e um jantar-conferência no qual a participação do Professor Daniel Bessa, ex-ministro da Economia e actual Director-Geral da Associação Empresarial para a Inovação (COTEC Portugal), proporciona um debate sobre o contexto económico, financeiro e social e contribui para identificar os desafios e as potencialidades de cada região, resultando num conhecimento mais profundo sobre as necessidades reais da região.



Encontros Millennium bcp 2009.

Em 2009, realizaram-se nove Encontros Millennium que aproximaram o CAE de mais de 2 mil colaboradores e 4,5 mil clientes e empresários, reforçando a sua importância na estratégia de dinamismo comercial e institucional do Millennium bcp.

Seminários

O envolvimento com os clientes consubstancia-se também na partilha de experiências e de conhecimento, pelo que, durante o ano de 2009, o Millennium bcp promoveu diversos eventos em que participaram colaboradores, clientes e especialistas em diferentes matérias:

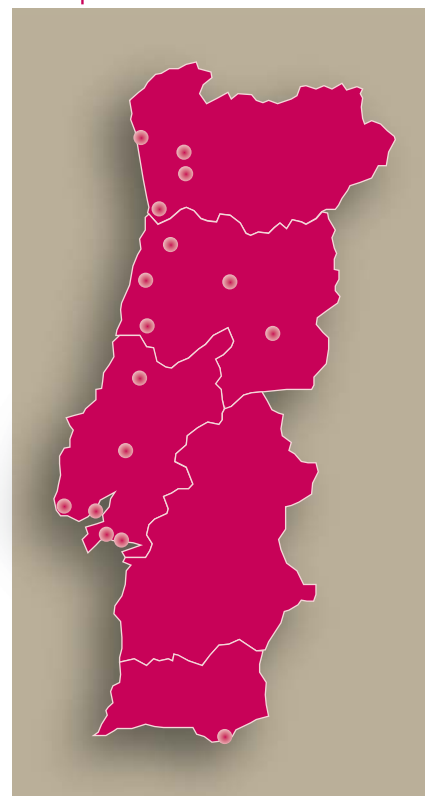
“Mais próximo dos clientes”:

- seminários dedicados à troca de experiências entre empresas de uma mesma região tendo sido apresentados, por empresas locais, casos de sucesso em processos de internacionalização ou investimento;
- nas 21 sessões realizadas debateram-se temas como o enquadramento económico, apoios à internacionalização e linhas de apoio ao investimento;
- total de clientes participantes: 1.130;
- total de colaboradores envolvidos: 207.

“Investimentos nos Mercados Accionistas”:

- seminários dedicados à apresentação de perspectivas sobre os mercados de acções e a sua evolução esperada para o ano de 2010;
- em cada uma das 12 sessões foi apresentado o enquadramento macroeconómico e analisou-se o comportamento dos mercados accionistas numa perspectiva sectorial;
- estas sessões foram dirigidas a colaboradores, clientes e alunos do ensino superior; tendo reunido mais de 1.400 participantes.

Encontros com empresas “Mais próximo dos Clientes”





Reportes

No âmbito dos seus deveres de publicação de informação periódica, enquanto sociedade aberta, (Regulamento N.º 5/2008 da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários), o Millennium bcp divulga trimestralmente informação sobre a actividade desenvolvida e os seus resultados, promovendo a realização de conferências de imprensa e *conference calls* com analistas e investidores e com a participação de membros do respectivo CAE.

Ainda neste contexto, o Banco publica anualmente o Relatório e Contas, que inclui o Relatório Anual de Gestão, as Contas e Notas às Contas Consolidadas e Individuais, a Certificação de Contas e o Relatório do Governo da Sociedade, bem como o Parecer do Órgão de Fiscalização e a Declaração de Cumprimento do Conselho de Administração Executivo. De forma voluntária é publicado conjuntamente com o Relatório e Contas anual, em volume autónomo, o Relatório de Sustentabilidade. A qualidade da informação e do *reporting* efectuado pelo Millennium bcp é reconhecida, tendo-lhe sido atribuído o prémio de "Melhor Relatório e Contas do Sector Financeiro" relativo ao exercício de 2008, no âmbito dos *Investor Relations and Governance Awards 2009*, promovido pela Deloitte Portugal, o Semanário Económico e o Diário Económico.

Em 2009, o Millennium bcp reportou ao *Carbon Disclosure Project (CDP)* a sua estratégia de resposta às alterações climáticas e, pela primeira vez, participou na iniciativa da Heidrick&Struggles e do Diário Económico – Prémio de Sustentabilidade de 2009 – para avaliar as políticas de sustentabilidade das empresas em Portugal.



M Magazine

Estreitar ainda mais a proximidade com todos os *stakeholders* foi a motivação para se produzir uma nova publicação institucional – M Magazine. Esta revista, lançada em Setembro de 2009 em Portugal, com uma periodicidade bimestral, informa colaboradores, clientes e outros públicos sobre a actividade do Millennium bcp, a agenda cultural, cinema, televisão e temas de carácter genérico.



Newsletters

As diversas áreas do Millennium bcp produzem periodicamente *newsletters* informativas, disponibilizadas em formato digital, destinadas não só aos colaboradores do Banco, mas também aos clientes, accionistas e investidores.

A **About Us** é uma newsletter electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os colaboradores do Grupo, que sintetiza os principais acontecimentos que marcaram a vida do Banco na semana anterior. Esta newsletter é um espaço privilegiado para a divulgação de eventos entre as diversas operações do Grupo.



Notícias publicadas na About Us por país

	2009
Portugal	87
Polónia	32
Grécia	27
Roméia	16
Moçambique	20
EUA	17

Activo Live

O ActivoBank7 continua a dinamizar uma inovadora plataforma de distribuição de conteúdos multimédia que permite o acesso a um conjunto vasto de informação sobre os mercados financeiros. Através do serviço Activo Live, os clientes podem assistir a apresentações realizadas por especialistas de investimento, bem como aceder a informação sobre diversos temas da actualidade dos mercados financeiros.

Os conteúdos informativos organizam-se em quatro categorias de eventos:

- **Diário de Mercado:** informação diária, na abertura e fecho dos mercados, sobre o seu comportamento. Foram efectuadas 502 emissões;
- **Fórum Financeiro:** actualidade dos mercados e estratégias de investimento. Foram realizados 2 fóruns;
- **Workshop Activo:** entrevistas com especialistas em investimentos e mercados. Foram realizados 2 workshops;
- **Academia Virtual:** conteúdos pedagógicos sobre instrumentos financeiros. Foram efectuadas 3 emissões.

Portal interno

Atualizado diariamente, o portal interno – Millenniumnet – é a plataforma principal de comunicação com os colaboradores e tem como objectivo informar sobre os aspectos mais relevantes da vida da Organização, abordando temas de natureza comercial (produtos, objectivos de negócio e balanço de actividade), institucional (dados gerais, normas e procedimentos, acção mecenática, social e ambiental e valores da Organização) e destacando protocolos, parcerias e benefícios dirigidos aos colaboradores. Com actualizações ao minuto, a convergência dos meios permite uma comunicação digital integrada. A solução tecnológica do video-on-demand é cada vez mais corrente, tornando a comunicação mais eficaz e direccionada.



Millennium TV

O canal de televisão do Millennium bcp tem como missão formar e informar, contribuindo activamente para o desenvolvimento do negócio, reduzindo custos e encurtando as distâncias físicas na Organização.

Actualmente, são produzidos programas de informação diários, filmes de apoio à formação, programas de análise a temas da actualidade e programas em directo para debate de questões específicas. Nestes últimos, os colaboradores participam via telefone ou e-mail, colocando questões que são esclarecidas pelos convidados em estúdio.

Num espaço próprio, uma vez por semana – “Millennium News” – as notícias de interesse internacional são divulgadas para todas as operações Millennium, destacando as melhores práticas de cada operação e os seus principais eventos.

Estes espaços televisivos podem ser vistos em equipa através de equipamento de televisão ou individualmente no computador de cada colaborador.

Comunicação interna

Portugal

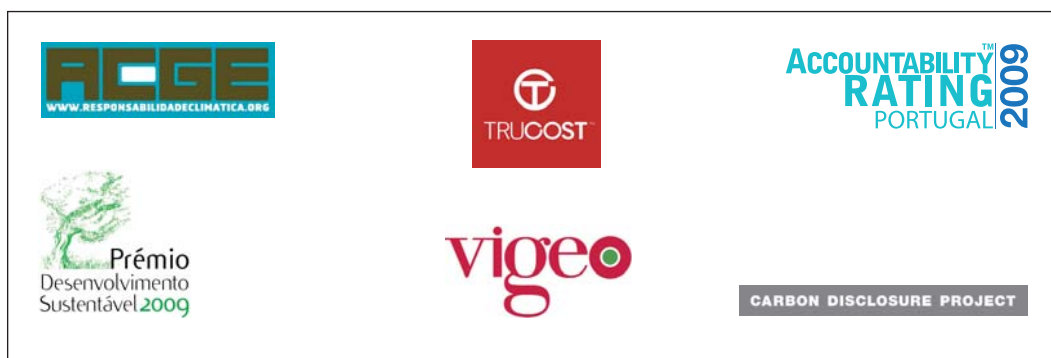
	2009	2008	2007
N.º de notícias publicadas no portal interno	5.335	4.646	3.994
Tiragem média da M Magazine, por edição ⁽¹⁾	95.000	n.d.	n.d.
N.º de edições na Millennium TV			
Millennium Jornal	261	247	250
Millennium News	72	84	54
Millennium directo	15	11	4
Briefings da semana, Retalho e sucursal da semana	124	113	n.d.
Para um Millennium Melhor	30	27	n.d.
Filmes internos e demais produções especiais	30	83	77
Ideias claras	111	100	106
N.º de publicações no website institucional	1.420	1.564	1.485

⁽¹⁾ Publicação lançada em 2009 com distribuição interna e externa.

Identificação dos temas materiais

No final de 2009 realizou-se um trabalho de diagnóstico do posicionamento do Banco e actividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social, que permitiu enriquecer o conhecimento obtido através dos canais habituais de comunicação, e incluiu:

- análise das práticas e actividades actuais do Millennium bcp e de outros bancos;
- entrevistas realizadas, em Dezembro de 2008, aos Membros da Comissão de Stakeholders e a quatro analistas financeiros;
- questionário escrito e entrevistas individuais presenciais, realizadas em 2009, a elementos da Alta Direcção do Banco – em Portugal – que têm um contacto próximo com cada um dos grupos de stakeholders;
- análise dos seis relatórios – três nacionais e três internacionais – realizados por entidades independentes em 2009;



A análise dos temas considerados materiais por cada grupo de stakeholders permitiu obter uma compreensão abrangente dos aspectos actualmente mais relevantes para o Banco e para os stakeholders, dos pontos fortes e oportunidades de melhoria na estratégia de sustentabilidade do Banco. Na matriz seguinte sintetizam-se os resultados desta análise:

	Colaboradores	Clientes	Accionistas/ Investidores	Entidades Reguladoras	Analistas e Outras Entidades Financeiras ⁽¹⁾	Fornecedores	Sociedade ⁽²⁾
Reputação							
Regulamentos e legislação							
Transparência							
Comunicação							
Valorização/ Resultados							
Valores, Ética e Conduta							
Governance							
Confiança							
Eficiência							
Questões ambientais							
Questões laborais							
Segurança							
Produtos e serviços							
Direitos humanos							
Sistemas de controlo interno							
Apoios sociais/ Parcerias solidárias							

⁽¹⁾ Inclui: Analistas financeiros, Analistas CSR, Agências de rating e Pares.

⁽²⁾ Inclui: Associações institucionais, Comunidade, Media.

■ Tema material para o grupo de stakeholders.

Integração das expectativas

A estratégia de actuação definida para os próximos três anos – Plano Director de Sustentabilidade 2010-2012 – reflecte o compromisso do Millennium bcp com as partes interessadas.

Apesar do dinamismo do mercado provavelmente induzir adaptações e ajustamentos ao plano, a definição das actividades a médio prazo pretende dar uma visão de conjunto à actuação do Banco e priorizar as actividades de acordo com o equilíbrio entre as expectativas e os recursos disponíveis.

O plano de sustentabilidade abrange seis grandes áreas de actuação, suportadas pela comunicação interna e externa, e tem como principais objectivos:

Plano Director de Sustentabilidade do Millennium bcp (2010-2012)

Dimensão económica		Dimensão social		Dimensão ambiental
Governance de Sustentabilidade	Princípios de Ética e Conduta	Clientes	Colaboradores	Desempenho ambiental
Reforçar o alinhamento e monitorização da estratégia de sustentabilidade	Fortalecer a cultura e os valores do Banco Tornar intrínsecos os códigos de ética e de conduta	Fortalecer a relação e satisfação dos clientes Posicionar o Banco em nichos de mercados que estão a emergir	Reforçar a motivação e sentimento de pertença para com o Banco Continuar a promover o desenvolvimento de competências	Melhorar o posicionamento do Banco em matérias ambientais
Comunicação				
Melhorar a percepção e monitorização, por parte dos stakeholders, da estratégia de sustentabilidade				

Plano Director de Sustentabilidade do Millennium bcp (2010-2012)

Área	Dimensão	Linhas de actuação	Prazo (*)		
			2010	2011	2012
Governance da sustentabilidade	Gestão, coordenação e monitorização	<ul style="list-style-type: none"> • Criar metodologia de monitorização do plano de acções aprovado; 			
Princípios de ética e de conduta	Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar o vínculo dos colaboradores aos valores do Banco. 			
	Código de conduta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar o código de conduta de forma mais permanente e apelativa e em função de dilemas identificados; 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Informar os <i>stakeholders</i> das várias políticas adoptadas pelo Banco com impacto no desenvolvimento sustentável. 			
Clientes	Qualidade e transparência no serviço ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a cultura de rigor e transparência da Organização no apoio aos clientes; 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar os processos de avaliação da satisfação de clientes. 			
	Produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a oferta de produtos e serviços que respeitem princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais; 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a informação sobre as condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, nos diversos canais do Banco. 			
	Microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar a posição do Banco como pioneiro e líder no mercado do microcrédito, reforçando a proximidade com os empreendedores. 			
	Risco ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar as empresas, de sectores de actividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas, identificando oportunidades de colaboração e reforçando parcerias para a oferta de produtos que dêem resposta às suas necessidades de modernização. 			
Colaboradores	Cultura e identidade Millennium	<ul style="list-style-type: none"> • Envolver os colaboradores em iniciativas fora do âmbito da sua actividade diária, para o aumento do sentimento de orgulho, pertença e identificação com a visão, missão e valores do Banco. 			
	Motivação	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar programas de mobilidade de colaboradores e de flexibilidade laboral; 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os colaboradores e a gestão de topo. 			
	Competência e conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar os planos de formação interna direccionados para colaboradores seniores; 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acções de formação para as questões da segurança. 			
Igualdade de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Promover uma cultura de igualdade de oportunidades, através da inclusão de minorias. 				

(continua)

(continuação)

Área	Dimensão	Linhas de actuação	Prazo ^(*)		
			2010	2011	2012
Comunidade	Fundação	<ul style="list-style-type: none"> Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp, através do reforço da divulgação de iniciativas na área da cultura, educação e solidariedade social. 			
	Literacia financeira	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizar o <i>know-how</i> financeiro do Millennium bcp à comunidade, com enfoque nas camadas jovens e mais seniores. 			
	Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos colaboradores. 			
Desempenho ambiental	Políticas e práticas	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar as políticas e princípios ambientais do Banco, assumindo um compromisso de desempenho ambiental de médio/longo prazo. 			
	Gestão eficiente dos consumos	<ul style="list-style-type: none"> Reduzir a pegada ecológica do Banco, através do reforço dos programas internos com vista à eficiência no consumo de recursos. 			
	Parcerias	<ul style="list-style-type: none"> Promover o desempenho ambiental do Banco através de parcerias com instituições de referência neste domínio. 			
Comunicação	Interna	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar as iniciativas de responsabilidade social do Banco através dos canais internos mais relevantes. 			
	Externa	<ul style="list-style-type: none"> Inovar nos canais e suportes de comunicação para os temas de sustentabilidade; 			
		<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver e dar maior destaque às áreas de sustentabilidade e da Fundação Millennium bcp; 			
		<ul style="list-style-type: none"> Destacar as iniciativas das áreas de sustentabilidade e responsabilidade social das operações internacionais. 			

(*) Prazo previsto para finalizar todas as acções identificadas sob a linha de actuação.



Responsabilidade Corporativa

O Millennium bcp desenvolve a sua actividade com responsabilidade na relação com colaboradores, clientes, accionistas e demais *stakeholders* e pauta a sua actuação pelos princípios internos de rigor e as disposições emitidas pelas entidades reguladoras.

Cultura corporativa

Visão

O Millennium bcp aspira ser um banco de referência no serviço ao cliente, com base em plataformas de distribuição inovadoras, com crescimento focado no Retail, em mercados de elevado potencial que assegurem uma presença competitiva e posição significativa no médio e longo prazo, e ainda atingir um nível de eficiência superior, traduzido num compromisso com um rácio de eficiência que se situe em níveis de referência para o sector, e com reforçada disciplina na gestão de capital e de custos. O Millennium bcp aspira a ser o banco mais rentável, com sede em Portugal, nos próximos cinco anos.

Missão

Criar valor para os clientes através de produtos e serviços financeiros de qualidade superior; observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentabilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a identidade corporativa.

Valores

Os valores do Millennium bcp traduzem a forma de relacionamento com os *stakeholders* e são uma das referências pelas quais cada colaborador pauta a sua actuação.

OS NOSSOS VALORES INSPIRAM-NOS



Respeito pelas Pessoas e pelas Instituições



Enfoque no Cliente



Vocação de Excelência



Confiança



Ética e Responsabilidade

Respeito pelas Pessoas e pelas Instituições
O respeito pelos outros, pelas pessoas e instituições é um princípio que nos inspira. Assumimos um papel responsável na sociedade e acreditamos que a nossa existência só faz sentido se contribuir para o bem comum.

Enfoque no Cliente
Procuramos ver o mundo a partir dos olhos do cliente, porque ambicionamos satisfazer todas as suas necessidades e contribuir para a concretização plenas dos seus sonhos.

Vocação de Excelência
Acreditamos no valor da excelência. Estamos vocacionados para desenvolver os melhores produtos e serviços e persistimos na procura do que é novo, sempre que o novo seja melhor.

Confiança
Queremos desenvolver relações com futuro. A confiança dos nossos clientes é o activo mais valioso que temos à nossa guarda, o único verdadeiro tributo ao nosso desempenho e aquele que nos motiva permanentemente.

Ética e Responsabilidade
Actuamos com consciência e consequência. O Millennium bcp está ciente de que a ética nos negócios só está completa se garantir a sustentabilidade empresarial, a melhoria das condições de vida de todos e o futuro do planeta.

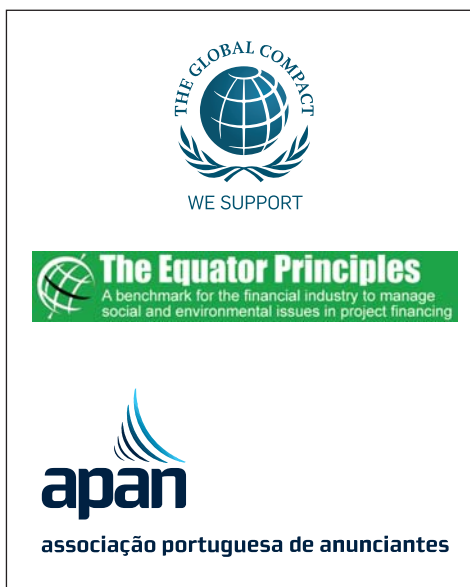
Códigos

Os códigos internos são um referencial de princípios de comportamento e boas práticas e sintetizam as normas e usos profissionais e deontológicos que regem a actividade do Grupo e que são fundamentais para o desempenho *compliant* e coerente da função de cada colaborador:

O Código Deontológico, o Regulamento Interno Relativo à Actividade de Intermediação Financeira e a Política de Conflito de Interesses, os Regimentos do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo e o Manual de Compliance enunciam deveres e obrigações, que tanto respeitam ao funcionamento do Banco, como ao comportamento individual de cada um dos colaboradores e dos membros dos órgãos de administração e fiscalização do Grupo, no exercício das respectivas funções.

Estes documentos complementam-se e informam, entre outros temas, sobre deveres de ética e conduta profissional e regras de conduta ética com o mercado e clientes.

<p>Código Dentológico</p>	<p>Sistematiza as regras gerais de conduta a observar na actividade prosseguida pelo Grupo, nomeadamente no que se refere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conduta profissional; • conflito de interesses; • sigilo; • incompatibilidades.
<p>Manual de Compliance</p>	<p>Sistematiza um conjunto de procedimentos que visam prevenir o risco de perda financeira ou de imagem e reputação, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • regras de conduta ética com o mercado e clientes; • regras “<i>Know Your Costumer</i>”; • regras de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.



Adesão a princípios de referência na área de sustentabilidade

No âmbito da adesão aos princípios do *Global Compact*, o Millennium bcp compromete-se a promover na sua esfera de influência um conjunto de valores-chave nas áreas dos direitos humanos, normas laborais, ambiente e combate à corrupção.

A 6 de Julho de 2007, o Banco aderiu à versão revista dos Princípios do Equador; da mesma forma que já havia aderido à versão original de 2005, onde se estabelece um conjunto de linhas de actuação na gestão das questões sociais e ambientais das operações de *project finance*.

Transparência e Ética Empresarial adoptados na comunicação com os clientes

O Millennium bcp é membro da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN) que, por sua vez, preside ao Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade (ICAP), à Comissão de Análise de Estudos de Meios (CAEM) e, a nível internacional, pertence à International Advertising Association. A APAN

tem manifestado grande empenho e liderança sobre temas da auto-regulação na comunicação comercial e na dinamização das melhores práticas de marketing, dando uma ênfase muito especial às várias vertentes da responsabilidade social, que assume e impulsiona junto dos seus associados.

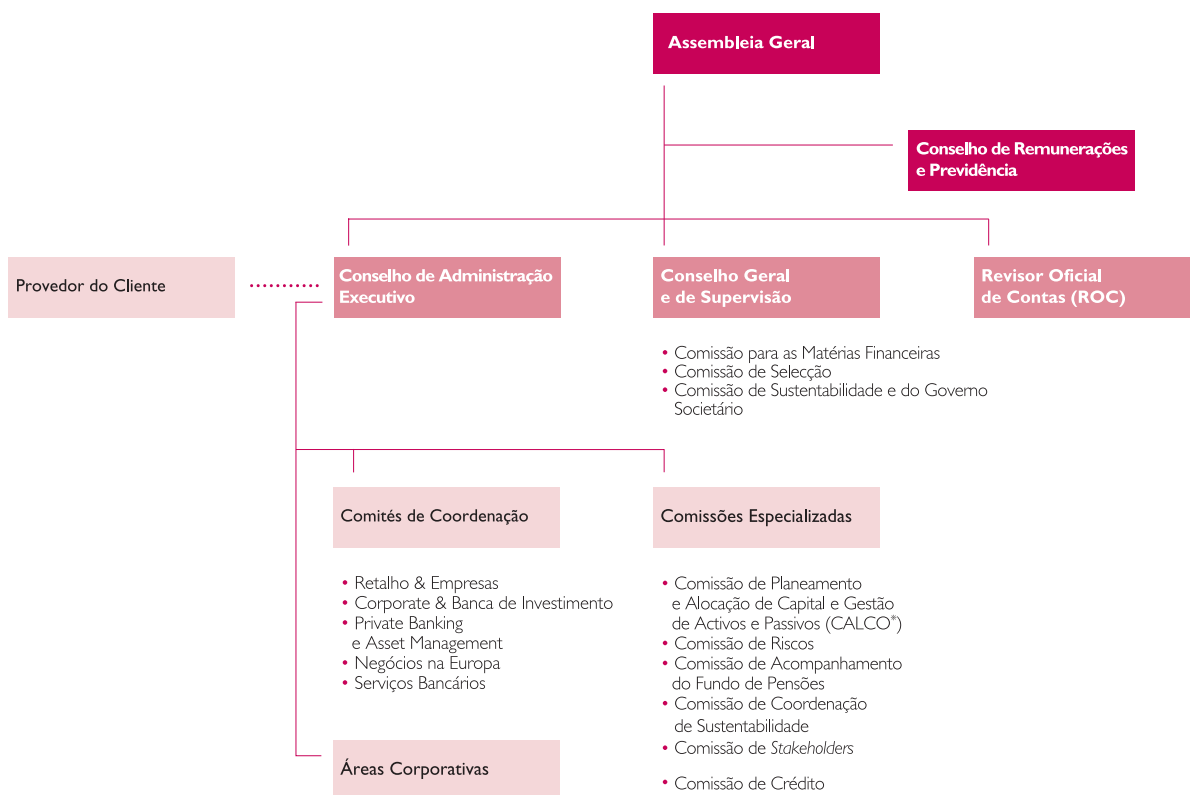
O Millennium bcp é também subscritor do Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial para Menores, promovido pela APAN e subscrito por mais de quatro dezenas de entidades.

A actividade comunicacional do Millennium bcp respeita, igualmente, o Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008, que define deveres de informação e transparência a serem observados pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na divulgação ao público de produtos e serviços financeiros. Neste sentido, toda a comunicação do Banco respeita as rigorosas exigências dos reguladores, contribuindo para uma maior clareza e transparência nas mensagens comerciais dirigidas ao mercado.

Modelo de Governo

O Millennium bcp adopta um modelo dualista, sendo que a administração e fiscalização do Banco está estruturada da seguinte forma:

Modelo de Governo Corporativo



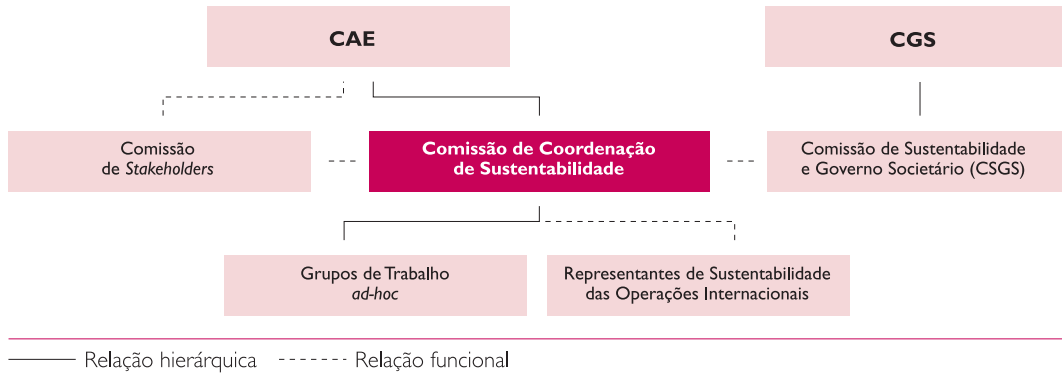
¹⁾ CALCO = *Capital, Assets and Liabilities Management Committee*.

Durante o ano de 2009, o Millennium bcp reforçou a integração do desenvolvimento sustentável na sua estratégia de negócio e modelo governativo, sendo que:

- em Abril, o Conselho Geral e de Supervisão (CGS) ampliou o âmbito de actuação da Comissão de Governo Societário, que adquiriu competências no âmbito da sustentabilidade, passando a denominar-se Comissão de Sustentabilidade e Governo Societário (CSGS). A CSGS é coordenada pelo presidente do CGS e tem como missão propor ao CGS as linhas gerais de uma política de sustentabilidade e de governo societário a implementar pelo CAE, supervisionando e garantindo a sua execução adequada;
- também em Abril, foi extinto o Conselho Superior com vista a aperfeiçoar e reforçar o Modelo de Governo existente;

- em Dezembro, foi aprovada a constituição de uma Comissão de Coordenação de Sustentabilidade (CCS) composta pelo Administrador responsável por estas matérias no CAE e pelos responsáveis das direcções de Comunicação, Qualidade, Administrativa e Patrimonial, Marketing e Suporte à Gestão de Pessoas, um representante da Fundação Millennium bcp e um representante do Clube Millennium bcp. A missão desta Comissão é propor, junto do Conselho de Administração Executivo (CAE), o plano de acções que materializa a política de sustentabilidade e monitorizar e reportar o grau de concretização das mesmas.

Comissão de Coordenação de Sustentabilidade



O Modelo de Governo do Banco, cuja explicação integral se encontra no Volume II no Relatório sobre o Governo da Sociedade, conjuntamente com o Sistema de Controlo Interno, que integra as actividades de compliance, gestão do risco e auditoria, os códigos de conduta e os princípios internacionais subscritos pelo Millennium bcp, garantem a sua actuação em consonância com os princípios internos de rigor e a observância das directrizes emanadas das autoridades de supervisão, nomeadamente do Banco de Portugal e da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e as recomendações internacionais do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), do Comité de Supervisão Bancária de Basileia e do Comité das Autoridades Europeias de Supervisão Bancária (CEBS).

Sistema de Controlo Interno

Das actividades desenvolvidas em 2009 no âmbito do Sistema de Controlo Interno, destacam-se:

- elaboração dos relatórios individuais e consolidado sobre o Sistema de Controlo Interno das diversas instituições do Grupo apresentados ao Banco de Portugal e à CMVM nos termos da regulamentação aplicável;
- produção, pela primeira vez, do Relatório “Disciplina de Mercado” (Pilar III do Acordo de Capital de Basileia II) e respectiva publicação no site millenniumbcp.pt, disponibilizando informação sobre a situação financeira e a solvabilidade do Banco, e incluindo ainda informação sobre os processos e sistemas de gestão do risco e de capital, nos termos dos requisitos estabelecidos no Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2007;
- produção e envio para o Banco de Portugal, pela primeira vez, do Relatório sobre o Processo de Auto-avaliação da Adequação do Capital Interno (ICAAP) no âmbito dos requisitos definidos na Instrução n.º 15/2007 do Banco de Portugal (Pilar II do Acordo de Capital de Basileia II);
- melhorias e desenvolvimentos nos processos de identificação, avaliação e acompanhamento dos riscos, bem como a respectiva comunicação interna, nomeadamente, à Comissão para as Matérias Financeiras e à Comissão de Risco;
- reforço do sistema de monitorização de clientes e de transacções, complementado com acções de disseminação da cultura de *compliance*, permitindo aos colaboradores do Millennium bcp disporem dos meios necessários à correcta identificação e conhecimento dos clientes e dos beneficiários efectivos de todas as estruturas colectivas com relacionamento de negócio com o Banco (*Know Your Customer*);

- classificação de todos os clientes do Banco, numa perspectiva de *risk based approach*, em termos de risco de branqueamento de capitais, estando implícitos diferentes procedimentos de validação de transacções (*Transaction Due Diligence* reforçadas) e a utilização de diligências mais exigentes de *Customer Due Diligence/Know Your Customer* em clientes de risco *money laundering* elevado;
- implementação de mecanismos de controlo do conteúdo das peças publicitárias e reforço da interligação com as autoridades de supervisão nomeadamente no que se refere à denominada supervisão comportamental.

Gestão do Risco

A política e a gestão dos riscos do Grupo desenvolvem-se através de um modelo funcional de controlo transversal e internacional, cabendo a responsabilidade pelo seu governo ao CAE do Millennium bcp, o qual delega na Comissão de Risco o acompanhamento, avaliação e controlo de cada tipo de risco. A Comissão de Risco é responsável por monitorizar os níveis globais de risco incorridos, assegurando que os mesmos são compatíveis com os objectivos e estratégias aprovados para o desenvolvimento da actividade.

O Conselho Geral e de Supervisão, através da Comissão para as Matérias Financeiras, assegura a existência de um controlo de risco adequado e de sistemas de gestão de risco ao nível do Grupo e de cada entidade. Deve também aprovar, por proposta do CAE, o nível de tolerância ao risco aceitável para o Grupo.

Ao Group Risk Officer é confiada a coordenação e execução da avaliação e monitorização de riscos, bem como a implementação dos controlos de risco em todas as áreas de negócio ou áreas funcionais de apoio ao negócio. O Group Risk Officer e o Risk Office monitorizam e medem em permanência os diversos riscos que incidem sobre as actividades do Grupo, elaborando um relatório mensal destinado ao CAE e à Comissão de Matérias Financeiras do Conselho Geral e de Supervisão.

Destaca-se igualmente o papel relevante do Group CALCO na gestão de riscos. Por delegação do CAE do Millennium bcp, este órgão é responsável pela gestão estrutural da liquidez, dos riscos de mercado e do capital do Grupo.

O carácter internacional da política de gestão de riscos materializa-se através das estruturas locais do Risk Office e dos órgãos de *governance* de risco nas operações subsidiárias fora de Portugal (as Comissões de Controlo de Risco locais).

A função de gestão de riscos e as unidades de estrutura do Grupo que estão inteiramente cometidas a esta função – o Risk Office em Portugal e as estruturas locais do Risk Office no estrangeiro – desenvolvem as suas actividades em relação a todos os tipos de risco a que a actividade bancária e financeira está exposta: risco de crédito, risco de mercado, risco de taxa de juro, risco de taxa de câmbio, risco de liquidez, risco operacional, risco de sistemas de informação e risco de estratégia.

No entanto, no Grupo Millennium, a gestão, o controlo e a mitigação de riscos é igualmente entendida como uma atribuição de todos os colaboradores do Grupo. Neste sentido, são regularmente implementadas diversas acções de formação sobre riscos, com o objectivo de promover um reconhecimento alargado e uma consciencialização generalizada sobre a temática do controlo de riscos.

O papel da gestão de riscos no que se refere à gestão do risco operacional, levada a cabo por *process owners* e *process managers*, no âmbito da gestão por processos já implementada no Grupo, tem vindo a consolidar-se de ano para ano. Com efeito, para além de centralizar e promover o registo e análise das perdas operacionais verificadas em todos os processos de negócio ou de apoio ao negócio, o Risk Office implementa e centraliza exercícios anuais de auto-avaliação, relativos à magnitude (em severidade e frequência esperadas) dos riscos incidentes sobre cada processo e à eficácia dos controlos desenhados para os mitigar.

O modelo de risco do Millennium bcp, bem como diversas quantificações relativas à gestão de riscos, estão detalhados no Volume I do Relatório e Contas de 2009, no capítulo Gestão de Risco.

Compliance

De forma a apoiar todos os órgãos da Instituição, o Compliance Office foi criado em 2004 e tem desenvolvido a sua actividade em conformidade com as orientações estratégicas definidas para a prevenção e monitorização dos riscos nos processos organizacionais, prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo, prevenção de conflitos de interesses e abuso de mercado, monitorização de transacções e prevenção da fraude. A par das acções enfocadas na estrutura das redes comerciais, também a actividade das áreas corporativas têm sido alvo de acompanhamento, assessoria e consultoria preventiva, nomeadamente aos órgãos sociais e autoridades de supervisão.

Comunicações a entidades judiciais locais

	Iniciativa própria	Resposta a pedidos
Portugal	283	172
Polónia	253	153
Grécia	44	295
Roménia	1	1
Moçambique	2	2
EUA	128	2
Total	711	625

Os procedimentos utilizados no Banco são adequadamente implementados em todas as operações internacionais, com os ajustamentos inerentes às respectivas fases de desenvolvimento e de regulamentação.

Em resultado do cumprimento do dever de exame e da colaboração com as autoridades, foram efectuadas 1.336 comunicações às entidades judiciais locais sobre operações suspeitas de estarem indiciariamente relacionadas com o crime de branqueamento de capitais.

A introdução de ferramentas informáticas adequadas tem sido essencial para o Compliance Office exercer uma função de monitorização mais enfocada e eficaz. Destaca-se, neste âmbito, o reforço da automatização dos sistemas de monitorização de clientes e transacções com a instalação dos aplicativos informáticos apropriados e de filtragem de entidades nas operações do exterior.

Durante 2009 procedeu-se à consolidação da estrutura de *scoring* e classificação de risco *money laundering* em tempo real de todas as entidades clientes ou não, à concretização da validação de todos os alertas de clientes de risco *money laundering* elevado, à classificação de clientes investidores em conformidade com os requisitos da legislação publicada, no âmbito da Directiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF), e à produção, em base regular, do relatório de risco *compliance* aos diferentes níveis das estruturas comerciais. Ainda numa perspectiva de *risk assessment*, a intervenção nos processos de crédito concedido, nas reclamações de clientes e na análise e validação do material publicitário de todos os produtos, serviços e campanhas comerciais do Banco, assumiram um papel significativo na actividade do Compliance Office.

Em termos estatísticos, durante o ano de 2009, os serviços especializados do Compliance Office examinaram 55.597 transacções e monitorizaram em pré-validação 1.776 operações de abertura de conta em Portugal, numa óptica de conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

Durante 2009 foram realizadas numerosas acções de formação presencial nas sucursais e através de *e-learning*, abrangendo cerca de 6.800 colaboradores, em matérias de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CTF), controlo interno, abuso de mercado e fraude, técnicas de monitorização de transacções e alterações de legislação (DMIF, publicidade, ética, deveres de informação, entre outros).

Auditoria

A Auditoria Interna do Grupo concretiza a sua missão de modo objectivo e independente, mediante a aplicação de metodologias sistemáticas que visam estabelecer, entre outras: (i) a eficácia e eficiência do Sistema de Controlo Interno, nomeadamente se os controlos em vigor funcionam de modo correcto e em proporção ao risco percebido; e (ii) a conformidade com a legislação, regulamentação, políticas e procedimentos.

No desenvolvimento da sua actividade a Auditoria Interna adopta as melhores práticas internacionais, quer relativamente a metodologias de trabalho, quer no que se refere aos requisitos de objectividade e independência necessários ao exercício da função. Esta preocupação estende-se às subsidiárias do Banco, promovendo-se nomeadamente a partilha de metodologias e conhecimentos através da realização de auditorias com equipas multi-domésticas.

Em 2009 foi definido um plano de formação a cinco anos, que inclui: (i) um programa de formação transversal a todos os auditores em princípios gerais de auditoria, princípios gerais de contabilidade e auditoria baseada no risco e (ii) um programa de obtenção de certificações profissionais do qual já resultaram: um *Certified Internal Auditor* (que também tem *Certification in Control Self-Assessment*), um *Certified Information Systems Auditor*, catorze auditores com certificação ISO 9001/2000 e cinco auditores informáticos com certificação ISO 27001.

Acções de formação de compliance

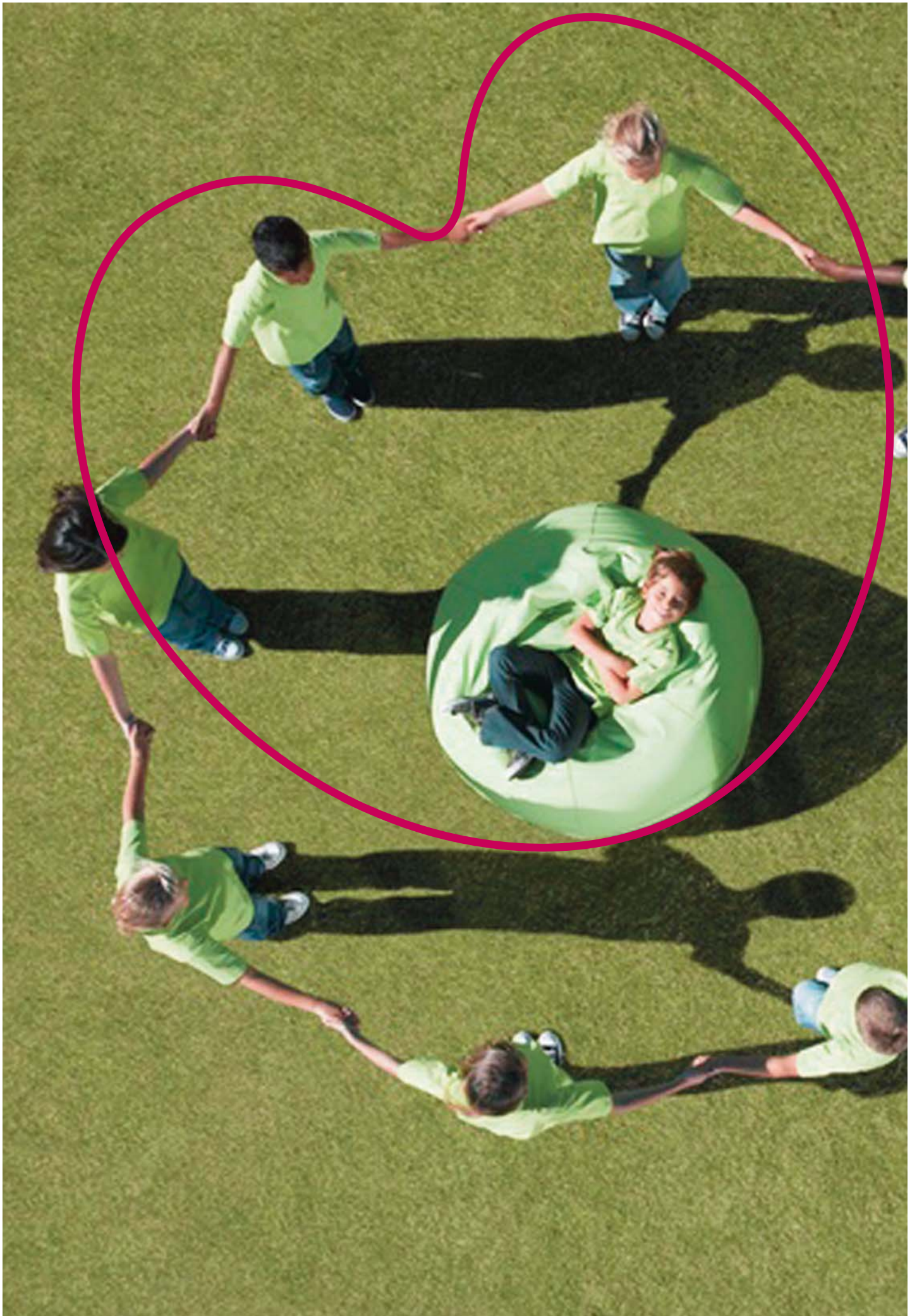
AML/CTF, abuso de mercado, controlo interno, monitorização de transacções e alterações de legislação

	N.º de colaboradores	N.º de acções de formação
Portugal	445	78
Polónia	2.420	1.211
Grécia	2.078	1.039
Roménia	324	162
Moçambique	720	360
EUA	817	308
Total	6.804	3.158

Audidores internos e violação de normas a nível internacional

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique

	2009	2008	2007
Audidores internos			
Número de auditores	179	188	178
Rácio colaborador/auditor	116	116	114
Violação de normas			
Normas internas	290	274	199
Normas externas	37	62	45
Total de normas violadas	327	336	244



Actividade Responsável

Cientes

O Millennium bcp pretende prestar um serviço de qualidade aos clientes através de equipas comerciais qualificadas e de uma multiplicidade de canais de acesso ao Banco.

Ser o maior banco privado português e líder na relação com os seus clientes é para o Millennium bcp um factor de reconhecimento. Em 2009, o Banco alcançou um quota de mercado de 22% e 25% em recursos e crédito a clientes, respectivamente, o que só foi possível dado um reconhecimento da qualidade do serviço prestado. Também a inovação é um factor que distingue o Millennium bcp, para os seus clientes. De acordo com dados publicados em 2009, pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, o Millennium bcp foi o banco que mais investiu em inovação em Portugal.

Ouvir os clientes

O Millennium bcp procura constantemente a excelência do serviço prestado ao cliente. Apenas com base num serviço de excelência é possível, na banca de hoje, marcar diferença relativamente à concorrência.

Embora os colaboradores da área comercial sejam o contacto privilegiado com os clientes, o Banco dispõe ainda de um Centro de Atenção ao Cliente (CAC) e do Provedor de Cliente, ambos especializados na resolução de reclamações, e de um sistema de gestão de satisfação, que afere o nível de satisfação dos clientes com os canais, produtos e serviços do Banco, através da análise às respostas a inquéritos específicos.

O **Centro de Atenção ao Cliente (CAC)** contribui activamente para a manutenção e, por vezes, recuperação de bons níveis de relacionamento com os clientes, através do tratamento justo e atempado das suas reclamações. Analisar as situações que provocam reclamação ou insatisfação por parte dos clientes tem permitido ao Banco melhorar permanentemente os diversos processos de negócio, mediante o desenvolvimento de acções junto dos clientes ou a reformulação dos seus procedimentos internos.

Entre estas acções destacam-se:

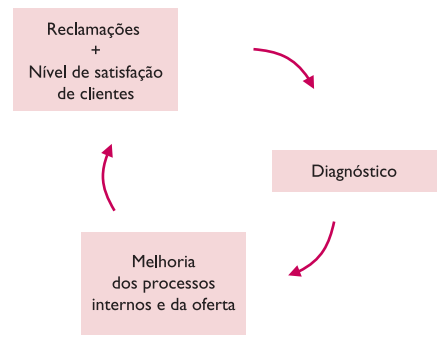
- a sistemática disponibilização de informação aos utilizadores do *site* com o propósito de reduzir o risco de fraude;
- a identificação de situações de risco de dano patrimonial para o cliente na sequência de furto, perda ou extravio de documentos de identificação. Desta acção resultou a definição e normalização de alguns procedimentos internos, na defesa dos interesses dos clientes e na redução do risco operacional do Banco;
- sensibilização das áreas de negócio para as incidências geradas por incorrectos processamentos internos.

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

Número de clientes	4.998.659
Utilizadores ⁽¹⁾	
Internet	932.064
Call center	329.698
Mobile Banking	38.953
Número de sucursais	1.767
Número de ATM	3.895

⁽¹⁾ Clientes que utilizaram o canal Internet, call center ou Mobile Banking, pelo menos uma vez, nos últimos 90 dias (30 dias no caso da Polónia e Moçambique).

Procura sistemática da excelência



Resolução de reclamações de clientes

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Reclamações registadas	94.898	65.002	74.604
Reclamações resolvidas ⁽¹⁾			
Erros admitidos pelo Banco	11.676	34.986	17.766
Desagrados de clientes	87.645	28.850	54.153
Total de reclamações resolvidas	99.321	63.836	71.919

⁽¹⁾ Inclui as reclamações registadas em 2008, mas resolvidas em 2009.

Em 2009, o Centro de Atenção ao Cliente do Bank Millennium na Polónia recebeu cerca de 61 mil reclamações, o que correspondeu a um acréscimo nesta rubrica de 41,8% face a 2008. Este crescimento resultou essencialmente de alterações no preçário e das elevadas expectativas dos clientes relativamente aos níveis de serviço. Foram assim realizadas revisões aos processos e desenvolveram-se actividades internas como forma de mitigação dos motivos de reclamação, nomeadamente:

- campanhas de informação destinadas aos colaboradores da rede comercial;
- alterações no processo de venda do programa "Easy Payments";
- revisão do processo de monitorização das condições dos contratos de crédito à habitação;
- cancelamento automático dos cartões com data de validade expirada.

Estas alterações permitiram reduzir, ainda durante 2009, o número de reclamações registadas mensalmente, verificando-se uma diferença de cerca de 3.000 reclamações entre as registadas nos meses de Janeiro e Dezembro.

A **Provedoria do Cliente** é uma entidade totalmente independente que funciona como agente de mediação no âmbito da conflitualidade entre os clientes e o Banco e cuja actuação está disciplinada pelo Regimento do Provedor do Cliente, pautando-se pelos princípios de imparcialidade, celeridade, gratuidade e confidencialidade.

A figura do Provedor do Cliente é adequadamente divulgada no portal do Millennium bcp, no link Provedor, prestando-se informação sobre o modo como devem ser deduzidas as reclamações ou queixas.

Quando é recepcionada pela primeira vez uma exposição (reclamação ou solicitação) dirigida especificamente ao Provedor, esta é encaminhada para o Centro de Atenção ao Cliente, que assegura a gestão e resposta ao cliente, havendo por parte da Provedoria um acompanhamento do processo quando se trata de uma reclamação. Quando a Provedoria funciona como instância de recurso face a anteriores decisões desfavoráveis aos clientes, compete-lhe verificar e analisar a reclamação, assegurando uma genuína segunda instância de apreciação e formulando, se for caso disso, a pertinente recomendação ao CAE ou às respectivas Direcções (nas hipóteses de menor complexidade) com integral independência.

Actividade da Provedoria do Cliente do Millennium bcp

Portugal

	2009	2008	2007
Exposições encaminhadas para o CAC	2.020	2.560	2.469
Reclamações	1.248	1.431	878
Solicitações	772	1.129	1.591
Recursos tratados na Provedoria do Cliente	83	80	74
Recursos concluídos com provimento	13	14	12
Recursos concluídos improcedentes	68	63	60
Tempo médio de resposta (n.º de dias)	16	17	18

A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) faz chegar ao Banco as questões para as quais há uma maior incidência de dúvidas e reclamações dos consumidores. Durante 2009, as questões mais colocadas relacionaram-se com o preçário (essencialmente taxas de juro) e as características base de diversos produtos, nomeadamente: depósitos a prazo, contas poupança, fundos, crédito pessoal para apoio a pessoas portadoras de deficiência ou para apoiar o investimento em energias renováveis, crédito à habitação, microcrédito, contas à ordem, cartões e seguros.

A aferição dos **níveis de satisfação** dos clientes permite ao Banco obter uma visão clara sobre a opinião dos clientes no que se refere à oferta global e o nível de serviço prestado. A forma como o Banco, sistematicamente, realiza medições de um conjunto alargado de indicadores e monitoriza a sua evolução permite assegurar a fixação de objectivos qualitativos, associados a questões operacionais e respectivos níveis de serviço, antecipando a identificação e correcção de causas de insatisfação.

Em 2009, foram realizados inquéritos via postal a uma amostra significativa de clientes em Portugal, Polónia e Grécia. Adicionalmente, em Portugal e na Polónia o programa “Cliente Mistério” permitiu avaliar o grau de cumprimento do modelo de serviço estabelecido para as sucursais de Retalho.

Em Portugal, a rede de Retalho fechou o ano de 2009 com o melhor índice de satisfação dos últimos cinco anos: 79,3 pontos índice, em resultado do esforço adicional da rede para servir melhor os clientes. Os resultados dos dois instrumentos de medição – Sistema de Gestão de Satisfação de clientes “O que os clientes pensam de nós” e Cliente Mistério – “estamos a fazer o que achamos que devemos fazer” – são publicados no portal interno com valores por sucursal e por direcção comercial. É realizada uma análise ao trabalho desenvolvido pelas equipas das áreas comerciais e são identificadas as sucursais com elevado potencial de melhoria, sendo estabelecido um plano específico, cujo impacto é aferido com o apuramento dos resultados nos períodos seguintes.

São ainda efectuados numerosos inquéritos pontuais, essencialmente para:

- conhecer melhor a opinião dos clientes sobre determinados produtos ou serviços;
- aprofundar as percepções e preferências de grupos específicos de clientes;
- procurar compreender e caracterizar fenómenos pontuais.

Em Moçambique, na sequência da identificação de oportunidades de melhoria de produtos e serviços com impacto directo nos níveis de satisfação dos clientes, foram criadas cinco equipas: (i) operações de estrangeiro;

Inquéritos respondidos pelo Millennium bcp à DECO (*) Portugal

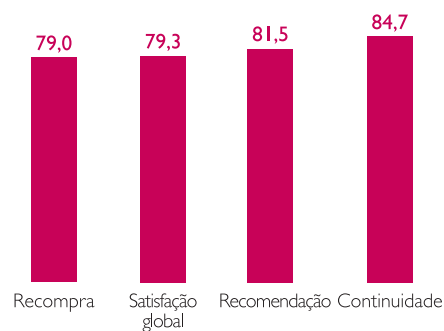
	2009	2008	2007
Inquéritos respondidos	82	71	44
Tempo médio de resposta (dias)	5	7	6

(*) Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

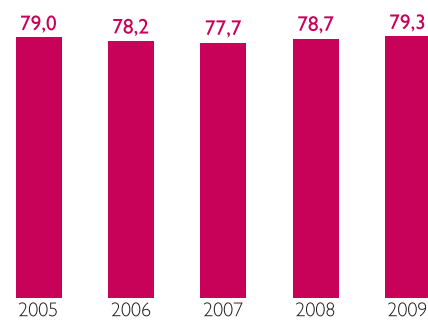
Estudos e inquéritos realizados a clientes Portugal, Polónia, Grécia e Roménia

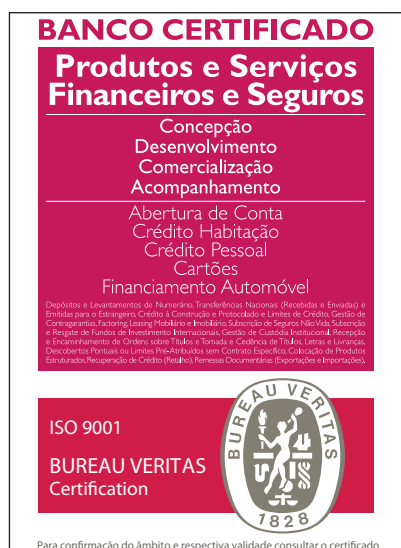
	2009	2008	2007
Inquéritos respondidos	57	49	38
Clientes inquiridos (milhares)	1.042.069	1.020.740	1.158.142
Respostas obtidas (milhares)	116.555	71.019	82.239

Desagregação do nível de satisfação dos clientes de rede de Retalho Portugal



Evolução da satisfação global dos clientes da rede de Retalho Portugal





(ii) operações de crédito a empresas; (iii) POS e ATM; (iv) atendimento e domínio dos produtos no Corporate e Prime e (v) cheques e digitalização das assinaturas. Cada equipa teve como missão identificar os problemas e propor ao Comité da Qualidade as medidas a implementar para a sua resolução. No final de 2009, a maioria das medidas propostas tinham já sido implementadas.

Em 2009, o Banco continuou a procurar a qualidade de serviço e a vocação de excelência, o que se reflectiu na renovação por mais três anos do Certificado de Qualidade, em Portugal, pela entidade certificadora externa Bureau Veritas Certification, tendo a ocasião sido aproveitada para evoluir para a norma ISO 9001:2008. Esta certificação dá garantias de que os processos operativos e de negócio se desenvolvem com eficiência e fiabilidade, sendo continuamente aperfeiçoados, o que revela a preocupação com o aumento progressivo da satisfação e da vinculação dos clientes.

Estar acessível

O Millennium bcp tem procurado estar cada vez mais próximo dos clientes disponibilizando canais e horários diversificados de acesso ao Banco.



Nos grandes centros urbanos, durante os dias de semana, continua a ser assegurado um horário de funcionamento diferenciado – entre as 8h30 e as 19h00 – o que permite receber os clientes quando estes têm maior disponibilidade para se deslocarem a uma sucursal.

Em 2009 deu-se continuidade ao projecto de abertura de sucursais ao sábado, passando a ter o serviço disponível em algumas sucursais da Terceira, São Miguel, Madeira e nos distritos de Aveiro, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Faro, Leiria, Lisboa, Porto, Setúbal e Viseu.

Em Moçambique prosseguiu-se o plano de expansão da rede de balcões e rede multibanco (ATM) e, com o objectivo de ampliar a acessibilidade, lançou-se um produto inovador no mercado moçambicano que disponibiliza aos clientes a funcionalidade sms para realizar operações bancárias. Esta funcionalidade permite ultrapassar uma das principais barreiras neste mercado: a distância.

Sucursais e caixas automáticas (ATM)

	Sucursais			ATM		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Portugal	911	918	885	2.644	2.731	2.631
Polónia	472	490	410	573	557	481
Grécia	177	178	165	278	281	263
Roménia	74	65	40	77	80	78
Moçambique	116	100	85	289	240	207
EUA	17	18	18	34	35	35
Total	1.767	1.769	1.603	3.895	3.924	3.695

O Millennium bcp continua a promover a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais através da colocação de equipamentos de *self-banking* com facilidades disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. Na instalação de ATM estão também definidas regras que permitem facilitar o acesso e utilização por pessoas com mobilidade reduzida. Mantém igualmente o compromisso de continuar a reduzir as barreiras físicas, sendo que na Polónia, Roménia e Estados Unidos da América a totalidade das sucursais não apresentam barreiras arquitectónicas e em Portugal a maioria das sucursais tem condições de acessibilidade assegurada para pessoas utilizadoras de cadeiras de rodas.

Com o objectivo de melhorar a acessibilidade dos clientes ao site millenniumbcp.pt, foram criadas novas funcionalidades que, respeitando as recomendações emanadas pela *Web Accessibility Initiative (WAI)*, vieram facilitar o acesso, tornando o site compatível com o maior número possível de dispositivos.



O trabalho desenvolvido para obter níveis de excelência no serviço ao cliente, qualquer que seja o canal utilizado, foi mais uma vez reconhecido pela revista Global Finance, que atribuiu ao portal do Millennium bcp o prémio de melhor banco *online* para clientes particulares em Portugal, no âmbito do "Best Consumer Internet Bank in Portugal".



Responder às necessidades

O Millennium bcp assegura uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros para cada segmento de clientes, utilizando o canal de distribuição mais adequado, sempre com a preocupação de responder de forma dinâmica e especializada ao enquadramento socioeconómico vivido em cada momento.

		Portugal	Polónia	Grécia	Roménia	Moçambique	Estados Unidos da América
Retailho	Mass-market						
	Prestige						
	Negócios						
Empresas e Corporate	Empresas						
	Grandes Empresas e Instituições						
	Banca de Investimento						
Private Banking							

 Com oferta específica para o segmento.
 Sem oferta específica para o segmento.

Toda a oferta de produtos para particulares e empresas está disponível para consulta nos sites de cada um dos países em que o Banco está presente e o impacto financeiro dos mesmos nos resultados do Banco é analisado no Volume I do Relatório e Contas de 2009, no capítulo Reporte Financeiro.

Promover a segurança

O reforço da cultura de prevenção e segurança constitui uma preocupação permanente do Millennium bcp e resulta da capacidade preventiva do sistema de segurança em vigor, nomeadamente, da sua uniformização, padronização e flexibilidade revelada quando confrontado com ameaças à sua integridade.

A formação e a sensibilização são factores determinantes para o desenvolvimento e implementação de um eficaz sistema de prevenção e segurança. Neste sentido, em 2009 foi desenvolvido, entre outras acções, um programa de formação destinado aos colaboradores que integram as equipas de resposta de emergência e que envolveu cerca de 228 pessoas em 12 edifícios. Complementarmente realizaram-se exercícios de evacuação em 10 edifícios centrais para teste dos Planos de Resposta de Emergência.

O Millennium bcp disponibiliza aos *stakeholders* variados canais de comunicação, pelo que tem diferentes preocupações de segurança e as respostas aos desafios colocados por ambientes tecnológicos em constante mudança têm de ser rápidas e ajustadas ao nível do risco.

O quadro normativo de políticas, *standards* e configurações de segurança publicadas internamente no Millennium bcp, associadas às acções de segurança que têm vindo a ser implementadas, com base nos mais exigentes *standards* de segurança internacional, tal como a ISO 27000, permitem mitigar o risco associado ao desenvolvimento da actividade bancária, protegendo um importante activo – a informação que os *stakeholders* confiam no Banco.

Dentro deste contexto, o Millennium bcp tem posto em prática um conjunto de iniciativas de segurança com aplicação em todas as Operações e enquadradas na sua estratégia, organização, políticas e procedimentos de segurança.

Principais riscos		Medidas de prevenção e mitigação	
<ul style="list-style-type: none"> Assaltos a sucursais; Assaltos a ATM; Tentativas de fraude informática relacionadas com <i>internet banking</i>; Ameaças sobre a confidencialidade e a integridade da informação de clientes e operações. 		<ul style="list-style-type: none"> Renovação tecnológica, designadamente nas áreas da videovigilância digital, do sistema de monitorização centralizada de toda a alarmística e ainda dos sistemas de controlo de acessos; Instalação de ATM com sistemas de tintagem nos locais de maior risco; Formação aos colaboradores; Sistema de Autenticação Forte – SAFE, que garante um nível de segurança adicional na realização de transacções financeiras através de <i>internet banking</i>; Acções de sensibilização, junto dos clientes, no domínio da segurança da informação através de constantes avisos nos sites e por via da publicação periódica de <i>newsletters</i> de segurança. 	
Incidentes registados em Portugal			
	2009	2008	
Assaltos a sucursais	15	26	
<i>Risk rate</i> ⁽¹⁾			
Millennium bcp	1,6%	2,9%	
OIC	2,6%	3,4%	
Variação do n.º assaltos a ATM (face ao ano anterior)	24,0%	-26,0%	

⁽¹⁾ Relação entre o número de assaltos e o número de sucursais.

Garantir a continuidade do negócio

A Política de Gestão da Continuidade de Negócio (PCN) do Grupo Millennium enquadra o plano de continuidade de negócio (englobando os planos de recuperação de negócio, os manuais de resposta de emergência e o manual de gestão de crise) e o plano de recuperação tecnológica em vigor.

Os planos de recuperação de negócio foram elaborados mediante uma análise de impacto no negócio, tendo presente o *worst-case scenario*. Foram identificados os tempos e os requisitos de recuperação para os processos de negócio críticos, estando sujeitos a uma revisão e actualização permanente.

A política de gestão de continuidade de negócio em vigor e toda a demais documentação e planos de actuação que dela emanam obedecem aos padrões internacionais e às melhores práticas em matéria de gestão da continuidade de negócio, bem como às disposições regulatórias do Banco de Portugal em matéria de planeamento de contingência, subordinando-se aos seguintes princípios de actuação:

- proteger a vida e a integridade física das pessoas;
- proteger os activos materiais e imateriais da Instituição e assegurar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos seus sistemas de informação;
- assegurar o funcionamento contínuo das operações críticas ou, em caso de perturbação, garantir a sua recuperação tempestiva, em função da sua criticidade para a Instituição;
- minimizar as perdas, efectivas ou potenciais, resultantes da incapacidade do cumprimento de compromissos regulamentares ou contratuais ou da realização de novos negócios.

Ao nível da continuidade de negócio em Portugal, o Banco continuou a reforçar a sua resiliência e a minimizar o impacto para os seus *stakeholders* em caso de um incidente grave, ao desenvolver, numa segunda iteração, métodos simplificados de execução dos processos de negócio críticos que permitirão obter tempos de recuperação mais curtos.

Outra iniciativa que importa destacar é a definição do Plano de Contingência de Pandemia, aplicável ao cenário da Gripe A (H1N1) enquadrado na política e metodologia de gestão de continuidade de negócio.

O Plano de Contingência de Pandemia foi activado pelo Gabinete de Gestão de Crise do Banco, agregando a representação dos Serviços de Medicina, e apresenta critérios de escalonamento específicos aferidos pela taxa de absentismo.

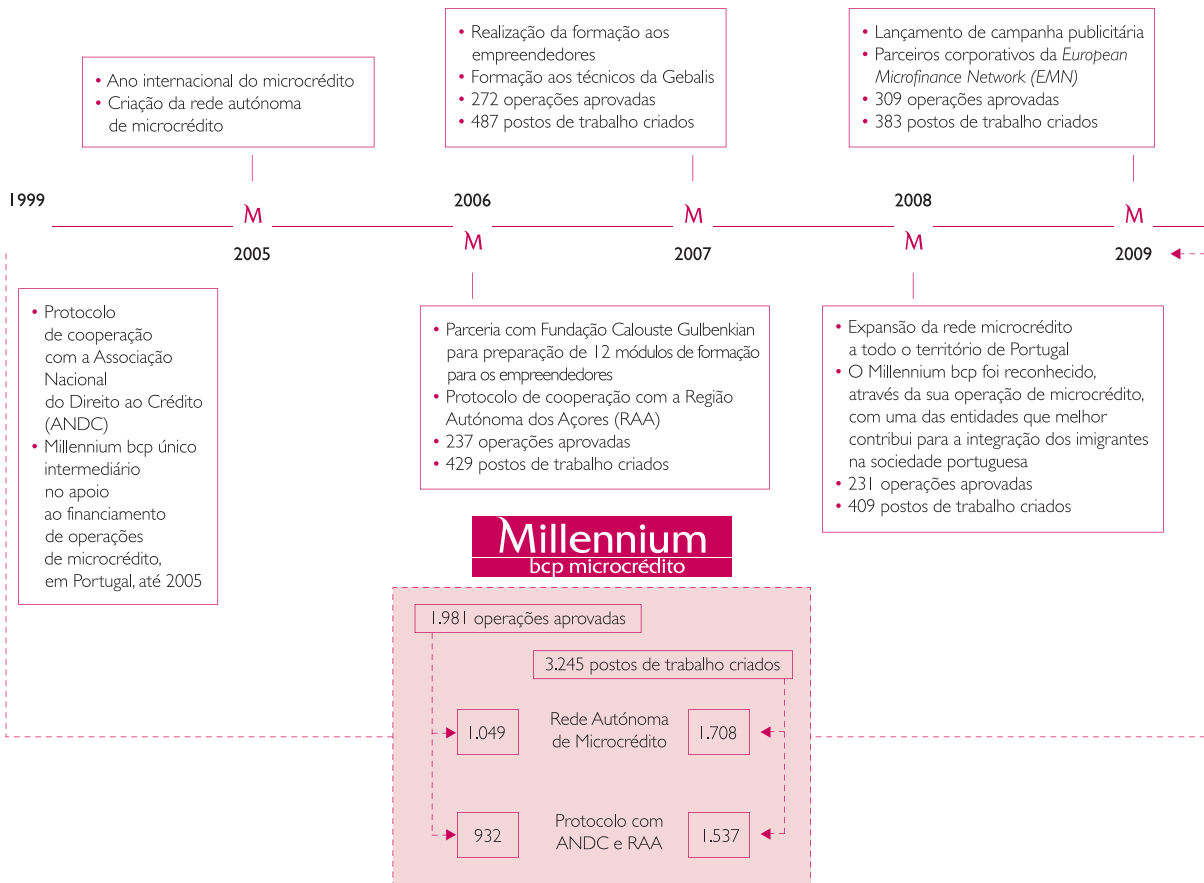
Plano de Contingência da Pandemia – Gripe A (H1N1)

Informação	Resposta de emergência	Continuidade do negócio
<ul style="list-style-type: none"> • Criação de um site específico; • Entrevista com o responsável dos serviços de medicina; • Afixação de conselhos úteis nas instalações; • Divulgação de perguntas e respostas frequentes; • Criação de uma linha telefónica para esclarecimento de dúvidas dos colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definição da actuação, no caso de uma ocorrência, incluindo a especificidade inerente à actividade no local de trabalho e à articulação entre o colaborador, o responsável hierárquico e o Banco; • Divulgação da metodologia de comunicação, registo e acompanhamento dos colaboradores afectados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso à deslocalização e ao teletrabalho, para os colaboradores identificados como críticos das unidades de serviços centrais; • Criação de parcerias entre sucursais para optimização da gestão das pessoas e dos recursos numa situação de elevado nível de absentismo; • Identificação dos planos de contingência dos principais fornecedores e prestadores de serviço do Banco.
<p>Alinhamento integral com as recomendações da Direcção-Geral de Saúde, que determina que as medidas de isolamento são decididas caso a caso, tendo por base a identificação do risco, em estreita articulação com a autoridade de saúde local.</p>		<p>Plano de continuidade de negócio assente na abordagem por processos de negócio críticos.</p>

Produtos e serviços

O Millennium bcp disponibiliza produtos e serviços que pretendem promover impactos positivos no bem-estar social e ambiental.

Microcrédito



O modelo do microcrédito no Millennium bcp, em Portugal, assenta em três pilares fundamentais – conhecer, acreditar e confiar – e vai para além da concessão de um financiamento. Este tipo de crédito consubstancia-se também no apoio prestado pelos gestores de projecto à construção e acompanhamento do plano de negócio. Esta forma de relação permite ao empreendedor encontrar no Millennium bcp um parceiro que o acompanha na consolidação do projecto e permite ao Banco proteger o modelo, mitigando e resolvendo prematuramente eventuais incumprimentos.

Em 2009, o Banco aderiu à *European Microfinance Network (EMN)*, passando a ser membro corporativo desta organização sem fins lucrativos, que promove a divulgação do microcrédito nos países da União Europeia.



Principais actividades desenvolvidas em 2009 para divulgação do produto microcrédito:

- campanha publicitária de divulgação do microcrédito para incentivar mais pessoas a apresentar as suas candidaturas, tendo presente a elevada taxa de desemprego;
- participação do Banco como orador convidado em diversas conferências e seminários, abordando o microcrédito e/ou empreendedorismo sob a perspectiva da inclusão social e do combate às situações de desemprego: (i) 8 feiras e exposições; (ii) 62 sessões de formação e divulgação e (iii) 11 conferências e seminários;
- organização de um *workshop* com a ANDC, para partilha de experiências entre os gestores de projecto da ANDC e do Banco;
- reuniões com diversas entidades que desenvolvem um trabalho de intervenção ao nível da população local, como sejam a Cruz Vermelha Portuguesa, Câmaras Municipais, Centros de Emprego, Instituições de Ensino e Juntas de Freguesia, num total de 904 contactos;
- realização de um encontro com jornalistas e empreendedores com o propósito de se promoverem os projectos dos microempreendedores e divulgar o microcrédito. Durante o almoço apresentou-se o novo filme interno "Novas Vidas II" com testemunhos de microempreendedores e o livro "Dar a volta sem dinheiro" da autoria de António Santos;
- renovação dos protocolos de parceria com a ANDC e RAA, em Junho e Setembro de 2009, respectivamente, e assinatura de um novo protocolo com a Cruz Vermelha Portuguesa – delegação de Lisboa e delegação de Braga.

O número de pedidos apresentados directamente à rede de microcrédito aumentou cerca de 18%, em 2009, sendo que a taxa de aprovação foi de 9,5%, o que representou um aumento de 1,2 pontos percentuais face a 2008 e traduziu-se na aprovação de 309 novas operações, com um valor médio de financiamento de 9.500 euros.

Face ao enquadramento de crise foi reforçado o acompanhamento pelos gestores de projecto e foram introduzidas metodologias rigorosas de monitorização do crédito, tendo sido possível obter um decréscimo da entrada de operações em crédito vencido – menos 116 operações do que as registadas em 2008 – registando-se um total de 313 operações com crédito vencido no final de 2009.

Carteira de crédito de microcrédito a 31 de Dezembro de 2009 ⁽¹⁾

	2009	2008	2007
Número de operações	836	740	485
Capital em dívida (milhares de euros)	5.930	5.959	4.109
Crédito vencido capital (milhares de euros)	807	258	128

⁽¹⁾ Não inclui informação do crédito concedido ao abrigo de protocolos com a ANDC e com a RAA.

Dos 1.049 projectos apoiados directamente pela rede autónoma de microcrédito no valor total de cerca de 11 milhões de euros: (i) 21% foram concedidos a imigrantes, (ii) 70% a empreendedores entre os 25 e os 45 anos, (iii) 37% dos empreendedores têm habilitações inferiores ao 12.º ano de escolaridade e (iv) 37% estavam em situação de desemprego. Não há diferença relevante entre projectos aprovados a homens e mulheres.



A empresa Tomarine fornece peças para navios de grande porte e começou a sua actividade há dois anos.

Foi com o financiamento de 15.000 euros do microcrédito do Millennium bcp que arrancou este projecto. O voto de confiança foi o ponto de partida para uma empresa que emprega actualmente quatro pessoas, deu prestígio e visibilidade à sua marca, e tem um projecto ambicioso no futuro próximo.

Marcos Santos, o dono desta empresa, estava desempregado quando recorreu ao crédito. Negados vários pedidos em diversos bancos, o microcrédito surgiu como um marco inesquecível na sua vida: "A banca olha para dinheiro, o microcrédito olha para as pessoas. Se isso me pôs mais perto do meu banco? Muito mais perto."

Actividades desenvolvidas através da rede autónoma de microcrédito

	2009
Cabeleireiro e Estética	14%
Calçado, Brinquedos, Vestuário	11%
Restaurante, Snack-bars	11%
Cafés	11%
Mercearia, Mini-mercado	5%
Peixeira, Frutaria, Congelados	4%
Carpintaria, Construção	2%
Limpeza industrial, Restauo	2%
Outros	40%

Em Moçambique, em parceria com o projecto *Católica Way*, o Banco concedeu financiamento a 21 projectos de microcrédito na Ilha de Moçambique. Nenhum dos empreendedores que acedeu ao crédito era bancarizado, sendo que a formação dos empreendedores em conceitos básicos de gestão, a identificação de melhorias operacionais e o apoio na implementação de processos de optimização na produção ou comercialização foram factores críticos no acompanhamento da evolução de cada projecto.

Oferta inclusiva

Imigrantes

O Millennium bcp mantém o seu compromisso com as comunidades imigrantes, em Portugal, disponibilizando informação, sempre que possível, na língua de origem. As acções de comunicação são expressas nos idiomas de diversas comunidades – russo, ucraniano, romeno, búlgaro, mandarim – facilitando a compreensão dos produtos e serviços disponibilizados.



Em 2009 realizou-se uma campanha promocional com visibilidade nas sucursais – cartazes e folhetos – incentivando a poupança através do mote “Poupar é fácil em qualquer língua”. Estas peças de comunicação foram distribuídas junto de associações, consulados e embaixadas. Foi também disponibilizada uma oferta de seguros em condições especiais.

As transferências bancárias são um dos serviços mais procurados pelos imigrantes. O Millennium bcp disponibiliza neste âmbito, nas sucursais e Internet, um serviço exclusivo através da Western Union.

No portal millenniumbcp.pt pode ser consultada uma página dedicada aos imigrantes, que está estruturada nas vertentes soluções financeiras e informações úteis que facilitam a integração desta comunidade em Portugal.

Instituições sem fins lucrativos

Inserida nos princípios de responsabilidade social, o Millennium bcp disponibiliza em Portugal, uma oferta específica e com condições especiais destinada às associações sem fins lucrativos, nomeadamente: Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS); Fundações; Institutos de Organizações Religiosas; Irmandades; Organizações Económicas, Patronais, Profissionais, Sindicais e Uniões, Federações e Confederações.

Em 2009, no âmbito do protocolo celebrado com os Ministérios das Finanças e da Economia e Inovação, cerca de uma centena de instituições usufruíram de condições específicas para as linhas de crédito destinadas à aquisição e colocação de painéis solares térmicos nas instalações utilizadas para os respectivos fins pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e Clubes e Associações Desportivas de utilidade pública desportiva.

Não bancarizados

O Millennium bcpbank, nos Estados Unidos da América, participou no projecto "Bank on Newark", que foi promovido conjuntamente pela cidade de Newark e uma rede de bancos locais, disponibilizando aos residentes não bancarizados um acesso mais fácil e em condições especiais a uma conta bancária, permitindo às famílias de baixos rendimentos ultrapassarem os custos sociais de não terem acesso ao Banco.

Apoio social e empresarial

Famílias

No primeiro semestre de 2009, o Millennium bcp em Portugal, lançou um **Serviço de Aconselhamento Financeiro** para os clientes – o SAF, disponível nas sucursais e através de um número de telefone, especificamente criado para este serviço, atendido por uma equipa de especialistas em aconselhamento financeiro.

Este serviço foi disponibilizado com o objectivo de apoiar clientes em dificuldades financeiras, estudando e propondo a solução mais adequada ao orçamento de cada família, por forma a permitir-lhe, mais facilmente, cumprir as suas responsabilidades. Através deste serviço foram recebidos 250 pedidos de informação, dos quais mais de 50% em condições de enquadramento. Para estes clientes foram considerados períodos de carência nos créditos em curso, alargamento de prazos, alteração de produtos contratados e/ou consolidação de créditos diversos num único crédito hipotecário com taxas mais baixas e prazos mais alargados.

Na Grécia criaram-se condições para a renegociação de créditos em curso, permitindo a consolidação de todos os empréstimos (crédito habitação, crédito pessoal e cartão de crédito) num único, com a possibilidade de um período de carência até seis meses.

Para permitir uma adequação das prestações de **crédito à habitação** ao orçamento de cada família, o Banco disponibilizou, em Portugal e na Polónia, a opção de alterar as condições contratadas, nomeadamente através do alargamento de prazos de pagamento, introdução de períodos de carência de amortização de capital e alteração do produto contratado. Em Portugal, disponibilizou-se igualmente o acesso à linha de crédito governamental – **Moratória de Crédito Habitação** – criada para apoiar famílias em situação de desemprego.

Educação

No plano financeiro, para os jovens que pretendem prosseguir um percurso académico que tem implícito mais encargos para as famílias, o Millennium bcp em Portugal disponibiliza dois tipos de apoio:

- Linha de Crédito Universitário: destinada ao financiamento de cursos de especialização tecnológica, licenciaturas, pós-graduações, mestrados, doutoramentos e cursos abrangidos por programas de mobilidade internacional. Linha de crédito disponibilizada no âmbito de um protocolo com as Sociedades de Garantia Mútua com o apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, que prevê condições muito vantajosas e taxas de juro indexadas à média anual obtida pelos estudantes. Em 2009 foram financiados 311 estudantes;
- Crédito Universitário: linha de crédito pessoal destinada ao financiamento de licenciaturas, pós-graduações, mestrados e doutoramentos com uma taxa de juro diferenciada, cujo valor representa cerca de 50% da taxa base de crédito pessoal. Em 2009 foram financiados 313 estudantes.

Empreendedorismo

Criada no âmbito de um protocolo estabelecido com as Sociedades de Garantia Mútua no quadro do Programa FINICIA do IAPMEI, a **Linha Early Stages** destina-se a apoiar o empreendedorismo em Portugal, através do financiamento de projectos de investimento apresentados por empresas ou empresários em nome individual com início de actividade há menos de três anos. Ao abrigo desta linha, o Millennium bcp financiou 84 projectos, no montante global de 6,2 milhões de euros.

No final de 2009, o Millennium bcp celebrou um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional e as Sociedades de Garantia Mútua no montante global de 100 milhões de euros, destinado ao apoio a projectos de investimento de criação de novas empresas ou aquisição de capital de empresas em que participem no capital pelo menos 50% de desempregados inscritos nos centros de emprego, originem a criação de postos de trabalho e contribuam para a dinamização da economia local. Este protocolo prevê o apoio através de duas linhas específicas: **MicroInvest** e **Invest+**.

Criação de infra-estruturas

O Millennium bank na Polónia colabora com o Fundo Europeu para o Desenvolvimento na concessão de crédito para o desenvolvimento de infra-estruturas das áreas rurais, nomeadamente a construção de escolas, o melhoramento de estradas e a modernização de edifícios e de infra-estruturas de comunicação.

Em Moçambique, o Millennium bim é o maior financiador do sector público, sendo que actualmente apoia projectos de energia, transportes e estradas no valor total de cerca de 93 milhões de euros.

Empresas

Num ano marcado por uma forte quebra da actividade económica, o apoio às empresas assumiu um papel de destaque na actuação do Millennium bcp.

Integrado no sistema de incentivos do **Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN)** – programa que regula os apoios comunitários à economia portuguesa no período entre 2007 e 2013 – o Millennium bcp prosseguiu a sua estratégia de parceria nas candidaturas das empresas com o objectivo de apoiar o investimento empresarial e estimular a qualificação do sistema produtivo, por via da inovação, do desenvolvimento tecnológico e do estímulo ao empreendedorismo.

A participação nas linhas **PME Investe III e IV** criadas pelo Estado português através de uma parceria entre as instituições bancárias, as autoridades gestoras do QREN e as Sociedades de Garantia Mútua permitiu aprovar, no Millennium bcp, 12.400 operações no valor de 540 milhões de euros, das quais cerca de 11.900 relativas a micro e pequenas empresas, num valor de financiamento de aproximadamente 380 milhões de euros. Estas linhas de crédito visam o apoio aos sectores de actividade com maior dinamismo (empresas exportadoras, sector automóvel e sector de turismo), procurando ainda contribuir para a protecção do emprego através do apoio às micro e pequenas empresas, que constituem uma grande percentagem do tecido empresarial nacional.

Foi também dada continuidade à estratégia de interligação e manutenção de um relacionamento próximo com as **Câmaras de Comércio e Indústria** dos países com os quais Portugal realiza maior volume de trocas comerciais (Espanha, França, Grã-Bretanha, Alemanha, Estados Unidos da América, Itália, Holanda e Japão), permitindo a obtenção de contactos empresariais com o objectivo de identificar necessidades de apoio a projectos de internacionalização ou de investimento em Portugal.

No seguimento dos acordos celebrados no final de 2008 com o **Banco Europeu de Investimento**, através dos quais foram contratadas linhas de apoio ao investimento no valor global de 100 milhões de euros, foram apoiados projectos de investimento fixo em empresas ao abrigo de:

- empréstimo **Mid-Cap**: dirigido a projectos de investimento de média dimensão (entre 25 e 50 milhões de euros), para empresas com mais de 250 trabalhadores e visando operações relacionadas com a investigação, desenvolvimento e inovação de novos produtos ou processos que apoiem a melhoria da competitividade da economia a longo prazo, assim como a criação e divulgação de tecnologias de informação e comunicação de alto rendimento e investimentos nos sectores educativo, de formação profissional, saúde ou de melhoria da sustentabilidade ambiental (qualidade de vida e ambiente, poupança e eficiência energética);
- empréstimo **Global**: vocacionado para o apoio a micro e pequenas empresas independentes, com enfoque em projectos de menor dimensão (até 25 milhões de euros), para PME (designadamente projectos de microcrédito) e não PME, apoiando projectos que tenham por objectivo a economia de energia, a protecção do ambiente, energias

renováveis, ou economia do conhecimento ou promovidos por autarquias locais, empresas municipais ou intermunicipais, associações de municípios ou ainda empresas concessionárias de serviços e obras municipais, destinados à realização de infra-estruturas municipais, designadamente estradas, saneamento básico e tratamento de resíduos.

No quadro do apoio às empresas, designadamente na utilização progressiva da solução de **Garantia Mútua** como instrumento de apoio ao financiamento, o Banco renovou em 2009 os protocolos de colaboração celebrados em 2003 com as Sociedades de Garantia Mútua, reforçando a sua estratégia de apoio a micro, pequenas e médias empresas garantidas. Actualmente, o Banco tem uma carteira de 8.465 operações com as Sociedades de Garantia Mútua, correspondendo a um montante de capital em dívida de 311 milhões de euros.

Project finance

Classificação de projecto de acordo com os Princípios do Equador	Projectos financiados desde 2006	Participação do Millennium bcp (milhões de euros)
<p>Avaliação do projecto</p> <ul style="list-style-type: none"> Risco do projecto Impactos sociais e ambientais Respeito pelos Princípios do Equador <p>Avaliação do promotor do projecto</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumprimento da legislação Medidas de mitigação e monitorização Respeito pelos Princípios do Equador 	<p>Nível de risco</p>	<p>A Impacto social e ambiental elevado</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: right;">41</p>
		<p>B Impacto social e ambiental limitado</p> <p style="text-align: center;">37</p> <p style="text-align: right;">4.232</p>
		<p>C Impacto social e ambiental baixo</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: right;">27</p>

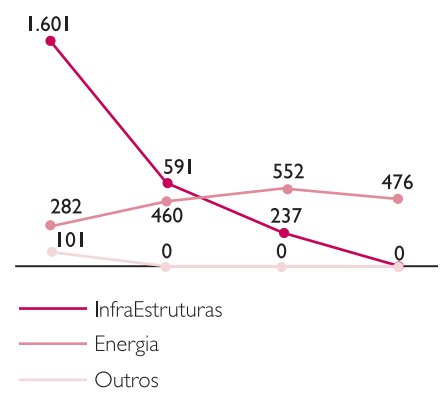
Em 2009, embora se tenha verificado uma retracção da capacidade dos mercados em financiar projectos, o Millennium bcp procurou contribuir com o financiamento de projectos de grande dimensão na área da energia, onde as energias renováveis se evidenciaram nas componentes eólica e fotovoltaica.

Outros sectores que fazem parte da carteira de crédito do Banco e que têm uma importância relevante na área de *project finance* são, também, o ambiente (saneamento das águas e resíduos) e saúde (hospitais).

Tendo em conta o impacto potencial das alterações climáticas, os Governos têm vindo a introduzir objectivos cada vez mais exigentes no que diz respeito à redução das emissões de CO₂ e a incentivar o desenvolvimento tecnológico de energias renováveis. Também o Millennium bcp tem procurado financiar investimentos que contribuam para a redução de CO₂. Não obstante, continua a apoiar o financiamento em combustíveis fósseis, tais como o carvão e gás, mas dentro das regras estipuladas pelos Princípios do Equador e demais disposições regulamentares aplicáveis.

O ano de 2009 pautou-se por uma ligeira descida no número de projectos aprovados. Foram classificados cinco projectos, dos quais quatro na categoria B e, pela primeira vez, um projecto na categoria A.

Evolução da participação do Millennium bcp por tipo de projecto



Projectos aprovados em 2009

		Principais impactos sociais e ambientais	Medidas de mitigação
Energia eólica			
País	Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos na flora e vegetação originados pela desmatamento e movimentação das terras; • Desorganização da paisagem durante o período de construção devido à desmatamento e desarborização; • Possibilidade de contaminação das águas subterrâneas durante a fase de construção; • Impacto arqueológico por intrusão no subsolo (movimentação de terras). 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitar os trabalhos de desmatamento e decapagem de solos às áreas estritamente necessárias; • Salvaguardar e proteger todas as espécies arbóreas e arbustivas que não perturbem a execução da obra; • Monitorizar as nascentes de água na área de implementação do parque eólico; • Acompanhar os achados arqueológicos e, em função do seu valor patrimonial, decidir a sua conservação <i>in situ</i>.
Classificação	B		
Montante da participação do Millennium bcp	324 milhões de euros		
N.º de projectos	2		
País	Polónia	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto na fauna e vegetação (ex. habitat das aves picanços); • Ruído. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar a presença de animais para minimizar acidentes, nomeadamente com passáros, répteis e anfíbios (trabalho realizado por biólogo); • Reposicionar o estaleiro de obra e acessibilidades para protecção de árvores; • Monitorizar o nível de ruído; • Assistir as aves acidentadas por colisão com os aerogeradores, através de um acordo estabelecido com um hospital da especialidade.
Classificação	B		
Montante da participação do Millennium bcp	89 milhões de euros		
N.º de projectos	1		
Energia fotovoltaica			
País	Espanha	<ul style="list-style-type: none"> • Desmatamento/desflorestação; • Sistemas ecológicos: fauna, flora e habitats. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requalificar e readaptar a fauna, flora e habitats; • Instalar uma vedação com espécies naturais da zona (azinheira); • Instalar um tanque de águas pluviais para a rega da vegetação requalificada.
Classificação	B		
Montante da participação do Millennium bcp	22 milhões de euros		
N.º de projectos	1		
Termoeléctrica a carvão			
País	Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade do ar; • Qualidade dos efluentes; • Recursos biológicos; • Aspectos sociais; • Saúde e segurança no local de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar uma estação para monitorização da qualidade do ar, nomeadamente aferir níveis de dióxido sulfúrico, nitrogénio óxido, monóxido de carbono e oxigénio; • Monitorizar a qualidade dos efluentes e nível térmico das águas e avaliação dos potenciais impactos a organismos marinhos e seus habitats; • Manter uma distância mínima de 30 metros até à zona ribeirinha, para facilitar a conservação dos solos e sua biodiversidade, bem como minimizar impactos nos ecossistemas aquáticos; • Criar condições de mobilização e desmobilização para os trabalhadores durante a fase de construção e operação; • Assegurar formação profissional, através de agências governamentais, para qualificação dos trabalhadores; • Assegurar o cumprimento dos requisitos de saúde e segurança no local de trabalho, através da monitorização pelos promotores e construtor do projecto.
Classificação	A		
Montante da participação do Millennium bcp	41 milhões de euros		
N.º de projectos	1		

Fundos SRI

Os Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis (SRI) foram criados para atender aos investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, factores de risco sociais e ambientais, sendo que as empresas que integram as carteiras sob gestão assumem modelos estratégicos que têm em conta: a introdução de medidas que visem a redução dos impactos no clima, o combate à corrupção, o respeito pelos direitos humanos, as boas práticas de governação corporativa e a eficiência dos sistemas de identificação e gestão de risco.

O Millennium bcp actua neste âmbito através da F&C Asset Management, entidade parceira na actividade de gestão de activos, a qual, por via do exercício de direitos de voto e da relação de proximidade que mantém com as equipas de gestão das empresas nas quais investe, promove o respeito por estas políticas.

O ActivoBank7 tem igualmente procurado alargar, de forma constante, a sua oferta de fundos especializados nos sectores de energias renováveis, ecologia, eficiência energética e alterações climáticas, que continuam a merecer o interesse dos investidores, nomeadamente por se tratar de indústrias que beneficiam de apoios significativos dos Governos a nível global, o que proporciona interessantes oportunidades de investimento a longo prazo.

Actualmente, o ActivoBank7 detém uma carteira de 20 fundos SRI, dos quais 14 tinham unidades de participação subscritas no valor de 1.598 mil euros no final de 2009, correspondendo a cerca de 1% da sua carteira de fundos de investimento.

Fundos SRI comercializados em Portugal em regime de arquitectura aberta

ActivoBank7

	2009	2008	2007
N.º de fundos (com unidades de participação subscritas)	14	14	11
Éticos	5	n.d.	n.d.
Ambientais	9	n.d.	n.d.
Valor das unidades de participação detidas por clientes (milhares de euros)	1.598	1.403	3.791
Éticos	46	n.d.	n.d.
Ambientais	1.552	n.d.	n.d.

Colaboradores

O Millennium bcp assume o compromisso junto dos colaboradores de premiar o mérito e criar condições para o desenvolvimento da carreira profissional aliada a uma valorização pessoal, através do equilíbrio com a vida familiar.

Informação agregada das operações bancárias do Grupo Millennium (exclui actividade seguradora)

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Total de colaboradores	20.824	21.798	20.506
Idade média (anos)	37,2	36,7	36,4
Antiguidade média (anos)	10,7	9,6	9,7
Taxa anual de mobilidade interna	23%	21%	24%
Média anual de horas de formação por colaborador ⁽¹⁾	28	42	43
Colaboradores por vínculo contratual			
com contrato permanente	94%	88%	89%
com contrato a termo	7%	12%	11%
em regime de estágio	0%	0%	0%
Colaboradores abrangidos por Acordo Colectivo de Trabalho ⁽²⁾	13.584	12.193	12.284
Colaboradores sindicalizados	10.096	9.482	9.650
Colaboradores em regime de trabalho a tempo parcial	194	143	152
Colaboradores com deficiência ⁽³⁾	119	107	199
Criação líquida de emprego ⁽⁴⁾	-914	1.243	1.110
Proporção de membros da Alta Direcção contratada localmente	93%	90%	75%
Remunerações fixas e variáveis e benefícios (milhões de euros)	536	853	834
Colaboradores por escalão salarial anual ⁽⁵⁾			
> 100 mil euros	221	368	364
[90-100[mil euros	81	116	125
[80-90[mil euros	132	158	161
[70-80[mil euros	183	249	241
[60-70[mil euros	338	409	409
[50-60[mil euros	707	764	685
[40-50[mil euros	1.334	1.439	1.361
[30-40[mil euros	2.945	3.057	2.977
[20-30[mil euros	4.390	4.468	4.201
[10-20[mil euros	4.858	5.697	5.166
< 10 mil euros	5.555	5.073	4.816

⁽¹⁾ O ano de 2007 exclui a Roménia. O ano de 2008 exclui Moçambique. O valor de 2008 foi rectificado por ter sido mal reportado no Relatório de Sustentabilidade de 2008.

⁽²⁾ Os valores de 2009 não são comparáveis com 2007 e 2008; para 2007 e 2008 os valores referem-se a Portugal e Moçambique e em 2009 está também disponível a informação referente à Grécia.

⁽³⁾ O valor de 2008 foi rectificado por ter sido mal reportado, relativamente a Moçambique, no Relatório de Sustentabilidade de 2008.

⁽⁴⁾ Os valores de 2007 e 2008 foram rectificados face a ajustamentos na fórmula de cálculo.

⁽⁵⁾ A diferença de 80 colaboradores em 2009, face ao total apresentado, corresponde a colaboradores a quem o Banco não atribui remuneração, nomeadamente, colaboradores em cargos públicos e em licenças sem remuneração.

O Millennium bcp foi distinguido como uma das **"Best Companies for Leaders Portugal"** e a melhor do sector bancário num estudo efectuado pela consultora de gestão Hay Group, que identifica as melhores empresas do mercado na gestão de talento e no desenvolvimento da liderança.

Ao Millennium bank na Grécia foi atribuído o prémio de **"Melhor banco para trabalhar"**, enquanto Banco com melhor ambiente de trabalho na Grécia, e a terceira posição no *ranking* de "Melhor empresa para trabalhar com mais de 250 colaboradores".

Cultura de meritocracia

O Millennium bcp considera as pessoas um importante pilar de sustentabilidade da Instituição, sendo assim fundamental assumir e promover a responsabilidade por uma gestão atenta e eficiente, procurando obter maior envolvimento e melhores desempenhos, garantindo o apoio ao desenvolvimento profissional dos colaboradores.

No Millennium bcp, as hierarquias são as principais responsáveis pela gestão dos colaboradores – gestão da satisfação, motivação, carreira e desenvolvimento profissional – que integram as equipas que lideram. Todos os colaboradores são apoiados pela Direcção de Suporte à Gestão de Pessoas, pelo Conselho de Administração Executivo e pelo seu Presidente.

A procura constante de um bom clima de relações humanas e profissionais assentes na transparência das regras, na lealdade e na franqueza do relacionamento interpessoal constitui um princípio de actuação do Millennium bcp. A excelência de desempenho que o Millennium bcp valoriza e premeia é incentivada, mas acautelando que o é em harmonia com o desenvolvimento individual de cada colaborador, com uma distribuição equilibrada entre trabalho, família, deveres de cidadania, fruição de actividades lúdicas e de convívio social.

O sistema de avaliação individual de desempenho (SAID), implementado, em 2009, em Portugal espelha o posicionamento no Millennium bcp neste domínio, fazendo evoluir a gestão das pessoas em harmonia com a evolução da Organização. Os seus principais objectivos são: (i) alinhar *performances*, (ii) suportar os planos de desenvolvimento dos colaboradores e (iii) premiar bons resultados de forma rigorosa e transparente. Este novo modelo reforça o processo de apreciação contínua, sistemática e objectiva do desempenho dos colaboradores. O *feedback* contínuo determina a capacidade das hierarquias contribuírem para o desenvolvimento dos colaboradores, ajudando-os a procurar, permanentemente, novos patamares de desempenho e de valorização profissional. Ao serem definidos objectivos individuais alinhados com os objectivos da equipa e da unidade onde os colaboradores estão enquadrados, e consequentemente com os objectivos estratégicos do Banco, contribui-se não só para reforçar a percepção de cada colaborador do seu efectivo contributo para o todo, como também das iniciativas a desenvolver para evoluir para um patamar superior de desempenho.

Numa óptica de utilização descentralizada da informação, foi implementada, em 2009, uma nova aplicação que permite aos colaboradores consultarem *online* os seus registos curriculares, igualmente disponíveis para as chefias, as quais podem ainda aceder ao quadro de pessoal da sua unidade orgânica e relatórios de reporte sobre os principais processos de gestão dos seus colaboradores.

Nos princípios de actuação do Grupo Millennium foram instituídos um conjunto de valores e referenciais de actuação, aplicáveis a todos os colaboradores, de todas as operações, nos quais se inclui uma inequívoca orientação e motivação para que: (i) independentemente do respectivo nível hierárquico ou de responsabilidade, todos os colaboradores actuem de forma justa, recusando qualquer situação de discriminação e (ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação colectiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

O Grupo Millennium mantém o empenho em proporcionar aos colaboradores um tratamento justo e com igualdade de oportunidades em todas as fases dos respectivos percursos profissionais, independentemente da raça, nacionalidade, religião, sexo, idade, orientação sexual ou condição física.

SAID – Dimensões



Colaboradores a 31 de Dezembro de 2009

	Mulheres	Homens	Total
Portugal	4.019	6.279	10.298
Polónia	4.344	1.977	6.321
Grécia	844	648	1.492
Roménia	477	223	700
Moçambique	860	945	1.805
EUA	137	71	208
Total	10.681	10.143	20.824
	51%	49%	

Colaboradores por categoria contratualPortugal, Polónia, Grécia, Roménia,
Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Alta Direcção	277	272	295
Direcção	1.913	1.893	1.738
Restantes categorias	18.634	19.633	18.473
Total	20.824	21.798	20.506

Repartição dos colaboradores por grau de habilitação literáriaPortugal, Polónia, Grécia, Roménia,
Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Ensino básico	6%	6%	7%
Ensino secundário	42%	42%	44%
Ensino superior	52%	52%	49%

O sistema de incentivos é percebido como instrumento diferenciador de níveis de desempenho. Subjacente a este sistema, qualquer que seja o modelo adoptado, está sempre a preocupação de garantir a sua transparência e a sua adequação ao efectivo contributo de cada colaborador; considerado na dupla vertente do desempenho individual e do trabalho da equipa. Esta preocupação conduziu ao desenvolvimento de um sistema de incentivos específico para as Redes Comerciais (SIR) em Portugal, a ser pago trimestralmente.

Em 2009, deu-se continuidade ao programa que distingue os colaboradores com melhor desempenho, em Portugal, tendo-se atribuído 33 Prémios de Excelência. Esta iniciativa tem como principais objectivos: reforçar a cultura de meritocracia, estimular a valorização pessoal e o desenvolvimento profissional e distinguir os colaboradores que se evidenciaram no exercício das suas funções, sendo nomeados como exemplos de excelência.



Colaboradores premiados com o Prémio de Excelência em 2009.

Também o Bank Millennium na Polónia reconhece o desempenho de excelência dos seus colaboradores através do prémio anual do Presidente. Este prémio é atribuído a directores e responsáveis de projectos que contribuíram significativamente para os resultados do Banco através do seu desempenho nas vendas, redução de custos, fortalecimento da relação com os clientes, melhorias de processos ou crescimento da produtividade. Em 2009 foram premiados cinco colaboradores.

Recrutamento

O planeamento do recrutamento é realizado em consonância com a estratégia do Banco, procurando-se um rejuvenescimento da base de colaboradores sem prejuízo dos programas internos de mobilidade.

A divulgação de vagas disponíveis para recrutamento é primeiro realizada junto dos colaboradores através do portal interno, recorrendo-se a recrutamento externo quando não são encontrados colaboradores com o perfil e disponibilidade para o desempenho das funções em causa.

O processo de recrutamento, que é semelhante em todas as operações, é composto por uma sequência de fases, de forma a ser assegurada a sua transparência e eficácia: (i) recolha de candidaturas; (ii) identificação e selecção de

potenciais candidatos; (iii) realização de testes psicotécnicos; (iv) entrevista com um júri de selecção composto por elementos da Alta Direcção do Banco e (v) aprovação da admissão pelo CAE.

A atracção e a retenção de talento continua a fazer parte da estratégia de recrutamento do Millennium bcp, pelo que, em 2009, à semelhança de anos anteriores, em Portugal, na Polónia e na Grécia prepararam-se programas especiais para os estudantes e recém-licenciados, com os melhores desempenhos académicos, das melhores universidades de cada país:

Iniciativas em 2009	Conteúdo da acção	País onde decorre	O que dizem os participantes...
Seminário de Mercados Financeiros e Gestão Bancária	Formação que decorre durante dois dias, onde os alunos têm oportunidade de aprofundar os seus conhecimentos na área financeira e de gestão bancária e, simultaneamente, contactar com profissionais de referência, participar em <i>team buildings</i> e alargar a rede de contactos.	Portugal	“O seminário está muito bem organizado e as intervenções foram bastante esclarecedoras”. “Muito positiva a diversidade académica dos estudantes/participantes.”
Workshops temáticos	Apresentações interactivas feitas por colaboradores do Grupo Millennium nas universidades ou <i>in-house</i> e apresentação de <i>case studies</i> relacionados com a actividade do Banco.	Portugal Polónia	“Foi muito bom ver na prática coisas que aprendemos em plena aula.” “Gostei dos factos reais e da perspectiva realista dos intervenientes.”
Estágios de Verão	Os estágios, com a duração média de dois meses, decorrem em áreas técnicas ou comerciais do Banco, de acordo com o perfil do estudante. Cada estagiário conta com o acompanhamento contínuo de um quadro directivo do Banco enquanto mentor.	Portugal Polónia	“A minha experiência no Millennium bcp revelou-me profissionais competentes, empenhados e dedicados ao sucesso do Banco. Uma lição de profissionalismo impossível de se aprender nas aulas.”
Estágios internacionais	Realização de estágio num outro país onde o Grupo Millennium está presente. Os estagiários são envolvidos no dia-a-dia de uma área central e acompanhados por um mentor.	Polónia Grécia	“O estágio na Grécia revelou-se uma experiência profissional fantástica, mas também uma agradável experiência pessoal. Conheci muitas pessoas e uma nova cultura com a qual pretendo manter contacto.”
Concursos para estudantes	Realização de concursos para estudantes: “ <i>Millennium Communicate</i> ” – premeia o melhor projecto de imagem corporativa; “ <i>Millennium Chance</i> ” – premeia um projecto/passatempo de um estudante; “ <i>MilleWorkshopProject</i> ” – premeia estudantes pela organização de um <i>workshop</i> .	Polónia	“A ideia do ‘ <i>MilleWorkshopProject</i> ’ chamou-me de imediato à atenção, pois era uma oportunidade de partilhar a minha paixão (relações interpessoais) e conhecimento. Preparar uma apresentação com a descrição de um curso de formação deu-me imenso prazer.”

Este programa, que em Portugal e na Polónia actua sobre a lema “*Come and Grow With Us*”, pretende também contribuir para o desenvolvimento das competências dos estudantes, proporcionando-lhes uma experiência enriquecedora no mundo do trabalho através da participação em programas de estágios e *workshops*.

Os estudantes que mais se destacam e melhor se adequam aos valores do Grupo Millennium são recrutados e integrados num dos programas de desenvolvimento concebidos para acompanhar os colaboradores recém-admitidos durante os dois primeiros anos – *People Grow* e *Young Specialist* –, facilitando a sua integração e expondo-os a desafios profissionais exigentes em diversas áreas e funções, contribuindo para desenvolver uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da organização.

Recrutamento por país

	2009	2008	2007
Portugal	67	284	512
Polónia	750	2.562	1.982
Grécia	81	371	348
Roménia	113	330	507
Moçambique	244	287	176
EUA	4	37	42
Total	1.259	3.871	3.567

Recrutamento

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Área de colocação			
Retalho	1.007	2.101	n.d.
Áreas especializadas	252	1.770	n.d.
Habilitações			
Ensino superior	664	1.823	n.d.
Ensino secundário	595	2.048	n.d.
Sexo			
Mulheres	561	2.425	2.236
Homens	698	1.446	1.331
Total de admissões	1.259	3.871	3.567

Saídas de colaboradores por país

	2009	2008	2007
Portugal	351	465	616
Polónia	1.502	1.627	991
Grécia	111	234	182
Roménia	103	142	n.d.
Moçambique	77	122	103
EUA	29	38	58
Total	2.173	2.628	1.950

Causas de saída de colaboradores

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008	2007 ⁽¹⁾
Iniciativa do colaborador	47%	68%	71%
Mútuo acordo	10%	8%	3%
Despedimento	31%	17%	12%
Reforma	2%	4%	10%
Óbito	1%	1%	1%
Outras causas	9%	2%	3%

⁽¹⁾ Exclui Roménia.**Desenvolvimento**

A formação permanece como uma prioridade, expressando o empenho e compromisso do Grupo Millennium em valorizar as pessoas. A busca pela excelência, na qualidade do serviço a prestar aos clientes, passa pela identificação da formação mais adequada às necessidades específicas de cada colaborador, pelo que, para além da responsabilidade delegada nas hierarquias, é incentivada a proactividade individual na promoção do autodesenvolvimento.

Formação

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008	2007 ⁽³⁾
Presencial			
N.º de participantes ⁽¹⁾	22.548	30.806	26.397
N.º de horas ⁽²⁾	282.497	615.294	656.276
E-learning			
N.º de participantes ⁽¹⁾	77.657	78.690	49.070
N.º de horas ⁽²⁾	169.398	153.812	93.867
À distância			
N.º de participantes ⁽¹⁾	42.416	21.240	7.498
N.º de horas ⁽²⁾	120.159	157.780	91.819
N.º de horas de formação por colaborador	28	42	43

⁽¹⁾ Corresponde ao total de participantes das formações realizadas. O mesmo colaborador pode ter frequentado diversas formações.⁽²⁾ Exclui Moçambique em 2007 e 2008.⁽³⁾ Exclui a Roménia.

Em 2009, verificou-se uma redução acentuada no número de horas de formação por colaborador, motivada pela diminuição significativa do número de horas de formação presencial na Polónia, decorrente da redução do recrutamento efectuado.

Por forma a dar resposta à necessidade de alinhamento na formação base para cada função, foi criada em Portugal, a **Academia de Formação**, que define os programas que apoiam o desenvolvimento das competências necessárias ao exercício de determinada função. Neste âmbito, foram definidos em 2009 os percursos formativos para as funções de coordenação, especializadas e de serviço e suporte.

Em Portugal deu-se continuidade quer aos programas estratégicos, nomeadamente a certificação dos gestores das redes comerciais, quer aos programas de continuidade, nomeadamente a formação presencial para aprendizagem e aperfeiçoamento da língua inglesa, e paralelamente foram lançados programas específicos de desenvolvimento.

Principais programas de desenvolvimento de colaboradores realizados em 2009 em Portugal

Áreas comerciais	Serviços centrais
<p>Grow in Retail</p> <ul style="list-style-type: none"> destinado a assistentes comerciais do Retailho; forte componente de formação aliada ao lançamento do desafio de partilharem com a Organização ideias e soluções para melhorar o desempenho do Banco; 49 participantes. <p>Master in Retail</p> <ul style="list-style-type: none"> destinado a gestores de relações comerciais e coordenadores comerciais adjuntos; forte componente de formação; participação num jogo de simulação bancária em ambiente de <i>blended-learning</i>; 41 participantes. <p>Leadership in Retail</p> <ul style="list-style-type: none"> destinado a coordenadores comerciais; forte componente de formação; participação em equipas de projecto sobre temas estratégicos para o Banco; 15 participantes. 	<p>Um dia com o cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> promove a deslocação, por um dia, dos colaboradores dos serviços centrais a uma sucursal do Retailho; permite aos participantes perceber quais os condicionalismos a que estão sujeitos os colaboradores no dia-a-dia das sucursais; decorre até ao final de 2011; 158 participantes em 2009. <p>Changing IT for better e SER DO</p> <ul style="list-style-type: none"> conjunto de intervenções formativas, de melhoria de processos e de comunicação com o intuito de reforçar uma cultura de qualidade de serviço nas Direcções do IT e de Operações; 1.100 participantes. <p>Valorizamos a experiência</p> <ul style="list-style-type: none"> dedicado aos colaboradores mais experientes, sem funções de enquadramento; assenta no propósito da boa gestão do talento interno reflectido em quatro pilares: remotivar; requalificar; relançar e reconhecer.

Ana Paula Lopes, da sucursal Serra das Minas, participante do programa *Master in Retail*



"Este programa foi muito útil não só para mim, como para a minha equipa, uma vez que assumi funções de chefia há cerca de um ano. Saliento a formação que recebemos, muito útil para o dia-a-dia, e a passagem por áreas centrais que me ajudou a perceber, por exemplo, como posso ser mais eficaz na apresentação das operações de crédito."

Castanho Ferreira, da Direcção de Operações, passou "Um dia com o cliente" na sucursal de Nogueira da Maia



"Depois de estarmos aqui um dia, temos uma noção mais clara da proximidade com o cliente, daquilo que são as necessidades das sucursais e, simultaneamente permite também que, as pessoas das sucursais saibam quais são as necessidades dos serviços centrais."

O Banco tem programas específicos que permitem identificar, estimular e desenvolver colaboradores com elevado potencial, em fases críticas da sua carreira, contribuindo para o desenvolvimento e retenção de quadros que evidenciam capacidade para assumirem funções de responsabilidade e complexidade acrescida.

People Grow

- destinado a jovens recém-licenciados com elevado potencial de desenvolvimento de carreira;
- está estruturado num sistema de rotações funcionais em diversas áreas e operações do Banco, permitindo o desenvolvimento de novas competências e uma visão transversal do negócio;
- duração de dois anos;
- 23 colaboradores em Portugal ⁽¹⁾ e 18 colaboradores na Polónia.

Young Specialist

- destinado a colaboradores recém-diplomados com muito bons resultados académicos;
- procura agilizar e acelerar a integração na realidade do Millennium bcp e criar as condições necessárias para desenvolver as competências e autonomia fundamentais para um desempenho de excelência em funções especializadas;
- duração de dois anos;
- 66 colaboradores em Portugal e 2 na Grécia.

Grow Fast

- destinado a colaboradores com experiência profissional que demonstrem: (i) desempenho muito positivo; (ii) elevada vontade e capacidade de aprendizagem e de colocar em prática as novas competências e (iii) elevado potencial para liderarem equipas ou projectos críticos para o Grupo;
- pretende facilitar a preparação para funções de coordenação com um nível de responsabilidade e/ou complexidade superior;
- duração de dois anos;
- 25 participantes em Portugal, 22 na Polónia e 3 na Grécia.

Grow Plus

- destinado a colaboradores com funções de enquadramento e *project leaders*, altamente motivados e comprometidos com a Organização, assim como em condições para mudar de função ou de área;
- pretende estimular o desenvolvimento dos participantes e prepará-los com conhecimento e capacidades necessárias para assumirem funções de coordenação com um nível de responsabilidade e/ou complexidade superior;
- duração de quatro anos;
- 17 participantes na Polónia.

⁽¹⁾ 7 dos quais terminaram o programa em Setembro de 2009, tendo sido integrados em áreas do Banco.



“Foi uma experiência extremamente enriquecedora, onde claramente foi criado valor, quer no plano individual, quer num sentido mais amplo, na formação de espírito de equipa e transmissão/reforço de valores da cultura Millennium bcp.”

De forma a complementar as sessões de formação e os desafios lançados diariamente aos participantes destes programas de desenvolvimento, em 2009, o Banco organizou, mais uma vez, fóruns de discussão sobre temas estratégicos para o Grupo Millennium. Em Maio, os colaboradores portugueses *People Grow* e *Grow Fast* juntaram-se no “Fórum *Grow Together*” fora das instalações do Banco para apresentarem propostas sobre temas previamente identificados. No final dos dois dias do evento, os projectos foram apresentados ao CAE, aos mentores dos participantes e aos *sponsors* dos projectos. Em Novembro, os *Young Specialist* reuniram-se para a partilha de experiências entre os participantes e mentores com o objectivo de promover o *networking*, naquela que se tornou uma excelente oportunidade de interacção e desenvolvimento de competências fora do contexto organizacional. A par das sessões de trabalho, houve também oportunidade para momentos de *team building* que reforçaram o espírito de equipa.

A valorização e desenvolvimento dos colaboradores passam também pelas oportunidades criadas para reflectir sobre temas com impacto no desenvolvimento da sua actividade profissional e na sua vida pessoal. Com o objectivo de promover o debate interno sobre temas da actualidade, o

Banco realizou em 2009 oito seminários – **Seminários Millennium** – no Porto e em Lisboa, nos quais participaram mais de 1.300 colaboradores. Cada seminário foi dinamizado por um convidado responsável pela apresentação de um tema específico e o sucesso alcançado incentivou à continuação deste programa em 2010.

Oradores convidados	Temas
Gonçalo Pascoal	O contexto macroeconómico actual
Miguel Pina e Cunha	Organizações positivas
Carlos Alberto Júlio	Magia da negociação
Miguel Pessanha	As incertezas do risco de crédito
Mark Whittle	Liderança
Carlos Pimenta	Desafios energéticos
Roberto Carneiro	O valor da experiência na sociedade de conhecimento
Isabel Jonet	Crises gémeas: os impactos da crise financeira e alimentar

A importância da mobilidade na valorização das carreiras justifica a permanente atenção e o acompanhamento que o Millennium bcp dedica aos programas que visam apoiar e estimular estes movimentos. As alterações à rotina, embora desejadas pelas pessoas, enfrentam frequentemente barreiras que decorrem do natural receio de alterar o conforto proporcionado pelos hábitos e de enfrentar o desconhecido, pelo que os programas de mobilidade interna foram pensados de forma a responder a diferentes tipos de aspirações por parte dos colaboradores que desejam assumir novos desafios no âmbito da sua vida profissional.

Taxa mobilidade interna

Rotações em percentagem

	2009	2008	2007
Portugal	19%	23%	26%
Polónia	41%	18%	26%
Grécia	5%	3%	3%
Roménia	4%	n.d.	n.d.
Moçambique	32%	44%	32%
EUA	14%	26%	21%
Total	23%	21%	24%

Principais programas de mobilidade de colaboradores em Portugal

Plano de Desenvolvimento de Competências Comerciais (PDCC)

- promove a mobilidade de colaboradores dos serviços centrais para as áreas comerciais;
- assenta numa metodologia estruturada de formação e acompanhamento que permite o desenvolvimento de competências e a realização profissional dos colaboradores;
- em 2009, decorreu a quinta edição do programa, com a mobilização de 46 colaboradores.

Plano de Quadros Directivos (PQD)

- impulsiona a colocação de Quadros Directivos de áreas centrais nas áreas do Retalho, Private, Empresas e Corporate e Recuperação de Crédito;
- foram afectos a novas actividades 24 colaboradores.

Programa Novos Rumos

- apoia os colaboradores que procuram novos desafios, oferecendo garantias especiais e condições vantajosas na mobilidade para sucursais fora dos grandes centros urbanos;
- 7 colaboradores colocados em novas localidades e 9 processos em análise.

Mafalda Silva, gestora de cliente da sucursal Boavista Particulares, no âmbito do Programa PDCC



“O programa está muito bem estruturado. Em termos teóricos está abrangente, sendo que a sucursal onde somos integrados é fundamental para o nosso apoio na componente prática. O acolhimento que nos dão é muito importante para nos sentirmos mais capazes e acompanhados.”

Pedro Custódia, que trocou a Direcção de Operações – Cartões pela sucursal de Grândola, no âmbito do programa Novos Rumos



“Era algo que eu já tinha pensado fazer... e quando o Banco lançou este novo projecto achei que estava na altura de avançar; mudar efectivamente de vida porque, ao fim de dez anos nos serviços centrais, estava na altura de experimentar uma coisa nova e achei que, para meu bem e da minha família, era melhor mudar para fora da cidade, para ter uma qualidade de vida superior.”

A mobilidade do Millennium bcp inclui ainda o expatriamento, ou seja, a possibilidade de desenvolvimento da carreira noutras geografias onde o Grupo Millennium tem presença. Os objectivos prosseguidos são: (i) disponibilizar as competências específicas necessárias para potenciar vantagens competitivas em operações do Grupo noutro país; (ii) reforço ou aquisição pelo colaborador de competências específicas e experiência internacional e multicultural durante um determinado período de tempo, de que a sociedade de origem beneficiará no futuro após o regresso do colaborador e (iii) desenvolvimento de carreiras por via da mobilidade funcional.

Colaboradores expatriados por país de destino

	2009	2008	2007
Portugal	1	2	5
Polónia	13	15	21
Grécia	2	3	4
Roménia	5	6	5
Moçambique	21	22	20
EUA	2	4	6
Total	44	52	61

Colaboradores expatriados que integram a Alta Direcção e Direcção das operações de destino

	2009	2008	2007
Portugal	0	2	3
Polónia	12	14	21
Grécia	2	2	4
Roménia	4	5	5
Moçambique	14	13	18
EUA	2	3	6
Total	34	39	57

Ouvir os colaboradores

Programas de inovação

O Millennium bcp continua a apostar na melhoria constante, acreditando no elevado valor que pode ser gerado pelos processos de inovação. Estimulando a criatividade e a partilha de experiências por todos os colaboradores, o Banco aumenta consideravelmente a sua capacidade de inovar.



Workshop Mil Ideias 2009.

Os programas de ideias, nos diversos países em que o Banco está presente, permitem que qualquer colaborador, independentemente da sua função, possa partilhar uma ideia, uma melhoria ou mesmo uma boa prática, com a certeza de que existe um espaço dedicado a ouvir as suas sugestões com um modelo próprio e claro de selecção, avaliação e implementação.

No âmbito destes programas, a forma de incentivar e reconhecer a capacidade criativa dos colaboradores é distinta, mas igualmente geradora de resultados. Na Polónia, com o objectivo de estimular a capacidade criativa e de geração de ideias, são realizados treinos de criatividade para desenvolver e melhorar a capacidade de criar novas ideias entre os colaboradores. Em Portugal, uma das iniciativas mais valorizada passa pela participação num *workshop* que junta os autores das ideias com os primeiros responsáveis das áreas

onde as mesmas vão ser implementadas, permitindo a todos os participantes sentirem que são parte integrante da Organização e que têm capacidade de se tomarem agentes impulsionadores da criatividade e da inovação.

Em 2009, foram apresentadas cerca de 1.400 ideias por colaboradores de Portugal, Polónia e Grécia. Entre as ideias implementadas em Portugal destacam-se:

- o Pétis, seguro de saúde para animais;
- a identificação das chamadas telefónicas com origem no Banco;
- a optimização do consumo de água com redução da rega nos jardins do Tagus Park.

Situação das ideias apresentadas no âmbito dos programas de incentivo às gerações de ideias Portugal, Polónia e Grécia

	2009	2008
Aprovadas	4,0%	1,6%
Em análise	14,3%	32,4%
Não implementadas	75,3%	66,0%
Em discussão pública	6,4%	n.d.

Inquéritos à satisfação

A motivação e satisfação dos colaboradores é essencial para o dinamismo e sustentabilidade do Banco, sendo formalmente gerida através de um Sistema de Gestão de Satisfação dos colaboradores, o qual permite aferir: (i) níveis de satisfação e motivação; (ii) factores críticos que influenciam estes dois vectores e (iii) impacto das políticas de gestão das pessoas. Este sistema permite também identificar, desenvolver e implementar acções de melhoria.

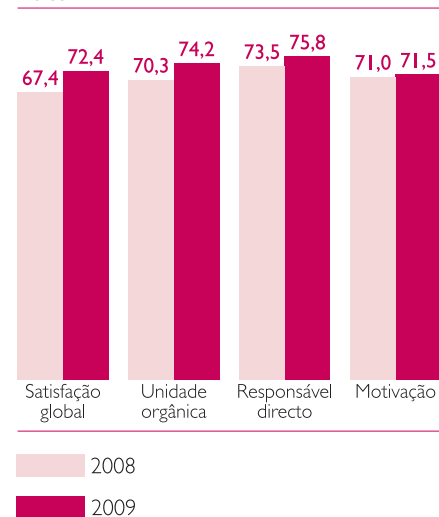
O inquérito anual à satisfação e motivação dos colaboradores em 2009 foi enviado electronicamente e em simultâneo para todas as operações do Grupo, com excepção da Polónia por se encontrar num processo de reestruturação, e os seus resultados reflectem a realidade vivida pelo Grupo Millennium em 2008. A elevada participação, cerca de 81%, mantém-se a níveis considerados como melhores práticas a nível internacional e garante que os valores apurados são, de facto, representativos do sentimento de todos os colaboradores.

Em 2009 a satisfação e motivação dos colaboradores evoluiu favoravelmente face ao estudo reportado em 2008. Os resultados globais e por áreas foram divulgados e analisados com as respectivas estruturas orgânicas, tendo sido definidas medidas concretas a implementar, por área, com o objectivo de continuar a melhorar os *key drivers* da satisfação e motivação.

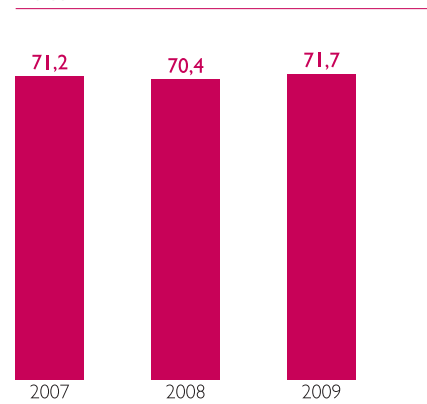
Com a consciência que o que se mede e controla é mais facilmente assumido pela Organização como orientação estratégica, o Grupo Millennium continuou a medir a satisfação com o funcionamento dos serviços centrais do Banco. Em 2009, foram avaliadas 75 áreas internas em Portugal, sendo envolvidos colaboradores de todas as áreas do Banco.

Esta medição é suportada por inquéritos *online*, disponíveis no portal interno do Banco, permitindo grande celeridade no processo de análise e identificação de aspectos a melhorar e na definição de planos de acção de melhoria em conjunto com as estruturas das áreas centrais. Um exemplo do trabalho desenvolvido nesse sentido foi o contributo que os resultados dos inquéritos aos clientes internos deram ao programa de reestruturação e formação da Direcção de Operações em Portugal (programa "Ser DO").

Resultados do inquérito anual à satisfação dos colaboradores Portugal, Grécia, Moçambique e EUA Índice



Satisfação dos clientes internos (satisfação global) Portugal Índice



Whistleblowing

Visando o reforço da cultura de responsabilidade e rigor, em 2005 foi criado um sistema para comunicação de irregularidades ocorridas dentro do Grupo. A gestão deste sistema é da responsabilidade do Conselho Geral e de Supervisão, que delegou na Comissão para as Matérias Financeiras a sua gestão diária. A comunicação é realizada via correio electrónico, sendo garantida pelo Banco a total confidencialidade de informação. No prazo de 30 dias após a recepção da comunicação, a Comissão para as Matérias Financeiras apresenta ao Presidente do Conselho Geral e de Supervisão relatório preliminar de avaliação dos factos comunicados, acompanhado de proposta de actuação e de eventuais medidas para colmatar as anomalias ou irregularidades apuradas.

Existe ainda um endereço de correio electrónico directo para o Presidente do Conselho Geral e de Supervisão, para o qual podem ser comunicadas irregularidades relacionadas com o próprio Conselho ou com as suas Comissões Especializadas.

A informação e os objectivos deste instrumento e *link* ao respectivo endereço de reporte estão disponíveis no portal interno do Banco.

Reuniões de avaliação de desempenho

No âmbito do novo Sistema de Avaliação Individual de Desempenho (SAID), todos os colaboradores em Portugal reúnem com a sua hierarquia três vezes por ano, com o objectivo de dialogarem sobre a *performance* e expectativas do colaborador. Estas reuniões constituem um espaço de debate em que os responsáveis das equipas estão disponíveis para ouvir os colaboradores, fornecer *feedback* e em conjunto estabelecerem planos de melhoria contínua.

Actividades comunitárias

O Millennium bcp tem criado algumas oportunidades para a participação dos colaboradores, como voluntários, em acções de promoção da educação e de apoio social, partilhando com a comunidade em que estão inseridos as suas competências e os seus conhecimentos. Estas experiências beneficiam os destinatários e enriquecem e estimulam novas capacidades nos colaboradores.

Projectos para a educação



Equipa vencedora do *Graduate Programme* 2009.

O Millennium bcp apoia a associação *Junior Achievement Portugal* – Aprender a Empreender em todos os seus programas, sendo patrocinador exclusivo do *Graduate Programme* destinado a jovens universitários. Neste programa os participantes criam miniempresas com o apoio de tutores do Millennium bcp que, em regime de voluntariado, colaboram na elaboração do plano de negócio, assegurando igualmente a adequação do projecto à realidade empresarial e facilitando o acesso a informação e contactos relevantes. Na edição de 2008/2009 participaram 145 alunos das várias universidades do país, distribuídos por 35 equipas, e 35 colaboradores do Banco.

Para além do programa destinado aos universitários, esta associação dispõe também de programas para os estudantes mais novos: A Família (1.º ano), A Comunidade (2.º ano), Economia para o Sucesso (9.º ano) e A Empresa (12.º ano). Durante o ano lectivo 2008/2009, esta associação fez chegar estes programas a mais de 25 mil alunos do ensino básico e secundário, contando com a colaboração de voluntários, 50 dos quais do Millennium bcp.

Nos Estados Unidos da América, 16 colaboradores do Millennium bcpbank associaram-se, pelo terceiro ano consecutivo, à *American Bankers Association Education Foundation* na visita a escolas primárias no âmbito do programa *Teach Children to Save*. Em cada uma das 13 cidades onde o Banco está presente os colaboradores abordaram, junto de mais de 1.000 crianças, temas como o dinheiro e os benefícios de poupar correctamente.

Projectos sociais

Os colaboradores do Millennium bank na Roménia associaram-se à United Way Foundation na oferta de roupas, livros, brinquedos, televisores e leitores de DVD a crianças e famílias.

Na Polónia, os colaboradores promoveram, nas instalações do Banco, uma exposição e leilão de trabalhos realizados por pessoas com deficiência mental, no âmbito do projecto *NIKIFORY*, que se destina a apoiar a criatividade destas pessoas.

Em 2009, o Millennium bank apoiou a fundação sem fins lucrativos *Child's smile to Hamogelo Tou Paidiou*, que dá abrigo e apoio a crianças abandonadas por toda a Grécia, numa campanha a que chamou "Rede de Voluntariado de Colaboradores", com inúmeras actividades entre as quais recolha de alimentos, roupas e livros, tendo efectuado visitas regulares às casas de abrigo para acompanhar as crianças.

Um grupo de 11 colaboradores do Millennium bcpbank, nos Estados Unidos da América, numa iniciativa promovida pela *Habitat for Humanity*, em Newark, participou durante um dia na finalização da construção de casas para famílias de baixos rendimentos.



Voluntários do Millennium bcpbank.

Outras iniciativas de voluntariado

Polónia	<ul style="list-style-type: none"> Participação na segunda edição da <i>ECCO Walkathon</i>, um evento de angariação de fundos para uma organização de caridade previamente seleccionada; Pelo terceiro ano consecutivo, realização de uma campanha de doação de sangue.
Grécia	<ul style="list-style-type: none"> Colaboração com a <i>Junior Achievement</i> na Grécia na formação de jovens estudantes, procurando incentivá-los a conhecerem o seu verdadeiro potencial, em simultâneo com o ensino dos pilares da economia e do sistema bancário.
EUA	<ul style="list-style-type: none"> Resposta a questões de âmbito financeiro, via telefone, no âmbito da iniciativa desenvolvida pela <i>Brick City Development Corporation</i> para esclarecimento dos residentes de Newark; Apoio ao <i>Food Bank Warehouse</i> na distribuição de alimentos e outros produtos às pessoas carenciadas da cidade de Hillside, New Jersey.

Benefícios de ser colaborador Millennium

	Remuneração	Saúde	Seguros
Formação	Condições no crédito	Fundo de Pensões	
Cultura e lazer	Outros benefícios	Soluções ▼ Jovens Emigrantes Imigrantes Microcrédito Seja nosso cliente Colaboradores	Clube Millennium

Remuneração

- Remuneração variável: em Portugal, as áreas comerciais contaram com um novo sistema de incentivos mais transparente, que premiou em cada trimestre e no final do ano os melhores desempenhos. O processo de atribuição de bónus resultante da distribuição de resultados, quando haja, rege-se para todos os colaboradores pelos mesmos princípios e varia individualmente de acordo com os seguintes factores: resultado da *performance* da unidade orgânica; resultado da *performance* individual e valor da remuneração mensal bruta;
- Subsídios de apoio à educação pessoal e/ou descendentes: o Banco atribui três tipos de subsídios aos colaboradores: (i) subsídio infantil – mensalmente por cada filho; (ii) subsídio estudo – trimestralmente por cada filho que frequente o ensino oficial ou oficializado e (iv) subsídio de trabalhador-estudante – mensalmente;
- Diuturnidades: os colaboradores em regime de tempo completo, por cada quatro anos de serviço efectivo, têm direito a uma diuturnidade, no valor fixado no ACT, com o limite de oito diuturnidades;
- Prémio de antiguidade: os colaboradores no activo que completem 15, 25 e 30 anos de bom e efectivo serviço têm direito a um prémio de antiguidade de valor igual a 1, 2 ou 3 meses da maior retribuição mensal efectiva a que tiverem direito no ano da sua atribuição, respectivamente. Adicionalmente, e extra contrato, o Banco oferece aos colaboradores que completem 25 anos de serviço no Grupo um prémio especial, como forma de reconhecimento.

Saúde

- Os colaboradores do Grupo Millennium, à excepção da operação nos EUA, beneficiam da realização de um *check-up* médico, feito regularmente, cuja abrangência ultrapassa largamente o que se encontra definido legalmente no âmbito da medicina do trabalho, possibilitando desta forma um acompanhamento mais completo do seu estado de saúde;

Serviços de medicina

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique

	2009	2008 ⁽¹⁾
Consultas efectuadas		
Medicina do trabalho	9.061	9.863
Medicina curativa	30.932	26.328
Check-ups efectuados		
Medicina do trabalho	8.363	10.559
Medicina curativa	989	1.162

⁽¹⁾ Exclui a Roménia.

- Todos os colaboradores do Grupo Millennium, no activo ou em situação de reforma, e respectivos cônjuges e filhos dependentes estão abrangidos por planos de saúde, que visam complementar ou suprir eventuais deficiências dos respectivos serviços nacionais de saúde;
- Em Portugal, cumulativamente aos serviços proporcionados pelo SAMS, os colaboradores podem ainda beneficiar do seguro de saúde Médis, em condições privilegiadas. Este benefício, extensivo ao agregado familiar, é vitalício, desde que a reforma do colaborador se efectue numa das empresas do Grupo;
- O Millennium bcp e o Millennium bim dispõem, adicionalmente, de unidades de medicina localizadas em diversos pontos do país e um quadro de médicos dedicado aos colaboradores do Banco, através do qual é assegurada a prestação de serviços de medicina;
- Em situações especiais de maior urgência por recomendação médica, os colaboradores e agregado familiar poderão ainda ter acesso a receber cuidados de saúde na Clínica de Navarra. Esta cobertura é também válida para colaboradores em situação de reforma;

Seguro de saúde – Clínica Universitária de Navarra

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009
Pessoas abrangidas	41.553
Número de consultas	862
Número de internamentos	236
Prémio de seguro (milhares de euros)	2.099

Outros seguros de saúde

Polónia, Grécia, Roménia e EUA

	2009
Pessoas abrangidas	7.509
Número de consultas	723
Número de internamentos	141
Prémio de seguro (milhares de euros)	1.767

Taxa anual de absentismo

	2009	2008	2007
Portugal	3,3%	3,1%	3,0%
Polónia	9,8%	6,5%	5,9%
Grécia	4,1%	3,7%	1,9%
Roménia	3,1%	2,7%	0,7%
Moçambique	2,1%	3,1%	1,2%
EUA	1,0%	1,1%	1,0%

- Paralelamente aos serviços e planos de saúde, o Banco continua a monitorizar o conforto, a qualidade ergonómica, a qualidade do ar, o nível de ruído e a iluminação dos espaços, com o principal objectivo de prevenir factores de risco para a saúde dos colaboradores. Em 2009, foram efectuadas cerca de 700 visitas às instalações, em Portugal, Polónia, Roménia e Grécia, para avaliação do cumprimento dos requisitos de higiene e segurança no trabalho.

Higiene e segurança no trabalho (HST)

	2009	2008	2007
Visitas de HST	232	237	254
Análise à qualidade do ar	1	5	14
Acidentes de trabalho	45	76	66
Vítimas mortais	0	1	0

Seguros

- O Millennium bcp oferece aos colaboradores um plano de seguros vantajoso nas suas coberturas e no seu regime tarifário, com o intuito de garantir as principais necessidades de protecção, segurança e previdência dos colaboradores do Grupo e dos respectivos agregados familiares.

Formação

- No âmbito do incentivo à qualificação académica, existe a possibilidade do Banco compartilhar os custos com a formação académica dos colaboradores, nos termos e condições definidas no regulamento sobre esta matéria;
- Em Portugal, este programa apoia actualmente 110 colaboradores, dos quais (i) 51 estão a realizar licenciatura e destes 69% estão a fazê-lo em Gestão Bancária; (ii) 30 estão a fazer mestrados; (iii) 19 estão a realizar pós-graduações; (iv) 9 frequentam MBA e (v) um está a realizar doutoramento. Em 2009, a com participação média foi de 51% do valor total das propinas;
- O Millennium Bank na Grécia, em 2009, atribuiu duas bolsas de estudo para a obtenção de *Masters of Business Administration* – um pela ALBA Graduate Business School e outro pela Athens University of Economics & Business.

Condições no crédito

- Crédito à habitação: os colaboradores do Grupo Millennium têm direito a usufruir de crédito para habitação própria permanente em condições especiais e sem condicionalismos do capital global que o Banco disponibiliza para este efeito, ou seja, sem ter de se sujeitar a listas de espera ou concursos para poderem aceder a este benefício;
- Crédito para fins sociais: os colaboradores do Grupo podem beneficiar de crédito para fins sociais, que contempla situações de necessidade de crédito para fazer face a despesas com saúde, benefícios em habitação própria ou arrendada, outros bens e serviços de natureza excepcional.

Carteira de crédito concedido a colaboradores

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008
Habitação		
Montante concedido (milhões de euros)	1.123	1.007
Número de colaboradores	13.433	13.153
Fins sociais		
Montante concedido (milhões de euros)	28	27
Número de colaboradores	5.040	5.286

Fundo de Pensões

Ao abrigo do Fundo de Pensões do Grupo, está contemplado:

- um plano base que, na sua essência, reflecte o previsto neste domínio em sede dos instrumentos de regulamentação de trabalho aplicáveis;
- um plano complementar, de carácter mais vantajoso para a generalidade dos colaboradores do Grupo Millennium, cujo benefício é atribuído ano a ano, de acordo com a elegibilidade de cada exercício, durante a vida activa do colaborador. O direito à pensão do plano complementar adquire-se nas condições estabelecidas no Contrato Constitutivo do Fundo de Pensões do Grupo BCP. Este direito caduca se se extinguir; antes da passagem à situação de reforma, por qualquer razão, o vínculo laboral com o Grupo.

Cultura e lazer

- Durante o ano de 2009, os colaboradores do Millennium bcp em Portugal beneficiaram de entrada livre no Museu Nacional de Arte Antiga, nomeadamente na exposição permanente "Encompassing the Globe";
- O cartão de crédito Millennium bcp, gratuito para colaboradores aderentes à oferta da sucursal colaboradores, oferece um bilhete de cinema, nos cinemas Lusomundo, na compra de outro a preço normal;



- Os colaboradores do Millennium bcp beneficiam igualmente de um conjunto de condições vantajosas em diversos domínios da cultura e lazer, nomeadamente no ginásio Gingko e no complexo de piscinas do S. L. Benfica.

Outros benefícios

- Os colaboradores aderentes à oferta cliente/colaborador com conta sediada na sucursal colaboradores têm ao seu dispor o serviço de aconselhamento financeiro e uma proposta de valor diferenciada. Beneficiam também do acesso a vantagens específicas, nomeadamente nas anuidades dos cartões de débito e crédito, crédito pessoal, crédito à habitação e automóvel, entre outros;
- Vantagens especiais na Comboios Portugal e no aluguer de automóveis;
- Os colaboradores que trabalham no Tagus Park dispõem de um serviço diário e gratuito de autocarros que asseguram o percurso entre vários pontos da cidade de Lisboa e o Tagus Park;
- O Millennium bcp dá apoio à creche e ao *health club* localizados em instalações do Banco no Tagus Park. Estes serviços, localizados nas instalações onde há a maior concentração de colaboradores em Portugal, permitem um acréscimo de conveniência para quem deles usufrui.



Clube Millennium

O Grupo Millennium proporciona condições que correspondem às expectativas dos colaboradores em termos de ocupação e valorização individual. O Clube Millennium bcp em Portugal e o MilleKlub na Polónia são associações de carácter

recreativo, proporcionando aos colaboradores o acesso a diversas actividades extra-laborais, fomentando o espírito de iniciativa, a realização pessoal, o enriquecimento cultural, para além da participação na vida comunitária ou o apoio a instituições de carácter social ou humanitário.

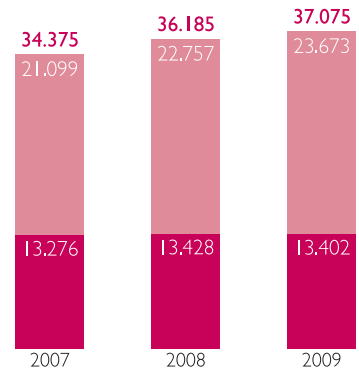
Em Portugal, os associados mais jovens participaram, através do site juvenil, em concursos e jogos formativos (passatempo do Carnaval, jogo do castelo do medo e jogo do curso de informática), nos clubes de férias e nas aulas de música. Foram também criados dois postais, um sobre o Dia Mundial da Criança e outro sobre os Santos Populares.

Em 2009 renovaram-se e assinaram-se novos protocolos, com especial destaque para as Farmácias, o Teatro Nacional de São Carlos, Tivoli Hotels & Resorts e Pine Cliffs Residence, entre outros, com o propósito de alargar os benefícios para os associados.



De acordo com a estratégia definida, o Clube Millennium bcp promoveu em 2009 numerosas actividades nas áreas cultural, desportiva, recreativa e social. A participação do clube consiste num apoio logístico e financeiro, de acordo com um orçamento anual.

Associados do Clube Millennium bcp Portugal



Familiares
Colaboradores

Principais áreas de actuação do Clube Millennium bcp

Cultura	<p>Astronomia – divulgação de eventos e de informação sobre o tema. Espectáculos – divulgação de espectáculos de dança, ballet, circo, música, ópera, teatro e filmes. Fotografia – organização de curso para principiantes e de concursos temáticos. Dança/Música – promoção dos grupos: Coro do Clube Millennium, MilCantos, MilCenas, MilCordas, MilRaízes e da escola MilPautas. Visitas a museus – organização de visitas guiadas aos diversos museus do país.</p>																								
Desporto	<p>Equipas desportivas do clube:</p> <table border="0"> <tr> <td>Andebol</td> <td>Dança</td> <td>Montanhismo</td> <td>Ténis</td> </tr> <tr> <td>Atletismo</td> <td>Futsal</td> <td>Natação</td> <td>Tiro</td> </tr> <tr> <td>Basquetebol</td> <td>Futebol</td> <td>Orientação</td> <td>Triatlo</td> </tr> <tr> <td>BTT</td> <td>Golfe</td> <td>Pesca</td> <td>Xadrez</td> </tr> <tr> <td>Caminhadas</td> <td>Karting</td> <td>Ski aquático</td> <td>Vela</td> </tr> <tr> <td>Canoagem</td> <td>Mergulho</td> <td>Squash</td> <td>Voleibol</td> </tr> </table>	Andebol	Dança	Montanhismo	Ténis	Atletismo	Futsal	Natação	Tiro	Basquetebol	Futebol	Orientação	Triatlo	BTT	Golfe	Pesca	Xadrez	Caminhadas	Karting	Ski aquático	Vela	Canoagem	Mergulho	Squash	Voleibol
Andebol	Dança	Montanhismo	Ténis																						
Atletismo	Futsal	Natação	Tiro																						
Basquetebol	Futebol	Orientação	Triatlo																						
BTT	Golfe	Pesca	Xadrez																						
Caminhadas	Karting	Ski aquático	Vela																						
Canoagem	Mergulho	Squash	Voleibol																						
Lazer e tempos livres	<p>Aquarofilia – organização de visitas guiadas e divulgação de eventos e de informação sobre o tema. Coleccionismo – divulgação de colecções de associados e de informação sobre o tema. Encontros – apoio na organização de encontros entre colaboradores. Passeios – organização de passeios por terras de Portugal. Viagens – organização de viagens de grupo ao estrangeiro.</p>																								
Clube solidário	<p>Apelos de solidariedade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recolha de livros para Timor Leste; Oferta de calçado a carenciados; Campanha "Sonhos seguros" da UNICEF; Doação de sangue; Campanha contra a má nutrição; Transplante de medula óssea – Vamos ajudar a salvar a Marta e o Matias; Campanha de recolha de cabos eléctricos; Apoio às vítimas do terramoto no Haiti – AMI, UNICEF e Cruz Vermelha Portuguesa; Donativos da Festa de Natal para a Associação Portuguesa de Portadores de Trissomia 21. 																								



Fornecedores

O Millennium bcp compromete-se a manter uma relação responsável com os seus fornecedores baseada numa avaliação contínua e na partilha dos valores de sustentabilidade.

Compras e fornecedores

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Número de fornecedores	13.176	14.102	12.167
Montante de compras anual (milhões de euros)	680	843	666
Compras a fornecedores locais (%)	91%	85%	89%

A partilha com os fornecedores dos valores das melhores práticas de gestão em harmonia com uma utilização eficiente dos recursos económicos, sociais e ambientais concretizou-se, em 2007, com a inclusão de um anexo nos contratos de fornecimento. Os Princípios dos Fornecedores estabelecem a necessidade de serem cumpridos princípios de sustentabilidade. Em 2009, esta prática foi reforçada com a inclusão de perguntas sobre o cumprimento desses princípios nos questionários de avaliação.

Princípios para fornecedores

- Cumprimento dos requisitos legais.
- Gestão da actividade e governo societário que assegurem elevados padrões éticos e estabilidade da relação de fornecimento, com observância de padrões de qualidade superior.
- Práticas laborais com respeito por:
 - Direitos Humanos;
 - Não utilização de trabalho infantil ou trabalho forçado;
 - Liberdade de associação;
 - Regimes de trabalho e horários adequados;
 - Padrões de saúde e segurança no trabalho.
- Práticas de negócio com equilíbrio ambiental.
- Cooperação na monitorização e cumprimento dos princípios.
- Aplicação dos princípios na contratação de serviços de terceiros.

Em 2009, o Departamento de Compras do Millennium bcp prosseguiu e consolidou as práticas lançadas nos últimos anos, tendo reforçado a centralização e especialização de compras de todos os bens e serviços necessários ao funcionamento do Banco.

Destaca-se, neste ano, a renovação da certificação de qualidade da cadeia de fornecimento, facto que evidencia a manutenção das boas práticas nesta matéria, resultante de uma missão activa e constante das diversas áreas que integram esta cadeia: Compras, Aprovisionamento, Centros de Competência Técnica, Controlo de Custos e Orçamento e Pagamento a Fornecedores.

Com o intuito de prosseguir com esta política de qualidade, apostou-se em novos processos de excelência, sendo exemplo:

- a introdução de melhorias na cadeia de fornecedores, com base nas respostas dos inquéritos feitos aos utilizadores, sobretudo aos Centros de Competência Técnica;
- a criação de bases instrumentais para reforçar e consolidar a globalização da função "compras" do Grupo a nível internacional.

Por via da análise dos resultados dos inquéritos dos Centros de Competência Técnica, que avaliaram cerca de 300 fornecedores sobre níveis de serviço e práticas de sustentabilidade, procedeu-se a uma intervenção junto dos que apresentaram menor notação (classificações "C" e "D"). Após a compreensão dos problemas relativos à sua *performance*, foram accionadas medidas correctivas na actuação dessas empresas, tendo existido situações para as quais se decidiu pela substituição do fornecedor; com o propósito de preservar o nível de qualidade requerido pelo Banco.

No sentido de tornar possível ao Departamento de Compras a realização de negociações para as diversas subsidiárias do Grupo, e tendo em vista uma maior transferência das melhores práticas e fluidez de informação, foram feitos melhoramentos nos instrumentos utilizados em Portugal, atribuindo-lhes capacidade de suporte às diversas geografias. A partir de 2010 os aplicativos "gestão de contratos e negociação" e "workflow de compras" serão disponibilizados progressivamente às subsidiárias, tornando o Grupo mais uniforme, eficaz e eficiente no domínio não só das compras e das suas competências específicas, mas também das outras vertentes da cadeia de fornecimento. Este processo envolve a comunicação entre os Centros de Competência Técnica dos diversos países e o alargamento de práticas de controlo orçamental das compras.

Avaliação dos fornecedores

Portugal

	2009	2008
A	53	79
B	186	232
C	60	112
D	10	24
Total	309	447

Escala: A = maior notação e D = menor notação.

Distribuição do volume de compras por país

	2009	2008	2007
Portugal	55%	62%	63%
Polónia	33%	29%	26%
Grécia	2%	2%	2%
Roménia	4%	3%	3%
Moçambique	5%	3%	4%
EUA	2%	1%	2%

Accionistas

O Millennium bcp compromete-se a estabelecer um diálogo regular, rigoroso e transparente com a comunidade financeira, nomeadamente com os accionistas, investidores e analistas, bem como com os mercados financeiros em geral.

Accionista	N.º accionistas	% capital social
Colaboradores do Grupo	3.699	0,49%
Outros acc. individuais	167.149	24,61%
Empresas	4.274	26,02%
Institucionais	459	48,87%
Total	175.581	100,00%

O Millennium bcp procurou manter, ao longo de 2009, uma elevada qualidade na informação prestada, bem como intensificar e melhorar o relacionamento com as diferentes partes interessadas, em especial pequenos accionistas, investidores institucionais, analistas de mercado e entidades reguladoras.

Através da Direcção de Relações com Investidores, o Banco estabelece um diálogo permanente com o universo financeiro – accionistas, investidores e analistas, bem como com os mercados financeiros em geral e as respectivas entidades reguladoras. As principais funções da Direcção de Relações com Investidores são: (i) proporcionar um relacionamento completo, rigoroso, transparente, eficiente e disponível com os investidores e analistas, bem como com os mercados financeiros em geral e as respectivas entidades reguladoras; (ii) acompanhar a negociação dos valores mobiliários emitidos pelo Grupo com vista à actualização da evolução da base accionista da Instituição; (iii) colaborar com áreas responsáveis pela emissão de dívida do Grupo e áreas de relações com investidores de subsidiárias, nomeadamente na prestação de informação e coordenação de actividades e (iv) colaborar com áreas comerciais e restantes áreas do Banco na prestação de informação institucional e divulgação da actividade do Grupo.

No âmbito do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de reporte, o Banco divulga trimestralmente informação relativa aos resultados e à sua actividade, tendo sido realizadas conferências de imprensa e *conference calls* com analistas e investidores, que contaram com a participação dos membros do Conselho de Administração Executivo.

O Banco disponibiliza igualmente o Relatório e Contas anual, Relatório e Contas semestral e informação trimestral, publicando toda a informação relevante e obrigatória através do sistema de difusão de informação da CMVM e do seu *site*. Em 2009, o Banco efectuou 781 comunicados ao mercado, dos quais 102 relativos a informação privilegiada.

A acção BCP manteve-se, em 2009, como um dos principais títulos cotados na Euronext Lisboa, sendo uma das acções mais transaccionadas na bolsa nacional e registando uma valorização de 3,7% no ano, em especial a partir do segundo trimestre de 2009.

Em 2009, o Banco foi incluído no índice ECPI Ethical Index EMU, que selecciona as 150 maiores empresas na UEM que são elegíveis de acordo com a metodologia ECPI Screening, que monitoriza a evolução de mais de 4.000 empresas (empresas, gestoras de *hedge funds*, Governos e supranacionais) em temas sociais, de ambiente e de *governance*.

O Banco participou em diversos eventos, tendo promovido 5 *roadshows* após a divulgação de resultados em grandes praças financeiras mundiais – Londres, Nova Iorque e Paris – e participado em 11 conferências de investidores e *roadshows* organizados por outros bancos como o HSBC (Londres), Citigroup (Londres e Lisboa), KBW (Londres e Madrid), Cheuvreux (Paris), Santander (Lisboa), Morgan Stanley (Londres), Nomura (Londres), Merrill Lynch (Londres) e Millennium bcp Investimento (Londres), onde realizou apresentações institucionais e reuniões *one-to-one* com investidores. Em 2009 foram ainda realizadas 154 reuniões com investidores.

O Banco acompanhou igualmente os analistas das diferentes corretoras nacionais e estrangeiras que seguem a acção BCP, procurando proporcionar um relacionamento completo, rigoroso, transparente, eficiente e disponível. Através de múltiplas reuniões, *conference calls* e *e-mail*, foram prestados todos os esclarecimentos solicitados e efectuado um acompanhamento próximo, procurando que a todo o momento o mercado esteja informado sobre os negócios do Grupo, a sua estratégia e execução, a evolução financeira e de negócio, o acompanhamento das tendências do sector e outras tendências específicas a Portugal e ao Grupo, bem como as suas perspectivas.

Igualmente, é prestada informação sobre os riscos e incertezas mais relevantes para o Grupo e como este as enfrenta.

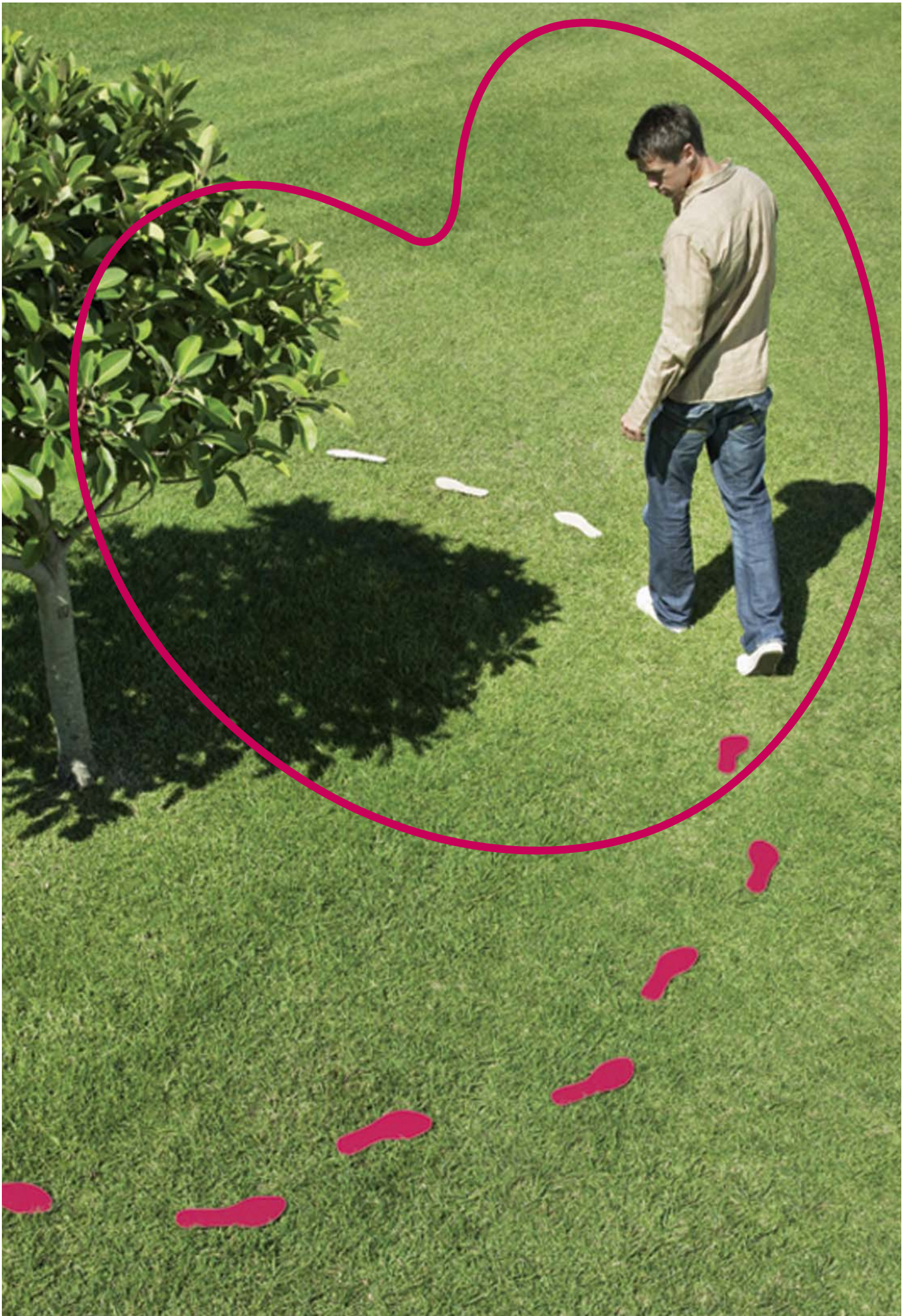
Durante o ano de 2009, o Banco emitiu 1.000 milhões de euros de Valores Mobiliários Perpétuos Subordinados, que permitiu o reforço dos rácios de capital do Banco, tendo o *Tier 1* subido de 7,1% em 2008 para 9,3% em 2009, fixando-se confortavelmente acima do limiar de 8% recomendado pelo Banco de Portugal.

O Banco foi pioneiro na forma como tentou resolver litígios com pequenos investidores, resultantes de processos de aquisição ou subscrição de acções BCP, com recurso a crédito, no âmbito das Campanhas Accionistas de 2000 e 2001, processo no qual participou a CMVM, representada por mediadores por si nomeados.

Em 2008, o Banco encetou esforços para resolver de forma transparente e equitativa os litígios com pequenos investidores, no âmbito das campanhas supra referidas, processo que culminou em 9 de Novembro de 2009. Foram recebidos 470 pedidos de convenção, dos quais aceitou subscrever 327 e se recusaram 143 por não preencherem os requisitos objectivos de acesso ao processo de mediação, os quais foram previamente fixados no âmbito dos trabalhos preparatórios do processo de mediação.

Foram efectuadas audiências presenciais na CMVM com 238 clientes, tendo sido alcançado acordo com 85 clientes e concluído sem acordo 153 processos (8 dos quais com proposta de acordo do Banco, recusada pelo investidor).

Foram encerrados 89 processos sem a realização de audiência, em resultado de: 13 por não terem preenchido os requisitos subjectivos de elegibilidade, 9 dado não apresentarem pretensão, 28 por terem desistido do processo e 39, após análise detalhada, já que foram considerados desfavoráveis por se provar que tinham perfil de investidor e claro conhecimento das consequências do investimento que realizaram.



Responsabilidade com a Sociedade

Comunidade

O Millennium bcp assume o compromisso de contribuir para o bem comum, através da promoção de iniciativas que beneficiem a comunidade, nas vertentes da cultura, da educação e da solidariedade.

No âmbito da política de responsabilidade social, o Grupo Millennium procurou estar mais próximo das comunidades em que se insere, continuando a apoiar diversas iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

O Millennium bcp divide a sua intervenção social em Portugal em cinco dimensões distintas: Educação, Cultura, Desporto, Beneficência e Património Artístico e Histórico, actuando através da política de solidariedade e de mecenato cultural institucional da Fundação Millennium bcp e por via de patrocínios a eventos e entidades. O Banco assume também a responsabilidade de conservar a sua colecção de arte (pintura, cerâmica e mobiliário) e de a valorizar, através da divulgação e partilha da mesma com diferentes públicos do espaço nacional, quer por via de exposições, quer por via de cedências temporárias de peças a museus.

Actividade de donativos

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	2009	2008	2007
Educação	704	1.010	628
Beneficência	363	1.088	243
Cultura	1.291	1.842	3.151
Total	2.358	3.940	4.022

Milhares

O Banco procurou orientar os apoios para projectos de real eficácia a longo prazo, seleccionando cada projecto e entidade segundo critérios pré-definidos, tais como a capacidade de concretização, a competência específica na área de intervenção, a capacidade de auto-sustentação, a relação custo-benefício da iniciativa, o impacto do projecto na comunidade e o grau de afinidade de valores com a marca Millennium bcp. Foram ainda privilegiadas iniciativas com elevado número de participantes e promovidas por instituições sólidas e de reconhecido mérito, com capacidade de contribuir positivamente para a notoriedade da marca Millennium, quer a nível local, quer a nível nacional.

Apoio á Comunidade

	Educação	Beneficência	Desporto	Cultura	Património Artístico e Histórico
FUNDACÃO Millennium bcp	✓	✓		✓	✓
Millennium bcp	✓	✓	✓	✓	Conservação ✓

Principais áreas de actuação da Fundação Millennium bcp

Educação e investigação

	Alunos abrangidos
<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao Programa Infocancer do Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto (IPATIMUP); 	-
<ul style="list-style-type: none"> Colaboração com o <i>Graduate Programme</i> da Associação Aprender a Empreender; 	-
<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao Programa para Gestores de ONG da AESE; 	39
<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao Instituto de Cooperação Jurídica – Cooperação universitária com Moçambique; 	-
<ul style="list-style-type: none"> Apoio à Fundação Luso-Africana para o Desenvolvimento; 	-
<ul style="list-style-type: none"> Programa de bolsas de estudo para alunos provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor; 	54
<ul style="list-style-type: none"> EPIS – Empresários para a Inclusão Social – programa de capacitação para o sucesso escolar junto dos alunos dos 7.º e 8.º anos de escolaridade com factores de risco de insucesso escolar em dez concelhos nacionais. O apoio e a proximidade traduziu-se num aumento de 14% da taxa de sucesso escolar, em relação ao ano anterior; 	6.000
<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de projectos de investigação e ensino na área de finanças em parceria com a Universidade Católica Portuguesa e a Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa com a criação em cada uma das universidades de uma “Cátedra Millennium bcp”; 	96
<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao programa “<i>The Lisbon MBA</i>”, o único MBA na Europa em parceria com o MIT – bolsas de estudo; 	3
<ul style="list-style-type: none"> Universidade Católica Portuguesa, “<i>Master of Law</i>” – bolsas de estudo; 	3
<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao Fórum Internacional “Encontro de Culturas – Ouvir para Integrar”, promovido pela Fundação AML. 	-



No domínio da investigação científica, o Millennium bcp apoiou o Programa Infocancer do Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto (IPATIMUP), que visa a criação de um portal na Internet e a disponibilização de uma linha telefónica de apoio a doentes com cancro e suas famílias. Projecta-se que venha a receber entre 30 a 40 mil visitas anuais de médicos de família para consulta de conteúdos especializados e que tenha entre 600 a 1.000 utilizadores por ano, que poderão questionar especialistas em oncologia preparados para realizar diagnósticos preliminares e encaminhar os pacientes para exames e/ou consultas de especialidade.

A Fundação Millennium bcp apoia o “*The Lisbon MBA*”, um programa que se posiciona de forma inovadora na formação de gestores e que pretende, em cinco anos, ficar posicionado nos 100 melhores do mundo. O “*The Lisbon MBA*” é o único MBA na Europa realizado em parceria com o MIT, sendo um programa internacional em regime *full-time*, lançado em 2009, pela Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa e a Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais da Universidade Católica Portuguesa, com a primeira turma de 32 alunos. A Fundação Millennium bcp atribuiu três bolsas de estudo, para três anos lectivos, a uma aluna brasileira e a duas americanas.

Principais áreas de actuação da Fundação Millennium bcp

Beneficência

	Pessoas apoiadas ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> Participação na campanha “País Solidário”, dirigida a famílias em risco de pobreza em diversos pontos do país; 	63.564
<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao Centro de Reflexão e Encontro Universitário – Inácio de Loyola (CREUL-IL) no âmbito do Projecto Grão: Missão 2009 para Angola, que prepara jovens para acções de voluntariado em África; 	-
<ul style="list-style-type: none"> Banco Alimentar Contra a Fome; 	267.000
<ul style="list-style-type: none"> Iniciativas de auxílio, protecção e desenvolvimento da infância e da pessoa deficiente, nomeadamente através de donativos: <ul style="list-style-type: none"> à Fundação AFID – Diferença – apoio à manutenção do site; 300 à Fundação Ronald McDonald – o Millennium bcp assumiu o custo de ocupação de um quarto no lar provisório para famílias de crianças em tratamento hospitalar; 27 ao Refúgio Aboim Ascensão – apoio às despesas de acolhimento; 73 à Fundação São João de Deus – Projecto “Inocentes de Guerra”, que se propôs proporcionar tratamento a seis jovens angolanos, vítimas das minas terrestres e da poliomielite, dos quais um foi apoiado pela Fundação Millennium bcp; 6 à Rede de Cuidadores – Projecto “Cuidar a Criança – Inovação e Desafios”; 45 à APSA – Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger; - apoio à Comunidade Vida e Paz, através das aquisições de sacos-cama e impermeáveis para distribuição à população “sem-abrigo”. - 	

⁽¹⁾ Total de pessoas que beneficiaram da iniciativa ou que foram apoiadas pela respectiva entidade.

O Millennium bcp uniu-se à Fundação Calouste Gulbenkian e a inúmeras entidades nacionais no projecto “País Solidário”, numa campanha de solidariedade social lançada no início do ano, destinada às famílias atingidas pela crise e que perderam grande parte ou a totalidade dos rendimentos. Através da sua Fundação, o Millennium bcp uniu-se a esta causa, procurando combater e dar resposta às novas formas de pobreza que surgiram no país. A campanha arrancou com 1 milhão de euros, que foram doados pelas várias empresas promotoras deste projecto, e destina-se a instituições de solidariedade social como a Cáritas, Cruz Vermelha e Federação dos Bancos Alimentares contra a Fome, que ajudam as famílias nas despesas de educação, saúde e apoiam a terceira idade.



O apoio financeiro prestado ao Banco Alimentar Contra a Fome teve duas vertentes: (i) suporte dos custos da produção dos sacos para a realização das duas campanhas anuais de recolha de alimentos em várias superfícies comerciais (30 e 31 de Maio e 28 e 29 de Novembro de 2009) e (ii) contribuição na aquisição de alimentos, designadamente 18.096 quilos de atum, que foram distribuídos pelos 15 bancos alimentares em actividade.

No total, a iniciativa de recolha de alimentos juntou cerca de 18 mil toneladas de produtos alimentares, que contribuiu para o apoio a cerca de 267.000 pessoas das 1.659 instituições abrangidas.

Principais áreas de actuação da Fundação Millennium bcp

Cultura

	Visitantes/espectadores
<ul style="list-style-type: none"> • Fundação Cupertino de Miranda – apoio à realização da exposição o “Surrealismo na Coleção Cupertino de Miranda”, inaugurada a 23 de Janeiro de 2009; 	5.500
<ul style="list-style-type: none"> • Principal mecenas institucional do Ministério da Cultura: <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de mecenato com o Instituto dos Museus e da Conservação: <ul style="list-style-type: none"> – Museu Nacional de Arte Antiga: <ul style="list-style-type: none"> – Exposição permanente; 163.056 – Exposição “<i>Encompassing the Globe</i> – Portugal e o Mundo nos séculos XVI e XVII”; 70.018 – Museu Nacional de Soares dos Reis: <ul style="list-style-type: none"> – Exposição permanente; 61.047 – Exposição “<i>Esperando o Sucesso</i> – Impasse Académico e Modernismo de Henrique Pousão”; 5.506 • Protocolo de mecenato com o Organismo de Produção Artística (OPART): <ul style="list-style-type: none"> – Mecenas principal do Teatro Nacional de São Carlos em 2009: <ul style="list-style-type: none"> – Programa de Ópera/Concertos; 102.600 – Apoio ao Festival ao Largo 2009; 29.000 	
<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração com o Campo Arqueológico de Mértola para apresentação, na Rua Augusta, da exposição “Mértola – O Último Porto do Mediterrâneo”; 	1.069
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão e divulgação do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC): manutenção, criação da visita virtual e respectiva disponibilização no site Millennium bcp, criação de novas brochuras (versões em português e inglês) e catálogo (versão em português) e alargamento de horários das visitas guiadas; 	4.700
<ul style="list-style-type: none"> • Organização e produção de uma Mostra de Cerâmica Islâmica composta por um conjunto de peças de reconhecido valor arqueológico recolhido no NARC durante os trabalhos iniciais de recuperação do espaço; 	2.000
<ul style="list-style-type: none"> • Exposição itinerante de pintura portuguesa “Arte Partilhada Millennium bcp”; 	10.962
<ul style="list-style-type: none"> • Donativo ao Museu de Arte Sacra do Funchal para restauro da pintura “Calvário”; 	-
<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao Museu de Escultura Contemporânea Internacional de Évora; 	-
<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à Associação <i>Carpe Diem</i>, Arte e Pesquisa – Exposição no Palácio Pombal. 	-



Integrada no âmbito dos Encontros Millennium, a exposição itinerante de pintura portuguesa “Arte Partilhada Millennium bcp” é um projecto que visa partilhar, com a população de várias cidades, parte da colecção particular de pintura do Millennium bcp. A mostra é constituída por 40 quadros de autores portugueses, cuja produção se situa entre 1884 e 1992, sendo representativos dos períodos naturalista, modernista e de arte contemporânea. A primeira exposição realizou-se em Maio de 2009 em Bragança, seguindo depois para Aveiro, Évora e Funchal, contando com cerca de 11 mil visitantes. A iniciativa deu ainda origem à organização e produção de dois catálogos de exposição, um especialmente dirigido ao público juvenil, do qual foram distribuídos, em 2009, cerca de três mil exemplares:



“À descoberta de... uma colecção de pintura” é um catálogo para estudantes a partir dos oito anos de idade, que procura aumentar a apreensão de conhecimentos nos jovens visitantes da exposição “Arte Partilhada” através de actividades dinâmicas e divertidas em torno das pinturas que pertencem à colecção da Fundação Millennium bcp.

Entre 1991 e 1995, no decorrer das obras de remodelação efectuadas no edifício da então sede do Millennium bcp na Rua Augusta, a perfuração do pavimento pôs a descoberto estruturas arqueológicas de civilizações que, ao longo dos tempos,



habitaram Lisboa. Pelas suas características únicas, neste espaço da baixa pombalina podem-se percorrer 2.500 anos de história de Lisboa. Dada a riqueza arqueológica encontrada, o Millennium bcp decidiu criar o Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios (NARC), que, sendo propriedade do Banco, é também património da Cidade e do País, entendendo-se que, como tal, deveria ser acessível ao público em geral, tendo desde a abertura acolhido mais de 89 mil visitantes. Neste sentido, a Fundação Millennium bcp, responsável pela gestão do NARC e pela organização das visitas guiadas, tem levado a efeito diversas acções de divulgação, onde se inclui a edição de catálogos ou estudos de carácter técnico e científico. Em 2009 destaca-se a criação da visita virtual ao NARC e a respectiva disponibilização no site institucional do Millennium bcp, e a criação de materiais didácticos oferecidos ao público mais jovem durante as visitas guiadas.



“À descoberta... Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios” é uma publicação dirigida a visitantes entre os 10 a 14 anos de idade, cujo principal objectivo é facilitar a interpretação do museu do NARC, relacionando as infra-estruturas subterrâneas com o espólio nelas recolhido e exposto na publicação.

Principais áreas de actuação do Millennium bcp em Portugal

Donativos e patrocínios

Educação	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao Programa Avançado em Empreendedorismo e Criação de Empresas do ISCTE e à conferência de encerramento do programa, na qual é atribuído um prémio pecuniário ao melhor projecto de empreendedorismo apresentado (Prémio de Inovação Millennium bcp/Audax); • Parceria com o Instituto de Direito Económico, Financeiro e Fiscal (IDEFF) da Faculdade de Direito de Lisboa, no âmbito das pós-graduações em Mercados Financeiros, Direito da Concorrência e da Regulação, Direito Fiscal, Parcerias do Estado e das Autarquias Locais e Avançada em Direito Fiscal, com disponibilização de quadros do Banco para a participação em cadeiras e atribuição de prémios aos melhores alunos; • Apoio enquanto <i>corporate partner</i> do <i>Community of European Management Schools</i> (CEMS), participando em diversas actividades de apoio ao Mestrado MIM – <i>Master in International Management</i>, actualmente reconhecido como o melhor mestrado de Bolonha, na área de gestão em Portugal.
Beneficência	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao IV Concerto da Associação Portuguesa contra a Leucemia; • Venda de postais de Natal UNICEF em todas as sucursais do Millennium bcp, que resultou na angariação de um valor aproximado de 31.000 euros.
Desporto	<ul style="list-style-type: none"> • Renovação do apoio à Taça de Portugal para o trénio 2009-2011. Na época 2008-2009 passou a designar-se "Taça de Portugal Millennium"; • Patrocínio do torneio Mundialito; • Apoio às competições de futebol de juvenis "Taça Vila dos Campeões (Cascais)", "Torneio Internacional da Pontinha" e o "Nacionalito – Copa Foot 21".
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Festa de lançamento da quarta edição do Festival Rock in Rio Lisboa 2010, com o tema "Por um Mundo Melhor – Escola Solar"; • Patrocínio à edição de três CD com gravações inéditas das obras mais representativas da carreira do Maestro António Victorino D'Almeida, para comemoração dos seus 70 anos de vida e 55 anos de carreira.

O Millennium bcp formalizou o seu envolvimento como *corporate partner* do CEMS (*Community of European Management Schools*). A principal actividade do CEMS é a organização do *Master in International Management* (MIM), que em Portugal é ministrado pela Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa (FEUNL). O MIM já adquiriu a reputação do melhor mestrado de Bolonha na área de gestão em Portugal, tendo conseguido atrair candidatos com elevadas classificações.

Enquanto *corporate partner*, o Millennium bcp participou na selecção dos alunos para o MIM, ministrou um seminário sobre "A Gestão da Marca" e proporcionou vários estágios em Portugal e na Polónia a alunos do MIM.

O Millennium bcp associou-se à comemoração dos 70 anos de vida e 55 anos de carreira do Maestro António Victorino D'Almeida, através do patrocínio da edição de três discos representativos da sua vasta obra: o primeiro desses discos apresenta duas obras sinfónicas concebidas para grandes orquestras: a Sinfonia n.º 2 e o Concertino para Orquestra; o segundo disco apresenta duas das mais recentes peças do compositor: a Sinfonia n.º 3, dedicada a Viana do Castelo, e a Sinfonia n.º 4, dedicada à cidade do Funchal; por último, o terceiro disco inclui algumas obras de música de câmara.



Principais áreas de actuação do Millennium bcp

Património artístico e histórico

- Preparação e desenvolvimento de acções para a abertura do Núcleo Museológico de Numismática e Medalhística – Porto;
- Acção de preservação, manutenção e restauro das peças que constituem a Colecção Millennium bcp:
 - restauro da obra de pintura original de José de Guimarães;
 - restauro do painel em cerâmica de Jorge Barradas, situado na entrada principal do Palácio Atlântico, no Porto, obra datada de 1950, formado por 32 painéis, com uma área de 33 m²;
- Cedência temporária de obras de arte da Colecção Millennium bcp:
 - Museu Berardo: quadro a óleo de Raul Perez para a exposição “Raul Perez – Pinturas e Desenhos”;
 - Museu da Presidência: tapeçaria de Júlio Resende para a exposição “Nós e a Arte”;
 - Museu Municipal de Vila do Conde: 3 quadros do pintor Júlio para a exposição “Júlio e o Expressionismo em Portugal”;
 - Museu Municipal de Setúbal: 3 quadros do pintor João Vaz.
- Divulgação da Colecção Millennium bcp em publicações – parceria com uma revista de artes plásticas, para a elaboração de artigos mensais, sobre obras de pintura, peças de cerâmica, mobiliário, numismática e arquitectura de edifícios pertencentes ao património do Banco.

Foi desenvolvida, em 2009, uma parceria com a revista “Artes & Leilões” para dar a conhecer a colecção Millennium bcp. Ao longo dos artigos publicados destacaram-se as inúmeras peças de pintura (da antiga à contemporânea) e mobiliário, a colecção de numismática, a valorização da arquitectura (com realce para o emblemático edifício da Rua Augusta) e a recuperação e manutenção de edifícios históricos onde estão localizadas as sucursais de Barcelos e de Évora.

Principais acções de responsabilidade social das subsidiárias em países estrangeiros

Bank Millennium Polónia



- Apoio à Fundação da Universidade de Varsóvia;
- **Cooperação com a AIESEC Association** na formação de elementos do Comité de Consultores Financeiros da AIESEC Polónia;
- Apoio ao fórum de diálogo “Gdanski Areopag”;
- Apoio à Fundação de Famílias Adoptivas;
- **Apoio à Fundação “Quatro-Olhos”** no festival em homenagem a Agnieszka Osiecka, um reconhecido poeta polaco, onde, para além da realização de concertos, é lançado um concurso onde os participantes cantam músicas com a letra do poeta;
- **Cerimónia de atribuição do “Ceptro Dourado”** – o Bank Millennium continua a cooperar com a Fundação Polaca de Cultura para a atribuição desta prestigiante distinção, que este ano laureou o compositor Krzysztof Penderecki;
- Apoio à United Way Foundation Poland.

Millennium bank Grécia



- **Apoio à Comunidade Ecuménica de Constantinopla** para a atribuição de bolsas de estudo a alunos de ascendência grega, que pretendam frequentar as escolas fundadas pela comunidade grega de Constantinopla;
- **Doação de equipamento informático** a escolas e associações sem fins lucrativos de todo o país;
- **Comemorações do Dia de Portugal em Atenas** – o Millennium bank foi patrocinador deste evento, organizado em parceria com a Embaixada Portuguesa, com o intuito de estreitar as relações entre Portugal e a Grécia, reunindo diplomatas e empresários de relevo;
- **Apoio à Associação de Graduados de Zografeio**, para a publicação da obra comemorativa “Conhecer Constantinopla – Hoje e o Futuro”;
- **Apoio às equipas de andebol** da região de Koropi e de futebol “Nafpaktiakos Asteras” da cidade Nafpaktos;
- **Criação de uma conta solidária** para a “Child’s Smile – to Hamogelo Tou Paidiou”, organização dedicada à protecção e alojamento de crianças vítimas de abandono e maus tratos;
- **Evento de angariação de fundos para a Elpica (associação de apoio a crianças doentes de cancro)**, onde o Millennium bank colaborou com as autoridades municipais na organização e foi patrocinador;
- **Donativo à “Associação Grega de Equoterapia”**, que apoia crianças com necessidades especiais;
- **Cartões de Natal 2009** desenhados por crianças e jovens com dificuldades de aprendizagem, apoiados pela fundação “Theotokos”.

Millennium bim Moçambique



Programa de responsabilidade social do Millennium bim, “Mais Moçambique pra Mim”, direccionado para as áreas da educação e do desporto infanto-juvenil, com acções como:

- **Projecto “Cidade Limpa pra Mim”** – pretende desenvolver nas crianças o carácter cívico e princípios de higiene e limpeza dos espaços. Este ano, as acções destinaram-se a 13 escolas e 650 estudantes das cidades de Maputo e Tete. Os alunos receberam “cheques-livro” e foram ajudadas duas escolas, na reabilitação dos seus campos desportivos;
- **Torneio Mini Basquete Millennium bim** – acção que envolveu cerca de 1.000 crianças, com o objectivo de incentivar a prática deste desporto e de promover valores de amizade e companheirismo;
- **Apoio ao Ministério da Ciência e Tecnologia de Comunicação** – aquisição de 500 computadores Magalhães a serem distribuídos nas escolas moçambicanas nas cidades de Maputo, Beira e Nampula;
- **Donativo para o projecto “Mesa de São Lázaro”**, com vista à construção de uma cozinha e um refeitório, e compra de equipamento para ajudar a Missão Católica de São Lázaro a alimentar e a formar 30 crianças órfãs e desfavorecidas;
- **Apoio à “Associação Sorriso da Criança” (doentes de cancro)**, com a oferta de material escolar a 22 crianças e de um televisor com leitor de DVD à instituição.

Apoio sob a forma de patrocínios a projectos culturais, musicais, desportivos e educativos, dos quais se destaca:

- Mostra de arte intitulada “Onde os pés têm chão... as mãos ganham razão”, por Frederico Morim;
- Grupo Desportivo de Maputo no desenvolvimento de actividades relacionadas com as modalidades de basquetebol, futebol e hóquei em patins.

Millennium bcpbank EUA



- **Apoio à Junior Achievement em Southern Massachusetts**, para a Campanha de Primavera desta organização, com vista à angariação de fundos para a compra de material;
- **Lúis de Camões School** – escola de ensino em português para crianças do 1.º ao 9.º ano, em Newark, New Jersey. O Millennium bcpbank contribuiu para a renovação da escola e colaborou no lançamento de um concurso de língua portuguesa, que abrangeu cerca de 110 crianças. Sob o tema “O que faria se fosse presidente de um banco”, os vencedores receberam um prémio monetário, numa conta Millennium;
- **Bolsas de estudo** para alunos carenciados atribuídas pelas organizações Prince Henry Society of Fall River, Prince Henry Society New Bedford Chapter e Portuguese American Scholarship Foundation;
- **Comemorações do Dia de Portugal em New Jersey** – o Millennium bcpbank apoiou as organizações luso-americanas que promoveram este evento, através do patrocínio das actividades de maior destaque;
- **Apoio à PALCUS (Portuguese-American Leadership Council of the United States) 13th Annual Leadership Awards Gala** – evento para reconhecimento dos portugueses que contribuíram para o desenvolvimento da comunidade luso-americana;
- **Cooperação com a Brick City Development Corporation (BCDC)** – parceria com esta instituição, que promove actividades de desenvolvimento económico, para a criação de empregos e riqueza, em Newark;
- **Apoio ao Dia de Acção de Graças em Newark** – iniciativa de distribuição da principal refeição deste dia a famílias com dificuldades financeiras;
- **Contributo para fundo social “Shore Dreams for Kids”** – para apoio a cerca de 700 crianças com deficiência física e mental e suas famílias.

Ambiente

O Millennium bcp assume o compromisso de influenciar directa e indirectamente os impactos ambientais, por via: (i) da gestão interna do consumo de recursos naturais; (ii) dos produtos e serviços que oferece; (iii) da influência que pode exercer junto dos fornecedores e (iv) do apoio a projectos que visam a redução de impactos nas alterações climáticas.

Principais impactes ambientais do Grupo Millennium

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

	Unid.	2009	2008
Consumos por colaborador de:			
Tinteiros e toners	kg	1,9	2,1
Papel ⁽¹⁾	kg	51,8	59,9
Plástico ⁽²⁾	kg	6,5	5,6
Água	m ³	16,8	18,0
Electricidade ^{(2) (3)}	MWh	7,4	7,5

⁽¹⁾ Exclui EUA em 2008.

⁽²⁾ Exclui os EUA.

⁽³⁾ Inclui electricidade consumida directamente da central de cogeração em Portugal.

“Vive-se hoje um período conturbado no que diz respeito ao equilíbrio dos sistemas naturais do planeta. A procura humana por recursos naturais excede hoje em cerca de 40% a biocapacidade do planeta.”

In Relatório Planeta Vivo, 2008

Pegada ecológica e biocapacidade

gha/hab

	Pegada ecológica	Biocapacidade
Portugal	4,4	1,2
Polónia	4,0	2,1
Grécia	5,9	1,7
Roménia	2,9	2,3
Moçambique	0,9	3,4
EUA	9,4	2,3

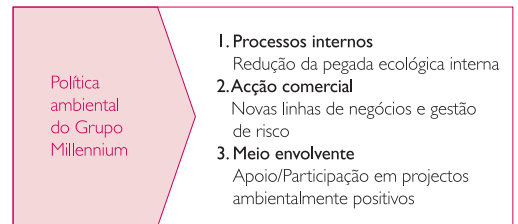
Portugal apresenta uma pegada ecológica média de 4,4 gha/hab. (28.º lugar numa lista de 151 países) e uma biocapacidade de apenas 1,2 gha/hab (95.º lugar). Estes dados mostram que Portugal tem um consumo quase quatro vezes superior à biocapacidade do seu território.

Aproximadamente 60% da pegada ecológica de Portugal é explicada pelo nível de emissões de carbono. O factor que mais contribui para a capacidade biológica do país é a floresta (40% da biocapacidade nacional).

Embora não tenha impactes directos significativos sobre o território e a biodiversidade devido à natureza da sua actividade, ao adoptar boas práticas ambientais o Millennium bcp pode reduzir o consumo interno de recursos naturais, influenciar comportamentos, ponderar decisões de investimento em negócios ou projectos que possam gerar benefícios ambientais significativos e incentivar, através de produtos específicos, o investimento em tecnologias “limpas”.

Política ambiental

A política ambiental do Millennium bcp começou a ser desenvolvida em 2005 após um trabalho de diagnóstico ambiental ao Banco, desenvolvido pela Universidade Nova de Lisboa, baseado nos requisitos de "levantamento ambiental" previstos no Esquema Europeu de Eco-Gestão e Auditoria (EMAS). Tendo por base os resultados deste processo, o Grupo Millennium tem vindo a organizar a sua estratégia ambiental essencialmente da seguinte forma:



Processos internos

Os sistemas actuais de consumos internos têm vindo a ser repensados para permitir uma utilização de recursos mais eficiente, justa e responsável, pelo que têm sido desenvolvidas medidas no âmbito de:

- reformulação dos sistemas actuais de consumo de recursos como a água, energia e papel;
- redução da emissão de gases com efeitos de estufa;
- redução do volume de resíduos produzidos;
- sensibilização e formação dos colaboradores para o tema da sustentabilidade e consciência ambiental.

Em paralelo, o Banco procura ter como um dos indicadores de selecção de fornecedores a implementação, por parte destes, de medidas de redução do impacte das suas actividades no ambiente, procurando, através da posição que ocupa na cadeia de valor, influenciar comportamentos socialmente responsáveis.

Consumo de água

Os problemas de escassez de água ocorrem também em áreas com precipitação abundante ou onde existem bastantes recursos hídricos, como grandes rios ou lagos. Uma em cada três pessoas do planeta é afectada pela escassez de água e a situação tende a piorar à medida que as necessidades crescem com o aumento da população, do desenvolvimento urbano e dos usos domésticos e industriais.

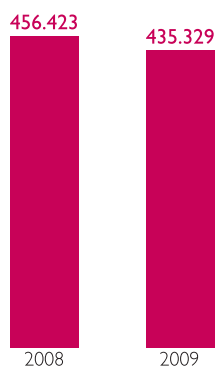
Principais medidas de redução do consumo de recursos

Água

	Poupança em 2009
<ul style="list-style-type: none"> • Foi iniciado em Portugal o processo de instalação de economizadores de água em todas as torneiras das casas de banho, tendo sido já colocados em 268 sucursais e em parte dos edifícios centrais; • Com vista à redução da rega nos jardins do Tagus Park foi efectuado o corte parcial da rega durante o período de Outubro a Maio, assegurando apenas a quantidade de água suficiente para a conservação das espécies presentes nos jardins. 	<p>640 m³ ⁽¹⁾</p> <p>-</p>

⁽¹⁾ Poupança estimada pela empresa que apoia o Millennium bcp em Portugal na gestão do consumo de água.

Consumo de água Consolidado m³



A água consumida no Grupo Millennium tem como principal fonte de abastecimento a rede pública. Em Portugal existe um reaproveitamento da água das chuvas, através de um sistema de drenagem, recolha e bombagem de água para um tanque de armazenamento para utilização no sistema de rega.

Consumo de água Portugal

	2009	2008
Proveniente da rede pública	246.323	254.723
Reaproveitamento da água das chuvas	11.428	-
Total	257.751	254.723

Consumo de materiais

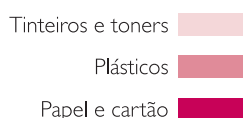
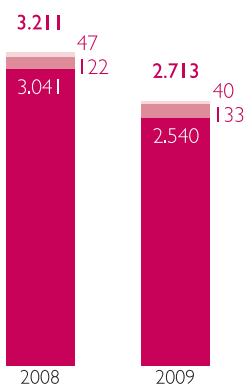
Os materiais consumidos mais relevantes para o funcionamento das actividades quotidianas do Banco são o papel e cartão, plástico, tinteiros e toners.

Principais medidas de redução do consumo de recursos

Materiais

	Poupança em 2009
<ul style="list-style-type: none"> Desmaterialização de documentos em Portugal, através da digitalização e introdução de processos de transferência de informação entre as diferentes áreas do Banco sem recurso a suporte de papel; 	143,3 t de papel 2.244 árvores
<ul style="list-style-type: none"> No âmbito do projecto <i>office printing</i>, o Grupo Millennium deixou de ter a propriedade física das impressoras multifunções, transferindo a gestão integral deste recurso para uma empresa externa, permitindo otimizar o consumo de papel, tinteiros e toners. 	-

Consumo de materiais Consolidado t



Desmaterialização de documentos

- Digitalização de documentos internos
- Extracto Digital

Mais
Menos emissões de CO₂

Embora o Banco não utilize papel reciclado, o papel utilizado na instituição é certificado pelo Forest Stewardship Council (FSC), que define princípios e critérios para uma gestão florestal responsável.

Os consumos de plástico do Grupo Millennium são maioritariamente garrafas e copos de plástico, invólucros de notas e outros consumíveis normalmente utilizados em ambientes de escritório.

Os valores consolidados apresentados constituem uma estimativa, uma vez que não foi ainda possível obter informação *standardizada* de todas as operações.

Consumo de energia e emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

Um dos maiores impactes ambientais da actividade do Millennium bcp decorre do consumo de energia, sendo que os seus impactos associados são reflexo do mix energético de cada país. Por exemplo, o carvão é a fonte primária mais prejudicial para o efeito de estufa e as barragens para a degradação de habitats. O principal consumo do Grupo Millennium verifica-se na forma de electricidade, ao nível dos edifícios, sendo que o consumo de gás natural, utilizado para aquecimento das instalações e produção de electricidade em sistemas de cogeração, é também bastante significativo.

Principais medidas de redução do consumo de recursos

Energia

	Poupança em 2009
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização das instalações onde os consumos sofrem desvios superiores a 20% face aos valores padrão; • Monitorização das instalações com consumos de energia reactiva significativa, identificando-se os casos em que é necessário fazer a correcção do factor de potência; • Dinamização interna de alteração de comportamentos e práticas como: substituir iluminação artificial por luz natural, desligar PC diariamente e reduzir a iluminação em instalações que não estão a ser utilizadas, entre outros; • Estudo para substituição de balastros convencionais (ferromagnéticos) por balastros electrónicos, complementado por eventual substituição de lâmpadas fluorescentes por outras com menor consumo de energia; • Substituição gradual das lâmpadas de halogéneo dos projectores dos painéis de <i>merchandising</i> das sucursais, por lâmpadas de tecnologia fluorescente; • Elaboração do Plano de Acção Operacional de Certificação Energética e Ambiental, no âmbito da certificação energética; • Optimização dos horários de iluminação; • Avaliação da utilização de sistema de iluminação por LED no Tagus Park, estando a ser definido o plano de substituição a nível nacional; • Realização de certificação energética e medições à qualidade do ar interior nos edifícios com maior número de colaboradores, em Portugal. 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>240.000 kWh ⁽¹⁾</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

⁽¹⁾ Poupança estimada pela empresa que apoia o Millennium bcp em Portugal na gestão energética.

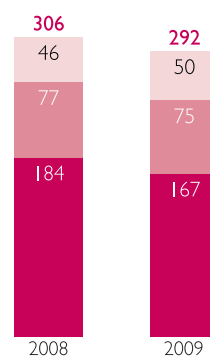
Os valores consolidados apresentados constituem uma estimativa, uma vez que não foi ainda possível obter informação *standardizada* de todas as operações.

O consumo por colaborador em Portugal inclui o valor da electricidade produzida pela central de cogeração do Tagus Park.

Consumo de electricidade por colaborador

	MWh	
	2009	2008
Portugal	9,1	9,0
Polónia	5,4	5,6
Grécia	7,0	8,7
Roménia	5,3	6,7
Moçambique	5,8	4,6
EUA	12,0	n.d.

Consumo de energia directa Consolidado TJ



Gasolina
Diesel
Gás natural

Energia primária implicada no consumo de electricidade

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique

TJ

	2009	2008
Termoeléctrica	1.319,3	1.360,9
Nuclear	5,8	7,2
Hidroeléctrica	128,1	122,2
Geotérmica	0,8	0,8
Eólica	18,5	19,8
Solar fotovoltaica	0,1	0,1
Total	1.472,5	1.511,0

A emissão de Gases de Efeito de Estufa está fortemente correlacionada com o consumo de energia e a queima de combustíveis fósseis e outros poluentes, pelo que se têm implementado medidas que contribuam para a sua redução.

Principais medidas de redução do consumo de recursos

Emissões de GEE

	Poupança em 2009
<ul style="list-style-type: none"> • Substituição dos sistemas AVAC para eliminação progressiva dos equipamentos que usam substâncias nocivas para a camada de ozono; 	-
No âmbito da política de viagens e transporte de colaboradores:	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de orientações internas formais de utilização do comboio em detrimento de carro e avião, nas deslocações no país; 	-
<ul style="list-style-type: none"> • Dinamização da utilização da vídeoconferência para a realização de reuniões que impliquem deslocação nacional ou internacional; 	-
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de transporte colectivo aos colaboradores para deslocações casa-trabalho. 	127,6 tCO ₂ eq ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Poupança estimada com base nas emissões de GEE de viagens para o mesmo percurso, em transporte individual com um passageiro.

Emissões de Gases de Efeito de Estufa

Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e EUA

tCO₂eq

	2009	2008
Emissões directas GEE – Âmbito 1		
Frota automóvel ⁽¹⁾	8.898	8.569
AVAC ⁽²⁾	1.378	1.164
Electricidade e calor ⁽³⁾	10.148	10.123
Total emissões – Âmbito 1	20.424	19.856
Emissões indirectas – Âmbito 2		
Electricidade e calor adquiridos ⁽⁴⁾	137.255	125.073
Emissões indirectas – Âmbito 3		
Viagens de avião ⁽⁵⁾	186	614
Viagens de comboio ⁽⁵⁾	63	523
Viagens casa-trabalho-casa dos colaboradores ⁽⁶⁾	32	29
Total emissões – Âmbito 3	281	1.166
Total de emissões de GEE	157.960	146.095

⁽¹⁾ Exclui a Grécia em 2008.⁽²⁾ Exclui Moçambique.⁽³⁾ Exclui a Grécia em 2008 e 2009 e EUA em 2008.⁽⁴⁾ Exclui EUA em 2008.⁽⁵⁾ Exclui a Grécia, Moçambique e EUA.⁽⁶⁾ Valores apurados apenas para Portugal.

O aumento verificado nas emissões de âmbito 2 decorre do facto de, em 2009, se estar a reportar a aquisição de energia em forma de calor da Polónia (valor não reportado em 2008). Os valores não são assim directamente comparáveis.

Desde 1995 o Millennium bcp tem instalado no Tagus Park uma central de cogeração a gás natural para produção de electricidade, recuperando calor para o aquecimento de água que é posteriormente usada no sistema de climatização. A cogeração permite o aproveitamento local do calor residual originado nos processos termodinâmicos de geração de energia eléctrica, que de outra forma seria desperdiçado. Assim, através da cogeração, é possível aproveitar o calor antes perdido, aumentando a eficiência energética do processo.

Central de cogeração Tagus Park

Portugal

	Unid.	2009
Gás natural consumido	1000 m ³	3.321
Electricidade produzida		
Consumida	MWh	12.075
Vendida	MWh	371
Total de electricidade produzida	MWh	12.446
Total electricidade da rede pública	MWh	81.596
Consumo autoprodução/consumo total	%	13%

Resíduos

Os resíduos produzidos pelo Millennium bcp são, na sua maioria, papel, tinteiros e toners, outros consumíveis e material de escritório obsoleto.

Resíduos produzidos pelo Grupo Millennium

	Papel e cartão		Plástico		Tinteiros e toners	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Portugal	1.178,0	1.056,0	65,9	93,0	20,8	32,5
Polónia	666,0	703,0	1,6	19,8	1,2	5,4
Grécia	79,0	79,0	0,0	n.d.	1,1	1,7
Roménia	21,7	7,0	3,5	2,0	0,1	1,5
Moçambique	6,6	72,9	n.d.	1,8	0,0	5,7
EUA	2,6	12,0	n.d.	0,3	0,0	0,5
Total	1.953,9	1.929,9	71,0	116,9	23,2	47,3

A grande parte dos resíduos é recolhida por operadores autorizados, responsáveis pelo destino final adequado de cada tipo de resíduo. Os resíduos considerados perigosos, como tinteiros, toners e outro material informático obsoleto, são encaminhados para operadores especializados, para posterior reutilização ou reciclagem.

Em 2009 foram entregues 11.295 unidades de equipamento informático. Em relação ao tinteiros e toners, o Millennium bcp tem estabelecido com a Xerox, através do programa Xerox's Green World Alliance, um programa de devolução de consumíveis usados.

Percentagem de resíduos encaminhados para reutilização e/ou reciclagem

	Papel e cartão		Plástico		Tinteiros e toners	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Portugal	70%	57%	10%	14%	100%	100%
Polónia	60%	46%	0%	0%	100%	35%
Grécia	14%	12%	0%	0%	100%	45%

Outros equipamentos obsoletos, na sua maioria mobiliário, mas também algum equipamento informático, são doados a instituições de solidariedade social, associações locais e escolas. Em 2009, foram doados 701 equipamentos de mobiliário e 141 equipamentos informáticos.

O Millennium bcp não produz nem transporta resíduos perigosos nos termos da convenção da Basileia e não foram registados quaisquer derrames de substâncias perigosas durante o ano de 2009.

Ação comercial

O Millennium bcp está consciente que as alterações climáticas estão a ter repercussões com impactes significativos na vida das pessoas, nomeadamente as decorrentes do aumento da frequência de fenómenos climáticos extremos, sendo que a qualidade de vida das próximas gerações, se não se verificar uma alteração significativa das políticas e práticas ambientais, será profundamente afectada.

Das alterações climáticas decorrem directa e indirectamente ameaças para a sua actividade, sendo que o Millennium bcp tem vindo a ajustar os modelos de negócio e os produtos disponibilizados aos clientes no sentido de incorporar conceitos que têm subjacentes uma elevada preocupação com a sustentabilidade. Esta actuação permitirá não só contribuir para a mudança de hábitos, como também para que os riscos se dissipem ou se transformem, no âmbito de um novo enquadramento global, em oportunidades para o Banco.

Na área de *project finance* o Banco tem vindo a dar importância à sustentabilidade das políticas ambientais, seguidas em Portugal, na União Europeia e nos Estados Unidos da América, no prosseguimento de objectivos assumidos quanto ao aumento da capacidade de produção de electricidade a partir de fontes renováveis e à redução das emissões de gases com efeito de estufa. Este tema, bem como os apoios às empresas neste âmbito, são abordados com detalhe neste relatório no capítulo Actividade Responsável, subcapítulo Produtos e serviços.

Extracto digital

O Banco lançou em 2009 uma campanha com o objectivo de promover a substituição do extracto combinado de formato papel para formato digital. Assente na mensagem "Falta de Espaço? Acabe com o Extracto", pretendeu demonstrar que este serviço, totalmente gratuito, além de facilitar o acesso aos extractos bancários – que passam a ser disponibilizados *online* através do portal ou e-mail – tem vantagens para o ambiente, poupando recursos essenciais para a preservação das florestas e contribuindo para a redução da emissão de poluentes para a atmosfera resultantes da actividade de produção de pasta de papel. Da mesma forma, esta substituição poupa recursos ao Banco e à sociedade, reduzindo em cadeia o custo do papel e da impressão dos extractos, da sua envelopagem e distribuição física.



Incentivo à aquisição de painéis solares

O Millennium bcp celebrou no início de 2009 um protocolo com os Ministérios das Finanças e Economia e Inovação para incentivo à aquisição e instalação de painéis solares térmicos em residências ou em edifícios utilizados pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas e pelos clubes e associações desportivas de utilidade pública desportiva. A aquisição de painéis solares abrangidos por este protocolo conferia ao cliente vantagens significativas, entre as quais: a comparticipação do Estado, benefícios fiscais, financiamento com taxa de juro reduzida, sem comissões de processamento e flexibilidade no prazo e montante.

Projecto da União Europeia para a utilização inteligente da energia

O Millennium bank na Grécia apoia o financiamento de investimentos em energias renováveis e produtos energeticamente eficientes, sendo que desde 2007 é parceiro do projecto da União Europeia para a utilização inteligente da energia – o "FINA-RET". O Millennium bank, único banco grego a associar-se a esta iniciativa, juntamente com seis outras empresas e bancos da Europa, tem vindo a realizar estudos de mercado no sentido de identificar as necessidades do mercado e as melhores práticas da oferta de soluções financeiras neste âmbito. O resultado deste projecto foi o lançamento, em 2009, de uma nova linha de produtos – "ECO Loans" – para Pequenas e Médias Empresas que promovem o investimento em energias renováveis e tecnologias energéticas eficientes.



Meio envolvente

O Millennium bcp apoia ou participa em diversos projectos de enriquecimento e conservação do ambiente, procurando compensar os efeitos negativos do desenvolvimento da sua actividade – emissão de CO₂, resíduos não recicláveis e ocupação de terrenos. Em simultâneo, através de acções de sensibilização junto dos fornecedores, clientes e colaboradores, pretende influenciar comportamentos de forma a beneficiar a sociedade, não só pela actividade responsável que desenvolve, mas também através das acções dos *stakeholders*.

Plantação de árvores

A preservação da biodiversidade e da água constituem prioridades de actuação a nível mundial. Com o objectivo de reduzir a pegada ecológica do Millennium bcp e contribuir para a biodiversidade, o Banco promoveu, em 2009, uma iniciativa de reflorestação de uma parcela do Parque Natural de Sintra-Cascais, em parceria com a Quercus e com a Agência Cascais Natura – Projecto Oxigénio, onde 70 voluntários, entre colaboradores e familiares, se juntaram para plantar mais de 800 árvores de espécies autóctones (carvalhos, azinheiras e pinheiros mansos) numa área de um hectare, anteriormente fustigada por incêndios.



Projecto EcoBlok

O Millennium bcp apoia, desde 2006, em regime de mecenato científico, o Projecto EcoBlok, que consiste na avaliação integrada de desempenho ambiental de produtos e organizações, actualmente em desenvolvimento no CENSE – Centro de Investigação em Ambiente e Sustentabilidade, Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. O método EcoBlok tem como objectivo descrever de forma clara e comparável o desempenho ambiental de produtos, organizações ou projectos. A aplicação do método permite atribuir um rótulo



ambiental a um produto, informar o consumidor; simplificar o reporte de sustentabilidade, apoiar a selecção de fornecedores, estabelecer metas de gestão ambiental, comparar diferentes soluções de *design* de um projecto ou produto, ou suportar medidas de política ambiental.

Projecto Ambicidades – A resposta das cidades às alterações climáticas



Em 2009, a Fundação Millennium bcp apoiou o Projecto Ambicidades, que é um centro de estudos, ideias, actividades e acções de combate às alterações climáticas e tem como objectivo estudar e apresentar soluções para as cidades. Em 2009, este estudo abrangiu 16 municípios do distrito do Porto.



Outros Indicadores de Sustentabilidade

Síntese dos principais indicadores de sustentabilidade

Valores consolidados do Grupo (inclui valores de Angola e Suíça)

Milhares de euros

	2009	2008	2007
Indicadores financeiros			
Produto bancário	2.493	2.602	2.792
Resultado antes de impostos	296	342	688
Impostos sobre lucros	46	84	70
Resultado líquido	225	201	563
Activo total	95.550	94.424	88.166
Valor económico acrescentado	1.312	1.454	1.879
Rendibilidade dos capitais próprios médios (ROE)	4,6%	4,5%	14,9%
Rácio de eficiência	63,6%	58,6%	60,3%
Resultado líquido por acção ajustado (euros)	0,03	0,03	0,13
Solvabilidade total	11,5%	10,5%	9,6%
Rating médio-longo prazo (Moody's/S&P/Fitch)	A1/A-/A+	Aa3/A/A+	Aa3/A/A+
Clientes			
Número de clientes (milhares)	5.086	4.917	4.573
Número de sucursais	1.809	1.804	1.629
Crédito a clientes (líquido) ⁽¹⁾	75.191	74.756	65.225
Recursos totais de clientes ⁽¹⁾	67.002	65.803	63.248
Índice de satisfação global de cliente ⁽²⁾	79,6	69,6	77,7
Colaboradores			
Número de colaboradores	21.796	22.589	21.122
Custos com o pessoal	865	915	1.006
Accionistas			
Número total de acções (milhares)	4.694.600	4.694.600	3.611.330
Dividendo bruto por acção (euros)	0,019	0,017	0,037
Capitalização bolsista	3.967	3.826	10.545
Número de accionistas	175.581	172.921	160.322
Cotação de fecho (euros) ⁽³⁾	0,845	0,815	2,920
Fornecedores			
Número de fornecedores	13.176	14.102	11.966
Outros gastos administrativos	570	643	627
Comunidade			
Donativos	2,4	3,9	4,2

⁽¹⁾ Os valores de 2008 e 2007 excluem, para efeitos de comparabilidade, os montantes relacionados com activos em alienação.

⁽²⁾ Inquéritos de satisfação de clientes efectuados em Portugal, Polónia e Grécia.

⁽³⁾ A cotação de fecho de 2007, ajustada pelo aumento de capitais, seria 2,6276 euros.

Indicadores complementares de sustentabilidade – 2009

	Portugal	Polónia	Grécia	Roménia	Moçambique	EUA	Total
Colaboradores							
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local	1,36	1,00	1,20	2,30	n.d.	1,20	1,26
Distribuição por escalão etário							
< 25 anos	1,0%	10,5%	3,2%	13,3%	16,8%	10,1%	5,9%
25 a 34 anos	20,1%	57,0%	58,0%	72,1%	33,6%	36,1%	37,1%
35 a 44 anos	39,8%	21,3%	32,0%	13,3%	24,3%	24,0%	31,2%
≥ 45 anos	39,1%	11,2%	6,8%	1,3%	25,3%	29,8%	25,7%
Mobilidade interna – Rotações							
Mulheres	832	1.838	41	21	308	21	3.061
Homens	1.155	779	27	10	277	9	2.257
Distribuição por vínculo contratual							
Contrato permanente							
Tempo parcial	28	112	0	0	0	0	140
Tempo inteiro	10.203	5.017	1.432	676	1.799	208	19.335
Contrato a termo							
Tempo parcial	0	1	0	1	0	0	2
Tempo inteiro	67	1.191	60	23	6	0	1.347
Colaboradores formalmente avaliados	99,7%	100,0%	88,4%	99,3%	80,8%	100,0%	97,3%
Proporção de cargos de Alta Direcção desempenhados por indivíduos provenientes das comunidades locais	100,0%	92,3%	87,5%	25,0%	66,7%	83,3%	95,3%
Ambiente							
Consumo de materiais (t)							
Papel e cartão	1.683	528	146	27	142	14	2.540
Plástico	101,0	30,0	0,2	2,2	0,6	n.d.	134,0
Tinteiros e toners	30,0	1,7	1,9	0,3	5,3	0,3	39,5
Consumo de energia directa (TJ)							
Gás natural	150,0	9,1	0,0	4,6	0,0	3,3	167,0
Diesel	50,0	11,0	0,0	1,1	13,0	n.d.	75,1
Gasolina	3,3	22,0	12,0	0,8	12,0	0,3	50,4
Substâncias deplectoras camada ozono (kg)	35,0	0,6	4,7	0,0	n.d.	0,8	41,2
Outras emissões atmosféricas (t)							
NOx	154,0	151,0	38,0	11,0	6,2	5,4	365,6
SOx	272,0	361,0	75,0	21,0	0,9	12,0	741,9
PM10	13,6	13,0	2,8	0,8	0,2	0,5	30,9
COVNM	3,9	2,9	4,1	0,1	4,0	0,1	15,2
Resíduos totais (t)	1.265	669	80	25	n.d.	n.d.	2.039
Águas residuais (m³)	141.499	56.734	13.346	8.960	62.690	334	283.563
Cargas poluentes associadas às descargas de águas residuais (t)							
CBO	18,0	4,6	1,8	1,4	12,0	0,022	37,8
CQO	41,0	11,0	3,9	3,1	27,0	0,054	86,1
SST	20,0	5,3	1,9	1,6	14,0	0,025	42,8
N	3,6	1,2	0,4	0,3	2,0	0,007	7,4
P	0,69	0,19	0,06	0,05	0,38	0,0011	1,38

Informação Adicional

Complemento ao subcapítulo Ambiente

Indicadores ambientais e critérios de cálculo utilizados

Consumo de água: extrapolação/estimativa para o universo Millennium bcp. Em 2009, a estimativa baseou-se no consumo específico de Verão e de Inverno de “instalações tipo” consumidoras de água no Banco. Os cálculos do consumo de água nas restantes localizações basearam-se em estimativa por análise de dados financeiros ou contadores. O consumo por colaborador da tabela Principais impactes ambientais do Grupo Millennium no início do subcapítulo Ambiente foi calculado com base na água utilizada para consumo humano.

Consumo de papel/cartão e plásticos: total estimado com base no peso dos produtos mais consumidos e nos valores totais registados no economato. Os pesos das unidades de papel foram considerados em função das medidas padrão de papel e uma gramagem de 80 g/m². O cálculo da quantidade de plástico consumido derivado de cartões bancários baseou-se nas unidades de cartões emitidas em 2009 pelo Banco e no peso padrão de um cartão. O consumo por colaborador da tabela Principais impactes Ambientais do Grupo Millennium no início do subcapítulo Ambiente foi calculado com base no papel branco utilizado para consumo interno.

Consumo de tinteiros e toners: consumo estimado a partir dos dados da Xerox e dos dados dos ficheiros de aquisições.

Gás natural e combustíveis líquidos: a estimativa tem por base a informação fornecida pelo Millennium bcp. Grécia e Moçambique não apresentam consumos de gás natural. Os EUA não utilizam diesel para aquecimento e não se verificaram consumos na Grécia em 2009. Na Grécia e nos EUA não existem veículos a diesel. Os poderes caloríficos utilizados para a conversão das unidades são os apresentados pelo GRI.

Consumo indirecto de energia e emissões de poluentes atmosféricos: os valores estimados têm por base os consumos de electricidade e calor da rede pública reportados pelo Millennium bcp. A informação referente à energia primária utilizada nos sistemas produtores foi recolhida nas bases de dados do Eurostat (Portugal, Polónia, Grécia e Roménia), da Energy Information Administration (EUA) e da International Energy Agency (Moçambique). Os factores nacionais de emissão de GEE foram estimados com base nos dados submetidos à UNFCCC, à excepção de Moçambique, em que foram utilizados os factores do IPCC. Os factores de emissão para outros poluentes atmosféricos foram adaptados do EMEP/EEA Air pollutant emission inventory guidebook – 2009.

Emissões atmosféricas relacionadas com o consumo de gás natural e combustíveis líquidos: as emissões têm por base os consumos do Banco e os factores de emissão do IPCC (para os GEE) e do EMEP/EEA Air pollutant emission inventory guidebook – 2009 (para os outros poluentes atmosféricos). O cálculo de emissões resultantes do transporte em comboios eléctricos incluiu ainda metodologia desenvolvida pelo IFEU – Institute for Energy and Environmental Research.

Emissões atmosféricas relacionadas com os sistemas de refrigeração: foram consideradas as emissões de gases de refrigeração resultantes da substituição destes gases realizadas em 2009 (informação fornecida pelo Millennium), considerando o seu potencial de aquecimento global (retirado do IPCC) e o seu potencial de depleção da camada de ozono (Protocolo de Montreal).

Resíduos de papel/cartão: a quantidade total produzida representa o somatório da quantidade encaminhada para valorização e de uma quantidade estimada de resíduos produzidos a partir dos consumos de papel/cartão que habitualmente não se destinam a arquivo nem a clientes. Esta estimativa é grosseira, uma vez que o Millennium não possui ainda um sistema organizado que permita a contabilização destes dados.

Tinteiros e toners usados: considerou-se que a quantidade total produzida seria igual ao consumo.

Resíduos de plástico: estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garrafas de água e de artigos de plásticos do economato, que habitualmente não se destinam a arquivo nem a clientes. O cálculo da quantidade de resíduos plásticos derivados de cartões bancários baseou-se nas unidades de cartões recolhidas em 2008 pelo Banco e no peso *standard* de um cartão.

Efluentes líquidos e cargas poluentes: os dados apresentados são uma estimativa obtida a partir do número de colaboradores e da carga poluente típica de efluentes urbanos oriundos de escritórios, calculada com base em METCALF & EDDY (2003). A carga de poluentes foi calculada de acordo com os dados de percentagens de população servida pelos diferentes tipos de tratamentos de águas residuais nas localizações em estudo da Agência do Ambiente Europeia (EEA) e dos dados da Environmental Protection Agency (EPA).

Biodiversidade: consideram-se ecossistemas ricos em biodiversidade, protegidos por leis nacionais e europeias de conservação na natureza, classificados como áreas protegidas ou Rede Natura 2000.

Cálculo do número de árvores associado ao consumo de papel: estimou-se o volume de madeira de eucalipto (*eucalyptus globulus*) necessário à produção de uma tonelada de papel a partir da quantidade de madeira de eucalipto utilizada na produção de uma tonelada de pasta de papel em 2008; estatísticas de consumo de pasta para produção de papel e produção total de papel, de modo a obter uma estimativa da quantidade de pasta necessária à produção de uma tonelada de papel. Foi assumido como padrão um eucalipto de 12 m de altura e 15 cm de diâmetro.

Cálculo do sequestro de carbono associado à plantação de árvores: estimativa da quantidade de CO₂ sequestrado a partir da metodologia do U.S. Department of Energy, validada pela EPA (Environmental Protection Agency). Esta metodologia baseia-se nas características da espécie, na idade da árvore, taxa de sobrevivência e número de árvores plantadas para calcular a quantidade anual de CO₂ absorvido.

Acrónimos

CBO₅ – carência bioquímica de oxigénio, 5 dias, 20° C

CH₄ – metano

CO₂ – dióxido de carbono

COVNM – compostos orgânicos voláteis não metânicos

CQO – carência química de oxigénio

FCT-UNL – Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

GEE – gases com efeito de estufa

GRI – Global Reporting Initiative

HCFC – hidroclorofluorcarbonetos

DCEA – Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente

N – azoto

N₂O – óxido nitroso

NH₃ – amoníaco

NO_x – óxidos de azoto

P – fósforo

SDCO – substâncias depletoras da camada do ozono

SF₆ – hexafluoreto de enxofre

SST – sólidos suspensos totais

t – toneladas



Participação do Millennium bcp em organizações nacionais e internacionais

Organizações directamente relacionadas com o Sector Financeiro

- American Bankers Association
- Associação Portuguesa de Bancos/Instituto Formação Bancária
- Associação Portuguesa Leasing Factoring
- EFMA – European Financial Management & Marketing Association
- EMN – European Microcredit Network
- EPC – European Payments Council
- IIEB – Institut International d' Etudes Bancaires
- ISDA – International Swaps Derivatives Association
- Lafferty Group

Associações empresariais e Câmaras de Comércio e/ou Indústria

- ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores
- ACIF – Associação Comercial e Industrial do Funchal
- AEP – Associação Empresarial Portugal
- Associação Comercial de Lisboa
- Associação Comercial do Porto
- Associação Industrial de Aveiro
- Associação Industrial Portuguesa
- Câmara de Comércio Americana em Portugal
- Câmara de Comércio e Indústria Árabe-Portuguesa
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Chinesa
- Camara de Comércio e Indústria Luso-Alemã
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Francesa
- Câmara de Comercio e Indústria Luso-Mexicana
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Sul-Africana
- Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Angola
- Câmara de Comércio Luso-Britânica
- Câmara de Comércio Luso-Ucraniana
- Camera di Commercio Italiana Per Il Portogallo
- CIEP – Confederação Internacional dos Empresários Portugueses
- Club Financiero Vigo
- Cotec Portugal – Associação Empresarial para a Inovação
- Factors Chain International
- ICC International Chamber of Commerce – Portugal

Organizações relacionadas com a sustentabilidade e com a responsabilidade social

- Associação EPIS – Empresários pela Inclusão Social
- Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Económico e a Cooperação (ELO)
- BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

Instituições académicas e organizações associadas

- CEMS – Community of European Management Schools
- Faculdade de Direito de Lisboa
- Faculdade de Economia Universidade Nova de Lisboa
- Universidade Católica Portuguesa

Outras organizações de relevância social ou cultural

- ACI Portugal
- AMI – Assistência Médica Internacional
- Aprender a Empreender - Junior Achievement Portugal
- Associação Amigos do Coliseu do Porto
- Associação Apoio ao Emigrante
- Associação Luso-Indonésia para a Amizade e Cooperação
- Associação World Monuments Fund Portugal
- Banco Alimentar contra a Fome
- Bombeiros Voluntários de Barcarena
- Bombeiros Voluntários Lisboa
- Cadin – Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil
- Campo Arqueológico de Mértola
- Casa da América Latina
- Centro Doutor João dos Santos
- Centro Português de Caracas
- Cultursintra/Parque de Sintra – Monte da Lua, S.A.
- Fundação AFID Diferença
- Fundação Casa da Música
- Fundação Cidade de Lisboa
- Fundação Cupertino de Miranda
- Fundação Económicas
- Fundação Luso-Africana para a Cultura
- Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento
- Fundação Luso-Brasileira
- Fundação Marquês de Pombal
- Fundação Portugal-África
- Fundação São João de Deus

- Fundação Universidade Católica Portuguesa
- IPATIMUP – Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto
- Lar do Comércio
- Lions Club do Seixal
- Museu de Escultura de Évora
- Museu Nacional de Arte Antiga
- Museu Nacional Soares dos Reis
- País Solidário
- Palácio Nacional da Ajuda
- Paróquia de São Nicolau (Lisboa)
- Pro Dignitate – Fundação de Direitos Humanos
- Projecto Grão – Angola
- Rede de Cuidadores
- Refúgio Aboim Ascensão
- Seminário Maior Nossa Senhora de Fátima (Diocese do Funchal)
- Teatro Nacional de São Carlos

Outras organizações relacionadas com o Banco

- AESE – Associação Estudos Superiores de Empresa
- AFP – Associação Fiscal Portuguesa
- APCE – Associação Portuguesa Comunicação de Empresa
- Associação Portuguesa de Anunciantes
- Associação Portuguesa para a Qualidade
- Corporate Executive Board – Business Banking Board
- Corporate Executive Board – CIO Executive Council
- Corporate Executive Board – Corporate Leadership Council
- Corporate Executive Board – Council on Financial Competition
- Corporate Executive Board – Investor Relations Roundtable
- Corporate Management Development
- EACD – European Association Communications Directors
- Fórum para a Competitividade
- ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade
- Information Systems Audit Control Association
- Instituto Português Auditores Internos
- Instituto Português de Corporate Governance



**KPMG & Associados – Sociedade de Revisores
Oficiais de Contas, S.A.**
Edifício Monumental
Av. Praia da Vitória, 71 - A, 11º
1069-006 Lisboa
Portugal

Telefone: +351 210 110 000
Fax: +351 210 110 121
Internet: www.kpmg.pt

RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE

**Ao Conselho de Administração Executivo do
Banco Comercial Português S.A.**

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração Executivo do Banco Comercial Português S.A. (“Millennium bcp”) para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre o Relatório de Sustentabilidade (“Relatório”) do Millennium bcp para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

Responsabilidades

2. O Conselho de Administração Executivo do Millennium bcp é responsável:
 - Pela preparação e apresentação do Relatório em conformidade com as Directrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (“*Sustainability Reporting Guidelines (G3)*”) do *Global Reporting Initiative (GRI)*, conforme referido na secção “Introdução” do Relatório, e pela informação e asserções incluídas no mesmo;
 - Pela determinação dos objectivos do Millennium bcp no que respeita ao desempenho e relato relacionados com a sustentabilidade, incluindo a identificação das partes interessadas (“*stakeholders*”) e aspectos materialmente relevantes de acordo com a norma AA1000 APS (2008) para os princípios da inclusividade, materialidade e resposta; e,
 - Pela implementação e manutenção de sistemas de gestão do desempenho e de controlo interno apropriados dos quais é obtida a informação relatada.
3. A nossa responsabilidade consiste em executar o trabalho de garantia limitada de fiabilidade e expressar uma conclusão baseada no trabalho efectuado. O nosso trabalho foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade “ISAE 3000 – Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica” emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants. Esta Norma requer o cumprimento dos requisitos éticos aplicáveis, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja planeado e executado com o objectivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se o Relatório de Sustentabilidade está isento de distorções materialmente relevantes.

Âmbito

4. Um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre um Relatório de Sustentabilidade consiste em indagações, principalmente aos responsáveis pela preparação da informação apresentada no Relatório de Sustentabilidade, na execução de procedimentos analíticos e outros procedimentos para obtenção de evidência, conforme apropriado. Esses procedimentos incluíram:
 - Realização de entrevistas com responsáveis para compreender os processos implementados pelo Millennium bcp para determinar os aspectos materialmente relevantes para as principais partes interessadas (“*stakeholder*”) do Millennium bcp;

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., é firma portuguesa membro da rede KPMG, composta por firmas independentes afiliadas da KPMG International Cooperative (“KPMG International”), uma entidade suíça.

KPMG & Associados - S.R.O.C. S.A.
Capital Social: 2.840.000 Euros - Pessoa Colectiva N.º
PT 502 161 078 - Inscrito na O.R.O.C. N.º 189 -
Inscrito na C.M.V.M. N.º 9093

Matriculada na Conservatória
do registo Comercial de
Lisboa sob o N.º PT 502 161
078



- Realização de entrevistas com os responsáveis e colaboradores relevantes, ao nível operacional e corporativo, sobre a estratégia de sustentabilidade e as políticas relevantes aplicadas, e implementação destas nas diversas áreas de negócio;
 - Realização de entrevistas com colaboradores relevantes, ao nível operacional e corporativo, responsáveis pela preparação da informação do Relatório;
 - Comparação da informação apresentada no Relatório, com as respectivas fontes de informação, para concluir se todos os dados relevantes com origem nas referidas fontes foram incluídos no Relatório;
 - Leitura da informação apresentada no Relatório, de forma a concluir sobre a sua adequabilidade com o nosso conhecimento geral da, e experiência com, a performance de sustentabilidade do Millennium bcp.
5. Os procedimentos de recolha de prova, efectuados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, são mais limitados do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade e por isso é obtida menor garantia de fiabilidade.

Conclusão

6. Com base no trabalho efectuado, conforme descrito nos parágrafos anteriores, nada chegou ao nosso conhecimento, que nos leve a concluir que o Relatório de Sustentabilidade do Millennium bcp, para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, não esteja isento de distorções materialmente relevantes que afectem:
- O alinhamento do Millennium bcp com os princípios de inclusividade, materialidade e resposta da norma AA1000APS (2008); e,
 - A sua conformidade com as Directrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (“*Sustainability Reporting Guidelines (G3)*”) do *Global Reporting Initiative* (GRI), conforme referido na secção “Introdução” do Relatório de Sustentabilidade.
7. O nosso Relatório de garantia limitada de fiabilidade é emitido unicamente para o Millennium bcp de acordo com os termos contratados. O nosso trabalho foi realizado unicamente, com o objectivo de relatar ao Millennium bcp situações, para as quais fomos contratados neste Relatório de garantia limitada de fiabilidade e não se destina a ser utilizado para nenhum outro propósito. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante terceiras entidades, para além do Millennium bcp, pelo nosso trabalho, por este Relatório de garantia limitada de fiabilidade ou pelas nossas conclusões.

Lisboa, 10 de Fevereiro de 2010

KPMG & Associados,
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Vitor Manuel da Cunha Ribeirinho (ROC n.º 1081)

Correspondência de indicadores GRI e adequação aos princípios do *Global Compact*

Indicador	E/C ⁽¹⁾	Princípios do <i>Global Compact</i>	Página	Resposta
Estratégia e análise				
1.1. Mensagem do Presidente do CAE			7	•
1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades			5, 7, 19-29, 36	•
Perfil da organização				
2.1. Identificação			11	•
2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços			11, 35 e RC Vol. I 17, 25-31	•
2.3. Estrutura operacional			RC Vol. I 17-20 e RC Vol. II 114-119 e 132, 133	•
2.4. Localização da sede principal da organização			104	•
2.5. Países em que está presente			11	•
2.6. Tipo e natureza legal de propriedade			104	•
2.7. Mercados abrangidos			11, 35 e RC Vol. I 17-23	•
2.8. Dimensão da organização			86 e RC Vol. I 5, 64, 96	•
2.9. Alterações significativas			25, 26 e RC Vol. I 35-37	•
2.10. Prémios recebidos			16, 35, 46 e RC Vol. I 27	•
Parâmetros do relatório				
3.1. Período a que reportam as informações do relatório			9	•
3.2. Data do relatório anterior			9	•
3.3. Periodicidade do relatório			9	•
3.4. Contacto para esclarecimentos			104	•
3.5. Processo para a definição do conteúdo do relatório			18	•
3.6. Âmbito do relatório			11	•
3.7. Limitações de âmbito do relatório			11	•
3.8. Critérios para o reporte de informação de outras entidades			11	•
3.9. Procedimentos e critérios para a recolha e apresentação da informação			9, 88, 89	•
3.10. Explicação de eventuais reapresentações de informação anteriormente reportada			9	•
3.11. Alterações significativas face a relatórios anteriores			9	•
3.12. Tabela de correspondência de indicadores GRI			96-100	•
3.13. Procedimentos de verificação externa do relatório			94, 95	•
Estrutura de governação, compromissos e envolvimento				
4.1. Estrutura de governação			25, 26 e RC Vol. II 283-353	•
4.2. Indicação sobre o desempenho de funções executivas pelo Presidente do CAE			RC Vol. II 304-306, 320, 321	•
4.3. Membros do CAE independentes e não-executivos			RC Vol. II 304-311	•
4.4. Mecanismos para accionistas e colaboradores transmitirem recomendações ao CAE			14, 15, 54-56, 64	•
4.5. Relação entre a remuneração dos membros do CAE e dos quadros directivos e o desempenho da organização			RC Vol. II 328-333	•
4.6. Procedimentos para evitar a existência de conflitos de interesse			24 e RC Vol. II 321-323	•
4.7. Qualificações e competências dos membros do CAE			RC Vol. II 356-371	•
4.8. Missão, valores, códigos de conduta e princípios relevantes			23, 24	•
4.9. Mecanismos para a supervisão do desempenho nos domínios económico, ambiental e social			25-29	•
4.10. Mecanismos para avaliação do desempenho do CAE			RC Vol. II 331	•

(continua)

(continuação)

Indicador	E/C ⁽¹⁾	Princípios do Global Compact	Página	Resposta
4.11. Explicação sobre a aplicação do princípio da precaução			26-29 e RC Vol. I 159-189	•
4.12. Carta de princípios voluntariamente subscrita nos domínios económico, ambiental e social			24	•
4.13. Participação em associações de âmbito nacional e/ou internacional, com intervenção relevante			91-93	•
4.14. Identificação dos principais <i>stakeholders</i>			13	•
4.15. Critérios para a identificação e selecção dos principais <i>stakeholders</i>			13	•
4.16. Abordagens utilizadas para promover o envolvimento dos principais <i>stakeholders</i>			14, 18	•
4.17. Informação resultante do envolvimento com os principais <i>stakeholders</i>			19, 21	•
Indicadores para o sector financeiro				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			13, 16, 25, 31, 38, 85	•
FS1 Política de linhas de negócio que contenham aspectos sociais e ambientais	E		38, 41-44, 46, 78	•
FS2 Procedimentos para avaliar e monitorizar riscos sociais e ambientais nas linhas de negócio	E		27-29, 44, 46	•
FS3 Processos para monitorizar as regras ambientais e sociais acordadas com os clientes	E		103	•
FS4 Processos para incrementar competências para implementar políticas ambientais e sociais nas linhas de negócio	E		29, 52, 54	•
FS5 Interações com clientes/investidores/parceiros no âmbito dos riscos e oportunidades ambientais e sociais	E		14, 38-46, 64	•
FS6 Percentagem de negócio por segmento	E		RC Vol. I 98-158 e Vol. II Notas as contas 114-119	•
FS7 Valor dos produtos e serviços com fins sociais	E		39, 45	•
FS8 Valor dos produtos e serviços com fins ambientais	E		44, 45	•
FS9 Verificação e controlo do nível de implementação dos sistemas de gestão das políticas sociais e ambientais	E		26, 29, 101	•
FS10 Percentagem e número de empresas com as quais foram estabelecidos compromissos ambientais incluídos no <i>portfolio</i> da organização	E		38, 43, 45	•
FS11 Percentagem de activos sujeitos a avaliação social e ambiental	E		45	•
FS12 Percentagem de activos sobre os quais a organização detém direitos de voto ou de recomendação de voto	E		45	•
FS13 Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	E		34	•
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por pessoas incapacitadas	E		35, 38	•
Desempenho económico				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			11, 23, 25	•
EC1 Valor económico directo gerado e distribuído	E		13, 67, 86	•
EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes do impacto de alterações climáticas	E		43, 45, 83	•
EC3 Responsabilidades referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	E		58-61 e RC Vol. II Notas as contas 103-109	•
EC4 Apoios financeiros significativos recebidos do Governo	E	7	101	•
EC5 Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local	C		87	•
EC6 Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais	E		62, 63	•

(continua)

(continuação)

Indicador	E/C ⁽¹⁾	Princípios do Global Compact	Página	Resposta
EC7 Procedimentos para recrutamento doméstico e proporção de cargos de gestão de topo desempenhados por indivíduos provenientes das comunidades locais	E	6	48, 49, 87	•
EC8 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e de prestação de serviços que privilegiem o benefício público, através de envolvimento comercial, em espécie ou <i>pro bono</i>	E		42, 67-75	•
EC9 Descrição e análise dos impactos económicos indirectos	C		38, 39, 41, 42	•
Desempenho ambiental				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			25, 76, 77	•
EN1 Consumo de materiais por peso ou volume	E		78, 87	•
EN2 Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem	E	8, 9	78	•
EN3 Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	E		79, 81, 87	•
EN4 Consumo indirecto de energia	E		79, 80	•
EN5 Poupança de energia devido a melhoria na eficiência e conservação	C	8	79	•
EN6 Iniciativas para oferecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou energias renováveis. Reduções alcançadas	C	7, 8, 9	43, 83	•
EN7 Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia. Reduções alcançadas	C	7, 8, 9	79	•
EN8 Consumo total de água	E		78	•
EN9 Recursos hídricos afectados pelo consumo de água	C		101	•
EN10 Percentagem de água reciclada e reutilizada	C		78	•
EN11 Localização e áreas de terrenos detidos em habitats ricos em biodiversidade	E		101	•
EN12 Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade	E		101	•
EN13 Habitats protegidos ou recuperados	C	8	84, 101	•
EN14 Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	C	8	84	•
EN15 Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	C		101	•
EN16 Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	E		81	•
EN17 Outras emissões indirectas significativas de GEE	E		81	•
EN18 Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas	C	8, 9	80	•
EN19 Emissões de gases depletores da camada de ozono	E		87	•
EN20 NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	E		87	•
EN21 Descargas total de água	E		87	•
EN22 Quantidade total de resíduos por tipo	E	8	82, 87	•
EN23 Quantidade e volume de derrames significativos	E	8	82	•
EN24 Peso de resíduos transportados	C		82	•
EN25 Fontes hídricas e os habitats significativamente afectados pela descarga e pelo escoamento de água	C		101	•
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	E	7, 8, 9	83	•
EN27 Percentagem de produtos e embalagens valorizados	E	8, 9	82, 101	•
EN28 Montante de multas pagas e quantidade de sanções não-monetárias, decorrentes do incumprimento de leis e regulamentos ambientais em vigor	E		101	•

(continua)

(continuação)

Indicador	E/C ⁽¹⁾	Princípios do Global Compact	Página	Resposta
EN29 Impactes ambientais significativos do transporte utilizado para fins de logística	C		81	•
EN30 Total de gastos em investimentos ambientais	C		101	•
Desempenho laboral				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			25, 36, 47, 101	•
LA1 Detalhe dos colaboradores por tipo de emprego, contrato laboral e região	E		46, 87	•
LA2 Número total de colaboradores e taxa de rotatividade por género e região	E	6	47, 53, 87	•
LA3 Benefícios assegurados a colaboradores a trabalhar a tempo inteiro que não são assegurados a colaboradores a tempo parcial ou regime temporário	C		58-61, 101	•
LA4 Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos colectivos de trabalho	E	1, 3	46	•
LA5 Prazo mínimo de aviso prévio para a comunicação de alterações operacionais	E	3	101	•
LA6 Percentagem da totalidade de colaboradores representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	C		35	•
LA7 Percentagem de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos	E		59	•
LA8 Programas de educação, formação, acompanhamento e prevenção de doenças graves	E		58, 101	•
LA9 Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	C		58, 102	•
LA10 Tempo médio anual de formação por colaborador	E	6	50	•
LA11 Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e para a gestão de carreira	C		51, 52	•
LA12 Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	C		47, 87	•
LA13 Composição de órgãos de governo societário e discriminação de colaboradores por categoria	E	6	49 e RC Vol. I 39 e Vol. II 304-318	•
LA14 Rácio salarial entre homens e mulheres	E	1, 6	101	•
Direitos humanos				
DAG Abordagem da gestão, objectivos e desempenho, políticas, contextualização			25, 47, 62	•
HR1 Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que abordem questões relacionadas com direitos humanos	E	1, 2, 4, 5, 6	43, 45, 62	•
HR2 Percentagem de fornecedores significativos sujeitos a avaliação relacionada com direitos humanos	E	1, 2, 4, 5, 6	63	•
HR3 Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que beneficiaram de formação	C	1	102	•
HR4 Número de incidentes de discriminação registados e actuação consequente	E	1, 6	47, 102	•
HR5 Operações com risco significativo de limitação ao livre associativismo e à realização de acordos colectivos de trabalho	E	1, 3	47	•
HR6 Operações com risco significativo de existência de trabalho infantil	E	1, 5	47	•
HR7 Operações com risco significativo de existência de trabalho forçado	E	1, 4	47	•
HR8 Percentagem de colaboradores afectos à segurança submetida a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos	C	1, 2	102	•
HR9 Total de incidentes que envolvam a violação dos povos indígenas e respectivas acções tomadas	C	1	102	•

(continua)

(continuação)

Indicador	E/C ⁽¹⁾	Princípios do Global Compact	Página	Resposta
Sociedade				
DAG			23-25, 28, 29, 69	•
SO1	E		102	•
SO2	E	10	28	•
SO3	E	10	29	•
SO4	E	10	28, 29, 103	•
SO5	E		103	•
SO6	C		103	•
SO7	C		103	•
SO8	E		103	•
Cientes e produtos				
DAG			25, 31-45	•
FS15	E		15, 16, 17, 24	•
PR1	E		103	•
PR2	C		103	•
PR3	E		25, 28, 35	•
FS16	E		15, 17, 56, 68	•
PR4	C		64	•
PR5	C		33	•
PR6	E		24, 67	•
PR7	C		103	•
PR8	C		103	•
PR9	E		103	•

• Resposta total.

• Resposta parcial.

⁽¹⁾ E – Indicador essencial.

C – Indicador complementar.

Esclarecimentos relativamente a alguns indicadores GRI

FS3 – O Millennium bcp estabelece as condições de venda de produtos e serviços e os respectivos mecanismos de monitorização dos processos em normativos internos que estão sujeitos ao parecer da Direcção de Auditoria, Risk Office e Compliance Office, antes de serem divulgados e publicados no portal interno do Banco.

FS9 – Os diversos processos e procedimentos integrados nas práticas de gestão ambiental e social são auditados, pela Direcção de Auditoria, no âmbito da actividade em que estão inseridos.

EC4 – O Grupo Millennium não recebe qualquer apoio financeiro do Estado.

EN9, EN11, EN12, EN13, EN15, EN25 – No que diz respeito à biodiversidade e conservação da natureza, devido à natureza da sua actividade, o Millennium bcp não causa impactes directos significativos sobre o território, biodiversidade e recursos hídricos. Entre os terrenos de natureza rústica ou mista que são propriedade da Instituição, em Portugal pelo menos 18,5 hectares de terrenos rústicos estão integrados em habitats ricos em biodiversidade (17,1 ha no Parque Natural Sintra-Cascais e 1,54 ha no Sítio Carregal do Sal, pertencente à Rede Natura 2000). Nestes terrenos não é explorada qualquer actividade económica, não existindo por isso ameaças à biodiversidade dos locais. O Banco possui ainda, na Polónia, 0,3 ha inseridos no Parque Mazowiecki, classificado como área de paisagem protegida.

EN27 – O Millennium bcp disponibiliza serviços e produtos aos quais não tem aplicabilidade este indicador; no entanto como utiliza toners e tinteiros no desenvolvimento da sua actividade reportam-se os seus valores em texto próprio acima.

EN28 – Não há registo de sanções pecuniárias relevantes (acima de 20 mil euros) por incumprimento de leis e regulamentos ambientais em vigor.

EN30 – Em 2009 foram realizados investimentos com o objectivo de mitigar os impactes ambientais, nomeadamente na melhoria de eficiência de processos internos, não estando disponível informação sistematizada. Relativamente aos projectos apoiados em regime de mecenato – EcoBlok e Ambicidades – os valores entregues desde o seu lançamento totalizam 29.250 euros.

DAG LA – O Millennium bcp mantém uma postura de abertura e disponibilidade no diálogo com as entidades representantes dos trabalhadores, que se traduz na realização mensal de reuniões entre os representantes da Comissão de Trabalhadores e o Conselho de Administração Executivo. Os temas abordados abrangem as diferentes dimensões da realidade do Banco e sempre que se justifica a Comissão de Trabalhadores emite declarações de divulgação geral onde expressa as suas opiniões.

O Banco é também subscritor de Acordos Colectivos de Trabalho celebrados com os Sindicatos representativos do Sector Bancário, disponibilizando ainda meios e instalações para o funcionamento de secções sindicais de empresa.

LA3, LA14 – A remuneração dos colaboradores obedece exclusivamente a critérios de desempenho face aos objectivos do percurso profissional e do grau de responsabilidade da função desempenhada, sem discriminação por género, ou de qualquer outra natureza, praticando um rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres que desempenhem funções equiparáveis. Todos os colaboradores têm acesso aos benefícios transversais, não havendo qualquer distinção associada ao tipo de contrato.

LA5 – Por forma a minimizar os impactos na alteração da vida quotidiana dos colaboradores, que a mobilidade representa, é garantida uma atempada comunicação das alterações de função, assegurando o integral cumprimento de legislação em vigor.

LA8 – O Millennium bcp promove instalações de trabalho que são simultaneamente funcionais e confortáveis, permitindo aos colaboradores desenvolver a sua actividade com o mínimo de riscos e o máximo de concentração. É assim dada especial atenção às soluções de luz, temperatura, ruído, qualidade do ar; mobiliário e manutenção de instalações. Por forma a assegurar estas condições, são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visita às instalações, com o objectivo de detectar e corrigir disfuncções. No âmbito da saúde, o Banco assegura o acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde, apoiando, sem excepção, todas as situações clínicas dos seus colaboradores.

LA9 – Todos os serviços de assistência médica disponibilizados aos colaboradores do Millennium bcp em Portugal – incluindo acesso aos SAMS (Serviço de Assistência Médico Social, gerido pelos sindicatos do sector) e à Médica (seguro de saúde, de assistência privada) – são extensíveis aos cônjuges e filhos dependentes, permanecendo válidos com a passagem dos colaboradores à situação de reforma.

HR3 – Em 2009 o Millennium bcp não realizou formação específica sobre direitos humanos. No entanto, no âmbito da formação de: (i) integração de colaboradores recém-admitidos, (ii) formação aos colaboradores nas áreas comerciais e (iii) formação de *compliance* são abordados temas de ética e conduta profissional.

HR4 – Em 2009 não há registo de incidentes de discriminação. O Grupo Millennium mantém o empenho em proporcionar aos colaboradores um tratamento justo e com igualdade de oportunidades em todas as fases dos respectivos percursos profissionais, independentemente da raça, nacionalidade, religião, sexo, idade, orientação sexual ou condição física.

HR8 – Em 2009 estiveram afectas ao serviço de vigilância e segurança em Portugal cerca de 130 pessoas. Este serviço é prestado ao Banco por duas empresas externas de segurança. Os direitos humanos estão assegurados pelos respectivos códigos de conduta/processo de formação, conforme descrito na documentação destas duas empresas, que é disponibilizada ao Millennium bcp.

HR9 – O Grupo Millennium respeita a legislação em vigor nos países em que opera, bem como assume o respeito pelo cumprimento dos princípios do *Global Compact*. Assim, este indicador não é considerado material.

SO1 – A partir de 1998 o Banco tomou uma clara opção pela estratégia de internacionalização, após ter consolidado uma posição relevante no mercado português. Os objectivos implícitos são as perspectivas de forte crescimento nos mercados externos com uma ligação histórica próxima com Portugal ou onde residam grandes comunidades de luso-descendentes, e mercados em que exista uma racionalidade comercial forte para estabelecer operações bancárias seguindo um modelo similar ao adoptado pelo Banco no mercado português. Na apresentação dos resultados do terceiro trimestre de 2009, o Banco anunciou a visão para o período de 2010-2012, tendo sido adoptado como tema transversal a nível corporativo e dos negócios a visão de "Foco e Transformação", materializada no foco no *portfolio* europeu e em mercados de afinidade que assegurem uma presença competitiva e posição significativa no médio e longo prazo e na transformação do modelo de negócio em Portugal.

SO4 – No Millennium bcp não há registo de incidentes relacionados com processos de corrupção dos seus colaboradores.

SO5, SO6 – O Banco não intervém nem influencia a definição de políticas governamentais, nem está envolvido em grupos de pressão com essa finalidade. Não são realizadas quaisquer tipo de contribuições financeiras, monetárias ou em espécie a partidos políticos ou a instituições relacionadas.

SO7 – Não se registaram incidentes decorrentes de concorrência desleal, *antitrust* e práticas de monopólio.

SO8 – Em 2009 não há registo de sanções primárias relevantes (acima de 20 mil euros) por incumprimento com legislação e regulamentação em vigor.

PR1 – Os produtos e serviços disponibilizados pelo Millennium bcp não têm impacto directo na saúde e segurança dos clientes. Os riscos associados aos produtos e serviços são, desde o momento da sua concepção até ao vencimento, monitorizados através dos sistemas de segurança, plano de continuidade de negócio, gestão de risco, sistema de gestão de qualidade e controlo de *compliance*.

PR2, PR7, PR8 – Em 2009 não há registo de incidentes.

PR9 – Em 2009 há registo de três infracções a regulamentos da CMVM com sanções pecuniárias relevantes (acima de 20 mil euros) cujo valor totalizou 162,5 mil euros.



Relatório de Sustentabilidade 2009

Dê-nos a sua opinião

Para qualquer tema relacionado com a Sustentabilidade do Millennium bcp, e particularmente com o conteúdo deste relatório, tem disponível a caixa de *e-mail*:

sempremelhor@millenniumbcp.pt

©Millennium bcp

www.millenniumbcp.pt

Banco Comercial Português, S.A.
Sociedade Aberta

Praça D. João I, 28 – 4000-295 Porto
Portugal
Telefone: (+351) 22 607 11 42
Rua Augusta, 84 – 1100-053 Lisboa
Portugal
Telefone: (+351) 21 321 10 00

Capital Social:
4.694.600.000 euros
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com o Número Único de Matrícula e de Identificação Fiscal 501 525 882

Direcção de Comunicação
Av. Professor Doutor Cavaco Silva
Edifício I Piso 0 Ala B
2744-002 Porto Salvo
Telefone: (+351) 211 131 243
Correio electrónico:
comunicar@millenniumbcp.pt

Relação com Investidores
Av. Professor Doutor Cavaco Silva
Edifício I Piso 0 Ala B
2744-002 Porto Salvo
Telefone: (+351) 211 131 084
Correio electrónico:
investors@millenniumbcp.pt

Produção gráfica:
Choice – Comunicação Global, Lda.

Ilustração:
Luís Oliveira

Editado em Abril de 2010





A v i d a i n s p i r a - n o s