

# SUSTENTABILIDADE - 1º SEMESTRE 2017

## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos novos desafios impostos pelas várias partes interessadas com que se relaciona. O principal objetivo das políticas de sustentabilidade adotadas, que fomentam uma cultura de Responsabilidade Social, tem sido influenciar positivamente a proposta de valor da organização a longo prazo, em equilíbrio com o bem-estar das pessoas, da empresa e das comunidades em que está inserida e com a preservação dos recursos naturais, do clima e do meio ambiente.

Neste contexto, é possível dividir a intervenção do Banco em três grandes dimensões:

- Envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Oferta de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e ambientais;
- Partilha dos princípios de sustentabilidade.

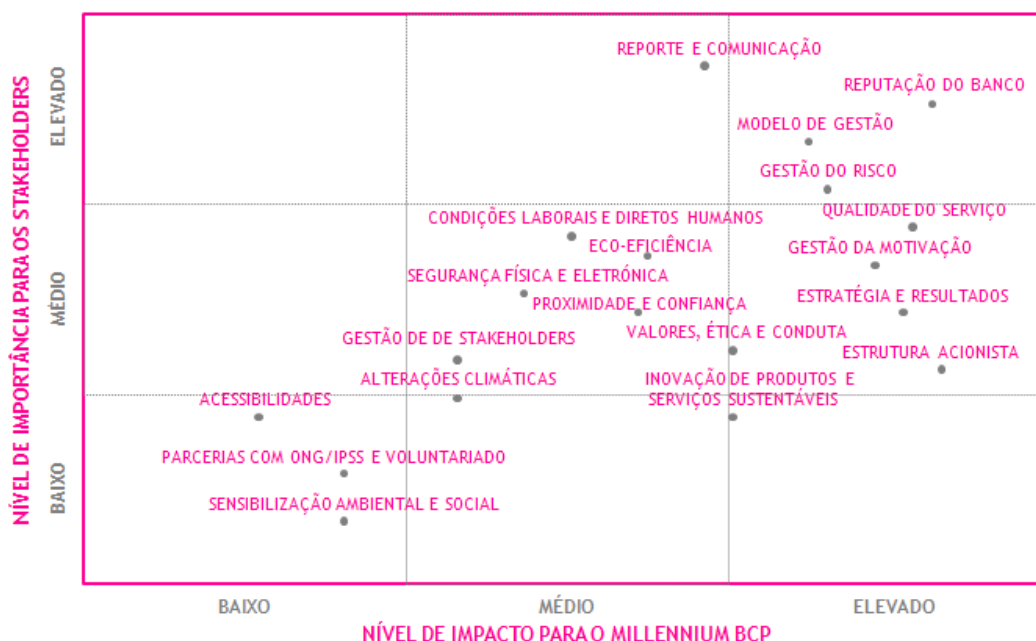
O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o compromisso de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

Na sequência da adesão - em 2005 - aos Princípios do Global Compact, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se também a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção, tendo já publicado, em 2017, o *Communication on Progress (COP)*, no nível GC Advanced.

## IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

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

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



A identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria,

## UM COMPROMISSO...

### SUSTENTABILIDADE



sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

## PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2014/17, instrumento integrador que, através de uma relação próxima, transparente e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes iniciativas e ações:

### Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2014 - 2017

Ética e conduta profissional	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco; Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade.
Qualidade no serviço	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação; Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente.
Acessibilidades	Melhorar a implementação de horários diferenciados; Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais.
Proximidade e reporte	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco; Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade; Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i> .
Gestão das expectativas	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas; Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade.
Motivação	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente; Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis; Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.
Produtos e serviços	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito; Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes; Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais.
Partilhar e sensibilizar	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas; Implementar ações de sensibilização social e/ ou ambiental transversais ao Grupo; Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco.
Voluntariado	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores.
Parcerias	Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/ IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável.
Fundação Millennium bcp	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp.
Risco social e ambiental	Sensibilizar Clientes empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas; Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais; Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Desempenho ambiental	Reforçar as medidas de redução de consumos; Implementar medidas que visem a redução de resíduos e um processo formal de reciclagem; Formalizar e comunicar objetivos quantitativos de desempenho Ambiental.

Neste contexto, a atividade desenvolvida pelo Millennium bcp no âmbito do Negócio Responsável durante o 1.º semestre de 2017, sintetizada neste capítulo, testemunha o compromisso do Banco em responder de forma integral ao Plano Diretor de Sustentabilidade em vigor.

## ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

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

- No âmbito da prevenção e deteção de potenciais situações de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo (BC/FT), o Compliance Office, durante o 1.º semestre de 2017, centrou a sua atividade na abordagem de risco, reforçando o escrutínio sobre as aberturas de conta e a análise de transações e Clientes, num contexto de crescentes exigências regulamentares e de um ambiente de negócio mais complexo.
- Acompanhamento e participação em grupos de trabalho para antecipação dos impactos decorrentes da publicação de nova legislação europeia e dinamização de iniciativas com o objetivo de os mitigar, destacando-se o trabalho já efetuado na sequência das iniciativas legislativas conhecidas como “DMIF II, MAR e PRIIPS”, “Proteção Dados Pessoais” e “PSD2”.
- Prestação ao Banco de Portugal de um conjunto de informação significativa, no âmbito das respetivas funções, quer sobre o tema da prevenção - como “Metodologias de financiamento da proliferação de armas de destruição em massa” e “Indicadores de financiamento do terrorismo” -, quer sobre a distribuição de competências no contexto de governação e monitorização de produtos e serviços bancários de retalho.
- Desenvolvimento do Programa “*Third Party Risk Assessment*”, na sequência de recomendação da União Europeia.
- Realização de um programa alargado de formação interna em “Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo”.
- Foi também publicada uma nova versão do Código de Conduta, documento que consagra as principais regras de valores e padrões de conduta e de responsabilidade corporativa a observar pelo Banco e por todas as sociedades que integram o Grupo BCP. Neste contexto, e com recurso a uma metodologia de *e-learning*, foi dado conhecimento a todos os Colaboradores e *outsourcers* do Banco em Portugal do conteúdo da nova versão do Código de Conduta.
- Ainda no âmbito das Políticas corporativas, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com a Sociedade, foram subscritos - e publicados - os Princípios do Millennium bcp em Matéria Fiscal.

## QUALIDADE NO SERVIÇO

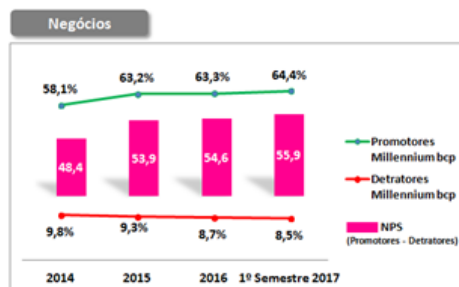
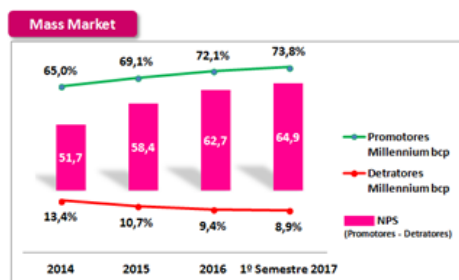
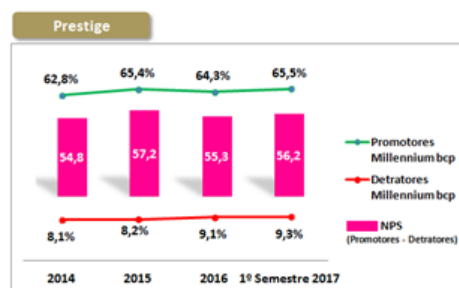
- O Millennium bcp mantém o seu modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

No 1º semestre de 2017, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) - diferença da percentagem de Clientes Promotores (que avaliam 8 ou 9, numa escala de 0 a 9) e a percentagem de Clientes

Detratores (que avaliam entre 0 e 5, na mesma escala) - do Millennium bcp, no caso dos Clientes Prestige, subiu ligeiramente face ao ano de 2016, situando-se nos 56,2 pontos, +0,9 pontos do que no ano anterior, na sequência de uma evolução positiva da percentagem de Clientes Promotores de 64,3% para 65,5% e apesar do ligeiro incremento da percentagem de Clientes Detratores de 9,1% para 9,3%.

Para Clientes Mass Market, a percentagem de Clientes Promotores subiu 1,7%, de 72,1% para 73,8%, e a percentagem de Clientes Detratores desceu -0,5%, para 8,9%, o que se traduziu numa subida do NPS Millennium bcp de 62,7 para 64,9 (+2,2 pontos).

Também para os Clientes Negócios da rede de Retalho, o NPS Millennium bcp teve uma evolução positiva face a 2016, atingindo os 55,9 pontos no 1º semestre de 2017. Tal ficou a dever-se essencialmente à subida da percentagem de Promotores, que aumentou 1,1% relativamente ao ano anterior, para 64,4%.



- Foi também desenvolvida mais uma ação “Cliente Mistério”, com 561 visitas a sucursais Mass Market, avaliando um cenário de “Abertura de Conta”. Relativamente às vagas realizadas em 2015 e 2016 sobre o mesmo tema, regista-se uma estabilização da percentagem de concretização da coreografia de atendimento nos 81%. Os resultados, embora positivos, apresentam espaço para melhoria, uma vez que se pretende um nível global de cumprimento da coreografia de atendimento superior a 85%.



- Durante o 1º semestre de 2017 deu-se continuidade ao programa “#1 na Experiência do Cliente” que tem como principal objetivo garantir as condições para proporcionar aos Clientes experiências que sejam distintivas e memoráveis em todas as suas interações com o Banco.

Este programa, que teve na sua génese uma formação comportamental e de técnicas comerciais a todos os Colaboradores da Rede Comercial, mantém-se agora ativo através de uma sistemática de treinos, designados “Treinos #1”, que se desenrolam mensalmente nas sucursais, sendo que as que sucursais com maiores desafios nestas matérias são acompanhadas pelos Diretores Comerciais e por “Embaixadores #1” (Colaboradores que se destacam nos temas da qualidade do serviço aos Clientes).

- O Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos realizados por empresas externas, de forma a obter indicadores que permitam posicionar o Banco no setor, mas também no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco, aos produtos e serviços que comercializa e à satisfação e lealdade dos Clientes.

Um dos estudos em causa é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo semestral que permite a comparação entre Bancos em dimensões como a “Imagem”, “Comunicação”, “Qualidade dos Produtos e Serviços”, “Competitividade” e “Expectativas”, que, agregadamente, resultam num Índice de Satisfação dos Clientes (*Customer Satisfaction Index*). No 1º semestre de 2017, o Millennium bcp mantém a evolução positiva no índice CSI Banca que já havia registado no ano anterior, e passa a ocupar o 2º lugar entre os cinco maiores Bancos a operar em Portugal.

O Índice CSI Banca é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de *Internet Banking* (Índice CSI *Internet Banking*). No Índice CSI Balcão, o Millennium bcp é o único dos cinco maiores Bancos a ter uma evolução positiva, aumentando a distância para o Setor e aproximando-se do Banco com o valor mais elevado. No Índice CSI *Internet Banking* registou-se um alinhamento entre os principais Bancos a operar em Portugal. Quatro dos cinco maiores Bancos obtiveram valores entre os 70,0 e os 70,9 (0,9 pontos é assim o valor que separa estes 4 Bancos, onde se inclui o Millennium bcp).

Já o BFin é um estudo realizado pela DataE, dedicado à caracterização do setor bancário em Portugal na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços que os Bancos disponibilizam. No estudo de 2017, o Millennium bcp é o Banco principal para as empresas de média e grande dimensão (com mais de 4 empregados) e o terceiro Banco no segmento dos micros negócios, sendo ainda o Banco principal para as empresas exportadoras. O Millennium bcp destaca-se neste estudo, uma vez mais, como Banco mais inovador, com produtos mais adequados às empresas e mais próximo dos Clientes.

### PROXIMIDADE E REPORTE

- Foi produzido e publicado o Relatório de Sustentabilidade 2016, documento que permite obter a visão integrada do desempenho do Grupo BCP nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também uma síntese relativa a cada uma das suas operações, nomeadamente Moçambique, Polónia, Portugal e Suíça.
- Foi também disponibilizado o Relatório de Sustentabilidade 2016 do Bank Millennium, neste caso com informação de detalhe relativa à operação na Polónia.
- O Millennium bcp, para além de reportar periodicamente informação não financeira incluída no perímetro da Sustentabilidade, responde também a entidades externas e independentes através do preenchimento de questionários específicos sobre estas matérias. A participação nestes processos de avaliação externa têm permitido, para além da comparação de *performances* entre empresas do setor, a integração em índices de Sustentabilidade.



Assim, no 1.º semestre de 2017, o Banco integrou o índice de Sustentabilidade “European Banks Index” (Standard Ethics), mantendo-se ainda nos índices/estatutos “Ethibel Excellence Europe” e “Ethibel EXCELLENCE Investment Register” (analista Vigeo).

- No âmbito do fluxo de comunicação contínuo dirigido a diferentes públicos-alvo sobre temas e iniciativas de Sustentabilidade, manteve-se a divulgação sistemática de conteúdos informativos, com enfoque especial na diversidade e frequência das publicações de:
  - comunicação externa, através da atualização regular do *site* institucional, área Sustentabilidade, e de conteúdos publicados nas redes sociais, Facebook e YouTube;
  - comunicação interna, realizada com recurso aos canais corporativos do Banco.

### MOTIVAÇÃO E FORMAÇÃO

- Procurando responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às exigências legais e regulamentares, o Banco fundou, em janeiro de 2016, a sua escola corporativa, a Millennium Banking Academy (MBA), a primeira academia interna de um Banco em Portugal certificada pela Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).

Entre os módulos lançados já em 2017, destacam-se, pela sua criticidade para a afirmação do Millennium bcp como um banco de referência no apoio às empresas, os processos formativos sobre o Crédito Protocolado, Factoring & Confirming, Trade Finance, Abertura de Conta Empresa, App Portugal 2020 e Análise Económico-Financeira, para Gestores de Empresas e Corporate (em parceria com INDEG e FEP). Em curso está ainda a preparação de um *workshop* sobre Decisão de Crédito.

Em termos globais, no primeiro semestre de 2017, a MBA produziu 20.320 horas de formação presencial e 33.215 horas de formação à distância dirigidas a Colaboradores do Grupo BCP em Portugal.

- Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que conta já com 335 Bebés Millennium desde a sua implementação, em 2015, contempla um conjunto de vantagens dirigidas aos Colaboradores e às suas famílias, onde se inclui a possibilidade de usufruir da tarde livre de trabalho na data do aniversário de filho até 12 anos, benefício que abrangeu até ao final de junho de 2017, um total acumulado de 2.790 Colaboradores.

- O Mil Ideias é um programa interno de geração de ideias que se baseia no reconhecimento dos Colaboradores enquanto força criativa originadora de ideias de valor. Ao longo do 1º semestre de 2017, foram apresentadas 21 ideias.

### PRODUTOS E SERVIÇOS

- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp - Rede Visa/Mastercard e o Programa *Membership Rewards* da American Express - têm continuado a incentivar o apoio social através dos programas de fidelização que permitem rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social, nomeadamente à Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI (programa Reflorestar Portugal). No 1º semestre de 2017, foram doados 3.400 euros, correspondentes a cerca de 400 rebates.
- Materializando o compromisso cultural do Banco, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuam a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No 1º semestre de 2017, esta parceria permitiu atribuir cerca de 100.000 bilhetes.
- Dando resposta às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar nos seus investimentos fatores de risco sociais e ambientais, o Millennium bcp tem mantido à disposição para subscrição Fundos de Investimento Responsáveis (SRI - *Socially Responsible Investing*), quer através da plataforma *on-line* do Millennium bcp, quer do ActivoBank.
- Com vista a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e em risco de incumprimento, prosseguiu-se a promoção do Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF). No âmbito dos pacotes SAF, foram efetuadas, durante o 1º semestre de 2017, 7.794 operações de renegociação (2.569 crédito imobiliário e 5.225 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 190 milhões de euros (162 em crédito imobiliário e 28 em crédito consumo).
- Visando reduzir os fatores potenciadores de exclusão social, o Millennium bcp foi uma das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem - Conta Serviços Mínimos Bancários



(SMB) -, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. No final do 1º semestre de 2017, o total acumulado de contas SMB era de 4.676.

- Atento às Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. No final do 1.º semestre, existiam em carteira 3.677 contas com estas características.
- Já no apoio a projetos de investimento que visem a criação de empresas por desempregados com condições de financiamento bonificadas, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, financiou, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - 35 empreendedores, num total de 360 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - 21 empreendedores, num valor total de 794 milhares de euros.
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito - Social Investe - de apoio à economia social. No 1º semestre de 2017, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor de crédito de 389 milhares de euros.
- No âmbito do apoio à Agricultura e Pescas, manteve-se a disponibilidade de financiamento ao abrigo do protocolo celebrado com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), através das Linhas de Crédito - PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo -. Foram concretizadas 110 operações, com um valor financiado de mais de 8.027 milhares de euros.
- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foram financiadas 5 operações, num total de 1.933 milhares de euros.
- Na sequência dos protocolos celebrados com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, para apoio a projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiço, manteve-se a Linha PME Crescimento. Foram financiadas 921 operações, com total de crédito concedido de 87.212 milhares de euros.
- A linha de financiamento - INVESTE QREN -, no âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), para, no âmbito da atual conjuntura, apoiar empresas no acesso ao crédito bancário, quer para colmatar necessidades de tesouraria, quer para implementar projetos de investimento, manteve em carteira 24 operações num valor total financiado que é atualmente de cerca de 2.205 milhares de euros.
- Foi ainda disponibilizada a - Linha IFD Garantia 2016-2020 -, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) que criou uma Linha de Crédito com garantia mútua destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental que contribuam para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou *marketing*. No 1º semestre de 2017, foram financiadas 8 operações, com um valor total de crédito de 1.187 milhares de euros.
- O Centro de Contactos, canal de grande acessibilidade e proximidade com os Clientes no âmbito da sua relação bancária diária, permite, por acesso telefónico, que os Clientes acedam a um vasto leque de serviços bancários em horário alargado 24 horas, 365 dias no ano. A comunidade estrangeira residente em Portugal tem ao seu dispor um atendimento automático e personalizado em Inglês e Castelhanos. Com o objetivo de monitorizar em permanência a qualidade do serviço prestado existe também um inquérito no final das interações telefónicas cujos resultados permitem estabelecer melhorias nos processos e direcionar as ações de formação para os temas que, a cada momento, se revelem críticos. No 1º semestre de 2017, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) foi de 85 pontos.
- No âmbito da Segurança, o Banco tem dado continuidade à divulgação regular de conteúdos junto dos seus Clientes, alertando fundamentalmente para as operações nos canais remotos e *self-banking*, com destaque para: i) *Newsletter* de Segurança, emitida com periodicidade trimestral, na qual são abordados temas relacionados com a utilização segura da *internet* e do *site* millenniumbcp.pt; ii) o *site* millenniumbcp.pt dispõe de uma área dedicada à utilização segura da *internet* e dos canais remotos do Banco; e iii) Fórum de Segurança Online da APB - colaboração com a Associação Portuguesa de Bancos, na publicação regular de conteúdos que sensibilizem os Clientes para as questões da segurança, em particular na utilização da *internet* e *mobile banking*.

## MICROCRÉDITO

Em 2017, o Millennium bcp, materializando a sua política de Responsabilidade Social, continua a reforçar o compromisso com a atividade de Microcrédito. O contexto económico continua a ser percecionado pelo Banco

como uma oportunidade para apoiar todos aqueles que têm espírito empreendedor e uma ideia de negócio viável, incentivando-os, através desta solução, a criar o seu próprio posto de trabalho.

Neste âmbito, as principais prioridades estratégicas do Microcrédito assentaram na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país, fortalecendo a posição de referência e liderança do Millennium bcp nesta área.

Para este efeito, foram realizadas 39 sessões de esclarecimento, garantida a participação em 13 Feiras de Empreendedorismo e realizadas 358 reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, CLDS 3G, Universidades, Escolas Profissionais e outras entidades de atuação local mais próximas da população alvo que, articuladas com a Rede de Retalho do Banco, permitiram gerar sinergias de atuação. De entre estas, destacam-se:

- Protocolos com as Câmaras Municipais da Calheta, Odivelas e Rio Maior, mas também com as Juntas de Freguesia do Areeiro e Penha de França e, ainda, com a Madan - Parque Incubação de Empresas e NovAlmadaVelha - Agência de Desenvolvimento Local, Novos Percursos e Universidade Atlântica;
- Participação, como oradores sobre Microcrédito, no Mestrado em Economia Social e Solidária do ISCTE, na Escola Técnica e Profissional de Mafra e em diversos workshops sobre “Empreendedorismo e Microcrédito”, nomeadamente em Braga, Matosinhos, Porto, Abrantes, Rio Maior, Bombarral, Setúbal e Madeira;
- Participação na Bolsa do Empreendedorismo promovida pela Representação da Comissão Europeia em Portugal e, como júri, no Centro Nacional de Apoio ao Imigrante promovido pelo Gabinete de Apoio ao Empreendedor Migrante do Alto Comissariado para as Migrações;
- Presença nas primeiras Feiras de Empreendedorismo da Amadora, Entroncamento, Palmela e Vila Nova de Gaia.

#### PARTILHAR E SENSIBILIZAR

- Presença na 4ª edição do Marketplace Lisboa, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos, onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidades, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resulta na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela terceira segunda vez neste evento, estabeleceu 6 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social, tendo já apoiado, nestas três edições, um total de 25 instituições.
- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a - Entrajuda - principal Entidade beneficiária. No 1º semestre de 2017, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 1.147 bens a 49 instituições, dos quais 226 à Entrajuda.
- O evento “Portugal *Restaurant Week*”, que contou de novo com a participação do Millennium bcp, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade Acreditar e Casa Mimar. Com um donativo de um euro por cada menu *Restaurant Week* consumido, o valor doado ultrapassou os 20.000 euros.
- O Millennium bcp renovou, na edição de 2017 e pela quarta vez, a sua adesão ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo principal contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.
- Já na Cultura, destaque para a 9ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país.
- O Millennium bcp tem, durante períodos definidos, disponibilizado a Instituições Particulares de Solidariedade Social um espaço no Tagus Park para a recolha de fundos e divulgação do trabalho desenvolvido. No 1.º semestre de 2017, é exemplo desta prática a CERCI de Oeiras - Pirilampo Mágico 2017.
- O Banco tem também organizado, incentivado e acompanhado, no que constitui um importante contributo para a materialização da sua política de Responsabilidade Social em Portugal, ações internas de solidariedade que promovam uma cultura de proximidade e acrescentem valor social.

MICROEMPREENDEDORES  
CONTAM CONNOSCO



MILLENNIUM BCP NA PREVENÇÃO  
DOS INCÊNDIOS FLORESTAIS



PAPEL POR  
ALIMENTOS 2017  
SUSTENTABILIDADE



De entre estas iniciativas - que contaram com uma especial dinamização nas Direções de Banca Direta, Marketing de Retalho, Operações, Qualidade e Apoio à Rede e Recuperação de Crédito -, destaque para a campanha "Papel por Alimentos 2017", que visou recolher papel usado a favor do Banco Alimentar e permitiu reunir cerca de 3 toneladas de papel.

- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para o projeto "Vela Sem Limites", iniciativa do Clube Naval de Cascais que permite a cerca de 60 pessoas portadoras de deficiência a prática regular de vela e a muitas outras batismos de mar.
- Na sequência da vaga de incêndios que afetou todo o país ao longo dos meses de Verão, causando consideráveis danos humanos e materiais, o Millennium bcp colocou à disposição dos Clientes que tenham visto a sua habitação afetada pelos incêndios um conjunto de condições especiais, nomeadamente no âmbito do crédito à habitação. Foi também aberta a "Conta Solidária Incêndio Pedrogão Grande" com o objetivo de angariar contributos para ajudar as vítimas destes incêndios.
- No âmbito da gestão financeira e da literacia financeira, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados, ajudando na gestão do orçamento familiar:
  - Manteve-se a dinamização, no site institucional, dos instrumentos - Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas -, que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do site, M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
  - Na página - Mais Millennium - no Facebook prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
  - Participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos. Exemplo da atividade desenvolvida já em 2017, a realização da "European Money Week" - Semana Europeia do Dinheiro - iniciativa da European Banking Federation que contou com a participação de mais de 30 países e que a APB dinamizou em Portugal ao longo do mês de março, em conjunto com o Instituto de Formação Bancária e em parceria com a Junior Achievement. Nesta Semana Europeia do Dinheiro, o Millennium bcp recebeu um grupo de alunos que tiveram a possibilidade de conhecer os "bastidores" da instituição e de conversar e colocar questões ao Presidente executivo do Banco.

## VOLUNTARIADO

- Continuação da colaboração com a Junior Achievement Portugal (JAP), iniciada em 2005, no desenvolvimento dos seus programas vocacionados para o empreendedorismo, gosto pelo risco, criatividade e inovação, através: i) do patrocínio da Fundação Millennium bcp ao StartUp Programme (9.ª edição), destinado a estudantes universitários; e ii) do Millennium bcp, no apoio aos programas destinados ao ensino básico e secundário.

No ano letivo 2016/2017, 46 voluntários do Millennium bcp acompanharam mais 889 alunos, distribuídos por 38 escolas, nos vários programas da Junior Achievement Portugal, num total de 491 horas de voluntariado corporativo.

- Foi dada continuidade à iniciativa de voluntariado que envolve a participação de Colaboradores e familiares nas campanhas regulares de recolha de alimentos do Banco Alimentar. Juntos, cerca de 80 voluntários, entre Colaboradores, familiares e amigos, deram, em maio de 2017, o seu contributo solidário em 7 (dos 21) Armazéns do Banco Alimentar a nível nacional, ajudando no processo de pesagem, separação e acondicionamento dos produtos doados.



## PARCERIAS

- O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre, 39 estudantes tiveram oportunidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular, tendo cada estagiário sido acompanhado por um tutor experiente que orientou e guiou no seu processo de aprendizagem.
- O Banco promoveu durante o 1º semestre de 2017 a realização de 70 estágios profissionais, procurando proporcionar neste contacto com a vida profissional uma oportunidade de valorização profissional e pessoal destes jovens que venha a ser distintiva e que reforce a sua empregabilidade futura.



## FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Fundação Millennium bcp apoia iniciativas de interesse cultural, científico e social, que, no âmbito do mecenato e da responsabilidade social institucional, alinhem com os valores do Millennium bcp e, simultaneamente, satisfaçam algumas das principais necessidades identificadas nestas três áreas de atuação, em Portugal e noutros países onde o Millennium bcp desenvolva a sua atividade.



Até Junho de 2017, a Fundação atribuiu apoios a diversos projetos, de entre os quais se destacam, no âmbito da Cultura - principal vocação da Fundação -, em particular da conservação e divulgação do património do Banco, os seguintes de acesso gratuito:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas, espaço que recebeu neste período 5.912 visitantes;
- Realização de exposições na Galeria Millennium, onde se apresentaram as mostras “Unspoken Dialogues”, com 3.531 visitantes, “A Pressão da Luz - Álvaro Siza por Nuno Cera”, que recebeu 1.388 visitantes. No âmbito de “Lisboa 2017 - Capital Ibero-Americana para a Cultura”, realizaram-se também três exposições, organizadas por cada um dos três pisos da Galeria: “Itacoaria - Cicatriz de Tordesilhas”, de Rigo (Portugal); “O Tempo Desenhado: Iconografias de um Povo Ameríndio da Amazônia”, de Pedro Niemeyer Cesarino (Brasil) e “Archivo Alexander Von Humboldt”, de Fabiano Kueva (Equador), que receberam até ao final de junho 456 visitantes.



Na promoção de atividades museológicas, recuperação de património e outras iniciativas culturais, realce para:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio à aquisição de mesa multimédia; à Biblioteca, à Capela das Albertas e à realização de espetáculo de luz, som e performance, em colaboração com o Chapitô, inspirado na queda da escultura do Arcanjo S. Miguel;
- Museu Nacional dos Coches - apoio à Exposição 300 anos Embaixada D. João V;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do Chiado (MNAC) - apoio à exposição “Sedução Modernidade” e às atividades do Museu;
- Museu Nacional Grão Vasco - apoio às atividades expositivas;
- Fundação Cupertino Miranda - apoio ao Museu Papel Moeda;
- Palácio Nacional de Mafra - conservação e restauro do palácio;
- Direção Regional de Cultura do Norte - apoio à recuperação de igrejas no centro histórico do Porto;
- Isto não é um Cachimbo (Associação) - Mapa das Artes contemporâneas em Lisboa;
- Direção-Geral das Artes - Representação portuguesa na Bienal de Veneza 2017;
- Trienal de Arquitetura de Lisboa - adesão à iniciativa Open House, com a abertura a visitas guiadas ao edifício do Millennium bcp na Rua Augusta;
- Fundação da Juventude - apoio ao concurso “Martelinhos de S. João’17”, ao 2º Programa Millennium de Bolsas de Investigação na Área da Cidade e da Arquitetura e ao concurso de Artes e Talentos;
- Out of The Wall - apoio ao Programa Educativo da Exposição “Leonardo da Vinci - As Invenções do Génio”, exibido no Centro de Congressos da Alfândega do Porto;
- Federação de Amigos de Museus de Portugal - apoio ao prémio Reynaldo dos Santos - o prémio consiste em premiar a melhor exposição realizada, durante o ano de 2016, num museu de Portugal;
- Igreja Paroquial Nossa Senhora de Fátima - Procissão Corpo de Deus;
- Árvore - Cooperativa de Atividades Artísticas - apoio a um ciclo de nove conferências subordinado ao tema “Cultura e Cidadania”.

No domínio da Educação e Investigação Científica, referem-se, a título de exemplo, as seguintes iniciativas:

- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP);

- Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais - Bolsas de estudo Lisbon MBA;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Estudos Políticos - apoio à cátedra de estudos em direito europeu;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Ciências da Saúde: projeto Pedipedia, desenvolvimento de uma enciclopédia online, um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde infantil. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais e cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Casa da América Latina - Cátedra Casa da América Latina / Fundação Millennium bcp - criação de uma Cátedra de Convidado no Instituto de Higiene e Medicina Tropical, para um médico, incidindo sobre malária;
- Casa da América Latina - Cátedra Casa da América Latina / Fundação Millennium bcp. Criação de uma Cátedra de Convidado no Instituto de Higiene e Medicina Tropical, para um médico, incidindo sobre malária;
- Fundação Rui Osório de Castro - prémio anual à investigação científica na área da oncologia pediátrica. Tendo em vista o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras nesta área, capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica, foi criado o prémio Rui Osório de Castro Millennium bcp;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - projeto de educação para a inclusão social, programa "Mediadores para o sucesso escolar". Em 2017, o programa beneficiou de um alargamento geográfico, tendo chegado a um maior número de alunos;
- Instituto Camões - Prémio de melhor aluno de língua portuguesa 2017.

No âmbito da Solidariedade Social, a Fundação apoiou, até ao momento, ações de diferentes entidades, de que se assinalam:

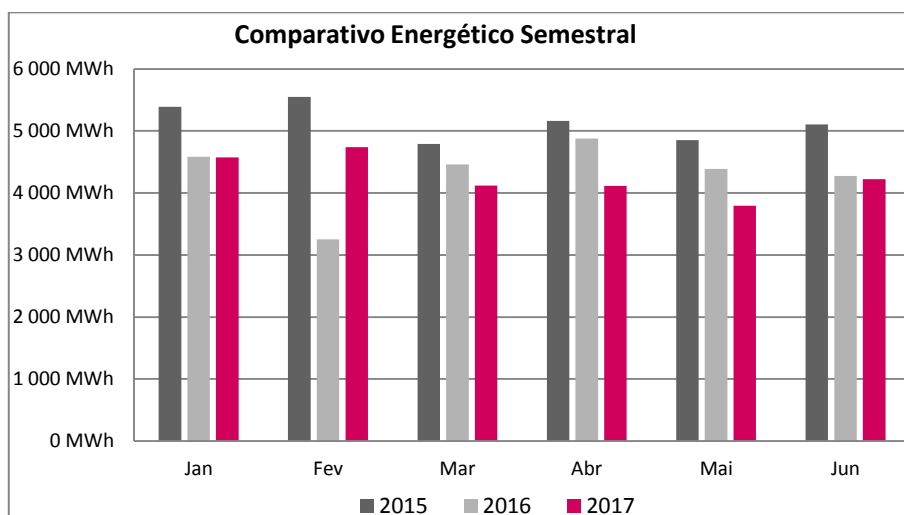
- Associação de apoio aos Deficientes Visuais Distrito Braga - apoio às atividades;
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas (APFN) - Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis, um projeto que visa distinguir as autarquias que, através da sua política de apoio às famílias municipais e aos seus funcionários, se destacam pelas melhores práticas adotadas;
- Vida Norte - Associação de Promoção e Defesa da Vida e da Família - apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- AESE - Associação de Estudos Superiores de Empresa: GOS, Gestão de Organizações Sociais - programa desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS através de ações de formação dirigidas aos seus responsáveis;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia - Apoio ao Mês do Coração que decorreu em maio, este ano dedicado ao tema "O coração no desporto";
- Lar de Crianças Bom Samaritano - Apoio aos programas de acompanhamento terapêutico em saúde mental para crianças e jovens;
- FAMSER - Associação de Apoio Famílias Desfavorecidas - Projeto GPS - Gerar, Percorrer e Socializar, uma casa de acolhimento residencial especializada situada em Castro Verde, com capacidade para 30 jovens;
- Junta de Freguesia do Lumiar - Programa Lumiar Cidade das Crianças, um projeto temporário com diversas atividades na área da educação e cidadania, estruturado em torno da prevenção rodoviária e responsabilidade ambiental.

### DESEMPENHO AMBIENTAL

No âmbito da política de gestão energética e do programa de racionalização de consumos em Portugal, salienta-se o bom desempenho registado no primeiro semestre de 2017 em termos de otimização de consumos energéticos das instalações do Banco - em linha com o verificado nos últimos anos -, quer ao nível dos edifícios centrais, quer das Sucursais.

Esta melhoria expressa-se num decréscimo, embora discreto, de 1,03% do consumo energético global quando comparado com o período homólogo de 2016 (o objetivo de redução anual proposto para 2017 é de 3%), o que corresponde a uma diminuição de 266 MWh de consumo de energia elétrica e a cerca de 104 toneladas de CO2 evitadas.





Esta diminuição continuada, resultado tangível e mensurável do processo de melhoria que temos vindo a prosseguir, assenta numa estratégia focada na sustentabilidade e na gestão adequada dos recursos disponíveis, mas também na materialização de políticas de eficiência energética, de que são exemplo algumas ações em curso ou planeadas:

- Produção de Energia - instalação de produção solar fotovoltaica no Taguspark, o que irá permitir reduzir a solicitação de energia elétrica ao comercializador de energia. Esta medida traz relevantes benefícios em termos da redução de emissões de CO<sub>2</sub>, uma vez que se trata de uma forma de produção de energia limpa e que permite ajudar a descentralizar a geração de energia, alocando-a próxima do local de consumo. Com esta medida o Banco consolida-se como produtor de energia, uma vez que já é produtor de energia em regime de cogeração no Taguspark;
- Iluminação - passagem de iluminação fluorescente para iluminação LED com melhoria dos níveis de iluminância e redução do consumo energético em grande parte dos edifícios do Taguspark. Esta medida irá permitir a melhoria das condições de trabalho aos seus colaboradores, reduzindo o consumo energético de iluminação para valores próximos dos 50%;
- Sistemas AVAC - incorporação de variação de velocidade nos sistemas de ventilação de vários edifícios do Taguspark. Esta medida irá permitir a redução em cerca de 30 - 40% dos consumos energéticos em ventilação do sistema AVAC destes edifícios; e automatização do funcionamento das centrais térmicas de vários edifícios no Taguspark. Esta medida irá permitir o funcionamento autónomo e independente da central, quer da produção de energia térmica, quer das respetivas bombas hidráulicas, uma vez que o sistema irá trabalhar apenas e só quando se verifica a necessidade de melhoria do conforto térmico;
- Sistemas de Potência - instalação de baterias de condensadores em diversas sucursais para compensação do fator de potência. Esta medida para além dos naturais benefícios com redução de custos com energia reativa, irá proporcionar um benefício adicional com a melhoria da eficiência energética das instalações, já que se estarão a reduzir perdas de energia ativa em cada uma das instalações a intervencionar;
- Monitorização de consumos, como forma de definir uma política energética mais rigorosa em função de perfis específicos de consumo.
- Deu-se também continuidade, através de ações de comunicação regulares, à campanha interna - Redução de Consumos/ Sinalética Ambiental -. Esta iniciativa, que abrange fundamentalmente os consumos de eletricidade, água e papel, visa contribuir para a otimização dos custos operacionais do Banco, melhorar o seu desempenho ambiental e aumentar a identificação dos Colaboradores com a organização, através do incentivo à adoção de práticas comportamentais que permitam racionalizar a sua utilização.
- Prosseguiu-se igualmente o programa - Green IT -, dinamizado pela Direção de Informática e Tecnologia, iniciativa que contempla um conjunto de ações que visam a identificação de medidas e soluções que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos. Foi neste quadro de referência que se consolidou o recurso às ferramentas de *webcasting* (4.441 sessões no 1º semestre 2017) e estabilizou em baixa o número de impressões locais (variação de 2% em relação ao período homólogo de 2016), resultados que têm permitido prosseguir uma cultura de hábitos sustentáveis na estrita medida das necessidades funcionais, reduzindo custos e desperdícios e otimizando consumos.
- No âmbito dos projetos tecnológicos, destaque para o alargamento do “GO Paperless” a novos processos, dando continuidade à desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos já disponíveis em todas as Sucursais do Banco. No 1º

Semestre de 2017 foi possível poupar mais de 9.830 milhares de impressões, o que corresponde a uma diminuição de 18,8%, quando comparado com igual período de 2016, das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais.

- É também fomentada a adesão aos elementos digitais básicos através do “*check-up* digital” do Cliente (e-mail, extrato digital, site e APP), o que permitiu que a base de clientes Mass Market com extrato digital crescesse 11% face a Dezembro de 2016. A dinâmica de atuação das Sucursais junto dos Clientes também beneficia dos novos provedores digitais que, em cada sucursal, têm a responsabilidade de dinamizar de forma sistemática a utilização das soluções digitais do Banco.

O Millennium bcp continua assim a contribuir para a diminuição da utilização e circulação de papel, efetuando ações de comunicação/informação regulares sobre as vantagens da desmaterialização documental, ao mesmo tempo que dinamiza e executa programas de migração para soluções digitais.

- Foi assim, neste contexto, que o Millennium bcp se associou ao movimento MUDA - Movimento pela Utilização Digital Ativa, com o objetivo de contribuir para a digitalização da população portuguesa, num esforço coletivo que, para além do Estado Português, envolve empresas, associações e universidades.

