



Informação Não Financeira

1S '19

Rede Millennium



Portugal 531 Sucursais 113* 452	Reino Unido 1 Escritório de representação	Polónia 839* Sucursais 55** 58** 256**	Macau 1 Sucursal
Espanha Protocolos comerciais	Luxemburgo Protocolos comerciais	África do Sul 1 Escritório de representação	China 1 Escritório de representação
França Protocolos comerciais	Suíça 1 Sucursal 1 3 Escritórios de representação	Moçambique 193 Sucursais 30 64 188	Angola Instituição parceira onde detemos 22,7%



	Clientes ^(M31ano)	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM ⁽¹⁾	POS ⁽²⁾
Portugal	2.299	690.675	176.139	537.674	1.943	65.844
Polónia	1.794	1.539.381	183.355	1.149.773	499	-
Suíça	2	634	-	-	-	-
Moçambique	846	15.727	52.162	423.945	517	8.035
Macau	3	-	-	-	-	-

Nota: Consideram-se Utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking, pelo menos, uma vez, nos últimos 90 dias.
 1 Automated Teller Machines.
 2 Points of Sale.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

O Grupo BCP tem vindo a prosseguir 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, económico e social, 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.

O BCP reconhece ainda a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e da sua Agenda para o Desenvolvimento.

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.

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

O Plano Diretor de Sustentabilidade, 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:

UM COMPROMISSO...

SUSTENTABILIDADE





Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS)

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

Neste contexto, e no momento em que já está em curso a elaboração do próximo Plano Diretor de Sustentabilidade para o triénio 2019/2021, a atividade desenvolvida pelo Millennium bcp no âmbito do Negócio Responsável durante o 1.º semestre de 2019, sintetizada neste capítulo, testemunha o compromisso do Banco em responder de forma integral ao PDS 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 do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC&FT), a atuação de *compliance*, durante o primeiro semestre de 2019, muito focada no risco, contemplou a filtragem de operações, processo que garantiu o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a prevenir situações potencialmente irregulares, mas também a pré-validação, substantiva e formal, de abertura e manutenção de entidades e contas e de operações de crédito. Este perímetro funcional, assente em soluções tecnológicas dedicadas, prevê ainda a definição e gestão dos modelos de risco em função da evolução das diversas variáveis concorrentes para o estabelecimento dos *scorings* a aplicar às operações. Com o objetivo de melhorar as soluções tecnológicas, assinala-se a entrada em funcionamento de uma nova aplicação informática (SAS – AML) em substituição da anterior (Actimize), a partir de fevereiro último. Esta alteração representou a necessidade de desenvolver novas abordagens e novos circuitos operacionais.
- Com o objetivo de reforçar os mecanismos de deteção de práticas de abuso de mercado, assinalamos a entrada em funcionamento, durante o segundo semestre de 2018, da nova solução Informática Trading Hub, com a consequente necessidade de redefinir circuitos internos operacionais no primeiro semestre de 2019.
- Foram ainda reforçados os mecanismos de deteção relacionados com o aumento do risco de alguns países, com ênfase nas transações relacionadas com “criptomoedas”, conforme sinalizado pela Comissão Europeia, mas também robustecidas as práticas de prevenção de BC&FT, de acordo com a Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto - Regime de combate ao branqueamento e ao financiamento ao terrorismo do Banco de Portugal.
- Como facto relevante na gestão integrada de riscos do Banco, salientamos a integração da função de gestão do risco operacional no Compliance Office, por transferência do Risk Office, por forma a aproveitar os benefícios de uma gestão conjunta dos riscos operacionais e de Compliance no desenho e gestão de produtos e processos.
- No plano de atividades do Grupo, continua como prioridade dotar os Colaboradores de competências na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude.

QUALIDADE NO SERVIÇO

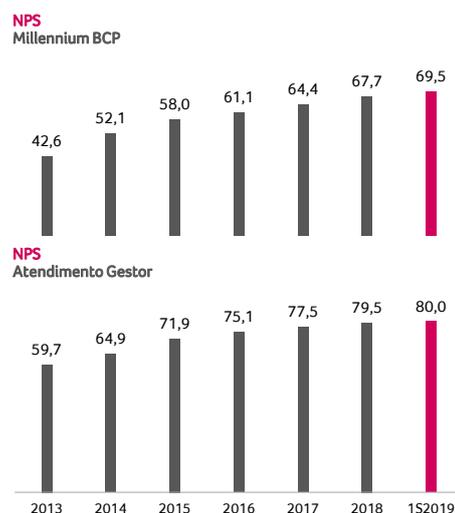
- O Millennium bcp mantém o seu modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

No 1º semestre de 2019, foram avaliadas mais de 69.000 experiências dos Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium ou que foram contactados pelos Gestores.

Das respostas à questão sobre a recomendação do Banco, é calculado 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. Este indicador tem evoluído positivamente desde que se iniciou o processo em 2013, atingindo neste semestre, com 69,5 pontos, o valor mais elevado de sempre.

Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador / Gestor. Também este indicador do NPS Atendimento, com 80,0 no 1º semestre de 2019, regista uma evolução muito positiva.

- No 1º semestre de 2019, realizaram-se 2 vagas de ações Cliente Mistério, totalizando mais de 900 visitas a sucursais Mass Market. A grelha de avaliação utilizada, com cerca de 45 itens, pretende avaliar a coreografia de atendimento definida pelo Millennium bcp com o objetivo de prestar um serviço de excelência aos Clientes. A média dos resultados obtidos este ano está em linha com os registados em 2018, atingindo 79%.
- Com o objetivo de reforçar as competências dos Colaboradores para melhorar o serviço prestado ao Cliente, demos continuidade no 1º semestre de 2019 ao projeto “#1 na Experiência do Cliente” dirigido aos Clientes de



Mass-Market, reformulando o formato dos treinos mensais, que são agora mais curtos e focados numa técnica de venda ou coreografia específica, com apresentação da proposta de solução em vídeo.

Complementarmente, lançamos em Maio uma nova rubrica de notícias semanal denominada “Momento #1”, que explora num vídeo curto temas práticos sobre produtos, ferramentas e coreografias de atendimento.

Lançamos também um novo programa para o Mass-Market, denominado Be Number One (B#1), que teve como base a identificação das necessidades de desenvolvimento de cada Colaborador nos vetores de produto, servicing, sistemática, coreografia e liderança, tendo-se iniciado já a disponibilização de formações práticas em formatos digitais dinâmicos, ajustadas às necessidades de cada Colaborador.

Prosseguimos ainda, no caso do segmento Prestige, o processo de implementação do programa de transformação da Experiência dos Clientes #1, efetuando no 1º semestre 2019 a integração e certificação dos novos gestores, garantido que as competências de serviço e atendimento são assimiladas e aplicadas na relação com os nossos Clientes.

Este programa, para além da componente formativa, procura implementar um conjunto de alterações a Processos, Sistemáticas e Proposta de Valor global por forma a proporcionar experiências (cada vez mais) distintivas aos Clientes Millennium bcp.



Experiência Cliente

- 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 2019, o Millennium bcp regista uma evolução muito positiva no Índice CSI Banca face aos semestres anteriores, atingindo o maior valor de sempre (77,1), acima da média do setor (74,3), o que lhe permite ocupar o primeiro lugar entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal. A liderança atingida é transversal e independente do canal principal utilizado pelos Clientes para contactar o seu Banco Principal: 1ª posição nos clientes utilizadores de Balcão e 1ª posição nos Clientes utilizadores dos canais digitais.
 - 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 2019, o Millennium bcp é de novo o Banco principal das empresas em Portugal. O Millennium bcp é também referido como o “Banco Globalmente Melhor para as Empresas”, com os “Produtos mais adequados às Empresas”, “Mais Inovador” e o “Mais próximo dos Clientes”. Lidera ainda no indicador de recomendação (Escala Net Promotor Score) entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal.
 - No setor da Banca, o Millennium bcp foi distinguido como “Escolha do Consumidor 2019” na categoria “Grandes Bancos”, no Estudo realizado pela Consumer Choice.

PROXIMIDADE, REPORTE E RECONHECIMENTO

- Foi produzido e publicado, mais uma vez também em formato digital, o [Relatório de Sustentabilidade 2018](#), documento que permite obter a visão integrada do desempenho do Grupo BCP nas dimensões Económica/Governo, 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 2018](#) 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 final do 1º semestre, o Banco mantinha-se nos índices/estatutos “Ethibel Excellence Europe” e “Ethibel EXCELLENCE Investment Register” (analista VigeoEiris), “Carbon Rankings (Engaged Tracking)” e “European Banks Index (Standard Ethics)”.

Relatório de Sustentabilidade '18





- Já 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, LinkedIn 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).

Em termos globais, no primeiro semestre de 2019, em Portugal, a MBA produziu 168.642 horas de formação dirigidas a Colaboradores (143.014 h) e *Outsourcers* (25.628 h) do Banco. Destas, 31.786 horas correspondem a formação presencial (17.808 horas dirigidas a Colaboradores e 13.978 a *Outsourcers*) e 120.056 horas a programas formativos realizados com recurso a metodologias Mistasde (e-Learning e presencial). Participaram nestas ações de formação 53.576 formandos (48.599 Colaboradores e 4.977 *Outsourcers*).

- No 1º semestre de 2019 destacamos o processo de formação e certificação de conhecimento dos Colaboradores que "intervêm na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito e, bem assim, dos serviços acessórios habitualmente propostos em associação aos referidos contratos." A certificação foi composta por 7 módulos de *e-learning* e autoestudo que, em conjunto com o exame, perfizeram um total individual de 25 horas de formação. Este primeiro processo, iniciado em janeiro e concluído em março, envolveu cerca de 5 mil colaboradores do Banco.
- Deu-se igualmente continuidade ao Programa de Liderança, M Power, com o qual se pretende preparar os futuros líderes, estimulando as suas capacidades e competências e mobilizando-os para serem um motor da transformação cultural do Banco. Este Programa envolve 332 participantes identificados com elevado potencial para assumir no futuro funções de liderança e desempenho acima da média, provenientes de diferentes áreas, contando com percursos formativos ajustados às necessidades dos diversos destinatários e com uma forte vertente experiencial, com a qual se pretende reforçar a componente de inteligência emocional na função de liderança.
- Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade, iniciado em 2015, que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que em 2019 celebrou já o nascimento de 77 bebés, contempla um conjunto de vantagens dirigidas aos Colaboradores e às suas famílias, onde se inclui um voucher para constituição da poupança Bebê Millennium, oferecido no momento do nascimento/adoção de filho, no valor de 500 euros.

Já a possibilidade de usufruir da tarde livre de trabalho na data do aniversário de filho até 12 anos, agora contratualmente consagrada, beneficiou, ao longo dos primeiros seis meses do ano, 991 Colaboradores.

- O Mil Ideias é um programa interno de geração de ideias que se baseia no reconhecimento dos Colaboradores enquanto força criativa originadora de propostas inovadoras e de valor. Ao longo do 1º semestre de 2019 foram apresentadas 30 novas ideias, que comparam com as 57 registadas no período homólogo de 2018.
- O Programa de Reconhecimento Millennium People continuou a dar visibilidade aos Colaboradores que se empenham e se diferenciam. Na segunda edição deste programa foram reconhecidos 70 Colaboradores, sendo distinguidos, em simultâneo, os premiados das duas categorias individuais - Millennium Líder e Millennium Impacto - e da categoria de equipa - Millennium Valores.
- O Programa de Reconhecimento Millennium People continuou a dar visibilidade aos Colaboradores que se empenham e se diferenciam. A cerimónia de entrega dos prémios teve lugar durante a Reunião de Quadros 2019, tendo sido distinguidos cerca de 60 Colaboradores a quem foram entregues os prémios Millennium Líder, Impacto, Excelência e Valores. Para além dos prémios referidos foram ainda, de uma forma descentralizada, premiados cerca de 100 Colaboradores das Direções do Banco, pelo seu contributo diferenciador.
- Entretanto, no início de abril, passou a ser possível aceder a consultas gratuitas de Nutrição também nos Serviços de Medicina do Porto (à semelhança do que já se verificava no Taguspark), dando continuidade ao reforço dos benefícios de saúde para os Colaboradores.
- Em 2019 foi dada continuidade à partilha de forma alargada dos resultados do Questionário de Clima 2018, globais e de cada Direção, quer através da publicação dos seus resultados no site interno dos Recursos Humanos, quer através a realização de reuniões alargadas dos Recursos Humanos com as Direções do Banco, para análise dos resultados e definição de Planos de Ação para melhoria dos indicadores com menor notação. Este questionário, que teve uma taxa de participação de 84%, a mais elevada de sempre, é um elemento crítico do envolvimento dos Colaboradores na agenda estratégica do Banco criando oportunidades de melhoria e de-

envolvimento. De um modo geral, a tendência dos principais indicadores de motivação e satisfação dos Colaboradores é de estabilização, sendo de assinalar a tendência de melhoria na Satisfação com o Responsável Direto.

PRODUTOS E SERVIÇOS

- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp - Rede Visa/ Mastercard e, já numa fase de descontinuação, 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 2019, foram doados 9.322 euros, correspondentes a cerca de 951 rebates.
- Materializando o compromisso cultural do Banco, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuaram 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 2019, esta parceria permitiu atribuir mais de 70.000 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 (4 fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 30 de junho um valor em carteira superior a 7.469 milhares de euros), 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 2019, cerca de 6.750 operações de renegociação, que totalizaram um valor de reestruturação de mais 300 milhões de euros.
- 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); com um custo máximo de valor anual equivalente a 1% do indexante dos apoios sociais, pode ser movimentada através de um cartão de débito, transferências intrabancárias e 24 transferências interbancárias anuais no interior da União Europeia através de *home banking*. No final do 1º semestre de 2019, usufruíam deste benefício 7.933 Clientes do Millennium bcp.
- Crédito Universitário - em Portugal, para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, nos primeiros seis meses de 2019, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 14 novos empréstimos, no montante total de 137 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 357 operações em carteira é de 2.720 milhares de euros.
- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e as Sociedades de Garantia Mútua, em consonância com o Programa Operacional Capital Humano e o Governo português, através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, manteve-se a linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua, que se destina a apoiar o acesso ao ensino superior, com vista a aumentar os níveis de participação e de habilitações. Foram financiadas, durante o 1º semestre de 2019, 454 operações, num total de 5.034 milhares de euros, sendo o volume de crédito concedido às 982 operações em carteira de 4.467 milhares de euros.
- Em Portugal, no âmbito das 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. Foram abertas, neste 1º semestre, 171 novas contas, o que corresponde já a um total de 4.526 contas em carteira no Banco.
- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos.
- 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, no 1º semestre de 2019, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - 23 empreendedores, num total de 335 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - 17 empreendedores, num valor total de 872 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 2019, o Banco manteve uma carteira de 6 operações, com um valor de crédito de 221 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 124 operações, com um valor financiado de mais de 8.100 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 6 operações, num total de 1.154 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 maneio, manteve-se a Linha PME Crescimento. Foram financiadas 1.287 operações, com total de crédito concedido de 129.352 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 apoiar empresas no acesso ao crédito bancário, seja para colmatar necessidades de tesouraria, seja para implementar projetos de investimento, manteve em carteira 24 operações num valor total financiado que é atualmente de 1.008 milhares de euros.
- Está também disponível a - Linha Capitalizar Mais -, 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 e na Região Autónoma dos Açores 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. Foram financiadas 87 operações, com um valor total de crédito de 33.867 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 Castelhana. 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 âmbito da Segurança, o Banco tem dado continuidade à divulgação regular de conteúdos junto dos seus Clientes, alertando para as operações nos canais remotos e *self-banking*, com destaque para: i) *Newsletter* de Segurança, 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

O Millennium bcp, materializando a sua política de Responsabilidade Social, continua a reforçar o compromisso com a atividade de Microcrédito.

Numa envolvente económica que continua a ser perçecionada 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, as 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.

No 1º semestre de 2019 foram celebrados 9 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito.

Foram realizadas 25 sessões de esclarecimento, assegurada a participação em 10 Feiras de Empreendedorismo e realizadas várias reuniões com autarquias, associações empresariais, empresas de consultoria e formação, escolas do ensino profissional, universidades e entidades da economia social. De entre estas, destacam-se:

- Celebração de Protocolos com a IC Innovation – Braga, Associação para o Ensino Profissional em Transportes e Logística – Lisboa, Câmara Municipal Santana – Madeira, Qualificar Formação Profissional, Lda – Madeira, Associação Comercial de Braga, Capital Douro - Associação Comercial, Industrial e Serviços de S. João da Pes-



queira, Câmara Municipal de Peso da Régua, Associação Empresarial de Vila Franca de Xira e Arruda dos Vinhos, Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço;

- Participação, como oradores sobre Microcrédito, no Mestrado em Economia Social e Solidária do ISCTE Lisboa, Sessão de esclarecimento na Incubcenter de Oeiras, Sessões de “Empreendedorismo e Microcrédito” em parceria com os Municípios de Lamego e Peso da Régua, Workshop para desempregados no Instituto de Emprego e Formação Profissional do Porto, Presença no Innovation Challenge da Incubadora de Projetos StartUp Madeira;
- Integração do júri de avaliação final, do Concurso de Ideias Empreendedoras do Projeto Douro StartUp;
- Presença nas Feiras de Emprego e Empreendedorismo da Universidade da Madeira, (In)forma 2019 de Vila Nova de Gaia, Feira de Emprego Qualificado da Universidade de Trás os Montes e Alto Douro.

O Millennium bcp Microcrédito, criado em 2005, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente.

PARTILHAR E SENSIBILIZAR

- 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 2019, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 491 bens a 25 instituições, dos quais 88 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 Fundação Rui Osório de Castro e Associação Crescer Ser. Com um donativo de um euro por cada menu Restaurant Week consumido, o valor doado ultrapassou os 28.000 euros.
- Já na Cultura, destaque para a 11ª 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.
- 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.
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para a 10ª edição dos “Meninos do Céu” em Chaves, ação promovida pelas Associações “Les Enfants du Ciel” e “Meninos do Céu” com o apoio do Banque BCP e do Millennium bcp e em que cerca de 400 crianças com necessidades especiais tiveram a oportunidade de fazer o seu batismo de voo.
- 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 e informados, 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;
 - Também com o objetivo de estimular hábitos de poupança, o ActivoBank disponibiliza uma app de *live streaming* de vídeo na sua página de Facebook, a que deu o nome de Conversas Activo (também disponíveis no YouTube), em que se abordam temas que contribuem para um maior conhecimento das matérias relacionadas com a prestação de serviços financeiros.
- 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. Da atividade desenvolvida em 2019, destaca-se a realização de nova Edição do European Money Week, concurso digital dinamizado pela Federação Bancária Europeia para testar conhecimentos de literacia financeira de jovens europeus entre os 13 e os 15 anos. Em Portugal, a APB assegurou a participação de cerca de 3.000 alunos, de 60 escolas espalhadas pelo país, tendo levado à final Europeia, em Bruxelas, Bélgica, 2 alunos vencedores da final nacio-



nal.

- O Millennium bcp esteve também na 1ª linha da resposta de emergência às vítimas do ciclone Idai em Moçambique. Em complemento ao apoio financeiro atribuído pelo Banco, no valor de 50.000 Euros, os Colaboradores do Millennium bcp estiveram também presentes neste esforço coletivo, numa parceria com a Associação HELPO – organização com um reconhecido trabalho no terreno –, recolhendo internamente algumas toneladas de bens essenciais, em particular alimentos e vestuário, a favor das pessoas afetadas por esta catástrofe natural.

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 (11.ª edição), destinado a estudantes universitários; e ii) do Millennium bcp, no apoio aos programas destinados ao ensino básico e secundário.

No âmbito da parceria com a JAP, recebemos dois jovens estudantes na iniciativa “Leader 4 a Day”, iniciativa que tem como objetivo é aproximar os jovens ao mundo do trabalho, permitindo-lhes um envolvimento e experiência prática, para compreenderem melhor quais as competências fundamentais procuradas pelas empresas.

- 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 50 voluntários, entre Colaboradores, familiares e amigos, deram, em maio de 2019, 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.



- Destaque ainda para o “M Social Power”, uma iniciativa de desenvolvimento alinhada estrategicamente com uma nova dimensão da responsabilidade social do Millennium bcp: aumentar a empregabilidade de pessoas com deficiência. O Banco considera fundamental o compromisso dos atuais e futuros líderes no sentido de promover uma comunidade mais inclusiva. A implementação desta etapa do programa concretizar-se-á ao longo do 2º semestre de 2019.

PARCERIAS

- O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre, 58 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 2019 a realização de 142 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.

- A proteção do meio ambiente, a preservação dos recursos naturais e a racionalização de consumos, são objetivos que integram o essencial da política ambiental do Millennium bcp. Assim, numa parceria com a Câmara Municipal de Cascais e no âmbito do seu Plano de Arborização, cerca de 50 Voluntários Millennium, entre Colaboradores, familiares e amigos, ajudaram a plantar 400 árvores no Parque Natural Sintra Cascais, num momento distintivo de cidadania consciente, próxima e interventiva.



FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A atividade mecenática da Fundação Millennium bcp visa promover a criação de valor sociocultural, através da colaboração com iniciativas que, inseridas no exercício da responsabilidade social institucional do Millennium bcp, produzam benefícios para a sociedade, nas suas várias dimensões, nomeadamente através de apoio a projetos orientados para a expansão do acesso à cultura e diversificação da oferta cultural, para a realização de programas educativos de excelência e para a sua internacionalização, mas também para o incentivo à investigação científica e para a sustentabilidade das entidades de solidariedade social.

Até Junho de 2019, 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, até final de maio, altura em que o espaço encerrou para trabalhos de remodelação, 3.627 visitantes;
- O projeto “Arte Partilhada” levou a público a exposição de pintura e desenho “Julio e outros modernistas”, na Galeria Julio - Centro de Memória, de Vila do Conde, em exibição de 25 de maio a 22 de setembro.



No âmbito da divulgação do património do Banco e das iniciativas culturais próprias, a Fundação celebrou um protocolo de parceria com a Direção Geral do Património Cultural (DGPC) e com a Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa, no qual estabelece a promoção e difusão do património artístico e de atividades culturais no Museu Nacional de Arte Contemporânea (MNAC). Esta parceria permitirá à Fundação realizar exposições num espaço do MNAC, ficando a programação e a curadoria a cargo do museu.

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

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNA) – apoio a diversos projetos e atividades;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) - apoio às atividades museológicas;
- Museu Nacional do Azulejo – apoio a iniciativa de serviço educativo no âmbito da Noite dos Museus;
- Palácio Nacional da Ajuda - apoio à intervenção de conservação e restauro na Sala D. João IV;
- Associação Castelo D' If 10ª edição do evento “Abertura de Ateliês de Artistas” que contempla a abertura ao público dos espaços de trabalho de diversos artistas em Lisboa;
- Associação Geração Inabalável: apoio ao 9ª Concurso de Dança do Porto, um concurso que pretende divulgar, apoiar e atribuir prémios a jovens bailarinos do Ballet Clássico e Contemporâneo;
- Comunidade Intermunicipal Tâmega e Sousa - apoio à edição de 2019 do Festival Mimo. O festival apresenta diversos espetáculos musicais, cinema, programa educativo e infantil, fórum de ideias, roteiro cultural, chuva de poesia, a que se junta uma exposição, com obras da coleção Millennium bcp, intitulada “Abstração. Arte Partilhada Coleção Millennium bcp”, a decorrer no Museu Amadeo Souza Cardoso;
- Fundação Cupertino de Miranda - apoio às obras de remodelação do edifício-sede para proceder à criação do Centro Português do Surrealismo e instalar a Torre Literária, com o objetivo de tornar Famalicão no Centro Português do Surrealismo (protocolo de 3 anos);
- Associação Internacional dos Críticos de Arte (AICA) - apoio aos “Prémios AICA/MC/Millennium bcp de artes visuais e arquitetura”, que são atribuídos anualmente, em Portugal, a um artista plástico e a um arquiteto;
- SPIRA e Universidade Nova de Lisboa: Apoio ao Estudo “Património Cultural em Portugal: Avaliação do Valor Económico e Social”;
- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2019” para estudantes de artes visuais;
- AR.CO - Centro Arte Comunicação Visual - apoio à edição do catálogo da exposição "Tiara - 40 Anos do Departamento de Joalheria do Ar.Co”;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - apoio ao 45º Festival de Música do Estoril, este ano sob o tema “A Viagem e a Lua”;
- Associação de Desenvolvimento Artístico Culturcentro – apoio à tournée comemorativa dos 50 anos de carreira do pianista Adriano Jordão;
- IFEMA – ARCO Lisboa - Feira Internacional de Arte Contemporânea Arco, apoio ao Millennium Art Talks, um programa de debates e reflexões sobre a arte contemporânea internacional atual;
- Embaixada de Portugal em Maputo – Exposição "Arte e Artistas de Moçambique", apresentada no Palácio Nacional da Ajuda;
- Embaixada de Portugal na China - apoio à realização de concertos de música clássica - Virtuoso Trio Masterpieces Performance, em Pequim e Xangai;
- BoCA - Biennial of Contemporary Arts - criação e produção de nova programação e eventos especiais provenientes de diferentes territórios da arte contemporânea;
- Câmara Municipal de Leiria – Ciclo de Conferências “Diálogos com a Música”, uma iniciativa nascida no âmbito da candidatura de Leiria à Rede de Cidades Criativas, criada pela UNESCO para fomentar a diversidade cultural;
- Art Fairs – apoio à 2ª edição da feira de arte contemporânea JustLX: Lisboa Contemporary Art Fair, realizada no Museu da Carris e que contou com 45 galerias de 12 países. . Neste projeto a Fundação é mecenas Prémio de Arte Emergente Fundação Millennium bcp;

- Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa - Apoio às atividades de Serviço Educativo do Festival Mimo 2019, que decorre de 26 a 28 de Julho em Amarante;
- Câmara Municipal de Leiria - Festival a Porta 2019 – o festival consiste num programa diversificado, multidisciplinar, intergeracional e inclusivo, com diversas atividades infanto-juvenis. Contou com mais de 300 artistas, 40 concertos, 36 workshops para as famílias, uma exposição coletiva de artes plásticas com mais de 20 artistas, visitas guiadas, oficinas criativas, 4 jantares temáticos, teatro, dança, instalações artísticas, ativações de rua, residências artísticas. Durante os 10 dias do Festival recebeu mais de 16.000 pessoas.



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

- IMM (Instituto de Medicina Molecular de Lisboa) - projeto desenvolvido pelo Centro de Investigação de Tumores Cerebrais com o propósito de investigar os mecanismos responsáveis pelo aparecimento e desenvolvimento dos tumores cerebrais, com especial foco na população infantil;
- Fundação Rui Osório de Castro - apoio ao prémio de 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, a Fundação Rui Osório de Castro criou o prémio anual Rui Osório de Castro Millennium bcp;
- Instituto de História de Arte - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas-Universidade Nova de Lisboa - Bolsas de Investigação em História de Arte, para estudo, em profundidade e em contexto, de artistas relevantes comuns à coleção do Millennium bcp e ao Museu do Chiado;
- Centro Português de Geo-História e Pré-História - apoio a investigação em Paleobotânica;
- Instituto de Biologia Molecular e Celular - apoio à investigação na doença de Alzheimer;
- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). A gestão destas bolsas foi cedida ao Instituto Camões através de um protocolo de colaboração;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Direito - apoio ao programa de mestrado "Master of Laws";
- Universidade Católica Portuguesa – Instituto da Ciência e Saúde - apoio ao "Pedipedia", uma enciclopédia pediátrica online com o objetivo de criar um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais, cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Museu de Geologia Fernando Real - apoio às diversas atividades de 2019;
- Associação de Teatro Aresta Rebelde - apoio ao Encontro Nacional de Cursos de Artes de Espetáculo;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - apoio ao projeto de educação para a inclusão social, programa "Mediadores para o sucesso escolar". Nesta edição o programa beneficiou de um maior alargamento geográfico, tendo chegado a um maior número de alunos. No âmbito do programa, a EPIS organizou uma expedição alusiva ao Ano Europeu do Património Cultural, para os 50 melhores alunos do 3º ciclo, tendo feito uma visita ao Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros;
- Fundação Dr. António Cupertino de Miranda - apoio à 8ª edição do projeto de Educação Financeira "No Poupar Está o Ganho", um projeto que propõe consciencializar estudantes do ensino pré-escolar, básico e secundário para a importância do dinheiro, contribuindo para a aquisição de competências sobre este tema;
- Universidade do Porto - Centro de Astrofísica - apoio ao "AstroCamp", um programa académico na área da astronomia e física, proporcionando aos participantes formação inspiradora e de alta qualidade. O programa destina-se a alunos do ensino secundário de países da União Europeia, que serão selecionados de acordo com a sua motivação e mérito académico;
- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao "+Futuro", um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade. Assenta na abordagem de conteúdos nos estabelecimentos de ensino (no 1º ciclo) dos municípios de Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrogão Grande;
- MoneyLab: Laboratórios de Educação Financeira – roadshow que tem como objetivo colmatar a desinformação que existe entre as camadas mais jovens, no que diz respeito à literacia financeira, estando orientado para os alunos do secundário, de escolas públicas e privadas. O projeto contempla dez distritos nacionais: Aveiro, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Leiria, Lisboa, Porto, Setúbal e Viseu.

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

- APSA - Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger - apoio ao Programa "Empregabilidade", destinado a jovens/adultos com Síndrome de Asperger (SA), maiores de 18 anos, com o objetivo de os capacitar para a inclusão na vida social e profissional;
- CERCICA - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - apoio às atividades;
- Banco Alimentar Contra a Fome - apoio às campanhas de recolha de alimentos;
- Centro Doutor João dos Santos - apoio à Colónia de Férias Terapêutica 2019 - o donativo da Fundação permite suportar as despesas de alojamento e alimentação e integrar na equipa técnicos para atividades específicas. A iniciativa procura pro-

porcionar modelos referenciais de convivência e de quotidiano, que possam mais tarde ser replicadas no meio ambiente habitual;

- Fundação Portuguesa de Cardiologia - apoio ao Mês do Coração;
- AESE-Associação de Estudos Superiores de Empresa - programa GOS, Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido em parceria com a ENTRAJUDA. O programa destina-se à formação em gestão de dirigentes de entidades do setor da economia social;
- Apoio à Vida - ajuda, acolhimento e formação de adolescentes e mulheres grávidas em situação socioeconómica frágil que não apresentem condições para, sem apoio, assegurar a educação dos seus filhos;
- FAMSER - Associação de Apoio a Famílias Desfavorecidas - apoio ao GPS (Gerar, Percorrer e Socializar), projeto que acolhe 30 jovens, com idades compreendidas entre os 12 e 18 anos, numa casa em Castro Verde;
- Associação Terra dos Sonhos: “Bolsa com sonhos” - apoio à realização de um sonho a uma criança ou jovem em situação de doença ou risco;
- Acesso Cultura - apoio ao lançamento do website onde é reunida informação sobre a programação cultural com acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência;
- Associação Doentes com Lupus: apoio às atividades;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social: apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico a pessoas/famílias carenciadas.

DESEMPENHO AMBIENTAL

A proteção do meio ambiente, a preservação dos recursos naturais e a racionalização de consumos, são objetivos que integram o essencial da política ambiental do Millennium bcp.

É neste contexto que a otimização continuada, resultado tangível do processo de melhoria que temos vindo a prosseguir ao longo dos últimos anos, 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, planeadas ou recentemente concretizadas:

- Produção de Energia Solar Fotovoltaica - a central de produção solar fotovoltaica no Taguspark - instalada no final do ano de 2017 - com uma potência de produção de cerca de 1 MW, encontra-se presentemente a funcionar em pleno, constituindo uma alternativa decisiva ao consumo de energia da rede de serviço público;
- Iluminação LED - está em curso um plano de substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED nas zonas de estacionamento e garagens dos edifícios do Taguspark, medida que, permitindo uma redução de 50% do consumo de iluminação nessas áreas, dará continuidade à otimização do desempenho energético neste complexo de edifícios centrais;
- Já nas sucursais, e sempre que sejam alvo de intervenção/remodelação, o Banco tem procedido à instalação de iluminação LED, metodologia faseada que assegura um decréscimo continuado do consumo energético com iluminação na rede comercial.



A estas iniciativas, acrescem ainda:

- Monitorização de consumos, como forma de definir uma política energética mais rigorosa em função de perfis específicos de consumo;
- Prosseguiu-se, com a realização de ações de comunicação regulares nas plataformas corporativas, a campanha interna - Redução de Consumos/ Sinalética Ambiental -. Esta iniciativa, que abrange fundamentalmente os consumos discricionários de eletricidade, água e papel, visa contribuir para a otimização dos custos operacionais do Banco, para a melhoria do desempenho ambiental - através do incentivo à adoção de práticas comportamentais generalizadas que permitam racionalizar a utilização destes recursos -, mas também para o aumento da identificação dos Colaboradores com uma organização com um forte compromisso ambiental;
- Manteve-se 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* (que registaram um aumento de 25% quando comparado com o período homólogo) e continua a reduzir significativamente o número de impressões locais na Direção (variação de 26% em relação ao período homólogo de 2018), resultados que têm permitido prosseguir uma cultura de hábitos de consumo sustentáveis na estrita medida das necessidades funcionais, reduzindo custos e desperdícios e otimizando os recursos consumidos;
- No âmbito dos projetos tecnológicos, destaque para a continuidade do “GO Paperless”, transformação que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos, e que permitiu, nos primeiros seis meses de 2019, poupar 1.719.379 impressões, o que corresponde a uma diminuição de 13,2% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparando com igual período de 2018 e se traduz numa poupança média mensal de 286.563 impressões;

- Tem sido fomentada a adesão dos Clientes aos elementos digitais básicos (*e-mail*, extrato digital, *site* e App), tanto no momento de abertura da conta como através de ações de marketing direto, o que permitiu que no final do 1º semestre fosse atingida a marca de cerca de 70% das contas ativas com extrato em formato digital;
- A atuação dos provedores digitais, colaboradores que em cada Sucursal têm a responsabilidade de focar toda a equipa na importância de fomentar a utilização das soluções digitais por parte dos Clientes, também muito contribuiu para os resultados alcançados.



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 - e de vinculação a - soluções digitais.