



Informação Não Financeira

1S '20

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:

- Ambiente - implementação de medidas que fomentem a transição justa e inclusiva para um modelo de desenvolvimento económico descarbonizado, incluindo a incorporação da vertente ambiental nos modelos de risco do Banco e na oferta de produtos e serviços;
- Social - envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Governo corporativo - integração dos princípios de sustentabilidade nos processos de decisão do Banco.

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o propósito 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.

O BCP reconhece ainda a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e da sua Agenda 2030.

SABEMOS O QUE CONTA

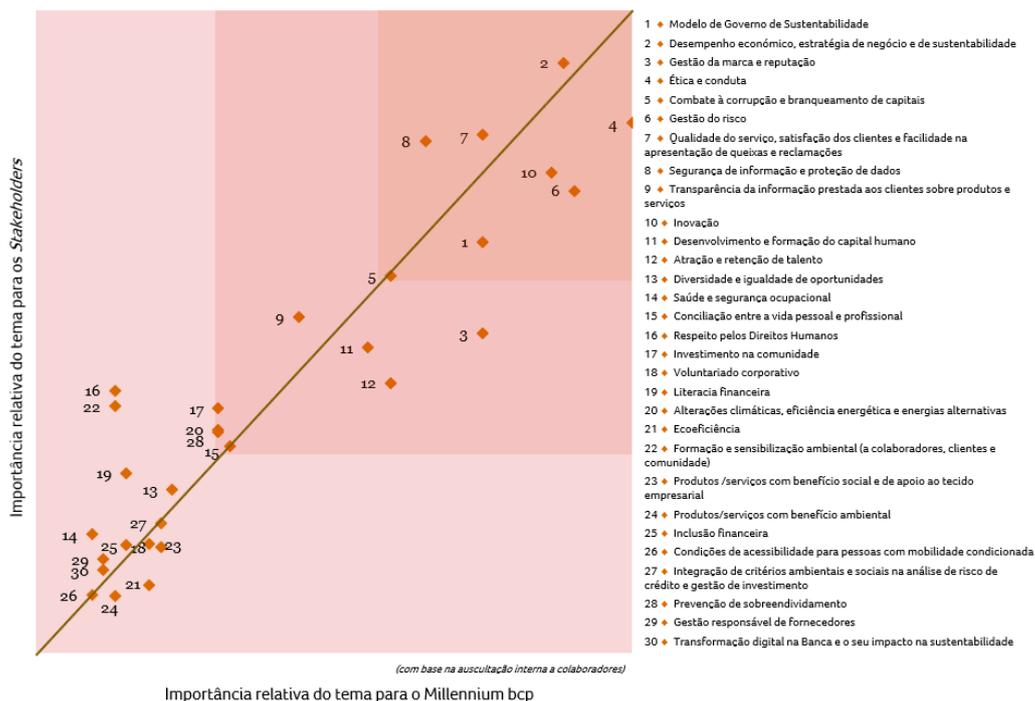
SUSTENTABILIDADE



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 – de que é exemplo a auscultação efetuada em 2019 - 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:

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

Dimensão	Linha de atuação
Modelo de Governo de Sustentabilidade e Políticas Corporativas	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar um modelo de governo da Área de Sustentabilidade que permita uma ação pluridisciplinar e transversal à organização, incluindo, sempre que se justifique, as operações internacionais; - Rever e atualizar as políticas corporativas do Grupo; - Rever políticas de avaliação e remuneração.
Formação sobre Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Curso <i>e-Learning</i> sobre Sustentabilidade (e <i>Sustainable Finance</i>).
Gestão da marca e reputação	<ul style="list-style-type: none"> - Reforçar o posicionamento do Millennium bcp nos índices de sustentabilidade; - Aderir a princípios e compromissos sobre sustentabilidade; - Definir o posicionamento do BCP relativamente aos ODS; - Integrar sustentabilidade nos eventos corporativos; - Reforçar a comunicação e divulgação do Microcrédito; - Melhorar o reporte e a comunicação sobre sustentabilidade.
Gestão de risco, ética e conduta	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; - Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco.
Segurança de informação e proteção de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar gestão e informação dos Colaboradores.
Qualidade do serviço e satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Otimizar níveis de satisfação; - Fomentar cultura de melhoria contínua; - Criação de um <i>Customer Charter</i>.
Gestão responsável de fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Inovação	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar uma cultura de inovação.
Políticas e regulação de financiamento sustentável	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar desenvolvimento do Plano de Ação para finanças sustentáveis da Comissão Europeia.
Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar na comunicação com os clientes aspetos de sustentabilidade dos investimentos propostos.
Gestão de risco	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco; - Sensibilizar Clientes Empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas; - Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais.
Oferta de produtos inclusivos e sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> - Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais; - Desenvolver uma oferta de produtos “ESG”, que promovam a transição da economia para um modelo sustentável.
Acessibilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar a implementação de horários diferenciados para atendimento aos clientes; - Melhorar acessibilidade digital dos clientes.
Atração e retenção de talento	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis; - Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo; - Promoção do equilíbrio trabalho - família.
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar e aprovar uma Política de Voluntariado; - Programa de voluntariado.
Projeto <i>Conscious Business</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização consciente.



Direitos humanos	- Analisar e comunicar posicionamento em matéria de gestão de risco de direitos humanos.
Literacia financeira	- Programa de literacia financeira; - Implementar ações de sensibilização, social e/ou ambiental, transversais ao Grupo.
Investimento na comunidade	- Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável; - Reforçar associação à Fundação Millennium bcp; - Reforçar e sistematizar parcerias com entidades que dinamizem e desenvolvam o Empreendedorismo junto das comunidades locais; - Desenvolver ações de responsabilidade social; - Medir o impacto na comunidade.
Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas	- Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2 ^o C (Acordo de Paris).
Desempenho ambiental	- Minimizar impacto ambiental das operações.

Neste contexto, a atividade desenvolvida pelo Millennium bcp no âmbito das práticas de Negócio Responsável durante o 1.º semestre de 2020, sintetizada neste capítulo, materializa o compromisso do Banco com o cumprimento do 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.

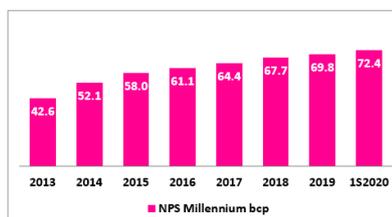
- No âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBC/FT), a atuação de *compliance*, durante o primeiro semestre de 2020, alicerçada numa abordagem baseada no risco, contemplou a filtragem de operações, processo que garantiu o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a detetar e 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. Assinala-se também o desenvolvimento de novas soluções, mais eficientes, com base em processos de automação para análise dos fatores de risco inerentes às novas aberturas de conta e ao *screening* de transações.
- O primeiro semestre registou ainda uma adaptação dos processos de trabalho por forma a responderem aos desafios operacionais colocados pela pandemia do COVID 19, assegurando-se o nível de serviço de escrutínio e decisão sobre operações de Clientes, assim como de todos os controlos internos e restantes funções asseguradas pelo Compliance Office.
- Foram também reforçados os mecanismos de monitorização sobre os riscos de conflito de interesses, com o desenvolvimento de uma nova plataforma de registo de operações e entidades.
- Como facto relevante na gestão integrada de riscos do Banco, salientamos a integração da função da gestão documental no Compliance Office, por transferência da Direção de Operações, por forma a aproveitar os benefícios de uma gestão conjunta dos riscos legais e de *compliance* no reforço do quadro normativo do Banco.
- Decorreu ainda no primeiro semestre um reforço significativo da formação em matérias de *compliance* e conformidade, com especial foco na PBC/FT, DMIF II e Código de Conduta do Banco.
- No plano de atividades do Grupo, continua como prioridade o reforço do acompanhamento dos riscos das diversas operações, tendo-se implementado novas estruturas de gestão para o acompanhamento e monitorização do risco PBC/FT, designadas por Comitês Internacionais de PBC/FT, com a participação de órgãos de gestão e de Compliance das unidades, com vista à avaliação e acompanhamento dos fatores de risco específicos de *compliance* de cada geografia, bem como dos segmentos de negócio existentes em cada operação.
- Refira-se, ainda, em complemento à medida anterior, os projetos conjuntos do Compliance Office com as equipas das sucursais e filiais no estrangeiro com vista à análise e melhoria da eficácia dos controlos existentes para a mitigação dos principais riscos em matéria de BC/FT.

QUALIDADE NO SERVIÇO

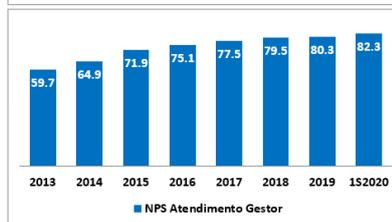
O Millennium bcp mantém o seu modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

- No 1º semestre de 2020, foram avaliadas mais de 73.000 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 72,4 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 82,3 pontos no 1º semestre de 2020, regista uma evolução contínua e muito positiva.



- No 1º semestre de 2020 realizou-se apenas uma ação Cliente Mistério com 421 visitas a sucursais Mass Market. Este estudo foi interrompido em Março face à situação pandémica vivida, não tendo sido ainda retomado. Estas ações têm como objetivo avaliar o atendimento ao Cliente de forma a melhorar continuamente a sua experiência nas nossas sucursais. Neste sentido, foi efetuada em 2020 uma revisão à grelha de avaliação destas visitas. Por este facto e pela redução significativa da amostra, os resultados obtidos no valor de 74% não são diretamente comparáveis com os de 2019, no valor de 79%.

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

Nos segmentos Mass Market e Prestige, reformulamos o “Programa #1” para “#1 no Coração do Cliente”. A formação comportamental de serviço ao Cliente passou a ser constituída por módulos trimestrais elaborados por especialistas externos. Face à situação pandémica, o lançamento foi adiado para o último trimestre do ano.

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



- 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 2020, o Millennium bcp regista uma evolução muito positiva no Índice CSI Banca face aos semestres anteriores, atingindo o maior valor de sempre (78,2), acima da média do setor (75,3), ocupando o segundo lugar entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal.

O Índice CSI Banca é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Banca Digital (Índice CSI Canais Digitais).

O Millennium bcp ocupa a 2ª posição nos clientes utilizadores de Balcão e a 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 2020, o Millennium bcp é de novo o Banco principal das empresas em Portugal. É também referido como o “Banco Mais Próximo dos Clientes Empresariais”, como o “Banco com os Produtos mais Adequados às Empresas” e como o “Banco Globalmente Mais Eficiente”.

PROXIMIDADE, REPORTE E RECONHECIMENTO

- Foi produzido e publicado, mais uma vez também em formato digital, o [Relatório de Sustentabilidade 2019](#), 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 2019](#) 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 tem permitido, para além da comparação de *performance* entre empresas do setor, a integração em índices de Sustentabilidade.



Assim, no final do 1º semestre de 2020, o Grupo BCP mantinha-se nos índices/estatutos "Ethibel Excellence Europe" e "Ethibel EXCELLENCE Investment Register" (analista VigeoEiris) e "European Banks Index" (Standard Ethics), tendo integrado o "Gender-Equality Index" (Bloomberg).

- 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.

O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de comunicação sobre Sustentabilidade, associou-se ainda como membro fundador ao projeto editorial [ECO Capital Verde](#), sendo também *main sponsor* do projeto editorial [Jornal de Negócios Sustentabilidade](#).

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 2020, em Portugal, a MBA produziu 260.160 horas de formação dirigidas a Colaboradores (208.186 h) e *Outsourcers* (51.974 h) do Banco. Destas, 11.395 horas correspondem a formação presencial (7.425 horas dirigidas a Colaboradores e 3.790 a *Outsourcers*), 188.145 horas a *e-Learning* (Colaboradores 153.063 h *Outsourcers* 35.082 h) e 45.492 horas a programas formativos realizados com recurso a metodologias *b-Learning* (Colaboradores 33.673 h e *Outsourcers* 11.819 h). Participaram nestas ações de formação 93.279 formandos (77.875 Colaboradores e 15.404 *Outsourcers*).

Apesar dos condicionalismos impostos pela pandemia de COVID-19, foi possível continuar a assegurar as ações de formação e desenvolvimento para os Colaboradores durante o 1º semestre de 2020. No início do ano muitas ações decorreram ainda de forma presencial, mas a partir de fevereiro, com a decisão de suspender as ações de formação em sala para minimizar o risco de contágio, o formato preferencial passou a ser o *liveweb*, em complemento ao *e-learning* e *webinar*. Em síntese, estes foram as principais ações dos primeiros seis meses deste ano:

- Na Academia Digital continuámos a desenvolver a literacia digital dos nossos Colaboradores. Desenvolvemos neste semestre cerca de 30 iniciativas, com ações de formação presencial e à distância nas áreas de agilidade, tecnologia e comportamentais, alavancando o processo de transformação digital em curso e dotando os Colaboradores das competências *core*, como seja a simplificação de processos e a colaboração ágil;
- Desenvolvemos uma nova ação de formação à distância, "Sempre Próximo", que teve como objetivo apoiar as equipas do Retalho na gestão emocional no período crítico do Covid-19 e ajustar as coreografias de atendimento;
- Certificámos como Agentes de Seguros mais de 4.000 Colaboradores e mais de 600 Gestores de Cliente e Diretores de Sucursal Prestige obtiveram qualificações na prestação de Aconselhamento Financeiro no âmbito da DMIF II;
- Demos continuidade à 2ª Edição do Programa inGenious – Academia de Trainees. O Programa tem como objetivo a integração e desenvolvimento de 46 jovens talentos, de áreas de *analytics* e tecnologia, com uma aposta forte em formação técnica (com formação intensiva e certificação) e competências comportamentais. Pretende-se dar a conhecer as áreas chave do Banco e do seu negócio, para que os jovens participantes possam viver em

pleno a cultura do Millennium bcp, e ajudá-los a serem verdadeiros *critical thinkers*, a encontrar soluções para os desafios e a trabalhar em equipa;

- Realizámos uma turma de formação de integração de novos Colaboradores e uma de *Onboarding* de Novos Gestores Prestige.

A par de toda a regular atividade formativa, merece ainda destaque durante este período a realização de dois *rapid learnings* transversais a todos os Colaboradores do Banco, com o objetivo de facilitar a adaptação ao trabalho remoto – Guia de Trabalho Remoto – bem como uma rápida interiorização nas novas regras e procedimentos no local de trabalho para assegurar um ambiente seguro – Regressar com Confiança e Segurança - .

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 2020 celebrou já o nascimento de 71 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, cujo valor foi incrementado de 500 para 800 euros, com efeitos a 1 de janeiro do corrente ano.

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, 972 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 2020 foram apresentadas 17 novas ideias, que comparam com as 30 registadas no período homólogo de 2019.
- O Programa de Reconhecimento Millennium People continuou a dar visibilidade aos Colaboradores que se empenham e se diferenciam. A edição de 2019 deste programa distinguiu um total de 156 Colaboradores, número que inclui todos os elementos das equipas vencedoras. A cerimónia de entrega dos prémios teve lugar durante a Reunião de Quadros de 2020, onde cerca de 90 Colaboradores receberam os prémios Millennium Líder, Impacto, Excelência, Formador e Equipa.
- Para além dos prémios referidos foram ainda, de uma forma descentralizada, premiados cerca de 917 Colaboradores das Direções do Banco, pelo seu contributo diferenciador.
- Em 2020 foi dada continuidade à partilha de forma alargada dos resultados do Questionário de Clima 2019, 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 82%, é um elemento crítico do envolvimento dos Colaboradores na agenda estratégica do Banco criando oportunidades de melhoria e desenvolvimento. 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 - 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 Associação Acreditar, à Ajuda de Berço e à Associação Portuguesa dos Bombeiros Voluntários. No 1º semestre de 2020, foram doados 1.165 euros.
- 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 2020, esta parceria permitiu atribuir 30.452 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 (5 fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 30 de junho um valor em carteira superior a 4.079 milhares de euros), quer do ActivoBank. Parte dos fundos SRI em comercialização também podem ser subscritos através das APP Millennium bcp e 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 2020, cerca de 4.285 operações de renegociação, que totalizaram um valor de reestruturação de 187 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 2020, usufruíam deste benefício 11.691 Clientes do Millennium bcp.

- Crédito Universitário - em Portugal, para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, inclusive no estrangeiro, o Banco celebrou, nos primeiros seis meses de 2020, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 13 novos empréstimos, no montante total de 125 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 346 operações em carteira é de 2.874 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 2020, 76 operações, num total de 728 milhares de euros, sendo o volume de crédito concedido às 1.474 operações em carteira de 7.372 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, 108 novas contas, o que corresponde já a um total de 4.743 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 empréstimos 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, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 15 operações (crédito ao consumo), num total de financiamento de 113 milhares de euros.
-
- No segundo trimestre do ano, o Banco, perante a evolução da situação económica nacional e internacional originada pelo Covid-19 e assumindo o compromisso de apoiar as famílias afetadas pelo impacto e constrangimentos associados a esta pandemia, disponibilizou um conjunto de medidas com vista a preservar a estabilidade financeira dos seus Clientes, dirigindo o seu enfoque para a implementação de Moratórias Públicas e Privadas (36.721 Moratórias legais e 60.530 Moratórias APB).
 - 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 2020, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - 15 empreendedores, num total de 200 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - 13 empreendedores, num valor total de 423 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 2020, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor de crédito de 75 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 128 operações, com um valor financiado superior a 9.000 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 8 operações, num total de 2.529 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 maneiio, manteve-se a Linha PME Crescimento. Foram financiadas 1.031 operações, com total de crédito concedido de 114.660 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 100 operações, com um valor total de crédito de 57.084 milhares de euros.



- Para apoio à atividade económica, assolada pelo impacto da pandemia Covid 19, o Millennium bcp lançou um conjunto de Linhas de crédito com garantia mútua destinadas ao financiamento das necessidades de tesouraria das Empresas, tendo sido realizadas 12.687 operações no montante global de 2.013.003 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* millennium-bcp.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 percecionada 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 2020, num cenário fortemente marcado pela pandemia - que condicionou a atividade institucional de divulgação do Microcrédito e de promoção do empreendedorismo -, foi possível, ainda assim, realizar de forma presencial ou via telemática 57 reuniões de apresentação e 36 reuniões de follow-up. Estas reuniões tiveram como interlocutores Municípios, Associações Empresariais e Contratos Locais de Desenvolvimento Social.
- Foram realizadas 3 sessões de divulgação do Microcrédito. Uma sessão para formandos finalistas da Escola Profissional Profensino em Penafiel (presencial) e duas sessões para desempregados apoiados pelo projeto Cidade das Profissões do Município do Porto (presencial e *webinar*).
- A equipa de Dinamização do Microcrédito participou também em mais 7 *webinars* realizados por parceiros institucionais.

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

- O Millennium bcp associou-se ao Manifesto “Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável” promovido pelo BCSD Portugal, declarando a sua vontade de, nesta fase de viragem e recuperação económica, contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: (i) Promoção do crescimento, (ii) Busca da eficiência, (iii) Reforço da resiliência, (iv) Cidadania corporativa e (v) Promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo.
- 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. No 1º semestre de 2020, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 389 bens a 16 instituições.
- Já na Cultura, destaque para a 12ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual e de acesso gratuito que apresenta em palco, desta vez no Palácio Nacional da Ajuda e só com artistas portugueses, 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.

- Na sequência da liquidação da PNCB - Plataforma de Negociação Integrada de Crédito, procedeu-se à entrega do equipamento informático à Associação EPIS, que o fará chegar às escolas e instituições sociais incluídas na Iniciativa Jovens Especiais, destinada a promover a inserção profissional de jovens com necessidades especiais.
- 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 – Millennium bcp – 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 já desenvolvida em 2020, 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 2.000 alunos, de 48 escolas espalhadas pelo país.
- Millennium bcp participa em *paper* internacional sobre Inclusão Financeira promovido pela EFMA - European Financial Management Association (numa parceria com a Wavestone e a Ecole des Ponts Business School), que reuniu experiências e boas práticas de um conjunto de bancos mundiais.



APOIOS SOCIAIS EM CONTEXTO DE PANDEMIA

O primeiro semestre de 2020 ficará indelevelmente marcado pela pandemia provocada pelo Covid-19. Em poucos meses, o novo coronavírus SARS-CoV-2 motivou alterações radicais na nossa forma de estar e de trabalhar. Nas empresas, a pandemia foi um verdadeiro *stress test* à capacidade de gestão, em particular de gestão das Pessoas, em contexto de elevada incerteza.

Sendo os serviços financeiros essenciais ao normal funcionamento das sociedades, das empresas e dos cidadãos, o Millennium bcp manteve-se sempre em funcionamento, mesmo durante o Estado de Emergência que vigorou de 19 de março a 30 de abril. O Banco confirmou a capacidade de adaptação perante desafios inesperados e, com agilidade, rapidamente adaptou a sua forma de operar. Mesmo antes do primeiro caso confirmado de Covid-19 em Portugal, o Millennium bcp ativou o Plano de Contingência previsto no Plano de Continuidade de Negócio, com dois objetivos claros e prioritários:



- proteger a saúde das pessoas - Colaboradores, Clientes e todos os que contactam com o Millennium bcp;
- e assegurar a manutenção de um serviço de qualidade em linha com as expectativas dos Clientes.

A celeridade na definição e implementação de medidas e a forte aposta na comunicação direta com os Colaboradores permitiu-nos proteger Pessoas e Negócio e, mesmo apesar do necessário distanciamento físico, estivemos próximos e presentes para quem de nós necessitou, interna e externamente.

O Millennium bcp esteve assim na 1ª linha da resposta de emergência à pandemia provocada pelo Covid-19, destacando-se as seguintes iniciativas:

- Medidas de apoio às famílias e empresas no valor total de 4,7 mil milhões de euros;
- Participação na campanha “Unidos pela Sobrevivência”, para a aquisição de meios clínicos de combate ao Covid-19;
- Ações de apoio ao SNS, como a construção da Estrutura de Contingência de Lisboa, reconversão do Hospital Curry Cabral e doação de 100 ventiladores através da APB;
- Contributo para a iniciativa da UE na conferência de doadores internacional para encontrar uma vacina para a Covid, inserido no contributo português.

- Fundação Millennium bcp apoia a Rede de Emergência Alimentar do Banco Alimentar contra a Fome, reforçando a sua contribuição anual;
- Clube Millennium bcp apoia instituições sociais com a atribuição de equipamentos de proteção individual;
- Associação Dignidade – apoio ao projeto Abem: emergência Covid 19 - criado para apoiar as pessoas que devido ao contexto gerado pela pandemia Covid-19 apresentam necessidades específicas de acesso a cuidados de saúde, agregando, de forma coordenada, o acesso aos medicamentos, produtos e serviços de saúde;
- Antecipação do pagamento de faturas a Fornecedores, em particular PME, de 30 dias para 1 semana;
- Millennium bcp integrou também o movimento Portugal #EntraEmCena, que junta artistas, empresas públicas e privadas, no apoio à Cultura.



PARCERIAS

- O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre, 65 estudantes tiveram oportunidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular.
- O Banco promoveu durante o 1º semestre de 2020 a realização de 78 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.
- No âmbito da sua política de Sustentabilidade, o Millennium bcp estabeleceu, no contexto da campanha de migração para o extrato digital, uma parceria com a AMI - Assistência Médica Internacional, projeto Ecoética “Vamos todos ser Dinis”, com o objetivo de participar no esforço de reflorestação do Pinhal de Leiria, consumido em mais de 80% pelos incêndios de 2017.



FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Cultura, a Ciência e a Solidariedade Social constituem os três focos da atuação da Fundação Millennium bcp. Através do apoio a projetos nestas três áreas e materializando a política de Responsabilidade Social do Millennium bcp, a Fundação visa promover o desenvolvimento da sociedade, nas suas diversas vertentes, e incentivar a atividade das entidades apoiadas, de forma que estas enriqueçam o seu potencial de inovação e de sustentabilidade.

Na Cultura, principal área de intervenção da Fundação, apoiou ao longo do 1º semestre de 2020 projetos orientados para a valorização dos museus nacionais, para a recuperação de património arquitetónico e artístico nacional e para a divulgação de arte contemporânea e de novos talentos artísticos.

Conservação e Divulgação do Património do Banco:

- Manutenção das obras de remodelação do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correios (NARC), encerrado para esse efeito em 1 de junho de 2019, estando a ser implementado o projeto de arquitetura e design desenvolvido pelo atelier Brükner;
- No âmbito do projeto “Arte Partilhada” foi inaugurada, a 26 de junho, a exposição “Manuel Amado Pintura sem Alibi” que estará patente até 20 de setembro na Fundação Arpad-Szenes Vieira da Silva, em Lisboa;
- No que concerne à divulgação do património do Banco e das iniciativas culturais próprias, a Fundação mantém 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.

No primeiro semestre de 2020 concluiu-se a intervenção na ala destinada a acolher estas exposições.



Atividades museológicas:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio à conservação e restauro dos Painéis de São Vicente de acordo com Protocolo Mecenático Trienal, a vigorar entre 2020 e 2022, assinado entre o Museu, o Grupo de Amigos do Museu Nacional de Arte Antiga, a Direcção-Geral do Património Cultural e a Fundação Millennium bcp;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) - apoio às atividades museológicas;
- Museu Nacional de Arqueologia - Apoio para a elaboração do inventário e carregamento na Matriz do espólio proveniente das escavações arqueológicas do NARC.



Recuperação de Património:

- Palácio Nacional da Ajuda - apoio à intervenção de conservação e restauro na Sala do Trono;
- Museu Nacional dos Coches - apoio para a conservação e preservação do acervo de viaturas do museu;
- Igreja de Santa Clara - obras de conservação e restauro da Igreja;
- Museu do Caramulo - participação no restauro de terrina em forma de Budai Heshang que apresentava um avançado estado de degradação da parte superior do Buda.

Outras iniciativas culturais:

- Casa de São Roque - apoio às atividades desenvolvidas;
- A.I.R. 351 (Residências Artísticas) - projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas;
- Trienal de Arquitetura - 6ª edição 2022 - apoio concedido com vista à preparação da 6ª edição desta iniciativa com data prevista para 2022;
- Comunidade Intermunicipal Tâmega e Sousa - Festival Mimo - apoio concedido para a realização desta iniciativa inicialmente prevista para o final do mês de julho de 2020. Os constrangimentos decorrentes da pandemia Covid-19 motivaram um adiamento do Festival;
- ACEGE - Associação Cristã de Empresários e Gestores - apoio às atividades da comunidade de líderes empresariais cristãos na promoção da dignidade das pessoas e construção do bem;
- Igreja de São Cristóvão (Mouraria-Lisboa) - Recuperação do Arco Triunfal – “Retrato de Cristo por São Lucas”;
- Prémios A.I.C.A (Prémios AICA/Millenniumbcp - Artes visuais e Arquitectura). - 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;
- Plutão Camaleão Associação Cultural - 7ª Edição Festival Tremor - apoio concedido para a realização do Festival. Inicialmente previsto para o período de 31 de março a 4 de abril de 2020, o mesmo foi adiado para 2021 em virtude dos constrangimentos provocados pela pandemia Covid-19;
- Sociedade Martins Sarmiento - apoio concedido para os trabalhos de reabilitação e valorização do Museu Arqueológico e relançamento do Serviço Educativo;
- Universidade Nova de Lisboa – Instituto de Estudo Medievais - Livro Mosteiro de Celas - apoio concedido para o lançamento do livro “Santos, Heróis e Monstros” dedicado ao claustro da abadia do Mosteiro de Santa Maria de Celas;
- Livraria Lello - apoio de iniciativas visando a promoção de leitura infantil;
- DSCH – Associação Musical - Festival e Academia Verão Clássico - Edição 2020 - apoio para a realização do festival e edição discográfica do álbum de Beethoven pelo DSCH - Schostakovich Ensemble;
- Tiago Nunes - V Edição do Ciclo Concertos de Coimbra - apoio para a realização do ciclo de concertos. Inicialmente previsto para o período de 20 a 22 de março, os constrangimentos provocados pelo COVID-19 levaram a um adiamento da iniciativa para data a divulgar oportunamente.
- Clube de Lisboa - 4ª Conferência " A Aceleração das Mudanças Globais" - que aborda temas que visam trazer o futuro para o quotidiano – Mudanças Climáticas, Transições Energéticas, revolução tecnológica, modelos de crescimento, tendências demográficas e desafios (geo)políticos. Inicialmente prevista para 14 e 15 de maio de



2020, os constrangimentos decorrentes do Covid-19 levaram ao seu adiamento para 30 de setembro e 1 de outubro;

- Escola Superior de Santarém - apoio ao Curso de Literacia Digital para o mercado de trabalho através do desenvolvimento de uma sala de imersão Escape Room com várias atividades de descoberta no âmbito das competências para a empregabilidade de jovens com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento;
- Museu de Arqueologia - aquisição de caixas para alojar o espólio de artefactos provenientes do NARC;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - apoio para a realização da 46ª Edição do Festival Estoril Lisboa, de Música Clássica;
- Carpe Diem Arte e Pesquisa – 5ª edição do Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp atribuído a estudantes finalistas de artes visuais. Esta iniciativa visa dar a conhecer as mais recentes propostas dos artistas que acabam de entrar no mundo arte proporcionando, assim, uma visão mais alargada da produção artística nacional;
- Associação Geração Inabalável - 10ª Edição Concurso Internacional de Bailado - apoio para a realização de concurso que visa apoiar a formação de jovens bailarinos através de apoios monetários e de atribuições de bolsas de estudo para escolas de renome internacional;
- Associação Escolíadas - apoio ao projeto Escolíadas Júnior que proporciona às crianças do 1º ciclo atividades de expressões Dramática, Plástica, Corporal e Musical, em contexto letivo;
- Município de Palmela e Campo Arqueológico de Mértola - Jornadas Internacionais - apoio à organização das Jornadas Internacionais «Terra, Pedras e Cacos do Garb Al-Andalus», com coordenação científica do Grupo CIGA (Cerâmica Islâmica do Garb Al-Andalus);
- OldRich Hlavacek - apoio à edição do livro "9 contos lusófonos e 1 conto eslovaco";
- Brotéria - apoio para a abertura, em janeiro de 2020, do novo Centro Cultural;
- Liga dos Amigos do Mosteiro dos Jerónimos - apoio para a publicação do livro das atas "Diálogos com o Mosteiro dos Jerónimos".

Na Ciência e Conhecimento a Fundação Millennium bcp tem vindo a privilegiar projetos de investigação, formação e divulgação científicas com especial incidência na área da saúde e programas de pós-licenciatura em universidades portuguesas de referência, que contribuam para a internacionalização das escolas, bem como ao ensino universitário de excelência em áreas ligadas à atividade financeira e à arte.

Projetos de Investigação Científica:

- Comité Olímpico Portugal - Protocolo celebrado para o triénio 2018-2020 com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da investigação em Ciências do Desporto em Portugal e que prevê a atribuição anual de 3 Prémios e seis menções honrosas aos melhores trabalhos de investigação na área de Ciências do Desporto;
- Fundação Rui Osório Castro - Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp - Protocolo estabelecido para o período de 2020 a 2022 que visa, mediante a atribuição de um prémio, promover o desenvolvimento de trabalhos científicos inovadores que versem sobre a temática da oncologia pediátrica e que sejam capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica.

Em fevereiro de 2020 foi entregue o prémio da 4ª edição a Patrícia Nunes Correia, do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa, com o trabalho de pesquisa "Perceber Para Prevenir a Mucosite Oral em Crianças com Doença Oncológica";

- Instituto Biologia Molecular e Celular - apoio à investigação na doença de Alzheimer;
- Casa da América Latina - Cátedra de Investigação Medicina Tropical com o objetivo de delinear projetos de pesquisa sobre a malária e elaborar programas de treino na área de doenças tropicais para estudantes de pós-graduação e profissionais de saúde ligados ao Instituto de Higiene e Medicina Tropical da Universidade Nova de Lisboa;
- 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;
- Centro Português de Geo-História e Pré-História - apoio a investigação em Paleobotânica.

Ensino Superior:

- 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;
- Parceria com Millennium bim para a atribuição de bolsas de licenciatura em Universidades moçambicanas a jovens com carência económica mas com comprovada demonstração de mérito académico;



- IPRI – Instituto Português de Relações Internacionais - Universidade Nova de Lisboa - apoio às atividades deste instituto que se dedica aos estudos avançados em Ciência Política e Relações Internacionais;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Ciências Humanas - foram atribuídas bolsas de estudo a dois alunos para participarem no programa académico The Lisbon Consortium (Bolsas de Arte);
- Fundação Casa de Mateus – Mini-escola de Inovação – Programa desenvolvido em parceria com o Institute of the Next, de Barcelona, e com a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro e dirigido aos empreendedores e outros agentes ativos da região. O surgimento da pandemia Covid-19 motivou um adiamento na realização desta iniciativa;
- Centro Astrofísica Universidade do Porto - AstroCamp 2020 - Programa académico de Verão vocacionado para a Astrofísica proporcionando aos alunos uma formação inspiradora e de alta qualidade. O programa destina-se a alunos dos 3 últimos anos do ensino pré-universitário e está acessível para jovens de 42 países;
- Instituto Camões - Prémio ao melhor aluno de Língua Portuguesa no Reino Unido - é eleito um aluno por ano, de acordo com o mérito do trabalho realizado no ano letivo que está a frequentar, do 1.º ano do ensino primário, até ao ensino universitário.

Ensino Básico:

- Projeto MoneyLab - Laboratórios de Educação Financeira para estudantes do ensino secundário - *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;
- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao “mais 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;
- Fundação Dr. António Cupertino de Miranda - apoio à 10ª 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.

Para a área da Solidariedade Social procurou contemplar projetos relevantes no âmbito da inovação social e programas sociais estruturantes que contribuam para o desenvolvimento local, nomeadamente na ajuda às camadas mais vulneráveis da população.

A extensão e profundidade dos impactos provocados pelo Covid-19, que levou a um agravamento muito significativo das condições de vida e de isolamento das populações mais fragilizadas, motivou um especial acompanhamento e apoio aos projetos lançados com o intuito de minorar os efeitos desta pandemia.

Na área da Solidariedade Social, a Fundação apoiou ações de diferentes entidades, das quais se assinalam:

- Programa GOS – Gestão de Organizações Sociais - este programa resulta de uma parceria entre a AESE / ENTREAJUDA / CNIS e visa a formação em gestão de dirigentes de entidades do setor da economia social, exclusivamente sem fins lucrativos, procurando dar resposta às necessidades de formação sentidas neste sector;
- Banco Alimentar Contra a Fome - Campanhas de recolha de alimentos anuais e reforço de apoio à Rede de Emergência Alimentar, criada para dar resposta às novas necessidades decorrentes do Covid-19;
- CERCICA - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - apoio ao lançamento de “Linha de Apoio às Famílias” que tem como objetivo responder ao agravamento do isolamento social das pessoas com deficiência intelectual e das suas famílias em virtude dos efeitos da pandemia Covid-19;
- Caritas Arquidiocesana de Évora - apoio ao projeto de requalificação de um espaço para a instalação de uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas capacitada para 20 utentes;
- 55 MAIS - Projeto de valorização de pessoas com mais de 55 anos inativas, que através de uma plataforma, tecnológica e humana, conecta as necessidades dos cidadãos com os serviços disponibilizados pelas pessoas de 55+ anos por um valor justo para todos;
- APSA – Associação Portuguesa Síndrome Asperger - apoio ao Programa de Empregabilidade que tem como principal objetivo desenvolver o ganho das competências sociais e de autonomia funcional que permita a integração e inclusão em contexto profissional e social dos jovens, maiores de 18 anos, e adultos com Síndrome de Asperger;
- Associação BUS – Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento da atividade de recolha e encaminhamento de bens de uso doméstico a pessoas/famílias carenciadas;
- Universidade de Évora – Fundo de Apoio Social aos Estudantes - programa que visa, através da concessão de apoios a estudantes que se encontrem em comprovada situação de dificuldade financeira, contribuir para o



combate ao abandono e insucesso escolar e para a aquisição e desenvolvimento de competências transversais promotoras da empregabilidade;

- EAPN - Projetos ACEDER – na sequência da grave emergência sanitária provocada pela Covid-19 foi concedido apoio para a aquisição de *kits* de proteção, higiene e limpeza para as comunidades ciganas;
- Associação Mais Proximidade Melhor Vida – apoio ao desenvolvimento do plano de atividades;
- Lar Crianças Bom Samaritano - apoio pedopsiquiátrica para as crianças acolhidas no lar;
- APGES - Plataforma Global para os Estudantes Sírios - programa de bolsas de estudo de emergência para permitir que estudantes oriundos de país em conflito possam prosseguir a sua formação;
- Projeto doente oncológico no Hospital Central de Maputo - no âmbito do protocolo celebrado apoia-se o projeto para a melhoria dos cuidados de saúde na área da oncologia em Moçambique.

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 e viabilizar a definição de objetivos anuais de redução;
- 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 correta gestão dos recursos disponibilizados, através da identificação e desenvolvimento de projetos que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos e possam contribuir para a diminuição da "pegada ecológica" do Banco e para a consolidação de uma consciência ecológica e social na organização. Assim, destaque para as iniciativas enquadradas no âmbito do Programa Workplace Evolution - Office 365 & MS Teams que visam a evolução digital do posto de trabalho, tanto ao nível do *hardware* como do sistema operativo, com a disponibilização das mais modernas ferramentas de colaboração e produtividade na Cloud;
- Foi ainda neste quadro de referência, e visando diminuir a emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE), que se consolidou o recurso às ferramentas de *webcasting*. Embora num período atípico, caracterizado por um contexto pandémico e de necessidade de adaptação a novas circunstâncias, o significativo acréscimo registado na utilização das ferramentas de colaboração e produtividade MS Teams e Skype - que registaram 117.669 reuniões virtuais, 1.580.320 sessões de mensagens instantâneas, 771.991 sessões de áudio e 369.260 sessões de vídeo - resulta também da implementação contínua de uma cultura de hábitos de consumo sustentáveis, que permitem reduzir custos e desperdícios;
- 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 2020, poupar 2.613.312 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 22,7% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com igual período de 2019 e que se traduz numa poupança média mensal de 217.776 impressões;
- No primeiro semestre de 2020, face às restrições associadas à Covid-19, foi intensificado o esforço de aumento do envolvimento digital dos Clientes com o Banco, através de ações de recolha/atualização de e-mail, adesão ao extrato digital e ativação/utilização dos canais digitais, com enfoque especial na App Millennium. Como





resultado desta atuação, no final de junho de 2020, o Banco conseguiu atingir o marco histórico de 75% das contas à ordem ativas com extrato em formato digital (valor de sobe para 91% no caso de titulares de cartões de crédito/débito).

- 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, de que é exemplo a parceria estabelecida com a AMI - Assistência Médica Internacional, projeto Ecoética “Vamos todos ser Dinis”, com o objetivo de participar no esforço de reflorestação do Pinhal de Leiria.

Em 2020, o Millennium bcp subscreveu o “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”, promovido pela Câmara Municipal de Lisboa (CML), que junta mais de 200 entidades com presença na cidade, entre empresas, escolas e instituições, num compromisso em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade que fomente uma dinâmica coletiva que permita cumprir as metas definidas pelo Acordo de Paris e acelerar o caminho para a neutralidade carbónica.



Neste quadro, o Millennium bcp propõe-se concretizar, até 2030, as seguintes iniciativas:

- #1 Energia - Instalar iluminação LED em todos os edifícios (até 12/2020);
- #2 Energia - Instalar (mais) equipamentos de produção de eletricidade solar fotovoltaica nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade de área de cobertura (até 12/2030);
- #3 Água - Implementar soluções que permitam a reutilização da água (até 12/2021);
- #4 Economia circular - Eliminar o recurso a plásticos de utilização única (até 06/2021).

Ainda em 2020, em Portugal, procedeu-se à revisão dos [Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores](#), que agora integram todos os contratos de aquisição e prestação de bens ou serviços celebrados pelo Millennium bcp. Este documento inclui aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, mas também direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.



Uma última referência à realização da primeira Reunião Geral de Quadros do BCP neutra em carbono. Esta iniciativa ambiental, realizada em fevereiro, vai permitir, num projeto da responsabilidade da Sociedade Ponto Verde, compensar as emissões de GEE originadas no evento com a plantação de uma área florestal na Serra do Marvão.