



Informação

1S '21

Não Financeira

## 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.

### UM COMPROMISSO...

#### SUSTENTABILIDADE



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, como um quadro de referência unificador e aspiracional que vai permitir redigir um novo “contrato social” e estimular processos de mudança que a realidade económica, social e ambiental nos impõe e exige, tendo identificado, nesta fase, como prioritários para a implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, os ODS 1 (Erradicar a Pobreza), 4 (Educação de Qualidade), 5 (Igualdade de Género), 7 (Energias Renováveis e Acessíveis), 8 (Trabalho Digno e Crescimento Económico), 10 (Reduzir as Desigualdades), 13 (Ação Climática), 15 (Proteger a Vida Terrestre) e 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos).

A prossecução da estratégia do BCP passa pelo estabelecimento de Códigos Internos e Políticas Corporativas que são um referencial de princípios de comportamento e boas práticas e sintetizam as normas e usos profissionais e deontológicos que regem a atividade do Grupo, sendo fundamentais para o desempenho *compliant* e coerente da função de cada Colaborador.

Num contexto cada vez mais desafiante, marcado por crescentes exigências do mercado e um quadro regulamentar em profunda evolução, entendemos proceder à revisão e atualização de algumas das Políticas e Princípios em vigor no Grupo BCP, designadamente: i) Política de Sustentabilidade; ii) Política Ambiental; iii) Política de Impacto Social; e iv) Política de Direitos Humanos.

Paralelamente, foram igualmente aprovados dois novos documentos corporativos, a Política de Anticorrupção e Antissuborno e os Princípios de Financiamento Responsável, que elenca os setores e projetos excluídos e condicionados, através dos quais o BCP reconhece a existência de setores de atividade/projetos que não vão ao encontro do compromisso assumido pelo Grupo de preservar o meio ambiente, promover o desenvolvimento socialmente sustentável, combater as alterações climáticas e preservar a biodiversidade.

As Políticas e Princípios podem ser consultadas no *website* do BCP, em:

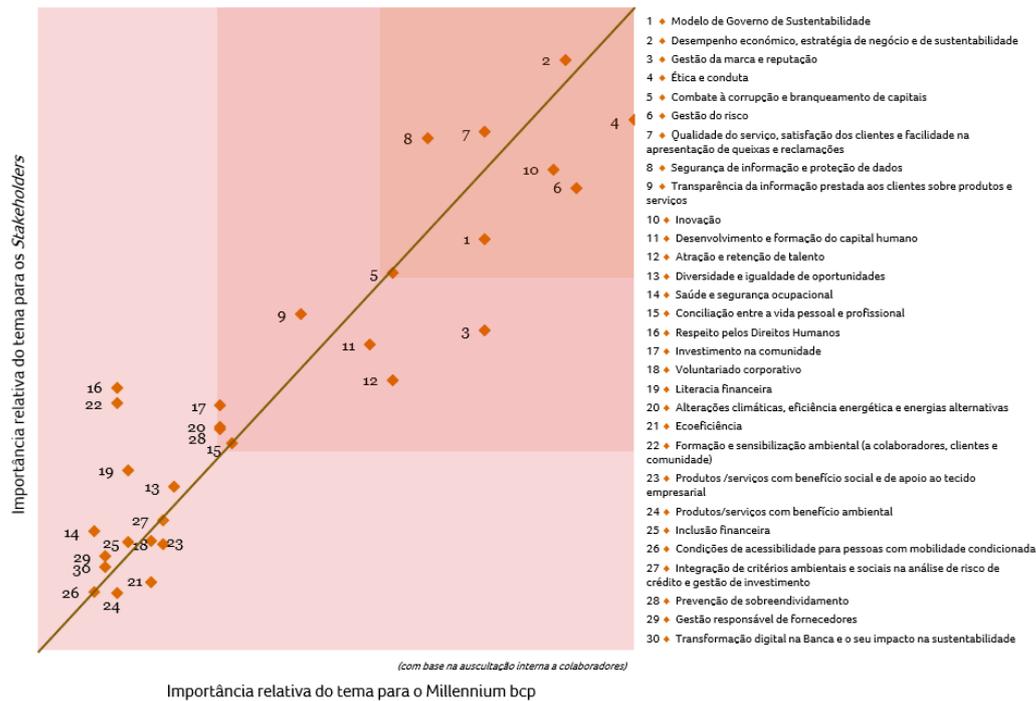
[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod\\_internos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx)

## 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 prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes iniciativas e ações:

### PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

Dimensão	Linha de atuação
<b>Modelo de Governo de Sustentabilidade e Políticas Corporativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- Rever e atualizar as políticas corporativas do Grupo;</li> <li>- Rever políticas de avaliação e remuneração.</li> </ul>
<b>Formação sobre Sustentabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar Curso <i>e-Learning</i> sobre Sustentabilidade (e <i>Sustainable Finance</i>).</li> </ul>
<b>Gestão da marca e reputação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforçar o posicionamento do Millennium bcp nos índices de sustentabilidade;</li> <li>- Aderir a princípios e compromissos sobre sustentabilidade;</li> <li>- Definir o posicionamento do BCP relativamente aos ODS;</li> <li>- Integrar sustentabilidade nos eventos corporativos;</li> <li>- Reforçar a comunicação e divulgação do Microcrédito;</li> <li>- Melhorar o reporte e a comunicação sobre sustentabilidade.</li> </ul>
<b>Gestão de risco, ética e conduta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco;</li> <li>- Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco.</li> </ul>
<b>Segurança de informação e proteção de dados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar gestão e informação dos Colaboradores.</li> </ul>
<b>Qualidade do serviço e satisfação dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otimizar níveis de satisfação;</li> <li>- Fomentar cultura de melhoria contínua;</li> </ul>



	- Criar um <i>Customer Charter</i> .
<b>Gestão responsável de fornecedores</b>	- Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
<b>Inovação</b>	- Fomentar uma cultura de inovação.
<b>Políticas e regulação de financiamento sustentável</b>	- Acompanhar desenvolvimento do Plano de Ação para finanças sustentáveis da Comissão Europeia.
<b>Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços</b>	- Integrar na comunicação com os clientes aspetos de sustentabilidade dos investimentos propostos.
<b>Gestão de risco</b>	- 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.
<b>Oferta de produtos inclusivos e sustentáveis</b>	- Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais; - Desenvolver uma oferta de produtos “ESG” ( <i>Environmental, Social e Governance</i> ), que promovam a transição da economia para um modelo sustentável.
<b>Acessibilidades</b>	- Melhorar a implementação de horários diferenciados para atendimento aos clientes; - Melhorar acessibilidade digital dos clientes.
<b>Atração e retenção de talento</b>	- Apoiar a adoção de estilos de vida saudáveis; - Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo; - Promover o equilíbrio trabalho - família.
<b>Voluntariado</b>	- Elaborar e aprovar uma Política de Voluntariado; - Implementar um programa de voluntariado.
<b>Projeto <i>Conscious Business</i></b>	- Organização consciente.
<b>Direitos Humanos</b>	- Analisar e comunicar posicionamento em matéria de gestão de risco de Direitos Humanos.
<b>Literacia financeira</b>	- Elaborar um programa de literacia financeira; - Implementar ações de sensibilização, social e/ou ambiental, transversais ao Grupo.
<b>Investimento na comunidade</b>	- 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.
<b>Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas</b>	- Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2°C (Acordo de Paris).
<b>Desempenho ambiental</b>	- 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 2021, 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.

Neste sentido, assinala-se a publicação, em 15 de julho de 2020, pelo Banco de Portugal, do Aviso 3/2020, referente à adequação e eficácia da cultura organizacional e dos sistemas de governo e de controlo interno, o qual tem impacto significativo em temas diretamente relacionados com a ética e conduta profissional, nomeadamente no que se refere à definição de requisitos referentes ao Código de Conduta, às funções dos órgãos de administração e fiscalização, às funções de controlo interno, às partes relacionadas e conflitos de interesses e à participação de irregularidades.

Dada a importância do Aviso e o impacto que os seus requisitos significam para a cultura organizacional, sistemas de governo

e controlo interno, durante o último trimestre de 2020, o Banco elaborou um plano de iniciativas com o objetivo de alinhar a organização e as práticas internas com o Aviso, assegurando-se, durante o ano de 2021, o cumprimento integral de todos os requisitos. Das iniciativas empreendidas no primeiro semestre de 2021, realçamos:

- Alteração dos regimentos dos órgãos de administração e fiscalização, incluindo uma série de alterações decorrentes dos requisitos relacionados com ética e conduta profissional;
- Aprovação, em fevereiro, da atualização ao Código de Conduta do Grupo, assinalando-se alterações, entre outras, em temas como a proteção de dados pessoais, liberalidades e participação de irregularidades, tendo sido igualmente introduzida uma nova secção dedicada à não-discriminação e proibição de assédio.
- Emissão, em fevereiro, do primeiro relatório anual de autoavaliação da eficácia da cultura organizacional e dos sistemas de governo e de controlo interno, para o Banco de Portugal, tendo por âmbito quer o Grupo quer as suas diversas Sociedades em Portugal e no Estrangeiro, e para a CMVM, neste caso cingindo-se à atividade em Portugal;
- Formação sobre o Código de Conduta, aplicável a todos os Colaboradores e *Outsourcers*, com nível de completude acima dos 90%, em junho de 2021;
- Aprovação, em junho, da atualização da Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses, destacando-se o novo circuito para a aprovação desta política, novo conceito de parte relacionada e de conflito de interesses e um novo procedimento de comunicação de conflitos de interesses;
- Aprovação, em junho, da atualização da política de comunicação de irregularidades, salientando-se a atualização do processo de comunicação decorrente da implementação de um novo canal que assegura o anonimato da fonte.

Quanto a outros aspetos da atividade do Banco relacionados com a ética e conduta profissional, há a destacar:

- No âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBC/FT), a atuação de *compliance*, durante o primeiro semestre de 2021, 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.
- Durante o primeiro semestre, manteve-se o desafio de assegurar que os processos de trabalho respondem 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 ainda reforçados os mecanismos de monitorização sobre os riscos de conflito de interesses, por forma a cumprir com os novos requisitos regulamentares.
- Em 2021 o reforço da cultura de *compliance* foi uma das iniciativas importantes do Banco, quer através do normal desenvolvimento do Plano de Formação quer através de programas de comunicação de proximidade a todas as áreas do Banco, em particular das redes comerciais. O “100% Compliance” e o “Compliance A Z”, “Alerta Compliance” e “*Compliance Express*” são das faces mais visíveis da transformação que se iniciou em 2019, onde através de rubricas semanais destinadas a todas as redes do Banco, se procurou dar a conhecer, esclarecer e apoiar quanto aos aspetos mais importantes a ter em conta, tanto na vertente do risco de crime financeiro, como nos restantes riscos de conformidade e cumprimento normativo, com uma linguagem simples, mas informativa e formativa. Paralelamente, manteve-se também uma Newsletter mensal com uma imagem moderna e apelativa onde se abordam temas práticos e atuais relacionados com a gestão dos riscos de conformidade e com as regras da boa conduta.
- Quanto à formação, decorreu ainda no primeiro semestre um reforço significativo de ações em matérias de *compliance* e conformidade, assumindo especial destaque, para além do Código de Conduta acima referido, a nova formação em PBCFT, já considerando as alterações decorrentes da entrada em vigor da Lei n.º 58/2020, dirigida aos Colaboradores do Banco, com um grau de completude acima dos 90%. De referir também que, em março, o Compliance Office realizou uma sessão técnica sobre regulação aplicável a campanhas de publicidade, que contou com a presença de áreas de Marketing e Comunicação do Millennium bcp e do ActivoBank.



- No plano de atividades do Grupo, continua como prioridade o reforço do acompanhamento dos riscos das diversas operações, assegurando-se o acompanhamento e monitorização do risco PBC/FT através dos 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 PBC/FT.

## QUALIDADE NO SERVIÇO

O Millennium bcp mantém o seu modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. Nas 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 do Banco.

- No 1º semestre de 2021, foram avaliadas mais de 70.000 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, 73,1 pontos, o valor mais elevado de sempre. Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador / Gestor. Também este indicador - NPS Atendimento, com 85,0 pontos no 1º semestre de 2021, regista uma evolução contínua e muito positiva.
- Neste 1º semestre realizaram-se, conforme previsto, duas ações de Cliente Mistério em sucursais Mass Market. A 1ª vaga foi realizada entre janeiro e março com 421 visitas a sucursais do Millennium bcp e 90 visitas a sucursais de OIC. O resultado global do BCP foi de 73%, acima dos resultados obtidos pelas OICs que foram alvo destas ações (Top5 dos Bancos). A 2ª vaga foi realizada entre abril e junho, com 401 visitas a sucursais do Millennium bcp e 90 visitas a sucursais de OIC. O resultado global do BCP foi de 81%. Estas ações têm como objetivo avaliar o atendimento ao Cliente de forma a melhorar continuamente a sua experiência nas nossas sucursais. Os resultados obtidos na 1ª vaga, no valor de 73% são diretamente comparáveis com os de 2020, no valor de 74%. Já os resultados da 2ª vaga não têm comparabilidade, dado não ter sido realizada a mesma vaga em 2020.
- Foram ainda realizados 22 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio.

Continuamos a reforçar as competências dos Colaboradores no sentido de melhorar o serviço prestado ao Cliente. Depois de efetuado um diagnóstico profundo do segmento de negócios, lançamos a 12 de abril de 2021 um programa formativo intensivo de cariz comportamental e técnico “#1 Negócios – THE ONE” com o objetivo de melhorar as competências comportamentais e técnicas dos Colaboradores deste segmento, tendo como base um modelo de atendimento e abordagem comercial focado na Experiência do Cliente. No âmbito deste programa todos os Diretores de Sucursal e Gestores de Negócios serão sujeitos a um processo de certificação coordenado por empresa externa.

Nos segmentos Mass Market e Prestige foi mantida a formação comportamental trimestral “Formação #1” em formato *e-learning* e com conteúdos elaborados por especialista externo. Demos também continuidade ao projeto “Momento #1”, promovendo vídeos semanais sobre características de produto, utilização de ferramentas e melhores práticas no serviço ao Cliente com impacto direto na melhoria do atendimento ao Cliente.

Também com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos externos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitem posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco, aos produtos e serviços que comercializa e à satisfação e lealdade dos Clientes. São exemplo destes estudos o CSI Banca e o BASEF (da Marktest), o BFin (da DataE), o BrandScore (da Scopen) e a Escolha do Consumidor Grandes Bancos (da Consumer Choice).





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 2021, 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 Melhor para as Empresas".

Adotamos como KPI's (Key Performance Indicators) de Qualidade os indicadores de Satisfação Global (NPS) e de Recomendação do Banco (NPS) do Estudo BASEF da Marktest, tendo como objetivo posicionar-nos no TOP3 entre Bancos de maior dimensão a operar em Portugal. Neste 1º semestre de 2021, atingimos o TOP1 nos dois KPI de Qualidade.

## PROXIMIDADE, REPORTE E RECONHECIMENTO

Foi produzido e publicado, também em formato digital, o [Relatório de Sustentabilidade 2020](#), 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 2020](#) 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 2021, 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 a edição mais recente do "Gender-Equality Index" (Bloomberg).

Nas suas avaliações mais recentes, o analista MCSI atribuiu a notação global de "A" ao desempenho ESG (*Environmental, Social e Governance*) do Grupo BCP, enquanto que o analista Gaia Rating lhe atribuiu uma avaliação de 78% e o CDP - Carbon Disclosure Project - o manteve na banda "Leadership", com a classificação "A-".

O Millennium bcp integra o ranking "Europe's Climate Leaders 2021" do Financial Times e Statista, integrando o grupo restrito de empresas europeias que mais progressos registaram na redução de emissões de gases com efeito de estufa (GEE).

Em 2021, o Grupo BCP regressou ao "The Sustainability Yearbook", publicação de referência na área da Sustentabilidade, agora editada pelo analista S&P com base na informação recolhida nas respostas das empresas ao "Dow Jones Sustainability Indices".

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, manteve em 2021, enquanto membro fundador, a sua parceria com os projetos editoriais sobre sustentabilidade e finanças sustentáveis [ECO Capital Verde](#) e [Jornal de Negócios Sustentabilidade](#).



**Sustainability Yearbook**  
Member 2021  
**S&P Global**

## 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).

No primeiro semestre de 2021 (até maio), em Portugal, a MBA produziu 175.325 horas de formação dirigidas a Colaboradores (143.226 h) e *Outsourcers* (32.098 h) do Banco. Destas, 20.413 horas correspondem a formação *Weblive* (17.273 horas dirigidas a Colaboradores e 3.140 a *Outsourcers*), 122.616 horas em *e-Learning* (Colaboradores 107.263 h *Outsourcers* 15 353 h)



e 32.295 horas a programas formativos realizados com recurso a outras metodologias (Colaboradores 18 691 h e *Outsourcers* 13.604 h). Participaram nestas ações de formação 71.833 formandos (61.915 Colaboradores e 9.918 *Outsourcers*).

Neste período, destacaram-se as seguintes iniciativas:

- Academia Digital

Com o objetivo de desenvolver competências digitais dos Colaboradores, a Academia Digital desenvolveu diversas iniciativas como:

O lançamento de um Curso de e-learning sobre a App Millennium dirigido a todos os Colaboradores do Banco;

A realização de um programa de formação sobre as ferramentas de produtividade digital da Microsoft com 11 sessões de uma hora transmitidas em formato *Broadcast*, com disponibilização de sessões na plataforma de formação do Banco, 7 das quais acessíveis a todos os Colaboradores e as 4 restantes a um grupo restrito com características técnicas específicas;

A realização de um *webinar* sobre Inteligência Artificial que foi disponibilizada em formato vídeo na plataforma de formação;

A disponibilização a todos os Colaboradores de um novo curso sobre *Smartphones* - Produtividade Avançada.

- Formação de Integração: Novos Colaboradores / Novos Diretores de Sucursal

No primeiro semestre realizámos duas turmas (em março e maio) de formação de *Onboarding* para Novos Colaboradores com o objetivo de dar uma visão global do Banco e do que é esperado de cada um no exercício das suas funções e, no caso das áreas comerciais, foi proporcionada formação mais específica a nível técnico e comportamental. O Programa de formação teve a duração de um ou dois dias e meio consoante os Colaboradores integravam Áreas Centrais (7 horas) ou Rede Comercial (18 horas). Estiveram envolvidos neste Programa de Formação 46 Colaboradores.

Em março implementámos um Programa de Formação específico para todos os novos Diretores de Sucursal dos vários Segmentos com uma duração de dois dias de formação. Este Programa teve como objetivo reforçar as competências técnicas e comportamentais necessárias à nova função e que contou com 14 participantes.

- Felicidade / Inteligência Emocional

Desenvolvemos um módulo de formação em Felicidade e Sucesso que incluímos em alguns dos nossos Programas de Formativos. No Programa de Formação Prestige Direto introduzimos um módulo “A caminho do Sucesso”, que envolveu 56 Colaboradores e, no âmbito do Programa Ingenious, incluímos o módulo de “Felicidade” que foi ministrado a 44 Colaboradores. Introduzimos ainda o tema de forma breve no módulo “De Pessoas para Pessoas” ministrado a novos Colaboradores na formação de *Onboarding*. A Formação em Felicidade tem como objetivo compreender e reforçar a importância do conceito de felicidade e identificar práticas para o potenciar. Durante as sessões os participantes aprofundaram conhecimentos e trabalharam os seguintes temas: Sucesso e Felicidade, Uma base científica: a Psicologia Positiva, Felicidade no trabalho, Felicidade em tempos desafiantes (gestão de stress e expectativas), a prática da Felicidade.

Em junho iniciámos um Programa de Formação de 16 horas sobre Inteligência Emocional que envolveu 19 Colaboradores e terá continuidade no segundo semestre. Neste programa são trabalhados 4 domínios da inteligência emocional: autoconsciência; autogestão; consciência dos outros e gestão dos relacionamentos e liderança.

- inGenious

A 3ª Edição do Programa inGenious teve início em 22 de março e vai decorrer até novembro de 2021. Serão 9 meses de formação ao ritmo de 1 semana por mês. Depois de ter sido considerado o melhor programa de *Trainees* em Portugal logo no ano de lançamento, temos nesta edição 52 jovens talentos de áreas de *analytics* e tecnologia do Banco. Serão integrados na cultura e estratégia do Millennium bcp e terão a oportunidade de reforçar as suas competências técnicas e comportamentais, que os prepare para ajudar o Banco no processo de transformação digital.

- M Power

Está a decorrer a nova edição do M Power, com a mesma ambição de dar continuidade à preparação da liderança futura do Millennium bcp. O objetivo é preparar e mobilizar as lideranças reforçando as suas competências comportamentais que façam a diferença perante novos desafios. Este programa conta com a participação de 112 Colaboradores com funções de chefia e tem a duração de um ano com atividades diversas que passam por *workshops* de formação e ações de *coaching* individual e em grupo.

- Formação The One Negócios

Em abril demos início ao Programa #1 Experiência Cliente para o Segmento de Negócios. Trata-se de um Programa de formação comportamental e de aperfeiçoamento de competências técnicas em áreas *core* no qual cada Gestor vai poder escolher os módulos de formação em função das suas necessidades. O objetivo do Programa é contribuir para que o Millennium seja o melhor Banco na Experiência do Cliente no Segmento Negócios. Até ao



momento já realizámos metade do Programa (124 sessões comportamentais e 66 sessões técnicas envolvendo cerca de 2.556 presenças em formação). O Programa terá continuidade no 2º semestre.

- Formação Prestige Direto

O Programa de Formação Prestige Direto envolveu cerca de 160 Colaboradores das Coordenações Norte, Centro e Sul e Ilhas durante os meses de abril e maio. A Formação teve como principal objetivo garantir o alinhamento e o reforço de competências em áreas comportamentais, técnicas e de venda das equipas que integraram o Prestige Direto 2.0. Foram realizadas 10 turmas de formação com 11 módulos, proporcionando a cada Colaborador cerca de 30 horas de formação. A formação foi bastante valorizada pelos participantes e os módulos ajustados às necessidades, respondendo ao desafio de preparar as novas equipas do Prestige Direto, que passaram de cerca de 30 colaboradores para 160.

- Outras formações/iniciativas

Ao abrigo do Protocolo existente entre o Millennium bcp e a Faculdade de Economia do Porto (FEP) realizamos 4 turmas de Formação de Análise Económica e Financeira de Empresas (Programa Básico e Avançado). A formação realizou-se via Teams e teve a duração de 14 horas.

Em parceria com o ISCTE Executive Education ministrámos o Programa de Formação em Contratação Pública com o objetivo de reforçar as competências na área da contratação pública para potenciar o papel do Banco neste negócio. O Programa teve a duração de 38 horas e contou com a participação de 18 Colaboradores.

Após a participação nos Inclusion Labs, demos continuidade ao nosso contributo na Jornada para a Capacitação, em concreto no projeto “Capacitar para Empregar”, no âmbito do Inclusive Community Forum (ICF) promovido pela NOVA SBE.

O Millennium bcp realizou mais uma sessão de Formação “Vencer no Mundo do Trabalho”, que tem como objetivo dinamizar conceitos chave que melhorem as competências sociais e o potencial de empregabilidade de pessoas com deficiência. Nestas sessões treinámos boas práticas com exercícios que contribuem para o seu sucesso pessoal e profissional. A formação é dinamizada para pares (pessoas com deficiência e técnicos que as acompanham) e na última turma estiveram representadas as associações Novamente, Somos Nós e Pais em Rede (16 formandos: 10 PCD e 6 Técnicos). Entre as sessões e após a formação foram enviados aos participantes cadernos de trabalho, de modo a facilitar a interiorização dos conceitos trabalhados em sala virtual. Nesta edição do Módulo de 2021 procurámos tornar as sessões ainda mais próximas da realidade do mundo de trabalho, conseguindo incluir uma vertente prática de preparação para uma entrevista de emprego, através de vídeos e exercícios, o que foi bastante valorizado por todos os participantes.

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 2021 celebrou já o nascimento de cerca de 50 bebés, contempla um conjunto de vantagens dirigidas aos Colaboradores e às suas famílias, onde se inclui um *voucher* para constituição da poupança Bebé Millennium, oferecido no momento do nascimento/adoção de filho, cujo valor passou a ser de 800 euros, com efeitos a 1 de janeiro de 2020. 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, 886 Colaboradores.

O programa Mil Ideias é uma solução interna de geração de ideias, baseada no reconhecimento dos Colaboradores enquanto força criativa originadora de ideias de valor. No primeiro semestre 2021 foram lançadas 11 novas ideias por parte dos Colaboradores do Banco.

Em 2021 foi dada continuidade à partilha de forma alargada dos resultados do Questionário de Clima 2020, globais e de cada Direção, quer através da publicação dos seus resultados no *site* interno dos Recursos Humanos, quer através da 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.

Num ano atípico marcado pela pandemia, a taxa de participação dos Colaboradores no inquérito atingiu um valor recorde de 87% e todos os indicadores de satisfação e motivação registaram uma evolução favorável. De um modo geral, a tendência dos principais indicadores de motivação e satisfação dos Colaboradores melhoraram, sendo de salientar a melhoria verificada na Satisfação com o Banco, que passou de 72 para 76 pontos.

## PRODUTOS E SERVIÇOS

No primeiro semestre do ano, o Banco continuou a apoiar a atividade económica, assolada pelo impacto da pandemia Covid-19, através de um conjunto de medidas com vista a preservar a estabilidade financeira das empresas e das famílias.

### Soluções de apoio a Particulares

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 2021, cerca de 3.545 operações de renegociação, que totalizaram um valor de reestruturação de 181 milhões de euros.

No âmbito do reforço da Oferta Sustentável, foram lançados dois novos produtos: Crédito Pessoal Energias Renováveis (para o financiamento à aquisição de equipamentos destinados à produção de energias renováveis, tais como painéis solares fotovoltaicos, painéis térmicos, sistemas autossustentáveis - água e energia -, entre outros) e o Crédito Pessoal Eficiência Energética (destinado à aquisição de soluções de eficiência energética, nomeadamente bicicletas elétricas, eletrodomésticos sustentáveis A+ ou superior, colocação de janelas mais eficientes, isolamento térmico, sistemas de iluminação mais eficientes).

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 2021, usufruíam deste benefício 14.598 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 2021, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 16 novos empréstimos, no montante total de 187 mil euros. O volume de crédito concedido às 360 operações em carteira é de 2.842 mil 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 2021, 119 operações, num total de 1.250 mil euros, sendo o volume de crédito concedido às 1.823 operações em carteira de 11.349 mil euros.

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, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 7 operações (crédito ao consumo), num total de financiamento de 60 mil euros.



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, à Associação Portuguesa dos Bombeiros Voluntários e à AMI. No 1º semestre de 2021 foram doados 1.065 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 contexto da pandemia, os cinemas NOS têm sofrido uma queda acentuada de público, o que se reflete nos resultados da parceria com o Banco. No 1º semestre de 2021, esta parceria permitiu atribuir 6.988 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 26.382 mil euros), quer do ActivoBank. Parte dos fundos SRI em comercialização também pode ser subscrita através das App Millennium bcp e ActivoBank.

### Soluções de apoio às Empresas



Para apoio aos Clientes empresariais, o Banco disponibilizou as primeiras novas linhas em Portugal negociadas com o Fundo Europeu de Investimento (FEI) ao abrigo do Programa Europeu, *Pan-European Guarantee Fund* (EGF). Foi a maior operação do FEI em Portugal para uma garantia de carteira de crédito de 1.177 milhões de euros. Neste contexto, o Banco lançou 2 Linhas FEI EGF para o financiamento à tesouraria ou ao investimento de Micro, Pequenas e Médias Empresas, tendo concretizado 4.415 operações no montante de 504 milhões de euros.

No âmbito de protocolos celebrados com o Banco Português de Fomento (BPF) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o Banco lançou diversas linhas de crédito na tipologia Linhas de Apoio à Economia Covid-19 (LAE). Foram disponibilizadas as seguintes Linhas de crédito, para o financiamento das necessidades de tesouraria das Empresas: i) Empresas Exportadoras da Indústria e do Turismo; ii) Empresas de Montagem de Eventos; iii) Agências de Viagem e Operadores Turísticos; iv) Médias e Grandes Empresas do Turismo; v) Federações Desportivas e vi) Grandes Eventos Culturais. No que respeita a LAE, foram concretizadas um total de 1.295 operações, no montante global de 280.248 milhares de euros.

Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, o Banco disponibiliza a Linha FIS – Crédito e a Linha de Apoio à Economia Covid-19 – Setor Social. No 1º semestre de 2021 o Banco concretizou 7 operações, com um valor de crédito de 1.985 mil euros.

Quanto ao apoio à Agricultura e Pescas, o Banco manteve a possibilidade de financiamento ao abrigo de um conjunto de protocolos celebrados com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP), através das Linhas de Crédito – IFAP Curto Prazo, Apoio às Pescas 2020 (incluída no conjunto de linhas Covid-19), Flores 2020, Intempéries 2020, Setor Agrícola e Florestal e ainda o Protocolo Geral celebrado com a Agrogarante. Foram concretizadas 6 operações, com um valor financiado superior a 10.479 mil euros.

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 (SGM), o Banco financiou, no 1º semestre de 2021, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest – 31 empreendedores, num total de 463 mil euros e ii) Linha Invest+ - 6 empreendedores, num valor total de 265 mil 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 1.272 mil euros.

Está também disponível a Linha Capitalizar Mais na vertente de apoio ao SI Inovação, 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. Ao abrigo deste protocolo, foram financiadas 62 operações, com um valor total de crédito de 28.075 mil euros.

No âmbito da Descarbonização e Economia Circular, o Banco disponibiliza uma linha de apoio específica, com garantia mútua.

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, 138 novas contas, o que corresponde já a um total de 4.952 contas em carteira no Banco.

O Millennium bcp contratou com a NOS um Programa de Papel Comercial no valor de 90 milhões de euros e prazo de 5 anos, com condições financeiras que ponderam a notação de *rating* ESG atribuída pela Carbon Disclosure Project (CDP) à NOS. Durante a vigência deste Programa de Papel Comercial a NOS beneficiará de condições de preço mais favoráveis caso consiga melhorar a sua notação de *rating*.

## MICROCRÉDITO

Ao longo dos últimos 15 anos o Microcrédito tem-se afirmado como uma das respostas mais consistentes na concretização do compromisso de Responsabilidade Social do Millennium bcp. Tendo por objetivo identificar, apoiar e financiar empreendedores com ideias de negócio viáveis, mas que evidenciem dificuldades de acesso ao crédito bancário tradicional, o Microcrédito do Millennium bcp apresenta-se como instrumento de dinamização do emprego, de promoção da economia de base local e de inclusão social.

O primeiro semestre de 2021 foi condicionado pela pandemia, apesar dos últimos meses do semestre já revelarem uma tendência expectável de aumento da procura pelo Microcrédito por parte dos micro empreendedores que pretendem criar o seu próprio negócio.

Por outro lado, os parceiros do Banco para o Microcrédito - associações empresariais, municípios, empresas de formação e consultoria, entidades da economia social -, também começaram a retomar as suas atividades e as iniciativas de divulgação,



formação e capacitação. Assim, no primeiro semestre de 2021 realizaram-se, no âmbito do trabalho de dinamização do Microcrédito, as seguintes iniciativas:

- 49 reuniões (presenciais ou telemáticas) de acompanhamento da relação com parceiros já existentes;
- 23 reuniões (presenciais ou telemáticas) de apresentação do Microcrédito a potenciais parceiros institucionais;
- 12 novos acordos de cooperação (5 entidades da economia social; 4 municípios; 2 consultores; 1 associação);
- 12 sessões de formação e divulgação do Microcrédito que abrangeram 270 pessoas (desempregados, em cursos de formação ou finalistas do ensino profissional);
- 5 presenças em iniciativas dos parceiros institucionais.

O novo cenário económico e social que o pós pandemia trará à sociedade portuguesa, cujos sinais já se começam a identificar, mostra a pertinência que instrumentos como o Microcrédito terão, quer no apoio à recuperação económica, quer na resposta às necessidades de emprego de parte da população ativa. Tal como noutras áreas, neste novo ciclo económico, o Microcrédito do Millennium bcp continuará a assumir o seu compromisso com a Responsabilidade Social.

## ESTRATÉGIA DIGITAL

No primeiro semestre de 2021, demos continuidade à estratégia de aceleração do negócio digital, sustentada no reforço de funcionalidades de conveniência e necessidade do Cliente, bem como num plano ambicioso de ativação digital, com particular enfoque na App.

Nos Clientes Particulares mantivemos a tendência de crescimento da base de Ativos Digitais com uma variação de 14% face ao período homólogo (maio de 2020), para o qual contribuiu de forma determinante o crescimento de 27% dos utilizadores do canal App, que representa já cerca de 76% do total de Clientes Digitais.

No 1º semestre do ano reforçamos a oferta de produtos e serviços na App e no Site, com jornadas 100% digitais:

- À distância de uns cliques, já é possível fazer a Atualização de Dados Pessoais na App Millennium, nomeadamente: email; morada; documento de identificação; NIF; estado civil; grau de instrução; situação profissional e património;
- Um novo processo para associação de contas de outros Bancos - o App2App - e a possibilidade de realização de transferências a partir de contas dos Bancos Franceses;
- Efetuar o pedido de aumento de limite do cartão de crédito na App, com decisão e resposta em *online*;
- Reestruturar Créditos Pessoais na App: para Clientes identificados como propensos à adesão a esta facilidade, foi criada uma jornada que lhes permite reestruturar os créditos pessoais de forma totalmente digital;
- Simular e Pedir Crédito Habitação na App e no Site: novo simulador, com uma linguagem mais conversacional e grande enfoque na transparência e nas informações que são mais críticas para o Cliente, como os custos iniciais e as condições, para poder usufruir de preços mais favoráveis;
- Novo pedido de Crédito Habitação feito numa lógica passo-a-passo, com ajuda contextual para facilitar e melhorar a experiência do Cliente e que permite fornecer toda a informação e documentação necessárias para a análise do pedido de crédito;
- Novas formas de investir na App e no Site: com a compra e venda de certificados Millennium BCP, com realização do questionário de adequação (DMIF), se necessário, no decurso da jornada na App, ou através de operações pendentes, na App e no Site, para a subscrição de fundos e seguros de investimento. Na App foi ainda disponibilizada uma nova área de investimentos que incorpora estas e outras funcionalidades já existentes;
- Também já é possível simular, subscrever e consultar os seguros Médis e Médis Dental na App;
- Com o objetivo de reforçar a proximidade digital com os nossos Clientes disponibilizamos o StayON, uma nova área de Cliente através da qual podem aceder a notificações, ao banco mail, a documentos e operações pendentes.

Nas Empresas, consolidámos o lançamento de serviços inovadores no mercado, reforçando o valor dos mesmos para os nossos Clientes: IBANs Digitais (Cobranças), TPA Analytics (Análise de Clientes) e a aposta no MContabilidade (Integração de Informação/APIs), este último numa relação estreita com os Contabilistas. Numa forte aposta na Inovação, centrada nos Clientes Empresariais, foram constituídos os primeiros LABs de Inovação, integrando competências multidisciplinares e adotando as novas metodologias de trabalho e um forte reforço de competências de UX/UI. Neste âmbito já participarem cerca de 100 Empresas e Empresários durante o 1º semestre, em entrevistas e avaliação/experimentação de protótipos.

Na Satisfação com os Canais Digitais, o Millennium BCP mantém a tendência de evolução positiva, resultado de um trabalho contínuo de orientação para o Cliente, para a melhoria da experiência de utilização, de disponibilização de novas

funcionalidades e segurança. No Basef/Markttest mantivemos a liderança, na maioria dos atributos avaliados, entre o TOP5 dos maiores Bancos.

No âmbito da Acessibilidade e Segurança, o Banco tem reforçado a sua atuação através do desenvolvimento das seguintes práticas:

- Envio periódico de emails (EDM) aos nossos Clientes digitais, abordando temas relacionados com a utilização segura dos canais digitais do Millennium bcp, identificando os emails ou SMS fraudulentos que têm como objetivo apoderarem-se de forma enganadora dos códigos de acesso e de autorização dos nossos Clientes;
- Receção dos emails reencaminhados por Clientes e não Clientes para a caixa de mensagens fraudulentas, os quais são analisados pelo Dep. Segurança Informação e permitem identificar a forma de *phishing* e se afetam o acesso do utilizador aos nossos canais digitais, ao *homebanking* ou App;
- Em articulação com o Dep. Segurança Informação do Banco, promovemos o bloqueio dos códigos de acesso dos utilizadores que registam acessos considerados suspeitos (fraudulentos). Posteriormente, os utilizadores são contactados telefonicamente para alerta do bloqueio, identificação do método da fraude e comunicação dos procedimentos a adotar. Alertamos, também, para as mais recentes fraudes conhecidas e para as recomendações de segurança a adotar;
- Promovemos a atualização permanente da informação, sob a forma de artigos, alertas na página da Segurança do *site*, *banners* e *pop-up* pós *login*, destacando os novos métodos de *phishing*, descrevendo o processo da fraude e como o evitar, disponibilizando sempre que possível imagens dos emails/SMS e consequentes páginas fraudulentas que são apresentadas aos utilizadores dos canais digitais;
- Mantemos uma política de comunicação ativa interna e externa enviando, sempre que necessário, comunicações aos Clientes sob a forma de *push notification*, pela App e/ou EDM, para emails externos dos Clientes, alertas para os ataques de *phishing* que estiverem a ocorrer no momento;
- Colaboramos com várias entidades externas, como a APB, Banco de Portugal, Polícia Judiciária ou a Europol, em campanhas de consciencialização e boas práticas sobre os cuidados de segurança a adotar na utilização de dispositivos com ligação à Internet de modo a evitar fraudes;
- Mantemos uma política de sensibilização interna para o tema da segurança, que inclui formações periódicas aos Colaboradores dos Centros de Contactos para prevenir sobre o tema “Segurança” no digital, procedimentos a adotar nos contactos de fraudes e identificação das necessidades e melhorias a adotar nos serviços que disponibilizamos.

No que respeita à Educação Financeira/Ambiental, o Millennium BCP continua a reforçar o seu contributo para a redução de utilização e circulação de papel, através de ações de comunicação regulares e dirigidas, bem como na disponibilização de serviços alternativos para a receção das comunicações do Banco. Paralelamente, continua a desenvolver ações de sensibilização e informação com o objetivo de promover a utilização segura da internet e dos canais digitais pelos utilizadores, como foram exemplos as ações "Juntos por uma Internet melhor" e o vídeo tutorial que ajuda o utilizador dos canais digitais do Banco a proteger-se dos riscos do *Malware*.

Merece igualmente destaque o facto de o Millennium BCP voltar a ser eleito no 1º trimestre de 2021 como o ‘Melhor Banco Digital’, pela BrandScore.

## PARTILHAR E SENSIBILIZAR

O Millennium bcp continuou a apoiar diversas 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 1.º semestre de 2021, o Banco doou 569 bens a 10 instituições, destacando-se 380 bens de equipamento informático entregues a 6 delas.

Já na Cultura, destaque para a 13ª 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.

No âmbito da gestão literacia financeiras, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento 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 2021, destaca-se a realização de nova Edição do *European Money Quiz*, jogo 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, que se junta a esta iniciativa pela 4ª vez, assegurou a participação de cerca de 2.000 alunos do 3º ciclo, de 40 escolas espalhadas pelo país. No dia 20 de abril de 2021, os vencedores nacionais competiram com os melhores de 25 países na final europeia do *European Money Quiz*



## APOIOS SOCIAIS EM CONTEXTO DE PANDEMIA

Os anos de 2020 e 2021 ficarão indelevelmente marcados pela pandemia provocada pelo Covid-19. 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. 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.

Em 2020, 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, apesar do necessário distanciamento físico, estivemos próximos e presentes para quem de nós necessitou, interna e externamente, com medidas de apoio às famílias e empresas, na participação em campanhas para a aquisição de meios clínicos de combate ao Covid-19, em ações de apoio ao SNS e vários contributos e donativos a instituições sociais e associações para fazer face às necessidades emergentes da situação pandémica do país.

Em 2021, ainda em contexto pandémico, o Millennium bcp continuou na 1ª linha da resposta de emergência à pandemia provocada pelo Covid-19, destacando-se as seguintes iniciativas:

- #Todos Juntos - o Millennium bcp e outros 9 bancos do sistema financeiro português juntaram-se à ENTRAJUDA, uma iniciativa solidária para apoiar as famílias mais desprotegidas no contexto da crise social provocada pela pandemia.

Esta iniciativa tinha como objetivo mobilizar recursos financeiros para apoiar organizações com capacidade para chegar de imediato a pessoas que enfrentam maiores dificuldades. 2,5 milhões de euros angariados, foi o montante total angariado nesta campanha que permitirá a aquisição de alimentos básicos (leite, cereais, arroz, azeite, feijão, massa, atum, ...) e 20% do valor total será destinado à aquisição de medicamentos urgentes.



- O Millennium bcp associou-se uma vez mais ao Banco Alimentar e convidou todos os seus Clientes e Colaboradores a juntarem-se a esta causa, numa campanha que decorreu entre 27 maio a 6 junho.

Nesta ação que, em contexto de pandemia, decorreu em moldes diferentes do habitual e não contou com a tradicional intervenção de voluntários, o apelo foi para que os portugueses fizessem os seus donativos através da Ajuda Vale nas caixas dos supermercados e/ou do portal de doação *online*, [alimentestaideia.pt](http://alimentestaideia.pt). Sob o mote "À nossa mesa há sempre lugar para mais um", a campanha do Banco Alimentar pretendia sensibilizar os portugueses para a emergência de nos envolvermos todos – individual e coletivamente – no apoio às Pessoas afetadas por cenários de carência alimentar.



## PARCERIAS

O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre, 69 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 2021 a realização de 1.012 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.

O Millennium bcp associa-se de novo à campanha "PORTUGAL CHAMA", iniciativa da AGIF – Agência para a Gestão Integrada de Fogos Rurais, que visa contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco. Materializando a sua política de Responsabilidade Social Corporativa e o seu compromisso com a preservação da natureza e com a mitigação das alterações climáticas, participa mais uma vez numa campanha a decorrer de junho a outubro - como tem vindo a fazer desde 2014 -, no esforço nacional para reduzir, através da prevenção de comportamentos de risco, o número, a extensão e o impacto dos incêndios florestais.



## FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Cultura, o Conhecimento, e a Solidariedade constituem os três focos da atuação da Fundação Millennium bcp. Num contexto de elevada incerteza, a Fundação procurou apoiar projetos nestas três áreas. Na Cultura apoiou 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.

No âmbito do Conhecimento 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 para um ensino universitário de excelência em áreas ligadas à atividade financeira e às artes.

Na 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.

Durante o primeiro semestre foram apoiados cerca de 47 projetos.

Na Cultura, apoiaram-se as seguintes iniciativas:

Conservação e Divulgação do Património do Banco:

- Manutenção das obras de remodelação do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (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. A inauguração deste remodelado espaço está prevista para o 2º semestre de 2021.



- Foi inaugurada, em 9 de junho, a exposição “Francis Smith – Em busca do Tempo Perdido”, a primeira realizada no âmbito do protocolo assinado em 2018 entre o MNAC, o Instituto de História da Arte/FCSH/NOVA e a Fundação Millennium bcp que, entre outros objetivos, visa o estudo em profundidade e em contexto de artistas relevantes comuns à coleção Millennium bcp e ao MNAC bem como a realização de exposições destes artistas. Esta exposição, realizada no âmbito do programa de Arte Partilhada, procura dar a conhecer parte da obra do pintor português Francis Smith (1881-1961) onde, entre outros fatores, se destaca o universo evocativo, de temporalidade suspensa, mediado entre a cristalização nostálgica de um Portugal popular e o quotidiano da vida moderna francesa.

- De destacar a inauguração, no dia 21 de junho, da nova Galeria Millennium bcp localizada no Museu Nacional de Arte Contemporânea, no Chiado.

Este novo espaço, que resulta de um protocolo de cooperação entre o Banco e o Museu, permitirá uma complementaridade expositiva entre a coleção de pintura do Millennium bcp e a coleção do MNAC.

A inauguração foi realizada com a exposição “O caminho para a luz porque passa pela Luz”, com curadoria de João Biscainho, que apresenta 61 peças que exploram os sistemas cognitivos do cérebro humano perante a arte e o diálogo entre a obra artística e o seu observador.

#### Atividades museológicas:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNA) – Apoio à conservação e restauro dos Painéis de São Vicente de acordo com o PROTOCOLO MECENÁTICO TRIENAL, a vigorar entre 2020 e 2022, assinado entre o Museu, o Grupo de Amigos do Museu Nacional de Arte Antiga, a Direção-Geral do Património Cultural e a Fundação Millennium bcp. Foi também, no âmbito de uma parceria estabelecida com o MNA e o jornal Público, lançado um *site* que vai revelando e projetando para um público alargado, no universo digital, todos os passos do mais importante restauro científico de uma obra de arte realizado em Portugal.
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC): apoio às atividades museológicas no âmbito do protocolo existente. Adicionalmente, foi atribuído um apoio para a edição do catálogo da exposição “A Brasileira do Chiado”. A Fundação contribuiu também para a reabilitação da fachada do Museu Nacional de Arte Contemporânea que, após a mesma, passou a contar com uma intervenção artística da autoria do artista plástico português Pires Vieira. A inauguração da fachada do MNAC coincidiu com o 110º aniversário do Museu e com o Dia Internacional dos Museus.
- Museu Nacional de Arqueologia - Exposição Olhares Milenares: A exposição apresenta 270 peças, vindas de coleções nacionais e internacionais, que dão a conhecer as comunidades agro-pastoris do 4º e 3º milénios a.C. no Centro/Sul da Península Ibérica.
- DGPC - Palácio Nacional da Ajuda – formalizado o protocolo com vista ao apoio à musealização da coleção existente nos espaços anexos à “sala de jantar da rainha”, no Palácio Nacional da Ajuda. Este apoio vem reconhecer a existência de um dos acervos mais representativos de objetos ligados às “artes da mesa” onde se incluem artigos muito diversificados que vão desde a cerâmica à ourivesaria ou aos têxteis.
- Direção Geral do Património Cultural – Palácio Nacional da Ajuda - apoio à participação no leilão da tiara que pertenceu à rainha D. Maria II (1819-1853). Não tendo sido possível arrematar a peça no leilão, este apoio foi devolvido à Fundação.

#### Recuperação de Património:

- Direção Geral do Património Cultural – Mosteiro dos Jerónimos - apoio para a conservação do claustro com tratamento dos paramentos em calcário Lioz dos alçados exteriores, das duas galerias e das paredes fundeiras.
- Sociedade Histórica da Independência de Portugal – apoio para a reabilitação da fonte do Jardim do Palácio da Independência, incluindo o restauro dos painéis de azulejo que rodeiam a fonte.

#### Outras iniciativas culturais:

- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Arte Jovem 2021 – apoio visando a realização da 6ª 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 da arte, proporcionando assim uma visão mais alargada da produção artística nacional.
- Ar.Co – apoio para a publicação do catálogo da exposição “Ar.Co Bolseiros & Finalistas’19” que contou com a participação de 24 finalistas e/ou alunos bolseiros. Trata-se de um importante documento para a divulgação das atividades da Ar.Co e para os expositores, na medida em que normalmente constitui a primeira publicação institucional a incluir o seu trabalho.
- BOCA Associação Cultural – apoio para a realização da Biennial of Contemporary Arts 2021, que este ano terá a sua 3ª edição. Trata-se de um programa internacional de artes contemporâneas com um foco na transdisciplinaridade. Estabelece uma sinergia entre cidades (Lisboa, em diálogo com outras duas cidades), instituições culturais (teatros, museus, galerias, património material), integrando ações no espaço público, territórios artísticos (performance, artes cénicas, artes visuais, música) e os seus respetivos públicos.
- BOCA / Teatro Murmúrio – Futurama 2021 – iniciativa que visa implementar entre 4 municípios limítrofes do Baixo Alentejo – Beja, Mértola, Serpa e Castro Verde – um ecossistema cultural e artístico transfronteiriço, transdisciplinar e colaborativo. O projeto contempla atividades relativas a Residências Artísticas, Ccontexto (salvaguarda e regeneração contemporânea do Cante Alentejano), Mediação Cultural (ações educativas continuadas em escolas e universidades), Constelações (diálogos entre práticas tradicionais e contemporâneas) e o Futurama Festival. Prevê ainda a criação de uma plataforma digital que mapeie o tecido patrimonial cultural e natural da região.
- AIR 351 (residências artísticas) - projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas nacionais e internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas.
- Fundação Eça de Queiroz – Prémio Literário Fundação Eça de Queiroz / Fundação Millennium bcp – este prémio visa incentivar a produção de obras literárias em língua portuguesa, bem como homenagear Eça de Queiroz, um dos maiores vultos nacionais e internacionais da literatura e cultura portuguesas.
- Nuno Miguel Borges – apoio para a publicação do livro “Termas Romanas de São Pedro do Sul”.
- A+A Books - Apoio à edição do Guia de Arquitetura do Arq. Gonçalo Byrne.
- Martinho da Arcada - Edição do livro dos 240 anos de história - apoio para a edição de um livro evocativo dos mais de dois séculos de história deste emblemático café.
- Embaixada de Portugal em Pequim – Apoio destinado à promoção da tradução e edição de autores portugueses na China. Visa-se, com esta iniciativa, contribuir para a criação de condições que permitam à Embaixada de Portugal dinamizar, de forma sistemática e coerente, a publicação de obras da literatura portuguesa, clássica e contemporânea.
- Universidade do Algarve - Apoio para a edição do volume 25 da coleção Promotora Monográfica História da Arte, com o título Retábulos na Diocese do Porto.
- Rui Ochoa - Exposição de fotografia "Acasos" - apoio para a edição do catálogo da exposição “Acasos” que decorrerá na Sociedade Nacional de Belas Artes.
- Banda de Alcobaça / Academia de Música de Alcobaça (CisterMúsica 2021) - apoio à programação da Rota de Cister incluída no 29º Festival CisterMúsica que decorre entre 25 de junho e 1 de agosto. Com a Rota de Cister, o festival tem ganho uma dimensão nacional, pois leva parte da sua Programação Principal ao património cisterciense edificado pelo país.



- Associação Orquestra de Câmara de Cascais e Oeiras: 2ª Edição do Festival entre Quintas - o Festival Entre Quintas é um Festival de Música Clássica, realizada em duas quintas com história secular e uma beleza incomparável que se juntaram nesta produção cultural.
- Tiago Nunes – VI Edição do Ciclo de Concertos de Coimbra - um evento que pretende criar pontos de (re)encontro entre pessoas, artes e culturas, em vários espaços de referência na cidade do Mondego.
- Plataforma de Artes Performativas - projeto “O Espaço do Tempo”, criado pelo coreógrafo Rui Horta, apoia criadores nacionais e internacionais através do seu programa de residências artísticas (em Montemor-o-Novo) nas áreas do teatro, dança, performance, música, artes visuais e as artes em geral, dirigido especialmente para a criação contemporânea emergente. Este ano, na sua 7ª edição, realizou o Festival PT 21 FEST, de 8 a 13 de junho, 6 dias de transmissão exclusivamente online onde se apresentaram alguns dos melhores trabalhos que os artistas criaram ao longo dos dois últimos anos.

#### No âmbito do Conhecimento

##### Projetos de Investigação Científica:

- 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.
- Universidade Nova de Lisboa - apoio no âmbito do protocolo celebrado com a Universidade Nova de Lisboa e com a DGPC para atribuição de bolsa de investigação em história de arte para estudo de autores da coleção de pintura do MBCP.
- I3S – Instituto de Biologia Molecular e Celular - apoio ao projeto “Para além das interações celulares entre neurónios na Doença de Alzheimer” que, para além da sua componente científica, procura também integrar uma componente de participação social associada à transmissão de conhecimento.
- PEDIPÉDIA / ASAU - a PEDIPÉDIA é um instrumento pedagógico de literacia digital na área da saúde e bem-estar infantil, de acesso gratuito. Desenvolvida pela ASAU (Associação de Apoio à Saúde, Organização Não Governamental para o Desenvolvimento, fundada e registada em 2015), a PEDIPÉDIA tem o apoio do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa e tem como objetivo contribuir para a melhoria dos cuidados de saúde prestados em Portugal e nos Países Lusófonos às crianças, jovens e adolescentes, divulgando informação cientificamente correta, atual, clara, credível, sucinta e orientada para a prática clínica.
- Casa da América Latina - Apoio para uma Cátedra a atribuir a um profissional qualificado selecionado pelo IHMT/UNL, e que tem por objetivo a realização de projetos de pesquisa sobre a malária, envolvendo as equipas de investigadores do IHMT e colaboradores internacionais, bem como a pesquisa clínica, em conjunto com os laboratórios de investigação da instituição no âmbito das atividades de assistência a viajantes, nomeadamente através de programas de treino na área das doenças tropicais.

##### 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 do programa que prevê a atribuição anual de até 7 bolsas foi cedida ao Instituto Camões através de um protocolo de colaboração.
- Centro de Astrofísica da Universidade do Porto (Astrocamp 2021) - O AstroCamp é um programa académico na área da astronomia e física, destinado a estudantes dos 3 últimos anos do ensino pré-universitário e organizado pelo Centro de Investigação em Astronomia/Astrofísica da Universidade do Porto (CAUP).
- Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Museu de Geologia Fernando Real - Apoio concedido para o desenvolvimento das diversas atividades previstas para 2021.
- Junior Achievement - Iniciativa que visa o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários através da criação de novas mini-empresas.



#### Ensino Básico:

- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - apoio à promoção de iniciativas dirigidas à criação de oportunidades de trabalho e de reinserção social de pessoas, famílias ou grupos em situações de exclusão ou risco de exclusão social.

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

- Banco Alimentar Contra a Fome – Apoio para as campanhas de recolha de alimentos realizadas por esta instituição e que tiveram, como uma das suas principais prioridades, garantir uma resposta adequada ao impacto causado pela pandemia Covid-19 junto de muitas famílias.
- ENTRAJUDA – campanha #TodosJuntos – iniciativa promovida por 10 bancos do sistema financeiro português e mais de 30 empresas, que se juntaram para organizar uma ação de solidariedade centrada no apoio alimentar às famílias.
- Associação Mais Proximidade Melhor Vida – Apoio para a realização das atividades de 2021 desta Associação que procura reduzir o impacto da solidão e isolamento e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas.
- Amigos da Estrela - Projeto SOUMA – Projeto que visa o acompanhamento de pessoas em situação de isolamento e exclusão social, numa visão centrada em cada Ser individual com vista a assegurar uma maior integração na Sociedade.
- FAMSER Associação de Apoio às Famílias Desfavorecidas | Place to Be – a Associação tem como missão promover o apoio a famílias e indivíduos que por diversas circunstâncias e/ou impedimentos sociais, não possam assegurar, temporariamente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou da vida diária. A Fundação deu o seu contributo para a realização das atividades previstas para 2021 pela instituição no âmbito do projeto GPS – Gerar, Percorrer e Socializar desenvolvido a partir de uma casa de Acolhimento Residencial para jovens com idades entre os 12 e os 18 anos.
- Terra dos Sonhos – Projecto WeGuide Cancer 360 - o projeto cancer360 tem como missão melhorar a qualidade de vida de doentes oncológicos, atuando para a melhoria dos resultados da saúde global da pessoa diagnosticada com cancro.
- BUS – Bens de Utilidade Social – apoio ao desenvolvimento das atividades de 2021, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico a pessoas/famílias carenciadas.
- Abraço – apoio ao desenvolvimento das atividades de 2021 desta associação que presta apoio a pessoas infetadas e afetadas pelo VIH/SIDA e que desenvolve ações de prevenção visando a redução do número de novos casos de infeção pelo VIH.
- Associação Salvador – apoio ao desenvolvimento das atividades da associação que assume como missão promover a inclusão das pessoas com deficiência motora na sociedade e melhorar a sua qualidade de vida, potenciando os seus talentos e sensibilizando para a igualdade de oportunidades.

## 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, continua a funcionar em pleno, constituindo uma alternativa decisiva ao consumo de energia da rede de serviço público. Importa referir que se encontra em análise (fase de estudo de propostas) a implementação de uma segunda Central Fotovoltaica, também no Taguspark.
- 
- Iluminação LED – Concluiu-se a substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED nas zonas de estacionamento e garagens dos edifícios do Taguspark, medida que permitiu uma redução de 50% do consumo de iluminação nessas áreas, dando assim continuidade à otimização do desempenho energético neste complexo de edifícios centrais. Nas sucursais, o banco procedeu à instalação de iluminação LED em todos os *Front-Offices*, estando o programa de remodelação praticamente concluído.
  - Em 2021, toda a eletricidade consumida pelo Banco em Portugal é 100% verde, num *mix* de energia produzida pela central fotovoltaica do TagusPark e de energia adquirida com certificado de origem renovável.

Com vista à minimização dos consumos nas várias operações, o Banco reforçou a sua atuação nos seguintes domínios:

- i. 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.
- ii. 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.

Em maio de 2021 concluímos o processo que nos permitiu abandonar em definitivo o consumo de artigos de cafetaria de utilização única (copos e colheres), na sequência da medida implementada em 2019 em que para estes mesmos artigos já tínhamos eliminado a utilização de plásticos. Com estas ações evita-se o consumo anual de cerca de 3 milhões de copos e quase 1 milhão de colheres.

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, Referência para as iniciativas de continuidade no âmbito do 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*.

Nesse sentido, com vista à diminuição de emissões de CO<sub>2</sub>, ao longo deste 1º semestre, período que se mantém atípico devido à pandemia de Covid-19, com conseqüente adaptação às novas circunstâncias no que respeita às ferramentas de colaboração e produtividade MS Teams e Skype, foi registado até ao mês de maio um valor de 197.321 no que se refere à quantidade de sessões de reunião, 5.756.308 sessões de mensagens instantâneas, 1.343.559 sessões de áudio e 51.903 sessões de vídeo.

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, no primeiro semestre de 2021, poupar 805.655 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 9,3% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com igual período de 2020 e que se traduz numa poupança média mensal de 134.276 impressões.

De referir ainda a implementação de iniciativas que visam a produção e disponibilização digital de documentos de suporte a processos internos, com vista à eliminação de impressões locais, de que é exemplo a criação de uma nova funcionalidade



que nos permite transferir documentos entre Sucursais por via digital, evitando a sua circulação física, possibilitando que os documentos que obriguem a várias assinaturas possam ser assinados em diferentes Sucursais.

No primeiro semestre de 2021, face à manutenção das restrições associadas à Covid-19, foi, como já referido neste relatório, intensificado o esforço de aumento do envolvimento digital dos Clientes com o Banco, através de ações de recolha/atualização de email, adesão ao extrato digital e ativação/utilização dos canais digitais, com destaque para a App Millennium. Como resultado desta atuação, o Banco conseguiu atingir o marco histórico de 79% das contas à ordem ativas com extrato em formato digital (valor que 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.

## COMPROMISSOS

O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, assumiu um conjunto de compromissos em prol da ação climática, contribuindo para fomentar uma dinâmica coletiva que permita cumprir as metas definidas pelo Acordo de Paris e acelerar o caminho para a neutralidade carbónica até 2050, dos quais destacamos:



### COMPROMISSOS ASSUMIDOS

LISBOA CAPITAL VERDE	OBJETIVO	GRAU CONCRETIZAÇÃO
Iluminação LED - Instalação de iluminação LED em todos os edifícios (interior e exterior, se aplicável)	Dez 2025	80% (1)
Solar Fotovoltaico - Instalação de equipamentos de produção de eletricidade solar fotovoltaica, nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade	Dez 2030	50% (2)
Reutilização de água - Implementação de soluções para reutilização da água	Dez 2021	100%
Plásticos de utilização única Eliminar a utilização de plásticos de utilização única	Dez 2021	100%
Sensibilização - Divulgação pelos colaboradores e/ou associados, dos objetivos de Lisboa relativos a ambiente e ação climática	Dez 2020	100%
Veículos elétricos - Aumentar a promoção de veículos elétricos em frotas de veículos de uso privado e em frotas operacionais.	2025: 30% 2030: 80%	4,1% (elétricas e híbridas)
Pool de carros - Ter à disposição dos colaboradores uma pool de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações em serviço.	Ter Pool viaturas p/ utilização colaboradores	22% da frota atual
Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa (PMEL) (3)	OBJETIVO	GRAU CONCRETIZAÇÃO
Veículos elétricos - Aumentar a promoção de veículos elétricos em frotas de veículos de uso privado e em frotas operacionais.	2025: 30% 2030: 80%	4,10%
Pool de carros - Ter à disposição dos colaboradores uma pool de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações em serviço.	Ter Pool viaturas p/ utilização colaboradores	22% da frota atual
Carta Compromisso para o Financiamento Sustentável	OBJETIVO	GRAU CONCRETIZAÇÃO
Promover o debate sobre a Sustentabilidade e sobre os riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governação ao nível dos CA, tendo em vista que esses riscos e oportunidades sejam considerados na definição das respetivas estratégias.	2030	Em curso
Promover a formação em Financiamento Sustentável dirigida aos seus colaboradores nos diversos níveis da organização, com enfoque para a área de análise de risco de crédito, produtos financeiros, comercial e/ou produção.	2030	Em curso
Acompanhar a revisão dos critérios de PME Líder e PME Excelência, de forma a incorporar, gradualmente, os temas da sustentabilidade nesses critérios e aceitar a possibilidade de se criar uma categoria PME Verde ou PME Sustentável	2030	Em curso
Promover a gradual integração dos critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento	2030	Em curso
Acompanhar e participar nos trabalhos futuros decorrentes do Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável	2030	Em curso

- (1) Nos interiores das Sucursais, as lâmpadas são substituídas por LED sempre que sejam necessárias as respetivas manutenções
- (2) Segunda Central Fotovoltaica em fase de análise de propostas.
- (3) Objetivos comuns com Lisboa Capital Verde

## RESPONSABILIDADE FISCAL

Um comportamento fiscal consciente e justo por parte das empresas é uma dimensão integrante da responsabilidade social corporativa das organizações. Neste contexto, o conceito de governança fiscal surge como parte fundamental da responsabilidade social das empresas, requerendo por parte destas a adoção de práticas de boa governança fiscal, tais como: (i) o cumprimento e pagamento atempado das suas obrigações fiscais; (ii) a gestão dos riscos fiscais e (iii) o bom relacionamento com as Autoridades fiscais, os acionistas, investidores e demais *Stakeholders*.

As boas práticas de responsabilidade fiscal das empresas passam pela promoção de princípios como a transparência fiscal, a definição cuidada e transparente das estratégias fiscais e a divulgação das práticas de governança fiscal. Consciente da relevância deste tema, o BCP cumpre com a carga tributária a que está sujeito, tendo adotado uma política de transparência fiscal assente na boa prática de divulgação do valor dos seus impostos e contribuições, conforme fica expresso nas notas 6 e 30 de divulgação do anexo às contas do Relatório e Contas do 1º semestre de 2021.

O BCP assume-se como uma instituição com um contributo relevante para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva, justa e sustentável, nomeadamente através de práticas de responsabilidade fiscal conforme definido nos Princípios do Millennium bcp em Matéria Fiscal.





# Rede MILLENNIUM

**EUA**  
Protocolos comerciais

**Brasil**  
2 Escritórios de representação

- SUCURSAIS**
- SUCURSAIS ABERTAS AO SÁBADO**
- SUCURSAIS COM HORÁRIO DIFERENCIADO**
- SUCURSAIS COM ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA**
- ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO**
- PROTOCOLOS COMERCIAIS**
- INSTITUIÇÃO PARCEIRA**

\* Considera sucursais de diferentes Redes que partilham o mesmo espaço físico.





<p><b>M Portugal</b> 458 Sucursais <u>156</u> <u>412</u></p>	<p><b>Reino Unido</b> 1 Escritório de representação</p>	<p><b>M Polónia</b> 676 Sucursais <u>84</u> <u>102</u> <u>314</u></p>	<p><b>M Macau (China)</b> 1 Sucursal</p>
<p><b>França</b> Protocolos comerciais</p>	<p><b>Luxemburgo</b> Protocolos comerciais</p>	<p><b>África do Sul</b> 1 Escritório de representação</p>	<p><b>China</b> 1 Escritório de representação</p>
<p><b>M Suíça</b> 1 Sucursal <u>1</u></p>	<p><b>M Moçambique</b> 199 Sucursais <u>29</u> <u>63</u> <u>186</u></p>	<p><b>M Angola</b> Instituição parceira</p>	

**2** Escritórios de representação



	Clientes <sup>(Incl. act.)</sup>	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM <sup>(1)</sup>	POS <sup>(2)</sup>
Portugal	2.466	665.632	282.678	945.977	1.984	77.437
Polónia	2.443	1.928.746	231.366	1.829.519	478	938
Suíça	2	731	-	-	-	-
Moçambique	1.080	15.833	62.343	837.219	504	7.921
Macau (China)	2	-	-	-	-	-

Nota: Considera-se Clientes/usuários ativos aqueles que utilizam a Internet, o call centre ou o mobile banking pelo menos uma vez nos últimos 90 dias. Não inclui Clientes do ActivoBank. Clientes/usuários internat em Moçambique: dez. 2020.  
<sup>(1)</sup> Automated Teller Machines.  
<sup>(2)</sup> Points of Sale.



Millennium  
bcp