

NEGÓCIO RESPONSÁVEL

ATIVIDADES

Balanço

1.º SEMESTRE 2014

Portugal

Enquadramento e objetivos

Responsabilidade Económica

- Ética e conduta profissional
- Qualidade no serviço
- Proximidade e reporte
- Motivação

Responsabilidade Social

- Produtos e serviços
- Partilhar e sensibilizar
- Voluntariado e Parcerias
- Fundação Millennium bcp

Responsabilidade Ambiental

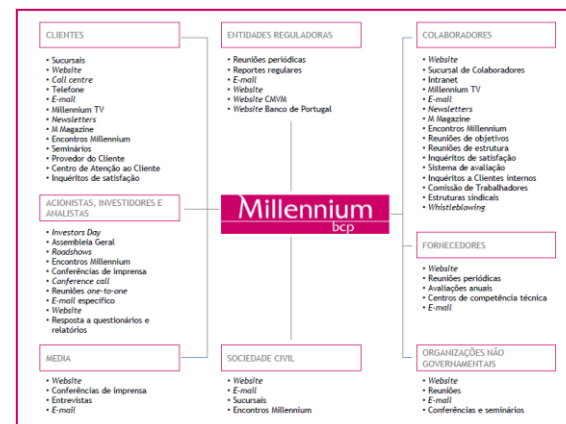
- Desempenho ambiental



No âmbito da Sustentabilidade, o Millennium bcp tem assumido um compromisso de transparência na comunicação com os *Stakeholders*, refletido num reporte periódico da atividade desenvolvida e na sua divulgação através dos vários canais de comunicação disponíveis.

Este documento de balanço intercalar, já produzido em 2013, pretende materializar o compromisso assumido no âmbito do Negócio Responsável, informando os *Stakeholders* sobre as principais ações/ iniciativas concretizadas no Banco (atividade Portugal) durante o 1.º semestre de 2014, para os três pilares da Sustentabilidade:

- Responsabilidade Económica;
- Responsabilidade Social;
- Responsabilidade Ambiental.



O Millennium bcp tem desenvolvido a sua atividade com responsabilidade na relação próxima com os vários *Stakeholders*, pautando a sua atuação pelos princípios internos de rigor e pelas disposições emitidas pelas entidades reguladoras competentes.

O respeito pela missão e valores definidos, bem como o cumprimento da sua estratégia, depende de cada Colaborador, razão pela qual o Banco fomenta uma cultura de rigor e responsabilidade, suportada em mecanismos de divulgação de informação e formação, mas também em processos de monitorização.

Ética e conduta profissional

Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo

Neste âmbito, o Compliance Office manteve a sua atividade focada na: filtragem de operações, monitorização de operações, pré-validação de abertura e manutenção de entidades e contas, pré-validação de operações de crédito, interação com autoridades competentes e gestão de modelos de risco.

No domínio da formação, destaque para a incidência no Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal, que veio regulamentar as condições, mecanismos e procedimentos necessários ao efetivo cumprimento dos deveres preventivos do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

2.º Encontro Internacional de Compliance Officers do Grupo BCP

Realizado em Portugal, o encontro permitiu clarificar conceitos e princípios, alinhar estratégias e comportamentos, tudo com vista à promoção de uma maior eficiência na implementação de planos de atuação e do reforço do sistema de Controlo Interno do Grupo.

Política dos Direitos Humanos

Foi publicado o compromisso do Grupo Millennium no âmbito dos Direitos Humanos, através da formalização e consequente divulgação do documento institucional - Política dos Direitos Humanos -.

565 Colaboradores
formados

Millennium
bcp

Política dos Direitos Humanos

O Millennium bcp assume o compromisso de proteger e respeitar princípios fundamentais dos direitos humanos em todas as geografias onde está presente, cumprindo a legislação, normas e regulamentos em vigor e aplicáveis nesses países.

Respeita e apoia, no exercício da sua atividade, o estabelecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho sobre princípios fundamentais e direitos no trabalho, bem como nas Diretrizes da OCDE. O Millennium bcp é ainda subscritor dos princípios do Global Compact das Nações Unidas.

Este compromisso de respeito pela dignidade e direitos humanos, materializado em práticas de Negócio Responsável, é refletido nas políticas do Banco aplicáveis aos diferentes stakeholders, nomeadamente aos colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, comunidades e restantes partes interessadas.

Estes princípios, que abrangem temas como a recusa do trabalho forçado ou infantil, o respeito pela liberdade de associação ou o repúdio por quaisquer formas de discriminação que possam afetar a dignidade humana, manifestam-se também na prestação de serviços de saúde, higiene e segurança no trabalho, políticas de formação, avaliação e reconhecimento dos Colaboradores ou, ainda, na disponibilização de canais de comunicação de irregularidades.

Todos os Colaboradores do Grupo Millennium são abrangidos por estes princípios, cujas linhas orientadoras constam do Código Deontológico e são objeto de formação regular independentemente da função ou local onde exercem a sua atividade.

Qualidade no serviço

Máxima Qualidade

Lançou-se o programa - Máxima Qualidade -, implementado na Rede de Retalho com o objetivo de dinamizar a qualidade do serviço e reforçar o posicionamento do Millennium bcp no âmbito do atendimento prestado. O programa destaca e premeia as melhores *performances* individuais e coletivas no atendimento.

Segurança

O Banco tem continuado o seu trabalho na comunicação de conteúdos informativos, alertando fundamentalmente para as operações nos canais remotos e *self-banking*, com destaque para:

- Dossier de Segurança;
- Artigo CMBI (Computador, Mobile, Banco e Informação);
- Fórum de Segurança Online da APB.

Satisfação dos Clientes Empresa

Com o objetivo de melhorar a satisfação dos Clientes Empresa com os serviços do Portal de Empresas do Millennium bcp, continuou a inquirir-se a sua opinião sobre os vários atributos deste serviço *on-line*.



89% Clientes
Satisfeitos ou muito satisfeitos

95% Clientes
Tencionam continuar com o serviço

Proximidade e reporte

Relatório de Sustentabilidade

Foi publicado, em volume autónomo e em formato digital, o Relatório de Sustentabilidade 2013, documento que pretende complementar a síntese constante do capítulo - Negócio Responsável -, incluído no Relatório e Contas do Banco, com o detalhe das atividades desenvolvidas ao longo do ano pelo Grupo BCP.

Progressos e Objetivos

Publicou-se e promoveu-se o documento - Progressos e Objetivos 2013 -, que reporta as atividades desenvolvidas pelo Banco (atividade em Portugal) para cumprimento do seu PDS - Plano Diretor de Sustentabilidade.

Comunicação

No âmbito do fluxo de comunicação sobre temas e iniciativas de Sustentabilidade, prosseguiu a concretização sistemática do plano de comunicação definido, com enfoque especial na diversidade e frequência das publicações:

- Comunicação externa, através da atualização regular do *site* institucional (área Sustentabilidade) e comunicações feitas nas redes sociais, Facebook e YouTube;
- Comunicação interna, através dos canais corporativos do Banco.



Proximidade e reporte

Índices de Sustentabilidade

O Millennium bcp, além de reportar periodicamente informação pública no âmbito da Sustentabilidade, responde também a entidades externas e independentes - Analistas ESG (*Environment, Social, Governance*) -, através do preenchimento de questionários exaustivos nesta matéria.

A colaboração no reporte tem não só permitido uma comparação de performance entre empresas, como a integração em índices de Sustentabilidade.

No 1.º semestre de 2014 o Banco integrava os índices:

- Euronext Vigeo Indices

- STOXX Sustainability

- Ethibel Sustainability Indices

- Ethibel EXCELLENCE Investment Register



Motivação

Formação

O Millennium bcp manteve um esforço de partilha de conhecimento e de desenvolvimento de competências através de ações de formação diversas. Destas, cerca de um terço foram realizadas em formato presencial e focaram-se no desenvolvimento de competências de liderança e comerciais, com destaque para o programa - GPSmove -, dirigido às redes de Empresas, Corporate e Large Corporate.

56.841
Horas de formação

Global Management Challenge

Patrocinou-se a maior competição de estratégia e gestão em todo o mundo - Global Management Challenge -, que contou com um total de 112 Colaboradores inscritos, oriundos de 19 Direções, que assim tiveram a oportunidade de potenciar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, decisivas para o sucesso individual e coletivo e, simultaneamente, a possibilidade de interação com colegas e outros participantes.

Comunicação, site “Pessoas”

Assente na premissa de que a proximidade entre Banco e Colaboradores contribui para aumentar a sua motivação, foi lançado o novo site “Pessoas”, uma área - alojada no portal interno do Banco - destinada a comunicar um conjunto diversificado de conteúdos sobre Colaboradores.



O Millennium bcp disponibiliza, para cada segmento de Clientes, uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros que incorporam preocupações sociais e ambientais, dando resposta de forma inovadora e adaptada ao enquadramento socioeconómico vivido em cada momento.

A estratégia do Millennium bcp tem sido a de promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta ou indiretamente, contribuir para o desenvolvimento social dos países em que opera.

Produtos e serviços

American Express e Ajuda de Berço

No âmbito de uma campanha de ativação de cartões de crédito AMEX, foi acordado um protocolo de cooperação que assegurou a doação de 1 Eur à Ajuda de Berço por cada cartão ativado, sendo também reforçada a possibilidade dos titulares de cartões com programa Membership Rewards poderem rebater os pontos acumulados por donativos à Ajuda de Berço.

Serviço de Acompanhamento Financeiro

Com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e evitar o incumprimento, prosseguiu-se a promoção do Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF).

Conta serviços mínimos bancários

Destinada a Clientes sem nenhuma conta à ordem no sistema bancário, procura reduzir os fatores potenciadores de exclusão social. Entre abertura e migração de contas, foram incrementadas mais 379 contas nestas condições.

Conta Associações sem Fins Lucrativos

Dirigida ao Terceiro Setor/ Economia Social, a conta apresenta condições especiais, não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto.

19.349
Alterações contratuais

492
Milhões de euros
Reestruturação



170 Novas contas
2.409 Total de contas ativas

Responsabilidade Social

Produtos e serviços

Investimento na criação de empresas

No âmbito do protocolo celebrado com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, prosseguiu o apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados - Linha Microinvest e Linha Invest+ -. Foram financiadas 35 operações, num valor total superior a 1 milhão de euros.

Social Investe

Foi assinado um protocolo entre o Millennium bcp, o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito - Social Investe - de apoio à Economia Social. Foram financiadas operações num montante aproximado de 250 mil euros.

Financiar a Agricultura e Pescas

Manteve-se disponível o 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 -.

65
Operações concretizadas

3,5
Milhões de euros



Produtos e serviços

Financiar o desenvolvimento

Foi dada continuidade à linha de financiamento - INVESTE QREN -, no âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), ajudando empresas a colmatar necessidades de tesouraria e a implementar projetos de investimento. Foram financiadas operações num total superior a 786 mil euros.

Apoiar o Turismo de Portugal

Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação, tendo sido financiado um valor total de mais de 5,4 milhões de euros.



Apoiar o crescimento da economia

No âmbito dos protocolos celebrados com o IAPMEI, a PME Investimentos e as Sociedades de Garantia Mútua, para apoio a projetos de investimento ou aumento de fundo de manuseio, manteve-se a Linha PME Crescimento.

1.980
Operações concretizadas

94
Milhões de euros



Produtos e serviços

Microcrédito Millennium bcp

No âmbito da promoção e divulgação do produto microcrédito, manteve-se o esforço na aproximação do Banco aos empreendedores através de várias iniciativas, com destaque para:

- Protocolo de cooperação entre o Millennium bcp e o Governo Regional dos Açores;
- Com o apoio do Millennium bcp e da União Europeia, a European Microfinance Network (EMN) realizou a sua 11ª Conferência Anual em Lisboa;
- No âmbito do Protocolo com a Acountia, participação nos Seminários “Como Tirar Partido da Recuperação Económica”;
- Protocolo com as Câmaras Municipais de Angra do Heroísmo e Ribeira Grande;
- Participação no *Workshop* “Soluções de microfinanciamento para iniciativas empresariais”, promovido pela Associação Industrial Portuguesa;
- Participação do Departamento de Microcrédito do Millennium bcp no Idea Lab, uma iniciativa promovida pela European Microfinance Network (EMN) em Bruxelas.



186
Operações
concretizadas

2,17
Milhões de euros

319
Postos de trabalho
criados

Partilhar e sensibilizar

Doar equipamentos e mobiliário

No âmbito da gestão de equipamentos informáticos obsoletos, mobiliário de escritório e outros tipos de material em condições de reutilização, o Millennium bcp tem dado continuidade à política de doação dos mesmos a Entidades sem fins lucrativos. Foram entregues, no período em análise, mais de 2.358 peças.

> 2.350
Peças doadas

Apoio à Cultura, Festival ao Largo

O Millennium bcp apoiou a 6ª edição do Festival ao Largo, um conjunto de espetáculos de música sinfónica, de ópera e bailado no Largo de São Carlos, em Lisboa. Um apoio à criação artística e à multiplicação de públicos através da partilha gratuita de eventos culturais.



Disponibilizar condições

O Millennium bcp tem, durante períodos definidos, disponibilizado a Instituições Particulares de Solidariedade Social um espaço no Tagus Park para a recolha de fundos. Estiveram presentes, entre outras Entidades: a Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama, o Movimento ao Serviço da Vida e a CERCÍ de Oeiras.



Partilhar e sensibilizar

Reconhecimento

A Direção de Banca Direta do Millennium bcp (DBD) foi distinguida com o Prémio Boas Práticas de Responsabilidade Social, atribuído pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), prémio que reconhece o trabalho desenvolvido pela Direção e a resposta dos Colaboradores no âmbito do compromisso social do Banco.



Prevenção dos incêndios florestais

O Millennium bcp aderiu à edição de 2014 do Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo principal contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.



Literacia financeira

No âmbito da gestão financeira, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados, ajudando na gestão do orçamento familiar, através, em grande parte, da comunicação de conteúdos.

Responsabilidade Social

Voluntariado e parcerias

Banco Alimentar Contra a Fome

Foi dada continuidade à ação de voluntariado que envolve a participação de Colaboradores e familiares nas campanhas regulares de recolha de alimentos do Banco Alimentar. Juntos, cerca de 100 voluntários, entre Colaboradores e familiares, deram o seu contributo solidário em vários armazéns do país, ajudando no processo de pesagem, separação e acondicionamento dos produtos doados.



Junior Achievement Portugal

Continuação da colaboração com a Junior Achievement Portugal, no desenvolvimento dos seus programas vocacionados para o empreendedorismo, gosto pelo risco, criatividade e inovação, através:

- do patrocínio exclusivo da Fundação Millennium bcp ao StartUp Programme (7ª edição), destinado a estudantes universitários;
- do Millennium bcp, no apoio aos programas destinados ao ensino básico e secundário.

100
Voluntários

Ano letivo 2013/2014

Voluntariado e parcerias

Parcerias com Universidades

O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre alguns estudantes tiveram oportunidade de por em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular.

Também os estágios de Verão que o Millennium bcp proporciona se inserem na estratégia de articulação da vida académica com a vida profissional, estimulando a aquisição de conhecimentos importantes para a futura vida profissional dos estudantes, independentemente do percurso que venham a percorrer.

Movimento para a empregabilidade

No âmbito da participação em 2013 no programa - Movimento para a Empregabilidade -, promovido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) em parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian e a COTEC - Associação Empresarial para a Inovação, estiveram ativos no 1.º semestre de 2014, 99 estágios profissionais.

A aposta do Millennium bcp para que estes estágios sejam uma experiência enriquecedora para os jovens, reflete a preocupação do Banco na sua vertente de responsabilidade social, que leva a organização a ser uma empresa promotora do Movimento para a Empregabilidade.



**COME AND
GROW
WITH US**

Responsabilidade Social

Fundação Millennium bcp

Fundação Millennium bcp

No 1.º semestre a Fundação Millennium bcp manteve a sua atividade enfocada na produção e geração de benefícios para a sociedade, através da colaboração com projetos orientados para o alargamento do acesso à cultura, à educação e à inclusão social, com destaque para:



Cultura

- Conservação e Divulgação do Património do Banco
- Galeria Millennium
- Promoção de atividades museológicas e outras iniciativas culturais

Solidariedade

- Banco Alimentar Contra a Fome
- Centro Doutor João dos Santos
- Associação BUS - Bens Utilidade Social
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas
- Fundação Portuguesa de Cardiologia

Educação

- Programa de bolsas de estudo da Fundação Millennium bcp
- Parceria com o Millennium bim para atribuição de bolsas a alunos moçambicanos
- Protocolo com o Millennium Angola para o programa de bolsas a alunos angolanos
- Bolsas de estudo Lisbon MBA da Universidade Nova de Lisboa e Universidade Católica Portuguesa
- Apoio a cursos de Pós-Graduação do Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS).

No âmbito de apoios a Entidades, destaca-se a continuidade das parcerias: i) Instituto de Medicina Molecular; ii) Liga dos Amigos do Hospital de Santa Marta (LAHSM); e iii) Plataforma para o Crescimento Sustentável (PCS).

O Millennium bcp encara a gestão dos aspetos ambientais como uma responsabilidade transversal a todo o Banco.

A política ambiental do Millennium bcp está centrada em três vetores essenciais que visam a minimização dos impactes ambientais diretos do Banco e também a mitigação dos impactes indiretos, associados à atividade dos seus Clientes:

- Apoiar os Clientes na transição para uma economia com menor impacte ambiental;
- Minimizar a pegada ecológica do Banco;
- Envolver, influenciar e ser influenciado pela Sociedade.

Desempenho ambiental

Redução de consumos

No âmbito da gestão ambiental, o Millennium bcp lançou no Dia Internacional da Energia uma campanha interna de redução de consumos, em particular de eletricidade e água, com o objetivo de partilhar informação sobre o que tem vindo a fazer para tornar a gestão destes recursos mais eficiente no Banco, mas também para incentivar e induzir a adoção de práticas comportamentais que permitam racionalizar a sua utilização.

A iniciativa, em curso ao longo do ano de 2014, está materializada, entre outras iniciativas de comunicação, em autocolantes afixados em Sucursais e Edifícios centrais que alertam para o consumo de água e eletricidade e que reforçam a importância do contributo individual para a sua otimização. A campanha alargada a outros materiais de consumo, prevê já no início do 2.º semestre, a fase dedicada ao consumo de papel. Assim, os autocolantes definidos para afixar nas impressoras do Banco procuram sensibilizar para a necessidade de racionalizar o uso de impressões e aumentar o recurso a formatos digitais.



Desempenho ambiental

Programa Green IT

Deu-se continuidade ao programa - Green IT -, dinamizado pela Direção de Informática e Tecnologia, que contempla um conjunto de ações que visam uma correta gestão dos recursos disponibilizados, identificando e pondo em prática uma série de medidas e soluções que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos. No âmbito do seu plano de comunicação, destaque para as publicações regulares e ações de sensibilização sobre temáticas ambientais.

Como resultado deste programa e de uma política de adaptação permanente dos meios disponíveis às necessidades funcionais, foi já possível consolidar o recurso às ferramentas de *webcasting*, reduzir significativamente o número de impressões locais na Direção e incrementar, nas aplicações de suporte ao negócio, a utilização de formatos digitais na produção de *output's*.

**Construir um Millennium
mais Sustentável**

Todos, fazemos a diferença...

IT'sGREEN'



Millennium

bcp