

Os Clientes mais jovens do Millennium bcp passaram a usufruir da oferta e da parceria ZON Lusomundo. Os jovens até aos 17 anos, ao comprarem um bilhete de cinema nas salas ZON Lusomundo com o seu Millennium bcp Free Júnior, recebem um segundo bilhete de oferta para o filme escolhido, à semelhança do que já acontecia para os titulares de cartões de crédito Millennium bcp Prestige, GO!, Classic, Gold e M Ordenado. Durante o ano de 2012, mais de 120 mil Clientes usufruíram da oferta de bilhetes de cinema do Millennium bcp.

Ao longo de 2012, continuou a dinamizar-se a adesão ao extrato digital, com o duplo objetivo de reduzir o consumo de papel e proporcionar uma melhoria de serviço ao Cliente, tornando-o mais acessível, prático e rápido, tendo-se registado um crescimento de aproximadamente 6% da base de recetores face a 2011.

Durante 2012, o ActivoBank disponibilizou aos Clientes 22 fundos de investimento que incorporam critérios de responsabilidade social, dos quais 8 fundos éticos e 14 fundos ambientais. Destes 22 fundos, 15 tinham subscrições, em dezembro de 2012, e a carteira representava cerca de 1% do total da carteira de fundos, com cerca de 1 milhão de euros subscritos.

O Banco Millennium Angola, como resultado dos depósitos captados no âmbito do Plano Poupança Mulher; no qual por cada 1.000 USD aplicados pelas Clientes o banco doava 10 USD, entregou um donativo no valor de cerca de 4,2 milhões de kwanzas à Fundação Mulher Contra o Cancro da Mama.

CULTURA DE RIGOR

Durante o ano de 2012, foi dada continuidade ao plano de evolução e consolidação das políticas, procedimentos e mecanismos de controlo e monitorização das matérias associadas a prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CFT).

Numa perspetiva de *risk based approach*, a otimização do novo *software* de monitorização de entidades e operações (Actmize), permitiu um acréscimo da qualidade dos procedimentos de controlo e uma maior abrangência temática nas tipologias de operações detetadas, pelo que a informação de *Customer Due Diligence* (CDD) foi substancialmente melhorada e, conseqüentemente, os perfis transacionais obtidos corresponderão a uma base de trabalho mais adequada.

Dando cumprimento ao disposto na regulamentação em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função da supervisão e validação de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas de produtos ou serviços promocionais e informacionais comercializados no Grupo. Assim, os deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros foram sendo gradualmente incorporados pelas Direções de Comunicação e de Marketing, podendo afirmar-se que, em 2012, se registou uma tendência generalizada de cumprimento desses deveres por parte das Direções envolvidas, sendo de relevar que, em termos sancionatórios, o Grupo BCP não teve qualquer processo de contraordenação oriundo do Banco de Portugal ou da CMVM.

Evitar incumprimentos por parte dos Colaboradores requer um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes, o que tem sido conseguido com planos de formação específicos e, em geral, com o programa Cultura de Rigor, iniciado em 2010.

COLABORADORES FORMADOS (1)

AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais

	'12	'11	'10	VAR. % '12/'11
Atividade em Portugal	1.057	10.038	767	-89,5%
Atividade internacional	16.726	4.466	13.515	274,5%
TOTAL	17.783	14.504	14.282	22,6%

(1) O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações. Inclui formação de AML/CTF no âmbito do programa Cultura de Rigor em 2011 na atividade em Portugal e em 2012 na atividade internacional, programa dirigido a todos os Colaboradores.

Dos objetivos estratégicos definidos pelo Compliance Office, registre-se a interação crescente entre a casa-mãe e os Compliance Offices locais nas operações internacionais, e o processo de implementação do *software* de monitorização Actimize, em conformidade com o plano aprovado. Para o próximo biénio, pretende-se consolidar o envolvimento do Compliance Office em funções de *risk assessment* de processos, produtos e serviços e na formação de Colaboradores.

De referir ainda o relacionamento de cooperação e lealdade mantido quer com as autoridades judiciais, quer com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	'12	'11	'10	VAR. %'12/'11
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	185	209	187	-11,5%
Atividade internacional	338	255	193	32,5%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	114	239	161	-52,3%
Atividade internacional	972	912	554	6,6%
TOTAL	1.609	1.615	1.095	-0,4%

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos.

Ao nível da prevenção, deteção e análise de potenciais situações de fraude, em 2012, foram executadas 121 rotinas de controlo preventivo, que deram origem a cerca de 500 análises individuais de situações potencialmente anómalas. Em resultado das análises levadas a cabo pela Direção e de situações irregulares reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, durante 2012, a Direção de Auditoria concluiu 367 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano, foram concluídos 36 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco, em Portugal, estando em curso, no final do ano, 14 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção. Ainda no que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

Como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. Nas auditorias presenciais a sucursais, os respetivos programas incluem a avaliação das condições de higiene e manutenção das instalações e do respeito pelas políticas de reciclagem adotadas no Banco, sendo emitidas as necessárias recomendações de correção sempre que detetadas deficiências.

APOIO À COMUNIDADE

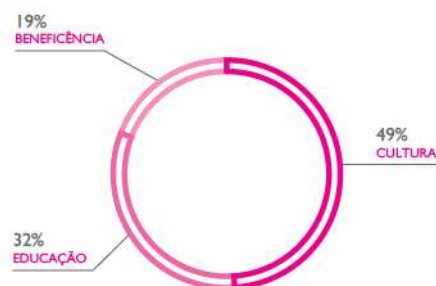
O envolvimento com as comunidades locais é um dos vetores da política social do Grupo BCP, que é pública e pode ser consultada no site institucional do Banco e cujo objetivo é, de forma complementar à sua atividade, promover mais um veículo do desenvolvimento económico e social dos países em que opera. Em 2012, os valores monetários alocados à comunidade externa distribuíram-se da seguinte forma: 32% para Educação, 49% para Cultura e 19% para Beneficência.

Em Portugal, a Fundação Millennium bcp e, em Moçambique, o programa "Mais Moçambique pra Mim" desenvolvem programas estruturados, dinamizando inúmeras ações de apoio e interação social.

A Fundação Millennium bcp seleciona os projetos e iniciativas a apoiar com base em critérios que contemplam, entre outros, a inovação dos projetos, o mérito e especialização das instituições nas respetivas áreas de atuação, o impacto das ações para a sociedade, a plurianualidade das iniciativas, a abrangência geográfica e capacidade de autossustentação.

DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO

Percentagem



- Equitrac, sistema de reporte e controlo de impressões, implementado em todos os balcões na Polónia, que regista os detalhes de todas as impressões dos Colaboradores, tornando visível para todos os custos financeiros e ambientais antes e depois de cada impressão. Esta medida permite atuar, permanentemente, na sensibilização de cerca de 6.000 Colaboradores do Banco, através da monitorização das suas impressões e respetivos consumos de papel e toners.

INVESTIMENTO EM EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

Suportado por criteriosas análises de custo/benefício, o Banco, em 2012, investiu na redução da fatura energética, da água e do papel, em Portugal, na Polónia e na Grécia, sem prejuízo da satisfação dos Clientes.

Em Portugal, continuou-se o plano de substituição das lâmpadas convencionais por lâmpadas LED, substituição dos balastros de iluminação, substituição de sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado por equipamentos mais eficientes e a instalação de baterias de condensadores para correção do fator de potência. Todas estas medidas, implementadas nas sucursais e nos edifícios, em 2012, possibilitaram uma poupança estimada de 1.529.369 kWh, que representa 2% do consumo total de energia elétrica do Banco nesta geografia.

No âmbito da otimização do consumo de água, identificado como uma prioridade, terminou-se o programa de instalação de economizadores em todas as torneiras de água dos edifícios do Millennium bcp no Tagus Park, estimando-se uma poupança de 30% no consumo de água nestas localizações.

Na Polónia, o investimento centrou-se na substituição de 700 computadores por novos modelos que consomem menos 30% de energia do que os anteriores. No âmbito da iluminação dos letreiros exteriores das sucursais, substituíram-se as lâmpadas convencionais por lâmpadas LED. O *Computer Cloud*, implementado em Portugal em 2011 e que consiste na utilização de *Cloud Computing* no ambiente de desenvolvimento de soluções tecnológicas de suporte ao negócio, foi alargado à Polónia em 2012. Para este projeto é estimada uma poupança de 20% no consumo de energia dos *data centres*.

Na Grécia, o investimento centrou-se na instalação de sistemas que permitem desligar de forma automática a iluminação e os sistemas AVAC a horas pré-estabelecidas em todos os edifícios do banco. Uma iniciativa já implementada noutras geografias com sucesso.

Lançado como projeto-piloto em 2011, o “*Verdiem*” foi alargado, em 2012, a todas as sucursais e serviços centrais do Millennium bcp em Portugal e na Polónia. Este projeto implicou um investimento na instalação de uma solução tecnológica que permite a gestão centralizada dos equipamentos informáticos, colocando-os em modo *stand-by* e *off-mode* nos períodos de não utilização, eliminando de forma eficiente um consumo energético e consequentes gases com efeito de estufa, para um universo de cerca de 16 mil Colaboradores do Millennium bcp. Com este projeto é possível reduzir o consumo de energia dos equipamentos informáticos em cerca de 33%.

MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS

Com o objetivo de maximizar a desmaterialização de documentos, o Banco continuou a investir na comunicação das vantagens dos Clientes aderirem ao serviço de extratos e notas de lançamento em formato digital, tendo celebrado o Dia da Árvore com uma campanha que envolveu todos os Colaboradores das redes comerciais. Em 2012, do total de notas de lançamento e extratos digitais emitidos, 87,8% e 40,7%, respetivamente, foram em formato digital.

O “*Ser Lean DO*”, um programa que consiste na melhoria contínua dos processos, no aumento da qualidade e na redução de custos, abrangeu, em 2012, todos os departamentos da Direção de Operações e três outras áreas do Banco: i) Área de Crédito Retalho, ii) Área de Acompanhamento Retalho e iii) Centro de Atenção ao Cliente. Este programa envolve, atualmente, um total de 700 Colaboradores do Banco, em Portugal. Em 2012, foi desenvolvida uma aplicação informática de suporte à gestão da melhoria contínua e foram formados 50 Colaboradores da Direção de Operações para assumirem o papel de agentes de mudança (“*Lean Agents*”). Através destes agentes e da metodologia “*Lean*”, que visa a otimização dos processos e a redução dos desperdícios, foram analisadas 518 atividades de 55 processos nos quais a Direção de Operações intervém. Desta análise, resultaram mais de 1.400 iniciativas de eliminação de redundâncias e ineficiências, nas quais foi possível estimar uma redução no consumo de papel em 1,5 milhões de folhas por ano na Direção de Operações. Nas restantes áreas do Banco que foram abrangidas por este programa, foi possível identificar e priorizar as medidas de eficiência a implementar futuramente.

Para a minimização do consumo de energia elétrica, o Millennium bcp reforçou a implementação de medidas que possibilitaram uma poupança estimada de 3.667.671 kWh, que representa 4,9% do consumo total de energia elétrica do Banco nesta geografia, em 2012. As principais medidas que contribuíram para esta redução foram: i) redução do período de funcionamento da iluminação das sucursais; ii) redução do período de funcionamento dos sistemas AVAC e iii) otimização do *set point* dos sistemas AVAC.

Para a minimização do consumo de combustíveis e consequentes emissões de gases com efeito de estufa: i) foi dada continuidade ao programa de diminuição da motorização dos automóveis disponíveis na frota; ii) manteve-se o serviço de transportes coletivos para Colaboradores e iii) continuou a incentivar-se a utilização dos meios disponíveis no Banco para a realização de vídeo e audioconferências, substituindo assim viagens e deslocações para a realização de reuniões, para o que se alargaram as licenças *webex* e se disponibilizaram novos suportes de *software* e *hardware*. Como resultado, das duas últimas medidas, o Banco incrementou em 8% a utilização dos serviços de transporte coletivos e registou a participação de 4.905 Colaboradores do Millennium bcp em sessões *webex*.

No âmbito do consumo de água, o ajuste do período de rega dos espaços verdes em função da estação do ano, efectuado em 2011, permitiu, em 2012, uma poupança estimada de 20% de água de rega no Tagus Park.

Na Polónia, o banco realizou auditorias energéticas às 98 sucursais mais consumidoras de energia, permitindo diagnosticar as fontes e desperdícios de consumo, facilitando a comunicação e planeamento das alterações a realizar nas estruturas e processos nos próximos anos. Adicionalmente, o banco substituiu 175 carros da frota do banco, por carros novos, menos poluentes. Ao nível do consumo de papel na Polónia, procedeu-se à otimização do *layout* e o texto dos formulários e das minutas, cuja impressão é mais frequente, com o intuito de reduzir o consumo de papel.

Na Grécia e na Roménia, o banco, à semelhança das medidas implementadas em Portugal, deu início à alteração do período de funcionamento da iluminação das sucursais, com o objetivo de otimizar o consumo sem prejudicar o serviço aos seus Clientes.

PEGADA ECOLÓGICA

Em 2012, o Banco melhorou a sua pegada ecológica no que diz respeito ao consumo de eletricidade e papel por Colaborador, que registou diminuições de 3,9% e 13,4%, respetivamente. Em sentido contrário, as emissões de gases com efeito de estufa por Colaborador aumentaram 16,0%, devido ao incremento do consumo de energia térmica na Polónia e ao consumo de combustível para produção de energia elétrica em Angola. De igual forma, aumentou o consumo de água por Colaborador, em 2,3%, devido ao aumento registado na Polónia.

O consumo de energia indireta do Millennium bcp inclui a energia elétrica e térmica utilizada por todas as sucursais e edifícios administrativos do Banco. Em 2012, o consumo de energia indireta aumentou 3,4% face a 2011, devido à subida de 68,9% do consumo de energia térmica na Polónia, justificada por um inverno especialmente rigoroso que se fez sentir nesta geografia. Apesar deste aumento, a energia elétrica diminuiu em 4,8% relativamente aos valores registados em 2011, fruto das medidas de eficiência energética implementadas.

A energia direta do Banco, onde se incluem os consumos de gasóleo, gasolina e gás natural, aumentou 6,7%, devido, sobretudo, ao aumento do consumo de gasóleo em Moçambique (135%) e aos valores registados em Portugal para o gás natural, que aumentaram 12,7% face a 2011. O gás natural em Portugal é a fonte de energia para a produção da central de cogeração que fornece 15,3% do total do consumo de eletricidade nesta geografia. O gás natural fornece ainda as caldeiras instaladas em diversos edifícios do Banco, que produzem energia térmica, para aquecimento. A variação no consumo de gás natural em Portugal ficou a dever-se ao maior período de funcionamento das caldeiras, fruto de maiores necessidades de aquecimento. A produção de energia da central de cogeração e das caldeiras minimiza o risco de interrupções no fornecimento de energia de serviços fundamentais que garantem a segurança e sustentabilidade do funcionamento da Instituição.

Refletindo a variação no consumo de energia do Banco, as emissões de âmbito 1 e 2 aumentaram 5,7% e 8,5%, respetivamente. O agravamento das emissões indiretas de âmbito 2 reflete também o agravamento do fator de emissão (indicador fornecido pelo regulador de energia), associado à compra de energia elétrica e energia térmica.

Por outro lado, as emissões indiretas de âmbito 3, que resultam das viagens dos Colaboradores de avião, comboio e deslocações casa-trabalho-casa, reduziram em 3,6%. O menor número de viagens de avião e de comboio realizadas pelos Colaboradores contribuiu de forma determinante para esta redução.