

# GRUPO MILLENNIUM

O Banco Comercial Português, S.A. (BCP, Millennium bcp ou Banco) é o maior banco privado português. O Banco, com centro de decisão em Portugal, responde à vocação "Ir mais além, fazer melhor e servir o Cliente", pautando a sua atuação por valores como o respeito pelas pessoas e pelas instituições, enfoque no Cliente, vocação de excelência, confiança, ética e responsabilidade, sendo líder destacado em várias áreas de negócio financeiro no mercado português e uma instituição de referência a nível internacional. O Banco assume ainda uma posição de destaque em África, através das suas operações bancárias em Moçambique e Angola, e na Europa, através das suas operações na Polónia, Grécia, Roménia e Suíça. Desde 2010, o Banco opera em Macau, através de uma sucursal de pleno direito, tendo assinado, nesse ano, um memorando de entendimento com o Industrial and Commercial Bank of China com o objetivo de reforçar a cooperação entre os dois bancos, que se estende a outros países e regiões além de Portugal e China. Em 2011, o Banco formalizou um pedido de licença para a abertura de uma sucursal de pleno direito na República Popular da China. O Banco tem também uma presença nas Ilhas de Caimão, através do BCP Bank & Trust, com licença tipo B. Realce ainda para a assinatura, em 2011, do acordo de parceria com o Banco Privado Atlântico para a constituição/aquisição de um banco no Brasil, visando a exploração de oportunidades no mercado brasileiro, nomeadamente nas áreas de *corporate* e *trade finance*, através de parcerias.

## VISÃO, MISSÃO E HISTÓRIA DO MILLENNIUM BCP

O Millennium bcp aspira ser o Banco de referência no serviço ao Cliente, com base em plataformas de distribuição inovadoras, em que mais de dois terços do capital estarão alocados ao Retail e às Empresas, em mercados de elevado potencial, que apresentem um crescimento anual esperado de volumes de negócio superior a 10%, e ainda atingir um nível de eficiência superior, traduzido num compromisso com um rácio de eficiência que se situe em níveis de referência para o setor e com uma reforçada disciplina na gestão de capital, liquidez e de custos.

A sua missão consiste em criar valor para o Cliente através de produtos e de serviços bancários e financeiros de qualidade superior, observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentabilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atrativo aos Acionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a identidade corporativa.

### FUNDAÇÃO E CRESCIMENTO ORGÂNICO PARA ATINGIR UMA POSIÇÃO RELEVANTE

- **1985:** Fundação
- **1989:** Lançamento da NovaRede
- **Até 1994:** Crescimento orgânico, atingindo quotas de mercado de cerca de 8% em crédito e depósitos

### DESENVOLVIMENTO EM PORTUGAL POR AQUISIÇÕES E PARCERIAS

- **1995:** Aquisição do Banco Português do Atlântico, S.A.
- **2000:** Aquisição do Banco Pinto & Sotto Mayor à CGD e incorporação do Grupo José Mello (Banco Mello e Império)
- **2004:** Acordo com o Grupo CGD e com a Fortis (Ageas) para o negócio de seguros

### INTERNACIONALIZAÇÃO E CRIAÇÃO DE UMA MARCA ÚNICA

- **1993:** Início da presença no Oriente
- **1995:** Início da presença em Moçambique
- **1998:** Acordo de parceria com o BBG (Polónia)
- **1999:** Estabelecimento de uma *greenfield operation* na Grécia
- **2000:** Integração da operação seguradora na Eureka
- **2003:** Alteração da denominação da operação na Polónia para Bank Millennium
- **2006:**
  - Adoção da marca única Millennium
  - Constituição do BMA
- **2007:** Início da atividade na Roménia
- **2008:** Acordo de parcerias estratégicas com a Sonangol e o BPA
- **2010:** Transformação da sucursal de Macau *off-shore* em *on-shore*

### PROCESSO DE REESTRUTURAÇÃO ENVOLVENDO O DESINVESTIMENTO DE ATIVOS NÃO ESTRATÉGICOS

- **2005:**
  - Venda da Crédilar
  - Alienação do BCM, ficando com sucursal *off-shore* em Macau
  - Desinvestimento na atividade seguradora e acordo de parceria com a Ageas para a atividade de *bancassurance*
- **2006:**
  - Venda da participação de 50,001% no Interbanco
  - Conclusão da venda de 80,1% do capital social do Banque BCP France e Luxembourg
- **2010:** Alienação de 95% do Millennium bank AS na Turquia e acordo para a alienação da totalidade da rede de sucursais e da respetiva base de depósitos do Millennium bcpbank nos EUA

# MODELO DE NEGÓCIO

## NATUREZA DAS OPERAÇÕES E PRINCIPAIS ATIVIDADES

O Grupo presta um amplo conjunto de serviços bancários e atividades financeiras em Portugal e no estrangeiro, onde assume já uma posição de destaque no mercado africano, através de países com os quais mantém uma relação de afinidade histórico-cultural (Moçambique e Angola), e com uma expressiva presença na Europa através das operações na Polónia, Grécia, Roménia e Suíça. Todas as suas operações bancárias desenvolvem a sua atividade sob a marca Millennium. Estando sempre atentos aos desafios que se impõem num mercado cada vez mais global, o Grupo assegura ainda a sua presença nos cinco continentes através de escritórios de representação e/ou protocolos comerciais.

O Banco oferece um vasto leque de produtos e serviços financeiros: contas à ordem, meios de pagamento, produtos de poupança e de investimento, *private banking*, gestão de ativos e banca de investimento, passando pelo crédito imobiliário, crédito ao consumo, banca comercial, *leasing*, *factoring* e seguros, entre outros. As operações de *back-office* para a rede de distribuição encontram-se integradas, de forma a beneficiar de economias de escala.

Em Portugal, o Millennium bcp opera com a segunda maior rede de distribuição, encontrando-se centrado no mercado de Retalho, servindo os seus Clientes de uma forma segmentada. As operações das subsidiárias disponibilizam, geralmente, os seus produtos através das redes de distribuição do BCP, oferecendo um conjunto alargado de produtos e serviços dos quais se destacam a gestão de ativos e os seguros.

## FATORES DISTINTIVOS E SUSTENTABILIDADE DO MODELO DE NEGÓCIO

### MAIOR INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PRIVADA

O Millennium bcp é a maior instituição bancária privada em Portugal, assumindo uma posição de liderança e destaque em diversos produtos, serviços financeiros e segmentos de mercado, estando alicerçada num *franchise* forte e bastante expressivo a nível nacional.

A atividade no mercado doméstico está enfocada na Banca de Retalho, que se encontra segmentada de forma a melhor servir os interesses dos Clientes, quer através de uma proposta de valor assente na inovação e rapidez destinadas aos designados Clientes Mass-market, quer através da inovação e da gestão personalizada de atendimento, destinada aos Clientes Prestige e Negócios. A Rede de Retalho conta ainda com um banco vocacionado para Clientes com um espírito jovem, utilizadores intensivos de novas tecnologias da comunicação, que privilegiam uma relação bancária assente na simplicidade e que valorizem produtos e serviços inovadores.

Complementarmente, o Banco dispõe de canais de banca à distância (serviço de banca por telefone e pela internet), que funcionam como pontos de distribuição dos seus produtos e serviços financeiros. Os canais remotos estão também na base de um novo conceito de banca, assente na plataforma do ActivoBank.

No final de 2012, o Banco contava com a segunda maior rede de distribuição bancária do país (839 sucursais), servindo mais de 2,3 milhões de Clientes, sendo o segundo banco (primeiro privado) em termos de quota de mercado, quer em crédito a clientes (19,1%), quer em depósitos de clientes (18,1%).

## RESILIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE DO MODELO DE NEGÓCIO

A generalização das crises de liquidez e de crédito, iniciadas em 2007, trouxe novos desafios ao sistema financeiro. O agravamento da crise soberana exigiu, dos bancos nacionais, um esforço adicional para superar as adversidades.

O Millennium bcp, em particular, tem evidenciado a sua robustez ao superar com êxito as sucessivas exigências impostas em matéria de capital e liquidez. A solidez do Banco assenta num modelo de negócio testado e distinguido, comprovado pelos indicadores de *performance* e pelo reconhecimento externo (destacando-se o expressivo número de prémios obtidos e, em particular, os elevados níveis de satisfação dos seus Clientes).

A subscrição pelo Estado de instrumentos híbridos qualificáveis como capital *Core Tier 1* no valor total de 3 mil milhões de euros, concluída no passado dia 29 de junho de 2012, e a concretização do aumento de capital no valor de 500 milhões de euros, finalizada em outubro de 2012, permitiram que o Banco alcançasse rácios de capital mais confortáveis em 2012. Para o triénio 2013-2015, o Millennium bcp tem como metas a recuperação da rentabilidade em Portugal e o desenvolvimento continuado do negócio na Polónia, Moçambique e Angola.

A capacidade de resistência do modelo de negócio assenta, essencialmente, no enfoque na Banca de Retalho, por natureza mais estável e menos volátil, face ao peso diminuto das operações financeiras. Por sua vez, a resiliência do produto bancário, mesmo no contexto atual da crise financeira, e os níveis de eficiência elevados, que têm vindo a ser reforçados desde 2008, são fruto de uma estratégia continuada, assente na redução de custos.

## **ENFOQUE NO CLIENTE**

Sobre o lema "Procuramos ver o mundo a partir dos olhos do Cliente, porque ambicionamos satisfazer todas as suas necessidades e contribuir para a concretização plena dos seus sonhos", o Millennium bcp elegeu o Enfoque no Cliente como um dos seus valores e pilares estratégicos, sendo este um fator crítico para o sucesso comercial do Banco.

O Banco reforçou o seu compromisso com os Clientes como uma das prioridades estratégicas, desde 2009, tendo implementado um conjunto de iniciativas neste âmbito, das quais se destacam: i) programas de aproximação à base de Clientes, através do aumento do número de contactos e do acompanhamento regular da sua atividade, permitindo identificar novas oportunidades de negócio e detetar eventuais sinais de dificuldade que permitam uma ação preventiva por parte do Banco, e ii) programas de captação de Clientes nas principais operações internacionais.

Paralelamente, nos últimos anos, o Millennium bcp tem promovido a partilha de informação com os seus Clientes, através da realização de diversos eventos, dos quais se destacam os Encontros Millennium, quer para Clientes Particulares, quer para Clientes Empresas.

O reconhecimento dos Clientes tem sido visível. Em 2012, o Millennium bcp foi distinguido como Escolha do Consumidor em Portugal, pela CONSUMERCHOICE – Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor, tornando-se na primeira marca a conquistar este prémio na categoria da Banca.

Na ótica da contínua e constante procura de melhoria do serviço ao Cliente, e porque acredita que a confiança dos seus Clientes é o ativo mais valioso que tem à sua guarda, o Banco monitoriza regularmente a satisfação de Clientes, através de estudos de medição da qualidade do serviço prestado.

Em 2012, foram enviados 804.255 inquéritos por via postal e eletrónica, cuja taxa global de resposta foi de 8,4%. O diagnóstico aprofundado efetuado junto dos Clientes da Rede de Retalho permitiu identificar a "confiança" e a "qualidade do atendimento prestado", destacadamente, como os atributos eleitos pelos Clientes como principal razão de escolha do seu Banco principal.

A monitorização da satisfação dos Clientes do Retalho com a oferta global e o serviço prestado permitiu concluir que se mantêm os elevados níveis de satisfação, alicerçados no reforço da relação com os Clientes, no suporte e informação/aconselhamento financeiro e na adequação da oferta.

## **BANCO LÍDER EM INOVAÇÃO**

Desde a sua fundação, o BCP construiu uma reputação baseada no seu dinamismo, inovação, competitividade, rentabilidade e solidez financeira. Tem sido uma referência em vários segmentos de mercado em Portugal e uma instituição de referência internacional na distribuição de produtos e serviços financeiros. O BCP foi o primeiro Banco em Portugal a introduzir vários conceitos e produtos inovadores, incluindo métodos de marketing direto, desenho de balcões baseados no perfil dos Clientes, contas ordenado, balcões de menor dimensão e maior eficiência (NovaRede), banca telefónica (através do Banco 7, que, subsequentemente, se transformou na primeira plataforma *online* em Portugal), seguros de saúde (Médis) e Seguro Direto, tendo sido o primeiro banco português com um *site* dedicado a empresas.

Atendendo à importância da inovação, enquanto fator de excelência distintivo face à concorrência, o BCP foi novamente pioneiro no lançamento de um novo conceito de banca, assente na plataforma do ActivoBank, baseado na simplicidade do serviço ao Cliente, conveniência, transparência e presença de canais de distribuição e comunicação emergentes (ex. *Mobile Banking*). O ActivoBank tem sido reconhecido pela comunidade financeira internacional e distinguido com a atribuição de prémios como "Best Consumer Internet Bank 2012 in Europe" e "Best in Mobile Banking", atribuídos pela revista *Global Finance*, entre outros, e foi nomeado como um dos cinco finalistas, entre cerca de 200 candidatos, dos prémios *Global Banking Innovation Awards*, na categoria Inovação Disruptiva, promovidos pela BAI. O ActivoBank foi ainda distinguido pela revista *World Finance* como "Best Commercial Bank" em Portugal, no âmbito dos *World Finance Banking Awards 2012*.

A constante procura do que é novo, sempre que o novo seja melhor, é um compromisso transversal à organização. Os Colaboradores encontram-se igualmente envolvidos neste processo através de um programa interno de geração de ideias, "Mil Ideias", baseado no reconhecimento dos Colaboradores enquanto força criativa originadora de ideias de valor; apostando numa cultura de inovação.

### ACTIVOBANK: UM NOVO CONCEITO DE BANCO

# ActivoBank

by Millennium



#### FATORES DISTINTIVOS

##### Canais



- Sucursais com horários alargados
- Acesso através de smartphones
- Aplicação de suporte aos investimentos para iPhones

##### Oferta



ActivoBank simplifica

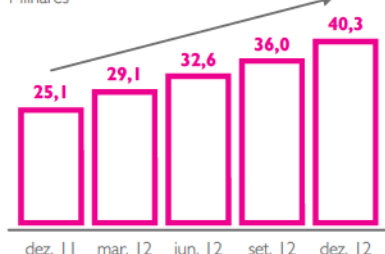
##### Operativa



Abertura de conta em 20 minutos, com todos os meios de pagamentos

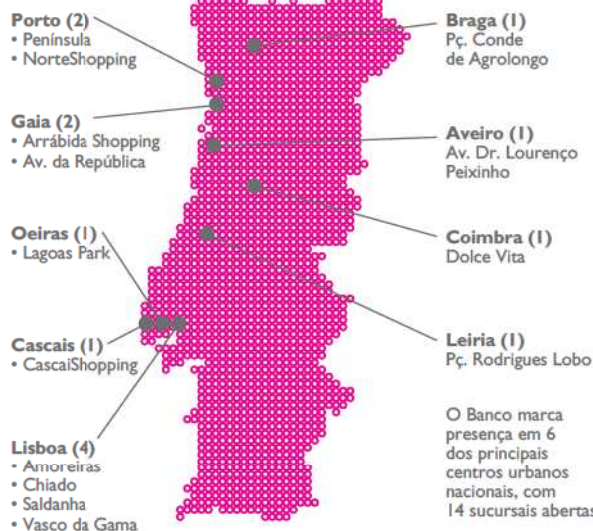
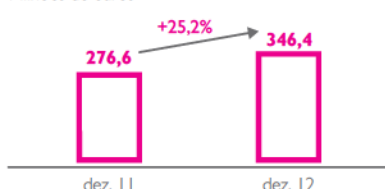
#### NÚMERO DE CLIENTES

Milhares



#### DEPÓSITO DE CLIENTES

Milhões de euros



## TECNOLOGIA

Em 2012, o Banco assegurou um conjunto de projetos e iniciativas estruturantes nas diferentes áreas da Direção de Informática e Tecnologia, tendo em vista a prossecução de um processo de melhoria contínua da eficiência operativa e aplicacional, dos níveis de serviços, da otimização de custos e da adaptação oportuna aos requisitos do negócio.

Neste intuito, em concordância com o quadro de referência estabelecido pelo Banco, foram definidas diversas áreas críticas de atuação, salientando-se a nova segmentação de Clientes, a renovação do *site* de particulares, de acordo como uma nova estratégia e abordagem comercial, o *upgrade* da plataforma de acompanhamento comercial (iPAC) e do sistema de suporte a todos os produtos da atividade de *Trade Finance* (IMEX) e a disponibilização de novas funcionalidades ao nível do *Trade Finance* e *e-invoicing*, nos canais internet.

## MARCA MILLENNIUM

A marca Millennium constitui uma base para toda a oferta comercial do Banco e uma peça fundamental na sua estratégia, com impactos diretos nos seus resultados, permitindo posicionar o Millennium bcp na mente dos seus Clientes e projetar credibilidade, reforçar a relação de confiança no Banco e criar um sentimento de lealdade, potenciando o valor da marca.

A marca Millennium representa ainda uma promessa de valor para os Clientes, diferenciando o Banco, a sua oferta e o seu serviço, através de atributos valorizados e percecionados pelo mercado, entre os quais se destacam a Inovação, a Modernidade/Juventude, o Dinamismo e a Qualidade, de acordo com os estudos independentes da Marktest (BASEF) e do Grupo Consultores (brandScore).

Os princípios estratégicos orientadores do negócio do Millennium bcp compreendendo as vertentes de captação de Clientes e negócio, em particular recursos de clientes, foram transmitidos, durante 2012, através do lançamento de um conjunto de campanhas publicitárias que alinharam o discurso comercial com os valores-chave do Banco. Deste modo, o processo comunicacional apostou num discurso sustentável e coerente, assente na premissa de perfeita sintonia do posicionamento institucional pretendido com os objetivos de negócio delineados.

### Principais campanhas

Esta estratégia foi suportada por uma oferta concreta de soluções e produtos. Neste sentido, é de realçar a campanha institucional protagonizada por José Mourinho, à qual se associou o "Depósito a Prazo Special One Top". Assente no testemunho de Mourinho sobre conceitos estratégicos para o Banco, como a Poupança, a Família e Portugal, esta campanha esteve alicerçada na afirmação "Acreditamos" enquanto manifestação de uma crença comum, transversal ao Millennium bcp e à própria sociedade.

A permanente harmonização entre a atualidade e a comunicação esteve igualmente presente nas principais iniciativas lançadas durante este período, com especial realce para a campanha "Depósito Olímpico", que potenciou o estatuto de Banco Oficial do Comité Olímpico de Portugal, e para campanhas estratégicas a nível comercial, como a "Vantagem Ordenado", "Cliente Frequente", "Millennium GO!" e "Rendimento Mensal".

Importa ainda salientar a aposta do Millennium bcp em ações inovadoras, como o projeto "M Imóveis", cuja estratégia de comunicação permitiu uma alavancagem comercial significativa e a apresentação de iniciativas táticas, como o "Voucher Presente 25 Euros", lançado no início de dezembro, por ocasião do Natal.

Os bons resultados e o sucesso da comunicação desenvolvida refletiram-se não só nos diversos prémios alcançados – caso do galardão de bronze, para a categoria Serviços Financeiros e Seguros dos Prémios à Eficácia da Comunicação com a campanha "Rock in Rio Lisboa 2012" – mas também, na distinção enquanto Escolha do Consumidor na categoria Banca, com destaque para o Atendimento, Preço dos produtos e serviços e Condições oferecidas, e também no reconhecimento como Superbrand 2012.

A notoriedade do Millennium bcp, em 2012, foi consolidada, tendo o Banco obtido, uma vez mais, um lugar de destaque entre os bancos privados a atuar em Portugal, sendo líder em *Top of Mind* de Banca e em Notoriedade Espontânea Total, em conformidade com os últimos dados divulgados pelos estudos independentes da Marktest (BASEF).

### Patrocínios

Em 2012, o Millennium bcp continuou a política de associação a grandes eventos e entidades que, face à sua dimensão e posicionamento no mercado, são fundamentais para a presença da marca junto do grande público. Neste contexto, é de ressaltar a continuação da associação ao evento Rock in Rio Lisboa, que, ao celebrar a sua quinta edição, contou, novamente, com o Millennium bcp enquanto patrocinador principal. Este evento é considerado o mais importante e conhecido festival de música realizado em Portugal, com uma notoriedade total de 97% junto da população. Na edição de 2012, o festival registou mais de 350 mil visitantes, fortalecendo a perceção do Millennium bcp enquanto marca bancária dominante no campo da música, sendo referida por 77% das pessoas inquiridas no estudo do Grupo Consultores (brandScore).

Durante este período, mereceu ainda destaque a celebração do protocolo com o Comité Olímpico de Portugal (COP) no âmbito da participação portuguesa nos Jogos Olímpicos de Londres 2012, passando o Millennium bcp a ser o Banco Oficial do COP e da equipa olímpica portuguesa. A associação da marca aos atletas olímpicos corporiza os valores de trabalho, ambição, paixão e espírito de vitória.

### Redes sociais

Assente na missão de levar valor acrescentado aos Clientes e outros públicos, o Millennium bcp entrou ativamente nas redes sociais em maio de 2010, onde conta com várias dezenas de milhares de "seguidores", em particular no Facebook, onde o maior número de presenças e a atividade constante suportam uma estratégia de comunicação assente no imediatismo e proximidade com públicos-alvo, com divulgação de informação de interesse geral no âmbito da atividade de cada uma das áreas presentes.

Em 2012, a presença do Millennium bcp nas redes sociais foi consolidada através de uma estratégia de comunicação concertada e integrada, envolvendo recursos internos e externos que, através da monitorização de diversas plataformas e da participação ativa constante, conseguiram aumentar o número de "seguidores" e de interações com diversas áreas presentes. Da responsabilidade social ao produto, passando pelo entretenimento e pelo suporte ao Cliente, a ação do Millennium bcp nas redes sociais é já uma referência de boas práticas e sucesso que se prevê crescer em 2013, abarcando novos desafios.

## POSICIONAMENTO COMPETITIVO

O Millennium bcp é a maior instituição bancária privada nacional, dispondo da segunda maior rede de sucursais em Portugal (839) e de uma posição em crescente expansão nos países em que detém operações, com especial destaque para os mercados africanos de afinidade.

Assente na máxima "Procuramos ver o mundo a partir dos olhos do Cliente", o Banco apresenta uma vasta gama de produtos bancários e serviços financeiros, estando centrado no Retail, através do qual oferece serviços de banca universal e, complementarmente, canais de banca à distância (serviço de banca por telefone e internet), funcionando como pontos de distribuição.

A vocação para a excelência, a qualidade do serviço e a inovação são valores distintivos e diferenciadores face à concorrência. Acompanhando as alterações na preferência dos consumidores pela banca digital, a criação do ActivoBank veio servir de forma privilegiada um conjunto de Clientes urbanos, com espírito jovem, utilizadores intensivos de novas tecnologias de comunicação e que valorizam na relação bancária a simplicidade, a transparência, a confiança, a inovação e a acessibilidade.

As operações em Portugal representam, atualmente, 75% do total de ativos, 74% do total de crédito a clientes (bruto) e 66% do total de depósitos de clientes. O Banco detém 2,3 milhões de Clientes em Portugal e quotas de mercado de 19,1% e 18,1% em crédito a clientes e depósitos de clientes.

O Millennium bcp encontra-se presente nos cinco continentes através das suas operações bancárias, escritórios de representação e/ou através de protocolos comerciais, possuindo, no final de 2012, cerca de 5,5 milhões de Clientes. Todas as operações desenvolvem a sua atividade sob a marca Millennium.

O Millennium bcp prossegue os planos de expansão das suas operações em África. O Millennium bim, um banco universal a operar desde 1995 em Moçambique, detém mais de 1 milhão de Clientes, sendo banco líder neste país, com 33,1% em crédito a clientes e de 30,6% em depósitos. O Millennium bim é uma marca com elevada notoriedade no mercado moçambicano, associada à inovação, com grande penetração ao nível da banca eletrónica e excecional capacidade de atrair novos Clientes. O banco é ainda uma referência em rentabilidade.

O Banco Millennium Angola (BMA) foi constituído em 3 de abril de 2006 por transformação da sucursal local em banco de direito angolano. Beneficiando da elevada imagem de marca do Millennium bcp, o BMA apresenta características distintivas, como a inovação e a dinâmica da comunicação, disponibilidade e conveniência. Em Angola, o Grupo aspira, com o investimento em curso, tornar-se num *player* de referência no setor bancário, a médio prazo. O BMA aspira ainda a tornar-se um parceiro importante para as empresas do setor petrolífero, através da constituição de um centro de empresas específico, do apoio financeiro às empresas e de operações de *trade finance*. O banco detinha, no final de 2012, uma quota de 3,0% em crédito a clientes e de 2,8% em depósitos.

Realce ainda para a atribuição de várias distinções durante 2012, por diversas entidades de renome, às operações do Millennium bcp nestas regiões. Assim, o Millennium bim foi reconhecido, pela revista *World Finance*, como o Melhor Grupo Bancário em Moçambique, pelo terceiro ano consecutivo; foi premiado como Melhor Banco em Moçambique, pelas publicações *Global Finance* e *emeafinance*, e recebeu a distinção de Banco do Ano em Moçambique, através da revista *The Banker*. Por sua vez, o BMA foi considerado o Melhor Banco com Capital Maioritariamente Estrangeiro, pela *emeafinance*.

Na Polónia, o Bank Millennium dispõe de uma rede de sucursais bem distribuída e suportada numa moderna infraestrutura multicanal, qualidade de serviço de referência, elevado reconhecimento da marca, base de capital robusta, liquidez confortável, sólida gestão e controlo do risco. O Bank Millennium detinha, no final de 2012, uma quota de mercado de 4,8% em crédito a clientes e de 5,1% em depósitos.

Na Grécia, o Banco Comercial Português, S.A. (BCP) assinou, no dia 22 de abril, acordos definitivos com o Piraeus Bank respeitantes: i) à venda da totalidade do capital social do Millennium bank (Grécia) (MBG) e ii) à participação do BCP no próximo aumento de capital do Piraeus Bank.

A assinatura destes acordos marca a conclusão das negociações estabelecidas entre o BCP e o Piraeus Bank, após o anúncio, no dia 6 de fevereiro de 2013, de que as partes haviam encetado negociações com caráter de exclusividade.

Este acordo insere-se nas determinações definidas pelo Banco Central da Grécia e pelo Hellenic Financial Stability Fund (HFSF) para a reestruturação do sistema bancário grego e o fortalecimento da sua estabilidade financeira. Os termos e condições das transações foram aprovados pelo HFSF.

As transações deverão ser executadas no decurso do segundo trimestre de 2013, estando sujeitas à obtenção das autorizações finais das entidades regulatórias.

Na Roménia, o Grupo está presente com uma operação *greenfield* lançada em outubro de 2007. A Banca Millennium é um banco de âmbito nacional que disponibiliza um vasto leque de produtos financeiros inovadores a particulares e empresas, contando com uma rede de 65 sucursais, que inclui 7 centros de empresas.

Na Suíça, o Grupo o detém uma operação desde 2003, sendo uma plataforma de *private banking* que presta serviços personalizados e de qualidade a Clientes do Grupo com elevado património, compreendendo soluções de gestão de ativos, baseados em *research* rigoroso e no profundo conhecimento dos mercados financeiros, assente num compromisso irrevogável com a gestão do risco e numa plataforma de IT eficiente.

O Grupo está ainda presente no Oriente desde 1993, mas apenas em 2010 foi realizado o alargamento da atividade da sucursal existente em Macau, através da atribuição da licença plena (*on-shore*), visando o estabelecimento de uma plataforma internacional para a exploração do negócio entre a Europa, China e África lusófona.



### PORTUGAL

Quotas de mercado	
Crédito	19,1%
Depósitos	18,1%
Total dos ativos	67.459 M €
Colaboradores	8.982
Sucursais	839

-  Best Bank em Portugal  
**emeafinance**
-  Escolha do Consumidor 2012  
**CONSUMERCHOICE** (\*)
-  Banco do Ano  
**Revista Marketeer**
-  Melhor Site de Banco Online  
**PC Guia**
-  Best Consumer Internet Bank em Portugal, Best Integrated Consumer Bank Site, Best in Mobile Banking, Best in Social Media e Best Website Design na Europa  
**Global Finance**
-  Best Commercial Bank  
**World Finance**
-  Finalista Global Banking Innovation Awards em Inovação Disruptiva  
**BAI e FINACLE**
-  Marca de Confiança, na categoria de Seguros, à Medis  
**Seleções do Reader's Digest**


### POLÓNIA

Quotas de mercado	
Crédito	4,8%
Depósitos	5,1%
Total dos ativos	12.895 M €
Colaboradores	6.001
Sucursais	447

-  Best Consumer Internet Bank, Best Online Deposit, Credit and Investment Product Offerings na Polónia  
**Global Finance**
-  Best and Friendliest Internet Bank  
**Newsweek**
-  Melhor Oferta para Empresas  
**Revista Forbes**

### ANGOLA

Quotas de mercado	
Crédito	3,0%
Depósitos	2,8%
Total dos ativos	1.375 M €
Colaboradores	1.027
Sucursais	76

-  Melhor Banco Estrangeiro em Angola  
**emeafinance**

### MOÇAMBIQUE

Quotas de mercado	
Crédito	33,1%
Depósitos	30,6%
Total dos ativos	1.872 M €
Colaboradores	2.444
Sucursais	151

-  Melhor Grupo Bancário em Moçambique  
**World Finance**
-  Melhor Banco em Moçambique  
**Global Finance**
-  Melhor Banco em Moçambique  
**emeafinance**
-  Banco do Ano em Moçambique  
**The Banker**

(\*) Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor.



# NEGÓCIO RESPONSÁVEL

As práticas de diálogo do Millennium bcp com os diferentes *Stakeholders* permitem identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria da atividade do Banco, implementar medidas corretivas em equilíbrio com os recursos disponíveis e dar uma resposta aos temas mais relevantes alinhada com as expectativas transmitidas.

<b>2009</b>	Realizou-se um trabalho de diagnóstico para o mapeamento dos subgrupos de <i>Stakeholders</i> e identificação dos temas materiais para cada um deles. As principais conclusões foram publicadas no Relatório de Sustentabilidade de 2009. Na sequência deste trabalho, foi definido o Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012.
<b>2010</b>	Realizou-se um questionário direto, no âmbito dos temas do negócio responsável, aos <i>Stakeholders</i> cujo envolvimento tinha sido identificado como enfocar e informar, quando se mapearam os vários subgrupos – Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores e <i>Media</i> . A hierarquização dos temas materiais por cada grupo foi publicada no Relatório e Contas de 2010.
<b>2011</b>	Elaborou-se um trabalho de análise aos temas que: i) os analistas de Responsabilidade Social e Corporativa (analistas ESG) consideram como mais relevantes, tendo em conta o enquadramento económico, social e ambiental e ii) as entidades internacionais de referência publicaram acerca das expectativas e estratégias definidas para os próximos anos, no âmbito do desenvolvimento sustentável. As conclusões foram publicadas no Relatório e Contas de 2011.

<b>2012</b>	Foram analisados os estudos e consultas realizados aos <i>Stakeholders</i> para, face às profundas alterações de contexto socioeconómico de Portugal, validar e atualizar os temas atualmente mais relevantes para cada grupo. Na tabela abaixo sintetizam-se os três temas mais valorizados por cada grupo.				
	<b>COLABORADORES</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>ACIONISTAS/ ANALISTAS</b>	<b>FORNECEDORES</b>	<b>MEDIA</b>
	Benefícios que promovam um maior equilíbrio com a vida familiar e financeira	Conveniência e acessibilidade	Plano de recapitalização – Capacidade de reembolso dos híbridos	Renegociação dos contratos de fornecimento	Gestão/Negócio
	Processo de redimensionamento, no âmbito do plano estratégico	Serviço e preço	Pressão no negócio decorrente da situação económica e financeira do país	Cumprimento dos prazos de pagamento	Resultados
	Mobilidade	Solidez e transparência	Operações internacionais/ Operação grega	Rendibilidade do contrato	Segurança

As atividades previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012 foram praticamente todas implementadas exceto algumas das definidas no âmbito da estratégia ambiental e que decorreram das alterações de contexto do mercado. Mais detalhe sobre o grau de cumprimento das atividades está disponível para consulta no site institucional do Millennium bcp, em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), área de Sustentabilidade.

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

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

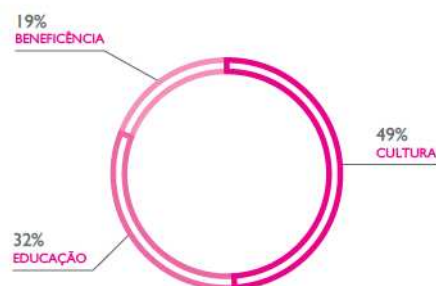
O envolvimento com as comunidades locais é um dos vetores da política social do Grupo BCP, que é pública e pode ser consultada no site institucional do Banco e cujo objetivo é, de forma complementar à sua atividade, promover mais um veículo do desenvolvimento económico e social dos países em que opera. 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



Os principais projetos desenvolvidos e apoiados pela Fundação Millennium bcp para a promoção da Cultura foram:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas, que este ano recebeu 8.126 visitantes, 23% dos quais foram grupos escolares. No âmbito do funcionamento do NARC, aderiu-se ainda a diversas iniciativas, nomeadamente "Dia Internacional dos Monumentos e Sítios", "Dia dos Museus", "Noite dos Museus" e "Jornadas do Património", com a abertura do NARC e da Galeria Millennium em horário alargado;
- Galeria Millennium: espaço expositivo de entrada gratuita, em parte já existente, mas que, em 2012, foi alargado, tendo-se registado a sua atual designação, a qual permite uma maior visibilidade por identificação com a marca Millennium. Realizaram-se as seguintes exposições temporárias: i) "*Felicitas Iulia Olisipo*", que recebeu 3.975 visitantes; ii) "A Sardinha é Nossa!". Esta exposição, que teve lugar no âmbito das Festas da Lisboa, recebeu 28.591 visitantes e foi levada a cabo em parceria com a EGEAC. Os 300 trabalhos expostos foram resultado do desafio lançado à população, pela EGEAC, para apresentação de propostas de representações gráficas de sardinhas; iii) em parceria com a Casa da América Latina e a Embaixada do Chile em Lisboa, a exposição "Matta-Alegria-Matta", que apresentou 17 pinturas e 6 esculturas do artista chileno Matta, recebeu 2.899 visitantes;
- Projeto de exposições itinerantes "Arte Partilhada" organizou e apresentou neste período: i) exposição de tapeçarias "Redes sem Mar", exibida no Museu de Aveiro, que recebeu 1.419 visitantes; ii) "Exposição Arte Partilhada: 100 Anos de Arte Portuguesa", apresentada no Paço de Duques de Bragança, Guimarães, no âmbito de Guimarães Capital Europeia da Cultura e iii) exposição "A Pulsão do Amor" da Coleção Millennium bcp, apresentada no Museu Biblioteca Condes de Castro Guimarães, em Cascais, que recebeu 16.391 visitantes;
- Como reforço da aproximação à comunidade e num esforço de alargamento do acesso à informação, procedeu-se à colocação de Quiosques Multimédia, em Lisboa e no Porto, com conteúdos que incluem o conjunto de obras das exposições em itinerância "Arte Partilhada" e coleção de Numismática (fotos e texto). Nesta lógica, foi também criada uma aplicação para acesso móvel ao quiosque para Apple e Android.

Na área da Ciência e Educação, manteve-se o programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP), que, no ano letivo 2011/2012, teve 22 bolseiros. Procurando participar na promoção da qualidade do ensino e no constante alargamento do acesso à educação, a Fundação apoiou também programas de bolsas de outras instituições e universidades, tais como: i) parceria com o Millennium bim para atribuição de bolsas a jovens com carência económica e demonstração de mérito académico. Foram atribuídas três bolsas no ano letivo corrente; ii) protocolo com o Banco Millennium Angola para apoio a programa de bolsas para universitários angolanos a frequentarem, em Angola, os cursos de Economia, Gestão, Administração de Empresas, Contabilidade, Auditoria, Gestão Bancária, Direito, Engenharia Informática e Informática de Gestão. Foram consideradas 16 candidaturas; iii) Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa: apoio a três estudantes estrangeiros do Master of Laws; iv) Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais da Universidade Católica Portuguesa: bolsas de estudo Lisbon MBA; v) Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS): apoio à Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra; vi) Instituto de Cooperação Jurídica – curso de Mestrado em Ciências Jurídico-Económicas na Faculdade de Direito Eduardo Mondlane, em Moçambique: o impacto do apoio da Fundação traduz-se na continuidade do curso, antes inexistente no mercado moçambicano, e no respetivo alargamento e diferenciação da oferta de ensino em Moçambique. É de esperar, como benefício a longo prazo, colmatar a falta de quadros juristas com especialização na área financeira, fomentar o conhecimento nas áreas de regulação e supervisão bancária, introduzir melhorias nas condições para a carreira académica e aumentar a qualidade do ensino superior.

A presença da Fundação como mecenas de projetos educativos assinala-se também no empreendedorismo, sustentabilidade e noutras formas de transmissão de conhecimento:

- Start-Up Programme da Junior Achievement Portugal, que promove o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários;
- Plataforma para o Crescimento Sustentável – PCS: projeto que visa a criação de um modelo de desenvolvimento sustentável, com vista à competitividade. Prevê a realização de oito conferências, publicação de dez documentos escritos, publicação de relatórios para o crescimento sustentável e duas sessões da academia para o crescimento sustentável (formação de jovens);

- Centro de Astrofísica da Universidade do Porto, em parceria com o Centro de Astronomia e Astrofísica da Universidade de Lisboa: apoio à realização da exposição "Um Universo Deslumbrante", evento internacional que celebra os 50 anos do Observatório Europeu do Sul (ESO) e que apresenta 50 imagens do cosmos captado nos seus diferentes observatórios, situados em alguns dos lugares mais inóspitos da Terra.

Este ano reforçaram-se os apoios a projetos científicos, tendo-se celebrado protocolos com:

- Instituto de Medicina Molecular (IMM): desenvolvimento de um conjunto de iniciativas de investigação para tratamento de tumores cerebrais, entre as quais se destacam a criação de um banco de tecidos de tumores cerebrais e a criação de um programa de cooperação entre o IMM e os PALOP na área dos tumores pediátricos;
- Liga dos Amigos do Hospital de Santa Marta (LAHSM): desenvolvimento de projeto de investigação de casos de cardiopatia congénita (principal causa de mortalidade infantil nos países desenvolvidos), a cargo do serviço de cardiologia pediátrica do Hospital de Santa Marta, em colaboração com a Faculdade de Ciências Médicas de Lisboa e com o envolvimento da Universidade de Harvard. O estudo tem como objetivo estudar as propriedades biomecânicas das artérias para promover uma mudança no paradigma de tratamento da doença a nível mundial.

A Fundação Millennium bcp apoiou ainda diversas instituições e iniciativas de ação social, bem como projetos dirigidos a situações de carência social e económica, pessoas com deficiências e ações no domínio da saúde. Salientam-se os seguintes:

- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade: publicação de estudo com levantamento, caracterização, análise e diagnóstico das IPSS nacionais, com a finalidade de promover a sustentabilidade das IPSS e aumento da resposta às necessidades sociais da população portuguesa. Realização de dois eventos (Lisboa e Porto) de apresentação da publicação, com a presença do ministro Pedro Mota Soares, em Lisboa;
- Programa GOS – Gestão de Organizações Sociais: programa desenvolvido numa parceria entre a AESE – Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS, através de ações de formação dirigidas aos seus órgãos responsáveis;
- Banco Alimentar Contra a Fome: apoio à produção dos sacos para a realização de campanhas de recolha de alimentos e a aquisição de atum – cerca de 18.500 quilos;
- Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger (APSA) – Projeto Casa Grande: a APSA está em fase de conclusão da reconstrução de um edifício disponibilizado pela Câmara Municipal de Lisboa para constituição de Centro de Apoio, no qual funcionarão diversas valências, nomeadamente, um negócio social, com serviços dirigidos à comunidade (lavandaria, reprografia, cafetaria, esplanada, horta e pomar biológico, etc.);
- Associação para o Estudo e Integração Psicossocial: programa destinado a pessoas sem-abrigo que oferece apoio na escolha, obtenção e manutenção de uma casa individual, digna, permanente e integrada na comunidade. Proporciona o acesso imediato a uma habitação individualizada e dá prioridade a pessoas com problemas de saúde mental, que se encontrem a viver na rua, na cidade de Lisboa. Está em preparação a celebração de uma parceria com alunos do MBA Católica/Nova, para desenvolvimento de um estudo de impacto económico do projeto no Serviço Nacional de Saúde.

O Millennium bim, no âmbito do programa "Mais Moçambique Pra Mim", seleciona projetos que se dirijam, preferencialmente, a apoiar a educação e o desporto infante-juvenil. Em 2012, as principais atividades desenvolvidas foram:

- Organização da Corrida Millennium bim, uma iniciativa que tem como objetivo a divulgação e massificação da modalidade de atletismo. Visa incentivar todos os moçambicanos a praticarem exercício físico, promovendo um estilo de vida saudável. A prova contou com cerca de 900 inscritos, entre atletas nacionais, internacionais e simpatizantes do desporto;
- O Mini Basquete Millennium bim, projeto em parceria com o Clube Ferroviário de Maputo e com a Associação de Basquete da cidade de Maputo, realizou o VII Torneio Mini Basquete Millennium bim, que contemplou a realização de atividades criativas e concursos relacionados com o basquetebol, promovendo o preenchimento

dos tempos livres de forma educativa e produtiva. Este evento envolveu a participação de cerca de 1.500 crianças e chegou a sete províncias – Maputo, Beira, Nampula, Quelimane, Tete, Gaza e Manica;

- Promoção da Campanha Nacional de Segurança Rodoviária, em parceria com a Top Produções e com o Departamento de Trânsito do Comando Geral da Polícia da República de Moçambique. Desde o início da campanha, foram abrangidos mais de 18.000 alunos de 50 escolas primárias da província de Maputo, que assistiram a palestras dadas por agentes, tendo sido formados e alertados para os perigos da circulação rodoviária. Após a formação e para reforço do conteúdo transmitido, o tema foi trabalhado na disciplina de Educação Cívica com o apoio de material didático oferecido pelo Millennium bim a cada escola participante;
- Apoio a instituições através da oferta de: i) material didático e brinquedos para a sala de espera da pediatria, do Hospital Geral de Mavalane, em Maputo. Uma oferta que surge da necessidade demonstrada pelo hospital de melhorar as condições das crianças durante o período de espera; ii) material didático e lúdico para duas salas, situadas na ala de pediatria, do Hospital Provincial do Xai-Xai, uma das mais importantes unidades hospitalares de Moçambique, que permitiu enriquecer dois espaços destinados ao lazer e convívio de crianças e dos familiares que as acompanham, durante o período de internamento e iii) 20 computadores à Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Apoio a um programa de formação, em parceria com o Ministério da Saúde, organizado pelo Instituto de Higiene e Medicina Tropical. Os cursos Programa Avançado de Gestão para Diretores Clínicos/Chefias Médicas Hospitalares e Programa Avançado de Gestão para Chefias de Enfermagem Hospitalares, dirigidos a médicos e enfermeiros de todo o país, têm como objetivo reforçar conhecimentos na gestão estratégica das organizações de saúde, para que se potenciem os benefícios da prevenção de doenças graves e que sejam incrementadas a esperança e qualidade de vida da população.

O Banco Millennium Angola, no âmbito das suas ações de responsabilidade social:

- Renovou o apoio ao Programa Integrado de Saúde Materno-Infantil da Igreja Católica em Angola, através da assinatura de mais um protocolo com a Cáritas e a Fundação Evangelização e Culturas (FEC). Através deste protocolo, o Banco Millennium Angola, a Cáritas e a FEC visam contribuir para o alargamento e melhoria da qualidade dos serviços de saúde materno-infantil disponibilizados pelo subsistema de saúde da Igreja Católica em Angola, particularmente através do diagnóstico da situação atual das unidades de saúde na Diocese do Sumbe, província do Kwanza-Sul;
- Participou no Jantar de Gala da Amizade e no Bazar de Natal do Grupo Amizade, com o objetivo de contribuir para a angariação de fundos, que se destinam a apoiar projetos dirigidos a grupos mais desfavorecidos, nomeadamente para o fornecimento de alimentos, reabilitação de instalações, fornecimento de medicamentos e aquisição de bens indispensáveis, como cadeiras de rodas, vestuário, material escolar, entre outros;
- Converteu o valor habitualmente gasto em presentes de Natal num donativo a favor da Cáritas Angola para a construção de uma casa no Cacucaco, onde será possível acolher, alimentar e educar crianças carenciadas.

Na Polónia apoiaram-se as seguintes iniciativas:

- "Garden of Hope", destinado à formação psico-oncológica de pessoas vítimas de cancro, com o objetivo de as ajudar a lidar com as emoções que envolvem a doença;
- Projeto de solidariedade "Mutualidade", realizado no âmbito do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações. O objetivo do evento foi encorajar idosos a partilharem experiências, incentivando-os a uma vida ativa e ao envolvimento com as gerações mais novas. O evento compreendeu a realização de várias peças de teatro, filmes, concertos, exposições e debates durante os seis dias em que decorreu;
- Programa "CEMS Chance", realizado na Warsaw School of Economics, destinado a motivar jovens estudantes de elevado potencial, mas com uma situação familiar, financeira ou de saúde difícil, a continuarem a sua formação. O trabalho realizado com estes jovens permite-lhes, além de reconhecerem as oportunidades ao seu alcance, desenvolver capacidades para planearem o seu futuro profissional mais adequado ao seu talento. Estiveram envolvidos no programa deste ano 40 alunos.