

- Análise conjunta com as Empresas dos colaterais contratados, face à globalidade das responsabilidades detidas pela empresa junto do Banco, potenciando ganhos em termos de minimização do consumo de capital e melhoria na gestão dos ativos da empresa.

### III. Monitorização do crédito vencido

- Identificação de eventuais sinais de alerta na atividade das empresas, decorrentes da conjuntura económica atual, potenciando a proximidade comercial existente, por forma a delinear proativamente soluções que permitam ultrapassar e evitar incumprimentos futuros;
- Atuação integrada das áreas comerciais com as áreas de recuperação de crédito e de produtos especializados (*leasing*, *factoring*, negócio imobiliário), para a implementação de soluções globais com as empresas;
- Apoio à realização de planos de reestruturação empresarial, no âmbito de reajustes da estratégia empresarial, nomeadamente em situações de implementação de estratégias de diversificação de mercados ou produtos.

### IV. Maximização da rendibilidade dos Clientes

- Manutenção das ações de *repricing* das operações, procurando efetuar o seu ajustamento ao respetivo risco incorrido e à evolução dos mercados financeiros. Como resultado desta atuação, registou-se um aumento de 3,6% da margem financeira face ao período homólogo de 2010;
- Dinamização da utilização da *Internet Banking* na vertente transacional da atividade das empresas (ex.: transferências, pagamentos de impostos, ordenados ou fornecedores);
- Redução das isenções de preçário de comissões, por forma a efetuar uma cobrança adequada e ajustada aos custos operacionais das operações.

## Microcrédito

A atividade desenvolvida nesta área pela Rede Autónoma de Microcrédito tem vindo a ser reconhecida internacionalmente, tendo sido o vencedor do prémio “*MicroFinance Recognition Awards*”, na categoria “*Commitment to social and financial transparency*” e tendo integrado a *shortlist* dos *Global Microfinance Achievement Awards 2011*, na categoria “*highest customer orientation*”, com reconhecimento como uma das três melhores operações de Microcrédito a nível internacional, nesta categoria.

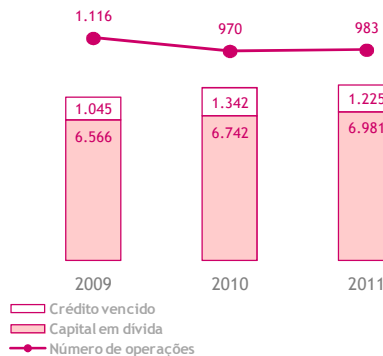
Como membro corporativo e membro do Board, o Millennium bcp, continuou a participar no grupo de trabalho da *European Microfinance Network* (EMN), que tem como objetivo elaborar uma análise do crescimento da microfinança na Europa.

Em 2011, procedeu-se a uma atualização dos critérios para candidatura, tendo o montante máximo das operações sido elevado para 25 mil euros por candidato e o prazo máximo alargado para cinco anos para operações a partir dos sete mil euros. O número de propostas analisadas pelo Millennium bcp Microcrédito, em 2011, manteve-se em linha com as apresentadas em 2010. Em termos de produção a atividade do Microcrédito, que inclui protocolos com Associação Nacional de Direito ao Crédito e Região Autónoma dos Açores, concretizou um total de 214 novas operações, com um total de crédito concedido de 2,20 milhões de euros, tendo ajudado a criar 315 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 983 operações em carteira, a 31 de dezembro de 2011, foi de 9,65 milhões de euros, correspondendo a um capital em dívida de 6,98 milhões de euros.

O esforço de controlo do crédito vencido continua a ser uma preocupação constante, sendo que a metodologia em prática tem demonstrado eficácia na prevenção e resolução de situações de incumprimento. Em 2011, foram consolidados os critérios de análise de crédito, já de si rigorosos e consubstanciados numa *check list*, quer no que diz respeito ao Plano de Negócio apresentado pelos microempreendedores, quer no perfil dos mesmos, bem como dos avalistas.

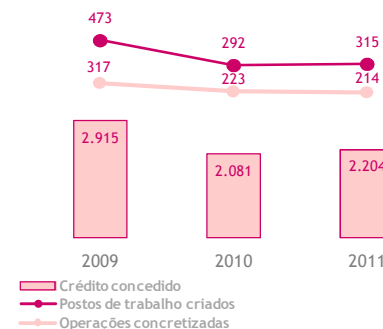
#### CARTEIRA DE CRÉDITO MICROCRÉDITO

Milhares de euros



#### ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO

Milhares de euros



## CULTURA DE RIGOR

No Grupo Banco Comercial Português estão instituídos um conjunto de códigos e políticas que sintetizam as normas e deveres profissionais e deontológicos fundamentais para o desempenho cumpridor e coerente de todos os Colaboradores.

O Grupo BCP considera que o respeito pela missão e valores definidos, bem como o cumprimento da sua estratégia, depende de cada Colaborador pelo que fomenta uma cultura de rigor e responsabilidade, suportada em mecanismos de divulgação permanente de informação, formação e monitorização, que garanta o estrito cumprimento das regras de conduta definidas.

Códigos	Código Deontológico	Regulamento Interno Relativo à Atividade de Intermediação Financeira	Regimento do Conselho Geral e de Supervisão	Regimento do Conselho de Administração Executivo
Políticas	Política de <i>Compliance</i>	Política de Sustentabilidade	Política Social	Política Ambiental

No âmbito da responsabilidade corporativa e social, o Banco aderiu voluntariamente a princípios de referência e é membro de entidades que garantem a transparência e ética empresarial, comprometendo-se, assim, a respeitar e promover na sua esfera de influência, um conjunto de valores chave nas áreas dos direitos humanos, normas laborais, normas sociais e ambientais e combate à corrupção.

Princípios e Entidades	Princípios do <i>Global Compact</i>	Princípios do Equador	<i>Global Reporting Initiative</i>	BCSD Portugal	Associação Portuguesa de Anunciantes
------------------------	-------------------------------------	-----------------------	------------------------------------	---------------	--------------------------------------

Os documentos referidos, bem como os princípios de referência a que o Grupo BCP aderiu, são públicos e estão disponíveis para consulta no *site* Institucional do Banco.

Estão ainda definidas e publicadas internamente normas de segurança física e de sistemas de informação e de continuidade de negócio que estabelecem procedimentos e deveres de conduta adequados às funções exercidas e aos níveis de responsabilidade dos diferentes Órgãos e de todos os Colaboradores. No *site* Institucional do Millennium bcp estão disponíveis para consulta pública a missão e atividades desenvolvidas pelas direções responsáveis pela gestão dos temas de segurança e continuidade do negócio.

## FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Criado em 2004, o Compliance Office é responsável pela implementação de sistemas de prevenção, monitorização e reporte dos riscos nos processos organizacionais, que incluem a comunicação com Clientes, prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo, prevenção de conflito de interesses e abuso de mercado e monitorização de transações. No entanto, todos os Colaboradores do Banco têm o dever de agir na sua esfera de atividade com o rigor que a legislação impõe e a responsabilidade que a ética profissional determina. Assim, para que haja um alinhamento cultural sobre estas matérias, o Compliance Office mantém uma prática de formação e informação permanente por forma a garantir a minimização dos riscos operacionais, de *compliance* e de reputação.

O Compliance Office tem uma estrutura internacional, representada no exterior por International Compliance Officers, que reportam funcionalmente ao Group Head of Compliance, em Portugal. No início de 2011, realizou-se o 1.º Encontro Internacional de Compliance Officers do Grupo, com o apoio do CAE, fórum com resultados relevantes ao nível da partilha de informação, da clarificação de princípios, do alinhamento de estratégias e implementação de planos de atuação comuns.

Em 2011, o Compliance Office evoluiu para um formato mais integrado, onde a consolidação de meios técnicos, processos e práticas foi relevante para a descentralização da função na Organização em termos de sensibilização para os temas de *compliance* e para a obtenção de maior nível de visibilidade interna e externa, tendo prestado sempre a todas as áreas do Grupo e aos seus Órgãos de Administração e Fiscalização as informações, recomendações e esclarecimentos, de forma independente e no cumprimento dos requisitos legais, relativamente aos factos que lhe foram dados a conhecer na sua atuação.

As ações de formação e informação desenvolvidas pelo Compliance Office, junto das áreas relevantes para a aprovação final dos novos produtos e serviços e ainda de todas as peças promocionais do Banco, permitiram um

Em Portugal, no âmbito de alguns programas de formação, os Colaboradores foram também convidados a participar em projetos de remodelação de instalações que requereram coesão e espírito de equipa na sua execução:

- Inserida na Formação de Liderança, 46 Colaboradores da Direção de Crédito realizaram, no Lar de Santo António da cidade de Santarém, durante dois dias num total de 12 horas, a remodelação de 13 quartos da instituição que envolveu pintura, montagem de mobiliário e decoração;
- No encerramento do Fórum *Grow Together*, os 43 Colaboradores das sete equipas de projeto foram envolvidos numa ação, que teve a duração de 8 horas, de remodelação do espaço infantil da Casa do Povo da Freguesia Freiria, perto de Torres Vedras;
- Integrado no plano de formação da Direção de Banca de Investimento, 43 Colaboradores, durante 6 horas, remodelaram o 2.º andar da Obra do Ardina com intervenção nas camaratas, salas de estudo e convívio e casa de banho.

Através de parcerias formais ou de convite dirigido à participação dos Colaboradores, durante o ano de 2011 foram entregues bens de diversa natureza a Instituições que, direta ou indiretamente, trabalham com a população:

- Em Portugal, assinou-se um protocolo com a EntreAjuda que prevê a doação de aparelhos elétricos e eletrónicos que são posteriormente entregues por esta Entidade a Instituições de Solidariedade Social com as quais celebrou acordo e cuja atividade acompanha. Foram ainda doados a diversas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Bombeiros voluntários 355 peças de mobiliário e 76 equipamentos informáticos;
- Na Grécia, foram entregues, pelo Bank Millennium, a escolas primárias e secundárias e a clubes municipais de promoção à cultura, equipamentos informáticos, *software*, impressoras e faxes;
- No âmbito do programa “*Child’s Smile - TO HAMOGELO TOU PAIDIOU*”, que se destina a crianças vítimas de maus tratos ou abandonadas, ao qual o Bank Millennium na Grécia dá apoio desde há quatro anos, os Colaboradores foram convidados a participar na campanha “*Volunteer Chain of Employees*” com a oferta de roupas, alimentos e brinquedos;
- Em Angola, integrado no apoio à ONG “Grupo da Amizade - Programa Criança Feliz”, os Colaboradores participaram na campanha de recolha de produtos alimentares, material didático, brinquedos e roupa;
- Em Moçambique, o Millennium bcp ofereceu à Escola Primária de Nhanguco e aos seus 500 alunos, livros e material escolar e à Missão Netia computadores para a abertura de uma sala de informática.

## BENEFICÊNCIA

O Millennium bcp em Portugal continua a apoiar o Banco Alimentar contra a Fome, dando continuidade a uma parceria que teve o seu início em 1992. Em 2011, este apoio traduziu-se no pagamento dos custos da produção dos 2.813 mil sacos para a realização das campanhas de recolha de alimentos e com a entrega de valor monetário que se traduziu na aquisição de 18,4 toneladas de atum.

A Fundação Millennium bcp em Portugal apoiou diversas instituições e iniciativas de ação social, bem como projetos dirigidos a situações de carência social e económica, pessoas com deficiência e ações no domínio da saúde, dos quais se destaca:

- Apoio à realização de um estudo das IPSS existentes em Portugal, promovido pela Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social a efetuar pela Consulting Network Portugal (levantamento, caracterização, análise e diagnóstico) - cujo objetivo final é o de promover a sustentabilidade das IPSS e correspondência do trabalho que desenvolvem às necessidades sociais da população portuguesa;
- Apoio à Câmara Municipal do Porto no fornecimento de refeições a jovens estudantes, provenientes de meios familiares economicamente desfavorecidos, durante o período de férias do Natal do ano letivo 2010-2011. O apoio permitiu o fornecimento de 3.950 refeições a 866 alunos;
- Apoio à Irmandade da Misericórdia e São Roque no fornecimento de refeições a 170 pessoas;
- Apoio ao CADIN - 2º Congresso Internacional “Neurodesenvolvimento: As peças do puzzle”, realizado de 24 a 27 de março de 2011 no Centro de Congressos do Estoril, que contou com 700 participantes. O apoio da Fundação foi utilizado para pagamento de um tradutor simultâneo nos três dias do Congresso;
- Apoio ao PAV - Ponto de Apoio à Vida, nomeadamente às grávidas com dificuldades socio económicas. No ano de 2011, recorreram ao Gabinete de Atendimento Externo 283 novas mães. O donativo atribuído pela Fundação foi aplicado na realização das obras de reabilitação do edifício onde passou a funcionar, para além da sede da Instituição, o respetivo Gabinete de Atendimento Externo. Com esta mudança de

instalações, o PAV não só melhorou consideravelmente as condições de acolhimento das mães que a ele recorrem, como também aumentou a sua capacidade de resposta ao número crescente de solicitações que vem recebendo e que se traduzem em cerca de 2.000 atendimentos/ano; Apoio à Associação Portuguesa do Síndrome Asperger (APSA), no Projeto “Casa Grande”, designadamente na construção de um Centro de Apoio em edifício disponibilizado pela Câmara Municipal de Lisboa, que prevê a criação de um negócio social, com serviços dirigidos à comunidade (lavandaria, reprografia, cafetaria, esplanada, horta e pomar biológico, etc.), para emprego temporário de pessoas com Síndrome de Asperger (SA) e com diversos serviços dirigidos aos portadores de SA e familiares. A estrutura, para além de acolher esta população específica estará aberta à comunidade em geral, tendo o duplo benefício de criar ocupação a pessoas com síndrome de Asperger e recuperar um espaço em Lisboa, até ao momento fechado e sem utilização, para utilização da restante população. O benefício esperado para este apoio consubstancia-se na criação de novo conhecimento sobre a problemática como facilitador da integração na sociedade dos indivíduos do público-alvo, na criação de novas competências e atitudes nas pessoas com SA, na melhoria da sua qualidade de vida através de programas de treino de competências sociais e profissionais;

- Colaboração do Lisbon MBA, da Universidade Nova de Lisboa (UNL) e Universidade Católica (UC), com a Associação Portuguesa do Síndrome Asperger na elaboração de Análise de Projeto. A Fundação, procurando a maximização do benefício dos seus apoios à APSA, à UNL, à UC, e também, numa perspetiva de multiplicar conhecimento e partilhar experiências, mediou uma parceria entre estas entidades. A proposta consistiu na produção de um Projeto de Sustentabilidade por parte dos alunos da cadeira de “Projeto” do Lisbon MBA, para implementação na APSA. O estudo, já concluído, teve como base a análise das atividades previstas para a “Casa Grande”, apresentando propostas para um desenvolvimento sustentado das suas valências;

Em Angola, o BMA assinou um protocolo com a Cáritas e a Fundação Evangelização e Culturas (FEC), no âmbito do Programa Integrado de Saúde Materno-Infantil da Igreja Católica em Angola. Este programa tem como objetivo a melhoria da qualidade de vida e o acesso aos cuidados primários de saúde, com destaque para a saúde e conseqüente diminuição da mortalidade materna e infantil em Angola. O diagnóstico de saúde materno-infantil do subsistema da Igreja Católica está projetado para as 18 Províncias e o seu orçamento global ronda os cento e oitenta mil dólares americanos (10 mil dólares norte-americanos por Província). No último trimestre do ano, ao abrigo deste protocolo, foram realizados diagnósticos da saúde materno-infantil na rede de unidades sanitárias da província do Kwanza Sul e na diocese de Caxito.



Anualmente, no Dia da Criança Africana, o Banco Millennium Angola em parceria com a Organização não governamental (ONG) Grupo da Amizade, que apoia o “Programa Criança Feliz” localizado em Luanda, Centro Médico das Madres, no Município do Kilamba Kiayi, dinamiza uma ação conjunta com as crianças. Este grupo tem como objetivo reduzir a pobreza, promover a educação e oferecer cuidados de saúde, apoiando atualmente 350 crianças até aos 14 anos.

Em 2011, a Vice-Presidente da Comissão Executiva, Hermenegilda Benge, acompanhada por 20

Colaboradores do BMA, visitou durante uma manhã as instalações do “Programa Criança Feliz” entregando um donativo de 1,5 milhões de kwanzas, resultado obtido com o “Depósito Aniversário”, em que por cada mil dólares norte-americanos aplicados pelos Clientes, um dólar norte-americano revertia a favor do “Programa Criança Feliz”.