

financeiro que permitam uma abordagem sistemática e harmonizada do acompanhamento das diversas operações, quer a nível do controlo de realização orçamental, actividade e evolução financeira, quer em termos de apoio para a tomada de decisão e subsequente implementação das deliberações de reestruturação, investimento e desinvestimento.

Comité de Coordenação de Serviços Bancários – os departamentos que integram este Comité servem as Áreas de Negócio, em Portugal e noutros países, contribuindo de forma sustentada para a redução de custos e melhoria da qualidade de serviço, assegurando um grau de inovação compatível com as aspirações de crescimento do Banco. Analisa a informação relativa à evolução dos custos e principais níveis de serviço nos Serviços Bancários, assim como as propostas apresentadas pelos respectivos membros, e submete, para decisão, propostas sobre temas relacionados com as Direcções de Crédito, Recuperação de Crédito, Operações, Administrativa e Patrimonial, Prevenção e Segurança e Informática e Tecnologia. Com o intuito de garantir que o risco de todos os Clientes do Banco é permanentemente avaliado de forma adequada, foi criada, em Julho de 2009, a Direcção de *Rating*.

Relativamente às Áreas de Negócio Corporate e Banca de Investimento e Outros Negócios Internacionais, é adoptada uma abordagem diferente.

Corporate & Banca de Investimento – o acompanhamento da actividade deste segmento e a gestão da área internacional não estão integrados em nenhum Comité de Coordenação, tendo sido assumidos directamente pelos Administradores do Millennium bcp responsáveis por essas Áreas de Negócio.

Outros Negócios Internacionais – a coordenação global das operações em África foi assumida directamente pelos Administradores do Millennium bcp responsáveis por essas operações, por ter sido considerado que as especificidades destes mercados justificam tratamento individualizado e que, conseqüentemente, não beneficiariam da integração em Comités de Coordenação.

Adicionalmente, emanam do CAE sete Comissões com atribuições de âmbito global e transversal, cujas competências são proceder ao estudo e avaliação, para cada área de intervenção, das políticas e princípios que devem nortear a actuação do Banco. Estas Comissões são as seguintes: Comissão de Planeamento e Alocação de Capital e Gestão de Activos e Passivos; Comissão de Risco; Comissão de Acompanhamento do Fundo de Pensões; Sub-Comissão de Risco do Fundo de Pensões; Comissão de *Stakeholders*; Comissão de Crédito e Comissão de Coordenação de Sustentabilidade. Os membros dos Comités e das Comissões são obrigatoriamente designados pelo CAE do Millennium bcp. Deste modo:

Comissão de Planeamento e Alocação de Capital e Gestão de Activos e Passivos (CALCO) – assegura a monitorização e a gestão dos activos e passivos e a alocação de capital, competindo-lhe estabelecer as políticas adequadas de gestão dos riscos de liquidez e de mercado ao nível do balanço consolidado do Banco.

Comissão de Risco – responsável por acompanhar os níveis globais de risco incorridos (riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional), assegurando que os mesmos são compatíveis com os objectivos e estratégias aprovadas para o desenvolvimento da actividade do Banco.

Comissão de Acompanhamento do Fundo de Pensões – tem as competências definidas na legislação aplicável dos Fundos de Pensões, designadamente elaborar pareceres sobre alterações aos contratos constitutivos e acompanhar a gestão financeira dos fundos.

Sub-Comissão de Risco do Fundo de Pensões – responsável pela monitorização e gestão do risco dos Fundos de Pensões do Banco, competindo-lhe estabelecer as estratégias de cobertura e as políticas de investimento adequadas.

Comissão de Stakeholders – constituída em 2005, é um órgão de relacionamento com os *Stakeholders*. Funciona como um canal privilegiado de disseminação de informação interna da Empresa e como um fórum de debate e aconselhamento estratégico ao CAE. Os seus membros resultam de "eleições" através de painéis de *Stakeholders* (Colaboradores e Accionistas) ou por convite a individualidades de mérito e prestígio reconhecidos.

Comissão de Crédito – órgão que se pronuncia sobre a concessão de crédito a Clientes ou grupos económicos com elevada exposição de risco global, designadamente em operações de renovação ou revisão de linhas e limites de crédito que representem um aumento considerável da exposição de risco. As competências desta Comissão englobam também outro tipo de operações de crédito, nomeadamente operações de *project finance*, operações colateralizadas com activos financeiros oriundas das redes comerciais do Banco, operações de financiamento à promoção imobiliária, operações de *leasing* imobiliário, operações de *factoring* e operações de reestruturação de responsabilidades já vigentes no Banco.

Comissão de Coordenação de Sustentabilidade – responsável por definir e operacionalizar as iniciativas e programas do Banco, submetendo para decisão, no âmbito das suas competências, as propostas sobre temas relacionados com o plano de acções que materializa a política de sustentabilidade.



ENCONTROS MILLENNIUM

Os Encontros Millennium, realizados nas capitais de distrito, têm como objectivo principal maximizar a proximidade do Banco às regiões onde está presente, proporcionando contacto directo entre o CAE e os principais Clientes, Colaboradores e Entidades Locais. A Conferência Millennium, ponto central destes encontros, contou com um orador convidado – o Professor Daniel Bessa, ex-ministro da Economia e actual Director-Geral da Associação Empresarial para a Inovação (COTEC Portugal) – que apresentou temas de interesse nacional e regional, proporcionando um debate entre os participantes sobre os caminhos do desenvolvimento económico.

Durante o ano de 2010 foram realizados Encontros Millennium nos distritos de Viseu (10 e 11 de Março), Portalegre (19 e 20 de Abril), Beja (4 e 5 de Maio), Vila Real (5 e 6 de Julho), Guarda (29 e 30 de Setembro) e Viana do Castelo (15 e 16 de Novembro).

No total dos seis eventos participaram 2.909 Clientes e 711 Colaboradores. Atingiu-se em 2010 o objectivo de chegar a todos os distritos portugueses.

AINDA MAIS PRÓXIMO DOS CLIENTES

No âmbito da iniciativa "Ainda Mais Próximo dos Clientes", foram realizados 12 seminários em várias localidades do país (Braga, Coimbra, Guimarães, Porto/Paredes, São João da Madeira, Leiria, Viseu, Farnalhão, Barcelos, Viana do Castelo, Covilhã e Aveiro), nos quais participaram cerca de 700 Clientes.

Nestas sessões, além do enquadramento da economia portuguesa e internacional, apresentaram-se as principais consequências para as empresas da implementação pelos Bancos dos critérios de Basileia II e os principais indicadores económico-financeiros e comportamentais utilizados na análise de risco de crédito das empresas pelos Bancos, o novo sistema de normalização contabilística e soluções de apoio ao investimento e às exportações, encerrando com uma apresentação sobre a política comercial do Millennium bcp efectuada por um Administrador do Banco. Os eventos realizados registaram um elevado nível de satisfação dos Clientes, com mais de 90% a considerarem-nos "úteis" ou "muito úteis". Os temas abordados incorporaram informação que se obteve a partir de entrevistas realizadas aos Clientes, na fase de organização dos seminários, o que permitiu responder às suas expectativas relativamente aos aspectos a melhorar no apoio à actividade empresarial.

WORKSHOP PORTA ABERTA

O Millennium bcp é reconhecido pelo mercado como uma referência em inovação. Com o objectivo de trocar experiências e partilhar melhores práticas, o Millennium bcp organizou em Março o *workshop* "Porta Aberta". Este evento contou com a participação de 10 empresas e professores da Universidade Católica Portuguesa e do Instituto Superior Técnico, que foram convidados a partilhar e debater iniciativas no âmbito da inovação. O *workshop* "Porta Aberta" veio reforçar a aposta do Millennium bcp numa cultura transversal de inovação.

COMUNICAR COM OS STAKEHOLDERS

CLIENTES

Aferir a satisfação e analisar as situações que dão origem a reclamações contribui para o ajustamento dos processos internos da oferta comercial e dos níveis de serviço do Banco, permitindo incrementar a qualidade da relação com os Clientes.

Inquéritos de satisfação

O sistema de gestão da satisfação do Banco permite recolher a opinião dos Clientes sobre a oferta global e o serviço prestado. Em 2010, em Portugal, manteve-se o ritmo de inquéritos realizados, via postal, a Clientes da Rede de retalho, e via electrónica a Clientes da Rede de Empresas, tendo-se realizado um total de 23 estudos. A monitorização efectuada permite: i) fixar objectivos quantitativos e ii) implementar planos de acção que visam a melhoria do serviço prestado ao Cliente.

- Millennium tv: além do programa diário "Millennium Jornal" com os destaques do dia, a Millennium tv produziu, com regularidade, programas de formação e análise, bem como programas em directo, onde todos os Colaboradores são convidados a telefonar e participar; questionando os convidados em estúdio. Os conteúdos de televisão produzidos são disponibilizados via televisão e via intranet para todos os Colaboradores.
- Newsletters: para manter uma relação directa sobre tudo o que acontece no mundo Millennium, é produzida a "About Us", uma newsletter semanal electrónica, bilingue, de âmbito internacional. Ainda no âmbito das newsletters electrónicas, tem-se vindo a padronizar as demais edições internas intradepartamentais e internacionais.

As reuniões de objectivos anuais, realizadas em todas as operações, e as reuniões de Áreas são um espaço de partilha de informação e de alinhamento com os objectivos do Banco, onde são apresentadas e debatidas questões estratégicas para a Organização e para os Colaboradores.

ACCIONISTAS E ANALISTAS

No âmbito do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de reporte, o Banco divulga trimestralmente informação relativa aos seus resultados e actividade, tendo sido realizadas conferências de imprensa e *conference calls* com Analistas e Investidores que contaram com a participação dos Membros do CAE.

Durante 2010, o Banco participou em diversos eventos, tendo realizado três *roadshows* em duas grandes praças financeiras mundiais – Londres e Paris – e participado em oito conferências de investidores organizadas por outros Bancos como o HSBC (Londres), Morgan Stanley (Londres), Santander (Lisboa), BES (Nova Iorque), Nomura (Londres), KBW (Londres), Bank of America/Merrill Lynch (Londres) e JP Morgan (Nova Iorque), onde realizou apresentações institucionais e reuniões *one-to-one* com Investidores. Em 2010, foram realizadas 202 reuniões com Investidores. Saliente-se o significativo aumento de contactos com Investidores de dívida do BCP em 2010, representando mais de 10% do total.

Em 2010 respondeu-se igualmente aos inquéritos nacionais e internacionais de responsabilidade social e corporativa e participou-se em diversas iniciativas nacionais de análise às práticas sociais e ambientais das empresas portuguesas.

FORNECEDORES

Em todas as operações do Grupo BCP continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país. Com o objectivo de integrar as preocupações de responsabilidade ambiental e social, principalmente relacionadas com as práticas laborais, o Millennium bcp, em Portugal incluiu, em 2007, um anexo aos contratos de fornecimento – Princípios para Fornecedores – que estabelece boas práticas de actuação cujo cumprimento é avaliado desde 2009, no âmbito do processo de avaliação de Fornecedores.

FORNECEDORES

	'10	'09	'08	VAR. % '10/'09
NÚMERO DE FORNECEDORES				
Actividade em Portugal	6.388	6.204	6.258	3,0%
Actividade Internacional ⁽¹⁾	7.452	6.302	7.053	18,2%
COMPRAS A FORNECEDORES LOCAIS (%)				
Actividade em Portugal	93%	94%	81%	
Actividade Internacional ⁽¹⁾	95%	92%	90%	
NÚMERO DE FORNECEDORES AVALIADOS				
Actividade em Portugal	217	309	447	-29,8%

(1) Exclui Angola e Suíça em 2008 e 2009.

ANÁLISE SOCIAL

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

A concretização desta política de responsabilidade social divide a intervenção do Banco nas dimensões de:

- Envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna (Colaboradores);
- Oferta de produtos e serviços que contribuem para a inclusão financeira;
- Oferta de produtos que incorporam princípios sociais;
- Desenvolvimento de soluções para apoio social.

O reporte das acções desenvolvidas no âmbito dos três últimos pontos está realizado no capítulo "Análise de Segmentos", incorporado na análise realizada às linhas de negócio.

Neste capítulo dá-se destaque às acções com impacto directo na comunidade, que não estão incorporadas nas linhas de negócio, e que fazem parte de uma dinâmica de criação de valor social.

Em Portugal, uma importante parte das acções com impacto directo na comunidade externa é concretizada através da Fundação Millennium bcp e, em Moçambique, através do programa de responsabilidade social "Mais Moçambique pra Mim".

ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE



DONATIVOS (1)

	Milhares de euros			
	'10	'09	'08	VAR. % '10/'09
Educação e Investigação	719	692	990	2,8%
Cultura	1.154	1.274	1.814	-6,6%
Beneficência	386	358	1.073	2,6%
Outros	1.586	83	42	3.587,6%
TOTAL	3.846	2.407	3.919	36,7%

(1) Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, Angola e Sulça.

ANÁLISE AMBIENTAL

O AMBIENTE NO MILLENNIUM BCP

O Millennium bcp encara a gestão dos aspectos ambientais que influenciam o negócio como uma responsabilidade transversal a todo o Banco. A política ambiental do Millennium bcp está centrada em três vectores essenciais:

- 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.

O acompanhamento das acções desenvolvidas para a prossecução desta política é realizado no âmbito da actividade da Comissão de Coordenação de Sustentabilidade, que tem a responsabilidade de propor ao Conselho de Administração Executivo o plano estratégico que materializa a política de sustentabilidade.

APOIAR OS CLIENTES NA TRANSIÇÃO PARA UMA ECONOMIA COM MENOR IMPACTE NO AMBIENTE

Oferecer produtos e serviços financeiros com valor acrescentado para os Clientes é um factor essencial de sucesso do Millennium bcp. Os crescentes impactes ambientais, as alterações climáticas e a perda de biodiversidade têm resultado no aumento de pressão dos *Stakeholders* e na formulação de legislação cada vez mais restritiva para a protecção do ambiente. Como resposta, o Banco tem desenvolvido esforços para a criação de soluções que apoiam os Clientes na adaptação ou mitigação destes impactes.

No capítulo "Análise de Segmentos" estão descritas as soluções por linha de negócio, que a seguir se sintetizam:

- Soluções de crédito para aquisição de equipamentos de microprodução de energias renováveis;
- Linhas de investimento em parceria com o Banco Europeu de Investimento;
- Fundos Socialmente Responsáveis (SRI);
- Financiamento em *project finance* para energias renováveis;
- Cumprimento dos Princípios do Equador nas operações de *project finance*.

Durante o ano de 2010, no âmbito do projecto "Banca & Ambiente", inserido nas actividades do Programa Ambiental das Nações Unidas, Iniciativa Financeira (UNEP FI) para Portugal, realizaram-se dois *workshops* com o objectivo de se identificarem os sectores de maior risco ambiental e de que forma estes riscos podem e devem ser analisados pelos bancos. Face à importância do tema para o Millennium bcp e para os Clientes, o Banco fez-se representar por responsáveis, nomeadamente, das Direcções de Rating, Project Finance, Marketing de Empresas, Comercial de Empresas e Promoção Imobiliária.

A lei de responsabilidade ambiental exige às empresas a contratação de garantias financeiras que permitam acautelar eventuais riscos de danos ambientais. Ao abrigo desta lei e por forma a apoiar as empresas a cumprir com a legislação publicada em 2010, o Banco disponibilizou garantias bancárias.

MINIMIZAR A PEGADA ECOLÓGICA

A minimização da pegada ecológica do Banco assume cada vez maior importância, tanto ao nível da redução do impacte ambiental como na consequente redução de custos. É com este propósito que o Banco tem implementado continuamente medidas para a redução do consumo de energia, água e materiais.