

Em 2011, elaborou-se um trabalho de análise aos temas que os Analistas de Responsabilidade Social e Corporativa (Analistas ESG) consideram como mais relevantes tendo em conta o atual enquadramento económico, social e ambiental.

Analisaram-se ainda diversas publicações internacionais, das quais se destacam: i) “A Nova Era da Sustentabilidade” da United Nations Global Compact (UNGC); ii) “Projeto Visão 2050”, do World Business Council for Sustainable Development (WBCSD); e iii) comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade social das empresas, de outubro de 2011, onde é apresentada a nova estratégia da União Europeia para o período de 2011-2014 no âmbito deste tema.

No quadro seguinte sintetizam-se os temas materiais resultantes destas consultas e análises.

<b>Colaboradores</b>	Reputação do Banco, reforço da motivação, resultados financeiros, alterações do Fundo de Pensões, eventuais reestruturações do Banco, condições de trabalho e questões particulares dos Colaboradores.
<b>Clientes</b>	Transparência do preçário, qualidade do serviço, cumprimento com regulamentos e legislação, garantia de liquidez nos depósitos, relacionamento mais próximo e de confiança, risco associado a produtos de investimento, condições de acesso e rapidez de resposta a pedidos de crédito, inovação nos produtos e serviços e adequação às suas necessidades.
<b>Acionistas</b>	Estrutura acionista, rentabilidade e volatilidade do título, eficiência de custos e operações, crescimento sustentado, reputação do Banco, valorização do título relativamente aos <i>peers</i> e comunicação e qualidade da mesma.
<b>Fornecedores</b>	Controlo de custos, garantia de pagamento, cumprimento dos princípios sociais e ambientais, rentabilidade do contrato, renegociação contratual.
<b>Media</b>	Estratégia e resultados financeiros, investimentos e alienações, reputação e modelo de <i>governance</i> .
<b>Analistas (ESG)</b>	<p>Dimensão Económica: Modelo de Governo, diversidade na composição dos Órgãos de Gestão, modelos de avaliação e compensação dos Órgãos de Gestão, abrangência dos códigos e regulamentos internos e mecanismos de divulgação/formação e monitorização do seu cumprimento e modelos de gestão do risco.</p> <p>Dimensão Social: Direitos Humanos, práticas laborais, gestão do talento, práticas de desenvolvimento dos Colaboradores, gestão da satisfação dos Clientes, mecanismos de auscultação dos Colaboradores e Clientes, nível de integração dos princípios sociais nos Fornecedores e nos Clientes e nível de envolvimento com a comunidade e respetiva monitorização dos impactos gerados.</p> <p>Dimensão Ambiental: Avaliação do impacto das alterações climáticas na atividade e principais riscos e oportunidades identificadas para a sua mitigação, nível de incorporação de políticas ambientais na atividade, modelo de avaliação dos impactos diretos e indiretos e respetivas políticas de redução e mitigação.</p>

O acompanhamento dos temas considerados materiais, identificados a partir do envolvimento direto com os *Stakeholders*, bem como os decorrentes de regulamentação e de tendências que são resultado das profundas alterações - económicas, sociais e ambientais - mais recentes, permitiu identificar os pontos fortes do Millennium bcp e oportunidades de melhoria, sendo que a atividade desenvolvida em 2011, e os ajustamentos estratégicos, sintetizados neste relatório, refletem a preocupação de dar resposta a este enquadramento.

## COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO

### Clientes

#### Sistema de Gestão da Satisfação

Em Portugal, em 2011, foram efetuados 21 estudos às diversas áreas de negócio, segmentos, produtos e serviços disponibilizados através do envio de mais de 890 mil inquéritos via postal e eletrónica cuja taxa global de resposta foi de 7%. O diagnóstico aprofundado efetuado junto dos Clientes da Rede de Retalho - normalmente realizado em cada três ou quatro anos - permitiu identificar os desafios e os aspetos que estes mais valorizam na sua relação com o Banco. A qualidade do atendimento, a simpatia e cortesia dos Colaboradores, a competência dos interlocutores são, na opinião dos Clientes, fatores determinantes na

## Colaboradores

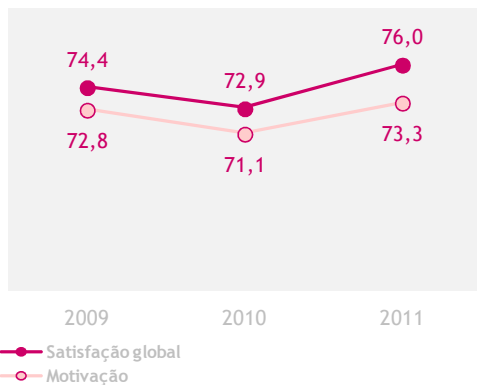
### Inquérito de satisfação e motivação

O Inquérito Anual à Satisfação e Motivação dos Colaboradores, que se realizou pela primeira vez em Portugal em 1992, registou em janeiro de 2011 a mais elevada participação, no Grupo e em Portugal, com uma taxa de resposta de 83% e 82% respetivamente. Na sequência da informação obtida a partir destes inquéritos têm-se implementado planos de ação específicos e tem sido realizado um acompanhamento mais interventivo junto das áreas com maior necessidade de melhoria na motivação e satisfação das equipas, permitindo melhorar os níveis de satisfação e motivação em Portugal.

#### SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Atividade em Portugal

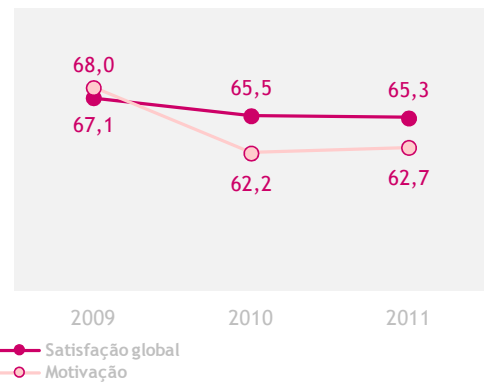
Pontos índice



#### SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Atividade Internacional\*

Pontos índice



\*Informação não disponível para a Polónia em 2009.

### Inquéritos aos Clientes internos

Os resultados obtidos em Portugal e na Grécia, no inquérito global às áreas, registaram uma evolução positiva, com um índice de satisfação global de 76 p.i., no entanto nas operações na Polónia e Roménia os valores obtidos situaram-se abaixo dos 70 p.i., com valores de 65 p.i. e 66 p.i. respetivamente.

Em 2011, alargou-se o âmbito da avaliação dos serviços e aplicações de informática a todas as operações do Grupo, permitindo, assim, ter uma visão alargada e comparável sobre este serviço nos diversos países. Globalmente os resultados foram positivos - fecho do ano com 75 pontos de satisfação sendo que Portugal foi o país que registou o nível mais elevado de satisfação com 78 p.i..

O modelo de comunicação diário com os Colaboradores gerido a partir da plataforma de conhecimento partilhado - intranet, Millennium tv e *newsletter* - continua a registar um elevado nível de satisfação, com um valor de 79 p.i..

### Acionistas, Analistas e Reguladores

No âmbito do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de reporte, o Banco divulga periodicamente informação relativa aos resultados e atividade, realizando conferências de imprensa e *conference calls* com Analistas e Investidores, nas quais participam Membros do Conselho de Administração Executivo. Toda a informação relevante e reportes referidos, bem como os comunicados de imprensa, são públicos e estão disponibilizados no *site* Institucional do Banco.

Em 2011, respondeu-se, pela terceira vez, ao Carbon Disclosure Project, no âmbito do reporte da estratégia de resposta às alterações climáticas. Participou-se também no ACGE índice nacional que permite avaliar a resposta das empresas ao desafio das alterações climáticas e a uma economia de baixo carbono. Respondeu-se ainda a entidades nacionais e internacionais de análise às práticas económicas, sociais e ambientais, nomeadamente Vigeo, Oekom, Trucost e Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal).

### Fornecedores

Os principais Fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua performance económica, ambiental e social. O Millennium bcp em Portugal inclui um anexo aos contratos de fornecimento, designado "Princípios dos Fornecedores", no qual se estabelece a necessidade de serem cumpridos princípios de sustentabilidade. Atualmente 430 Fornecedores subscrevem estes princípios. No âmbito do processo de avaliação anual de