

- Lançamento de um aplicativo inovador para *smartphones*, que permite executar as principais operações bancárias, tais como consultar contas, efectuar transferências, pagar serviços, carregar cartões, constituir e desmobilizar poupanças e carregar telemóveis;
- Reforço do compromisso de prestar informação atempada sobre a actualidade dos mercados financeiros e de contribuir para a literacia financeira, de que são exemplos a *newsletter* de investimentos, que aborda a actualidade dos mercados, conceitos de investimento e finanças pessoais, bem como a participação na "Infovalor 2010 – Feira de Poupança e Investimento", onde o Banco esteve representado com um *stand* informativo e animação própria;
- Simplificação dos processos operativos, sobretudo os que têm impacto directo nos Clientes, como a abertura de conta e a possibilidade de entrega de cartões de débito na hora;
- Introdução de uma política *paperless*, de que é exemplo a entrega de toda a documentação, nos termos legalmente admitidos, em suporte digital na abertura de conta e o preçário e brochuras disponíveis nos monitores *touchscreen* das sucursais;
- Abertura de quatro sucursais, três em Lisboa e uma no Porto, com um modelo e *design* inovador e que funcionam em horário de atendimento alargado, das 10h às 20h, estando também abertas aos sábados;
- Abertura de um ponto de venda, com características idênticas às das sucursais, na loja da Vodafone do Parque das Nações, em Lisboa, fruto da parceria entre as duas instituições;
- Reestruturação do *portfolio* de produtos, de forma a torná-lo mais competitivo, transparente, fácil de compreender e de contratar;
- Adopção da marca ActivoBank, recorrendo a uma nova imagem e ao endosso do Millennium, capitalizando nos valores, solidez e credibilidade do Grupo;
- Lançamento do "Activo Ideias", um programa dirigido à recolha de ideias de Colaboradores do Banco, tendo 13 dos mais de 165 contributos sido já implementados;
- Disponibilização de seis fundos de investimento que incorporam critérios de responsabilidade social, os denominados "fundos éticos", e de 13 fundos especializados nos sectores de energias renováveis, ecologia, eficiência energética e alterações climáticas. Destes 19 fundos, em Dezembro de 2010, 13 tinham subscrições, com um total de cerca de 1,5 milhões de euros que representam 2% do total da carteira de fundos.

CLIENTES E CLIENTES ACTIVOS

Unidade



Como resultado destas medidas, e apesar do reposicionamento da operação apenas ter ocorrido a 18 de Março de 2010, o Banco aumentou a sua base de Clientes activos, em 2010, em cerca de 12%, recuperando a sua capacidade de atrair novos Clientes.

Em 2011, a actividade vai continuar focada no aumento da base de Clientes. A par deste objectivo de crescimento, o ActivoBank reforçará também o desenvolvimento da área de investimentos, acções dirigidas ao crescimento de recursos e a aposta na excelência do serviço ao Cliente. Na consolidação e afirmação desta proposta de valor, serão desenvolvidas uma série de iniciativas, com destaque para:

- O crescimento e consolidação da rede comercial através, por exemplo, da expansão da força de promotores ("Associados");
- A continuação da simplificação dos processos operativos, garantindo a excelência do serviço ao Cliente;
- A entrada em novas áreas de negócio, com destaque para as dirigidas aos Clientes investidores;
- A consolidação da aposta no canal Mobile, através do lançamento de novos aplicativos que alarguem o leque de operações bancárias disponíveis;
- O lançamento de novos produtos, com o intuito de responder a uma série de necessidades identificadas junto dos Clientes;
- A introdução de melhorias no *website* renovado, com especial ênfase na componente de investimentos.

financiamento no sector das energias renováveis ocorrido naquele país, tendo sido o Bank Millennium SA (Polónia) um dos "Mandated Lead Arrangers"; mandato de assessoria financeira à EIH – Energia e Inovação Holding, S.A. para o desenvolvimento de um projecto de uma Central de Ciclo Combinado a Gás Natural a construir na região do Soyo, Província do Zaire, Norte de Angola, em parceria com uma outra instituição financeira de raiz angolana.

Como entidade aderente dos Princípios do Equador, o Millennium bcp obriga-se a assegurar que os projectos que financia em regime de *project finance* são desenvolvidos de uma forma socialmente responsável e no respeito pelas boas práticas de gestão ambiental.

Em termos históricos, a carteira de crédito de *project finance* apresenta a seguinte estrutura:

CARTEIRA DE CRÉDITO DE PROJECT FINANCE DESDE 2006

CLASSIFICAÇÃO DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DO EQUADOR	PROJECTOS FINANCIADOS DESDE 2006	PARTICIPAÇÃO DO MILLENNIUM BCP (Milhões de euros)
A	Risco social e ambiental elevado	1
B	Risco social e ambiental limitado	41
C	Risco social e ambiental baixo	1
		41
		4.370
		27

Com início em 2010, os bancos aderentes aos Princípios do Equador alargaram a abrangência da aplicação dos princípios aos trabalhos de assessoria financeira. Assim, o Millennium bcp passou a incluir nos mandatos de assessoria uma cláusula onde se compromete a orientar os trabalhos a desenvolver junto dos seus Clientes pelo respeito pelos referidos Princípios.

Em 2010, seguindo os critérios aplicados pela International Finance Corporation, braço financeiro do Grupo Banco Mundial, que estiveram na origem dos Princípios do Equador e, no caso concreto de Margonin, também pelos critérios específicos do European Bank for Reconstruction and Development (BERD), foram avaliados quatro projectos, três classificados com o nível B, o que implica um impacto social e ambiental limitado e um projecto classificado com o nível A, o que implica um impacto social e ambiental elevado.

OPERAÇÕES DE PROJECT FINANCE APROVADAS EM 2010

Projecto	Classificação	Participação do Millennium bcp
MARGONIN (POLÓNIA) Portfólio de 2 parques eólicos com uma capacidade instalada de 120 MW	A	Assessoria financeira
ENEOP 2 (PORTUGAL) Portfólio de 23 parques eólicos com uma capacidade instalada de 480 MW	B	43
ELOS (PORTUGAL) Concessão de infra-estruturas ferroviárias (Alta Velocidade Poceirão-Caia)	B	49
MAFRATLÁNTICO (PORTUGAL) Refinanciamento de infra-estruturas rodoviárias (Auto-Estrada A21 Ericeira-Malveira)	B	15 ⁽¹⁾

(1) Incremento no financiamento.

Para 2011, as orientações estratégicas para a área de Banca de Investimento assentam na manutenção da aposta em produtos e estruturas que possibilitem o aumento e a diversificação das fontes de financiamento do Banco, na manutenção na posição de instituição de referência no mercado nacional, na continuação da expansão internacional da actividade, designadamente através da prestação de serviços de assessoria em *project* e/ou *corporate finance*, preferencialmente em países onde o Millennium bcp se encontra já presente, explorando ainda