

No âmbito dos programas de continuidade, mantiveram-se: i) os programas estratégicos de certificação dos gestores das redes comerciais, com uma participação de 13 Assistentes Comerciais e 9 *Private Bankers* em 2010, e ii) os cursos de inglês, com 501 Colaboradores distribuídos por 60 turmas.

A **mobilidade** constitui uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, cujas vantagens são reconhecidas. Os processos de mobilidade resultam na sua maioria de rotações interunidades, previamente acordadas entre os responsáveis e os Colaboradores. Desde 2007, está também implementado o processo de autocandidatura a anúncios internos, que registou, um acréscimo de 74% de rotações concretizadas, em 2010, comparativamente ao ano anterior.

### TAXA DE MOBILIDADE INTERNA

Rotações em percentagem

	'10	'09	'08
Actividade em Portugal	19%	19%	23%
Actividade Internacional <sup>(1)</sup>	11%	26%	19%
<b>TOTAL</b>	<b>15%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>

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

Os programas de atracção e retenção de talento têm também uma forte componente de mobilidade, com o objectivo de proporcionar aos novos Colaboradores um conhecimento transversal da realidade do Banco, uma boa rede de contactos, bem como a exposição a diferentes desafios.

A par destes processos de mobilidade e num contexto de contenção rigorosa do quadro de Colaboradores, continuam a apresentar grande relevância, em Portugal, os seguintes programas: Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais (PDCC), Novos Rumos e Programa de Quadros Directivos (PQD), que promovem o aproveitamento do talento interno alinhado com os objectivos estratégicos do Banco de reforço no serviço aos Clientes.

Por forma a minimizar os impactos que a mobilidade representa na alteração da vida quotidiana dos Colaboradores, é garantida uma atempada comunicação das alterações de função, assegurando o integral cumprimento da legislação em vigor. Esta regra aplica-se também a eventuais alterações operacionais na Organização.

### OUVIR E ACONSELHAR

As hierarquias são as principais responsáveis pela gestão dos Colaboradores – gestão da satisfação, motivação, carreira e desenvolvimento profissional – das equipas que lideram, sendo que o *feedback* contínuo determina a capacidade das hierarquias contribuírem para o desenvolvimento dos Colaboradores, ajudando-os a procurar permanentemente, melhores níveis de desempenho e de valorização profissional.

Os modelos de avaliação individual de desempenho reforçam este processo de diálogo contínuo, sendo que o momento de realização da avaliação constitui um espaço formal de debate sobre o desempenho dos Colaboradores.

Em Portugal, foram avaliados 99,2% dos Colaboradores, tendo-se registado cerca de 1% de discordâncias. Simultaneamente com o fecho das avaliações, foi realizado um inquérito aos Avaliadores e aos Avaliados, para recolha da apreciação de aspectos específicos do sistema de avaliação e de sugestões de melhoria, tendo-se verificado grande convergência na resposta aos questionários. Foram recolhidas 1.549 respostas de Avaliadores e 8.154 respostas de Avaliados.

### RECONHECER O MÉRITO

Em 2010, foi aprovado pelo CAE um sistema de incentivos aplicável a todo o Banco, destinado a apurar a repartição individual do montante dos resultados consolidados do Grupo que anualmente venha a ser decidido para distribuição pelos Colaboradores. Este sistema conjuga os resultados do desempenho individual dos Colaboradores com o desempenho das unidades orgânicas em que estão inseridos, distinguindo os melhores desempenhos.

No âmbito do sistema de incentivos das áreas de negócio, em Portugal, foram apurados incentivos trimestrais e/ou anuais nas redes de Retalho, Corporate, Empresas e Private Banking, bem como na Banca de Investimento, na Tesouraria e Mercados e na Direcção Internacional.

DAG LA – O Millennium bcp mantém uma postura de abertura e disponibilidade no diálogo com as entidades representantes dos Trabalhadores, que se traduz na realização mensal de reuniões entre os representantes da Comissão de Trabalhadores e o Conselho de Administração Executivo. Os temas abordados abrangem as diferentes dimensões da realidade do Banco e, sempre que se justifica, a Comissão de Trabalhadores emite declarações de divulgação geral onde expressa as suas opiniões. O Banco é também subscritor de Acordos Colectivos de Trabalho celebrados com os Sindicatos representativos do Sector Bancário, disponibilizando ainda meios e instalações para o funcionamento de secções sindicais de empresa.

LA3 – Em Portugal, os Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os Colaboradores em regime de part-time têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efectivo.

LA5 – O Millennium bcp, por via dos Acordos Colectivos de Trabalho que negociou, tem definido um período mínimo a ser observado para efeitos da comunicação das transferências aos Colaboradores (30 dias no âmbito do ACT Vertical, cláusula 32.º, n.º 6; 60 dias no ACT dos Quadros, cláusula 34.º, n.º 3), sem prejuízo de poder ser observado outro prazo por acordo entre as partes, atenta a especificidade de cada situação.

LA8 – O Millennium bcp promove instalações de trabalho que são simultaneamente funcionais e confortáveis, permitindo aos Colaboradores desenvolver a sua actividade, com o mínimo de riscos e o máximo de concentração. É assim dada especial atenção às soluções de luz, temperatura, ruído, qualidade do ar, mobiliário e manutenção de instalações. Por forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visita às instalações, com o objectivo de detectar e corrigir disfunções. No âmbito da saúde, o Banco assegura o acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde, apoiando, sem excepção, todas as situações clínicas dos seus Colaboradores.

LA9 – Todos os serviços de assistência médica disponibilizados aos Colaboradores do Millennium bcp em Portugal – incluindo acesso aos SAMS (Serviço de Assistência Médico Social, geridos pelos sindicatos do sector) e à Médica (seguro de saúde de assistência privada) – são extensíveis aos cônjuges e filhos dependentes, permanecendo válidos com a passagem dos Colaboradores à situação de reforma.

HR1 – Em 2010 os projectos foram desenvolvidos em países onde o tema dos Direitos Humanos não é relevante.

HR4 – Em 2010 não há registo de incidentes de discriminação.

HR8 – Em 2010, estiveram afectas ao serviço de vigilância e segurança em Portugal 93 pessoas. Este serviço é prestado ao Banco por duas empresas externas de segurança. Os direitos humanos estão assegurados pelos respectivos códigos de conduta/processo de formação, conforme descrito na documentação destas duas empresas, que é disponibilizada ao Millennium bcp.

HR9 – Este indicador não é considerado material para o Millennium bcp, no âmbito das geografias em que opera.

SO4 – Não há registo de incidentes, em 2010, relacionados com processos de corrupção de Colaboradores do Millennium bcp.

SO5, SO6 – O Banco não intervém nem influencia a definição de políticas governamentais, nem está envolvido em grupos de pressão com essa finalidade. Não são realizadas quaisquer tipo de contribuições financeiras, monetárias ou em espécie a partidos políticos ou a instituições relacionadas.

SO7 – Não se registaram incidentes decorrentes de concorrência desleal, *antitrust* e práticas de monopólio.

SO8 – Em 2010, o montante de sanções pecuniárias relevantes (acima de 20 mil euros) por incumprimento com legislação e regulamentos em vigor totalizou 94,2 mil euros.

PR1 – Os produtos e serviços disponibilizados pelo Millennium bcp não têm impacto directo na saúde e segurança dos Clientes. Os riscos associados aos produtos e serviços são, desde o momento da sua concepção até ao vencimento, monitorizados através dos sistemas de segurança, plano de continuidade de negócio, gestão de risco, sistema de gestão de qualidade e controlo de *compliance*.

PR2, PR7, PR8 – Não há registo de incidentes.

PR9 – Em 2010, há registo de uma infracção a regulamentos da CMVM com sanções pecuniárias relevantes, isto é, acima de 20 mil euros, cujo valor totalizou 75 mil euros.