

Plano Diretor de Sustentabilidade 2010 - 2012

PROGRESSOS E OBJETIVOS



Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012

Enquadramento e Objetivos

Estado de avanço das atividades

Dimensão Económica

Governance de Sustentabilidade

Princípios de Ética e Conduta

Clientes

Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade

Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental

Comunicação

Comunicação Interna e Externa





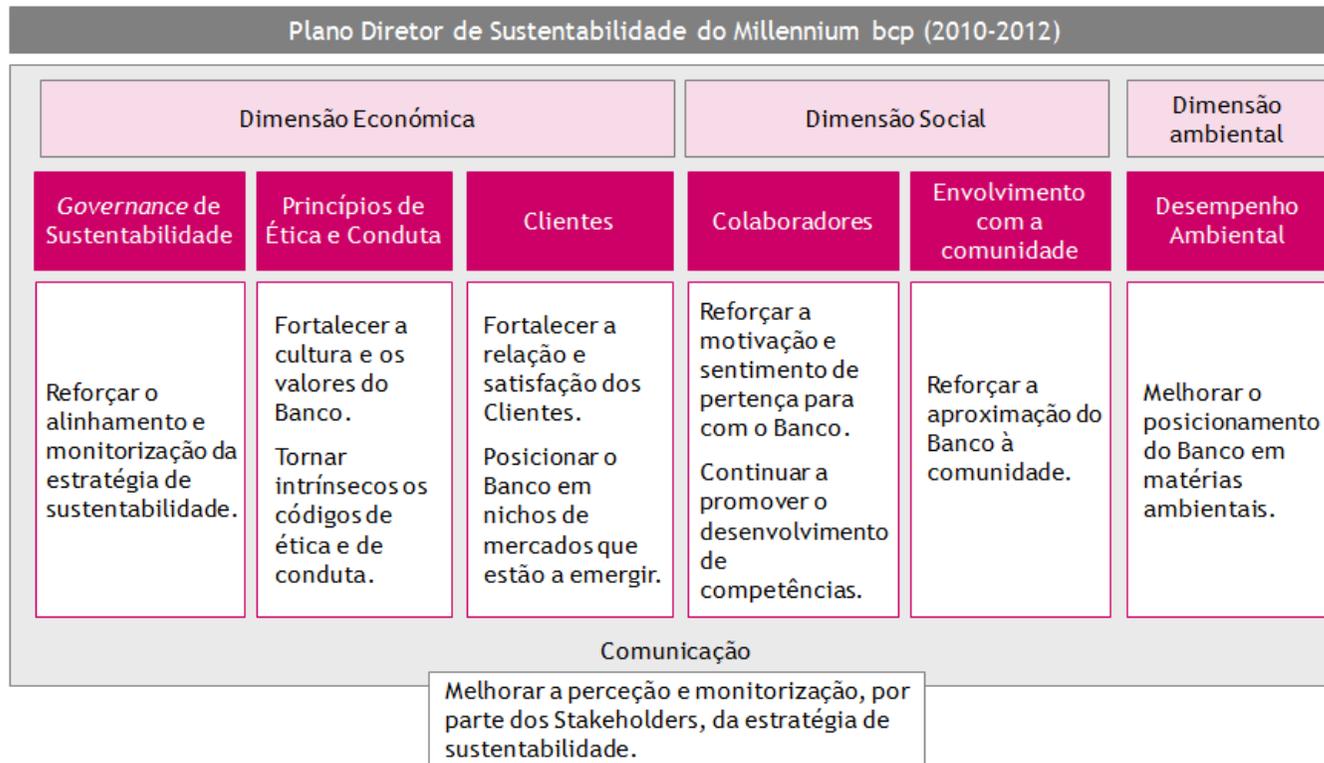
Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012

Enquadramento e Objetivos

Estado de avanço das atividades

Enquadramento e objetivos

O Millennium bcp assume o compromisso de máxima transparência no diálogo com os seus Stakeholders, com o propósito de compreender e integrar as suas expectativas. De forma a refletir o seu compromisso com as partes interessadas no âmbito da sustentabilidade, o Millennium bcp definiu a sua estratégia de atuação para o triénio 2010 - 2012, através do **Plano Diretor de Sustentabilidade 2010 - 2012** (PDS 2010-2012), cujos principais objetivos são:



O presente documento tem como objetivo dar continuidade à publicação, PROGRESSOS E OBJETIVOS de 2010, informando os Stakeholders sobre o estado de avanço das atividades previstas no PDS 2010-2012 e descrevendo as principais atividades desenvolvidas em 2011. O próximo Plano Diretor de Sustentabilidade do Millennium bcp, será apresentado durante o ano de 2012, e disponibilizado publicamente no site Institucional do Banco. No Relatório e Contas de 2011 pode ser consultada informação que complementa a disponibilizada neste documento.

Área	Dimensão	Linhas de Atuação	Prazo	Estado de avanço
Governance de Sustentabilidade	Gestão, Coordenação e Monitorização	<ul style="list-style-type: none"> • Criar metodologia de monitorização do plano de ações aprovado 	2010	
	Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco 	2010	
Princípios de Ética e de Conduta	Código de Conduta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar o código de conduta de forma mais permanente e apelativa e em função dos “dilemas” identificados 	2010	
		<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco 	2010	
		<ul style="list-style-type: none"> • Informar os <i>Stakeholders</i> das várias políticas adotadas pelo Banco com impacto no desenvolvimento sustentável 	2010	
Clientes	Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a cultura de rigor e transparência da organização no apoio aos Clientes 	2010	
		<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar os processos de avaliação da satisfação de Clientes 	2011	
	Produtos e Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a oferta de produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais 	2010	
		<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a informação sobre as condições de acessibilidade a pessoas com deficiência nos diversos canais do Banco 	2010	
	Microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar a posição do Banco como pioneiro e líder no mercado do microcrédito, reforçando a proximidade do Banco aos empreendedores 	2011	
	Risco Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar as empresas, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas, identificando oportunidades de colaboração e reforçando parcerias para a oferta de produtos que dêem resposta às necessidades de modernização destas empresas 	2011	
Colaboradores	Cultura e Identidade Millennium	<ul style="list-style-type: none"> • Envolver os Colaboradores em iniciativas fora do âmbito da sua atividade diária, para o aumento do sentimento de orgulho, pertença e identificação com a visão, missão e valores do Banco 	2010	
	Motivar	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a motivação e a responsabilidade dos Colaboradores pela gestão das suas carreiras 	2012	
		<ul style="list-style-type: none"> • Criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo 	2012	

Totalmente implementada ●
Não iniciada ○

(continua)

Estado de avanço das atividades

Área	Dimensão	Linhas de Atuação	Prazo	Estado de avanço
Colaboradores	Competência e conhecimento	• Reforçar os planos de formação interna direccionados aos Colaboradores seniores	2010	●
		• Realizar acções de formação para as questões da segurança	2010	●
	Igualdade de oportunidades	• Promover uma cultura de igualdade de oportunidades, através da inclusão de minorias	2012	◐
Comunidade	Fundação	• Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp, através do reforço da divulgação de iniciativas na área da cultura, educação e solidariedade social	2012	●
	Literacia Financeira	• Disponibilizar o <i>know-how</i> financeiro do Millennium bcp à comunidade com enfoque nas camadas jovens e mais seniores	2012	◐
	Voluntariado	• Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores	2010	◐
Desempenho Ambiental	Políticas e Práticas	• Formalizar as políticas e princípios ambientais do Banco, assumindo um compromisso de desempenho ambiental de médio/longo prazo	2010	●
	Gestão eficiente dos consumos	• Reduzir a pegada ecológica do Banco, através do reforço dos programas internos com vista à eficiência no consumo de recursos	2010	◐
	Parcerias	• Promover o desempenho ambiental do Banco através de parcerias com instituições de referência neste domínio	2012	◐
Comunicação	Interna	• Divulgar as iniciativas de responsabilidade social do Banco através dos canais internos mais relevantes	2010	●
		• Inovar nos canais e suportes de comunicação para os temas de sustentabilidade	2010	●
	Externa	• Desenvolver e dar mais destaque às áreas de sustentabilidade e da Fundação Millennium bcp	2010	●
		• Destacar as iniciativas das áreas de sustentabilidade e responsabilidade social das operações internacionais	2010	◐

Totalmente implementada ●

Não iniciada ○



Dimensão Económica

Governance de Sustentabilidade

Princípios de Ética e Conduta

Clientes

Gestão, Coordenação e Monitorização

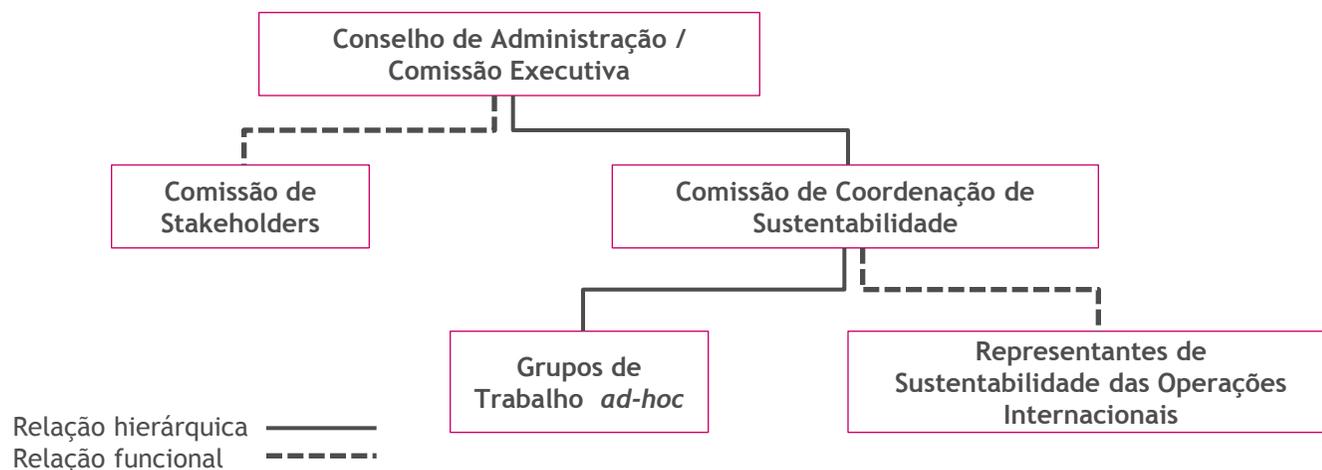
A gestão da relação com os *Stakeholders* no modelo organizacional do Banco é organicamente enquadrada na Comissão de *Stakeholders* e na Comissão de Coordenação de Sustentabilidade, que apoiam, no domínio da responsabilidade social e corporativa as decisões do Conselho de Administração.

Linhas de Atuação

- Criar metodologia de monitorização do plano de ações aprovado

Prioridades em 2012

- Definir KPI's de Sustentabilidade a monitorizar trimestralmente



Em 2011

Realizadas **4** reuniões de acompanhamento

3 Reuniões da Comissão de Stakeholders

1 Reunião Comissão de Coordenação de Sustentabilidade

Códigos de Conduta

Linhas de Atuação

- Comunicar o código de conduta de forma mais permanente e apelativa
- Fomentar uma cultura de *compliance* e gestão rigorosa do risco
- Informar os *Stakeholders* das políticas adotadas pelo Banco com impacto no desenvolvimento sustentável.

Em 2011 deu-se continuidade ao programa de formação “Cultura de Rigor”, iniciado em 2010, que pretende tornar intrínsecos temas como: i) a ética e deontologia profissional; ii) a necessidade de conhecer bem os Clientes desde o momento da abertura de conta; iii) o rigor e transparência na relação com os Clientes e na venda de produtos e de serviços; iv) a execução de transações respeitando os princípios de prevenção branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo e v) a necessidade de garantir a segurança física e informática.

Em 2011



Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo

9.782 Colaboradores formados

39.128 Horas de formação

Códigos de Conduta

Na prossecução do seu objeto social, o Banco e as demais sociedades do Grupo Millennium bcp observam as normas legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as constantes do Código das Sociedades Comerciais, as emanadas do Banco de Portugal e da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, adotando igualmente normas próprias de procedimento e de natureza deontológica, subjacentes a uma gestão vinculada pelos princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações, em respeito pelos interesses dos Depositantes, dos Investidores e dos demais Stakeholders.

O Código Deontológico, a Ordem de Serviço Relativa ao Exercício da Atividade de Intermediação Financeira, os Regimentos do Conselho de Administração e da Comissão Executiva e as Políticas de Compliance enunciam deveres e obrigações que respeitam quer ao funcionamento do Banco Comercial Português como um todo coeso, quer ao comportamento individual de cada um dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização e dos Colaboradores do Banco e do Grupo no exercício das respetivas funções.

Códigos	Código Deontológico	Regulamento Interno Relativo à Actividade de Intermediação Financeira	Regimento do Conselho de Administração	Regimento da Comissão Executiva do Conselho de Administração
Políticas	Política de <i>Compliance</i>	Política de Sustentabilidade	Política Social	Política Ambiental

Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

Linhas de Atuação

- Promover a cultura de rigor e transparência da Organização no apoio aos Clientes
- Reforçar os processos de avaliação da satisfação de Clientes

O investimento em formação contribui para o desenvolvimento individual dos Colaboradores e como elemento facilitador da consciencialização do papel de cada um para o alcance do objetivo comum - servir bem os Clientes.

A busca pela excelência e qualidade dos serviços a prestar ao Cliente passa pela formação contínua e adequada às necessidades específicas de cada Colaborador, sendo que é também incentivada a proatividade e a responsabilidade individual no seu autodesenvolvimento através da integração da metodologia de autoestudo e e-learning nos planos de formação traçados para cada função. Atualmente estão disponibilizados de forma permanente on-line um conjunto de 98 manuais e mais de 60 cursos via e-learning.

Em 2011

Média de horas de formação por Colaborador **38**

Número total de horas de formação **381.700**

Número de Colaboradores que realizaram formação:

Presencial **7.192**

e.learning **8.598**

autoestudo **10.014**

Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

Formação ADN Millennium

Foi lançado em Abril de 2011 um dos programas estratégicos, do Millennium bcp, que mobilizou toda a Rede de Retalho - **ADN Millennium**. Este programa de formação assentou em três vetores chave - Atitude, Dinâmica e Negócio - e teve como principais objetivos o reforço do compromisso de melhoria contínua na relação com os Cliente e as práticas comerciais dos Colaboradores das sucursais. Os conhecimentos adquiridos nas ações de formação, que se realizaram maioritariamente em sala, foram posteriormente consolidados através de um conjunto de conteúdos pedagógicos, disponibilizados semanalmente através da intranet: filmes que permitiam ilustrar boas práticas, do Banco ou de outras realidades, testemunhos de Colaboradores, apresentações e notícias diversas.



Em 2011

4.946

Colaboradores formados

398

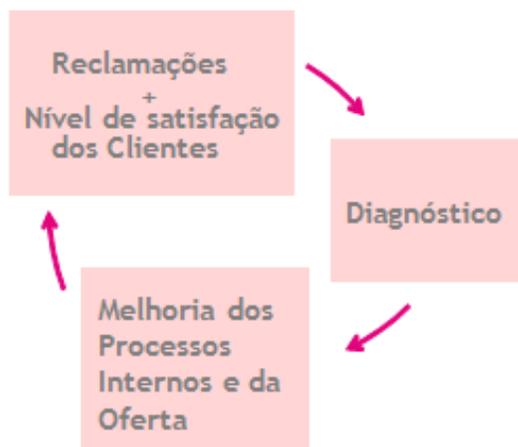
Sessões de formação em sala

40.190

Horas de Formação

Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

Ouvir sistematicamente os Clientes, permite conhecer o que estes valorizam no seu relacionamento com o Banco, avaliar a sua satisfação, interpretar a informação recebida e proceder às devidas correções e ajustamentos nos processos internos, oferta comercial e níveis de serviço. Esta dinâmica induz o processo de melhoria contínua na Organização e permite alinhamento do serviço prestado com as expectativas dos Clientes.



* Valor obtido numa escala de 100 p.i.

Produtos e Serviços

Linhas de Atuação

- Promover a oferta de produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais
- Melhorar a informação sobre as condições de acessibilidade a pessoas com deficiência nos diversos canais do Banco

Prioridades em 2012

- Melhorar a informação sobre as condições de acessibilidade a pessoas com deficiência

Serviço de Aconselhamento Financeiro (SAF)

Em 2011 o SAF passou a ser um canal de contato proactivo com os Clientes, através do qual o Banco continuou a receber e analisar as propostas de Clientes e passou a efetuar contactos com Clientes que foram identificados em situação de dificuldade no cumprimento do pagamento dos seus encargos financeiros. Este serviço procura encontrar a solução mais equilibrada entre os encargos e o orçamento disponível.

Crédito Universitário

Em 2011 o Millennium bcp continuou a apoiar os jovens que pretendem continuar um percurso académico através do **Crédito Universitário** destinado ao financiamento de licenciaturas, pós-graduações, mestrados e doutoramentos e da **Linha de Crédito Universitário** disponibilizada no âmbito de um protocolo com as Sociedades de Garantia Mútua com o apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, destinada ao financiamento de cursos de especialização tecnológica, licenciaturas, pós-graduações, mestrados, doutoramentos e cursos abrangidos por programas de mobilidade internacional. Estas linhas de crédito permitem um financiamento em condições de taxa de juro mais vantajosa do que a de crédito pessoal.

Em 2011

10.506

Situações de potencial apoio

Total de Estudantes apoiados **468**

Montante total financiado **4.541**
mil euros



Produtos e Serviços

Serviço de Extrato Digital

As campanhas de adesão ao extrato digital, fazem parte da estratégia do Millennium bcp de desmaterialização de documentos, promovendo-se simultaneamente a redução de utilização e circulação de papel e uma melhoria no serviço aos Clientes.



No âmbito dos **Extratos dos Cartões de Crédito:**

- Simplificou-se o processo de adesão
- Realizou-se uma campanha de adesão ao extrato digital do cartão de crédito American Express Blue em parceria com a empresa portuguesa “Órbita, Bicicletas Portuguesas, Lda.” através da qual, por sorteio, se ofereceram a 20 Clientes que aderiram ao serviço, bicicletas elétricas.



Em 2011

584.941
Total de Clientes com extrato digital

Acréscimo no número de adesões **21%**
Total de Contas Cartão com extrato digital **30.670**



Produtos e Serviços

Fundos de Investimento Responsável (SRI)

O Millennium bcp através do ActivoBank tem igualmente procurado alargar, de forma constante, a sua oferta de fundos de investimento responsável, sendo que em 2011 disponibilizou mais cinco fundos. Em dezembro de 2011 a carteira representava aproximadamente 1% do total da carteira de investimentos em fundos, com cerca de um milhão de euros subscritos.



Em 2011

Fundos em Carteira **24**
 15 Fundos Ambientais
 9 Fundos Éticos

Project Finance*

No âmbito das operações de project finance, em 2011, o Banco participou em projetos nacionais e internacionais:

- Dois projetos de energias renováveis e um projeto de infraestruturas ferroviárias, em Portugal;
- Mandato de Assessoria Financeira à Luanda Waterfront para a requalificação e reordenamento urbano da zona marginal da cidade de Luanda, com obras marítimas e terrestres para alargamento da Avenida Marginal, remoção de sedimentos da Baía e implantação de novas zonas verdes.

Os principais impactes e respetivas medidas de mitigação sociais e ambientais dos projetos em que o Millennium bcp participa estão disponíveis para consulta através do link: [Project Finance](#)

3 Projetos em Portugal, com **Risco Limitado (B)**
 Participação do Millennium bcp
117 milhões de euros



Microcrédito

Linhas de Atuação

- Consolidar a posição do Banco como pioneiro e líder no mercado do Microcrédito, reforçando a proximidade do Banco aos empreendedores.

Em 2011 a operação de microcrédito foi reconhecida internacionalmente tendo ficado no primeiro lugar na categoria de “Compromisso com a transparência social e financeira” na iniciativa *MicroFinance Recognition Awards*.

Este prémio distingue as organizações que de forma inovadora fazem chegar serviços financeiros às populações mais desfavorecidas, demonstrando visão, consciência social e compromisso com um desenvolvimento sustentável.

Integrou também a shortlist dos Global Microfinance Achievement Awards 2011, na categoria “highest customer orientation”.



Aproximar o microcrédito da população

Assinatura de Protocolos

3
Juntas de Freguesia

11
Câmaras Municipais

9
Associações de ação local

2
Institutos Politécnicos (IPL e ISCAL)

Incentivar o Empreendedorismo

- Participação no concurso **Poliempreende**, coordenado pelo Instituto Politécnico de Lisboa (IPL);
- Participação no painel subordinado ao tema "**A evolução, panorama atual e relevância da Microfinança em Portugal**" inserido na cadeira de Microfinanças do LisbonMBA da Universidade Católica;
- Lançamento da 2ª edição do Prémio Microcrédito para microempreendedores portadores de deficiência.

Microcrédito

Em 2011, procedeu-se a uma atualização dos critérios para candidatura, tendo o montante máximo das operações sido elevado para €25.000 por candidato e o prazo máximo alargado para 5 anos para operações a partir dos €7.000.

Como membro corporativo, 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. Foi também anfitrião da Reunião de Conselho, realizada em Lisboa durante o mês de fevereiro e participou na 8ª Conferência Anual em Amesterdão.



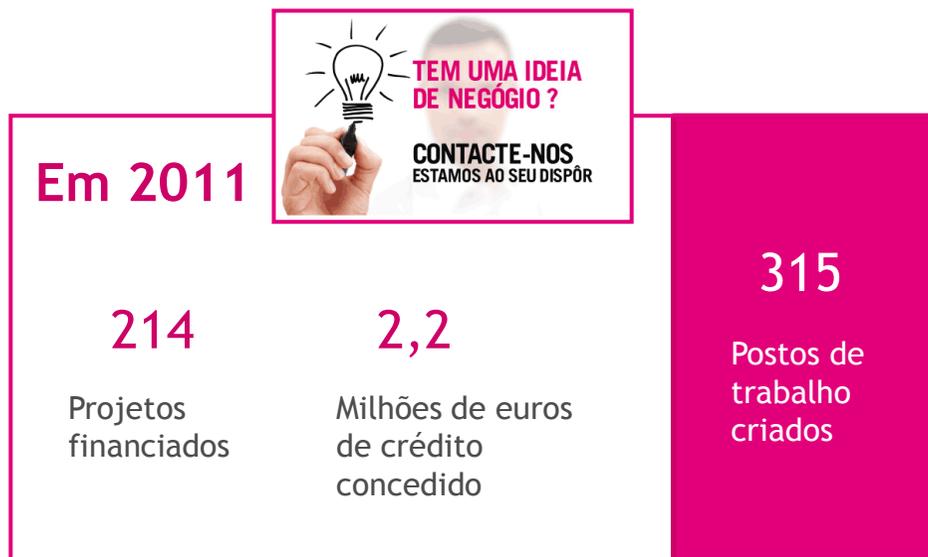
Millennium
bcp microcrédito

para quem é **lutador**

Descubra como é que o microcrédito o vai ajudar.
Se quer iniciar ou expandir um negócio, analise estas 7 questões e descubra como o microcrédito do Millennium bcp o pode ajudar:

1. Tem uma ideia de negócio para concretizar?
2. Precisa de ajuda para desenvolver essa ideia?
3. Necessita de apoio financeiro?
4. É persistente?
5. Considera-se um(a) lutador(a)?
6. Acredita que conseguirá ultrapassar dificuldades?
7. Tem determinação para melhorar a sua vida?

Siga-nos aqui no Facebook e conheça novos casos de sucesso, novas histórias de vidas que mudaram com a ajuda do microcrédito Millennium bcp, tornando reais os planos destes lutadores.



Inclui parcerias com ANDC e RAA



Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade

Cultura e identidade Millennium

Linhas de Atuação

- Envolver os Colaboradores em iniciativas fora do âmbito da sua atividade diária, para o aumento do sentimento de orgulho, pertença e identificação com a visão, missão e valores do Banco

Prioridades em 2012

- Manter o envolvimento dos Colaboradores enquadrado numa plataforma de voluntariado

Educação



161
Colaboradores

1.343
horas



41
Colaboradores

Solidariedade



50

Colaboradores
e familiares



[Veja aqui como decorreu a ação](#)



50
Colaboradores

Cultura e identidade Millennium

Programas de formação com integração de atividades comunitárias

46
Colaboradores

12
Horas em
2 dias

Lar de Santo António da Cidade de Santarém

Formação de Liderança

13
Quartos
remodelados

43
Colaboradores

8
Horas

Casa do Povo da Freguesia Freiria

Fórum *Grow Together*

Remodelação do
Espaço Infantil

43
Colaboradores

6
Horas

Casa do Ardina

Plano Integrado de Formação

Remodelação do
2º andar da Casa



Colaboradores

Motivar

Linhas de Atuação

- Promover a motivação e a responsabilidade dos Colaboradores pela gestão das suas carreiras
- Criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo

Prioridades em 2012

- Reforçar as práticas de conciliação entre o trabalho e vida pessoal

Programas de desenvolvimento

O Millennium bcp continua a investir em programas específicos de desenvolvimento de carreira - People Grow, Grow Fast, Young Specialist, Master in Retail e Grow in Retail - envolvendo os Colaboradores que neles participam em reflexões estratégicas apresentadas e discutidas com membros da Administração e Alta Direção.



233
Colaboradores

Reconhecimento de desempenho

No âmbito do processo complementar aos sistemas formais de avaliação individual de desempenho, o Banco distingue na reunião de objetivos, os Colaboradores identificados como excelentes na sua função, materializando essa distinção no “Prémio de Excelência”.

64
Colaboradores



Motivar

Programas de incentivo à inovação

O Mil Ideias é um programa interno de geração de ideias que promove a capacidade criativa dos Colaboradores envolvendo-os no processo constante de busca de soluções inovadoras para melhoramento de processos ou lançamento de novos produtos e serviços. Este programa é orientado para os Colaboradores sendo estes que determinam o sucesso das ideias, diretamente através da sua apresentação, ou indiretamente, através de comentários ou votos.

O Workshop “Mil Ideias” realizado anualmente para reconhecer as melhores participações, decorreu em 2011 sob o tema “Making Change Happen” e teve como objetivo disponibilizar, aos 50 Colaboradores participantes, ferramentas de promoção da participação em processos de inovação, junto dos seus pares.

Em 2011

720

Ideias distintas
submetidas

629

Colaboradores
apresentaram ideias

14

Ideias aprovadas

4.188

Colaboradores que
votaram e /ou comentaram
as ideias apresentadas



Competência e conhecimento

Linhas de Atuação

- Reforçar os planos de formação interna direcionados aos Colaboradores seniores
- Realizar ações de formação para as questões de segurança

Programa Valorizamos a Experiência

O programa Valorizamos a Experiência lançado com o propósito de promover uma melhor gestão do talento e do conhecimento da população mais experiente, encerrou a sua 1ª edição em 2011. O Millennium bcp considera que o conhecimento acumulado se trata, efetivamente, de uma mais-valia que deve ser aproveitada e potenciada, sendo fundamental transmiti-lo e disseminá-lo, proporcionando em simultâneo uma gestão das expectativas e uma adaptação face às perspetivas de alargamento do período de vida ativa, através do envolvimento de todos na manutenção de uma vida profissional atrativa e estimulante em todas as suas fases.



Em 2011

**VALORIZAMOS
A EXPERIÊNCIA**

Millennium
bcp



449
Colaboradores

14
Módulos de
formação

Competência e conhecimento

Segurança e Continuidade de Negócio

No âmbito do programa Cultura de Rigor, foi realizada formação específica de Prevenção e Segurança apoiada em 17 filmes ilustrativos de boas e más práticas. Este programa teve como principal objetivo promover a consciência de segurança nas Sucursais e nos Serviços Centrais garantindo-se mecanismos consistentes com um ambiente de trabalho onde cada Colaborador e Cliente do Millennium bcp se sinta seguro e de acordo com as regras e os procedimentos definidos.

Em 2011

9.750 Colaboradores formados

78.000 Horas de formação

No tema Prevenção e Segurança



A Unidade de Continuidade de Negócio, manteve o programa de exercícios, tendo-se realizado treino com **95%** das Unidades que operam Processos de Negócio críticos.

Foram também realizados **2** exercícios de gestão de crise: o primeiro integrou a resposta de emergência, com evacuação de um edifício central, e a recuperação de negócio em localização alternativa; o segundo confrontou o Gabinete de Gestão de Crise com um cenário de desastre informático global, em articulação com um exercício simultâneo de recuperação tecnológica (Disaster Recovery Plan).

Fundação Millennium bcp

Linhas de Atuação

- Consolidar a identidade da Fundação Millennium bcp, através do reforço da divulgação de iniciativas nas áreas da educação e investigação, da cultura e da solidariedade social

A Fundação Millennium bcp, enquanto entidade envolvida na criação de valor social, assume como principal objetivo da sua atividade mecenática, o desenvolvimento de iniciativas que concorram para o exercício da responsabilidade social institucional e que acrescentem expressividade à inserção do Millennium bcp na comunidade. A sua missão materializa-se através do apoio a projetos orientados para o alargamento do acesso à cultura, à educação e à inclusão social.

Atividade Cultural



O Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) recebeu, na exposição permanente, **9.733** visitantes, 26% dos quais estudantes.

No âmbito da atividade do NARC foram organizadas **2** exposições temporárias: “Felicitas Iulia Olisipo” que recebeu **11.495** visitantes e “A Sardinha é Minha!” que recebeu **10.947** visitantes.



No âmbito do programa de exposições itinerantes Arte Partilhada, foram organizadas **4** exposições: “100 Anos de Arte Portuguesa” exibida no Museu-Biblioteca Condes de Castro Guimarães em Cascais, “Abstração” no Centro Cultural Palácio do Egipto em Oeiras, “A Pulsão do Amor” no edifício Chiado em Coimbra e “Depois dos Quatro Vintes: percursos individuais” no Palácio das Artes - Fábrica de Talentos no Porto. Estas exposições foram visitadas por **18.325** pessoas. Realizaram-se também **2** edições de Concursos Escolares nas quais participaram **430** jovens.

Fundação Millennium bcp

Apoio à Cultura

Foram objeto do apoio da Fundação as seguintes iniciativas de promoção da Cultura:

- Teatro Nacional de São Carlos - Temporada Sinfónica 2011 e Festival ao Largo 2011;
- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - Exposição “Colecionar em Portugal. Doação Castro Pina”, Exposição “Esplendor Holandês: O Retrato de Família” de Pieter de Grebber e a exposição “Cuerpos de Dolor, a imagem do sagrado na escultura espanhola (1500-1750)”;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do Chiado (MNAC) - “Noites de Verão” - apresentação de pequenos concertos musicais no jardim do museu. No âmbito das comemorações do centenário do Museu, foi também apoiada a exposição “100 Anos do Chiado - Arte Portuguesa do Sec. XIX (1850-1910)”;
- Câmara Municipal de Lisboa - Festival Todos / Caminhada de Culturas;
- “Espólio Eduardo Nery” - protocolo com o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU, I.P.) para a conservação do espólio do artista no âmbito do projeto “SIPA - Sistema de Informação para o Património Arquitetónico”;
- Paróquia do Santíssimo Sacramento (Lisboa) - restauro de um retábulo dos altares laterais da igreja;
- ACEGE - Associação Cristã de Empresários e Gestores - apoio às atividades da instituição;
- Artistas Unidos - Exposição Antológica de Sofia Areal;
- Fundação da Universidade de Lisboa - Apoio à edição do livro “100 Ideias para o Futuro”;
- Comissão Nacional Portuguesa do International Council of Museums - apoio ao VI Encontro de Museus e Comunidades de Língua Portuguesa;
- Sociedade Nacional de Belas Artes - Homenagem ao pintor Fernando de Azevedo;
- Centro Nacional de Cultura - Exposição Graça Morais.

Fundação Millennium bcp

Apoio à Educação



No âmbito do programa de bolsas de estudo, da Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP) beneficiou em 2010/2011 **34** bolseiros e no ano letivo 2011/2012, **22** bolseiros, dos quais **10** integraram este programa em 2011. No site Institucional, na área da Fundação podem ser vistos três testemunhos de Bolseiros para quem este apoio mudou o futuro.

Apoio à Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) programa “Novos bons alunos - Mediadores para o sucesso escolar no 3º ciclo”. No ano letivo de 2010-2011 foram acompanhados 4.184 alunos, 1.027 dos quais em continuidade dos anos anteriores.



Apoio à quarta edição do “Graduate Programme” da Junior Achievement Portugal. A equipa nacional “Flicks”, da Universidade do Porto, venceu a competição europeia, com a apresentação de um conceito inovador que visa o aumento de eficácia de deteção de fogos florestais com recurso a tecnologias de ponta a um preço competitivo.



Apoio ao Programa GOS - Gestão de Organizações Sociais desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA, para incrementar o conhecimento das prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS, que formou ao final de 2011 **148** pessoas.



Fundação Millennium bcp

Apoio à Educação

Outros apoios à Educação:

- Protocolo com o Banco Millennium Angola, para apoio ao programa de Bolsas para estudantes universitários angolanos a frequentar, em Angola, os cursos de Economia, Gestão, Administração de Empresas, Contabilidade, Auditoria, Gestão Bancária, Direito, Engenharia Informática e Informática de Gestão;
- Curso de Mestrado em Ciências Jurídico-Económicas na Faculdade de Direito Eduardo Mondlane em Moçambique, através do Instituto de Cooperação Jurídica;
- Parcerias com as Universidades, foram apoiados: i) Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Direito: apoio a estudantes estrangeiros do Master of Laws 2010-2011; ii) Universidade Católica Portuguesa: bolsas de estudo Lisbon MBA; e iii) Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS): apoio a Pós- Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- Instituto de Educação Médica para a implementação de novo sistema de ensino para substituir o modelo de ensino tradicional (exclusivamente presencial) por um modelo baseado nas novas tecnologias (não presencial e misto), criando um projeto de telemedicina;
- Projeto “Make it Possible”, promovido pela Associação Internacional de Estudantes de Ciências Económicas e Comerciais (AIESEC) para a divulgação/discussão dos Objetivos do Milénio promovidos pela Organização das Nações Unidas (ONU);
- Grupo de Amigos da Tapada das Necessidades - apoio à manutenção da horta pedagógica.

Fundação Millennium bcp

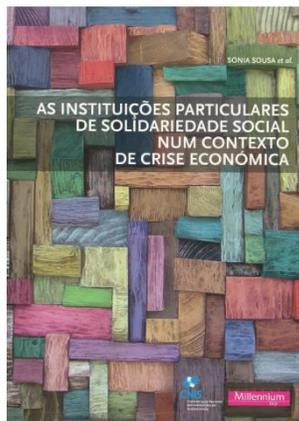
Apoio Instituições e Iniciativas de Ação Social



Banco Alimentar Conta a Fome - Apoio do Millennium bcp para a produção dos **2.813** sacos de recolha de alimentos nas campanhas semestrais realizadas nos supermercados e donativo para a aquisição de **18.361,60 Kg** de atum.



Apoio à realização do estudo “As Instituições Particulares de Solidariedade Social num Contexto de Crise Económica”, promovido pela Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social e elaborado pela Consulting Network Portugal.



Apoio à Associação Portuguesa do Síndrome Asperger (APSA) - Projeto “Casa Grande”, para criação de um Centro de Apoio que tem como objetivo integrar na vida profissional pessoas com síndrome de Asperger.

A Fundação, procurando a maximização do benefício dos seus apoios à APSA, Universidade Nova de Lisboa (UNL), Universidade Católica (UC), e também numa perspetiva de multiplicar conhecimento e partilhar experiências, mediu uma parceria entre estas entidades, a qual consistiu na elaboração de um projeto de sustentabilidade para a Casa Grande, no âmbito da cadeira de “Projeto” do Lisbon MBA.

Fundação Millennium bcp

Apoio Instituições e Iniciativas de Ação Social

Outros apoios:

- Câmara Municipal do Porto - 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;
- Centro Doutor João dos Santos - Apoio à Colónia de Férias terapêutica 2011 e atividades;
- Associação Vida Norte - apoio a atividades promotoras da inserção social, profissional e familiar de mulheres grávidas em situação de risco;
- Íris Inclusiva - Associação de Cegos e Amblíopes de Viana do Castelo - apoio às atividades;
- Irmandade da Misericórdia e São Roque - apoio a refeições para 170 pessoas;
- Associação Portuguesa de Pais e Doentes com Hemoglobinopatias - apoio à realização de ateliers profissionais para os doentes.
- PAV - Ponto de Apoio à Vida - apoio para 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;
- 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 às atividades do polo de Setúbal;
- Dia V - apoio a iniciativa dedicada ao voluntariado.

BEATRIZ
PRECISOU DE FAZER
TADOS COMERCIAIS
RA VENDER FRUTA
A MEIO MUNDO.



Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental

Gestão eficiente dos consumos

Linhas de Atuação

- Reduzir a pegada ecológica do Banco, através do reforço dos programas internos com vista à eficiência no consumo de recursos

Prioridades em 2012

- Definir objetivos quantitativos para os principais indicadores ambientais

Ecoeficiência

Em 2011, o plano de ação associado ao aumento da eficiência dos consumos com impacte ambiental, assentou em três vetores de atuação, designadamente:

Envolvimento dos Colaboradores para a promoção de uma mudança de comportamentos

Investimento nos equipamentos e infraestruturas do Banco

Melhoria contínua dos processos

Em 2011

-8,4%

Consumo de
Eletricidade

-5,4%

Consumo de
Água

-6,5%

Consumo de
Materiais

-4,4%

Resíduos
Tinteiros e Toners

Gestão eficiente dos consumos

Envolvimento dos Colaboradores

No âmbito do programa “Mil ideias” foram realizados dois desafios dedicados à procura de soluções eco eficientes :

- “Green DAP” (Direção de Aprovisionamento e Património)
- “Green IT” (Direção de Informática e Tecnologia)

Mil Ideias

Green DAP

Como minimizar a
pegada ecológica
do Banco?



3.420

Colaboradores
visitaram o site

295

Colaboradores que
submeteram ideias

Green IT



IT'sGREEN

Desafio Green...

2.177

Colaboradores
visitaram o site

281

Colaboradores que
submeteram ideias

6

Ideias em Fase
de Construção

Gestão eficiente dos consumos

Equipamentos e Infraestruturas

O Millennium bcp monitoriza todas as iniciativas implementadas, fazendo periodicamente uma análise interna das efetivas reduções alcançadas, que é acompanhada, no âmbito da energia e água, por especialistas externos.

Em 2011, a aposta na diminuição do consumo de energia foi refletida ao nível da implementação de medidas nos equipamentos e infraestruturas do Banco, dos quais se destacam:

- Estudos sobre aplicabilidade de energias renováveis, nomeadamente painéis solares térmicos e fotovoltaicos;
- Continuação do programa de substituição das lâmpadas de halógeno por lâmpadas LED, nos edifícios no Tagus Park e Palácio Atlântico que permitirá uma poupança anual estimada de 50% quando comparado com os anteriores equipamentos;
- Alteração do horário de iluminação por detetores de movimento, que garantem uma utilização mais eficiente com maior garantia de satisfação para os utilizadores;
- Realização de um projeto-piloto cujo objetivo foi garantir a implementação de uma solução eficaz de gestão dos equipamentos informáticos nos períodos de não utilização. Os resultados do piloto revelaram que existe uma poupança efetiva de cerca 33% no consumo de energia nos equipamentos monitorizados e controlados por esta ferramenta;
- Com a emergência da oferta de serviços de Computer Cloud, em detrimento da utilização de servidores físicos, reduziu-se a ocupação dos polos técnicos e do respetivo consumo de energia.

Gestão eficiente dos consumos

Melhoria Contínua de Processos

O Millennium bcp implementou um programa focado na melhoria contínua dos processos, através da otimização de utilização de recursos, melhoria na produtividade nos níveis de serviço, na mitigação do risco operacional no aumento da qualidade e na redução de custos: o programa Ser Lean DO.

O programa está alicerçado na apresentação de ideias e projetos que originam uma mudança *bottom up*, facilitando a pro atividade na identificação de oportunidades de melhoria e desenho de soluções.

O projeto “Ser Lean DO” impactou a atividade de cerca de 500 Colaboradores do Banco, através de 40 Colaboradores que assumiram o papel de agentes de mudança.

Os nossos Lean Agents



Em 2011

4

Processos identificados,
no âmbito do programa de
redução do consumo de
papel

-441

Mil folhas de papel
consumidas

Gestão eficiente dos consumos

Melhoria Contínua de Processos

Outras atividades do Banco que permitiram o aumento da eficiência das operações e a consequente redução no consumo de recursos:

- Projeto-piloto de necessidade de confirmação local junto da impressora dos trabalhos de maior dimensão, com o objetivo de evitar o desperdício;
- Continuação do processo de desmaterialização de documentos nos processos de circulação interna de informação;
- Consolidação do processo de desmaterialização no âmbito do novo processo de abertura de conta à ordem;
- Concentração de serviços, com horário de funcionamento diferenciado no TagusPark, contribuindo para uma redução do consumo de energia de 11.100 kW por ano;
- Nas sucursais: redução do horário de iluminação do interior, após o seu encerramento e redução do funcionamento em uma hora da iluminação do letreiro exterior e merchandising das montras;
- Redução do funcionamento de sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (sistemas AVAC) das sucursais e edifícios, respeitando as necessidades de aquecimento e refrigeração, o que permitiu uma redução estimada do consumo de energia de 37.500 kW e de gás de 3.800 m³;
- Diminuição da motorização dos automóveis disponíveis na frota automóvel, que veio complementar a introdução de carros híbridos;
- Reforço das orientações para sempre que possível, nomeadamente das deslocações em território nacional, se substituam as viagens de avião por viagens de Comboio e manutenção do serviço de transportes coletivos para Colaboradores, disponibilizados no âmbito das deslocações casa-trabalho-casa.

A partir
de 1.000€
TAN média
3,50%

A partir
de 10.000€
TAN média
3,75%

DEPÓSITO A PRAZO "SPECIAL ONE"

- Entrada única a partir de 1000€
- Depósito a 2 anos, não renovável
- Taxas Crescentes com pagamento anual de juros

Possibilidade de mobilização antecipada total ou parcial com penalização de juros corridos no ano em curso. Informe-se junto do Millennium bcp.

A partir
de 25.000€
TAN média
4,00%

Comunicação

Comunicação Interna e Externa

Comunicação

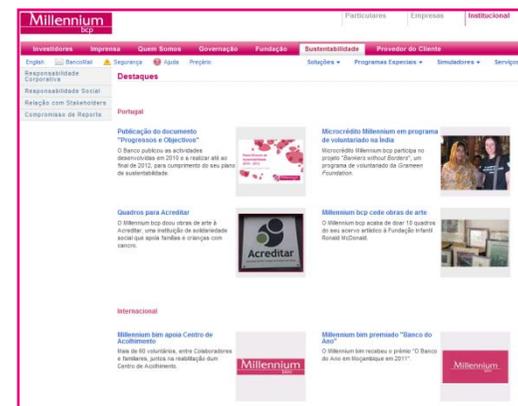
Comunicação interna e externa

Linhas de Actuação

- Divulgar as iniciativas de responsabilidade social do Banco através dos canais internos mais relevantes
- Inovar nos canais e suportes de comunicação para os temas de sustentabilidade
- Desenvolver e dar mais destaque às áreas de sustentabilidade e da Fundação Millennium bcp
- Destacar as iniciativas das áreas de sustentabilidade e responsabilidade social das operações internacionais

Em 2011 o Millennium bcp passou a disponibilizar informação sistematizada da sua estratégia de sustentabilidade no website Institucional.

Esta nova área - Sustentabilidade - permite o reforço da comunicação com os Stakeholders uma vez que de forma complementar à informação mais permanente se vai fazendo uma atualização regular das principais atividades realizadas ao longo do ano.



A Fundação Millennium bcp lançou a sua página no Facebook, visando a divulgação das iniciativas de maior relevância da Fundação e o alargamento das oportunidades socio culturais a um número cada vez mais vasto e diversificado de pessoas e instituições.

Comunicação interna e externa

O Millennium bcp publica, desde **2004**, anualmente e de forma sistemática e estruturada, Relatórios de Sustentabilidade (Relatório de Responsabilidade Social em 2004).

Em **2009**, o Banco decidiu incluir no Volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das atividades do Banco no âmbito da Sustentabilidade e publicar a versão apenas em formato digital.

Em **2010**, de forma a refletir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e responsabilidade social na estratégia e negócio do Millennium bcp, procedeu-se à integração do Relatório de Sustentabilidade e Relatório e Contas. Também neste ano e por forma a reportar o estado de avanço das ações previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012 foi publicado o documento PROGRESSOS E OBJETIVOS.

Em **2011** manteve-se a mesma metodologia adotada em 2010.



Millennium

bcp