

# Plano Director de Sustentabilidade 2010 - 2012

PROGRESSOS E OBJECTIVOS





## **Enquadramento**

Evolução do reporte de Sustentabilidade  
Plano Director de Sustentabilidade 2010-2012

## **Dimensão Económica**

Governance de Sustentabilidade  
Princípios de Ética e Conduta  
Clientes

## **Dimensão Social**

Colaboradores  
Comunidade

## **Dimensão Ambiental**

Desempenho Ambiental

## **Comunicação**

# Enquadramento

Evolução do Reporte de Sustentabilidade

Plano Director de Sustentabilidade 2010-2012

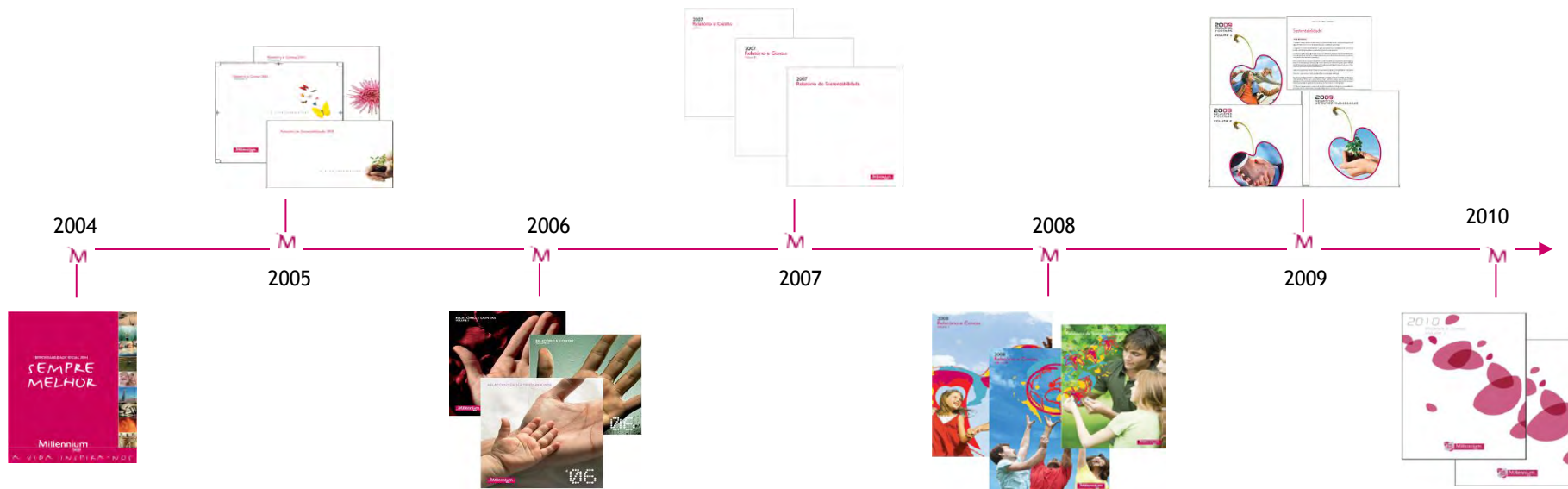




Em 2004 o Millennium bcp sistematizou pela primeira vez o seu desempenho social e ambiental num **Relatório de Responsabilidade Social** e desde 2005 publica, anualmente e de forma sistemática e estruturada Relatórios de Sustentabilidade conjuntamente com o Relatório e Contas, em volume autónomo. Em 2009, o Banco decidiu incluir no Volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das principais actividades no âmbito do desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social e publicar a versão integral

do Relatório de Sustentabilidade apenas em formato digital.

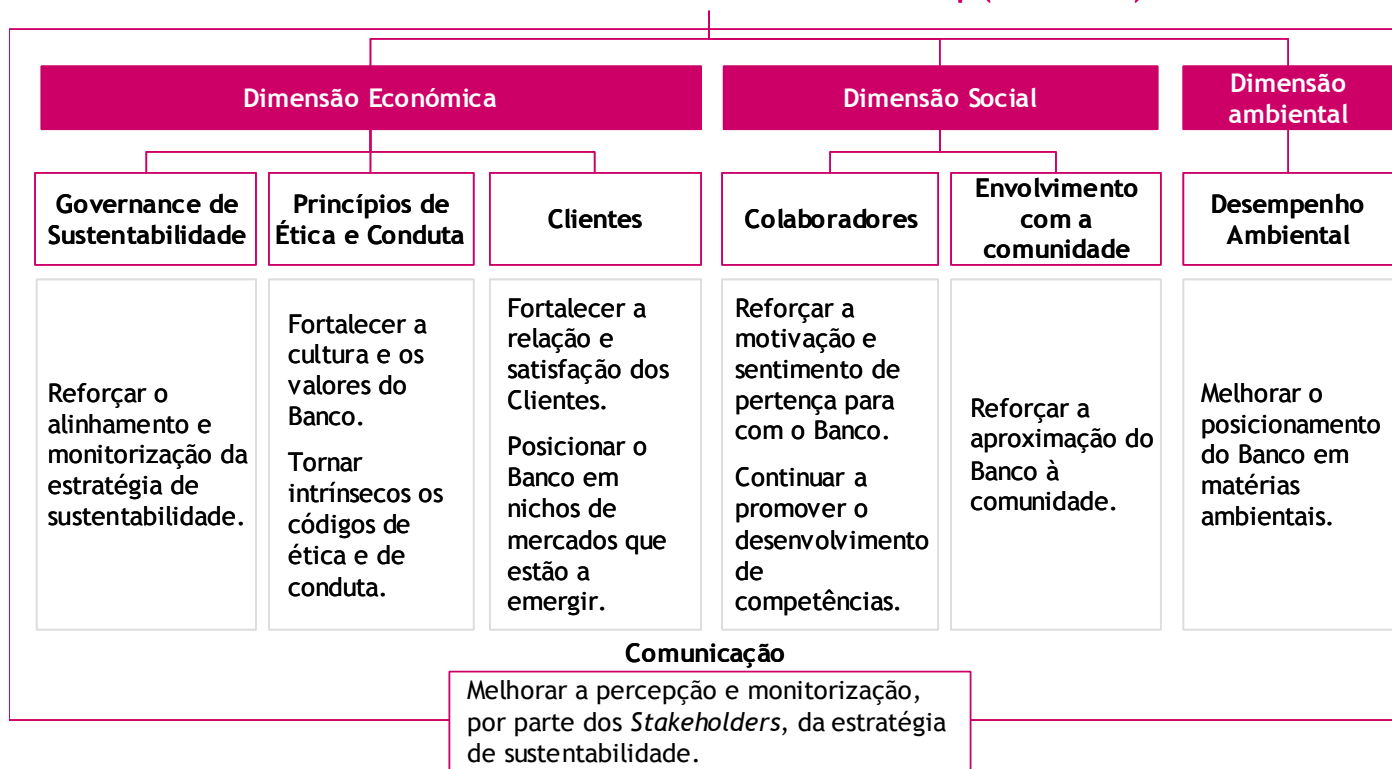
De forma a reflectir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social na estratégia e negócio do Millennium bcp, em 2010 o Banco integrou o reporte social, ambiental e económico. Esta integração permite um reporte de maior abrangência e qualidade dirigido a um grupo mais alargado de *Stakeholders*.















Esta síntese tem como objectivo informar os *Stakeholders* sobre o estado de avanço das actividades previstas no Plano Director de Sustentabilidade 2010-2012. As acções reportadas neste documento, foram desenvolvidas em Portugal durante o ano de 2010.

O Plano Director de Sustentabilidade abrange seis grandes áreas de actuação, suportadas pela comunicação interna e externa e tem como principais objectivos:

### Plano Director de Sustentabilidade do Millennium bcp (2010-2012)



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

Totalmente implementada ●  
Não iniciada ○

(continua)

Área	Dimensão	Linhas de Actuação	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

### Linhas de Actuação

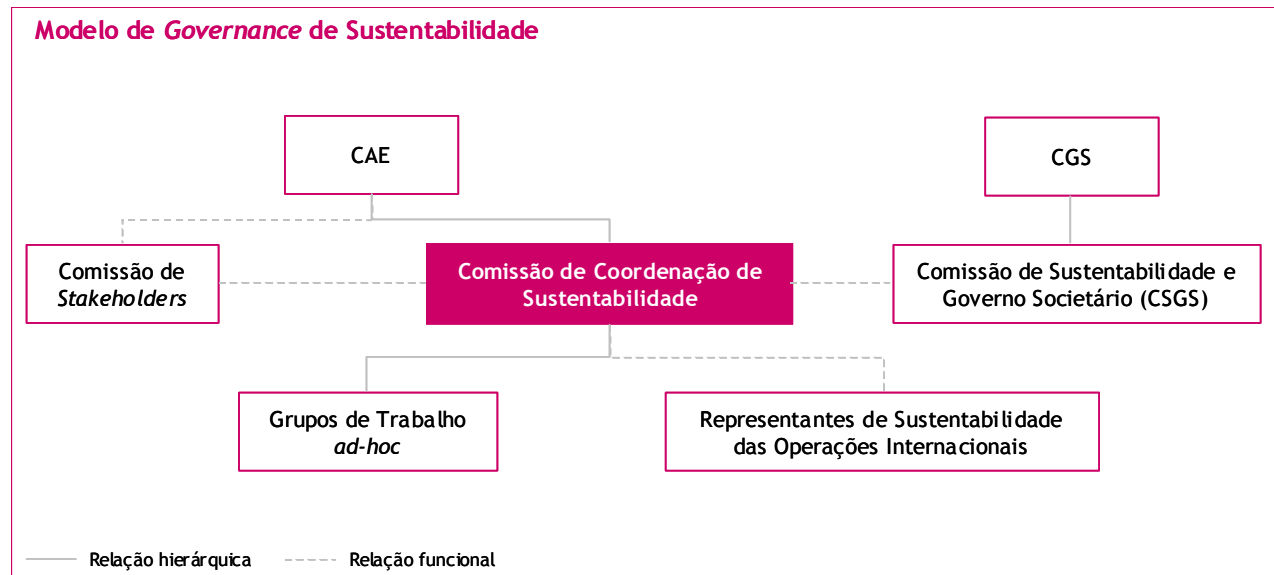
- Criar metodologia de monitorização do plano de acções aprovado

### Prioridades até 2012

- Adoptar KPI's de sustentabilidade a integrar os *Balanced Scorecard* do Banco

A **Comissão de Coordenação de Sustentabilidade** constituída em 2009 tem como missão propor, junto do Conselho de Administração Executivo o plano de acções que materializa a politica de sustentabilidade e monitorizar e reportar o grau de concretização das mesmas. Esta Comissão cujos Membros permanentes são o Administrador

responsável por estas matérias no CAE e os responsáveis das direcções de Comunicação, Qualidade, Administrativa e Patrimonial, Marketing, Suporte à Gestão de Pessoas, Gabinete de Estudos, e um representante da Fundação Millennium bcp, reuniu duas vezes em 2010.



## Valores

### Linhas de Actuação

- Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos valores do Banco

## Programa “Ser Millennium”

O programa “Ser Millennium” integrado no programa de motivação dos Colaboradores, tem como principais objectivos reforçar a cultura e o sentimento de pertença através da associação entre os valores do Banco e as acções do dia-a-dia que os consubstanciam, nomeadamente:

- reforçar a identidade e os valores do Banco
- melhorar as competências e a liderança
- reconhecer o esforço e a dedicação dos Colaboradores
- promover as vantagens de ser Colaborador do Millennium bcp



No âmbito deste programa realizou-se o passatempo inédito “Conquista do Pico” com a participação de mais de mil Colaboradores que enaltecem as vantagens de trabalhar no Banco e no final, 10 Colaboradores subiram ao Pico com o alpinista João Garcia, reforçando a sua motivação, companheirismo e ambição

### OS NOSSOS VALORES INSPIRAM-NOS



# 10

Colaboradores subiram ao Pico com o alpinista **João Garcia**



## Códigos de Conduta

### Linhas de Actuação

- 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 adoptadas pelo Banco com impacto no desenvolvimento sustentável.

### Prioridades até 2012

- Terminar as acções do programa “Cultura de Rigor”
- Publicar no site do Banco as políticas com impacto no desenvolvimento sustentável

## Programa “Cultura de Rigor”

Para dar resposta à necessidade de alinhamento cultural ao nível das políticas, regras e procedimentos para minimização dos riscos operacional, de *compliance* e de reputação, foi implementado o Programa “Cultura de Rigor” com uma forte componente de formação e suportado em inúmeros veículos comunicacionais:

- mensagens institucionais
- *newsletters*
- vídeos
- apresentação de dilemas
- actividades lúdicas
- acções de dinamização local



Em 2010 foram realizados dois dos sete módulos previstos:

>10.000

Colaboradores realizaram formação

92%

Média obtida nos testes de Avaliação

79%

Nível de Satisfação com os Conteúdos

A comunicação simplificada de medidas de mitigação dos riscos de reputação e de **compliance** e a consolidação das práticas e normas internas foi suportada por diferentes meios mantendo-se a publicação das notas:

- **Compliance - E se um dia acontece...**
- **Compliance - Formação num minuto...**
- **Compliance - Boas práticas**



## Risco de Compliance

A Millennium tv inicia no dia 21 de Setembro a apresentação de 5 episódios ilustrativos de alguns riscos de Compliance que poderão ocorrer durante a actividade comercial. Esteja atento às reportagens em exibição no Millennium Jornal e no Millennium Especial.

Acompanhe no portal toda a informação relacionada com o "Risco de Compliance".

**30**  
Publicações  
em 2010



Compliance - Formação num minuto...  
Princípios de Ética e Conduta. Aprenda os pontos essenciais em apenas 1 minuto.

Qual é o seu objectivo? Aprenda a usar o seu tempo para cumprir as normas de compliance.

Princípios de Ética e Conduta. Aprenda os pontos essenciais em apenas 1 minuto.

Qual é o seu objectivo? Aprenda a usar o seu tempo para cumprir as normas de compliance.

Foi dada continuidade às acções de formação em matérias de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML / CTF), controlo interno, abuso de mercado e fraude, técnicas de monitorização de transacções e alterações de legislação.

**590**  
Colaboradores  
formados

## Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

### Linhas de Actuação

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

### Prioridades até 2012

- Manter os programas de formação à Rede Comercial
- Criar mecanismos complementares de aferição do nível de satisfação dos clientes

## Programa “Qualidade da Venda”

Entre Abril e Novembro de 2010 realizaram-se 386 acções de formação, a Colaboradores, da Rede de Retalho, cujos principais objectivos foram:

- Melhorar a qualidade da comunicação e da venda
- Melhorar a preparação do contacto
- Adequar as propostas às necessidades do Cliente
- Melhorar a formalização da venda



As acções foram realizadas de forma descentralizada, tendo sido utilizadas as instalações de cerca de 40 sucursais de diferentes regiões do País, e foram ministradas por 27 formadores internos.

**3.890**

Colaboradores realizaram formação

**386**

Acções de formação

**92,5%**

Nível de Satisfação com os Conteúdos





O Sistema de Gestão da Satisfação dos Clientes que monitoriza os níveis de satisfação e fidelização, prevê uma revisão periódica sendo que a realizada em 2010 permitirá:

- introduzir novas variáveis nos inquéritos mensais
- análises mais detalhadas de um conjunto mais alargado de factores

- aferir novas tendências e preocupações com a qualidade dos produtos e serviços

Em 2010, alargou-se também a base de estudo a produtos específicos - Crédito habitação e Crédito Pessoal - sendo que as variáveis mais valorizadas foram a qualidade do atendimento e a rapidez de decisão.

## Resultados (valores obtidos numa escala de 100 pontos índice)

### Inquéritos Mensais

	<b>85,3</b>	
	Continuidade	
	<b>82,1</b>	
	Recomendação	
	<b>80,1</b>	
	Satisfação Global	
<b>79,8</b>		
Recompra		

### Inquéritos produtos

Crédito habitação	<b>84,0</b>	<b>87,0</b>
	Satisfação	Recomendação
Crédito pessoal	<b>87,0</b>	<b>86,6</b>
	Satisfação	Recomendação

## Produtos e Serviços



### Linhas de Actuação

- 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 até 2012

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

### Produtos SOCIALMENTE responsáveis

#### Serviço de Aconselhamento Financeiro (SAF)

Serviço de apoio a Clientes em dificuldades financeiras, através da qual se procura encontrar a solução mais equilibrada entre o cumprimento das responsabilidades e o orçamento disponível

#### Crédito Universitário:

- Linha de crédito destinada ao financiamento de licenciaturas, pós-graduações, mestrados e doutoramentos com taxa de juro diferenciada
- Linha de crédito com Garantia Mútua com o apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior no âmbito do protocolo com as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), que prevê condições de taxa de juro indexada à média anual obtida pelos estudantes

#### “Conta Associações sem Fins Lucrativos”

Com o objectivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Sector no sistema financeiro, procedeu-se à reformulação das características da “Conta Associações sem Fins Lucrativos” introduzindo-se a não exigência de um valor mínimo para abertura de conta e a isenção de comissões de manutenção e de descoberto

209

Contactos de clientes

569

Total Estudantes apoiados

5.756

mil euros  
Montante total financiado

## Clientes

### Produtos SOCIALMENTE responsáveis (cont.)

#### Linha de Apoio às Intempéries da Madeira 2010

Linha de financiamento de médio / longo prazo, com condições especiais de taxa de juro, dirigida a Empresas e Empresários em Nome Individual (ENI), de todos os sectores de actividade, para reparação dos **danos materiais provocados pelo Temporal que assolou a Ilha da Madeira** em Fevereiro de 2010

**820**  
mil euros

#### Linha "Early Stages"

Linha criada através de um Protocolo estabelecido com as Sociedades de Garantia Mútua no quadro do Programa FINICIA do IAPMEI destinada a **apoiar o empreendedorismo** através do financiamento de projectos de investimento apresentados por Empresas ou Empresários em nome individual com início de actividade há menos de 3 anos

**6,7**  
milhões de  
euros

#### Criação do próprio emprego

Linhas de crédito, em protocolo com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e as Sociedades de Garantia Mútua, destinadas a **apoiar empresas criadas por desempregados**, que originem a criação de postos de trabalho e a dinamização da economia local:

- Linha Microinvest
- Linha Invest+

**3,8**  
milhões de  
euros

**181**  
Total de  
operações





## Produtos AMBIENTALMENTE responsáveis

### Crédito Energias Renováveis

Linha de crédito com condições preferenciais de taxa de juro e sem comissões associadas, destinada a **Cientes** que pretendam financiamento para a aquisição de equipamentos de energias renováveis

### Protocolo de Cooperação com a ADENE

Protocolo de Cooperação com a Agência para a Energia, para dinamização do fabrico e instalação de painéis solares térmicos. O Millennium bcp disponibiliza **apoio, aos potenciais beneficiários, na apresentação das candidaturas** às soluções com apoio a fundo perdido dos sistemas de incentivos do Quadro de Referência Estratégica Nacional

### Extracto Digital

Emissão de extractos e notas de lançamento em formato digital que contribuí para a redução de utilização e circulação de papel, reduzindo o nível de emissões nocivas



41  
operações

44  
Candidaturas  
encaminhadas

90.000  
novas adesões



## Clientes

### Produtos SOCIAL e AMBIENTALMENTE responsáveis

#### Fundos SRI

O Millennium bcp, através do seu site e do ActivoBank coloca à disposição dos Clientes **Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis (SRI)** criados para atender aos investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, factores de risco sociais e ambientais

21

Fundos

15

Fundos com unidades de participação subscritas

~2.000

Mil euros em carteira

#### Project Finance

O Millennium bcp, aderiu aos Princípios do Equador em 2005, e desde 2006, avalia o risco ambiental e social de todos os financiamentos em *project finance*, com um valor superior a 10 milhões de euros. Em 2010, os princípios alargaram a sua abrangência aos trabalhos de assessoria financeira. Desta forma, 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, respeitando os Princípios do equador.

Durante o ano de 2010, foram avaliados quatro projectos, um dos quais - Parque eólico Margonin, projecto financiado na Polónia - para além da aplicação dos Princípios do Equador, beneficiou também da avaliação de risco ambiental e social com os critérios específicos do *European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)*, reforçando-se assim a monitorização dos riscos ambientais e sociais identificados



## OPERAÇÕES DE PROJECT FINANCE APROVADAS EM 2010

Projecto	Principais Impactes Sociais e Ambientais	Medidas de Mitigação
<p><b>Margonin (Polónia)</b> Classificação: A Participação do Millennium bcp: --- <sup>(1)</sup> Descrição: Portfólio de 2 parques eólicos com uma capacidade instalada de 120 MW</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atravessamento de 3 km de uma “<i>Special Protection Area (SPA)</i>” da rede Natura 2000, integrando duas “<i>Important Bird Area</i>” onde estão identificadas cerca de 200 espécies de aves</li> <li>• Nível de ruído produzido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação de limitadores de ruído nas turbinas instaladas perto de áreas mais sensíveis</li> </ul>
<p><b>ENEOP 2 (Portugal)</b> Classificação: B Participação do Millennium bcp: 43 milhões de euros Descrição: Portfólio de 23 parques eólicos com uma capacidade instalada de 480 MW</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactes social e ambientalmente limitados que ocorrem mais na fase de construção</li> <li>• Impactos normalmente não muito significativos, reversíveis, localizados e sujeitos a medidas de mitigação definidas através de um programa específico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação, durante a fase de operação, de um programa de monitorização da Flora e Vegetação, da Avifauna, dos Quirópteros e do Ambiente Sonoro</li> </ul>
<p><b>ELOS (Portugal)</b> Classificação: B Participação do Millennium bcp: 49 milhões de euros Descrição: Concessão de infraestruturas ferroviárias (Alta Velocidade Poceirão-Caia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactes social e ambientalmente limitados que ocorrem mais na fase de construção</li> <li>• Impactos normalmente não muito significativos, específicos, localizados e sujeitos a medidas de mitigação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação, durante a fase de operação, de um programa de monitorização e mitigação dos impactes ambientais</li> </ul>
<p><b>Mafratlântico (Portugal)</b> Classificação: B Participação do Millennium bcp: 15 milhões de euros <sup>(2)</sup> Descrição: Refinanciamento de infraestruturas rodoviárias (Auto-Estrada A21 Ericeira-Malveira)</p>	<p>O projecto iniciou-se em Dezembro de 2003, quando a Mafratlântico e o Município de Mafra celebraram um contrato-programa tendo por objecto o início dos trabalhos da Auto-Estrada Ericeira-Malveira. Em 2005 foi aprovado o respectivo Relatório de Conformidade Ambiental do Projecto de Execução (RECAPE) e obtida a Declaração de Impacto Ambiental (DIA). A obra física encontra-se terminada, não implicando qualquer trabalho adicional. Assim sendo, justificou-se a manutenção da classificação anteriormente atribuída.</p>	

<sup>(1)</sup> Assessoria Financeira

<sup>(2)</sup> Incremento no Financiamento



## Clientes

### Microcrédito

#### Linhas de Actuação

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

O microcrédito do Millennium bcp vai para além da concessão de um financiamento e consubstancia-se no apoio prestado na elaboração do plano de negócio, em todo o processo de arranque da operação e no acompanhamento e assessoramento contínuo ao microempreendedor. Este apoio a projectos de investimento viáveis tem

Impacto directo na criação de postos de trabalho, promove o empreendedorismo e contribui para uma estrutura de empresas capazes de lançar, manter e expandir os seus negócios criando condições de competitividade, dinamização da economia local e sustentabilidade da sociedade portuguesa



microcrédito

Actividade em 2010:

237

Projectos financiados

2,2

Milhões de euros de crédito aprovado

320

Postos de trabalho criados

Inclui parcerias com ANDC e RAA

#### Casos de sucesso Microcrédito Millennium bcp



Divulgação do Microcrédito

544

Reuniões presenciais com Instituições de intervenção local junto das populações mais desfavorecidas

4

Reportagens televisivas

5

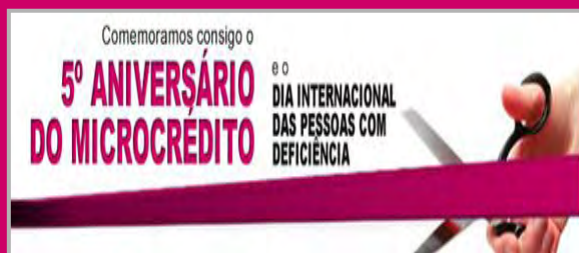
Assinaturas de protocolos

125

Presenças em eventos de esclarecimento

Actividades como membro corporativo da *European Microfinance Network (EMN)*:

- Anfitrião da visita de intercâmbio promovida pela EMN, pela 1.ª vez em Portugal
- Participação no Grupo de Trabalho da EMN cujo objectivo é elaborar uma análise do crescimento da Microfinança na Europa



Comemorou-se Dia Internacional das Pessoas com Deficiência e o 5º aniversário da Rede Autónoma de Microcrédito do Millennium bcp com o lançamento de um desafio aos empreendedores portadores de deficiência, para apresentação de um projecto de microcrédito, promovendo a atribuição de um prémio para o melhor projecto apresentado

# Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade



Cultura e identidade Millennium

Linhas de Actuação

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

Prioridades até 2012

- Manter o envolvimento dos Colaboradores enquadrado numa plataforma de voluntariado



Educação



**123**  
Colaboradores voluntários

**1.200**  
horas



**20**  
Colaboradores voluntários

Solidariedade

“Uma flor para a Madeira - vale a pena acreditar”

**100**  
Colaboradores voluntários



Ambiente

Comemoração do Outono 2010 - “Uma árvore, um cidadão”



**50**  
Colaboradores voluntários





## Motivar

### Linhas de Actuação

- 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 até 2012

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

O Millennium bcp tem vindo a promover um conjunto de programas, dirigidos aos seus Colaboradores, que potenciam o **talento interno** e promovem a valorização pessoal



### Programas de desenvolvimento

#### *People Grow*

Programa destinado a **recém-licenciados com elevado potencial** de desenvolvimento de carreira que permite o desenvolvimento de novas competências e uma visão transversal do negócio

#### *Young Specialist*

Programa destinado a Colaboradores **recém-licenciados** que procura **agilizar e acelerar a integração na realidade** do Millennium bcp

#### *Grow Fast*

Programa destinado a Colaboradores com **experiência profissional** que permite estimular o desenvolvimento e preparar os Colaboradores para assumirem funções de coordenação

**120**  
colaboradores



## Colaboradores

### Programas específicos para colaboradores da Área Comercial

#### *Grown in Retail*

Programa de desenvolvimento destinado a assistentes comerciais que alia a componente de formação à partilha de ideias e soluções para melhorar o desempenho do Banco

#### *Master in Retail*

Programa de desenvolvimento destinado a gestores de relações comerciais e coordenadores comerciais adjuntos que tem associada uma forte componente de formação

#### *Leadership in Retail*

Programa de desenvolvimento destinado a coordenadores comerciais com uma forte componente de formação e participação em equipas de projecto sobre temas estratégicos para o Banco

94  
colaboradores

Luísa Perdigão, da Sucursal Massamá, participante do programa *Grow in Retail*

“Só tenho a agradecer o facto de estar incluída neste programa, fez-me crescer muito, não só profissionalmente como a nível pessoal.”



## Colaboradores

### Programas específicos para colaboradores dos Serviços Centrais

#### Programa “Um dia com o Cliente”

Promoção de uma maior proximidade entre os Serviços Centrais e a Rede Comercial, através da partilha de conhecimentos e o reforço do espírito de equipa

959

Colaboradores  
participaram



83%

Índice global de  
satisfação com o  
programa

#### Programa “SER D.O.”

Programa de formação contínuo para reforço das capacidades de liderança, comunicação, gestão da mudança, gestão do risco e gestão de processos



“Adorei a experiência. Ganhei uma perspectiva completamente diferente da função do retalho, e da sua importância para o dinamismo da instituição. Hoje valorizo muito mais a função de um comercial, e percebo os desafios de quem está na linha da frente do serviço bancário.”

Pedro Gonçalves - Direcção de  
Tesouraria e Mercados

“A iniciativa constitui uma experiência muito positiva para as duas partes na medida em que existe uma troca de experiências que se revela muito enriquecedora. Aprendemos todos.”

Eduardo Catarino - Sucursal Torres  
Vedras Estação

Colaboradores que participaram :

78

Comunicação  
Escrita

663

Gestão da  
Mudança

595

Risco  
Operacional

255

Gestão de  
Processos

> 80%

Índice global de satisfação com  
o programa

## Colaboradores

### Programas específicos para colaboradores dos Serviços Centrais

#### “Academia IT”

Programa contínuo para o desenvolvimento de competências e conhecimentos dos Colaboradores de IT

450

Colaboradores  
participaram

81%

Índice global de  
satisfação com o  
programa



#### “Challenge Direcção de Crédito”

Jogo de Gestão em que os colaboradores, divididos em equipas de diferentes áreas da Direcção de Crédito e com conhecimentos e experiências distintos, tiveram, através de um simulador, de tomar decisões de gestão nas áreas de recursos humanos, finanças, vendas e marketing, produção e logística

225

Colaboradores  
participaram

74%

Índice global de  
satisfação com o  
programa

#### Academia IT

Formação em Processo de Desenvolvimento...



Equipa vencedora

## Colaboradores

### Programa de inovação para Colaboradores

#### Programa Mil ideias

Programa de ideias e sugestões originais, implementáveis e geradoras de valor. Os principais objectivos são identificar e implementar oportunidades de negócio ou melhorias organizativas, incentivar a criatividade e a inovação e permitir que todos os Colaboradores possam participar nas decisões globais da organização, contribuindo com a sua experiência



4.072

Colaboradores  
participaram

1.086

Ideias recebidas

#### Workshop “Mil Ideias”

Em Maio decorreu o 3º Workshop “Mil Ideias”, com a presença de 43 Colaboradores com vista a premiar as melhores participações de 2009, no Programa Mil Ideias



O Programa Mil Ideias foi distinguido pelo Corporate Executive Board, como “Best Demonstrated Practice” no envolvimento do capital humano na Organização

## Competência e conhecimento

### Linhas de Actuação

- Reforçar os planos de formação interna direccionados aos Colaboradores seniores
- Realizar acções de formação para as questões da segurança

### Programa “Valorizamos a Experiência”

O Programa Valorizamos a Experiência enquadra-se na necessidade do Banco como um todo e dos Colaboradores em particular de repensarem a gestão da carreira num contexto de maior longevidade da vida activa

449

Colaboradores participaram



Resultados dos workshops realizados e do plano individual dos Colaboradores:

730

pedidos de formação interna

44

pedidos de formação externa

8

pedidos de formação académica

65

Colaboradores disponibilizaram-se para serem formadores nas suas áreas de especialização

### Formação e Informação de segurança

No âmbito do programa “Cultura de Rigor” foi desenvolvido um módulo de prevenção e segurança dirigido a todos os Colaboradores em Portugal, suportado por **8 vídeos** de demonstração de boas e más práticas no cumprimento das regras de segurança estabelecidas no Millennium bcp



### Site interno dedicado ao tema de segurança



O site interno dedicado ao tema de prevenção e segurança continua a publicar informação e notícias que têm como principal objectivo reforçar a cultura de prevenção e segurança, bem como da continuidade de negócio, minimizando a probabilidade de ocorrência e o impacto de situações lesivas da segurança das pessoas e das operações das Instituições do Grupo Millennium, nas vertentes preventiva e reactiva



## Fundação Millennium bcp

### Linhas de Actuação

- Reforçar 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

### Prioridades até 2012

- Implementar o modelo de análise do impacto na comunidade (actualmente em fase piloto)

A Fundação Millennium bcp promove iniciativas na Educação e Investigação, Cultura e Beneficência no exercício de uma cultura de responsabilidade social que visa contribuir para a transformação e melhoria da sociedade



- Programa de Bolsas de Estudo da Fundação Millennium bcp
- Parceria com a Associação *Junior Achievement*
- Parcerias com Universidades
- Parceria com a Associação de Empresários pela Inclusão Social
- Parceria com a AESE

372\*

Educação



- Projecto museológico “Arte Partilhada”
- Espaço museológico - Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC)
- Apoio à recuperação do património artístico e cultural nacional

965\*

Cultura



- Apoio a projectos orientados para o auxilio a situações de pobreza social e económica
- Apoio a projectos consagrados à infância
- Apoio a iniciativas de desenvolvimento de competências de gestão em instituições do Terceiro Sector

74\*

Beneficência

\* Valores em milhares de euros

## Literacia Financeira

### Linhas de Actuação

- Disponibilizar o know-how financeiro do Millennium bcp à comunidade com enfoque nas camadas jovens e mais seniores

### Prioridades até 2012

- Reforçar a intervenção na área da educação financeira



### Planeamento Financeiro

Área informativa disponível no site do Millennium bcp e acessível a qualquer utilizador. Esta área dedicada à educação financeira permite obter informações, conselhos e simulações com o nível de detalhe desejado pelo utilizador

**300.000** Clientes receberam *newsletter* com informações sobre esta nova área disponível no site

### Seminários com Clientes

Seminários realizados em 12 localidades do País para partilha de informação sobre a economia, critérios de Basileia II, análise de risco de crédito e apoio ao investimento e às exportações



**700** Clientes participaram



### Parcerias

Parceria com a Texto Editores editora do Grupo Leya, para divulgação junto dos mais jovens de conceitos relacionados com a gestão eficiente do dinheiro. Associada à constituição de uma poupança jovem foi oferecido o livro “Faz crescer o teu Dinheiro”



# Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental



## Políticas e práticas

### Linhas de Actuação

- Formalizar as políticas e princípios ambientais do Banco, assumindo um compromisso de desempenho ambiental de médio/longo prazo

O Millennium bcp assume o compromisso, conforme previsto no artigo 29º do seu Código Deontológico, de no exercício da sua actividade incorporar a preocupação pela minimização dos impactos ambientais que a mesma possa gerar e optimização da utilização dos recursos disponíveis. Esta politica está centrada em três vectores de actuação:

### Vectores de actuação da política ambiental do Millenium bcp:

#### Apoiar os Clientes na transição para uma economia com menor impacte ambiental

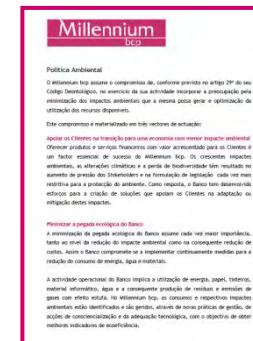
Criação de soluções que apoiam os Clientes na adaptação ou mitigação de impactes ambientais, alterações climáticas e perda de biodiversidade, oferecendo produtos e serviços ambientalmente responsáveis

#### Minimizar a pegada ecológica do Banco

Implementação continua de medidas para a redução do consumo de energia, água e materiais e de produção de resíduos

#### Envolver, influenciar e ser influenciado pela Sociedade

Promoção e participação em diversas iniciativas de mitigação dos impactes ambientais e participação em diversos *benchmarks* nacionais e internacionais com o objectivo de medir, comparar e introduzir melhorias nas práticas de gestão que contribuem para a melhoria do desempenho ambiental



### Gestão eficiente dos consumos

#### Linhas de Actuação

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

A actividade operacional do Banco implica a utilização de energia, papel, tinteiros, material informático, água e a consequente produção de resíduos e emissões de gases com efeito estufa. No Millennium bcp, os consumos e respectivos

impactes ambientais estão identificados e são geridos, através de **novas práticas de gestão, de acções de consciencialização e da adequação tecnológica**, que permitem obter melhores indicadores de eco-eficiência

#### Reduções alcançadas em 2010 face aos valores de 2009:

#### Prioridades até 2012

- Definir objectivos quantitativos para os principais indicadores ambientais
- Reforçar o envolvimento dos Colaboradores nos programas internos

**-15%**

Consumo de  
Água

**-4%**

Consumo de  
Electricidade

**-29%**

Consumo de  
Plástico

**-26%**

Emissões de  
Gases de  
Efeito de  
Estufa

**-41%**

Produção de  
resíduos

## Projecto Green IT - Reduzir emissões, reciclar cultura verde e reutilizar ideias

O Banco desenvolveu em 2010 o projecto Green IT, como forma de identificar e pôr em prática um conjunto de iniciativas que visam sobretudo uma correcta gestão dos recursos disponibilizados, diminuir a pegada ecológica do Banco e, simultaneamente, reduzir os custos



## Iniciativas Green IT

Publicação de *newsletters* regulares com informação de:

- iniciativas e recomendações
- boas práticas
- curiosidades

Transmissão de vídeos de sensibilização na Millennium tv

Implementação de iniciativas promotoras de:

- redução de impressões
- redução de consumos energéticos
- redução de viagens



## Parcerias

### Protocolo de cooperação com o Centre for Environmental and Sustainability Research (CENSE) da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

#### Linhas de Actuação

- Promover o desempenho ambiental do Banco através de parcerias com instituições de referência neste domínio

#### Prioridades até 2012

- Reforçar parcerias para aquisição de Know-How



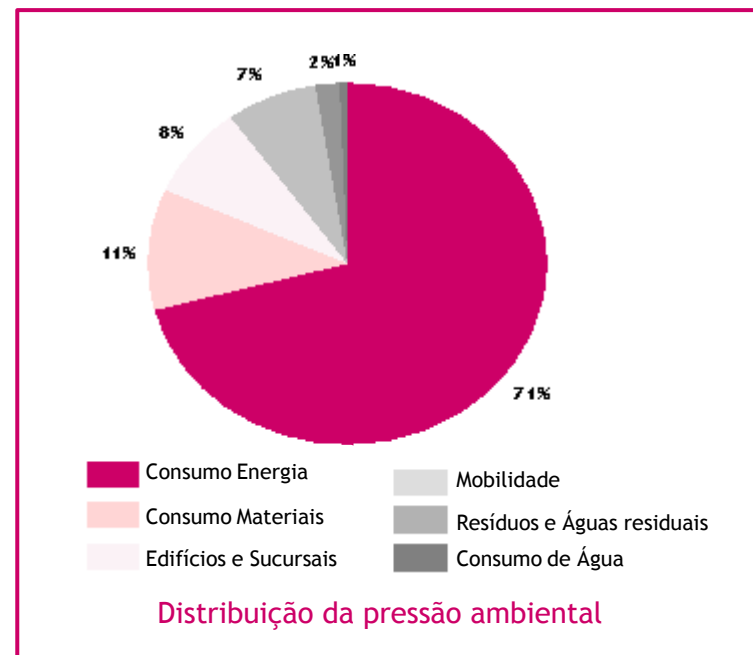
#### Millennium bcp e o ambiente

- Apresentação de um relatório de evolução de consumo de recursos entre 2005 e 2009;
- Realização de um *workshop* ambiental - A Banca e o Ambiente - com a participação de cerca de 40 Colaboradores de diferentes áreas do Banco e do Administrador com a responsabilidade por estas matérias

## ECOBLOK

#### Pegada EcoBlock

- Cálculo a pegada ecológica do Millennium bcp para o ano de 2009 através do método EcoBlok, que pretende avaliar o desempenho ambiental através de um conjunto de indicadores que descrevem o uso de recursos naturais e a emissão de poluentes



### Comemoração do Outono 2010 - “uma árvore, um cidadão”

No âmbito da iniciativa Comemoração do Outono 2010 promovida pela Câmara Municipal de Oeiras, cerca de 50 Colaboradores do Millennium bcp aceitaram o desafio de plantar árvores na Ribeira de Porto Salvo, em Paço de Arcos, na zona envolvente de quatro linhas de água do concelho de Oeiras.

Esta iniciativa teve como objectivo **sensibilizar os participantes para a importância das linhas de água como linhas estruturantes da Paisagem** e que potenciam a Estrutura Ecológica Municipal, colocando os Municípes mais próximos do meio natural. Considera-se que esta actividade foi uma mais-valia e um importante contributo para alertar os participantes e a comunidade envolvida na acção para a adopção de novos hábitos e atitudes de preservação do ambiente



**50**  
Voluntários  
colaboradores do  
Millennium bcp



# Comunicação



## Comunicação interna e externa

### Linhas de Actuação

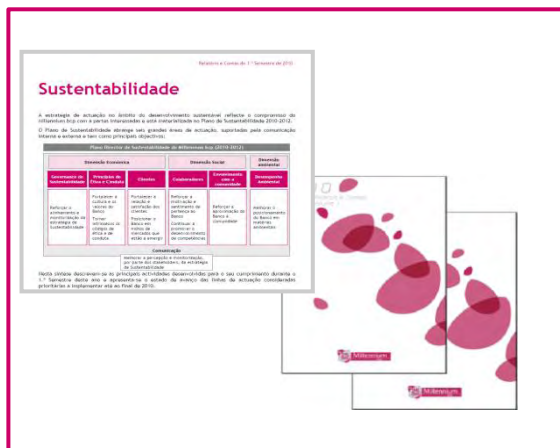
- Divulgar as iniciativas de responsabilidade social do Banco através dos canais internos mais relevantes
- Inovar nos canais e suportes de comunicação para os temas de sustentabilidade
- Desenvolver e dar mais destaque às áreas de sustentabilidade e da Fundação Millennium bcp
- Destacar as iniciativas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

### Prioridades até 2012

- Disponibilizar novos conteúdos no site institucional

### Comunicação interna

- Foi desenvolvido, no site interno do Banco - canal privilegiado de comunicação com os Colaboradores - uma área destinada a publicar estudos, relatórios e notícias no âmbito da sustentabilidade
- Projecto Green IT, dedicado à comunicação de boas práticas e curiosidades através de uma newsletter mensal
- Divulgação através da Millennium TV , da newsletter About Us e das Notícias do dia, de eventos e de iniciativas



### Comunicação Externa

- Publicação, no Relatório Semestral, das iniciativas desenvolvidas no âmbito do Plano Director de Sustentabilidade 2010-2012
- Publicação pela primeira vez do Relatório e Contas Anual integrado com o Relatório de Sustentabilidade



