



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016



**OBRIGADO**  
Banco alimentar  
contra a fome  
Alimente esta ideia

**MBA** MILLENNIUM  
BANKING  
ACADEMY

**MBA** MILLENNIUM  
BANKING  
ACADEMY

**Millennium**  
bcp



# M

# MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



## MOMENTOS MILLENNIUM 2016



# ÍNDICE



## ARTE PARTILHADA

O programa “Arte Partilhada” compreende um conjunto de mostras itinerantes que expõem, de forma sistemática, próxima e inclusiva, o património artístico do Millenium bcp. É um contributo direto do Banco, realizado através da Fundação Millennium bcp, para o enriquecimento artístico e cultural do país. O “Arte Partilhada”, que contou já com muitas centenas de milhares de visitantes nas exposições realizadas, tem como objetivos principais promover o acesso a bens culturais e a difusão da produção artística junto de um público crescente e diversificado.

<b>4</b>	<b>MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA</b>
<b>5</b>	<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>
<b>6</b>	<b>PRINCIPAIS DESTAQUES</b>
<b>7</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>
<b>7</b>	Relato de Sustentabilidade
<b>8</b>	<b>PRINCIPAIS EVENTOS 2016</b>
<b>9</b>	<b>RELAÇÃO COM <i>STAKEHOLDERS</i></b>
<b>10</b>	Identificação e Integração das Expectativas
<b>11</b>	Plano Diretor de Sustentabilidade 2014/17
<b>12</b>	<b>RESPONSABILIDADE ECONÓMICA</b>
<b>13</b>	Rede Millennium
<b>15</b>	Acionistas
<b>16</b>	Colaboradores
<b>21</b>	Ética e Conduta Profissional
<b>23</b>	Qualidade no Serviço
<b>26</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>
<b>27</b>	Partilhar e Participar
<b>30</b>	Literacia Financeira
<b>31</b>	Fundação Millennium bcp
<b>33</b>	Produtos e Serviços
<b>37</b>	Benefícios a Colaboradores
<b>40</b>	Fornecedores
<b>41</b>	<b>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL</b>
<b>43</b>	Ecoeficiência Operacional
<b>46</b>	Sensibilização Ambiental
<b>48</b>	Pegada Ambiental
<b>53</b>	<b>ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE</b>
<b>55</b>	<b>NOTA METODOLÓGICA</b>

**Banco Comercial Português, S.A.**





**António Monteiro**  
Presidente do Conselho  
de Administração

**Nuno Amado**  
Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho de Administração



# MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Para o Grupo BCP, 2016 foi um ano de reforço da confiança no projeto. Com um resultado positivo de 23,9 milhões de euros, não obstante o significativo reforço de imparidades e provisões, o Banco mantém um trajeto sustentável para a rentabilidade na operação portuguesa e nas operações internacionais.

Apresentando uma melhoria generalizada dos indicadores financeiros, como o rácio de capital, a que se associa o aumento da eficiência operativa, o Millennium bcp – agora com uma estrutura acionista robustecida com a entrada de um novo investidor estratégico – a Fosun –, continua a percorrer um caminho consistente de ajustamento ao processo de transformação da indústria e de adaptação a uma realidade em evolução nos diferentes mercados onde está presente. Foi neste quadro que antecipou a conclusão, já em 2017, do plano de reestruturação e o pagamento dos CoCos remanescentes, num processo que, sem custos para os contribuintes, permite dar continuidade à recuperação da confiança por parte dos Clientes e restantes *Stakeholders*.

Mas porque somos – hoje e sempre – um Banco comprometido com a Sustentabilidade e com práticas de Negócio Responsável, 2016 foi ainda um ano em que o Millennium bcp esteve de novo ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais.

Reafirmámos o nosso compromisso com a cultura, apoiando eventos que permitam alargar o acesso a bens culturais e realizando exposições temáticas para partilha, de forma próxima e inclusiva, do acervo artístico do Banco, ao mesmo tempo que reforçámos a promoção e o reconhecimento do mérito criativo e mantivemos uma presença forte na recuperação do património histórico, museológico ou edificado.

A educação, a ciência e a investigação são áreas que o Millennium continua a promover através de uma política ativa e consequente de apoio a projetos e iniciativas que se distingam pela inovação, pelo impacto social e pela capacidade para aportar valor à sociedade.

No apoio social, em todas as geografias incluídas na geometria do Grupo, o Banco esteve mais uma vez ao lado dos mais carenciados, desfavorecidos e vulneráveis. Em 2016, em Portugal, mantivemos o nosso compromisso com o Banco Alimentar, em particular nas campanhas regulares de recolha de alimentos, que contaram, mais uma vez, com o contributo de muitas centenas de Voluntários Millennium a nível nacional, mas também nas iniciativas internas a favor de instituições de solidariedade como o GMSA ou o CASA. Já em Moçambique, merecem destaque, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, a participação na recuperação do Serviço Pediátrico do Hospital de Inhambane ou a construção de Fontanários para acesso a água potável em localidades do interior. Na Polónia, menção para o envolvimento continuado com o programa Nikifory, iniciativa que visa auxiliar artistas com necessidades especiais e para o novo programa de voluntariado corporativo.

Ao nível do negócio, o Banco apoiou os investidores, empresas e famílias através da concessão de créditos sustentáveis e ajustados às suas necessidades e capacidades financeiras.

No âmbito das acessibilidades, o Millennium bcp acentuou a disponibilização de soluções inovadoras e integradas de banca

eletrónica para a comercialização de produtos e serviços que são um forte contributo para a inclusão bancária dos cidadãos. Em Portugal, referência ainda ao lançamento da Sucursal do Futuro, que, com uma nova imagem e um serviço melhorado e centrado no Cliente, está já disponível em mais de 30 localizações pelo país.

É assim, num contexto de evolução da relação bancária e dos canais que a suportam, que melhorar os níveis de literacia financeira permanece, para o Grupo BCP, um objetivo prioritário em todas as suas operações. Programas como o “Financial ABC” na Polónia, dirigido a crianças do ensino pré-escolar, ou as “Olimpíadas Bancárias” em Moçambique, que tem como destinatários jovens do ensino básico, são exemplos renovados das iniciativas que o Banco tem vindo a desenvolver ao longo dos anos para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas.

No Microcrédito, o Banco continuou a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego, apostando fortemente na divulgação deste instrumento de combate ao desemprego e à pobreza junto das entidades mais próximas das populações socialmente excluídas. Desde 2005, são já 5.817 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp, 564 dos quais em 2016.

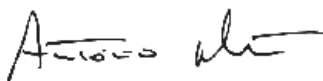
Destaca-se, igualmente, a aposta continuada na formação e no desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores do Banco com a criação da “MBA – Millennium Banking Academy”. Em 2016, no Grupo BCP, foram ministradas cerca de 2.400 ações, a que corresponderam mais de 500 mil horas de formação.

No desempenho ambiental, reafirmámos a política de Sustentabilidade, que incorpora e promove uma cultura de consumo e investimento responsável e assume o objetivo de manter uma redução consistente da “pegada” ecológica. Como resultado deste compromisso, em 2016, reduzimos substancialmente o consumo de energia, água e produção de resíduos.


Por último, o Grupo BCP compromete-se a respeitar os 10 Princípios do *Global Compact* da Organização das Nações Unidas, organização a que aderiu em 2005, tendo vindo a incentivar e a investir em medidas relacionadas com direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção.

O Banco desempenha, através de práticas consolidadas de Negócio Responsável, um papel distintivo e relevante em todas as suas operações, contribuindo para o bem-estar das pessoas, para o desenvolvimento económico e melhoria das condições da sociedade e para a proteção do meio ambiente e adaptação às alterações climáticas.

Consideramos, assim, que 2016 foi um ano chave para a construção de um Banco focado nos seus valores e preparado para o futuro. Temos uma posição única na Banca em Portugal e nas restantes geografias e reafirmamos o nosso papel de apoio às famílias, às empresas e à sociedade.



**António Monteiro**  
Presidente do Conselho  
de Administração



**Nuno Amado**  
Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho de Administração



# SÍNTESE DE INDICADORES

	Unid.	2016 <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013	2012	Var. % 16/15
<b>CLIENTES</b>							
Número de Clientes	Milhares	<b>5.482</b>	5.557	5.282	5.162	5.523	-1,3%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	<b>389</b>	650	897	1.148	1.774	-40,2%
Reclamações registadas	Número	<b>74.363</b>	79.108	71.348	81.719	81.146	-6,0%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	<b>94,6%</b>	97,2%	95,1%	98,5%	94,1%	-2,7%
<b>ACESSIBILIDADES</b>							
Sucursais	Número	<b>1.163</b>	1.342	1.373	1.518	1.699	-13,3%
Atividade em Portugal		<b>618</b>	671	695	774	839	-7,9%
Atividade internacional		<b>545</b>	671	678	744	860	-18,8%
Sucursais abertas ao sábado		<b>112</b>	144	140	131	131	-22,2%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		<b>828</b>	978	981	1.137	1.031	-15,3%
Internet	Nº de utilizadores	<b>1.700.114</b>	1.541.811	1.377.480	1.352.188	1.303.603	10,3%
Call Centre	Nº de utilizadores	<b>261.620</b>	273.610	301.338	230.046	257.963	-4,4%
Mobile banking	Nº de utilizadores	<b>1.268.804</b>	929.401	506.976	339.095	221.475	36,5%
ATM	Número	<b>2.965</b>	3.115	3.112	3.341	3.658	-4,8%
<b>COLABORADORES</b>							
Colaboradores Portugal	Número	<b>7.333</b>	7.459	7.795	8.584	8.982	-1,7%
Colaboradores internacional <sup>(2)</sup>	Número	<b>8.474</b>	9.724	9.845	10.076	11.383	-12,9%
<b>INDICADORES LABORAIS<sup>(3)</sup></b>							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		<b>26</b>	34	33	36	34	-23,5%
Alta Direção		<b>146</b>	171	161	165	175	-14,6%
Direção		<b>1.669</b>	1.702	1.768	1.874	1.981	-1,9%
Comerciais		<b>9.453</b>	10.406	10.648	11.013	11.966	-9,2%
Técnicos		<b>3.459</b>	3.609	3.641	3.921	4.040	-4,2%
Outros		<b>1.167</b>	1.330	1.452	1.711	2.223	-12,3%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		<b>2.225</b>	3.029	3.387	3.710	4.335	-26,5%
[30-50[		<b>9.820</b>	10.673	10.925	11.510	12.716	-8,0%
>=50		<b>3.875</b>	3.550	3.391	3.500	3.368	9,2%
Média de idades	Anos	<b>41</b>	38	37	36	36	7,9%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		<b>14.876</b>	15.904	16.329	17.504	18.906	-6,5%
Contrato a termo		<b>1.044</b>	1.035	1.073	894	1.272	0,9%
Estagiários		<b>119</b>	313	301	329	241	-62,0%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	<b>202</b>	153	155	169	157	32,0%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	<b>8,2%</b>	7,3%	8,1%	6,6%	7,2%	12,3%
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	<b>18,0%</b>	16,4%	16,4%	15,9%	24,9%	9,8%
Taxa de saídas	Porcentagem	<b>9,1%</b>	10,0%	11,1%	9,1%	13,1%	-9,0%
Livre associação <sup>(4)</sup>	Porcentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		<b>99,6%</b>	99,5%	99,6%	99,7%	99,7%	0,1%
Colaboradores sindicalizados		<b>78,9%</b>	72,0%	73,2%	75,9%	76,2%	9,6%
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST	Número	<b>185</b>	194	180	376	621	-4,6%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	<b>1</b>	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	<b>4,2%</b>	4,0%	3,6%	3,8%	3,5%	5,0%
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	<b>1,1</b>	1,9	1,7	1,7	1,7	-40,4%
<b>AMBIENTE<sup>(5)</sup></b>							
Emissão de gases com efeito de estufa <sup>(6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>59.864</b>	60.391	65.470	72.691	71.902	-0,9%
Consumo de energia elétrica <sup>(7)</sup>	MWh	<b>68.055</b>	76.513	88.789	114.402	121.181	-11,1%
Produção de resíduos <sup>(8)</sup>	t	<b>1.332</b>	2.078	1.568	1.294	1.465	-35,9%
Consumo de água <sup>(9)</sup>	m <sup>3</sup>	<b>239.279</b>	358.228	554.307	361.968	411.633	-33,2%
<b>FORNECEDORES</b>							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	<b>1</b>	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	<b>91,7%</b>	92,8%	86,5%	92,6%	90,6%	-1,2%
<b>DONATIVOS</b>	Milhões de euros	<b>1,7</b>	2,0	2,2	3,2	3,4	-11,4%

<sup>(1)</sup> Dados de 2016 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

<sup>(2)</sup> Número de Colaboradores para todas as operações exceto Polónia, em que estão reportados *full-time equivalent* (FTE).

<sup>(3)</sup> Informação do número de Colaboradores (e não FTE) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.

<sup>(4)</sup> Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho – Portugal e Moçambique –, Sindicato – Portugal e Moçambique.

<sup>(5)</sup> Dados não incluem Angola (2012 a 2016).

<sup>(6)</sup> Dados não incluem Moçambique (2016).

<sup>(7)</sup> Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique em 2016.

<sup>(8)</sup> Dados não incluem Suíça (2013) e Moçambique (2012, 2013).

<sup>(9)</sup> Dados não incluem Suíça (2012-2016) e Moçambique (2016).

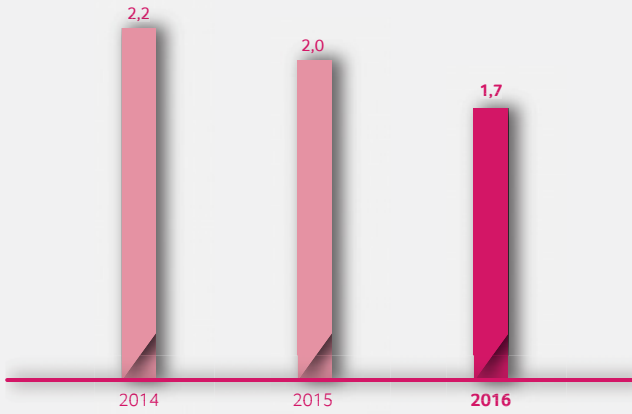


# PRINCIPAIS DESTAQUES

## SUSTENTABILIDADE

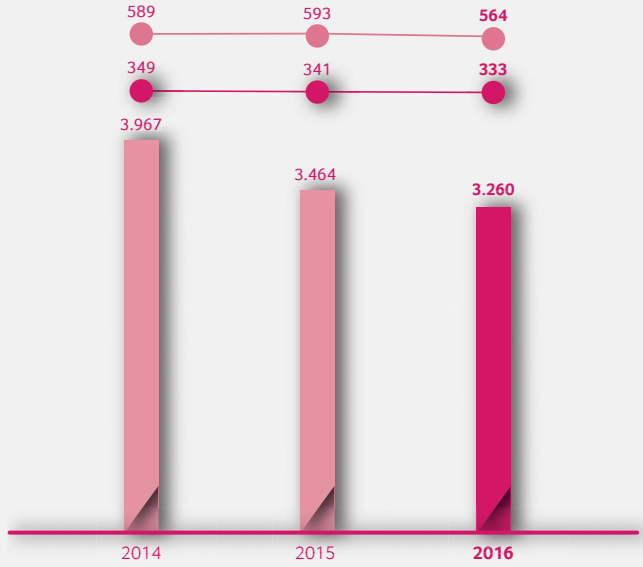
### DONATIVOS

Milhões de euros



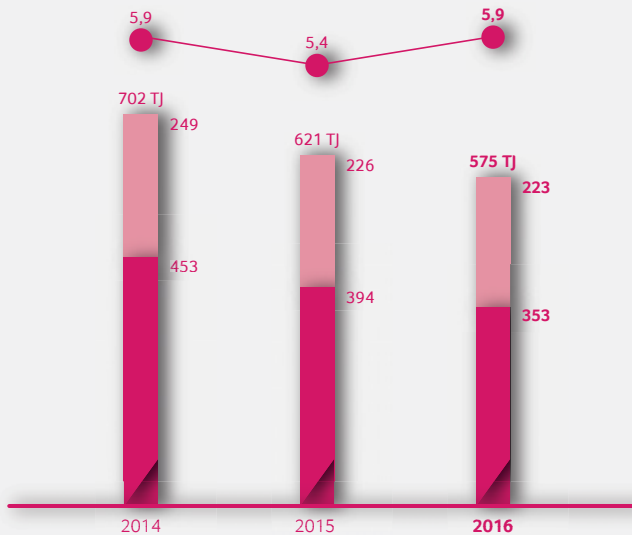
### ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO

Milhares de euros



### CONSUMO TOTAL DE ENERGIA

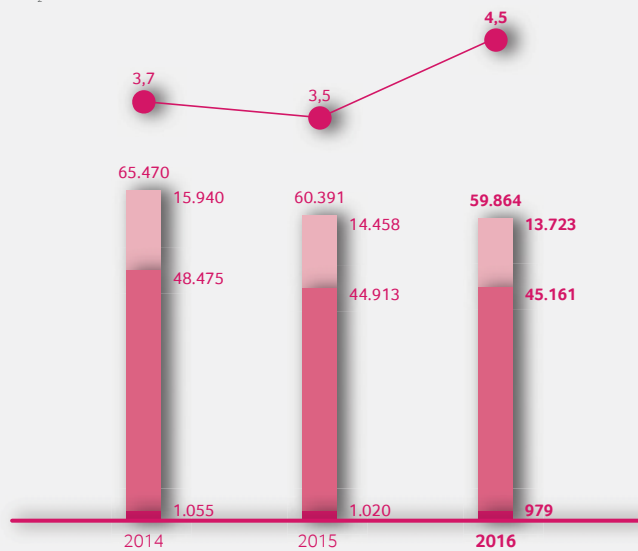
TJ



- Energia indireta
- Energia direta
- Consumo de energia elétrica (MWh) por colaborador<sup>(\*)</sup>

### EMISSIONES DE GEE<sup>(\*\*)</sup>

tCO<sub>2</sub>e



- Emissões indiretas (Âmbito 3)
- Emissões indiretas (Âmbito 2)
- Emissões diretas (Âmbito 1)
- Total de emissões por Colaborador

<sup>(\*)</sup> Inclui a central de cogeração de Portugal; exclui o *data centre* em Portugal e dados de 2016 de Moçambique.

<sup>(\*\*)</sup> Não inclui Moçambique (2016).



# INTRODUÇÃO

## RELATO DE SUSTENTABILIDADE

### Tema material: REPORTE E COMUNICAÇÃO

O Banco Comercial Português publica anualmente, desde 2004, Relatórios de Sustentabilidade.

Estes relatórios, que vão já na sua 13.<sup>a</sup> edição, são um complemento à informação sobre Negócio Responsável integrada no Relatório e Contas do Banco e permitem obter uma visão global do desempenho do Grupo Millennium nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também o detalhe relativo a cada uma das suas operações, Portugal, Polónia, Suíça e Moçambique.

Quanto aos formatos adotados, e depois da emissão de Relatórios autónomos entre 2004 e 2008, o Banco decidiu, em 2009, incluir no volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das atividades do Millennium no âmbito da Sustentabilidade e publicar a versão integral do Relatório de Sustentabilidade apenas em formato digital.

Em 2010, de forma a refletir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social na estratégia e negócio do Millennium bcp, procedeu-se à integração do Relatório de Sustentabilidade e Relatório e Contas. Foi também publicado o documento Progressos e Objetivos, um relatório que reporta o estado de avanço das ações previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade, no ano de reporte. Esta metodologia de reporte adotada em 2010, manteve-se em 2011 e 2012.

Em 2013, o Millennium bcp decidiu manter um capítulo – Negócio Responsável – de relato dos temas de Sustentabilidade no Relatório e Contas do Banco, mas voltou a publicar – em volume autónomo e independente, apenas disponível em formato digital – um documento com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP, formato a que deu continuidade até ao momento. Esta abordagem deve ser vista, também, num contexto de preparação para a adoção de um novo quadro normativo aplicável ao relato de matéria não financeira por parte das grandes empresas europeias.

Este relatório, de âmbito internacional, pretende assim dar resposta às expectativas dos *Stakeholders* do Grupo BCP, identificadas através de análises de materialidade regulares e do *feedback* contínuo recebido através das plataformas, canais e fluxos de comunicação disponíveis.

Este relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo GRI Standards (*Global Reporting Initiative*), para a opção “*in accordance core*” e respetivo suplemento do setor financeiro, os princípios da inclusão, materialidade e resposta da Norma AA1000APS (2008) e verificado por entidade externa em conformidade com os princípios definidos pela *International Standard on Assurance Engagements* 3000.

O âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores reportados e limitações do reporte estão detalhados no final do relatório na – Nota Metodológica –. Informação complementar à reportada, a tabela de indicadores GRI e a correspondência com os Princípios do *Global Compact*, estão disponíveis para consulta no site institucional do Banco, em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), área de Sustentabilidade.

Este relatório, conjuntamente com o Relatório e Contas anual do Millennium bcp, com o Relatório de RSC do Bank Millennium, com o Relatório e Contas do Millennium bim e Relatório e Contas da Fundação Millennium bcp, contempla a divulgação da informação sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais, devidamente identificados na matriz de materialidade disponível no capítulo Relação com *Stakeholders*.

O BCP reconhece a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Por este motivo, ao longo do presente documento encontram-se identificados os ODS para os quais a atividade do Banco mais contribui.



## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos novos desafios impostos pelas várias partes interessadas com que se relaciona. O principal objetivo das políticas de sustentabilidade adotadas, que fomentam uma cultura de Responsabilidade Social, tem sido influenciar positivamente a proposta de valor da organização a longo prazo, em equilíbrio com o bem-estar das pessoas, da empresa e das comunidades em que está inserida e com a preservação dos recursos naturais, do clima e do meio ambiente.

Neste contexto, é possível dividir a intervenção do Banco em três grandes dimensões:

- Envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Oferta de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e ambientais;
- Partilha dos princípios de sustentabilidade.

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o compromisso de criar valor social, desenvolvendo ações para – e com – os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

Na sequência da adesão – em 2005 – aos Princípios do *Global Compact*, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se também a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção.

**Millennium**  
ÁGIL | MODERNO | PRÓXIMO | SIMPLES | SUSTENTÁVEL

# PRINCIPAIS EVENTOS EM 2016

## JANEIRO

- Inclusão do Grupo BCP, pela 2ª vez consecutiva, no "The Sustainability Yearbook", publicação de referência na área da Sustentabilidade editada anualmente pelo analista RobecoSAM.
- Assinatura de Protocolo de apoio ao Projeto de Conservação das Abóbodas da Igreja do Mosteiro dos Jerónimos entre a Fundação Millennium bcp e a Associação World Monuments Fund Portugal.

## MARÇO

- Na Polónia, o Bank Millennium participou, pela oitava vez, na "Hora do Planeta", iniciativa ambiental promovida pela WWF – World Wild Fund for Nature.
- Solidny Pracodawca Roku 2016 – Bank Millennium premiado na Polónia como um dos melhores empregadores no mercado pelas suas práticas de gestão de capital humano e benefícios sociais na 14ª edição do concurso organizado pela revista Rzeczpospolita.
- Inserido no programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", o Millennium bim disponibilizou dois fontanários que vão garantir o acesso a água potável nas localidades de Muxungué e Guvuroas.
- Grupo BCP integra os índices de sustentabilidade ambiental "ET Europe 300 Carbon Ranking", "STOXX® Europe 600 Low Carbon" e "EURO STOXX® Low Carbon".

## ABRIL

- Bank Millennium, na Polónia, reconhecido pela Fundação Widzialni pela acessibilidade do seu site a pessoas com necessidades especiais.

## MAIO

- Bank Millennium na Polónia premiado com o "POLITYKA CSR Silver Leaf 2016", um prémio atribuído a empresas que implementam políticas de Responsabilidade Social Corporativa e atividades de desenvolvimento Sustentável.
- O Bank Millennium, na Polónia, registou uma nova subida na 10.ª edição do ranking das Empresas Responsáveis 2016, que integra as grandes empresas em função do seu desempenho de Responsabilidade Social Corporativa. Esta lista é publicada anualmente pelo jornal Dziennik Gazeta Prawna, com o apoio do Fórum de Empresas Responsáveis.
- Millennium bcp lança a ação interna de proximidade "DBD – Responsabilidade Social", para recolha de bens de higiene a favor do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora de Porto Salvo.
- Millennium bcp participa, a nível nacional, com a presença de 100 voluntários, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.

## JUNHO

- Fundação Bank Millennium lança programa de voluntariado – Millantrop – dirigido a todos os Colaboradores do Banco na Polónia, com o objetivo de apoiar as comunidades locais.
- Grupo BCP integrou, pela primeira vez, os índices de sustentabilidade FTSE4Good Global e Europe Index, do analista FTSE Russel, referência nas avaliações de desempenho ESG (Environmental, Social and Governance).

## JULHO

- Festival ao Largo, 8ª edição da iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado.
- Millennium bim, em Moçambique, realiza a 11ª edição do Torneio Mini-basquete, envolvendo mais de 1.750 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de 10 cidades.
- Millennium bcp renova adesão ao Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos, um projeto que tem como objetivo contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.

## SETEMBRO

- Renovação do protocolo anual de apoio à Sociedade Portuguesa de Autores.
- Millennium bcp lança a ação interna de proximidade "DBD – Regresso às Aulas", para recolha de livros escolares e produtos didáticos a favor da Junta de Freguesia de Porto Salvo.

## OUTUBRO

- Grupo BCP confirmado no índice de Sustentabilidade "Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe" do Forum Ethibel.

## NOVEMBRO

- Millennium bcp participa na 3ª edição do Marketplace Lisboa, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos para partilha de experiências e troca de bens e serviços.
- Fundação Bank Millennium lança o projeto "Financial ABC", que vai permitir apresentar conceitos financeiros básicos a mais de 5.000 crianças do pré-escolar.
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de alimentos e vestuário "DQAR Solidária", a favor do GMASA – Grupo de Milharado de Apoio aos Sem-Abrigo.
- Millennium bim conclui a 7ª edição das "Olimpíadas Bancárias 2016", um projeto de literacia financeira que visa formar uma nova geração de consumidores de serviços financeiros em Moçambique.
- Microcrédito Millennium bcp – 5.ª edição do Prémio Realizar, iniciativa anual que distingue os empreendedores que encontraram nesta solução a forma de concretizar os seus projetos..

## DEZEMBRO

- Projeto "Millennium bim Responsável", parte do programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", reabilita o serviço de pediatria do Hospital Provincial de Inhambane mais uma vez com a participação de Voluntários do Banco.
- Bank Millennium Polónia incluído, pela nona vez consecutiva, no RESPECT Index – primeiro índice de empresas socialmente responsáveis da Europa Central e Oriental.
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de alimentos "Millennium Solidário – Campanha de Natal", a favor do C.A.S.A. – Centro de Apoio ao Sem Abrigo.
- Millennium bcp participa, uma vez mais a nível nacional, com a presença de 150 voluntários, na campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.



# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS



## **MILLENNIUM BANKING ACADEMY**

Millennium Banking Academy é a primeira academia interna de um Banco em Portugal certificada pela Direção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT). É uma escola interna porque assenta no talento dos melhores Colaboradores para partilhar o conhecimento e para disseminar as melhores práticas. É também uma escola pensada para o mundo exterior porque é na realidade do mercado que damos prova das nossas capacidades para fazer Banca com sentido ético, excelência técnica e rigor na ação.

# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

## Tema material: GESTÃO DE STAKEHOLDERS

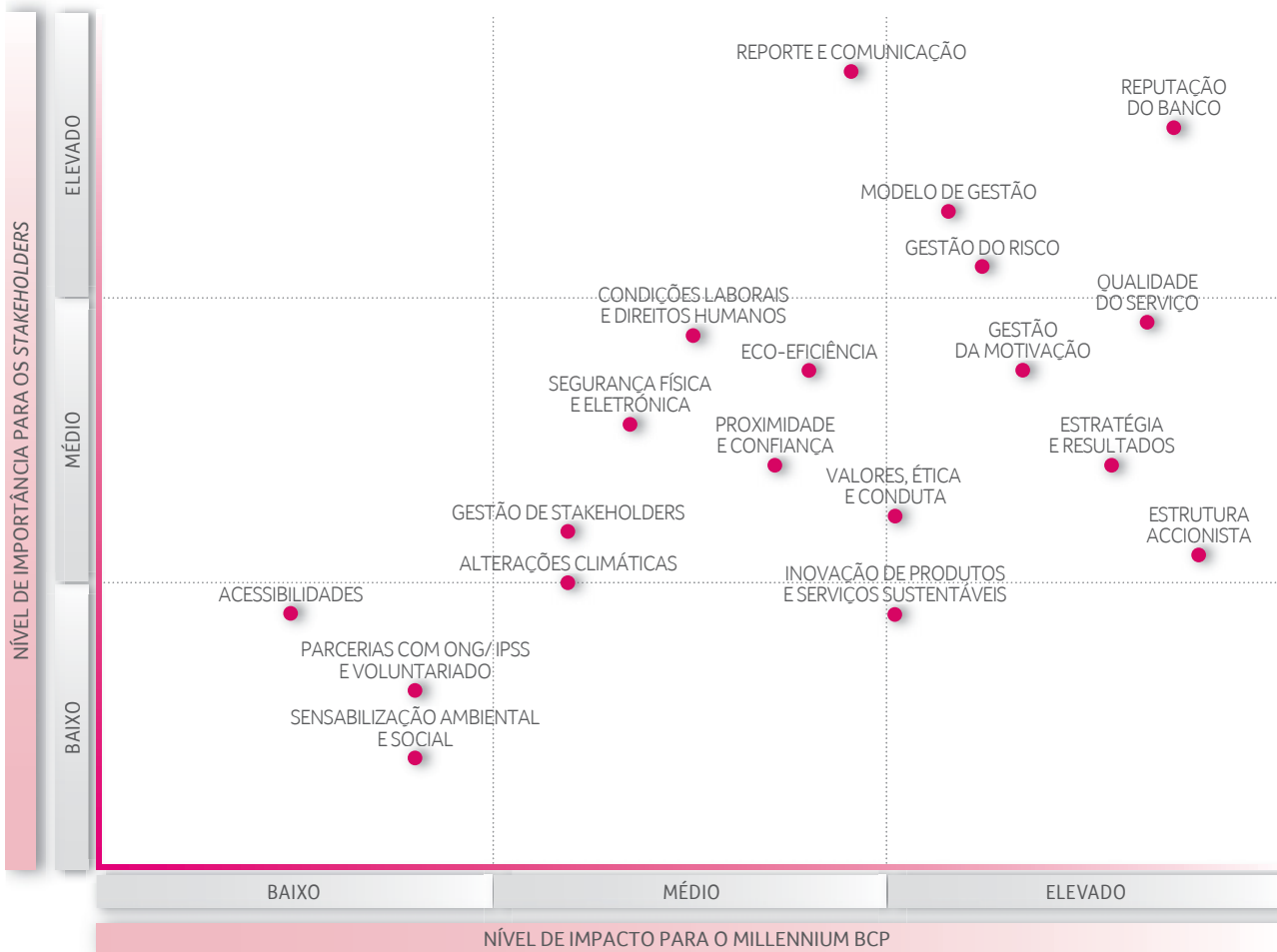
O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos renovados desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

## IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), um plano de compromisso que constitui o quadro de referência das ações a concretizar pelo Banco. As linhas de orientação e a definição das iniciativas que compõem o PDS resultam do balanceamento e justaposição dos temas materiais relevantes, dos recursos disponíveis e dos enquadramentos económico e de mercado.

Depois de em 2009 se ter definido, para o triénio 2010–2012 (mais tarde alargado a 2013), o primeiro PDS do Banco em Portugal, em 2013 procedeu-se à elaboração e aprovação do novo PDS para o biénio 2014–2015, que, entretanto, foi considerado oportuno estender até 2017. O processo de identificação dos temas materiais contemplou: consulta e análise de estudos – tendências do setor financeiro –; questões mais relevantes e frequentes – Analistas (ESG) –; PDS Millennium bcp 2010–2012/13; consulta às unidades orgânicas com intervenção direta nos temas incluídos no perímetro das políticas de Sustentabilidade; consulta aos Colaboradores.

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



A identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade – e que importa consolidar –, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria – que importa aprofundar –, sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2014/17, instrumento integrador que, através de uma relação próxima, transparente e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes iniciativas e ações:



## PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2014/17

### Tema material: ESTRATÉGIA E RESULTADOS

Dimensão	Linha de Atuação
Ética e conduta profissional	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco
	Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco
	Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade
Qualidade no serviço	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação
	Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente
Acessibilidades	Melhorar a implementação de horários diferenciados
	Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais
Proximidade e reporte	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco
	Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade
	Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i>
Gestão das expectativas	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas
	Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade
Motivação	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente
	Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis
	Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo
Produtos e serviços	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito
	Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes
	Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais
Partilhar e sensibilizar	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas
	Implementar ações de sensibilização social e/ou ambiental transversais a todas as geografias do Grupo
	Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco
Voluntariado	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores
Parcerias	Desenvolver campanhas em parceria com ONG's/ IPSS's no âmbito do desenvolvimento sustentável
Fundação Millennium bcp	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp
Risco social e ambiental	Sensibilizar Clientes Empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas
	Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais
	Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores
Desempenho ambiental	Reforçar as medidas de redução de consumos
	Implementar medidas que visem a redução de resíduos e um processo formal de reciclagem
	Formalizar e comunicar objetivos quantitativos de Desempenho Ambiental

Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2016, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2016 apresenta a informação relativa aos temas de Modelo de Governo, Gestão do Risco e Estrutura Acionista nas secções respetivas – *Governance* (e Relatório de Governo Societário), Gestão do Risco e Ação BCP.

O Relatório de Sustentabilidade, conjuntamente com o Relatório e Contas anual, garante assim a divulgação da informação mais relevante sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais identificados pelos seus principais *Stakeholders*.

# RESPONSABILIDADE ECONÓMICA



## LITERACIA FINANCEIRA

O Grupo BCP assume um forte compromisso com a literacia financeira. As ações que o Banco desenvolve de forma continuada para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas, são disso testemunho. Na Polónia, o “Financial ABC”, programa de literacia financeira que apresenta conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar, chegou, em 2016, a mais de 5.900 crianças em todo o país.



# RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as operações, com responsabilidade na relação com Colaboradores, Clientes, Acionistas, Fornecedores e demais *Stakeholders*, pautando sempre a sua atuação pelo cumprimento de princípios internos de rigor, da legislação aplicável e das disposições emitidas pelas entidades reguladoras e de supervisão.

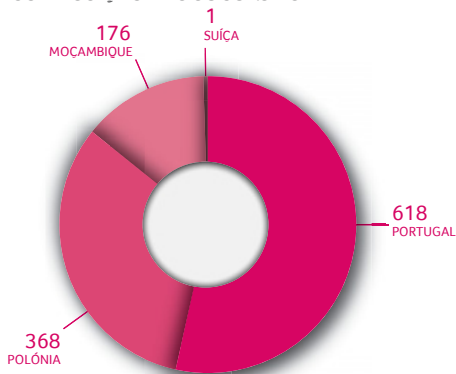
## REDE MILLENNIUM

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2016 com cerca de 5,4 milhões de Clientes servidos por uma rede de 1.163 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Suíça e Moçambique –, onde opera sob a marca Millennium com 545 sucursais.

NÚMERO DE SUCURSAIS

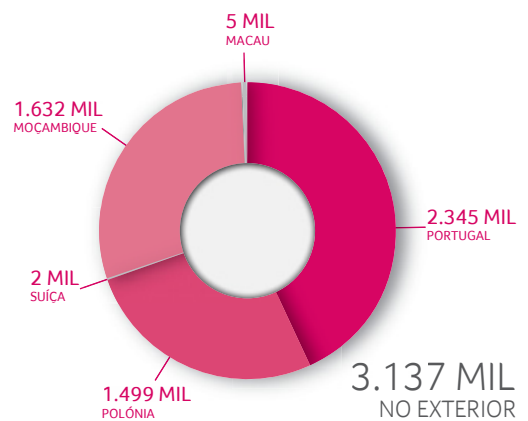
### 1.163 SUCURSAIS MILLENNIUM

DECOMPOSIÇÃO DAS SUCURSAIS



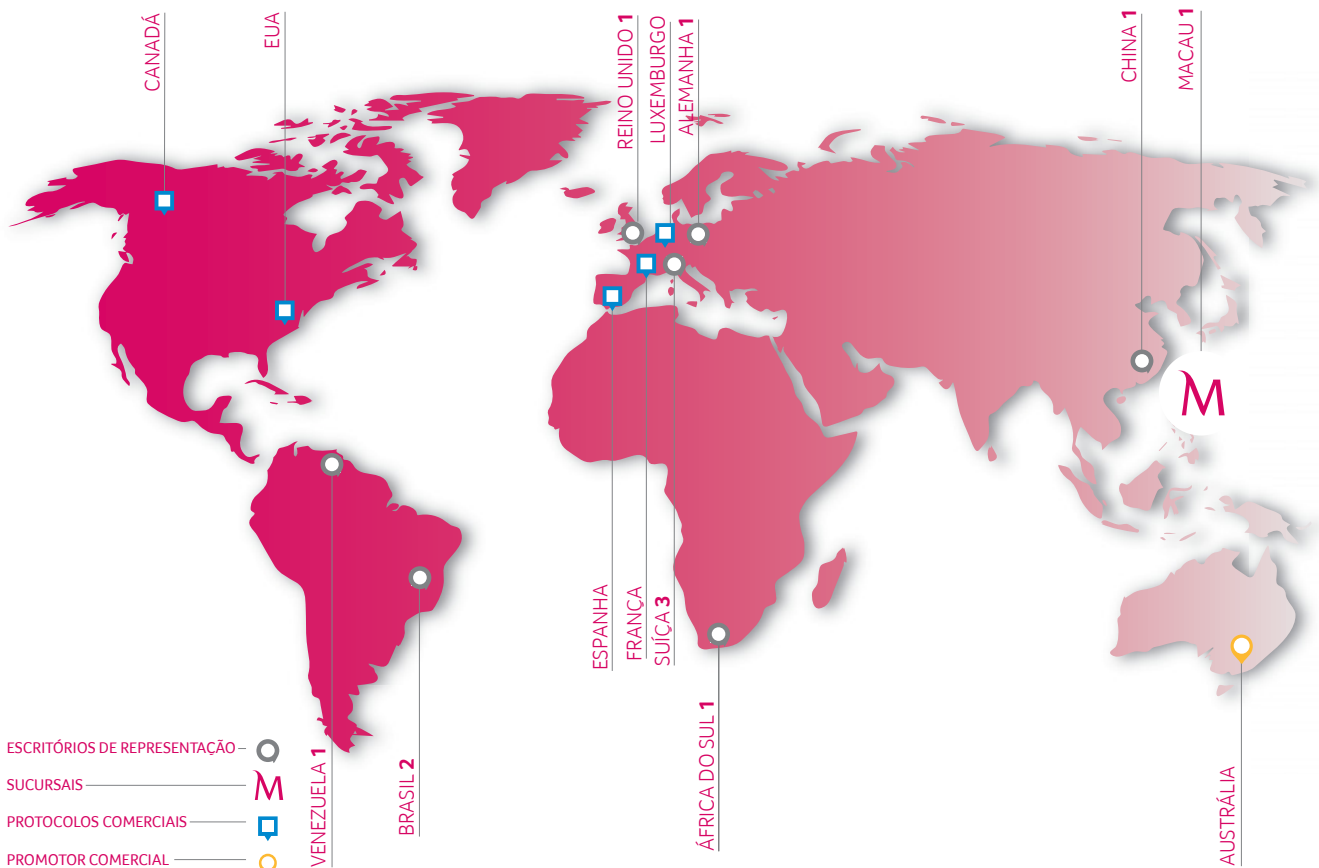
CLIENTES

### 5,482 MILHÕES DE CLIENTES



O Grupo BCP assegura ainda presença nos cinco continentes através de escritórios de representação, sucursais, protocolos comerciais e promotores comerciais.

## ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO, SUCURSAIS, PROTOCOLOS COMERCIAIS E PROMOTOR COMERCIAL



## ACESSIBILIDADES

### Tema material: ACESSIBILIDADES

O Grupo BCP procura estar próximo dos Clientes, disponibilizando canais de distribuição diversificados – Sucursais, *Internet*, *Call Centre*, *Mobile Banking*, ATM (*Automated Teller Machines*) e POS (*Point of Sales*) – de forma a responder com eficácia às necessidades de contacto entre o Cliente e o Banco.

### SUCURSAIAS, CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	<i>Internet</i>	<i>Call Centre</i>	<i>Mobile Banking</i>	ATM <sup>(*)</sup>	POS <sup>(**)</sup>
Portugal	<b>637.652</b>	<b>130.820</b>	<b>249.474</b>	<b>1.997</b>	<b>46.286</b>
Polónia	1.043.427	126.034	599.330	490	–
Suíça	446	–	–	–	–
Moçambique	18.589	4.766	420.000	478	8.103
TOTAL INTERNACIONAL	1.062.462	130.800	1.019.330	968	8.103
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>1.700.114</b>	<b>261.620</b>	<b>1.268.804</b>	<b>2.965</b>	<b>54.389</b>

NOTA: Consideram-se Clientes/utilizadores ativos aqueles que utilizam a *internet*, o *call centre* ou o *mobile banking* pelo menos uma vez nos últimos 90 dias.

(\*) *Automated Teller Machines*.

(\*\*) *Point of Sales*.

No âmbito do seu compromisso social, promove a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais para os diversos canais de contacto com o Banco: i) sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida. Em Moçambique, e à imagem das restantes operações do Grupo, foi implementada uma política de atendimento prioritário em toda a rede de balcões; ii) *internet* com funcionalidades que respeitam as recomendações emanadas pela *Web Accessibility Initiative (WAI)*. Na Polónia, o Bank Millennium foi o primeiro Banco a receber o certificado “*Internet site without barriers*”; e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades disponíveis para inuisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. O *Call Centre* – disponível 24 horas por dia em diversos idiomas – e o *Mobile Banking* são também, pela rapidez e facilidade de utilização, canais de acesso privilegiado a pessoas com mobilidade reduzida ou inuisuais.

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, tem vindo a diversificar os horários de atendimento, tentando assegurar as necessidades e responder aos requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 73% do total da rede e, nas restantes geografias, a 79%. Ainda em Portugal, 144 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia este número é de 54 sucursais e em Moçambique de 29.

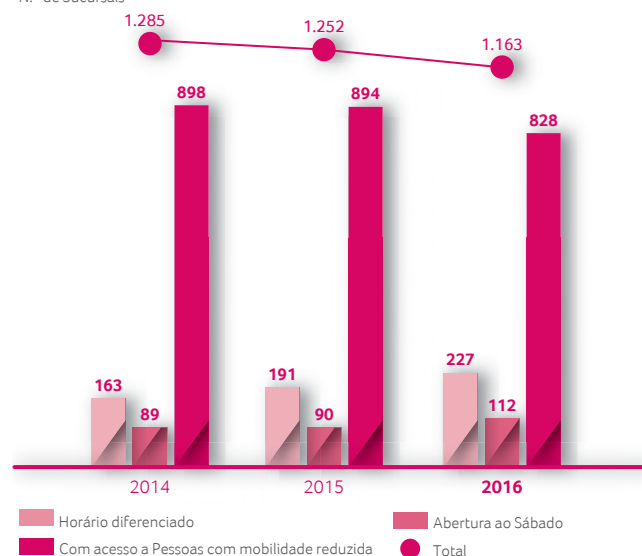
Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 112 sucursais, representando mesmo, no caso de Moçambique, mais de 1/3 das sucursais desta operação.

Em Portugal, o Millennium bcp está a revolucionar a sua rede de sucursais. O *Customer Branch Experience 2.0* do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais. Nas Sucursais do Futuro o papel está a ser descartado e a formalização de



### ACESSIBILIDADE DAS SUCURSAIAS

N.º de Sucursais





contratos substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria estará disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como o depósito e levantamentos com moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo Banco. Além da inovação tecnológica, as Sucursais disponibilizam espaços especialmente dedicados aos Clientes, com áreas *lounge*, *wi-fi* gratuito, carregadores sem fios e zonas de experiências digitais com acesso às apps do Banco. A comunicação com os clientes também é inovadora, com um preçário digital e painéis de publicidade eletrónicos.

## SEGURANÇA INFORMÁTICA

### Tema material: SEGURANÇA ELETRÓNICA

O programa de segurança de informação implementado no Banco está orientado para a proteção da informação, tendo em consideração a confidencialidade, integridade e disponibilidade da mesma e em conformidade com os requisitos legais e regulamentares. A proteção dos ativos de informação é efetuada de uma forma consistente com a sua importância, valor e sensibilidade, com o objetivo de aumentar a resiliência do Grupo de forma a proteger os *Stakeholders*, a reputação e as atividades de criação de valor.

A política de segurança da informação estabelece os princípios orientadores para a implementação e manutenção do programa de segurança, suportada num conjunto estruturado de políticas, normas de procedimentos e *standards*, alinhada com a norma internacional ISO/IEC 27001. A política de segurança do Millennium bcp é revista e atualizada a cada dois anos.

O programa de segurança respeita um conjunto de princípios gerais fundamentais que visam a proteção da infraestrutura de rede e de sistemas e da informação que neles reside, designadamente a organização de segurança, a classificação de informação, o controlo de acessos, a segregação de funções, a capacidade de recuperação e a monitorização.

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco garante uma monitorização de segurança 24x7 e um processo de resposta a incidentes, bem como um processo rotinado de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio.

Considerando que a Segurança dos Sistemas de Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp promoveu em 2016 uma ação de Sensibilização à Segurança da Informação nos Serviços Centrais do Banco em Portugal, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente: *Passwords*, Posto de Trabalho, Correio Eletrónico, Internet e Mobilidade. Esta ação envolveu 2.854 Colaboradores. Em 2017, realizar-se-á uma ação formativa idêntica na área de Retalho do Banco.



Também em 2016, o Millennium bcp contratou uma plataforma de cálculo de *Rating* de Segurança à empresa BitSight. Esta plataforma consegue identificar indicadores de comprometimento, de que são exemplo máquinas infetadas, configurações inadequadas, comportamentos de Utilizador incorretos, etc. A plataforma analisa também estas ocorrências em termos de severidade, frequência e duração e em seguida mapeia-as para as redes conhecidas de uma empresa, criando uma avaliação global de desempenho de segurança dessa organização. Durante o período em análise, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores *rating* de segurança da Banca Portuguesa.

Referência adicional ao sistema de gestão de continuidade de negócio implementado no Banco, através do qual se garante a disponibilidade dos processos e sistemas de suporte ao negócio de maior criticidade.

## ACIONISTAS


O Millennium bcp disponibiliza um serviço aos seus acionistas, o Millennium bcp Acionista, através do qual pretende estar mais próximo dos titulares de participações representativas do seu capital. Através do Millennium bcp Acionista, os detentores de ações do Millennium bcp podem comunicar de forma mais próxima com o Banco em que investiram, além de poderem aceder a produtos e serviços do banco em condições preferenciais e a um conjunto de vantagens e descontos acordados entre o Millennium bcp e os seus parceiros.

Em 2016, aderiram a este serviço 2.120 acionistas (4.865 no total), tendo-se registado a emissão de 560 *vouchers* de desconto no âmbito das 127 parcerias estabelecidas, 86 das quais durante o ano em reporte.

O espaço Millennium bcp Acionista, cuja adesão é gratuita, está alojado numa área específica do site millenniumbcp.pt., que permite ainda o acesso a informação em destaque relativa a eventos e atividades do Grupo BCP, assim como a informação dirigida a investidores e a uma *newsletter* especialmente dirigida aos Acionistas.

**COLABORADORES**

**5 IGUALDADE DE GÉNERO**



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

**Tema material: CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS**  
 O Grupo BCP assegura um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres com funções e nível de responsabilidade equiparáveis.

Nos princípios gerais que regem o Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis universalmente a todos os Colaboradores, de que resulta uma orientação inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue de forma justa e com recusa expressa de qualquer situação de discriminação, mas também de reafirmação do alinhamento com os dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

No âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Alta Direção e Direção), em 2016, no global, 40% destas funções foram desempenhadas por mulheres – 20% em Portugal, 59% na Polónia, 30% em Moçambique e 18% na Suíça. Já em funções Comerciais, este valor sobre para 58% no Grupo, distribuídos por 45% em Portugal, 75% na Polónia e 59% em Moçambique.

O BCP assume um compromisso com um maior equilíbrio de género na composição do seu Conselho de Administração, sendo que, até ao final de 2018, 30% deste órgão será preenchido por mulheres.

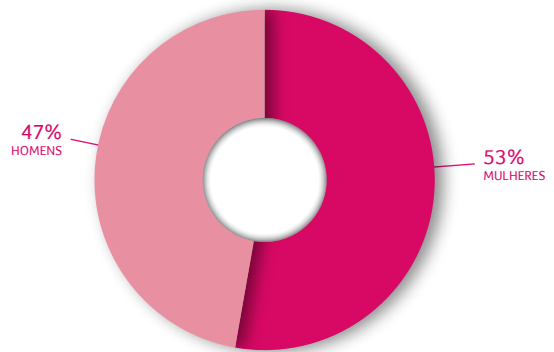
Em 2016, em Portugal, foi realizado o Questionário de Clima Organizacional do Millennium bcp, um inquérito bienal que visa conhecer os desafios do Banco no que se refere à motivação dos Colaboradores. Na Polónia, foi também efetuado um inquérito à satisfação e motivação dos Colaboradores aferindo fatores como a satisfação global, a satisfação com a Unidade Orgânica, com o ambiente de trabalho ou com o responsável direto, que obteve um índice global de satisfação e recomendação de 71%.

**Tema material: PROXIMIDADE E CONFIANÇA**

Já no âmbito do reforço dos mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo – uma das linhas de atuação previstas no Plano Diretor Sustentabilidade 2014/17 – mantiveram-se, para além de visitas de membros da Comissão Executiva a sucursais e serviços centrais e da organização de encontros regionais com Colaboradores, entrevistas televisivas regulares com o Presidente da Comissão Executiva nas quais os Colaboradores têm a possibilidade de colocar questões diversificadas sobre a vida do Banco.

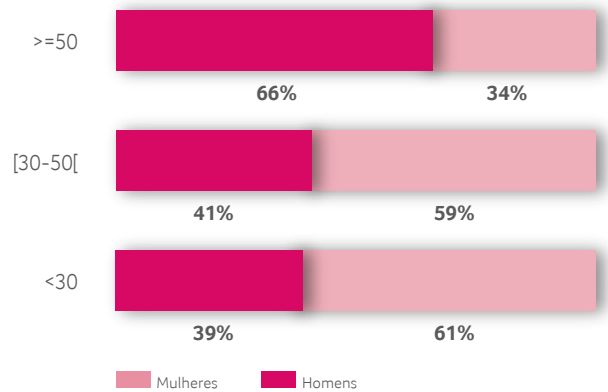
**DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO**

Percentagem



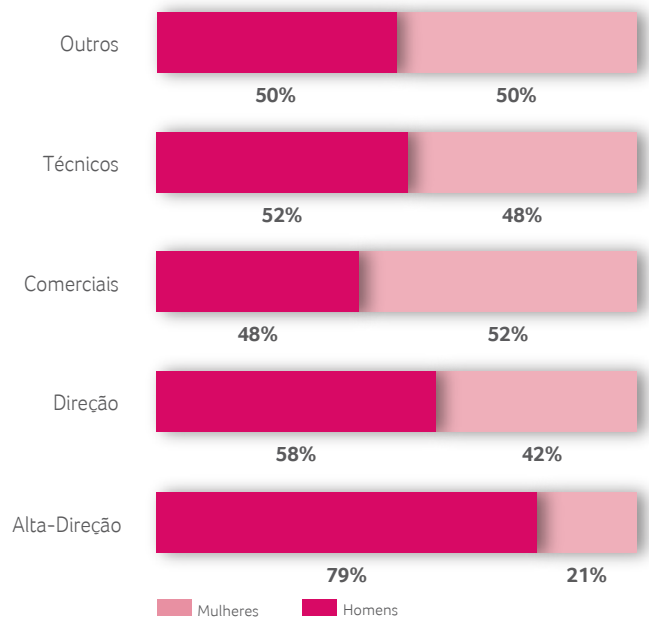
**FAIXA ETÁRIA POR GÉNERO – GRI 405-1**

Percentagem



**CATEGORIA PROFISSIONAL POR GÉNERO – GRI 405-1**

Percentagem





**FORMAÇÃO – GRI 404-1**

O desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos Colaboradores constitui uma prioridade para o Banco, tendo em vista a necessidade de assegurar o seu permanente alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela organização. Procurando promover a excelência no relacionamento com os Clientes, o Banco reconhece a importância da formação contínua para assegurar a sustentabilidade do negócio e tem procurado disponibilizar as ferramentas e desenvolvimentos necessários à atividade dos Colaboradores.



FORMAÇÃO				
	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES<sup>(1)</sup></b>				
Presencial	<b>39.350</b>	23.881	30.124	64,8%
E-learning	<b>194.499</b>	185.474	244.601	4,9%
À distância	<b>68.914</b>	45.975	78.080	49,9%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	<b>241.384</b>	284.650	252.134	-15,2%
E-learning	<b>94.199</b>	109.515	114.139	-14,0%
À distância	<b>171.046</b>	76.590	214.060	123,3%
<b>POR COLABORADOR</b>	<b>32</b>	27	33	19,7%

Nota: Dados de 2016 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

<sup>(1)</sup> O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em termos globais, foram ministradas 2.488 ações de formação, a que corresponderam mais de 506.600 horas de formação, com uma média de 32 horas por Colaborador. Ao longo de 2016 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais e em matérias de *compliance*, mas também nas áreas técnicas, operacionais e na gestão de equipas.

Em Portugal, com uma média de 7 horas de formação presencial por Colaborador (3,5 h em 2015), atingimos o objetivo definido para 2016.

Em 2017, prosseguindo uma estratégia de garantir sempre mais e melhor formação, propomo-nos atingir uma média de 8 horas de formação presencial por Colaborador.

Em Portugal, em 2016, foram realizadas 189 ações de formação que corresponderam a um total de 235.524 horas. Já quanto às áreas temáticas, manteve-se um maior enfoque na atividade comercial, tendo também sido realizadas ações técnicas, informáticas e comportamentais.

Procurando responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às exigências legais e regulamentares, o Banco fundou, em janeiro de 2016, a sua escola corporativa, a Millennium Banking Academy (MBA), a primeira academia interna de um Banco em Portugal certificada pela Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).

É uma escola interna porque assenta no talento de alguns dos seus melhores Colaboradores para partilhar conhecimento e disseminar boas práticas, mas é também uma escola pensada para o mundo exterior porque é na realidade do mercado que damos prova das nossas capacidades.



A missão da MBA é a de afirmar o Millennium bcp como a grande escola de banca em Portugal, desenvolvendo profissionais com sentido ético, excelência técnica e rigor na ação.

A MBA vem i) garantir que o Millennium bcp disponibiliza formação adequada a cada pessoa, no momento certo, com a qualidade esperada; ii) potenciar os recursos e o talento interno em prol do desenvolvimento de competências e conhecimento do negócio bancário; e iii) estabelecer um espaço de partilha e de inovação com horizontes internacionais.

Numa primeira fase, a Millennium Banking Academy assegura percursos formativos por função para os Colaboradores do Retail. A lógica de oferecer conteúdos adaptados a cada função alargou-se, ainda em Novembro 2016, à Rede de Empresas, com o lançamento do percurso formativo de Gestores Empresas e Corporate, arrancando com o módulo de Atribuição de Graus de Risco, numa componente mais técnica, e com treino comercial com base na ferramenta *Insights*, numa componente comportamental.

Mantendo um valor de investimento semelhante ao ano anterior, o reconhecimento da Millennium Banking Academy é verificável pelo elevado nível de satisfação dos formandos com os módulos, quase sempre superior a 90%, e, externamente, pela nomeação do Millennium bcp como um dos três finalistas dos prémios RH Magazine 2016 na categoria Formação e Desenvolvimento.

Entre os módulos lançados em 2016, destaca-se, pela sua transversalidade, o de Banca Digital e o relativo ao Millennium *Customer Care Application* (MCCA), este sobre o novo processo de gestão de reclamações.

Nos cursos dedicados a práticas comerciais, a MBA desenvolveu, em conjunto com a Equipa de *Customer Experience*, da Direção da Qualidade e Apoio à Rede, a formação presencial e posterior treino contínuo em cascata de práticas excecionais de serviço e atendimento ao Cliente. Entre os vários indicadores que expressam o impacto positivo deste programa na Rede de Retalho, destaque para o facto de o *Net Promoter Score* das Sucursais e Gestores Comerciais *Mass Market* ter atingido um resultado recorde no período em análise.

Os segmentos Prestige e Negócios também foram contemplados com formações customizadas para cada uma das funções. Quer em competências comerciais, no módulo designado de “Vender com Sucesso, Sempre”, assente em técnicas de programação neurolinguística, quer com formações técnicas, designadamente, Oferta de Investimento, no caso do Prestige, e Análise Económico-Financeira, para Negócios – esta última com suporte técnico e científico do INDEG, em Lisboa, e da FEP, no Porto.

Na Polónia, manteve-se o enfoque na realização de ações de formação de âmbito comercial – apoio às vendas, serviço ao Cliente, produtos e risco –, que envolveram Colaboradores das redes de Retalho e Empresas. Nesta operação, realce para o curso de *blend-learning* dirigido aos Colaboradores da Direção de Operações – “DOP Challenge” – que contou com mais de 100 participantes e incidiu sobre a otimização de processos de suporte e *back-office*.

Destaque também para os cursos de liderança, que abrangeram 552 Colaboradores, e de que o programa M#Leaders nos serviços centrais, com as fases “*Leadership Next Level*” e “*Leadership Fundamentals*”, e o seu alargamento, depois da Rede de Empresas, agora à Rede de Retalho, constitui o melhor exemplo. Em temáticas relativas a *compliance*, o Bank Millennium, em 2016, formou 5.237 Colaboradores. Já em temas relacionados com Risco, receberam formação especializada 3.465 Colaboradores, valor de compara favoravelmente com os 448 formados no ano anterior.

Também na Suíça, cujo esforço formativo continua a abranger, virtualmente, todos os seus Colaboradores, as ações desenvolvidas tiveram o seu foco em temas comerciais. Tendo chegado a 58 Colaboradores, 81% do quadro total, consistiram, no essencial, em processos formativos especificamente desenhados para responder às necessidades identificadas nesta operação. Foram ainda ministradas ações de formação sobre *compliance* a 15 Colaboradores desta geografia.



Já o Millennium bim, em Moçambique, iniciou o ano de 2016 com um projeto ambicioso para a área de formação: criar a primeira academia de formação interna de um Banco em Moçambique, com a missão de desenvolver profissionais com sentido ético, com uma técnica de excelência e rigor na ação. Assim, em menos de um ano, emergiu a Millennium Bim Academia (MBA) baseado em três pilares essenciais: i) desenvolvimento de percursos formativos, por função, para os Colaboradores da Rede; ii) Formações diversas e consistentes que suportem as principais necessidades do Colaborador; iii) Criação e disponibilização de um *Curriculum* formativo por Colaborador.

Em paralelo com este projeto, o alargamento do grau de cobertura da oferta formativa constituiu também uma prioridade, o que se traduziu num aumento dos Colaboradores formados de 77% para 80% do universo total, evolução que se ficou a dever, em grande parte, ao recurso a cursos de *e-learning*.

Para além das formações de âmbito técnico e comercial, a atividade desenvolvida em 2016 foi ainda alicerçada em programas de formação comportamental com enfoque na componente da liderança. Neste contexto, realçam-se três iniciativas: (i) o Programa de Liderança Comercial “Mais Corporate” orientado para a Direção de *Corporate*; (ii) o Programa de Desenvolvimento de Competências Comerciais e de Liderança desenvolvido para os Diretores Coordenadores/Comerciais do Retalho; e (iii) o Programa LEAD (Liderar Equipas de Alto Desempenho) dirigido a Coordenadores de Equipa.

Numa visão geral, foram ministradas 56.511 horas de formação a 2.047 Colaboradores do Millennium bim. Quanto a matérias relacionadas com *compliance*, foram formados 1.279 Colaboradores (200 em 2015).

O Grupo BCP utiliza ainda de forma intensiva os portais corporativos (*intranet*) das diferentes geografias, em linha com as melhores práticas de comunicação interna, para divulgar informação relevante para um exercício adequado das funções. Em Portugal, durante o período em análise, foram publicadas 5.644 notícias, 619 das quais com conteúdos vídeo.



## GESTÃO DO TALENTO

A gestão das pessoas é um vetor fundacional e um dos pilares essenciais da competitividade do Grupo BCP. A par da valorização das competências genéricas e específicas, é essencial, numa perspetiva de sustentabilidade do Banco, identificar os Colaboradores com potencial e talento para virem a assumir funções de responsabilidade e complexidade acrescidas.

Os programas de desenvolvimento que têm vindo a ser realizados nas diferentes geografias do Grupo BCP são assim uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, permitindo: i) aos Colaboradores recém-admitidos obter uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem competências adicionais para que, no futuro, possam vir a assumir funções com maior nível de complexidade e responsabilidade.

Foi assim, neste contexto, que em 2016 se deu continuidade a vários programas de desenvolvimento de carreira, de que se destacam, em Portugal, o *People Grow* (9 participantes) e, na Polónia, o *Expert Start-up* (12). Já em Moçambique, deu-se início a um processo faseado de reavaliação do modelo de desenvolvimento de carreiras, para já nas áreas comerciais, e que tem como prioridade identificar, com critérios claros e transparentes, os colaboradores de elevado potencial.

# ESTAMOS A CONSTRUIR O FUTURO

## SUSTENTABILIDADE



### AVALIAR E RECONHECER – GRI 404-3

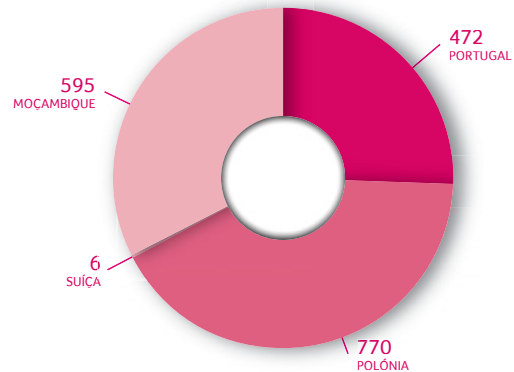
No Grupo BCP, os modelos de avaliação individual de desempenho, assentes num processo de aconselhamento e orientação para o desenvolvimento das competências, potenciam oportunidades de diálogo entre as hierarquias e os seus Colaboradores, permitindo aprofundar uma cultura de responsabilização pessoal pelo desenvolvimento das respetivas carreiras.

O nível de envolvimento dos Colaboradores – avaliados e avaliadores – no processo de avaliação manteve-se em linha com os anos anteriores, registando uma participação global na ordem dos 97%. Em Portugal, foram avaliados 99,9% dos Colaboradores com recurso ao modelo definido pelo SAID – Sistema de Avaliação Individual de Desempenho, que agora, numa lógica de simplificação e otimização dos processos de Recursos Humanos, contempla apenas a componente de Avaliação e Desempenho (Características Pessoais e Objetivos), sendo a de Desenvolvimento Pessoal endereçada num momento distinto. Destes, 74,4%, mas também 81,1% dos avaliadores,

responderam estar – satisfeitos ou muito satisfeitos – com o processo de avaliação, tendo-se registado um valor de discordâncias de cerca de 0,7%. A atividade internacional garantiu a avaliação de 94,7% dos Colaboradores, com a Polónia a apresentar um valor de 100% e Moçambique de 89,5%. A taxa de discordâncias nas operações internacionais foi inferior a 0,4%.

### PROMOÇÕES

Número de Colaboradores



A par de uma constante atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adoção de práticas de excelência, o Grupo BCP mantém uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho revelado por cada Colaborador, através de: i) um sistema de incentivos, aplicável a todo o Banco; ii) um plano de valorização profissional por mérito; e iii) distinções específicas, atribuídas a Colaboradores excelentes na sua função.

O Grupo BCP, complementarmente ao processo formal de avaliação de desempenho, identifica e reconhece Colaboradores excelentes na sua função através de distinções específicas, traduzidas na sua maioria no – Prémio de Excelência –, reconhecimento habitualmente entregue em reuniões de objetivos do Banco. Neste âmbito, em Moçambique, foram distinguidos 14 Colaboradores. Já na Polónia, foi realizada a 2.ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 40 Colaboradores.

Em Portugal, onde já em 2017 foi lançado o programa de reconhecimento “Millennium People – Pessoas que fazem a diferença”, os desafios colocados pela conjuntura continuaram a justificar uma gestão rigorosa, tendo, ainda assim, sido possível garantir a evolução de carreira, por mérito, de 431 dos Colaboradores do Banco.

Millennium  
PEOPLE  
*Pessoas que fazem a diferença*

## INOVAÇÃO

O Grupo BCP continua a apostar na melhoria contínua, acreditando no valor que pode ser gerado pelos processos de inovação, estimulando a criatividade e a partilha de experiências por todos os Colaboradores.

Os programas internos de geração de ideias – Mil Ideias –, em Portugal, com 59 sugestões, – Call 2 Action –, na Polónia, e – Ideias que Contam –, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar, estimular e potenciar as suas capacidades individuais, seja através da participação direta com ideias ou indireta por via de comentários ou votos.

Em Moçambique, o “Fórum – Ideias que Contam”, espaço de partilha e discussão de ideias que ao longo do ano contou com a participação de 728 Colaboradores, responsáveis por mais de 1.700 ideias e 340 comentários, viu já 2 ideias concretizadas, estando 7 a aguardar implementação. Foram também lançados vários desafios temáticos, sendo de destacar o desafio “Aumentar a Eficiência” que contou com mais de 300 contributos, tendo sido premiados 9 colaboradores que verão agora as suas ideias implementadas.

Estes programas, que em Portugal e na Polónia se mantêm em fase de reavaliação, alicerçam a melhoria dos processos internos da organização, o aumento da proposta de valor na oferta de produtos e serviços a Clientes e a capacidade de adaptação célere a novas realidades, nomeadamente funcionais, mas criam também um contexto que favorece a identificação de boas práticas passíveis de serem alargadas a toda a organização.

## EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES – GRI 102-8

Em 2016, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou uma diminuição de 0,7% (-107 Colaboradores) face ao ano anterior, já considerada a descontinuação da operação Angolana. Dos 15.920 Colaboradores do Grupo, 54% desempenhavam funções na atividade internacional e 46% em Portugal.

COLABORADORES <sup>(1)</sup>				
	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>7.333</b>	7.459	7.795	-1,7%
Polónia	5.964	5.992	6.183	-0,5%
Suíça	72	71	69	1,4%
Moçambique	2.551	2.505	2.513	1,8%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>8.587</b>	8.568	8.765	0,2%
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>15.920</b>	16.027	16.560	-0,7%

<sup>(1)</sup> Informação sobre o número de Colaboradores (e não FET – *full-time equivalent*) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal, manteve-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores com 227 saídas, 81% das quais por mútuo acordo e/ou planos de reforma. Dos Colaboradores que saíram do Banco, 44% desempenhavam funções comerciais. No final de 2016, o Millennium bcp totalizava 7.333 Colaboradores.

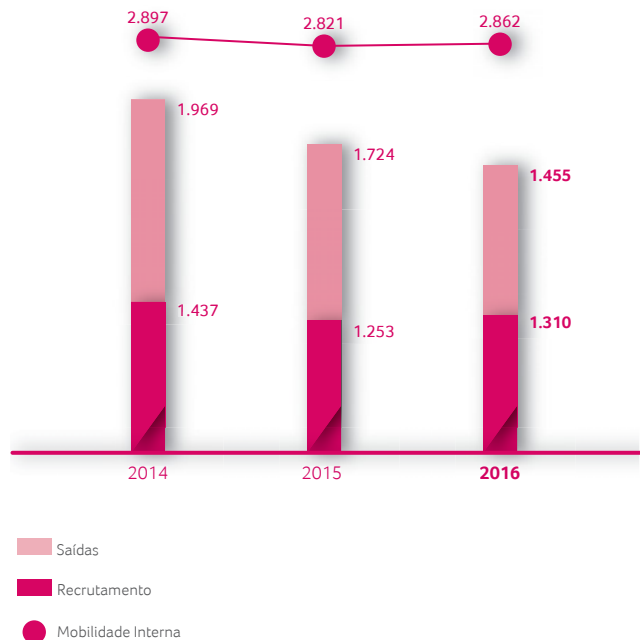
Na Polónia, registou-se também um decréscimo do quadro de Colaboradores (-0,5% face a 2015), com as 1.042 saídas, das quais 71% por iniciativa própria e 72% afetas a funções comerciais, parcialmente compensadas pelo processo de recrutamento que integrou 1.025 Colaboradores. O Bank Millennium finalizou o ano com 5.964 Colaboradores.

Já em Moçambique, registou-se um reforço do quadro de Colaboradores do Millennium bim (1,8%), com o recrutamento de 224 Colaboradores e um total de saídas de 178 Colaboradores, sendo que destas 42% foram por iniciativa própria e 63% afetas a funções comerciais, totalizando assim o Banco 2.551 Colaboradores.

O Grupo BCP encara a mobilidade como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, continuando a incentivar, sempre que possível, o contacto com diferentes realidades do Banco. Nesse sentido, os processos de mobilidade interna de Colaboradores assumem uma importância estratégica para o Millennium. Em 2016, 18% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 21,8% e 45,2% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

## ROTATIVIDADE DE COLABORADORES

N.º de Colaboradores





## ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

### Tema material: VALORES, ÉTICA E CONDUTA

O Grupo BCP considera que o respeito pela missão e valores definidos, bem como a persecução da estratégia aprovada e a implementação das políticas que a materializam, depende, antes de mais, de cada Colaborador, pelo que fomenta uma cultura de rigor e responsabilidade suportada em mecanismos de divulgação de informação, formação e monitorização, que garanta o estrito cumprimento das regras de conduta instituídas.

### COMPLIANCE OFFICE

O Compliance Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Grupo cumprem a legislação, regras e normativos que pautam a atividade do Banco e das suas associadas, de forma a evitar o risco de a instituição incorrer em sanções de caráter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional decorrentes do incumprimento de leis, códigos de conduta, regras de "boas práticas" negociais e demais deveres a que se encontra sujeita.

No âmbito da prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC&FT), a atuação de *compliance* contempla a filtragem de operações, processo que garante o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a prevenir situações potencialmente irregulares, mas também a pré-validação, substantiva e formal, de abertura e manutenção de entidades e contas e de operações de crédito. Este perímetro funcional, assente em soluções tecnológicas dedicadas, prevê ainda a definição e gestão dos modelos de risco em função da evolução das diversas variáveis concorrentes para o estabelecimento dos *scorings* a aplicar às operações. Foram também lançadas iniciativas de atualização de dados sobre práticas de BC&FT junto dos Bancos Correspondentes, como forma de mitigar riscos reputacionais para o Banco, assegurando que os parceiros de negócio cumprem com as normas definidas internacionalmente.

No entanto, evitar eventuais incumprimentos por parte dos Colaboradores requer não só a implementação e adequação dos processos vigentes no Grupo às alterações regulamentares, mas também um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes.

Assim, em 2016, a atuação e intervenção nas diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 733 Colaboradores nos vários temas relacionados com a atividade do Compliance Office, com enfoque na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias. Este valor, que representa um aumento significativo quando comparado com o verificado em 2015, resulta do reforço de processos formativos sobre matérias de Controlo Interno. Dotar os Colaboradores de competências na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam

níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude, continua também a fazer parte do plano de atividades do Grupo.

### GRI 406-1

COLABORADORES FORMADOS <sup>(1)</sup> AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais				
	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
Atividade em Portugal	747	262	1.035	185,1%
Atividade internacional	5.725	6.857	7.276	-16,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.472</b>	<b>7.119</b>	<b>8.311</b>	<b>-9,1%</b>

<sup>(1)</sup> O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Já em 2017, procedeu-se à publicação de uma nova versão do Código de Conduta o qual consagra as principais regras de valores e padrões de conduta e de responsabilidade corporativa a observar pelo Banco e por todas as sociedades que integram o Grupo BCP.

O Código de Conduta é diretamente aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, a todos os Colaboradores do Grupo – com ou sem vínculo permanente – e aos Colaboradores das empresas que prestem serviços ao Grupo em regime de *outsourcing*.

Nesta medida, constitui um princípio geral de orientação face a potenciais situações de conflito ético para uma tomada de decisão adequada.

Neste contexto, e com recurso a uma metodologia de *e-learning*, foi dado conhecimento a todos os Colaboradores do Banco em Portugal do conteúdo da nova versão do Código de Conduta. Também 46,7% do universo de 363 fornecedores/*outsourcers* que prestam serviço localmente nas instalações do Banco receberam, até ao momento, a mesma formação sobre este normativo interno.

Complementarmente, atenta a importância de manter um fluxo de comunicação interna sobre temas de *compliance*, manteve-se a prática de publicação regular de conteúdos nas *intranets* do Grupo BCP com informação que contribua para um exercício da atividade conforme com os deveres de honestidade, solvência e integridade financeira previstos no Código de Conduta; os incumprimentos e violações são sancionados de acordo com a regulamentação interna.

Em conformidade com a regulamentação em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função de supervisão de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas comerciais

### PREVENÇÃO DO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E DO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

MILLENNIUM. É PARA AVANÇAR.

M



de produtos ou serviços promocionais e informacionais, produzidas no Grupo. A tendência, registada já em 2015, de cumprimento dos deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros, foi consolidada por parte das Direções de Comunicação e de Marketing e, em termos sancionatórios, o BCP não teve qualquer processo de contraordenação emitido pelo Banco de Portugal ou pela CMVM.

Foi ainda mantido o relacionamento de cooperação e lealdade com as autoridades judiciais e com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais. Neste âmbito, e por iniciativa própria, foram realizadas um total de 372 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 1.004 pedidos.

#### COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2016	2015	2014	Var. % 16/15
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	196	120	102	63,3%
Atividade Internacional	176	244	146	-27,9%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	254	391	331	-35,0%
Atividade Internacional	750	715	424	4,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.376</b>	<b>1.470</b>	<b>1.003</b>	<b>-6,4%</b>

#### AUDITORIA INTERNA

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do BCP cuja missão principal é assegurar aos seus *stakeholders* a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco como um todo e ainda assegurar a conformidade dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo.

A missão da Direção de Auditoria é exercida em consonância com os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites internacionalmente e de acordo com linhas programáticas sancionadas pela Comissão Executiva do Conselho de Administração, com parecer da Comissão de Auditoria. Esta missão tem como objetivo assegurar a existência de um ambiente de controlo adequado e eficaz, de um sistema de gestão de riscos sólido e de um sistema de informação e de comunicação eficiente, mediante o estabelecimento de um efetivo processo de monitorização do sistema de controlo interno do Banco e do Grupo.

O exercício da função de auditoria interna ocupa um lugar central nas atribuições da Direção de Auditoria e tem caráter permanente e independente.

Os programas de auditoria incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos. No seguimento das orientações estratégicas definidas para a função de Auditoria Interna, tem vindo a intensificar-se a adoção da metodologia integrada/*end-to-end* nas auditorias a processos.

Ao longo de 2016, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes – e que podem ser comunicados através de um canal de *Whistleblowing* –, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

Em resultado dos controlos preventivos levados a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2016 foram concluídos 472 procedimentos de investigação preliminar (429 em 2015). Neste mesmo ano foram concluídos 23 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 3 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

#### GRI 419-1

#### PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DAS NORMAS

Atividade em Portugal	2016	2015	2014	Var. % 16/15
Normas internas	16	35	39	-54,3%
Normas externas	7	6	13	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>-43,9%</b>

Ao responsável da Direção de Auditoria está também atribuída a coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos, nomeadamente através da colaboração na preparação e execução de auditorias relativas a matérias de interesse comum às várias instituições.

A harmonização das práticas em vigor nas auditorias internas das várias operações do Grupo tem vindo a aprofundar-se ao longo dos anos quer pela adoção de metodologias de abordagem comuns, salvaguardadas eventuais diferenças resultantes de regulamentação local, quer pela constituição de equipas de auditores ao nível de Grupo, responsáveis pela execução de auditorias relativas a matérias específicas em qualquer das geografias em que o Grupo opera.

Ainda no âmbito da Ética e Conduta Profissional, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com as Pessoas e com a Sociedade, foram subscritas – e encontram-se publicadas – políticas corporativas de que são exemplo as de Igualdade e Não Discriminação, Sustentabilidade, Social, Ambiental e Direitos Humanos.



## QUALIDADE NO SERVIÇO

### Tema material: QUALIDADE DO SERVIÇO

A qualidade de serviço é assegurada pela implementação contínua de iniciativas que contribuem para um maior rigor e controlo da execução, garantindo que os processos operativos e de negócio funcionam com eficiência e fiabilidade e são continuamente monitorizados e aperfeiçoados, sustentando, desta forma, um aumento progressivo e consistente da satisfação dos Clientes.

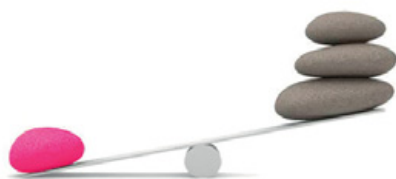
### INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO – GRI 102-43, GRI 102-44

Em Portugal, o Millennium bcp avalia diariamente, numa prática iniciada em 2013, as experiências dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa experiência e o grau de recomendação com o Banco.

Em 2016, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) – diferença da percentagem de Clientes Promotores (que avaliam 8 ou 9, numa escala de 0 a 9) e a percentagem de Clientes Detratores (que avaliam entre 0 e 5, na mesma escala) – do Millennium bcp, no caso dos Clientes Prestige, desceu para 55,3 pontos, -1,9 pontos do que em 2015, na sequência da diminuição da percentagem de Clientes Promotores de 65,4% para 64,3% e do aumento marginal de 0,9% da percentagem de Clientes Detratores. Já para os Clientes Mass Market, a percentagem de Clientes Promotores subiu de 69,1% para 72,1% e a percentagem de Clientes Detratores desceu -1,3%, o que se traduziu numa subida do NPS Millennium bcp de 58,4 para 62,7 (+4,3 pontos). Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou também uma melhoria, progredindo para 54,6 (53,9 em 2015), com 8,7% de Clientes Detratores e 63,3% de Clientes Promotores. Foram ouvidos mais de 150.000 Clientes.

## SABEMOS O QUE CONTA

### SUSTENTABILIDADE



Para além das experiências dos Clientes com as sucursais e/ou com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores atrás referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente (i) a Abertura de Conta, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos, (iv) a utilização do *Internet Banking* e (v) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes.

Em 2016, deu-se também continuidade ao “Cliente Mistério” com a realização de 4 vagas de ações, que totalizaram mais de 2.400 visitas a sucursais *Mass Market*. Três dessas vagas avaliaram um cenário de “Abertura de Conta” por parte de um potencial Cliente.

Em 2016, os resultados obtidos estão em linha com os valores registados nas últimas vagas de 2015 (82%), ainda aquém do objetivo de 85% de concretização da coreografia de atendimento definido pelo Banco.

Já o programa “#1 na Experiência do Cliente” é um projeto transformacional que visa proporcionar aos Clientes experiências distintivas e memoráveis, através da constante melhoria da oferta de produtos e serviços, da adequação dos canais de acesso ao Banco aos novos tempos, da simplificação dos processos e naturalmente do desenvolvimento das competências dos Colaboradores.



Neste âmbito realizou-se em 2016 um vasto programa de formação, que envolveu mais de 2.600 Colaboradores das Sucursais, onde foram abordadas e treinadas temáticas relacionadas com técnicas de atendimento, técnicas de vendas, gestão de objeções e onde foram transmitidos os princípios de um novo modelo de atendimento adequado a cada tipologia de sucursal e serviço.

Após estas formações em sala, foi criada uma sistemática mensal de formação a desenvolver em cada sucursal, a que se designou Treino #1, com o objetivo de consolidar os conhecimentos adquiridos e ritualizar as práticas e comportamentos que promovem experiências de excelência aos nossos Clientes.

Foram ainda realizados 19 inquéritos para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio. Os índices de satisfação com os canais remotos mantiveram-se em patamares elevados, de que os 94% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a *Internet Banking* – Particulares e os 97% que têm a intenção de continuar a recorrer a este serviço são exemplo.

Estes canais beneficiam também de um sistema de Avaliação de Experiências (NPS), sendo que, de entre resultados muito positivos, se destacam os 85,8 pontos obtidos pelo Centro de Contatos e os 94 atribuíveis ao atendimento do Gestor de Contato.

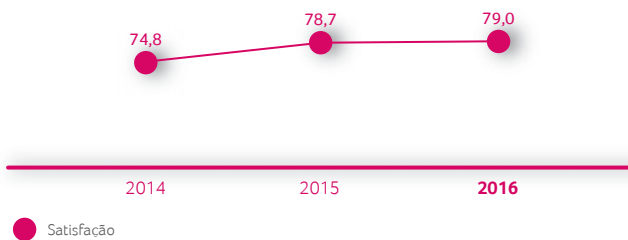
Resultado do trabalho desenvolvido pelos canais diretos, o Banco foi novamente reconhecido com o Selo Qualidade da APCC, tendo obtido, no APCC BEST AWARDS 2016, o 3º lugar na categoria de melhor *contact center* de Banca em Portugal.

Sendo os Colaboradores um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, o seu nível de satisfação com o serviço prestado pelas diferentes áreas internas – com relação e reflexo direto na qualidade do serviço garantido aos Clientes – constitui um importante indicador endógeno de aferição da eficácia e eficiência percecionada pelo Banco.

Mantiveram-se assim os inquéritos de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores que interagem com outras áreas para desempenhar as suas funções, com o objetivo de, no âmbito de uma política de melhoria contínua, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e otimização dos processos, operativas, soluções tecnológicas e procedimentos em vigor.

### SATISFAÇÃO COM SERVIÇO INTERNO

Pontos Índice



Em Portugal, o valor global de 79 p.i. reflete uma evolução moderada quando comparado com o ano anterior, confirmando uma tendência de melhoria que se tem vindo a verificar no último triénio.

Com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos externos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitem posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco e aos produtos e serviços que comercializa.

Um desses estudos é o BASEF Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, com mais de 20 anos de existência, onde mensalmente são efetuadas 1.000 entrevistas, perfazendo um total de 12.000 entrevistas anuais. O estudo permite a comparação entre Bancos através de indicadores como “Notoriedade”, “Imagem”, “Quota de Mercado”, “Produtos e Serviços” e “Satisfação e Lealdade”. Em 2016, o Millennium bcp posicionou-se no 2º lugar do *ranking* entre os maiores Bancos a operar em Portugal, tendo registado uma evolução muito favorável na “Satisfação com o Atendimento”.

Outros dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DataEe, e que se foca na caracterização do setor bancário em Portugal, na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços disponibilizados pelos Bancos. No estudo de 2016, o Millennium bcp surge novamente como o Banco mais utilizado pelas empresas como o seu banco principal, destacando-se neste estudo como o Banco mais eficiente, inovador, com produtos mais adequados ao segmento e próximo dos Clientes.

Na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 80 pontos índice (p.i.), impactado pela descida registada em Moçambique, que passou de 80 para 75 p.i.

Nesta operação, a avaliação e monitorização da Satisfação dos Clientes faz-se de forma contínua através da realização de estudos de mercado nos diferentes segmentos de negócio, de inquéritos específicos – de que os Fornecedores constituem o exemplo mais atual –, mas também de ações “Cliente Mistério” nos Balcões do Banco.

Na Avaliação de Experiências dos Clientes do segmento Prestige – por agora em fase piloto – foram entrevistados 196 Clientes, avaliando as seguintes experiências: (i) Abertura de Conta; (ii) seis meses após a Abertura de Conta; (iii) Contato/Visita do Gestor; (iv) Concessão de Crédito; e, (v) tratamento de reclamação. Neste primeiro exercício o grau de recomendação foi de 75 p.i.

Já o índice de Qualidade Operacional dos Balcões, registou, em 2016, uma subida para três pontos – objetivo definido para o ano –, assegurando assim, concretizadas que foram as ações de melhoria implementadas na sequência das avaliações “Cliente Mistério”, um nível de serviço no atendimento dos Clientes consistente e constante em toda a rede.

A Polónia, com 85 p.i. de satisfação global, viu os canais *Internet banking* e *Mobile banking* atingirem ambos 99% de avaliação positiva em 2016 (*Mass Market*). Também o serviço nas sucursais, regista uma evolução muito favorável refletida nos 96% de satisfação alcançados.

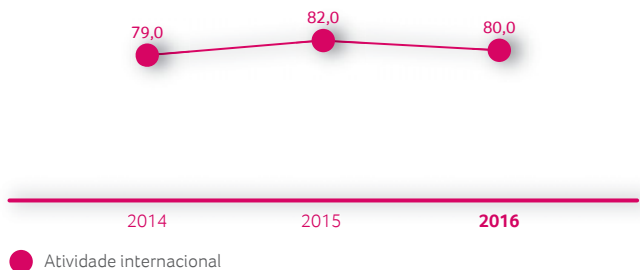
Em linha com a recomendação dos Clientes, também os reconhecimentos atribuídos por diversas entidades independentes confirmam a qualidade do serviço garantido pelo Banco nesta geografia. Realce para a 15ª edição do *ranking* “*Newsweek Friendly Bank 2016*”, na qual o Bank Millennium foi o único premiado nas quatro categorias em avaliação.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares – dirigidos aos segmentos de Retalho, Prestige e Empresas –, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”. Materializando uma abordagem holística, são ainda realizados estudos específicos, sendo que em 2016 a medição da satisfação dos Clientes com os produtos comercializados e com a qualidade do serviço prestado foram os mais relevantes.

O Bank Millennium, consciente do impacto que a popularidade dos novos canais digitais está a introduzir no comportamento e nas necessidades dos Clientes – e que não se reflete apenas na banca electrónica, mas que se estende aos canais tradicionais, nomeadamente às Sucursais –, tem vindo a efetuar avaliações que, com recurso a técnicas inovadoras, têm permitido melhorar o espaço e a coreografia de atendimento. Com base nestes estudos, também a zona de *Cash Self Service* das agências e as ferramentas digitais disponíveis estão a ser progressivamente reforçadas.

### SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos Índice



● Atividade internacional

Informação não disponível para a Suíça.



## RECLAMAÇÕES

O Grupo BCP continua a assumir como prioridade, no âmbito das reclamações recebidas sobre produtos ou serviços, a melhoria contínua da sua gestão nas diferentes geografias do Grupo, seja pela otimização, simplificação e agilização dos processos de resposta, seja pela avaliação e monitorização regular da satisfação dos reclamantes com a resolução apresentada. A identificação e caracterização das causas das reclamações com vista à sua correção, são também parte de uma inequívoca orientação do Banco para o serviço ao Cliente.

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um acentuado decréscimo quando comparado com o ano anterior, com um total de 20.423. Na sua maioria, 76%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem, transações com cartões e crédito à habitação. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de seis dias úteis, sendo que 64% foram resolvidas até três dias.

RECLAMAÇÕES				
	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>				
Atividade em Portugal	<b>20.423</b>	27.529	27.126	-25,8%
Atividade internacional	<b>53.940</b>	51.579	46.658	4,6%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>				
Atividade em Portugal	<b>18.454</b>	26.739	25.668	-31,0%
Atividade internacional <sup>(1)</sup>	<b>51.894</b>	50.141	45.472	3,5%

Nota: Dados de 2016 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

<sup>(1)</sup> Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (28) e em Moçambique (25), resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

Na Polónia, foram registadas 45.672 reclamações, o que reflete um acréscimo de 5,8% face ao ano anterior. Grande parte destas reclamações, 83%, é atribuível a contas à ordem, crédito à habitação e transações com cartões e serviços automáticos. Para melhorar a satisfação – medida – com a resolução de reclamações, o Bank Millennium, que tem vindo a desenvolver um programa

continuado de melhoria e simplificação deste processo, assumiu um objetivo de regularização de sete dias, prazo médio que em 2016 foi ainda, no entanto, de 16 dias corridos.

Já em Moçambique, as reclamações aumentaram 7,2%, sendo os cartões, serviços automáticos e as contas à ordem os temas mais referidos. Esta operação manteve, sem prejuízo da simplificação do *Workflow* de Reclamações e das melhorias processuais, um prazo médio de resolução de reclamações de sete dias úteis.

Os Clientes do Millennium bcp podem também apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas e geridas pelo CAC, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes.

PROVEDOR DO CLIENTE				
Atividade em Portugal	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS</b>	<b>33</b>	43	62	-23,3%
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS</b>	<b>32</b>	42	60	-23,8%
Com provimento	<b>13</b>	17	20	-23,5%
Improcedentes	<b>20</b>	25	40	-20,0%
Tempo médio de resposta (dias)	<b>28</b>	17	13	64,7%

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2016, o Provedor do Cliente apreciou 33 Novas Reclamações, com uma taxa de 100% de resolução e de 41% de provimento e um tempo médio de 28 dias úteis (17 em 2015). Recebeu ainda 926 processos de Reclamação que encaminhou aos serviços do Banco responsáveis por assegurar o tratamento e resposta final aos reclamantes. As matérias – numa ótica de produto ou serviço financeiro – que suscitaram maior número de interpelações dos Clientes, foram as relativas a “Contas à Ordem” e “Atendimento”, que representaram cerca de 42% do total de reclamações recebidas. Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 87% das exposições apresentadas, é a de Retalho, seguida do ActivoBank com 4%.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL



### **BANCO ALIMENTAR**

O Millennium bcp tem mantido, ao longo dos anos, uma forte parceria com o Banco Alimentar, quer através de apoio direto na aquisição de bens alimentares, quer na produção dos sacos utilizados nas campanhas regulares de recolha de alimentos a nível nacional. Para além destes contributos, a participação de centenas de Voluntários Millennium nas campanhas semestrais de recolha de alimentos são o testemunho de uma cidadania – individual e coletiva – responsável, ativa e consequente que faz a diferença na vida dos mais desprotegidos. Aqui conseguimos, fazer a diferença.



# RESPONSABILIDADE SOCIAL

A estratégia do Grupo BCP visa promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta ou indiretamente, contribuir para o desenvolvimento social dos países em que opera. É assim, num quadro de aproximação à comunidade, que tem materializado a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção preferencialmente em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

## PARTILHAR E PARTICIPAR

Em 2016, o número de horas de Voluntariado foi de 2.026 em Portugal e de 5.364 no conjunto das operações do Grupo, valores que comparam favoravelmente com as 1.895 e 4.705 horas registadas em 2015 e que evidenciam um crescimento que ultrapassa o objetivo de 12% definido para o ano.

Para 2017, materializando um forte compromisso social e para que possamos estar sempre mais próximos das comunidades e das Pessoas, é proposto um aumento de 7% do número total de horas de Voluntariado.

### Tema material: PARCERIAS COM ONG/IPSS E VOLUNTARIADO

Em Portugal, o Millennium bcp tem continuado a promover e a criar oportunidades para a participação dos Colaboradores como voluntários em ações com valor social junto da comunidade externa:

- No âmbito das campanhas de recolha de alimentos do Banco Alimentar, o Millennium bcp marcou novamente presença nos armazéns de recolha ajudando na separação e acomodação dos alimentos. Em 2016, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de mais de 240 voluntários, entre Colaboradores e familiares;
- No apoio à Junior Achievement Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários. No ano letivo de 2015/2016, participaram nos programas “A Empresa” e “Start Up” 55 voluntários do Banco, com um contributo de 666 horas de voluntariado corporativo e impacto em 1.363 estudantes do ensino secundário ou superior.

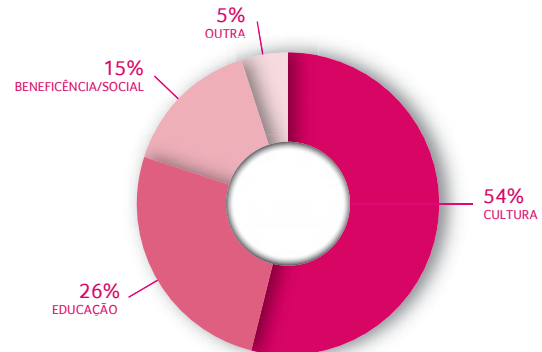
Em 2016, a JAP celebrou 11 anos de existência, período ao longo do qual o Banco garantiu um total de 8.585 horas de voluntariado que promoveram a formação de 19.670 alunos.

O Banco tem também organizado, incentivado e acompanhado, no que constitui um importante contributo para a materialização da sua política de Responsabilidade Social em Portugal, ações internas de solidariedade que promovam uma cultura de proximidade e acrescentem valor social. De entre estas iniciativas – que contaram com uma especial dinamização nas Direções de Banca Direta, Crédito, Marketing de Retalho, Operações, Qualidade e Apoio à Rede e Recuperação de Crédito –, destaque para:

- “DBD Responsabilidade Social”, recolha de produtos de higiene pessoal e de material escolar a favor do Centro Social Paroquial e da Junta de Freguesia de Porto Salvo que permitiram recolher, no conjunto das duas ações, mais de 300 artigos;

### DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO

Percentagem



## MILLENNIUM SOLIDÁRIO

ALIMENTOS PARA  
O CENTRO DE APOIO AO SEM ABRIGO  
CAMPANHA DE NATAL 2016

SUSTENTABILIDADE

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.

M



- “DQAR Responsabilidade Social”, iniciativa interna que teve como objetivo recolher roupa e alimentos a favor do GMASA – Grupo de Milharado de Apoio aos Sem-Abrigo e que reuniu mais de 2.100 bens;
- “Millennium Solidário – Natal 2016”, campanha dirigida à recolha de alimentos a favor do C.A.S.A. – Centro de Apoio ao Sem-Abrigo que permitiu, com o empenho e compromisso dos Colaboradores do Banco a nível nacional, reunir mais de 1,2 toneladas de bens alimentares.

#### Tema material: SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL

O Millennium bcp garantiu ainda um conjunto de iniciativas de apoio a instituições com capacidade para acrescentar valor social, de que realçamos:

- A adesão, pela terceira vez, à edição anual do Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo principal contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco;
- Na sequência da vaga de incêndios que afetou todo o país ao longo dos meses de Verão, causando consideráveis danos humanos e materiais, o Millennium bcp colocou à disposição dos Clientes que tenham visto a sua habitação afetada pelos incêndios um conjunto de condições especiais, nomeadamente no âmbito do crédito à habitação. Foi também aberta a conta “Millennium bcp – Solidário com a Madeira” para angariar contributos para ajudar as vítimas dos incêndios na região autónoma, tendo doado para o efeito €10.000. O Banco participou ainda na resposta às necessidades mais urgentes das vítimas destes incêndios, doando, de imediato, 1.250 refeições;
- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a – Entrajuda – principal Entidade beneficiária. Em 2016, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 3.097 bens a 50 instituições;
- Participação na 3.ª edição do Marketplace Lisboa, mercado social que reúne empresas, autoridades locais e instituições sem fins lucrativos, onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidades, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resultam na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela segunda vez neste evento, estabeleceu 11 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social, tendo já apoiado, nestas duas edições, um total de 21 instituições;
- Disponibilização a instituições de solidariedade, por períodos definidos, de um espaço para divulgação e recolha de fundos nas instalações do Banco. Em 2016 estiveram no Tagus Park a APAM – Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama e a CERCI de Oeiras – Pirlampo Mágico;
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para o projeto “Vela Sem Limites”, iniciativa do Clube Naval de Cascais que permite a cerca de 60 pessoas portadoras de deficiência a prática regular de vela e a muitas outras batismos de mar ou as edições dos “Meninos do Céu” em Braga e Santa Cruz, ações promovidas por empresários luso-franceses em que cerca de 650 crianças com necessidades especiais tiveram a oportunidade de fazer o seu batismo de voo;
- O Banco manteve-se também próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante 2016, 112 estudantes tiveram a oportunidade de por em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular, tendo cada estagiário sido acompanhado por um tutor experiente que o orientou e guiou no seu processo de aprendizagem;
- Adicionalmente, o Millennium bcp proporcionou ainda a realização de 119 estágios profissionais, que se inserem numa estratégia de apoio à transição entre a vida académica e a vida profissional e pretendem ajudar os jovens a desenvolver as suas condições de empregabilidade através da valorização de competências genéricas e específicas globais em ambiente profissional real;
- Já na Cultura, destaque para a 8.ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país.

Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar um conjunto significativo de ações, entre as quais:

- Parceria com a Fundação United Way Polska, com vista ao apoio continuado do programa “Nikifory” que visa combater o isolamento de artistas deficientes, ajudando-os no desenvolvimento, promoção e divulgação da sua atividade criativa. Em 2016, a participação do Bank Millennium neste programa foi distinguida pela Fundação com o *Special Award* e o *Employee Volunteering Award*;
- Corridas “Charity Corporate” – perto de 100 Colaboradores estiveram presentes, pelo 3.º ano consecutivo, nas corridas solidárias organizadas pela Everest Foundation, cujas receitas foram destinadas ao tratamento e reabilitação de crianças portadoras de deficiência;







- A Fundação Bank Millennium lançou um programa de voluntariado dirigido a todos os Colaboradores do Banco – o Millantrop –, que se destina a apoiar as comunidades locais. O programa permite duas formas de voluntariado – a organização de iniciativas pessoais ou a integração em projetos disponibilizados pela Fundação;
- Desde 2013, todos os anos no período do Natal o Banco organiza um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da intranet, reúne várias centenas de artigos criados e produzidos pelos Colaboradores do Banco, revertendo o valor da sua venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Na edição de 2016, em que foram vendidos 490 artigos, foi obtido um valor de 13 milhares de euros;
- *Engine of Change* (Lokomotywa Zmian/Motor da Mudança) – programa, dinamizado pela Volunteering Centre Association, orientado para Colaboradores com mais de 55 anos da província de Mazowieckie. Esta iniciativa procurou estimular os participantes para a prática do Voluntariado, possibilitando o desenvolvimento e a implementação de projetos em que as suas experiências e competências pudessem ser utilizadas em atividades com impacto social. O programa terminou em 2016 com a conceção, desenho e implementação de três novos projetos sociais;
- Ainda no âmbito da educação, destaque para: i) programa Millennium Bankers, destinado a apoiar alunos universitários na aproximação ao mercado de trabalho. Participaram 34 estudantes em 2016; ii) Workshops Millennium Academy, sessões gratuitas de formação sobre banca e serviços financeiros dirigidos a estudantes do ensino secundário. Em 2016, envolveu 200 estudantes.

No âmbito da cultura, com base num plano de médio/longo prazo que assenta em parcerias com instituições culturais de referência para o apoio de programas específicos, menção para: i) 5ª edição do *Sacrum-Profanum Contemporary Music*, festival de música contemporânea da responsabilidade do *Cracow Festival Office*; ii) Exposição fotográfica de Sandro Miller, intitulada “*Malkovich, Malkovich, Malkovich*”, patente na galeria Leica 6X7 em Varsóvia; iii) *Gdańsk Music Festival* – concertos de música clássica e contemporânea, com um reportório escolhido em cada edição pelo Artista Residente, num formato aberto e adaptável apoiado pelo Banco desde 2013.

O Bank Millennium apoiou ainda o Millennium *Docs Against Gravity*, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates e eventos paralelos realizados em 25 cidades polacas, foi assistido por 45 mil espectadores.



Já em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado, desde 2006, no programa – Mais Moçambique pra Mim –, uma das referências do Grupo BCP no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e da aproximação às comunidades locais, que continua a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto infanto-juvenil e desenvolvimento comunitário:

- Torneio Mini basquete Millennium bim – na sua 11.ª edição, envolveu 1.750 atletas, com idades entre os 6 e os 12 anos, oriundos de 10 cidades. Este ano, para além da estreia da cidade de Inhambane na competição, o torneio surgiu num formato renovado, e acontece agora em duas fases distintas: uma que decorre nos meses de Junho e Julho e uma outra em Novembro e Dezembro, esta em modelo de campo de férias;
- Corrida Millennium bim – 11.ª edição de um evento desportivo que procura fomentar o desenvolvimento da modalidade, o aparecimento de novos talentos e a adoção de hábitos de vida saudável. Participaram mais de 1.000 atletas;
- 6.ª Edição da Corrida Solidária Helpo – que contou com o apoio do Millennium bim e reuniu, em Maputo e com o objetivo de promover o desporto jovem, mais de 300 crianças com idades entre os 6 e os 12 anos;
- Millennium bim Responsável – no âmbito do programa de voluntariado corporativo, mais de 30 Colaboradores ajudaram a criar, em parceria com a Associação HELPO, uma nova biblioteca na Escola Primária Unidade 25, beneficiando os seus 2.000 alunos que dispõem agora de um espaço de leitura;
- Ainda em parceria com a associação HELPO, 20 Colaboradores do Millennium bim e seus familiares desenvolveram várias actividades em conjunto com as crianças e jovens residentes no Infantário Provincial de Nampula, incluindo aulas de nutrição, pintura dos muros e actividades desportivas;
- Millennium bim Responsável – também integrado neste programa de voluntariado, 25 Colaboradores contribuíram para recuperar o Serviço de Pediatria do Hospital Provincial de Inhambane;
- Parceria com a ADPP – Ajuda de Desenvolvimento de Povo para Povo – Cidadela das Crianças, tendo como objetivos principais apoiar o ensino escolar e incentivar o empreendedorismo, melhorando as atividades de formação profissional ministradas por esta instituição;
- Campanha de Segurança Rodoviária – realizada em parceria com a Polícia da República de Moçambique (PRM) e com a Seguradora Impar, abrangeu, na sua 7.ª edição, palestras formativas dadas por Agentes destacados da PRM aos alunos, mas também aos professores, das escolas primárias de Maputo;

- Construção de dois fontanários nas localidades de Muxungué e Guvuro, nas províncias de Sofala e Inhambane, que vão garantir o seu acesso a água potável a mais de 700 famílias em cada uma das regiões;
- Capacitação do Hospital Central de Maputo – este projeto, iniciado em 2014 e de que fazem parte várias instituições portuguesas, visa melhorar as condições de funcionamento de sete serviços desta unidade hospitalar e inclui-se no programa “Atenção integrada ao doente oncológico – Reforço da capacidade institucional do Hospital Central de Maputo”;
- Millennium bim Solidário – respondendo à situação de emergência provocada pela seca que atingiu a região sul do país, os Colaboradores do Millennium bim e da Ímpar mobilizaram-se num gesto solidário de apoio às vítimas da seca, tendo lançado, a nível nacional, a campanha “Millennium bim Solidário”. Esta iniciativa interna permitiu a recolha de mais de nove toneladas de bens de primeira necessidade. Com o objetivo de auxiliar o Comité Local de Gestão de Calamidades no seu acompanhamento às comunidades locais, foram ainda oferecidas 8 bicicletas;
- Mecenaz exclusivo do Núcleo de Arte – instituição de referência na arte e na cultura moçambicanas. Em 2016, foi garantido o apoio e a promoção de várias manifestações de criação artística trabalhadas e expostas nos espaços desta organização, de que o lançamento do livro “A Cor dos Bichos” dos escritores Calane da Silva e Ana Paula Oliveira e as iniciativas de divulgação realizadas são exemplo;
- Parceria com a Fundação Fernando Leite Couto – este acordo pretende impulsionar a Galeria de Arte da Fundação através da realização de exposições de obras de artistas nacionais e internacionais, assim como a divulgação de novos artistas. O incentivo à leitura e promoção da Língua Portuguesa, levou também o Banco a apoiar o lançamento de “A Espada e a Azagaia”, o segundo volume da trilogia “As Areias do Imperador” do escritor moçambicano Mia Couto.

## LITERACIA FINANCEIRA

O Grupo BCP assume como objetivo estratégico, em todas as suas operações, o aumento dos níveis de literacia financeira. Exemplo deste compromisso são as ações que o Banco tem vindo a desenvolver de forma continuada para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2016, de entre as quais salientamos, em Portugal:

- Manteve-se a dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos “Centro de Poupanças”, “Gestor de Finanças” e “Kit Despesas Imprevistas”, que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes, e quem consulta o *site* do Millennium bcp, na gestão do seu orçamento. Na área do *site*, M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- Já a página “Mais Millennium”, no Facebook, continua a disponibilizar “dicas” de poupança, estratégias para uma gestão mais eficaz do orçamento familiar, para além de informações úteis, de carácter genérico, sobre fiscalidade e impostos;
- Também com o objetivo de estimular hábitos de poupança, o ActivoBank disponibiliza uma *app* de *live streaming* de vídeo na sua página de Facebook, a que deu o nome de Conversas Activo, na qual se abordam temas que contribuem para um maior conhecimento das matérias relacionadas com a prestação de serviços financeiros;





• Ainda em Portugal, merece também referência a participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos. Exemplo da atividade desenvolvida em 2016

foi a realização da “European Money Week” (EMW) – Semana Europeia do Dinheiro –, iniciativa da *European Banking Federation* (EBF) que contou com a participação de 21 países e que a APB dinamizou em Portugal, mas também o Dia da Formação Financeira, promovido pelo Plano Nacional de Formação em colaboração da APB, e no qual foram desenvolvidas várias iniciativas dirigidas ao público escolar, desta vez na Escola Secundária da Amadora;

- Destaque ainda para o lançamento de uma publicação da APB sobre Literacia Financeira, que, com a participação do Millennium bcp, visou contribuir para a sensibilização dos cidadãos sobre esta temática.

Já em Moçambique, as “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto pioneiro de literacia financeira que tem como objetivo introduzir no quotidiano dos mais novos conceitos bancários essenciais que lhes permitam tomar decisões ponderadas na gestão das suas economias, vai já na sua 7.ª edição. Em 2016, as dez escolas participantes foram representadas por 400 alunos, sendo que após a realização das provas foram distinguidos os quatro melhores alunos de cada escola, apurando os 40 finalistas. Os finalistas frequentaram um *workshop* de empreendedorismo onde, juntamente com os seus professores, trabalharam diversos temas financeiros com o intuito de promover as suas capacidades para desenvolver uma ideia inovadora a ser apresentada na grande final, utilizando os instrumentos financeiros corretos para a sua implementação prática.

Este ano, as Olimpíadas Bancárias Millennium bim surgiram com um novo formato em que os vencedores são agora os alunos e não as escolas, estimulando-se assim o êxito pessoal de cada jovem, premiando as suas capacidades pessoais e de grupo. Foram atribuídos prémios a todos os 40 finalistas, que receberam material escolar e vários livros de grandes autores moçambicanos.

Também em Moçambique, inserido nas atividades promovidas pelo Banco Central no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, o Millennium bim tem vindo a realizar um conjunto de iniciativas de caráter educativo nas escolas, mas também nos balcões do Banco, com o objetivo de sensibilizar e incutir nas crianças, jovens e adultos uma tomada de consciência para a importância da poupança e da inclusão financeira. Em 2016, o projeto “A Poupança nas Escolas” foi realizado, durante os meses de Setembro e Outubro, em 34 escolas de todo o país e abrangeu mais de 3.500 alunos.

A par das atividades desenvolvidas nas escolas, o Banco realizou também na sua página de Facebook uma campanha alusiva ao tema, onde através de infografias alertou para a importância dos hábitos de poupança.

Na Polónia, continua a merecer referência o Gestor de Finanças, serviço *online*, sem custos, que permite acompanhar o orçamento familiar através da catalogação automática dos movimentos das contas de depósitos à ordem e dos cartões de crédito e da possibilidade de criar orçamentos para controlo de despesas, para

além de se ter mantido uma prática consolidada de disponibilização de conteúdos informativos e formativos aos Clientes.

Na formação dos mais jovens, menção ao projeto “BAKCYL – *Bankers for Financial Education of Youth*”, uma iniciativa conjunta do setor bancário polaco, concebido e organizado pelo Warsaw Banking Institute. O BAKCYL conta com a participação voluntária de colaboradores do setor bancário enquanto formadores e tem como público-alvo os alunos do ensino secundário. Visando transmitir conhecimentos financeiros que contribuam para a utilização informada de serviços e produtos bancários por parte das novas gerações, envolveu, em 2016, 39 voluntários corporativos do Bank Millennium que ministraram 173 aulas.

Nesta operação, uma nota especial para o Financial ABC, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Em 2016, foram realizados 236 *workshops* em 68 creches, com mais de 5.900 crianças impactadas em todo o país.

Nesta geografia, destaque ainda para os vídeos “Millematy”, disponibilizados universalmente através do YouTube, e que têm como objetivo divulgar de forma simples e direta conteúdos sobre conceitos, produtos e serviços bancários.

## FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Fundação Millennium bcp, inserida no contexto das políticas de responsabilidade social e de mecenato cultural institucional, assume-se como agente de criação de valor na sociedade nas diversas áreas da sua intervenção, que são a Cultura, a Educação/ Investigação e a Solidariedade Social.



Nesse sentido, tem procurado concentrar os seus recursos no apoio a instituições e organismos de referência e em promover projetos que apresentem orientação para o acréscimo de eficácia a longo prazo e que tenham um potencial transformador do presente, mas fundamentalmente do futuro.

Continua a ser objetivo da Fundação que a sua ação tenha uma abrangência geográfica cada vez mais alargada, contemplando um maior número de projetos com ação dirigida a diversas zonas do país e participando também em iniciativas internacionais que contribuam para divulgar Portugal no mundo e que fomentem intercâmbios socioculturais com capacidade para gerar recursos que permitam desenvolver a produção artística, educacional/ científica e social.

No decorrer do ano de 2016, a Fundação atribuiu apoios a 130 projetos nas três áreas referidas e levou a público quatro exposições. Do total de apoios, 45% foram para iniciativas realizadas em Lisboa, distribuindo-se os restantes por iniciativas de abrangência nacional, 18%; Região do Porto e Norte, 13%; Centro, 5%; Sul, 10%; Regiões autónomas, 1,5% e Internacional, 7,5%.

- Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC) recebe Certificado de Excelência Trip Adviser.
- Prémio honorífico internacional da Bienal AR&PA'16 atribuído à Fundação Millennium bcp.



## CULTURA

No âmbito da Cultura, principal vocação da atividade da Fundação, foram contempladas, para além dos projetos de divulgação do património artístico do Millennium bcp, 73 iniciativas que percorrem várias dimensões da produção cultural, das quais 18 no âmbito da museologia e artes, nove na recuperação de património, cinco na área da música, sete projetos na área da literatura e língua portuguesa, quatro na arquitetura e 30 outros projetos culturais de temáticas diversas.

De entre estas iniciativas, destaque para:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC) e gestão das visitas guiadas. Recebeu 10.467 visitantes. De assinalar que o NARC recebeu, em 2016, o certificado de excelência Trip Adviser;
- Galeria Millennium, espaço expositivo que em 2016 recebeu 14.403 visitantes repartidos pelas seguintes exposições temporárias: i) “Esconjurções na Coleção Millennium bcp e noutras obras de José de Guimarães”, que contou com 5.833 visitantes (Arte Partilhada); ii) “Palavra de Sardinha”, que recebeu 4.768 visitantes; iii) “Artur Alves Cardoso – Alma Mater”, que totalizou 2.733 visitantes (Arte Partilhada); e iv) “*Unspoken Dialogues*”, que registou, até final do ano, 1.069 visitas.



Ambos os espaços aderiram ao “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios”, “Dia Internacional dos Museus”, “Noite dos Museus” e “Jornadas Europeias do Património” com a abertura do NARC e Galeria Millennium em horário alargado.

No apoio a projetos de modernização de museus nacionais de referência e promoção de atividades museológicas e outras atividades culturais, destaque para:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) – apoio às exposições e outras iniciativas do museu no domínio da partilha da arte, nomeadamente a reabertura da ala de pintura e escultura;
- Museu Nacional dos Coches – apoio à Exposição 300 anos Embaixada D. João V;
- Panteão Nacional – Apoio à exposição “Reis e Heróis – Os Panteões em Portugal”;
- Direção-Geral do Património Cultural – apoio ao lançamento dos resultados “Estudo de públicos de Museus Nacionais”;
- Fundação Arpad Szenes Vieira da Silva: apoio ao projeto “Faz Futuro” e Festa Vieira da Silva;

- Museu Municipal de Faro – apoio à realização da exposição “Esconjurções na Coleção Millennium bcp e noutras obras de José de Guimarães”, de 29 de Julho a 11 de Setembro, recebeu 3.000 visitantes.

Já no âmbito da recuperação do património, da arquitetura e de outras áreas da cultura, realce para:

- Basílica da Estrela – Apoio para o restauro das imagens monumentais do Altar do Santíssimo;
- World Monuments Fund Portugal (Associação) – Conservação das abóbadas da igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Museu Nacional dos Coches – Recuperação/restauro de coches;
- Palácio Nacional de Mafra – Conservação e restauro do palácio;
- Arquidiocese de Luanda – Igreja Nossa Senhora do Carmo – recuperação e restauro da igreja, encontrando-se o projeto em fase de diagnóstico da intervenção;
- Direção Regional de Cultura do Algarve – recuperação do Castelo de Paderne (Albufeira) que se encontra em risco de perda patrimonial.

## EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

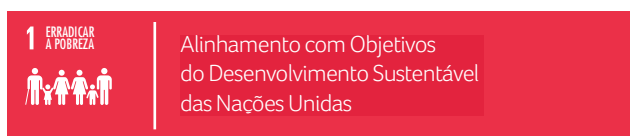
A ciência e a educação são fundamentais para a construção de uma sociedade desenvolvida e para o exercício de uma cidadania responsável e informada, pelo que a Fundação tem vindo a aumentar a sua colaboração com diversos projetos educativos, de investigação científica e de divulgação do conhecimento. Apoiou 35 projetos educativos, 24 dos quais no Ensino Superior, sete na Investigação Científica e quatro no Ensino Básico, de que se destacam, a título de exemplo:

- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). Apoiou seis bolsistas, no ano letivo 2015/2016;
- Parceria com Millennium bim para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas), em Universidades de Moçambique, a jovens com carência económica e demonstração de mérito académico. Foram atribuídas 27 bolsas;
- Universidade do Porto – Centro de Astrofísica – Astrocamp 2016, programa académico de Verão;
- Universidade Católica Portuguesa: i) Faculdade de Ciências Económicas e empresariais – bolsas de estudo Lisbon MBA; ii) Instituto de Estudos Políticos – apoio à cátedra de estudos de Direito Europeu; iii) Faculdade de Direito – Apoio a estudantes estrangeiros do “*Master of Laws*”;
- Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS): Apoio à realização de cursos de Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- *Start Up Programme* (9.ª edição) da Junior Achievement Portugal – desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários;
- Instituto de Medicina Molecular (IMM): protocolo de apoio que tem como objetivo o estudo dos tumores pediátricos e a cooperação entre Portugal e os Países Africanos de Língua Portuguesa (PALOP) nesta área de investigação;



- Fundação Rui Osório de Castro: prémio à investigação científica na área da oncologia pediátrica. Tendo em vista o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras nesta área, capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica, a Fundação Rui Osório de Castro criou o prémio Rui Osório de Castro Millennium bcp (a divulgação do prémio será feita em fevereiro de 2017);
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) – Projeto de educação para a inclusão social, programa “Mediadores para o sucesso escolar”.

## AÇÃO SOCIAL



Por último, na área da Solidariedade Social, a Fundação apoiou ações de diferentes entidades, tendo abrangido várias subáreas de intervenção, como a infância/adolescência, a pobreza, a deficiência, entre outras. Foram apoiados 22 projetos no total, cinco dos quais na área da infância, sete na intervenção em situações de pobreza, quatro na área da saúde e deficiência e seis de âmbito diverso, de que se assinalam:

- Banco Alimentar Contra a Fome – no âmbito das campanhas de recolha de alimentos: i) apoiou a produção dos sacos de recolha; e ii) deu um donativo para aquisição de atum;
- *Karingana Wa Karingana* – campanha Nacional de recolha de material escolar para distribuição a famílias carenciadas;
- AESE – Associação de Estudos Superiores de Empresa – Programa GOS, Gestão de Organizações Sociais: programa desenvolvido numa parceria entre a AESE – Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS através de ações de formação dirigidas aos seus órgãos responsáveis;
- Instituto de Estudos Orientais da Universidade Católica – Apoio ao Projeto do Manual de Português para os Refugiados Sírios;

- Associação BUS – Bens de Utilidade Social – a instituição recolhe, gratuitamente, bens de utilidade diversa junto de pessoas que pretendem desfazer-se deles e procede ao reencaminhamento dos mesmos para instituições e famílias necessitadas.

Em 2016, a Fundação foi galardoada com um prémio honorífico internacional da Bienal AR&PA, uma organização que reconhece o trabalho realizado nas áreas de conservação, reabilitação e restauro do património cultural, bem como os projetos que se destaquem na intervenção dos bens culturais.

Para informação mais detalhada, deve ser consultado o Relatório de Atividades de 2016 da Fundação Millennium bcp em: [https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/28\\_04\\_17\\_Relatorio-Fundacao\\_Mbcp\\_2016.pdf](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/28_04_17_Relatorio-Fundacao_Mbcp_2016.pdf)

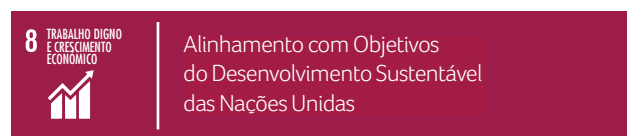
## PRODUTOS E SERVIÇOS – GRI FS7, GRI FS8

**Tema material:**

### INOVAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

O Grupo BCP assegura uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente.

## MICROCRÉDITO



Em Portugal, o Millennium bcp mantém um forte compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor continua a ser reconhecida como uma alternativa de financiamento, incentivo e viabilização do empreendedorismo, permitindo-lhe assim desempenhar um papel de relevo enquanto instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social

Em 2016, a divulgação institucional deste modelo de crédito – integrado na estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Millennium bcp – junto das entidades de atuação local mais próximas das populações socialmente excluídas, continuou a constituir uma das prioridades estratégicas do Microcrédito Millennium bcp. Neste contexto, foram realizadas reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Instituições de Ensino, a que acresce a participação regular em eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo.

Prosseguindo esta política de proximidade, foram ainda celebrados 40 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito e criação de autoemprego, dos quais 11 com Câmaras Municipais (Aljustrel, Almodôvar, Alvaiázere, Beja, Portalegre, Reguengos de Monsaraz, Ribeira Brava, Torres Novas, Santa Cruz, Sertã e Salvaterra de Magos).

- Em 2016, o Microcrédito Millennium bcp ajudou a criar 564 novos postos de trabalho em Portugal.
- Desde 2005, são já 5.817 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Destaca-se ainda a colaboração com o Programa Lisboa Empreende coordenado pela Câmara Municipal de Lisboa, bem como a presença do banco no Encontro de Empreendedores Migrantes promovido pelo Gabinete de Apoio ao Empreendedor Migrante (GAEM).

O Millennium bcp e o Fundo Europeu de Investimento assinaram um acordo de garantia, no valor de 18 milhões de euros, com o objetivo de, em Portugal, apoiar microempresas ao abrigo do Programa da União Europeia para o Emprego e a Inovação Social (EaSI). Ainda em 2016, e com o objetivo de continuar a reconhecer e distinguir o espírito empreendedor, a criatividade, a inovação e o dinamismo dos Microempreendedores Millennium bcp, realizou-se a 5.ª edição do Realizar – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo.

Como membro corporativo, o Millennium bcp participa igualmente no grupo de trabalho da *European Microfinance Network* (EMN), que tem como objetivo elaborar uma análise ao crescimento e evolução da Microfinança na Europa. O Microcrédito Millennium bcp, que em 2016 completou 11 anos de atividade, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade e necessidades do Cliente.

Como resultado do trabalho desenvolvido em 2016, o Microcrédito do Millennium bcp aprovou o financiamento de 333 novas operações, que se traduziram num total de 3,3 milhões de euros de crédito aprovado e na criação de 564 novos postos de trabalho. O volume de crédito ativo concedido às 1.171 operações em carteira, a 31 de dezembro de 2016, era de 7,8 milhões de euros.

Em 2016, o Microcrédito Millennium BCP tinha como objetivo aumentar o número de Operações Aprovadas em 10%, o que com o decréscimo verificado de 2,4% não foi atingido.

Para 2017, o objetivo foi redefinido, propondo-se o Banco aumentar em 15%, relativamente a 2016, os contatos institucionais, considerando que as principais prioridades estratégicas do Microcrédito assentam na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país.

### SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO (SAF)

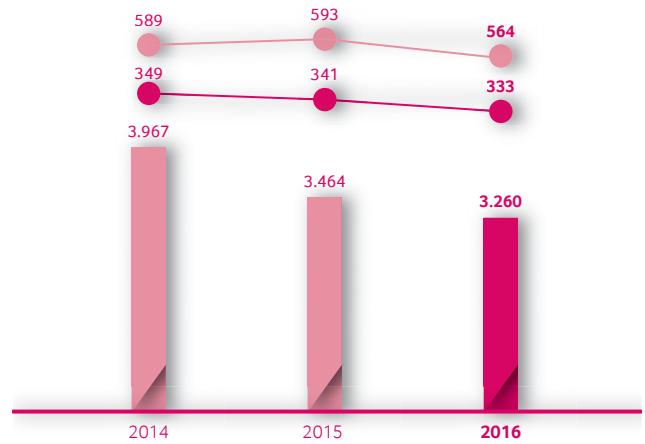
O Millennium bcp com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e prevenir e evitar situações de incumprimento, manteve o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro). A preocupação do Banco continua a ser a de propor aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, viabilizando o cumprimento das suas responsabilidades mediante a redução dos encargos com as prestações dos seus créditos.

Neste contexto, durante 2016, foram efetuadas 19.451 alterações contratuais (5.905 crédito imobiliário e 13.546 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 410 milhões de euros (344 em crédito imobiliário e 66 em crédito consumo) e abrangeram 15.790 Clientes (3.706 crédito imobiliário e 12.084 crédito consumo).



### ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO

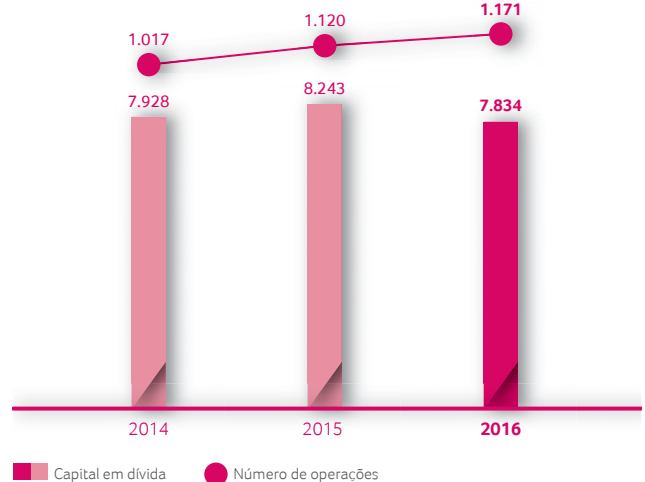
Milhares de euros



As operações aprovadas, podem não ter sido concretizadas no exercício de 2016

### CARTEIRA DE CRÉDITO MICROCRÉDITO

Milhares de euros





## SOLUÇÕES DE APOIO ÀS EMPRESAS

Em Portugal, o Banco tem continuado a reforçar o seu apoio às empresas através de linhas de crédito protocoladas, adequadas às especificidades do setor e da economia, com destaque para:

- No âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o Banco tem vindo a financiar – Linha INVESTE QREN – empresas que precisam colmatar necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento. Existem na carteira 28 financiamentos, num total de 2.513 milhares de euros;
- Destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de manuseio, as linhas de financiamento – PME Crescimento e PME Investe – celebradas no âmbito dos protocolos com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, permitiram ao Banco concretizar 2.175 operações, num total de financiamento de 230.004 milhares de euros;
- No âmbito da agricultura e/ou pescas, o Banco tem celebrado um protocolo com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), que permite apoiar a atividade empresarial, através das linhas de crédito – PRODER/PROMAR e IFAP Curto Prazo. Foram concretizadas 104 operações, num total de financiamento de 6.124 milhares de euros;
- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foram financiadas cinco operações, num total de 4.253 milhares de euros.



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME's) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do POISEF (*Polish Sustainable Energy Financing Programme*) e do "*Leasing Eko Energia*". Assim, temos:

- O "POISEF Eko Energia", gerido pelo Banco Europeu de Reconstrução e Desenvolvimento (BERD), permite às empresas o acesso ao financiamento de projetos de investimento que possibilitem aumentar a eficiência energética da empresa e/ou o uso de energias renováveis. O negócio beneficia ainda de aconselhamento profissional de engenheiros e especialistas financeiros. O valor em carteira, em 31 de dezembro, era de 5.832 milhares de euros, correspondente a 279 operações;
- O programa "Leasing Eko Energia" oferece aos clientes a oportunidade de obter um prémio de investimento de 5% no final do contrato de locação, para além de alargar a sua aplicação a novos tipos de máquinas e equipamentos. Com 574 operações, o valor total financiado era, a 31 de dezembro, de 14.002 milhares de euros.

O Bank Millennium participa igualmente no programa de promoção do empreendedorismo desenvolvido pelo estado polaco, que viabiliza a concessão de crédito a micro, pequenas e médias empresas apenas com recurso a garantias mínimas. Está ainda disponível uma linha de crédito, que conta com o apoio de fundos da EU – União Europeia, especialmente dedicada a financiar projetos tecnológicos inovadores.

## SOLUÇÕES DE APOIO A PARTICULARES

O Grupo BCP disponibiliza produtos e serviços que, respondendo às necessidades e expectativas dos Clientes particulares, incorporem também benefícios sociais. De entre estes, referência para:

- Crédito Universitário – em Portugal, para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2016, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 81 novos empréstimos, no montante total de cerca de 811 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 366 operações em carteira é de 1,7 milhões de euros;
- Crédito Universitário – em Moçambique, está disponível um crédito pessoal de médio/longo prazo através do qual o Banco disponibiliza, na conta da faculdade que tiver um protocolo com o Millennium bcp, o montante do financiamento solicitado pelo Cliente. A taxa aplicada tem uma bonificação de 1% sempre que o estudante obtenha uma média final de curso igual ou superior a 15 valores. O melhor estudante de cada universidade e mutuário do Crédito Universitário usufrui ainda de um estágio remunerado, com a duração de seis meses, com a possibilidade de integrar o quadro do Banco;
- Manda Mola – modalidade de transferência que permite transferir dinheiro para qualquer número de telemóvel. Esta inovação contribui para o processo de inclusão financeira da sociedade moçambicana, pois permite que Clientes do Banco possam transferir dinheiro para destinatários não bancarizados que têm acesso a uma conta de moeda electrónica (Conta IZI), que pode ser movimentada através do canal *mobile* (Millennium IZI) ou de caixas ATM para levantamento de numerário;
- O Millennium bcp Já Já – é um serviço bancário que permite através do uso do POS e de Agentes Bancários (lojas, mercearias, postos de correios, etc.) prover a população das zonas rurais de serviços bancários, substituindo assim os meios e canais tradicionais. Este serviço disponibiliza à população um POS que permite executar um conjunto significativo de transações, como depósitos, transferências, levantamentos, consulta de saldos ou pagamento de serviços;
- Plano Poupança Emigrante – ainda em Moçambique, dirigido a Clientes emigrantes, está disponível um produto de poupança programada que, para além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, oferece testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta;
- *Konto 360° Student/Junior* – na Polónia, tendo como destinatários jovens entre os 18 e os 26 anos, no primeiro caso, e entre os 13 e os 17, no segundo, possibilita abrir uma conta bancária com condições especiais, sem custos, que permita um primeiro contacto com os serviços bancários e financeiros;

- “Flat for the Young” – o Bank Millennium, na Polónia, de entre os seus produtos socialmente responsáveis, disponibiliza, no âmbito de um programa estatal de apoio à aquisição de habitação própria, condições de crédito com condições muito favoráveis para jovens e famílias com filhos. Em 2016, foram celebrados 1.450 novos contratos (542 em 2015), num montante global de crédito que atinge já os 61.447 milhares de euros.

## INCLUSÃO SOCIAL

10 REDUZIR AS DESIGALDADES



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 574 contas, o que corresponde já a um total de 3.406 contas em carteira no Banco.

**Social**  
Investe

Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito – Social Investe – de apoio à economia social. Em 2016, o Banco manteve uma carteira de 10 operações, com um valor total de crédito de 457 milhares de euros.

Já no apoio a projetos de investimento que visem a criação de empresas por desempregados com condições de financiamento bonificadas, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, financiou, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest – 59 empreendedores, num total de 640 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ – 40 empreendedores, num valor total de 1.596 milhares de euros.

No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários –, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. Em 2016, foram abertas 1.457 contas, pelo que o total acumulado é agora de 4.223 contas.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também disponível uma solução para Clientes com menores recursos – *Konto 360°* –, para que possam, com condições especiais, dispor de serviços bancários.

## CARTÕES SOLIDÁRIOS

Em Portugal, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, continuam a incentivar o apoio social:

- Programa de fidelização – incentiva os Clientes a rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social. Neste âmbito, a Rede Visa/ Mastercard e o Programa *Membership Rewards* da American Express entregaram donativos (de 5€ ou 10€), num valor total de cerca de 3.000 euros, a instituições como a Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI (programa Reflorestar Portugal);
- Portugal Restaurant Week – iniciativa que permite aos Clientes do Millennium bcp aceder aos restaurantes aderentes a custos fixos (20 euros, dos quais um reverte a favor de instituições de solidariedade), numa iniciativa que democratiza o acesso à restauração de luxo e contribui para causas sociais. As duas edições do Restaurant Week em 2016 permitiram atribuir apoios financeiros às instituições de solidariedade Acreditar e Corações com Coroa, num valor total superior a 14.500 euros;
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No último ano, esta parceria de apoio ao acesso à cultura permitiu atribuir cerca de 200.000 bilhetes.

Na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008, assume um claro compromisso ambiental. Por cada cartão subscrito, o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF Polónia (World Wide Fund For Nature – uma das mais conhecidas e influentes ONG’s no âmbito da conservação do ambiente). Em 2016, foram transferidos mais de 11.3 milhares de euros, num total de 1.515 cartões, 308 dos quais subscritos no ano.



Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, destinado ao segmento feminino, que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cânceros da mama e do colo do útero e assistência no parto. Este cartão integra a “Solução Mulher”, um conjunto de produtos e serviços financeiros pensado para satisfazer as necessidades específicas das Mulheres, segmento emergente no mercado Moçambicano.

**FUNDOS SRI (SOCIALY RESPONSIBLE INVESTMENT) – GRI FS11**

O Grupo BCP atende às necessidades de investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, fatores de risco sociais e ambientais, colocando à disposição para subscrição – Fundos de Investimento Responsáveis.

Em Portugal, os fundos estão disponíveis através de: i) Plataforma *on-line* do Millennium bcp – que teve em comercialização quatro fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 1.287 milhares de euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais oito éticos e oito fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 596 milhares de euros. A 31 de dezembro, nove destes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 66 milhares de euros, que compara desfavoravelmente com os 191 subscritos em 2015.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI, destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private, refletindo o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Os quatro fundos disponíveis foram subscritos por 1.857 Clientes, num valor total de 21.1 milhões de euros.

**BENEFÍCIOS A COLABORADORES – GRI 201-3, GRI 401-2****Tema material: GESTÃO DE MOTIVAÇÃO**

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores, que vai além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável nas diferentes geografias.

**SAÚDE E SEGURANÇA – GRI 403-3**

Em Portugal e na Polónia os Colaboradores do Millennium beneficiam de unidades de medicina e de um quadro de médicos dedicado, através do qual é assegurada a prestação de serviços de medicina curativa, medicina no trabalho e assistência médica. Beneficiam, ainda, da realização de um *check-up* médico, feito regularmente, cuja abrangência ultrapassa o que se encontra legalmente definido no âmbito da medicina do trabalho.

Com o objetivo de reforçar os benefícios de saúde para os Colaboradores, o Banco, em Portugal, passou também a disponibilizar nos Serviços de Medicina Internos, acompanhamento nas especialidades de Nutrição e Psicologia Clínica.

Já em Moçambique, o Millennium bim dispõe de: i) gabinete médico, onde para além das consultas de medicina geral, são também garantidas algumas especialidades e cuidados básicos de saúde; ii) gabinete HIV, um espaço onde é garantida a prevenção e o acompanhamento da patologia; e iii) gabinete de assuntos sociais – destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais e onde também é prestado, sempre que necessário, apoio psicológico e jurídico.

**SERVIÇOS DE SAÚDE<sup>(1)</sup>**

	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>				
Consultas efetuadas	25.171	26.426	35.110	-4,7%
Check-up efetuados	8.318	8.413	9.253	-1,1%
<b>SEGUROS DE SAÚDE</b>				
Pessoas abrangidas	47.286	50.277	52.039	-5,9%

Nota: Dados de 2016 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.  
<sup>(1)</sup> Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Os Colaboradores do Grupo BCP, bem como as suas famílias, beneficiam igualmente de seguros de saúde gratuitos ou com condições bonificadas que garantem planos de coberturas muito abrangentes.

Em Portugal, em situações de maior complexidade, os Colaboradores, no ativo ou reformados, cônjuges e filhos, poderão ainda ter acesso a cuidados de saúde na Clínica de Navarra.

A divulgação, através das plataformas corporativas de comunicação interna, de conteúdos informativos sobre temas relacionados com saúde e bem-estar, prevenção de doenças e hábitos de vida saudável, são uma prática transversal a todas as operações do Grupo BCP.

No âmbito da ocorrência de pandemias ou outras situações que possam afetar gravemente e de forma generalizada a saúde dos Colaboradores, o Millennium define e divulga planos de contingência em articulação com os Serviços de Medicina do Banco e com a autoridade de saúde local. As campanhas de vacinação contra a gripe, como as realizadas a nível nacional na Polónia, são disso um exemplo.

O Banco mantém uma política de disponibilização de benefícios sociais aos Colaboradores que procura melhorar e complementar a cada ano, sempre com a preocupação de ir ao encontro das necessidades expressas pelos Colaboradores.

**VIDA SAUDÁVEL**

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.

M

**BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES**

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.

M





Neste sentido, o Millennium bcp tornou-se o primeiro Banco em Portugal a disponibilizar aos Colaboradores um plano de benefícios flexíveis – o Millennium Flex – que lhes permite optar por aumentar o seu rendimento disponível através da afetação, de forma flexível, de parte da sua compensação – a Bolsa Flex – a um conjunto de benefícios que lhe conferem poupanças, nomeadamente a nível fiscal.

Uma referência adicional ao fluxo de informação interna, que suportado em plataformas corporativas de comunicação aborda temas de negócio, operacionais, formativos e tecnológicos, mas também conteúdos sobre responsabilidade social, vantagens para Colaboradores e muitos outros de interesse geral. Em Portugal, foram publicados 5.644 conteúdos na intranet, 619 dos quais com vídeos produzidos pela Millennium TV.

#### Tema material: SEGURANÇA FÍSICA

O Grupo BCP disponibiliza instalações de trabalho que permitem aos Colaboradores desenvolver a sua atividade com o mínimo de riscos e com o máximo de produtividade. De forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visitas de higiene e segurança no trabalho (HST) às instalações, com o objetivo de detetar e corrigir disfunções. Durante o ano de 2016, no Grupo, foram realizadas 185 visitas.

Ainda neste âmbito, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com a Saúde e Segurança no Trabalho dos seus Colaboradores – que constitui uma preocupação permanente na gestão da sua atividade diária –, encontra-se em vigor uma política corporativa específica sobre esta matéria.

#### CRÉDITO

Os Colaboradores do Grupo BCP têm a possibilidade de usufruir de crédito para a aquisição de habitação própria permanente em condições especiais. O crédito é concedido respeitando os princípios de análise de risco de crédito instituídos nas normas do Banco. Os Colaboradores podem também beneficiar de crédito para fins sociais que, entre outros motivos, contempla situações de necessidade de financiamento para fazer face a despesas com educação, saúde, benefícios em habitação própria ou arrendada ou outros bens e serviços de natureza excecional.

(Milhões de euros)

#### CRÉDITO A COLABORADORES<sup>(1)</sup>

	2016		2015		2014	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
<b>HABITAÇÃO</b>						
Em carteira	719,6	9.973	790,1	10.558	853,7	10.989
Concedido no ano	22,6	323	23,9	338	18,4	310
<b>FINS SOCIAIS</b>						
Em carteira	10,3	2.910	20,5	3.683	23,0	3.803
Concedido no ano	3,4	907	7,5	1.288	10,8	1.372

Nota: Dados de 2016 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

<sup>(1)</sup>Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Em Portugal, 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 efetivo.

## PARENTALIDADE

Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco, em Portugal, tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que beneficiou já 206 Colaboradores desde o seu início, em setembro de 2015, contempla:

- Um guia com toda a informação útil e legal sobre os principais aspetos da Parentalidade, bem como sobre a oferta de benefícios garantida pelo Banco;
- Um processo de comunicação estruturado, com recurso ao portal corporativo interno, para apoiar Colaboradores e hierarquias;
- Recurso a empresa de *outsourcing*, sempre que necessário, para assegurar a substituição do Colaborador ausente (nas áreas Comerciais);
- Um *Kit Bebê Millennium* para os novos filhos de Colaboradores e que inclui dois presentes para o bebé, um dos quais é um *voucher* Poupança "Bebê Millennium" no valor de 100€;
- Dispensa de trabalho para Colaborador na tarde do dia de aniversário do filho (até aos 12 anos de idade inclusive);
- Questionário de acompanhamento: é realizado um inquérito junto de todos os Colaboradores que usufruam de licença parental, de modo a identificar eventuais oportunidades de melhoria.

Pouco mais de um ano após ter sido lançado, o Programa de Proteção à Parentalidade é bem avaliado pelo Colaboradores. Os valores mais elevados – acima dos 90 pontos – são alcançados pela oferta "*Kit Bebê Millennium*", pelo Gozo do período de licença e pela Dispensa de trabalho na tarde do dia de aniversário de filho até 12 anos – este é mesmo o indicador que melhor avaliação recebe por parte dos Colaboradores. Em contrapartida, o usufruto das horas de amamentação continua a ser uma área com potencial de melhoria no futuro.

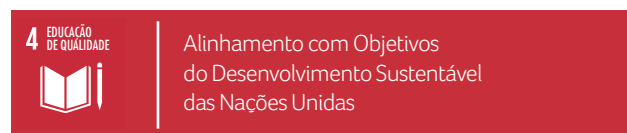


Também todos os Colaboradores com filhos até 12 anos (inclusive) tiveram a oportunidade de constituir uma Poupança Bebê Millennium para os seus filhos (através da oferta de *voucher* ou por vontade própria para usufruir das melhores condições deste depósito a prazo). Foram assim constituídas cerca de 719 Poupanças num total de 2.341 milhares de euros.

A criação deste programa permitiu ainda que 2.517 Colaboradores pudessem usufruir da tarde livre de trabalho na data do aniversário do filho até 12 anos, para comemorarem o evento em família.

Já na Polónia, operação na qual cerca de 70% do quadro de Colaboradores é constituído por mulheres, na sua maioria mães, o programa "*Yes for Parents*" do Bank Millennium, iniciado em 2014, ajuda a conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar. Esta iniciativa, para além de informação relevante (direitos, saúde familiar, etc.) e de diversos benefícios sociais, contemplou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia. Em 2016, o leque de iniciativas apoiado com um cofinanciamento de 50% por parte do Banco foi alargado, prevendo agora atividades de verão e inverno para as crianças e suas famílias.

## APOIO À EDUCAÇÃO



O Grupo BCP mantém o incentivo à qualificação académica, apoiando financeiramente, de acordo com a regulamentação em vigor, os Colaboradores que, por iniciativa própria, pretendam obter licenciaturas, pós-graduações ou formação de executivos de nível equivalente à pós-graduação e mestrado, com relevância para as suas carreiras e para o Grupo.

Em Portugal, no âmbito da educação e através de subsídios mensais, o Banco apoia também: i) Colaboradores com estatuto trabalhador-estudante, tendo atribuído um total de 6.337 euros, distribuídos por 34 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 4.716 Colaboradores, num total de 1.605 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 139 jovens, num valor de 314.172 euros.

## CULTURA E LAZER

Os Colaboradores do Grupo BCP usufruem, através de parcerias comerciais, de um conjunto de condições vantajosas em diversos domínios: saúde e bem-estar, educação, cultura e lazer, viagens e transportes, hotéis, vestuário e telecomunicações. O objetivo é assim garantir mais benefícios e descontos, e, em simultâneo, promover um maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Em Portugal, os Colaboradores e/ou familiares que sejam sócios do Clube Millennium bcp podem também usufruir de um conjunto de atividades extralaborais, no âmbito da cultura, desporto lazer e tempos livres. Em 2016, foram realizados 484 eventos que envolveram 10.902 participantes. No domínio da formação foram realizados cursos de línguas, nomeadamente inglês e castelhano, de arte, fotografia e música, com um total de 217 formandos.

Com o dinheiro recolhido nas Festas de Natal promovidas pelo Clube, que reuniram mais de 8.800 pessoas, foi atribuído um donativo de 8.000 euros à associação ACREDITAR. Foram ainda oferecidos cerca de 1.200 bilhetes para espetáculos de circo, em Lisboa e no Porto, a crianças de diversas instituições de solidariedade social. Atualmente, entre Colaboradores no ativo e/ou reformados e respetivos familiares, são 35.698 os associados do Clube Millennium bcp.

Acompanhando as necessidades decorrentes da concentração dos Colaboradores dos Serviços Centrais do Millennium bcp da zona de Lisboa no Tagus Park, e depois de ampliada a capacidade de estacionamento com a criação de um novo parque, mantém-se o enfoque no serviço diário e gratuito de autocarros que asseguram o percurso de ida e volta.

Ainda em Portugal, prosseguindo a renovação das instalações dos Refeitórios do Tagus Park, assim como a disponibilização de novos espaços comuns para cafetaria e serviço de refeições em vários dos seus Edifícios – locais que agora beneficiam também de rede *wi-fi* gratuita –, foi criado mais um espaço no edifício adstrito à Direção de Operações. Também em Moçambique, no edifício sede, foi inaugurado o Centro Social, espaço de restauração e convívio que serviu em Dezembro de 2016 a sua refeição 10.000.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de carácter recreativo que promove iniciativas fora da atividade profissional – desporto, viagens, cultura e arte –, podem submeter ideias/ iniciativas neste âmbito e geri-las até à sua concretização, podendo usufruir de um cofinanciamento até 50% dos custos do projeto. Adicionalmente, o *Kids Projects* permite também o cofinanciamento de projetos que estimulem atividades em família. Em 2016, 2.113 Colaboradores (1.535 em 2015), cerca de 35% do quadro total, beneficiaram deste apoio na realização dos seus projetos no valor total de 69.964 euros.

Já em Moçambique, foi lançado o Clube Millennium bim com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de iniciativas em áreas como o desporto, a cultura e o lazer, que promovam a coesão, a identificação e o envolvimento dos Colaboradores com o Banco, ao mesmo tempo que incentivam a adoção de hábitos saudáveis, a prática de exercício físico regular e o acesso a manifestações artísticas.

Os Colaboradores usufruem igualmente de condições preferenciais no acesso a eventos ou espaços culturais apoiados pelo Banco nas diferentes geografias onde está presente, política

de que são exemplo, em 2016, os Concertos Millennium na Universidade de Lisboa (Portugal), o festival cinematográfico Millennium Docs Against Gravity (Polónia) e as exposições do Núcleo de Arte (Moçambique).

## FORNECEDORES – GRI 204-1

No Grupo Millennium, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 91,7% de pagamentos a Fornecedores locais.

Os principais Fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua *performance* económica, ambiental e social, assegurando uma contratação de bens e serviços responsável.

Desde 2007 que o Grupo BCP, em particular em Portugal e na Polónia, inclui em anexo aos seus contratos com fornecedores os Princípios para Fornecedores, os quais incluem vários aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, incluindo direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Em Moçambique foi ainda realizado, pela primeira vez, um Inquérito à Satisfação com os Fornecedores externos com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de *outsourcing*. Este estudo específico, que contou com uma taxa de resposta de 67%, permitiu identificar um conjunto de oportunidades de melhoria no serviço prestado.

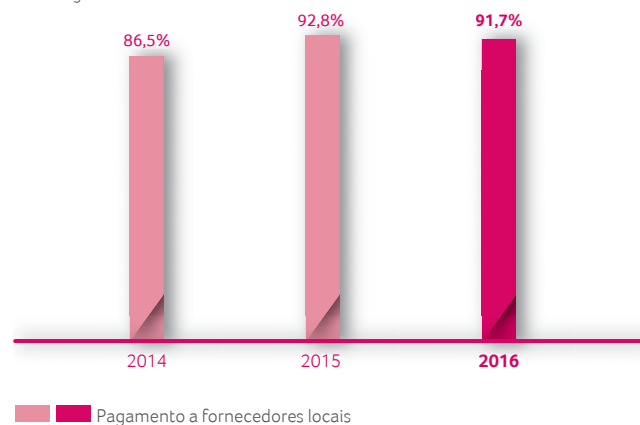
O Millennium bcp conduz avaliações aos seus fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2016, os fornecedores subscritores destes princípios foram submetidos a um processo de monitorização contínua.

Os fornecedores do Millennium bcp estão ainda sujeitos a um processo de avaliação, suportado: i) no relacionamento que mantêm com os Centros de Competência Técnica; ii) nas ações de avaliação de *performance* e de identificação de pontos de melhoria; e iii) nos processos instituídos de tomada de decisão para a concretização de investimentos e a renovação de contratos.



## PROCESSO DE COMPRA A FORNECEDORES

Percentagem





## RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

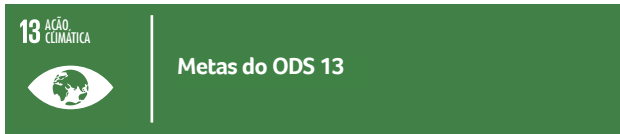


### “UMA CIDADE LIMPA PARA MIM”

Integrado no programa “Mais Moçambique pra Mim”, o projeto “Uma Cidade Limpa pra Mim” é uma iniciativa de educação ambiental que visa incentivar nos alunos do ensino básico comportamentos ambientalmente responsáveis no tratamento dos resíduos, apostando na reciclagem e na importância que esta tem para a limpeza da cidade. Cada escola tem no seu recinto uma estação de reciclagem, onde é feita a correta triagem do lixo depositado diariamente pelos alunos e professores, que depois de pesado é recolhido de forma regular.

# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Contributo do Grupo BCP para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas



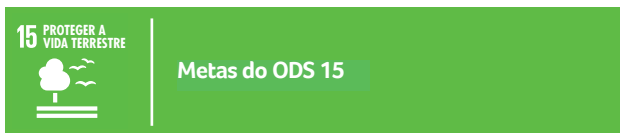
## Metas do ODS 13

### Contributo do Grupo BCP

Melhorar a educação, aumentar a consciencialização e a capacidade humana e institucional sobre medidas de mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce no que respeita às alterações climáticas.

Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planeamento e gestão eficaz no que respeita às alterações climáticas, nos países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento, e que tenham um especial enfoque nas mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.

- Produtos Sustentáveis – Investir e financiar projetos que facilitem a mitigação do risco e adaptação às alterações climáticas (*vide* secção Consumo de Energia)
- Sensibilização interna para a importância da adoção de hábitos ambientalmente responsáveis
- Participar em iniciativas colaborativas sobre alterações climáticas: Participação do BCP Grupo de trabalho “Sustainable Finance” do BCSD Portugal



## Metas do ODS 15

### Contributo do Grupo BCP

Mobilizar e aumentar significativamente, a partir de todas as fontes, os recursos financeiros para a conservação e o uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas.

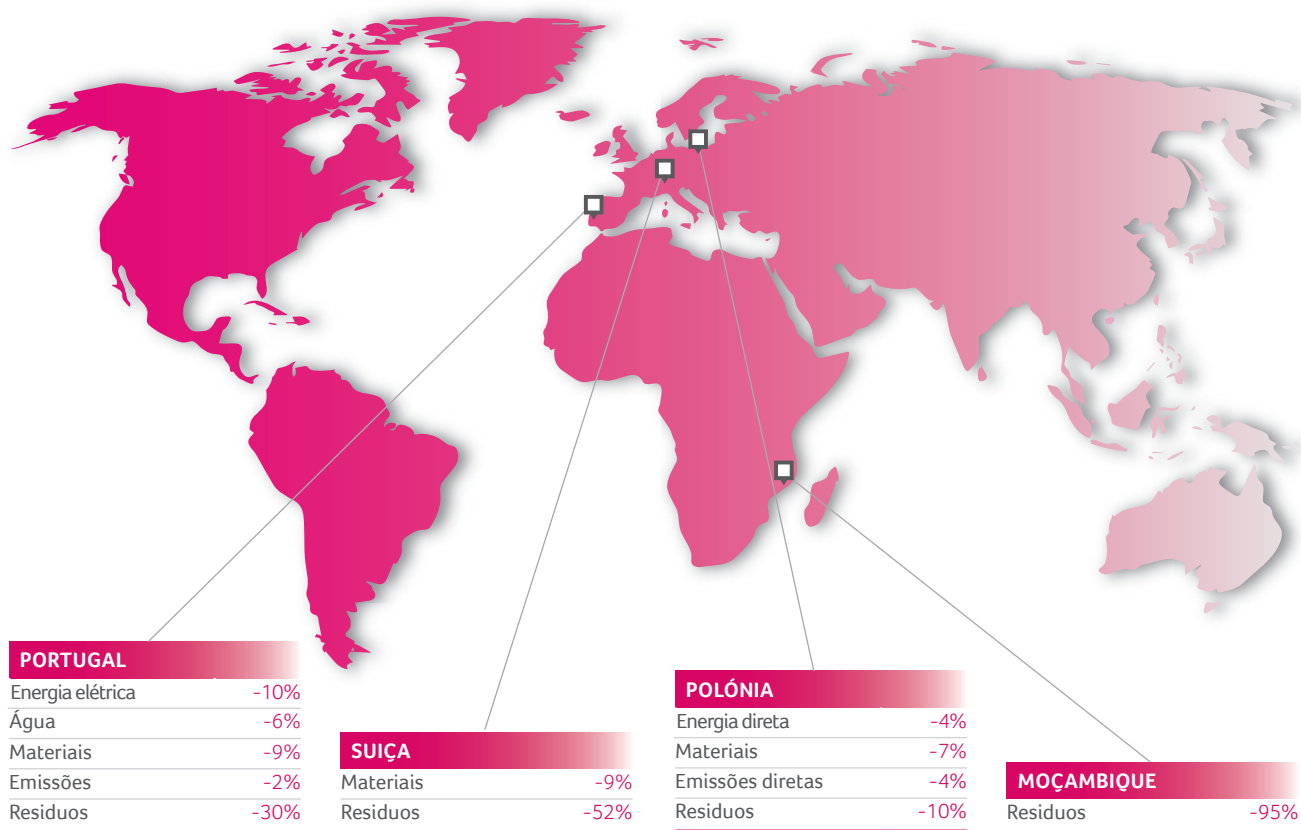
Mobilizar recursos significativos, a partir de todas as fontes, e em todos os níveis, para financiar a gestão florestal sustentável e proporcionar incentivos adequados aos países em desenvolvimento para promover a gestão florestal sustentável, inclusive para a conservação e o reflorestamento.

- Produtos financeiros direcionados para financiar a proteção das florestas, biodiversidade e ecossistemas – Cartão WWF (Polónia)
- Apoiar iniciativas e organizações que defendam a proteção das florestas e biodiversidade – Apoio do BCP ao Movimento ECO

O Grupo BCP tem vindo a implementar uma política de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental, alinhada com os seus objetivos estratégicos de inovação tecnológica e digital. O Grupo tem vindo a percorrer um caminho de eficiência operacional, consciente dos

seus impactes ambientais, sendo o investimento em ecoeficiência determinante – a racionalização e otimização dos consumos de recursos (energia, água e papel), a desmaterialização dos processos, a proteção do meio envolvente e a preservação da natureza têm sido as linhas de orientação de gestão ambiental prosseguidas nos últimos anos.

## PRINCIPAIS DESTAQUES



Tema material: ECOEFICIÊNCIA

### ECOEFICIÊNCIA OPERACIONAL

A ecoeficiência operacional do Grupo BCP em termos de consumo de recursos (energia, água e materiais, principalmente papel) é um pilar fundamental de atuação associado ao potencial de redução de custos e melhoria da eficiência de processos. Em 2016, o Grupo BCP continuou a registar uma melhoria da sua ecoeficiência, face ao ano anterior, em termos globais, resultante da continuação da implementação de um conjunto de medidas de eficiência e de boas práticas ambientalmente responsáveis, que permitem não só reduzir o impacto ambiental associado à atividade do Banco, mas, ao mesmo tempo, reduzir custos operacionais e obter uma melhoria na qualidade dos processos internos e, conseqüentemente, do serviço prestado ao cliente. Em 2016, o Grupo BCP reduziu em 10% os seus custos com eletricidade e combustíveis quando comparados com o ano anterior.

O Grupo BCP assegura um acompanhamento regular das iniciativas realizadas em todas as geografias onde está presente,

em função da sua realidade local, e monitoriza um conjunto de indicadores, permitindo-lhe medir a sua eficiência e impacto ambiental relativamente aos seus principais consumos de recursos.

Com base num princípio de melhoria contínua, o Grupo BCP continuou a promover a ecoeficiência através do investimento em dois vetores de atuação:

- Otimização dos processos e dos equipamentos – Investimento em medidas de otimização dos processos, equipamentos e das infraestruturas que visam a correta gestão dos recursos disponibilizados e que permitem melhorar a eficiência e controlo dos processos, traduzindo-se em ganhos tecnológicos e ambientais, incluindo de eficiência energética;
- Sensibilização ambiental – Envolvimento com Colaboradores e Clientes para a promoção da adoção de práticas ambientais mais responsáveis.



## OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DOS EQUIPAMENTOS

O Grupo BCP investe na melhoria contínua dos seus processos e atividades de forma a assegurar o funcionamento eficaz dos seus serviços, promover a eficiência operacional, acompanhar as tendências do mercado e assegurar a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos Clientes do Banco.

As orientações estratégicas de Sustentabilidade do Banco são implementadas de forma transversal nas geografias onde o Grupo opera.

### PORTUGAL

Em 2016, foi dada continuidade à utilização racional da energia e à identificação e implementação de várias medidas de eficiência energética do Banco, com base em análises de custo-benefício. Em Portugal, destacam-se:

- Melhoria da iluminação com instalação de lâmpadas LED em diversas sucursais e nos *open-spaces* num dos edifícios do Taguspark; na zona exterior do Taguspark e da fachada do edifício da Rua Augusta;
- Melhoria da iluminação em alguns painéis de *merchandising* substituindo a iluminação de halogéneo por LED;
- Reajustamento do funcionamento da Central Térmica do Edifício 11 do Taguspark que permitiu a redução dos consumos energéticos com AVAC;
- Otimização dos recursos, com a remoção de serviço de um transformador no edifício 11 do Taguspark;
- Automatização do funcionamento de uma das centrais térmicas no Taguspark, permitindo o seu funcionamento apenas quando necessário;
- Auditoria Energética a um dos anéis de energia do Taguspark tendo em vista a melhoria do desempenho energético.

O Millennium bcp manteve o certificado energético das instalações dos serviços centrais do Banco, com classificação B (71%).

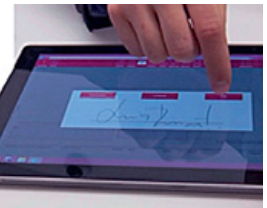
Ao nível das tecnologias de informação, da promoção da acessibilidade e da sustentabilidade ambiental o Banco manteve em 2016 um forte enfoque através da promoção da adesão aos documentos em formato digital. O Banco prosseguiu o seu programa de digitalização com a implementação de um conjunto de medidas e soluções informáticas que se traduzem em ganhos ambientais e tecnológicos, entre elas:

- Redução de impressões locais no âmbito do programa *Green IT*;
- Digitalização de documentos, como por exemplo o extrato bancário em formato digital;
- Projeto *Go Paperless* numa ótica de cliente: implementação da assinatura digital do cliente e pré-cário digital; e numa ótica de processos internos: digitalização de mapas diários de processos de abertura e encerramento;

## DEIXE O PAPEL E PASSE AO DIGITAL

PAPERLESS

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



### PRINCIPAIS RESULTADOS 2016

- 100% das Sucursais do Retalho e operações internas têm a aplicação PAB Paperless, solução já implementada em 80% dos principais processos de venda, permitindo que cerca de 98% dos documentos deixassem de ser impressos, diminuindo, assim, de forma substancial, a pegada ecológica.
- 1.000.000 de Clientes aderentes (43% do total) que utilizam o canal digital (subscrição do extrato digital) e todos os benefícios associados a este serviço, – acessível, prático, rápido, seguro, ecológico e sem custos.
- Digitalização dos processos de subscrição de produtos e adoção da assinatura digital através da implementação de uma plataforma de venda Paperless, que além de permitirem uma experiência de modernidade aos Clientes têm vindo a contribuir para a redução de custos associados à utilização de papel.
- Intensificação de 36% na digitalização de documentos.
- Intensificação da comunicação comercial dirigida (*one-to-one*) baseada em canais digitais, como redes sociais, SMS, *mailings* eletrónicos e internet, diminuindo assim a dependência dos canais físicos que geralmente implicam um maior consumo de papel e chegando mais rapidamente ao contacto com o Cliente.
- Redução de 12% dos custos com envio de cartas para Clientes.
- Redução de 6 GWh no consumo de eletricidade que permitiu evitar 1.855 ton CO<sub>2</sub>.
- Poupança total de cerca de 7 milhões de impressões a preto e branco decorrente do programa Paperless (Serviços Centrais + Sucursais), correspondente à redução dos custos com impressão e papel na ordem dos 47 mil euros.
- Redução de 27% nos consumíveis usados desde 2013.

## UM PROVEDOR DIGITAL EM TODAS AS SUCURSAIS

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



# SER DIGITAL TEM MAIS VANTAGENS

## EXTRATO DIGITAL



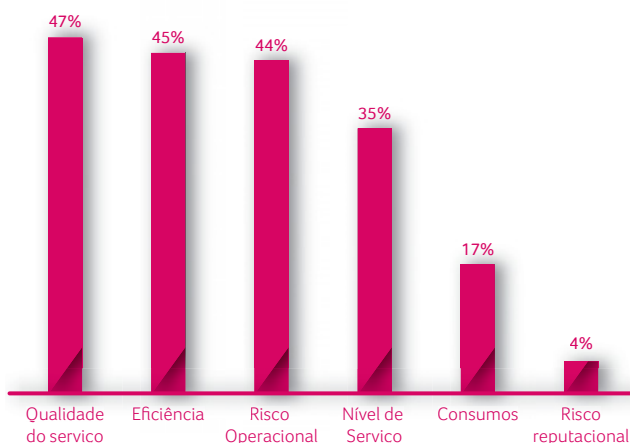
- Definição de objetivo estratégico de negócio – com animação comercial – de aumento de Clientes com acesso digital: > 35% de clientes até 2018; e de Transações digitais: > 50% até 2018;
- Criação da figura do Provedor Digital nas Sucursais da Rede de Retailo e Private Banking, com o objetivo de dinamizar localmente todos os temas relativos à digitalização de processos e da relação com os Clientes; e
- Valorização da funcionalidade de digitalização na aquisição de serviços de desenvolvimento de *software*.

O Millennium bcp associou-se ainda ao movimento MUDA, com o objetivo de dar o seu contributo para a digitalização da população portuguesa. Este movimento visa incentivar a participação dos cidadãos no espaço digital, contando com o apoio de empresas, associações, universidades e do Estado Português.

Relativamente ao programa de migração progressiva de Fornecedores para faturação eletrónica, o Banco concluiu o processo de receção de faturas eletrónicas de um fornecedor, que representa um total de aproximadamente 850 documentos por mês. Com esta experiência adquirida, o BCP irá lançar as bases para o alargamento da oferta a outros fornecedores.

No âmbito da eficiência operacional, 2016 foi o ano de robustecimento do Programa Kaizen lançado no ano anterior. O Millennium bcp manteve assim o enfoque no processo de melhoria contínua não só na Direção de Operações, como nas restantes áreas do Banco com funções operacionais. A AMC – Aplicação de Melhoria Contínua, ferramenta que permite a gestão das iniciativas propostas e a sua monitorização, é uma das componentes do Programa Kaizen que beneficia de um forte contributo dos Colaboradores na procura constante da simplificação das tarefas do dia-a-dia.

### IMPACTO DAS INICIATIVAS



Na sequência do desenvolvimento das parcerias externas iniciadas no quadro deste programa, realizou-se, nas instalações do Millennium bcp, o Encontro de Parceiros Kaizen. Este evento, que contou com a presença de várias empresas parceiras e de académicos ligados aos temas Lean e onde foi apresentado o Programa Kaizen, constituiu um momento privilegiado de debate e reflexão sobre os fatores de sucesso e de partilha de experiências. Quanto a resultados, o Programa Kaizen, entre 2015 e 2016, continuou a destacar-se não só pela criação de novas iniciativas (~1300) e grau de implementação (~76%), como pelo seu impacto na mitigação do risco operacional, na eficiência dos processos e na qualidade do serviço prestado ao Cliente.

### ATIVIDADE INTERNACIONAL

#### POLÓNIA

Na Polónia, durante o ano, o Bank Millennium continuou a investir em iniciativas de ecoeficiência, nomeadamente:

- Reajustamento do horário de funcionamento de alguns equipamentos (ex.: lâmpadas, AVAC e *chillers*);
- Reajustamento do horário de trabalho de seis para quatro horas ao final do dia para serviços de limpeza na sede, permitindo que as luzes sejam desligadas mais cedo;
- Substituição da iluminação por lâmpadas LED – 100% das sucursais com iluminação LED;
- Redução da temperatura nas salas com equipamentos elétricos contínuos de 21 para 18°;
- Redução da potência contratada nas agências de 25kW para 20kW;
- Instalação de difusores de água e sensores de movimento para regulação da iluminação nos WCs e nas cozinhas;
- Implementação de autocolantes nos monitores para lembrar que é necessário desligar o monitor no final do dia de trabalho;
- Definição do nível mínimo de utilização de água nos autoclismos das WCs;
- Implementação de recomendações, na sede e nas sucursais, que regulam a operação do ar condicionado, ventilação e equipamentos de aquecimento dependendo das estações e distribuições diárias, as quais têm como finalidade de limitar o consumo de eletricidade ao período de trabalho;
- Virtualização dos servidores permitindo reduzir o *hardware* físico no centro informático, e consequentemente reduzir o consumo de energia para fornecimento de eletricidade e ar condicionado;
- Substituição regular de hardware informático por novo com consumo de eletricidade mais baixo – em 2016 substituição de 1.000 PCs *desktop* e 400 computadores *laptop*;

- Implementação de limites para o consumo de plástico, incluindo limites para encomendas de água mineral engarrafada e copos de plástico e incremento de pagamentos *contactless* via telefone que reduzem a necessidade de emitir cartões de plástico;
- Definição de restrições à impressão de documentos de transações, incluindo a monitorização contínua da quantidade de papel encomendado para imprimir operações de caixa e tesouraria, a automatização do processo de liquidação ATM permitindo que os documentos relacionados já não tenham que ser impressos e também a desmaterialização dos processos que permite a redução da circulação de documentos em suporte de papel.

O canal de *Internet banking* oferece também aos Clientes serviços e comprovativos *on-line*. Cerca de 75% dos clientes do Banco subscreveram o extrato digital.

Relativamente à gestão de resíduos, o Banco manteve a contratação de um prestador de serviços licenciado para recolher, transportar e reciclar resíduos não perigosos gerados no decorrer da atividade do banco (ex.: papel, metal, madeira, plástico, vidro, resíduos eletrónicos). Os resíduos urbanos da sede do Banco em Varsóvia são recolhidos também por uma empresa especializada. É feita a recuperação de materiais, compostagem e também energia (combustível RDF). As salas sociais nas sucursais encontram-se equipadas com caixotes de lixo com separador de resíduos. O Banco tem uma política de reutilização dos recursos, o que tem permitido limitar a aquisição de novos dispositivos, equipamentos e materiais.

### SUIÇA

Na Suíça, o Banco manteve a implementação de várias medidas como, por exemplo, a aplicação de autocolantes nos espaços comuns para sensibilizar os colaboradores para o consumo moderado de água e eletricidade; o consumo de papel reciclado, a adoção da impressão frente e verso, a reciclagem de papel, a disponibilização de contentores para separação de copos de plástico para reciclagem, e, ainda, o recurso preferencial à videoconferência. Adicionalmente, o Banco tem vindo a implementar o extrato digital – em 2016, cerca de 70% dos clientes recorreram ao extrato digital, reduzindo assim o consumo de papel no Banco.

### MOÇAMBIQUE

Em Moçambique, o Millennium bim procedeu à implementação de medidas de eficiência energética, nomeadamente o desligar automático dos computadores, bem como da iluminação principal às 20h. O Banco tem feito um esforço para reduzir o consumo de papel, tendo vindo a investir na digitalização dos documentos. Manteve-se o enfoque no

incremento do recurso ao extrato digital, tendo em 2016 ascendido a 7.187 o número de clientes (dos quais 27% clientes empresas e 73% clientes particulares) que utilizam o canal digital do Banco (onde podem aceder ao extrato, notas de lançamento e outros documentos em formato digital). Considerando as dificuldades de expedição via correio no país, todos os Clientes podem obter cópia do seu extrato junto dos balcões. Os extratos bancários e notas de lançamento são sempre disponibilizados em formato digital.

Adicionalmente, o Banco defende a reutilização dos equipamentos e materiais, tendo, à imagem das restantes operações do Grupo, doado material informático e mobiliário com aplicação escolar a um conjunto de instituições de ensino.

**Tema material: SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL**

### SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

A sensibilização ambiental dos Colaboradores é um dos pilares fundamentais da gestão ambiental assumida pelo Grupo BCP considerando que a redução dos impactes ambientais do Banco, ao nível do consumo de energia, água e materiais, dependem essencialmente da alteração de comportamentos. O objetivo é incentivar e motivar os Colaboradores para que, com o seu contributo individual refletido numa gestão rigorosa dos recursos disponibilizados para o exercício da atividade diária, participem no esforço coletivo de transformar o Millennium num Banco ambientalmente mais sustentável.

Em Portugal, foi dada continuidade à campanha sinalética ambiental interna, contribuindo não só para melhorar o desempenho ambiental do Banco, como também contribuir para a redução dos seus custos operacionais. Em 2016, foram desenvolvidas ações de sensibilização junto dos Colaboradores com vista a fomentar um consumo responsável de água e eletricidade, nomeadamente através da publicação regular de conteúdos informativos e de divulgação de boas práticas na *intranet* corporativa.

Ao nível do consumo de materiais o Millennium bcp passou a disponibilizar-se aos responsáveis das áreas organizacionais o respetivo consumo de papel (fotocópias e impressões) e de *tonners* e tinteiros.

Manteve-se o recurso a metodologias de e-learning no processo formativo, bem como o incentivo à utilização de ferramentas de videoconferência. Em 2016, 10.193 utilizadores utilizaram este tipo de ferramentas, num total de 344 horas.

Na Polónia, desde 2009 que o Banco mantém a participação na Hora do Planeta, evento promovido pelo WWF – *World Wide Fund for Nature*. Como parte desta campanha, a iluminação e os painéis publicitários são desligados durante uma hora, quer nas



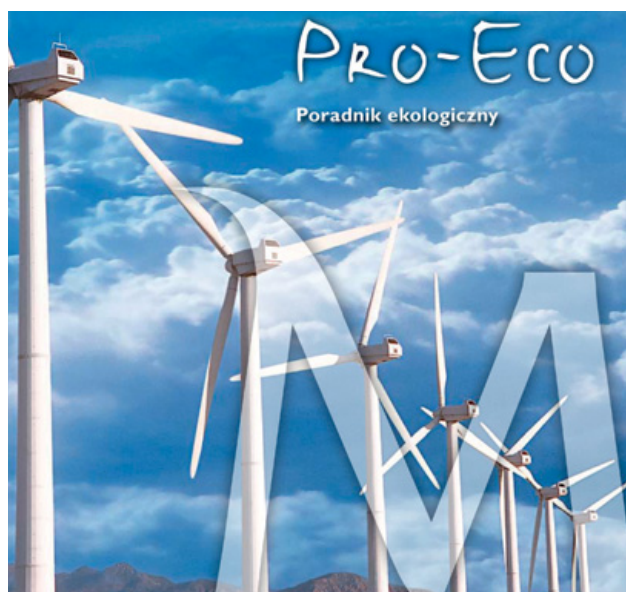


Sucursais, quer nos Edifícios Centrais em Warsaw e Gdańsk. O objetivo desta iniciativa é atrair atenção para o impacto humano no ambiente e, nesse sentido, os Clientes e os Colaboradores são convidados a juntarem-se a esta ação.

Ainda nesta geografia, o Guia Ambiental Pro-Eco continuou a ser disponibilizado a todos os Colaboradores e Clientes. Este guia apresenta várias dicas para a adoção de práticas ambientalmente responsáveis em casa e no local de trabalho, incluindo separação seletiva de resíduos e o consumo racional de recursos.

Na Suíça, o Banco utiliza também uma sinalética ambiental para sensibilizar os Colaboradores para a utilização racional de água e energia. Relativamente às deslocações em serviço, os Colaboradores são também incentivados a utilizar a videoconferência sempre que possível.

Em Moçambique, foram desenvolvidas diversas ações de sensibilização ambiental junto da comunidade interna e externa. Destaque para a rubrica regular de divulgação de dicas ambientais nas contas do Millennium bim nas redes sociais, mas também para as ações desenvolvidas com escolas e jovens.



## MOÇAMBIQUE – APOIO À CONSCIENCIALIZAÇÃO AMBIENTAL DAS COMUNIDADES LOCAIS

### PROJETO DE DECORAÇÃO E PINTURA DE CAIXOTES DO LIXO

O Millennium bim associou-se ao ISARC – Instituto Superior de Artes e Cultura para desenvolver um projeto de decoração e pintura de caixotes do lixo para colocação em zonas movimentadas de Maputo. Os caixotes foram decorados pelos estudantes do 3º ano do Curso de Artes Visuais com pinturas a óleo alusivas a temas tão distintos como fauna, cidadania, urbanismo e capulana.

Este projeto tem como objetivo incutir na comunidade em geral noções de responsabilidade ambiental, dando destaque ao caixote do lixo como instrumento essencial para a preservação do ambiente, para além de contribuir para uma cidade mais limpa, com mais cor e com a cultura moçambicana a embelezar as suas ruas.

### PROJETO “UMA CIDADE LIMPA PARA MIM – RECICLA E GANHA”

Trata-se de um projeto de educação ambiental com o objetivo de desenvolver nos alunos a consciência de novos hábitos de tratamento do lixo, apostando na temática da reciclagem e na importância que esta tem para a limpeza da cidade. Cada estabelecimento de ensino que participa neste projeto tem no seu recinto uma estação de reciclagem, onde é feita a correta triagem do lixo que alunos e professores depositam diariamente e que depois é pesado e recolhido pelo camião que faz a ronda pelas várias escolas.

Foram várias as atividades desenvolvidas no âmbito deste projeto, com o propósito de alertar as crianças para a importância da preservação do meio ambiente, promovendo os princípios básicos da sustentabilidade: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

Ao Colégio Nhyamunda, a escola que mais lixo recolheu, o Banco em parceria com o projeto de educação musical Musiarte, ofereceu um Campo de férias de quatro dias. As crianças tiveram a oportunidade de criar e produzir instrumentos musicais a partir dos resíduos recicláveis recolhidos. Dois professores do colégio foram responsáveis pela criação de uma orquestra com as crianças que participaram nas oficinas de artes plásticas e com os instrumentos por elas criados. Os ensaios decorreram durante o campo de férias e a orquestra foi apresentada aos pais e convidados no encerramento do ano letivo.

Ainda ao abrigo deste projeto, e pela 1.ª vez, a província da Beira recebeu uma Árvore de Natal ecológica construída com 3.000 garrafas plásticas. Nesta iniciativa participaram alunos de 10 escolas secundárias da cidade da Beira.



## PEGADA AMBIENTAL

O Grupo BCP continuou a monitorizar, de forma regular, um conjunto de indicadores de performance ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos – energia, emissões de CO<sub>2</sub>, água, materiais e resíduos.

Em termos globais, registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco, resultante do investimento contínuo na otimização dos processos, em novos equipamentos e na alteração de comportamentos diários dos Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos.

Relativamente aos indicadores de desempenho ambiental do Grupo BCP por Colaborador, apresentados na tabela seguinte, verifica-se uma melhoria ao nível do consumo de água, consumo de papel e tinteiros. As emissões GEE e a eletricidade por Colaborador apresentam um aumento face ao ano anterior, sobretudo pelo aumento destes aspetos ambientais verificado nas operações da Polónia e Suíça. O consumo de plástico apresenta também um acréscimo quando comparado com 2015, sobretudo na operação de Moçambique, mas também devido à redução global do número de Colaboradores do Grupo BCP, fruto da reestruturação interna do Banco, resultando assim num aumento do rácio de consumo deste aspeto ambiental por Colaborador.

### PEGADA ECOLÓGICA DO GRUPO MILLENNIUM POR COLABORADOR <sup>(1)</sup>

	Unid.	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>CONSUMO POR COLABORADOR</b>					
Tinteiros e toners	Kg	<b>0,1</b>	0,2	0,2	-11,6%
Papel	Kg	<b>66,1</b>	75,4	76,7	-12,3%
Plástico	Kg	<b>3,9</b>	3,3	4,1	18,3%
Água para consumo humano <sup>(2)</sup>	m <sup>3</sup>	<b>12,0</b>	19,9	32,3	-39,9%
Eletricidade <sup>(3)</sup>	MWh	<b>5,9</b>	5,4	5,9	9,5%
Emissão totais de GEE <sup>(4)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>4,5</b>	3,5	3,7	27,9%

<sup>(1)</sup> Inclui Portugal, Moçambique, Polónia e Suíça.

<sup>(2)</sup> Exclui água de rega e torres de refrigeração. Não inclui Suíça (2014-2016) e Moçambique (2016).

<sup>(3)</sup> Inclui a central de cogeração. Não inclui Moçambique (2016).

<sup>(4)</sup> Não inclui Moçambique (2016).

## CONSUMO DE ENERGIA

O consumo de energia do Banco é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica). O consumo de energia indireta reduziu cerca de 11% face a 2015, sobretudo devido à redução de 14% do consumo de energia elétrica em Portugal e à não disponibilidade de dados de Moçambique relativos a 2016. A energia direta registou um decréscimo de aproximadamente 2%.

No que diz respeito à atividade doméstica, o Millennium bcp em Portugal aumentou o seu consumo de energia em 1%, não tendo atingido a meta anual (-3%). O consumo de gás natural aumentou 19%, enquanto que o consumo de gasóleo e gasolina reduziu 5% e 9%, respetivamente. A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 14% face a 2015, tal como referido acima, tendo a meta de redução de 3% da energia elétrica sido assim superada. Esta redução de cerca de 6 GWh permitiu evitar cerca de 1.855 toneladas de CO<sub>2</sub> e poupar cerca de 910 mil euros.

A central de cogeração no Tagus Park produziu cerca de 23% da eletricidade consumida pelo Banco.

### PORTUGAL

Meta de redução 2016:

- 3% no consumo de energia: 1%, não cumprido
- 3% no consumo de energia elétrica: -10%, cumprido

Meta de redução 2017:

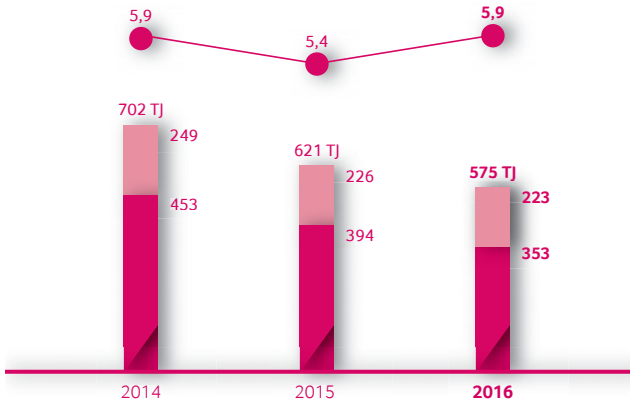
- 3% no consumo de energia
- 4% no consumo de energia elétrica da rede pública

### CENTRAL DE COGERAÇÃO DO TAGUS PARK

	Unid.	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
<b>ELETRICIDADE PRODUZIDA</b>					
Consumida	MWh	<b>11.378</b>	10.425	9.607	9,1%
Vendida	MWh	<b>962</b>	641	212	50%
Total	MWh	<b>12.399</b>	11.066	9.819	11,5%
Total eletricidade da rede pública	MWh	<b>38.991</b>	45.344	51.318	-11,6%
Consumo autoprodução / consumo total	%	<b>23</b>	19	16	21,1%

Em termos internacionais, as reduções verificadas na energia indireta devem-se sobretudo ao decréscimo de cerca de 4% de energia direta (gasóleo e gasolina) registado na Polónia.

**CONSUMO TOTAL DE ENERGIA – GRI 302-1**



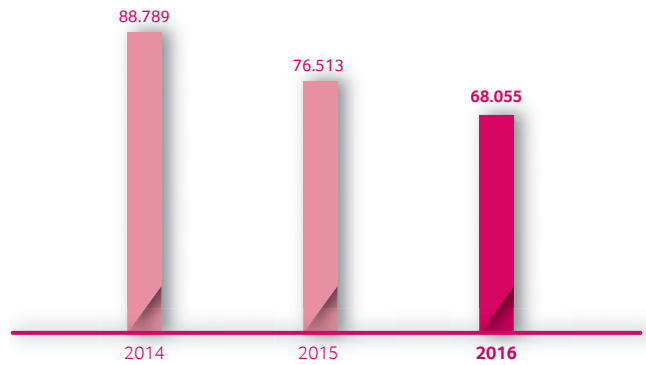
■ Energia indireta ■ Energia direta

● Consumo de energia elétrica (MWh) por Colaborador<sup>(\*)</sup>

<sup>(\*)</sup> Inclui a central de cogeração de Portugal, exclui o *data centre* em Portugal e dados 2016 de Moçambique.

**CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA<sup>(\*)</sup>**

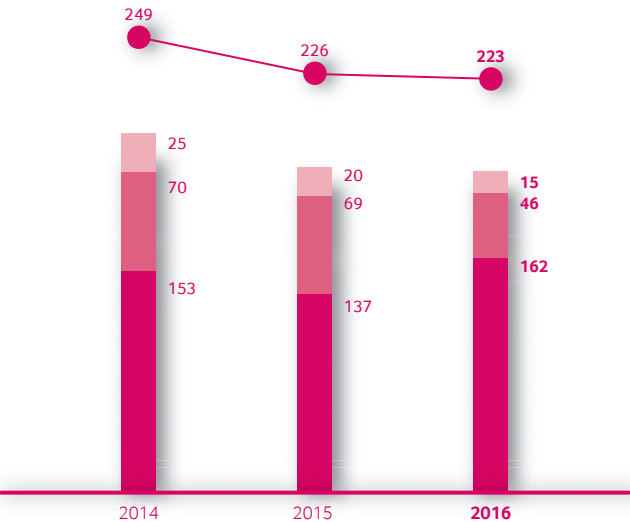
MWh



<sup>(\*)</sup> Não inclui a central de cogeração e *data centre* em Portugal, nem consumo de energia de Moçambique em 2016.

**CONSUMO DE ENERGIA DIRETA<sup>(\*)</sup>**

TJ

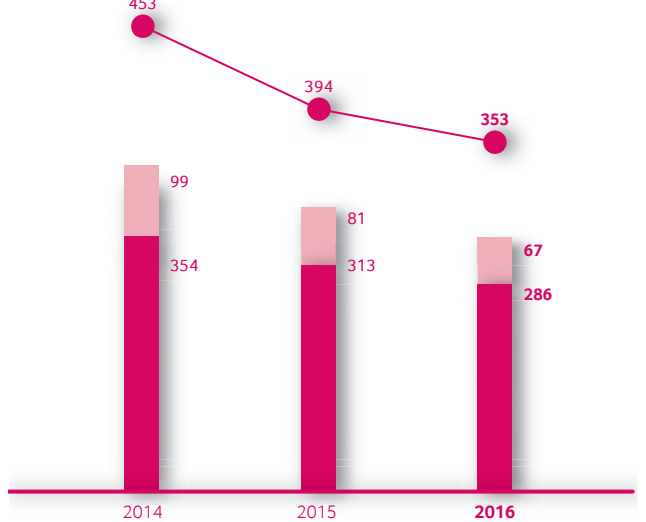


■ Gasolina ■ Gás Natural ■ Diesel ● Energia Direta

<sup>(\*)</sup> Inclui Portugal e Polónia.

**CONSUMO DE ENERGIA INDIRECTA<sup>(\*)</sup>**

TJ



■ Energia térmica ■ Energia eléctrica (com cogeração) ● Energia Indireta

<sup>(\*)</sup> Inclui o consumo de energia elétrica para Portugal, Moçambique (2014-2015), Polónia e Suíça. Exclui o *data center* em Portugal.

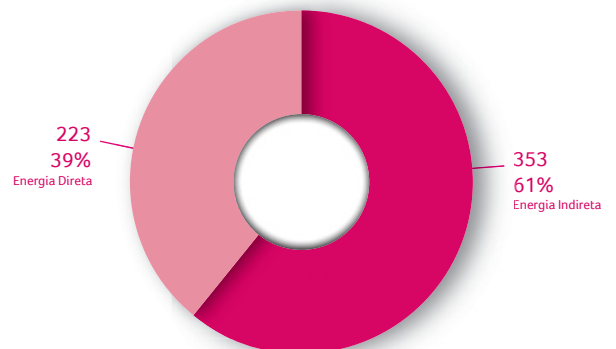
**APOSTA NAS ENERGIAS RENOVÁVEIS – ESTUDO DE VIABILIDADE DA INSTALAÇÃO DE SISTEMA SOLAR FOTOVOLTAICO**

O Banco, em Portugal, elaborou uma estudo de viabilidade da instalação de um sistema solar fotovoltaico nas instalações do Millennium bcp no Tagus Park, ao abrigo do novo regime de "Autoconsumo", consubstanciado no DL n.º 153/2014 de 20 de Outubro. De acordo com os resultados obtidos, o Banco decidiu construir uma central fotovoltaica para autoconsumo em três edifícios do Tagus Park, que se prevê estar em operação no segundo semestre de 2017, a partir do qual será possível obter uma redução do consumo de energia em cerca de 20%.

Está também planeada a colocação de baterias de condensadores em Sucursais, de forma a eliminar-se o consumo de energia reativa e prosseguir com a substituição progressiva de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas led nos edifícios do Taguspark.

**CONSUMO DE ENERGIA DIRETA E INDIRECTA EM 2016**

TJ e %





**Tema material: ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS**

O Grupo BCP assume o compromisso de adaptação às alterações climáticas, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito de estufa. Anualmente, é calculada a pegada de carbono do Grupo. O Banco tem também participado no CDP – Carbon Disclosure Project, tendo em 2016 melhorado a sua classificação para *Leadership, A-*.

Em termos globais, a pegada de carbono do Grupo BCP continuou a reduzir, tendo sido registado um ligeiro decréscimo de aproximadamente 0,9%, face ao ano anterior, nas emissões de GEE associadas à atividade bancária do Grupo, fruto da implementação contínua de um conjunto de medidas de eficiência energética.

**ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS**

Reconhecendo que as alterações climáticas é uma realidade que não pode ser ignorada, o compromisso do Grupo BCP assenta na minimização da sua pegada de carbono e no apoio dos seus Clientes na transição para uma economia de baixo carbono, de forma a contribuir para o alcance das medidas e objetivos definidos pela agenda política internacional.

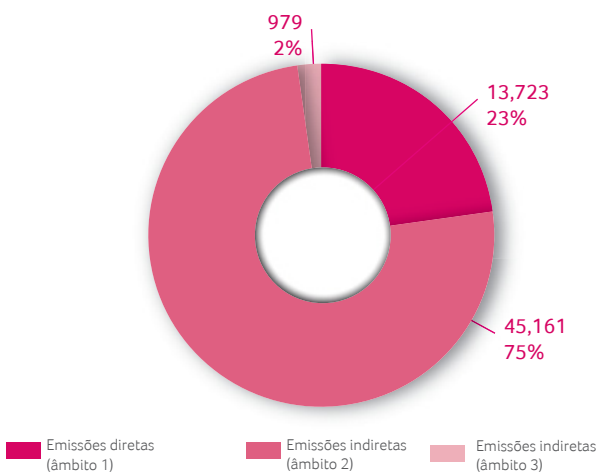
**EMISSIONES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA – GEE (TCO<sub>2</sub>E)**

	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
Emissões Diretas GEE – Âmbito 1 <sup>(1)</sup>	13.723	14.458	15.940	-5,1%
Emissões Indiretas GEE – Âmbito 2 <sup>(2)</sup>	45.161	44.913	48.475	0,6%
Outras Emissões Indiretas GEE – Âmbito 3 <sup>(3)</sup>	979	1.020	1.055	-4,1%
<b>TOTAL</b>	<b>59.864</b>	<b>60.391</b>	<b>65.470</b>	<b>-0,9%</b>

<sup>(1)</sup> Emissões Diretas (âmbito 1) – Inclui as emissões de Portugal, Moçambique (2014-2015) e Polónia.  
<sup>(2)</sup> Emissões Indiretas (âmbito 2) – Inclui as emissões da energia elétrica e térmica adquirida em Portugal, Moçambique (2014-2015), Polónia e Suíça.  
<sup>(3)</sup> Outras Emissões Indiretas (âmbito 3) – Inclui as emissões de Portugal e Polónia. Não inclui Moçambique e Suíça.

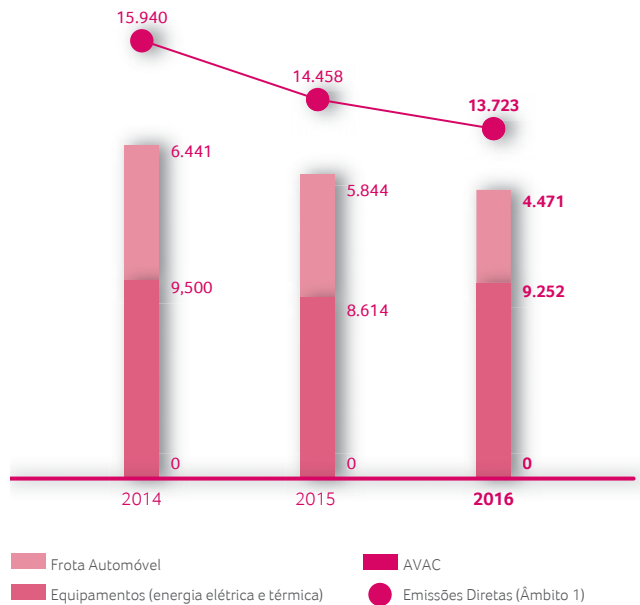
**TOTAL DE EMISSIONES (ÂMBITO 1, 2 E 3) EM 2016**

tCO<sub>2</sub>e e %

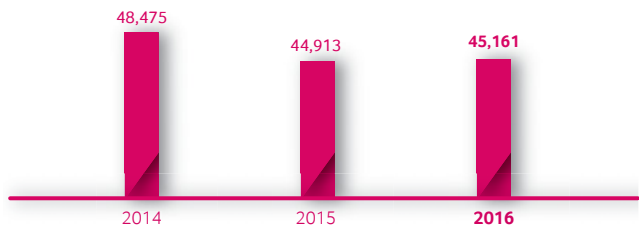


Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 5,1% comparativamente ao ano anterior. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registou-se um aumento ligeiro de 0,6%, devido sobretudo ao aumento do consumo de eletricidade na Polónia. Todavia, nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se uma diminuição de cerca de 4%, maioritariamente imputável à redução de 2% nas emissões decorrentes das viagens de avião e de 40% nas viagens de autocarro.

**EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) – GRI 305-1**  
TCO<sub>2</sub>E

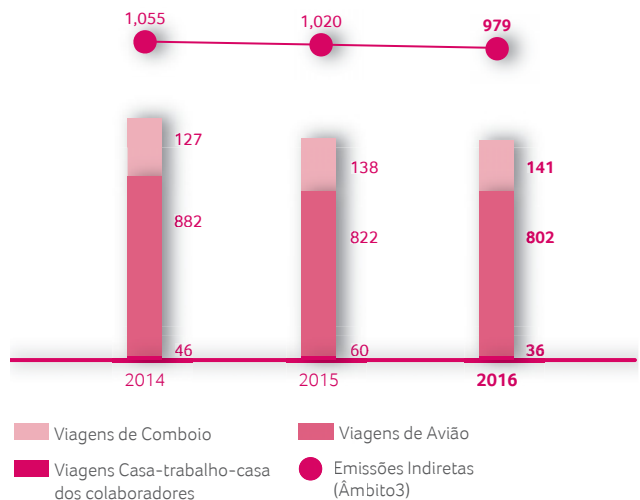


**EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 2) – GRI 305-2**  
tCO<sub>2</sub>eq



**OUTRAS EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 3) – GRI 305-3**

(tCO<sub>2</sub>e)



No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 2,4% das suas emissões de GEE face a 2015, embora não tenha atingido a meta definida (redução de 5% das emissões de CO<sub>2</sub>).

As emissões diretas apresentaram um aumento de 12,4% comparativamente ao período homólogo, associado ao aumento de cerca de 19% do consumo de gás natural. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram uma redução significativo de 14%, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) apresentaram uma redução, que embora pouco significativa -1% -, tem vindo a ser possível graças ao incentivo da substituição de viagens por maior utilização da ferramenta de *webcasting* (Videoconferências).

**PORTUGAL**

Meta de redução 2016:

- 5% das emissões de CO<sub>2</sub>: -2%, não cumprido

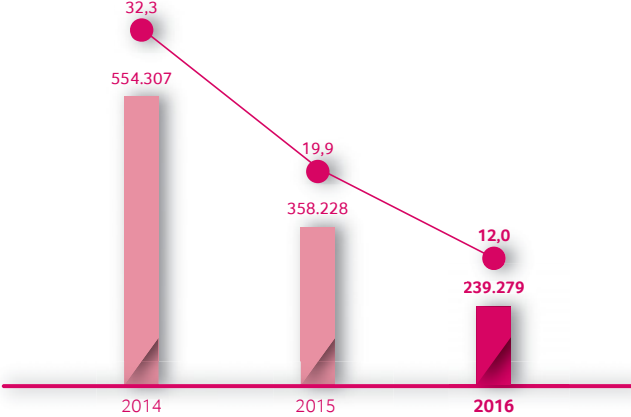
Meta de redução 2017:

- 5% das emissões de CO<sub>2</sub>

**CONSUMO DE ÁGUA**

Em 2016, em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP decresceu aproximadamente 33%, em parte devido à não disponibilidade de dados de consumo de Moçambique.

**CONSUMO DE ÁGUA<sup>(1)</sup> – GRI 303-1**  
m<sup>3</sup>



<sup>(1)</sup> Não inclui consumo da Suíça (2014-2016), nem de Moçambique (2016).

Em Portugal, o consumo total de água foi de 166.467m<sup>3</sup>, tendo reduzido 5,5%, o que permitiu ao Banco superar a meta anual (-4% do consumo de água). Deste consumo total, 88% corresponde à água proveniente da rede pública e 12% do reaproveitamento da água da chuva. Esta redução verificada advém, em parte, da sensibilização sobre o consumo racional da água levada a cabo internamente junto dos Colaboradores.

**PORTUGAL**

Meta de redução 2016:

- 4% no consumo de água: -6%, cumprido

Meta de redução 2017:

- 4% no consumo de água

**CONSUMO DE ÁGUA EM PORTUGAL (m<sup>3</sup>)**

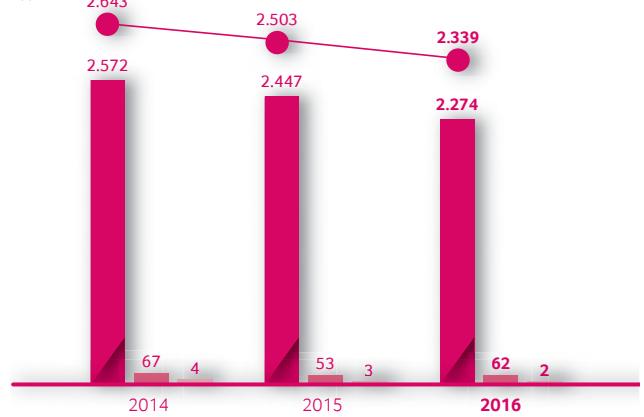
	2016	2015	2014	VAR.% 16/15
Proveniente da rede pública	146.486	165.534	185.343	-10,7%
Reaproveitamento da água das chuvas	19.981	10.711	3.300	224,6%
<b>TOTAL</b>	<b>166.467</b>	<b>176.245</b>	<b>188.643</b>	<b>-6,6%</b>

**CONSUMO DE MATERIAIS E PRODUÇÃO DE RESÍDUOS**

Em termos globais, o Grupo BCP manteve a tendência de redução de cerca de 7% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico e tinteiros/*tonners*) resultante de medidas de otimização dos processos, incluindo a sua desmaterialização.

Os materiais consumidos com maior expressão em termos de peso e quantidade continuam a ser o papel e o cartão, os quais, em termos globais, apresentaram uma redução de 7% face a 2015, resultado das iniciativas de desmaterialização implementadas em todas as geografias. Também os *tonners* e tinteiros apresentaram uma redução de 12%, derivado de medidas de incentivo à não impressão e digitalização. Contudo, o plástico consumido apresentou um aumento de cerca de 17%, associado ao desempenho da Polónia e Moçambique.

**CONSUMO DE MATERIAIS – GRI 301-1**  
(t)



<sup>(1)</sup> Não inclui Moçambique (2016).

Já em Portugal, manteve-se a tendência de redução de papel e cartão na ordem dos 10%, superando uma vez mais a meta anual estabelecida (-8% do consumo de materiais). De referir que o papel A4 e A3 utilizado pelo Banco tem certificação ambiental Eco-label da União Europeia que certifica o processo responsável de produção de papel.

**PORTUGAL**

Meta de redução 2016:

- 8% no consumo de Materiais: -9%, cumprido

Meta de redução 2017:

- 7% no consumo de Materiais
- 7% no consumo de papel
- 4% no consumo de plástico

**RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO MILLENNIUM (t) – GRI 306-2**

	Papel e Cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Atividade em Portugal	278,5	409,5	186,3	26,7	26,7	39,0	1,2	1,1	1,9
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	224,6	725,9	372,6	22,9	14,7	28,1	1,0	1,5	1,9
<b>TOTAL</b>	<b>503,1</b>	<b>1.135,5</b>	<b>558,9</b>	<b>49,7</b>	<b>41,5</b>	<b>67,1</b>	<b>2,3</b>	<b>2,6</b>	<b>3,8</b>

Relativamente à gestão de resíduos, em 2016, registou-se uma redução dos principais resíduos produzidos na ordem dos 53% em termos globais. Em Portugal, esta redução foi na ordem dos 30%, tendo sido assim superada a meta anual de redução de produção de resíduos de 10%.

**PORTUGAL**

Meta de redução 2016:

- 10% na Produção de Resíduos: 30%, cumprido

Meta de redução 2017:

- 10% na Produção de Resíduos

**DESEMPENHO AMBIENTAL – GRUPO BCP**

	Unidades	2016		2015		2014	
		valores	%(Δ2015-2016)	valores	%(Δ2014-2015)	valores	%(Δ2014-2013)
<b>ENERGIA ELÉTRICA<sup>(*)</sup></b>	MWh	<b>79.433</b>	<b>-9%</b>	86.938	-12%	98.396	-14%
<b>ENERGIA</b>							
Total	TJ	<b>575</b>	<b>-7%</b>	621	-12%	702	-11%
Directa	TJ	<b>223</b>	<b>-2%</b>	226	-9%	249	-8%
Indirecta	TJ	<b>353</b>	<b>-11%</b>	394	-13%	453	-13%
<b>ÁGUA</b>	m <sup>3</sup>	<b>239.279</b>	<b>-33%</b>	358.228	-35%	554.307	53%
<b>PRODUÇÃO RESÍDUOS</b>	t	<b>555</b>	<b>-53%</b>	1.179	87%	630	15%
<b>MATERIAIS</b>							
Total	t	<b>2.339</b>	<b>-7%</b>	2.503	-5%	2.643	-2%
Cartão/papel	t	<b>2.274</b>	<b>-7%</b>	2.447	-5%	2.572	-1%
Plástico	t	<b>62</b>	<b>17%</b>	53	-21%	67	-11%
Tinteiros/Toners	t	<b>2</b>	<b>-12%</b>	3	-32%	4	-85%
<b>CO<sub>2</sub></b>							
Total	tCO <sub>2</sub> eq	<b>59.864</b>	<b>-0,9%</b>	60.391	-8%	65.470	-10%
Emissões Diretas	tCO <sub>2</sub> eq	<b>13.723</b>	<b>-5%</b>	14.458	-9%	15.940	-9%
Emissões Indiretas	tCO <sub>2</sub> eq	<b>46.140</b>	<b>0%</b>	45.933	-7%	49.530	-10%

(\*) Valor de eletricidade inclui central de cogeração e exclui data center de Portugal e Moçambique (2016)



# ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE



## FESTIVAL AO LARGO MILLENNIUM

O Millennium bcp orgulha-se de patrocinar o Festival ao Largo, uma série de concertos ao ar livre, realizados anualmente, no coração de Lisboa, com os melhores artistas da Companhia Nacional de Ballet e da Orquestra Sinfónica Nacional, bem como com músicos de jazz e orquestras de jovens. Um ponto alto no calendário de festivais de verão, o Festival ao Largo é uma oportunidade para apreciar concertos musicais da melhor qualidade num espaço único.



# RECONHECIMENTO - ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

## Tema material: REPUTAÇÃO DO BANCO

Ao longo de 2016, o Grupo BCP esteve presente em diversos índices de Sustentabilidade.

Em Portugal, o Millennium bcp no âmbito da avaliação realizada pelo analista ESG (*Environmental, Social and Governance*) – Vigeo – i) integrou o índice “Ethibel Excellence Europe”, que inclui as 200 empresas europeias com melhor *performance* em matérias de sustentabilidade; ii) fez parte do “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, um reconhecimento que permite refletir o elevado desempenho do Grupo BCP no exercício de práticas de sustentabilidade junto do mercado e potenciais Investidores.

Resultado da avaliação realizada pelo analista – Sustainalytics – integrou também os índices “STOXX Europe Sustainability” e “EURO STOXX Sustainability”, bem como o “EURO STOXX Low Carbon” e o “STOXX Europe 600 Low carbon”. Fez ainda parte do índice ESG do analista – ECPI – “Global Developed ESG best in class – Equity” e do “ET Carbon Ranking” do – ET Index Research.

O Grupo BCP integrou igualmente os índices de sustentabilidade “FTSE4Good Global Index” e “FTSE4Good Europe Index”, do analista – FTSE Russel.

Na edição de 2016 do CDP - Carbon Disclosure Project, o Grupo BCP foi incluído na banda “Leadership”, com a classificação “A-”.

Na Polónia, o Bank Millennium integrou pela nona vez consecutiva o “RESPECT Index”. O projeto de avaliação, gerido pela Bolsa de Valores de Varsóvia (Warsaw Stock Exchange) em cooperação com a Associação da Bolsa de Valores e um auditor externo, procura distinguir as empresas que são geridas de forma responsável e sustentável. O índice integra as empresas que cumprem com os *standards* mais exigentes de governação corporativa, critérios de reporte, relação com Investidores, gestão ambiental, envolvimento com a Comunidade e com os Colaboradores.



# NOTA METODOLÓGICA



## VELA ADAPTADA

O Millennium bcp apoia uma grande variedade de atividades sociais, culturais, desportivas e educativas no âmbito da nossa estratégia de responsabilidade social. Os veleiros na foto são do Clube Naval de Cascais, utilizados para cursos de vela adaptada para crianças e adultos com necessidades especiais.



# NOTA METODOLÓGICA

## ÂMBITO DE REPORTE

O âmbito de reporte dos indicadores é internacional e integrou em 2013 as seguintes operações: Portugal, Polónia, Moçambique, Angola e Suíça. A partir de 2016 o âmbito de reporte dos indicadores é Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

## LIMITAÇÕES DO REPORTE

Os indicadores quantitativos, na sua maioria, apresentam um histórico dos últimos três anos. As limitações mais significativas do reporte estão relacionadas com a comparação e análise da evolução dos indicadores.

Em 2010 iniciou-se o reporte das operações de Angola e Suíça, para os indicadores económicos e sociais, não sendo diretamente comparável com o reportado no Relatório de Sustentabilidade 2009.

Em 2013 procedeu-se ao recálculo de todos os dados ambientais apresentados em 2012, com o intuito de se incluírem os valores absolutos de Angola e assim possibilitar a comparabilidade com os valores do Banco reportados nesse ano. Em 2013, deixou de se reportar a Grécia e em 2014 deixou de se reportar a Roménia, operações entretanto alienadas. Assim, parte das variações anuais dos indicadores devem ser interpretadas como podendo estar impactadas pela saída das operações Grega e Romena do Grupo BCP.

## CRITÉRIOS DE CÁLCULO

### INDICADORES SOCIAIS

#### Rotatividade

Taxa de recrutamento = (Número de Colaboradores recrutados) / (Número total de Colaboradores) \*100

Taxa de mobilidade interna = (Número de Colaboradores integrados em processos de mobilidade interna) / (Número total de Colaboradores) \*100

Taxa de saídas = (Número de Colaboradores que saíram da empresa) / (Número total de Colaboradores) \*100

#### Ausências

Taxa de absentismo = (Número total de dias de trabalho em que se registam ausências) / (48\*5\* Número total de Colaboradores) \*100

#### Saúde

Taxa de acidentes de trabalho = (Número de Colaboradores vítimas de acidentes de trabalho) / (Número total de Colaboradores) \*100  
48\*5\* Número total de Colaboradores – potencial máximo de trabalho na organização por ano, em que 48 representa o número médio de semanas de trabalho e 5 representa o número de dias úteis de trabalho por semana.

### INDICADORES AMBIENTAIS

#### GRI 301-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça.

Consumo de papel e cartão – Total estimado com base nas aquisições destes materiais e nos quantitativos registados no economato. O peso das unidades de papel foram obtidos através das medidas standard de papel dadas pela Norma ISO 216.

Consumo de plástico – Total estimado com base nas aquisições destes materiais e nos quantitativos registados no economato. O cálculo da quantidade de plástico consumido derivado de cartões bancários, baseou-se no número de cartões de plástico emitidos para Clientes e no peso standard de um cartão.

Tinteiros e *toners* – Total estimado com base nas aquisições destes materiais. Em Portugal, os valores reportados incluem os tinteiros e *toners* consumidos pelo Banco através da Xerox.

**GRI 302-1**

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia e Suíça. Para este último país, é apresentado apenas o consumo de eletricidade.

Consumo de gás natural e combustíveis líquidos – Total estimado com base nas aquisições destes combustíveis. O PCI (Poder Calorífico dos Combustíveis) dos combustíveis usados para o cálculo da energia tem como fonte o GRI, disponível publicamente em [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org), e a APA (Agência Portuguesa do Ambiente), disponível publicamente em [www.apambiente.pt](http://www.apambiente.pt).

Consumo de energia elétrica – Total estimado com base na energia faturada.

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

<b>ENERGIA – COMBUSTÍVEIS (FONTE: GRI)</b>			
	<b>Poder Calorífico Inferior (PCI)</b>	<b>Densidade</b>	<b>2013 – Novos PCI</b>
Gás Natural	0,03901 GJ/m <sup>3</sup>	-	0,03844 GJ/m <sup>3</sup>
Gasóleo	43,33 GJ/ton	0,835 ton/m <sup>3</sup>	43,07 GJ/ton
Gasolina	44,80 GJ/ton	0,748 ton/m <sup>3</sup>	44,00 GJ/ton
Litros - m <sup>3</sup>	1000 Litro = 1 m <sup>3</sup>	-	
Litros - Tj	(litros/1000)*43,33*0,825	Diesel	
Litros - Tj	(litros/1000)*44,80*0,748	Gasolina	
m <sup>3</sup> -Tj	((m <sup>3</sup> )*0,03901)/1000	Gás Natural	
Electricidade			
1 kWh	3,60 MJ/kWh		

**GRI 303-1**

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal e Polónia.

O consumo total de água é estimado com base na análise dos contadores e dos dados financeiros.

**GRI 305-1 a 305-3**

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal, Polónia e Suíça.

Os fatores de emissão utilizados são os seguintes:

<b>PORTUGAL</b>				
	<b>Factor - 2014</b>	<b>Fonte - 2014</b>	<b>Factor – 2015-2016</b>	<b>Fonte – 2015-2016</b>
Energia e Calor Total – Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / Kwh)	0,23510 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>	0,292 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>

<b>PORTUGAL</b>						
	<b>Factor - 2014</b>	<b>Fonte - 2014</b>	<b>Factor - 2015</b>	<b>Fonte - 2015</b>	<b>Factor - 2016</b>	<b>Fonte - 2016</b>
Electricidade	Coal/peat (CO <sub>2</sub> / Kwh)					
	Oil (CO <sub>2</sub> / Kwh)					
	Gas (CO <sub>2</sub> / Kwh)					
Calor (CO <sub>2</sub> / Kwh)						
Energia e Calor Total – Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> / Kwh)	0,23510 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>	0,292 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>	0,292 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx">https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx</a>

**POLÓNIA**

		Factor - 2015	Fonte - 2015	Factor - 2016	Fonte - 2016
	Coal/peat (CO <sub>2</sub> /Kwh)	0,87422 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)	0,87422 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Electricidade	Oil (CO <sub>2</sub> / Kwh)	0,48401 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)	0,48401 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
	Gas (CO <sub>2</sub> / Kwh)	0,33734 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)	0,33734 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Calor (CO <sub>2</sub> / Kwh)					<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)
Energia e Calor Total – Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> /Kwh)		0,75584 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)	0,75584 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)

**SUÍÇA**

		Factor - 2015	Fonte - 2015	Factor - 2016	Fonte - 2016
	Coal/peat (CO <sub>2</sub> / Kwh)				
Electricidade	Oil (CO <sub>2</sub> / Kwh)				
	Gas (CO <sub>2</sub> / Kwh)				
Calor (CO <sub>2</sub> / Kwh)					
Energia e Calor Total – Sem estar desagregado (CO <sub>2</sub> /Kwh)		0,02804 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)	0,02804 kgCO <sub>2</sub> /kwh	<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools</a> (consumo em 2012)

**MIX PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE**

PORTUGAL	MIX – 2015-2016	Fonte – 2015-2016
Hídrica	14%	
Eólica	16%	
Cogeração Renovável	4%	
Outras renováveis	3%	
Resíduos Sólidos Urbanos	1%	
Cogeração Fóssil	10%	ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos <a href="http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx">http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</a>
Gás Natural	10%	
Carvão	36%	
Nuclear	6%	
Diesel	0%	
Fuelóleo	1%	

(Continua)



(Continuação)

	MIX - 2014	Fonte - 2014	MIX - 2015-2016	Fonte - 2015-2016
<b>MOÇAMBIQUE</b>				
Coal	0,0%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries. Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"	0,0%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	0,0%		0,0%	
Gas	0,1%		0,1%	
<b>POLÓNIA</b>				
Coal	87%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries. Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"	84%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	2%		1%	
Gas	4%		4%	
<b>SUIÇA</b>				
Coal	0,0%	International Energy Agency (IEA Statistics © OECD/IEA, <a href="http://www.iea.org/stats/index.asp">http://www.iea.org/stats/index.asp</a> ), Energy Statistics and Balances of NonOECD Countries, Energy Statistics of OECD Countries, and Energy Balances of OECD Countries. Ver documento em anexo. "World Development Indicators 2013"	0,0%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" <a href="http://wdi.worldbank.org/table/3.7">http://wdi.worldbank.org/table/3.7</a>
Oil	0,1%		0,1%	
Gas	1,6%		1,4%	

**FACTORES DE EMISSÃO – COMBUSTÍVEIS (FONTE: UNL, EDP, IPPC)**

<b>Gasolina</b>	CO <sub>2</sub>	69300,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	25,0 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	8,0 Kg/TJ
<b>Diesel</b>	CO <sub>2</sub>	74100,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	3,9 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	3,9 Kg/TJ
<b>GPL</b>	CO <sub>2</sub>	63100,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	62,0 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	0,2 Kg/TJ
<b>Gás Natural</b>	CO <sub>2</sub>	56100,0 Kg/TJ
	CH <sub>4</sub>	1,2 Kg/TJ
	N <sub>2</sub> O	2,3 Kg/TJ
<b>AVAC – PAG</b>	HFC-22	1810,0 kg CO <sub>2</sub> /kg
	R407	1774,0 kg CO <sub>2</sub> /kg
	R410	2158,0 kg CO <sub>2</sub> /kg

## FACTORES DE EMISSÃO – VIAGENS

	Tipo de Voo	Distância (km)	Fator Emissão	Fonte
Avião	Curto	<500	0,18 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
	Médio	500-1600	0,13 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
	Longo	>1600	0,11 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
	<i>Radiactive Forcing Index</i>		1,9	GHG Protocol
Comboio			0,06 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol
Autocarro			0,19 kgCO <sub>2</sub> /km	GHG Protocol

**- GRI 306-2**

Papel e Cartão - Obtém-se a quantidade total de resíduos de papel e cartão através do somatório de papel valorizado e cartão valorizado.

Plástico – Estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garradas de água e de artigos de plástico do economato, que habitualmente não se destinam a arquivo, nem a Clientes.

Tinteiros e Tonners – Considerou-se que a quantidade total produzida corresponde ao consumo.

**Outra informação relevante:**

- Relatório e Contas do Grupo BCP 2016  
<https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/RCBCP2016PT.pdf>
- Relatório e Contas Fundação Millennium bcp 2016  
[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/28\\_04\\_17\\_Relatorio-Fundacao\\_Mbcp\\_2016.pdf](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/28_04_17_Relatorio-Fundacao_Mbcp_2016.pdf)
- Relatório de Responsabilidade Social Corporativa 2016 do Bank Millennium  
<http://raportroczny.bankmillennium.pl/2016/en/wp-content/uploads/sites/2/2017/01/2016-Bank-Millennium-CSR-Report.pdf>

## Relatório de Sustentabilidade 2016

Para contactar o Millennium bcp, no âmbito dos temas de Sustentabilidade e em particular do conteúdo deste relatório, tem disponível a caixa de e-mail: [sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)

© Millennium bcp  
[www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Banco Comercial Português, S.A.  
Sociedade Aberta

Sede:  
Praça D. João I, 28  
4000-295 Porto

Capital Social:  
5.600.738.053,72 euros  
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o Número Único de Matrícula e de Identificação Fiscal 501 525 882

Direção de Relações com Investidores  
Av. Professor Doutor Cavaco Silva  
Edifício 1 Piso 0 Ala B  
2744-002 Porto Salvo  
Telefone: (+351) 211 131 084  
[investors@millenniumbcp.pt](mailto:investors@millenniumbcp.pt)

Direção de Comunicação  
Av. Professor Doutor Cavaco Silva  
Edifício 3 Piso 1 Ala C  
2744-002 Porto Salvo  
Telefone: (+351) 211 131 243  
[comunicar@millenniumbcp.pt](mailto:comunicar@millenniumbcp.pt)



Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. em Portugal relativa ao exercício de 2016.

Para mais detalhes consulte o Relatório de Verificação, incluído no Relatório e Contas 2016.



Millennium  

---

bcp