



Relatório de Sustentabilidade

'18



Millennium
bcp



Relatório de Sustentabilidade

'18





Índice

05	Mensagem Conjunta do Presidente do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva
08	Síntese de indicadores
09	Principais indicadores
10	Principais destaques
12	Introdução
14	Relato de Sustentabilidade
15	Política de Sustentabilidade
16	Principais eventos em 2018
20	Relação com <i>stakeholders</i>
22	Identificação e integração das expectativas
26	Responsabilidade económica
28	Rede Millennium
32	Acionistas
32	Colaboradores
41	Ética e Conduta Profissional
43	Qualidade no Serviço
48	Responsabilidade social
50	Partilhar e Participar
54	Literacia Financeira
56	Fundação Millennium bcp
60	Produtos e Serviços
65	Benefícios a Colaboradores
71	Fornecedores
73	Responsabilidade ambiental
77	Ecoeficiência operacional
82	Sensibilização ambiental
85	Pegada ecológica
94	Índices de sustentabilidade
96	Nota metodológica



Miguel Maya
Presidente da Comissão Executiva
Vice-Presidente do Conselho
de Administração



Nuno Amado
Presidente do Conselho
de Administração

Mensagem Conjunta do Presidente do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva

Para o Millennium bcp, 2018 foi o ano de confirmação da viragem que se seguiu ao reembolso antecipado da ajuda pública efetuado em 2017 e que permitiu reconquistar a autonomia de gestão e melhorar a rentabilidade do Banco.

Mas fica também marcado pela capacidade do Banco para, num período em que se assistiu a uma evolução económica favorável em Portugal e na Polónia e a processos de diversificação e robustecimento das economias de Angola e Moçambique, aproveitar de forma adequada este enquadramento positivo, tendo obtido resultados líquidos de 301,1 milhões de euros em 2018, ao mesmo tempo que melhorou a qualidade do balanço com uma expressiva redução de NPE (*Non Performing Exposures*) e se manteve como um dos bancos mais eficientes em Portugal e na zona Euro, contributos essenciais para reforçar a confiança dos Clientes no Banco refletida no aumento de 351.000 Clientes ativos em 2018.

Mas porque somos – hoje e sempre – um Banco com um forte compromisso com a Sustentabilidade e com práticas de Negócio Ético e Responsável, 2018 foi ainda um ano em que o Millennium bcp esteve ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais na criação continuada de valor social.

Mantivemos o apoio à cultura, promovendo eventos dirigidos a públicos-alvo distintos, realizando exposições temáticas para partilha do acervo artístico do Banco, divulgando e reconhecendo o mérito criativo e contribuindo para a recuperação do património histórico, edificado e museológico.

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

No apoio social, reafirmámos, em todas as geografias em que operamos, o compromisso do Millennium bcp com os mais carenciados, desfavorecidos e vulneráveis. Em 2018, em Portugal, mantivemos a parceria com o Banco Alimentar, em particular nas campanhas regulares de recolha de alimentos que contaram, uma vez mais, com o contributo de muitos Voluntários Millennium bcp, mas também nas iniciativas internas a favor de instituições de solidariedade como a Associação Acreditar, a Ajuda de Berço ou a Cáritas Portuguesa.

Em Moçambique, merecem destaque, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, a participação na recuperação da Unidade Pediátrica do Hospital Rural de Chimcumbane ou a construção de bibliotecas em escolas primárias de diversas cidades moçambicanas. Na Polónia, referência ao “Milantrop”, programa de voluntariado corporativo que permitiu apoiar projetos solidários que já envolveram mais de 400 Voluntários e beneficiaram cerca de 6.900 pessoas, e, em Angola, ao programa “Partilhamos Valores para a Vida”, que com a participação de mais de 500 Colaboradores do Banco Millennium Atlântico, permitiu desenvolver diversas ações sociais e ambientais de proximidade com impacto nas comunidades locais.

Ao nível do negócio, o Banco continuou a apoiar investidores, empresas e famílias, disponibilizando soluções de crédito sustentáveis e adequadas às suas necessidades e capacidades financeiras. No âmbito das acessibilidades, o Millennium disponibiliza plataformas integradas e funcionalidades inovadoras de banca eletrónica para a comercialização digital de produtos e serviços, que sendo um forte contributo para a inclusão bancária dos cidadãos, são igualmente uma marca crescentemente distintiva do Millennium bcp nas suas diferentes operações.

É assim, num contexto que se continua a caracterizar por uma acelerada transformação da relação bancária e dos canais que a suportam, que melhorar os níveis de literacia financeira constitui uma prioridade para o Grupo BCP. Programas como o “Financial ABC” na Polónia, dirigido a crianças do ensino pré-escolar e que formou mais de 33.000 crianças a nível nacional, ou as “Olimpíadas Bancárias” em Moçambique, que tem como destinatários jovens do ensino básico e vai já na sua 9.^a edição, são exemplos 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.

O Microcrédito, com o qual o Banco continua a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego e que tem merecido uma ampla divulgação junto de entidades com maior proximidade às populações socialmente excluídas enquanto instrumento de combate ao desemprego e à pobreza, possibilitou a criação em 2018 de 233 postos de trabalho. Desde 2005, são já mais de 6.600 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Destaca-se ainda o investimento efetuado na valorização, formação e desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores do Banco, prioridade reafirmada com convicção no plano estratégico do Banco para o período 2018-2021.

No desempenho ambiental, aprofundámos 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 forma de proteção do meio ambiente, preservação dos recursos naturais e combate e adaptação às alterações climáticas. Como resultado deste compromisso, em 2018, reduzimos significativamente o consumo de energia elétrica (-16,3% vs. 2017) e a emissão de gases com efeito de estufa (-25,7% vs. 2017).

Por último, o Millennium bcp continua comprometido com o respeito pelos 10 Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas, 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 ocupa, através das suas práticas de Negócio Responsável, um papel relevante e distintivo em todas as geografias onde está presente, contribuindo para o bem-estar das pessoas, para o desenvolvimento económico e melhoria das condições da sociedade e para a proteção do meio ambiente. É, ainda, um Banco comprometido com a igualdade de género, destacando-se as iniciativas de apoio à natalidade e parentalidade e de conciliação trabalho/família que têm vindo a ser implementadas de forma continuada.

Em 2019 vamos reforçar o nosso compromisso com o futuro, assente no plano estratégico que conduz o processo de transformação do Banco, necessário para adaptação aos desafios e para aproveitamento das oportunidades de uma realidade em constante mudança, assegurando o robustecimento do Millennium bcp enquanto Banco centrado no Cliente e ao serviço da economia, das famílias e das empresas, contribuindo ativamente para um desenvolvimento equilibrado e sustentável das comunidades que servimos e em que estamos inseridos.



Miguel Maya

Presidente da Comissão Executiva
Vice-Presidente do Conselho de Administração



Nuno Amado

Presidente do Conselho de Administração



Síntese de indicadores



PRINCIPAIS INDICADORES

	Unid.	2018	2017	2016	2015	2014	Var. % 18/17
CLIENTES							
Número total de Clientes	Milhares	5,827	5,429	5,482	5,557	5,282	7.3%
Jurar pagamento de depósitos e outras recursos	Milhões de euros	341	353	389	661	897	-3.5%
Reclamações registadas (2)	Número	108,244	76,918	72,498	79,108	71,348	40.7%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	99.3%	97.7%	93.2%	97.2%	95.1%	
ACESSIBILIDADES							
Sucessos	Número	1,101	1,120	1,163	1,342	1,373	-1.7%
Atividade em Portugal		546	578	618	671	695	-5.5%
Atividade Internacional		555	542	545	671	678	2.4%
Sucessos abertos na Sábado		122	118	112	144	140	3.4%
Sucessos com acessibilidade apesar com mobilidade reduzida		866	800	828	978	981	8.3%
Internet	Nº de utilizadores	1,980,905	1,665,987	1,700,114	1,541,811	1,377,480	18.9%
Call Center	Nº de utilizadores	429,982	353,003	261,620	273,610	301,338	21.8%
Mobile banking	Nº de utilizadores	2,106,289	1,520,378	1,268,804	929,401	506,976	38.5%
ATM	Número	2,952	2,950	2,965	3,115	3,112	0.1%
COLABORADORES							
Colaboradores Portugal	Número	7,095	7,189	7,333	7,459	7,795	-1.3%
Colaboradores Internacional	Número	8,972	8,653	8,594	8,580	8,777	3.7%
INDICADORES LABORAIS (3)							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Camisão Executiva		28	28	26	34	33	0.0%
Alta Direção		178	150	146	171	161	18.7%
Direção		1,728	1,642	1,669	1,702	1,768	5.2%
Comercial		9,446	9,424	9,453	10,406	10,648	0.2%
Técnico		3,682	3,531	3,459	3,609	3,641	4.3%
Outros		1,027	1,061	1,167	1,330	1,452	-3.2%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		2,393	2,235	2,225	3,029	3,387	7.1%
[30-50]		9,318	9,498	9,820	10,673	10,925	-1.9%
>50		4,350	4,103	3,875	3,550	3,391	6.0%
Média de idade	Anos	41	41	41	38	37	0.0%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		14,685	14,668	14,876	15,904	16,329	0.1%
Contrato a termo		1,376	1,168	1,044	1,035	1,073	17.8%
Estagiários		329	208	0	313	301	63.0%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	215	187	202	153	155	15.0%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	12.3%	9.7%	8.2%	7.3%	8.1%	26.8%
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	16.6%	18.5%	18.0%	16.4%	16.4%	-10.3%
Taxa de saída	Porcentagem	11.0%	10.3%	9.1%	10.0%	11.1%	6.8%
Livre associação (4)	Porcentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99.7%	99.6%	99.6%	99.5%	99.6%	0.1%
Colaboradores sindicalizados		78.6%	78.5%	78.9%	72.0%	73.2%	0.1%
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Vítimas de HST	Número	182	159	376	194	180	14.5%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	1	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	4.3%	4.3%	4.2%	4.0%	3.6%	0.0%
Salário mais baixo e salário mínima local	Rácio	1.3	1.3	1.1	1.9	1.7	0.0%
AMBIENTE							
Emissão de gases com efeito de estufa (5)	tCO ₂ e	50587.8	55,683	59,864	58,439	65,470	-9.2%
Consumo de energia elétrica (6)	MWh	59664.2	63,131	63,055	76,513	88,789	-5.5%
Produção de resíduos	t	677.5	605	555	1,180	639	12.0%
Consumo de água (7)	m ³	185940.8	233,857	239,279	246,948	554,307	-20.5%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0.0%
Mantente paga a fornecedores locais	Porcentagem	92.2%	86.4%	91.7%	92.8%	86.5%	6.7%
DONATIVOS							
	Milhões de euros	2.0	1.9	1.7	2.0	2.2	8.6%

(1) Dado de 2016 a 2018 não incluem Angola, cuja operação deixou de ser canalizada pela método integral, sendo contabilisticamente classificada como operação em descontinuação em 2016.

(2) Inclui efeito de alteração estrutural no processo de tratamento de reclamações na Bank Millennium Polónia, virando a melhoria da experiência do Cliente e a otimização do tratamento imediato.

(3) Informação da número de Colaboradores (e não FTE's) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.

(4) Valor reflete as operações em que estão regimadas aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho - Portugal e Moçambique -, Sindicato - Portugal e Moçambique.

(5) Dado não incluem Moçambique dor do 2015.

(6) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique dor do 2015.

(7) Dado não incluem Suíça (2013-2018), nem Moçambique dor do 2015.



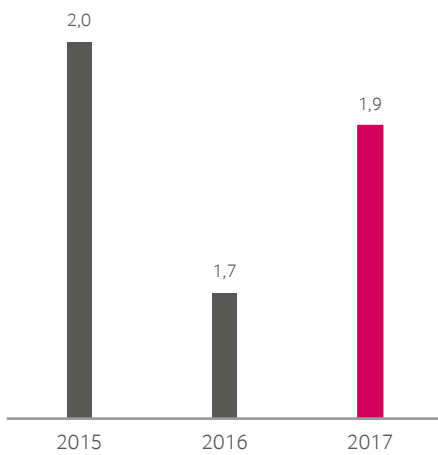
Principais destaques



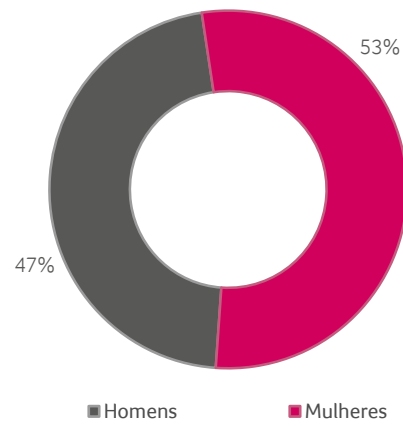


Principais destaques

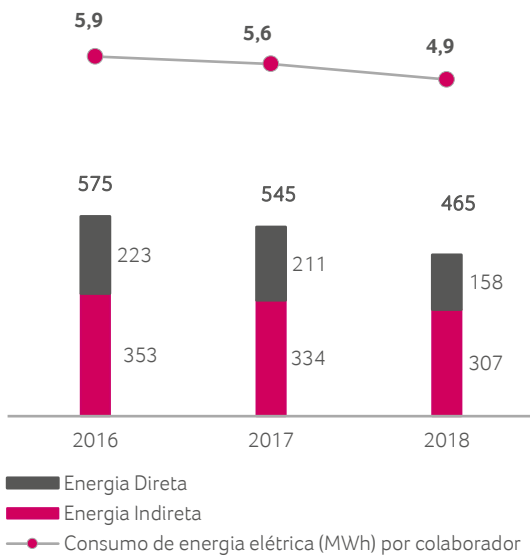
Donativos
Milhões de euros



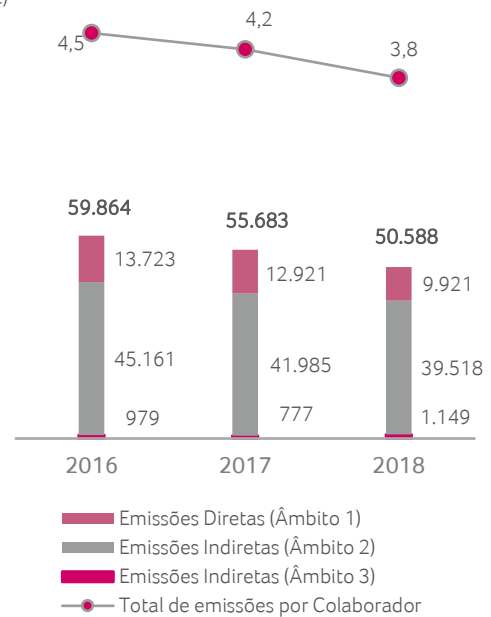
Distribuição por género
(%)



Consumo total de energia - GRI 302-1
(TJ e MWh/colaborador)



Emissões GEE *
(tCO2e)



⁽²⁾ Inclui a central de cogeração de Portugal, exclui o data center em Portuual e os dados de Mocambique

⁽⁹⁾ Não inclui Moçambique





Introdução

Introdução

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

Tema material: **REPORTE E COMUNICAÇÃO**

Relato de sustentabilidade

Estes relatórios, que vão já na sua 15ª edição, são um complemento à informação não financeira incluída 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, Moçambique e Suíça

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 complementar com a evolução 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.

Já 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 voluntário com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP, formato que se manteve estável até 2016.

O relato de 2017, produzido já ao abrigo do DL n.º 89/2017 de 28 de julho, referente à obrigatoriedade de divulgação anual de informação não-financeira e informação sobre diversidade por parte de certas grandes empresas, manteve um formato dual, materializado na informação síntese incluída no capítulo do Relatório e Contas - Demonstração Não Financeira - e na informação de detalhe constante do Relatório de Sustentabilidade, formato a que o Banco decidiu dar continuidade no presente relatório relativo a 2018.

Este relatório, de âmbito internacional, pretende assim continuar a 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.

O presente 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.millennium-bcp.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 das Fundações Millennium bcp e Bank Millennium, contempla a divulgação, nas suas diferentes dimensões, da informação sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais identificados na matriz de materialidade disponível no capítulo Relação com *Stakeholders*.

O BCP, consciente da importância da partilha de boas práticas e da participação ativa no aprofundamento dos princípios de Negócio Responsável, é membro dos Grupos de Trabalho sobre Sustainable Finance da APB - Associação Portuguesa de Bancos, EBF - European Banking Federation e BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.

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.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



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*.

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.



Principais eventos 2018



Principais eventos 2018

O Banco Comercial Português realiza anualmente diversas ações e iniciativas de âmbito social e ambiental, inseridas na política de sustentabilidade e responsabilidade social.

Janeiro

- O Banco Europeu de Investimento (BEI) e o Millennium bcp unem esforços para promover o crescimento económico e a criação de emprego nas áreas afetadas pelos incêndios no Norte e Centro de Portugal em 2017, disponibilizando fundos para a promoção da retoma económica nestas áreas num montante de 150 milhões de euros.

Fevereiro

- Inclusão do Grupo BCP, pela 3ª vez, no "The Sustainability Yearbook", publicação de referência na área da Sustentabilidade editada anualmente pelo analista "RobecoSAM" com base na informação recolhida na resposta ao "Dow Jones Sustainability Indices";
- Atribuição de mais um Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp pela Fundação Millennium bcp (2ª edição), distinguindo o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras na área do cancro infantil;
- Millennium bcp subscreve a Carta de Princípios do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD) Portugal, integrando o grupo das primeiras empresas signatárias.

Março

- Edição das Jornadas Millennium Empresas em Vila Nova de Famalicão, uma iniciativa do Millennium bcp que tem como objetivo percorrer o país, por forma a estar mais perto das empresas portuguesas, apoiando a sua internacionalização e reforçando a sua competitividade.

Abril

- Bank Millennium, na Polónia, reconhecido pela Fundação Widzialni pela acessibilidade do seu *site* a pessoas com necessidades especiais;
- Fundação BCP reconhecida pelo Presidente da República Portuguesa com a atribuição do título de "Membro Honorário da Ordem do Infante D. Henrique" pelo trabalho desenvolvido no âmbito da cultura.



*Millennium bcp, um banco comprometido
com as Pessoas e com o futuro*

Maio

- Bank Millennium, na Polónia, premiado pela quarta vez com o “POLITYKA CSR Silver Leaf 2018”, prémio atribuído às empresas que implementam políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa nas suas atividades diárias;
- Fundação BCP distinguida com o prémio “Mecenato” atribuído pela APOM - Associação Portuguesa de Museologia pelo apoio continuado aos Museus nacionais;
- Millennium bcp participa, a nível nacional, com a presença de mais de 100 voluntários, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.

Junho

- Millennium bcp torna-se o único banco português a integrar o Índice de Sustentabilidade Eurozone 120 Euro-next VigeoEiris, que inclui onze bancos da Zona Euro;
- Bank Millennium subscreve a Carta para a Diversidade, iniciativa da União Europeia que reúne as organizações que promovem a diversidade no local de trabalho.

Julho

- Festival ao Largo, 10.ª 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 promove mais uma edição do Torneio Mini-basquete, envolvendo mais de 1.600 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de cidades das 11 províncias de Moçambique.

Agosto

- Na Polónia, o Millennium Leasing celebrou um acordo com o Banco Europeu para a Reconstrução e o Desenvolvimento (BERD), que visa a concessão de um empréstimo de PLN 300 milhões ao abrigo do instrumento de financiamento para a economia verde PolGEFF (*Green Economy Financing Facility*);

Setembro

- BCP confirmado no índice de Sustentabilidade “Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe” do Forum ETHIBEL;

“

*Um banco líder, ao serviço da economia,
da sociedade e das famílias...*



Outubro

- Millennium bim realiza, no Dia Mundial da Poupança e no âmbito do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", ação de sensibilização sobre hábitos de poupança para mais de 15 mil alunos distribuídos por 35 escolas a nível nacional;
- Millennium bim conclui a 9ª edição das "Olimpíadas Bancárias", um projeto de literacia financeira que visa formar as novas gerações de consumidores de serviços financeiros em Moçambique;
- Millennium bim volta a apoiar a 8.ª Edição da Corrida Solidária Helpo, que se estendeu a quatro cidades de Moçambique, às quais se juntaram Vila Real, em Portugal, e São Tomé, em São Tomé e Príncipe.

Novembro

- Millennium bim reabilita, no âmbito do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", mais uma biblioteca escolar, desta feita na Escola Primária da Gorongosa;
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar e lápis de cor, a favor das crianças apoiadas pela ACREDITAR.

Dezembro

- Bank Millennium Polónia incluído, pela décima primeira vez consecutiva, no RESPECT Index - primeiro índice de empresas socialmente responsáveis da Europa Central e Oriental;
- Bank Millennium reabilita, no âmbito do seu programa de Voluntariado corporativo, mais uma escola primária para crianças com necessidades especiais, desta vez em Gdansk;
- Millennium bcp lança ação interna de recolha de bens essenciais "Millennium Solidário – Campanha de Natal 2018", a favor da Ajuda de Berço, em Lisboa, e da Cáritas, no Porto;
- Millennium bcp participa, mais uma vez a nível nacional e com a presença de 88 voluntários, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.



*... mas também na preservação do património cultural,
na proteção do meio ambiente e
no apoio às comunidades locais.*





Relação com Stakeholders

Relação com 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*.

Tema material:

GESTÃO DE 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 2019. 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.

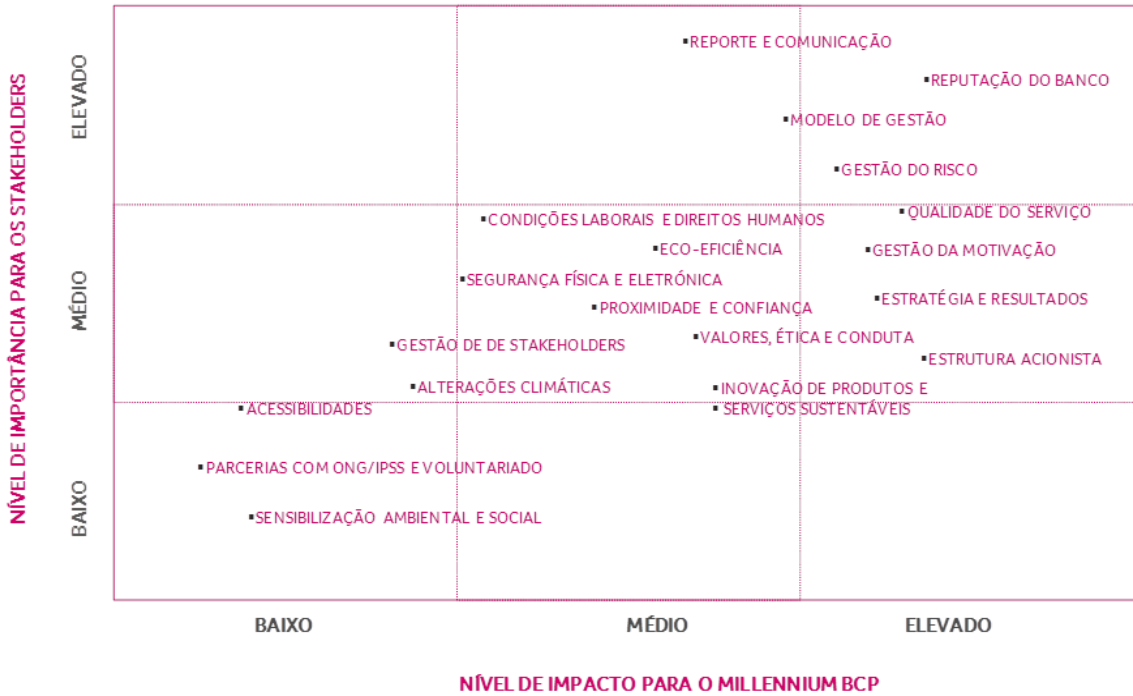
Entretanto, foi já iniciado o processo de preparação do próximo Plano Diretor de Sustentabilidade para o triénio 2020 - 2022.

“

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade



MATRIZ DE MATERIALIDADE (*)



(*) Matriz em vigor desde janeiro 2018. Em dezembro de 2018, o Banco procedeu à revisão dos riscos.

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, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria, 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 2014/19, instrumento integrador que, através de uma relação transparente, próxima 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:

Tema material: **ESTRATÉGIA E RESULTADOS**

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2014 – 2018

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 ao 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.

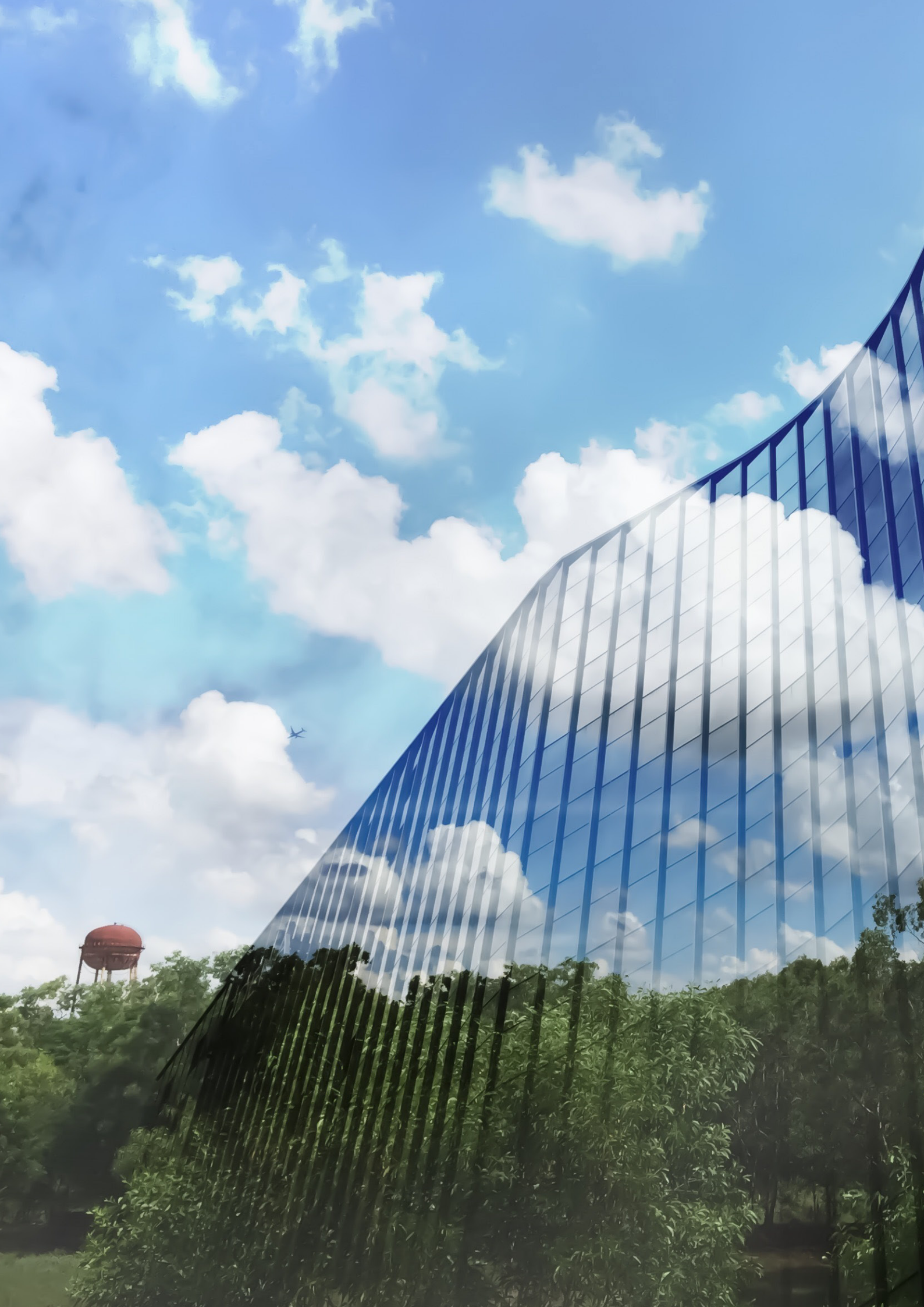
Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2018, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2018 apresenta a informação relativa 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*.



Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2018, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2018 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

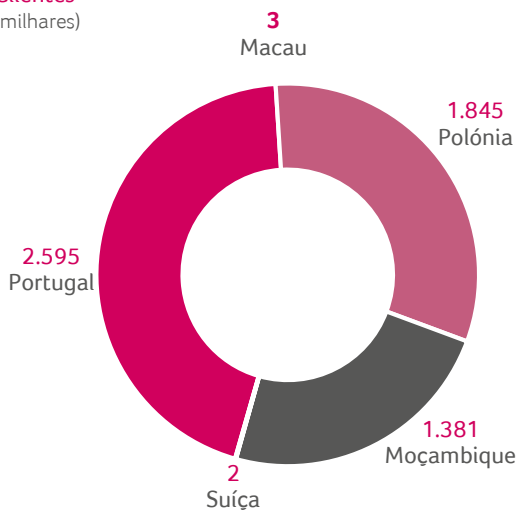
Responsabilidade económica

O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as geografias onde está presente, 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.

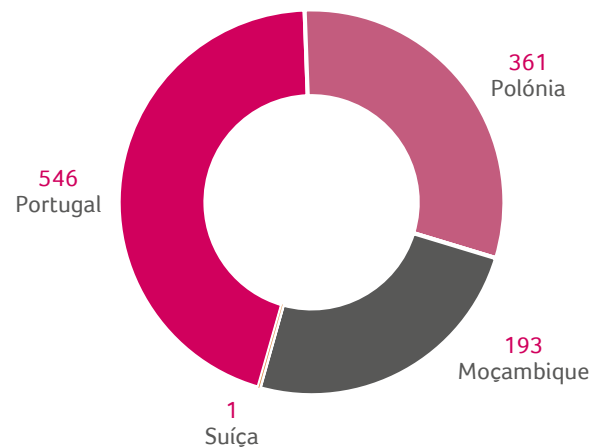
Rede Millennium

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2018 com cerca de 4,9 milhões de Clientes servidos por uma rede de 1.101 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 555 sucursais.

Clientes
(milhares)



Decomposição geográfica de sucursais
(Número de sucursais)



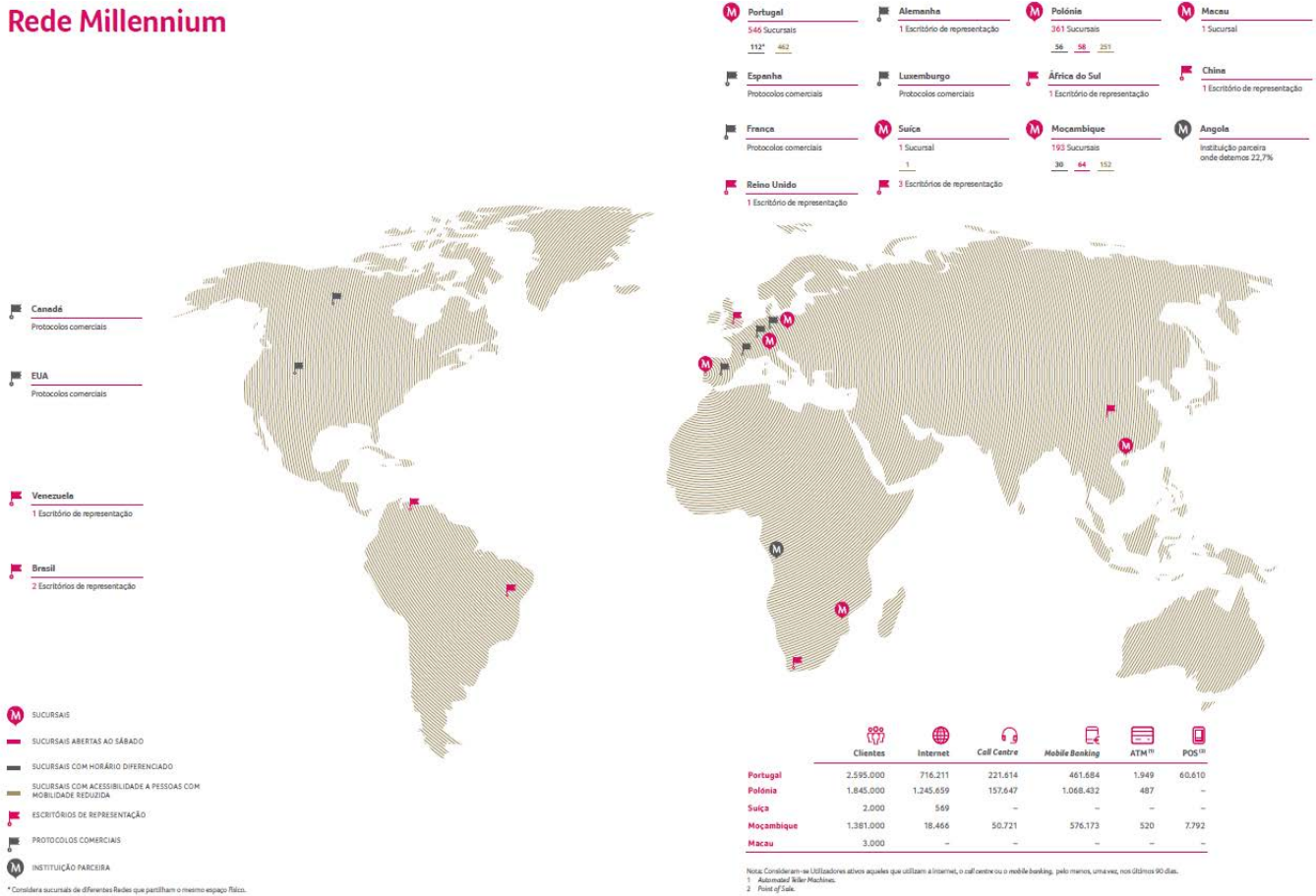
“

*5,8 milhões de clientes,
em 2018, dos quais 2.6 milhões em Portugal...*



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

Rede Millennium



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.

CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM ^(*)	POS ^(**)
Portugal	716,211	221,614	461,684	1,949	60,610
Polónia	1,245,659	157,647	1,068,432	483	-
Suíça	569	-	-	-	-
Mocambique	18,466	50,721	576,173	520	7,792
TOTAL INTERNACIONAL	1,264,694	208,368	1,644,605	1,003	7,792
TOTAL DO GRUPO	1,980,905	429,982	2,106,289	2,952	68,402

Nota: Consideram-se 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 Portugal e Moçambique, bem como nas restantes operações do Grupo, vigora 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”, entretanto renovado em 2018; e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades disponíveis para invisuais, 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 invisuais.



As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, diversifica os horários de atendimento, tentando, assim, assegurar e responder às necessidades e requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 85% do total da rede e, nas restantes geografias, a 73%. Ainda em Portugal, 112 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia este número é de 56 sucursais e em Moçambique de 30.

Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 122 sucursais, representando mesmo, no caso de Moçambique, cerca de 1/3 das sucursais desta operação.

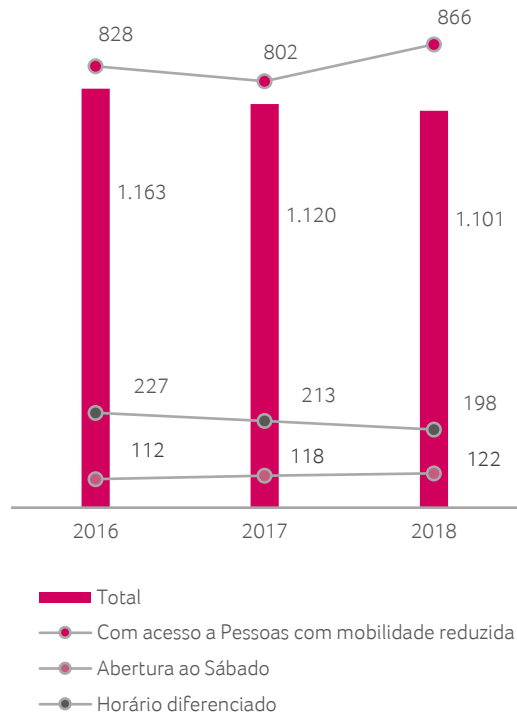
Em Portugal, o Millennium bcp continua a revolucionar a sua rede de Sucursais. O Customer Branch Experience 2.0 do Millennium bcp é uma abordagem inovadora centrada no Cliente, através de uma mudança cultural, do redesenho de produtos e processos e da integração de canais digitais.

Nesta nova geração de Sucursais, o papel está a ser descartado e a formalização de contratos a ser substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria está 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.

Neste contexto, o Banco inaugurou já 42 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que, no quadro da renovação e modernização global da Rede de Sucursais, se irá prolongar durante os próximos anos.

Acessibilidades das sucursais
(N.º de sucursais)





Segurança da informação

Tema material: SEGURANÇA ELETRÔNICA

O programa de segurança da informação implementado no Banco está orientado para a proteção da informação, tendo em consideração a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade 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 do Millennium bcp. Está suportada num conjunto estruturado de políticas, normas de procedimentos e *standards*, alinhadas com as boas práticas internacionais, designadamente, com a norma ISO/IEC 27001 - Information security management systems – Requirements e com as diretrizes EBA/GL/2017/05 - Guidelines on ICT Risk Assessment.

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

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco investe fortemente na monitorização de segurança 24x7, no processo de resposta a incidentes de segurança e em processos contínuos e regulares de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio.

Considerando que a Segurança da Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp iniciou em 2016 um processo regular de sensibilização para a Segurança da Informação dirigido a todos os Colaboradores do Banco em Portugal, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente as *passwords*, o posto de trabalho, o correio eletrónico, a Internet e a mobilidade.

O Millennium bcp contratou a plataforma BitSight Security Rating, que permite obter um indicativo do desempenho global de cibersegurança do Banco, assim como obter um comparativo com a Banca Portuguesa. Esta plataforma identifica indicadores de comprometimento (e.g. máquinas infetadas, configurações inadequadas, comportamentos incorretos dos Utilizadores, etc.), analisa-os e aplica sofisticados algoritmos para produzir o *security rating*. Durante 2018, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores *ratings* 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 espaço aos seus acionistas, o “Millennium bcp Acionista”, através do qual pretende estar mais próximo dos titulares de participações representativas do seu capital. Com o “Millennium bcp Acionista”, os particulares detentores de ações do Banco Comercial Português depositadas em Portugal 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 2018, registaram-se mais de 530 vouchers de desconto no âmbito das 192 parcerias estabelecidas.

O acesso ao espaço “Millennium bcp Acionista” não tem qualquer custo e encontra-se alojado numa área específica do site millenniumbcp.pt. 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 produzida para os Acionistas.

Colaboradores



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Tema material:

CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS

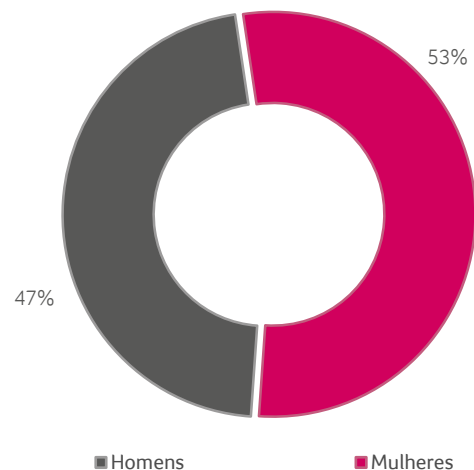
O Grupo BCP assegura um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o rácio salarial de 1:1 entre 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 das Nações Unidas – do qual é Signatário –, 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.

Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação e Saúde e Segurança no Trabalho, as quais se encontram disponíveis para consulta no *website* do Banco, na área de Sustentabilidade:

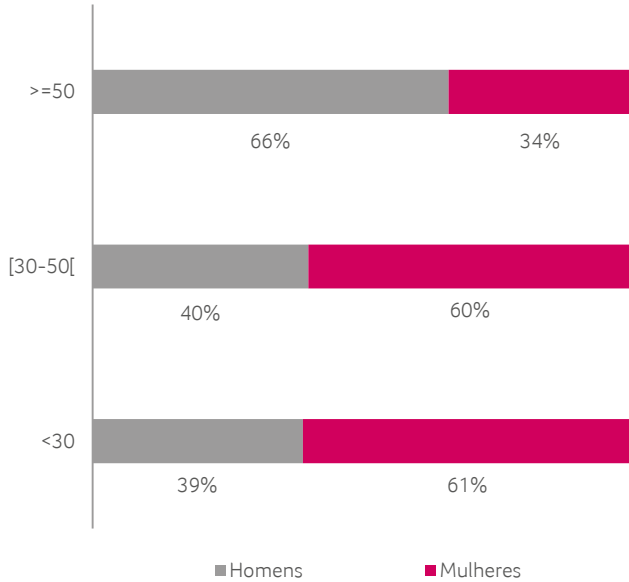
https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx

Distribuição por género (%)

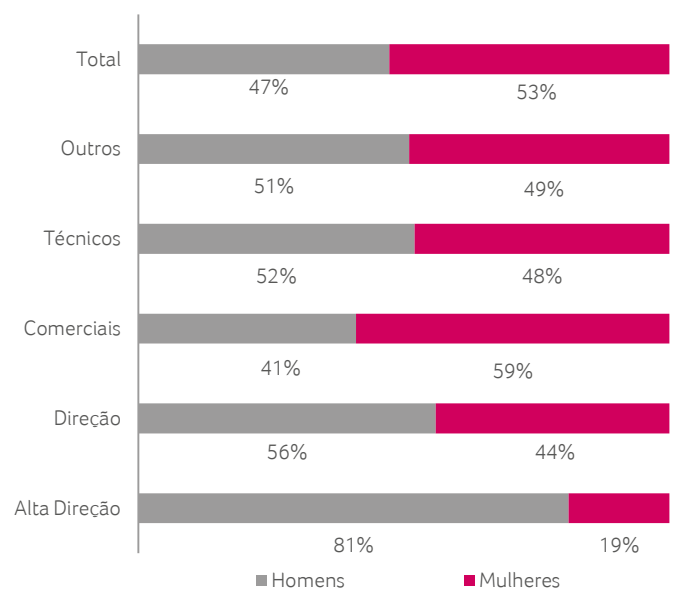


GRI 405-1

Faixa etária por género
(Percentagem %)



Categoria profissional por género
(Percentagem %)



No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2018, o Grupo tinha, no total, 25% de mulheres na sua composição.

Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2018, no global, 41% destas funções foram desempenhadas por mulheres – 21% em Portugal, 59% na Polónia e 27% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 59% no Grupo, distribuídos por 46% em Portugal, 75% na Polónia e 60% em Moçambique.

O Millennium bcp reforçou o seu compromisso com a igualdade de género, renovando a subscrição do Acordo de Compromisso do Fórum Organizações para a Igualdade (IGen). Este Fórum, promovido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), visa incentivar os aderentes a implementar ações concretas e tangíveis que garantam a igualdade de género.

“

*BCP mantém o seu compromisso,
enquanto Signatário, com os dez
Princípios do Global Compact das Nações Unidas*

O Questionário de Clima Organizacional dirigido aos Colaboradores do Banco em Portugal é agora realizado com periodicidade bienal. Na edição realizada em 2018, com uma taxa de resposta de 77% - 10 pontos percentuais acima do registado no questionário de 2016 - este instrumento do Sistema de Gestão de Satisfação aponta para uma melhoria generalizada dos indicadores de Motivação e Satisfação dos Colaboradores do Millennium bcp. A satisfação global é agora de 75 pontos índice.

Na Polónia, o 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, é também efetuado com periodicidade bienal. O inquérito mais recente, realizado em 2016, 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 2014/18 - 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.

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.

Em termos globais, foram ministradas 6.233 ações de formação, a que corresponderam mais de 625 mil horas de formação, com uma média de 39 horas por Colaborador. Ao longo de 2018 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais, mas também nas áreas técnicas, operacionais, de *compliance* e na gestão de equipas.



	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾				
Presencial	42,906	47,731	39,350	-10.1%
E-learning	158,845	270,833	194,499	-41.3%
À distância	63,512	62,143	68,914	2.2%
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	298,361	326,841	241,384	-8.7%
E-learning	121,634	469,357	94,199	-74.1%
À distância	205,998	143,575	171,046	43.5%
POR COLABORADOR	39	59	32	-34.3%

(1) O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em Portugal, com o objetivo de responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às crescentes exigências legais e regulamentares, o Banco fundou, em 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).

O Millennium Banking Academy 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 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 visa: 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.

O ano de 2018 fica marcado pela expansão do programa de competências de liderança, na sequência de um piloto realizado com sucesso na Direção de Operações em 2017.

Este programa, com a designação de M Power, tem como objetivo desenvolver competências para uma Liderança Sustentável e abrange mais de 300 Colaboradores, entre jovens chefias e Colaboradores com potencial.

O programa tem a particularidade de garantir percursos flexíveis, na medida em que os participantes dos dois grupos poderão moldá-los às suas necessidades, escolhendo elementos opcionais, para além dos componentes de base obrigatórios, com acumulação de créditos que contribuirão para a valorização da sua carreira profissional em termos de liderança.

“

Em 2018, o número médio de horas de formação por Colaborador foi de 39

Numa visão geral, em Portugal, em 2018, foram realizadas 364 ações de formação (192 das quais presenciais), que corresponderam a um total de 325.006 horas. No que diz respeito às áreas temáticas, manteve-se um maior enfoque em assuntos relacionados com a atividade comercial, gestão e finanças, informática e novas tecnologias e legais e regulamentares.

Em Portugal, em 2018, registou-se uma média de 7,1 horas de formação presencial por Colaborador, o que não permitiu alcançar o objetivo definido de 8 horas.

No entanto, em 2019, prosseguindo uma estratégia de garantir sempre mais e melhor formação, o nosso objetivo é aumentar as horas de formação no trabalho acima dos 5%.

Na Polónia, manteve-se o crescente investimento na formação dos Colaboradores com o objetivo de desenvolver competências técnicas e comportamentais que se reflitam na melhoria da qualidade e eficiência do trabalho desenvolvido e no cumprimento dos objetivos do Bank Millennium, sempre em linha com os seus valores corporativos.

É neste contexto que os Colaboradores participam, todos os anos, em ações de formação externas e internas sobre temas específicos, bem como em conferências e congressos.

Em 2018, foram realizadas 5356 ações formativas, num total de 258.622 horas, com o maior investimento a recair sobre temas relacionados com *compliance*, serviço ao Cliente e produtos, liderança e saúde e segurança. Assim, deu-se continuidade à formação de âmbito comercial, que incluindo a preparação dos novos Colaboradores, prevê também a realização de *workshops* nas áreas de serviço ao Cliente e apoio às vendas, crédito e investimento, mas também cursos *e-learning* sobre produtos - novos ou alterados -, procedimentos e aplicações bancárias.

A realização de processos formativos decorrentes da implementação de novos quadros legais e regulamentares constituiu igualmente uma prioridade, de que são exemplo, em 2018, os cursos sobre proteção de dados e segurança da informação.

No segmento Prestige, a formação continuou a privilegiar o reforço de conhecimentos sobre mercados financeiros, investimento, produtos, técnicas comerciais e de negociação e de gestão da relação com os Clientes. Na área de Empresas, foi implementado um programa similar concretizado através de cursos *e-learning* e workshops conduzidos por duas empresas externas. Os Consultores de Empresas tiveram ainda uma formação, também ministrada por uma empresa externa, sobre fundos de apoio, nacionais e regionais.



M#leaders

Das iniciativas de formação organizadas pelo Bank Millennium, destaca-se o “M#leaders”, um programa inovador de desenvolvimento estruturado para gestores e diretores, com o propósito de fortalecer as suas competências de liderança.

Com recurso a uma metodologia holística que combina *workshops*, estudos de caso, *group coaching* e *brainstorming*, os participantes têm a possibilidade de aprofundar os seus conhecimentos nas áreas de liderança, gestão, comunicação, trabalho de equipa e motivação.

Foi igualmente iniciado um programa formativo de liderança, com a duração de dois anos, dirigido aos Diretores de Sucursal da rede de Retalho.

Nesta geografia, realce ainda para o “Millennium Campus”, um novo programa de aquisição e aprofundamento de conhecimentos e competências que pretende contribuir para estimular a inovação na organização. Estruturado em torno de sessões regulares com professores das mais prestigiadas universidades mundiais, é preferencialmente dirigido a técnicos especialistas e responsáveis de unidades orgânicas dos serviços centrais e redes comerciais.

Em temáticas relativas a Compliance, o Bank Millennium, em 2018, formou 6.229 pessoas. Já em temas relacionados com Risco, receberam formação especializada 176 Colaboradores, sendo que em Saúde e Segurança no Trabalho foram formados 3.522, valor que compara favoravelmente com os 2.819 formados no ano anterior.

Também na Suíça, cujo esforço formativo continua a abranger, virtualmente, todos os Colaboradores, as ações desenvolvidas, num total de 1.708 horas, tiveram o seu foco em temas comerciais e de risco. Tendo chegado a 75 Colaboradores, 97% 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 Direitos Humanos a mais de 90% dos Colaboradores desta geografia.



Já em Moçambique, o ano fica marcado pelo segundo ano de atividade da Millennium bim Academia (MBA).

Esta academia corporativa de formação, a primeira de um Banco em Moçambique, tem como missão desenvolver, num ambiente de aprendizagem contínua e de partilha de conhecimento, profissionais com sentido ético, com uma técnica de excelência e rigor na ação.

Baseada 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 formando, em 2018, 2.637 pessoas, num total de 41.898 horas de formação geral e especializada.

Neste segundo ano de atividade, merecem destaque o programa de formação dirigido à Direção Comercial - “Encantar Clientes e Vender Soluções” -, com o qual se procurou reforçar as aptidões de mais de 1.000 Colaboradores de *front-office*, mas também o programa de liderança “Lider Millennium bim 4.0” dirigido a cerca de 150 Colaboradores com funções de direção de 1.ª e 2.ª linha.

O Millennium bim, em 2018, formou 1.432 Colaboradores em temas relativos a Compliance, 117 a Risco e 127 a Saúde e Segurança no Trabalho.

Gestão do talento

A gestão das pessoas é 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.

No Millennium bcp, em Portugal, o ano de 2018 ficou marcado pela realização do programa de jovens Colaboradores InGenious. Trata-se de um programa pensado e concebido para jovens com um background académico em áreas quantitativas. Com a duração de aproximadamente um ano, integrou 29 estagiários distribuídos pelas várias Direções do Banco. A formação foi uma das grandes apostas deste programa, abrangendo conteúdos programáticos diversificados sobre Banca, Analytics e Soft Skills.

Este Programa, diferenciador na atração e desenvolvimento de jovens talentos, foi distinguido nos Prémios RH 2018 com o troféu de “Melhor Academia de Trainees”, atribuído pelo Instituto Informação Recursos Humanos.

Já na Polónia, destacam-se os programas de estágio “Millennium Bankers” e “Expert Start-Up” – que na edição de 2018 contaram com 67 e 4 participantes, respetivamente -, mas também a plataforma interna de recomendação de candidatos sugeridos por Colaboradores do Banco - a “Sharehire” - através da qual se faz a identificação de candidatos com o perfil mais adequado.

Também a Millennium Academy, que promove sessões de formação gratuitas para estudantes - dinamizadas por especialistas do Banco - com o objetivo de dar a conhecer a natureza específica do trabalho no setor bancário e apresentar possíveis planos de carreira, contou, em 2018, com a participação de 612 estudantes.

O Bank Millennium, numa parceria com a Faculdade de Economia de Varsóvia, criou o primeiro Centro de Coworking para Start-ups. O Centro visa reunir estudantes e licenciados que tenham criado ou estejam a planear criar a sua própria start-up e que queiram confrontar as suas ideias com a realidade empresarial. É um local para reuniões, trabalho em rede e debates/conversas com especialistas, quer da Universidade quer do Bank Millennium.

Em Moçambique, num ambiente cada vez mais exigente, o Millennium bim manteve, como uma das suas principais preocupações, a atração e captação de novos talentos. Assim, com o objetivo de preparar a futura geração de líderes, foram identificados os Colaboradores de Elevado Desempenho e Potencial, tendo por base o mérito, competências e aptidões demonstrados para assumir novas responsabilidades.

Foi também lançada a 4.ª edição do “People Grow”, com a assinatura de campanha “Dá o passo certo rumo ao teu futuro”. Este programa, que mais uma vez beneficiou de uma identidade visual e plataforma próprias e de um ciclo de palestras nas principais universidades do país, recebeu mais de 2.600 candidaturas.

O Millennium bim apoiou ainda o lançamento do Anuário de Estudantes Moçambicanos do Ensino Superior, uma iniciativa da Câmara de Comércio Portugal Moçambique.

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 97,1%.

Em Portugal, onde 98,5% dos Colaboradores foram avaliados, consolidaram-se os dois novos processos do modelo de Gestão de Pessoas que separam a avaliação do Desempenho dos Colaboradores (passado) do seu Desenvolvimento (futuro). Estes dois ciclos ocorrem em datas distintas.

O M Desempenho tem duas dimensões: objetivos e comportamentos, sendo que os comportamentos esperados de cada Colaborador estão alinhados com os valores do Banco. Já o M Desenvolvimento, o novo processo para gerir o desenvolvimento profissional dos Colaboradores, no qual o Colaborador efetua a autoavaliação das suas competências, propõe ações de melhoria e respetivo plano de implementação e partilha a sua perspetiva de evolução profissional no Banco, possibilitou, durante o ano de 2018, satisfazer muitas das necessidades identificadas pelos Colaboradores, nomeadamente em termos de formação, mas também de mobilidade, tendo abrangido cerca de 30% dos Colaboradores que manifestaram essa vontade.

Dos avaliados, 72,4%, mas também 87,3% dos avaliadores, responderam estar – satisfeitos ou muito satisfeitos – com o processo de avaliação, tendo-se registado um valor de discordâncias de cerca de 0,87%.

A atividade internacional garantiu a avaliação de 98% dos Colaboradores, com a Polónia a apresentar um valor de 100% e Moçambique de 95%.

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, em 5 categorias distintas, 14 Colaboradores.

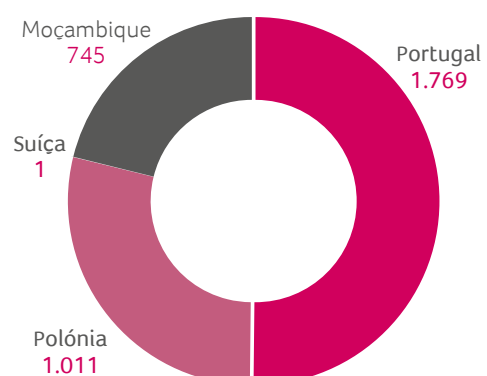
Já na Polónia, foi realizada a 2.ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 40 Colaboradores.

Nesta operação, 8 Colaboradores foram também reconhecidos com uma distinção atribuída pelo Presidente do Conselho de Administração pela sua participação em projetos estruturantes.

Ainda neste contexto e de novo em Portugal, o Programa de Reconhecimento Millennium, iniciado em 2017, pretende reconhecer os melhores Colaboradores e dar visibilidade a todos os que se empenham e se distinguem através de três tipos de distinções: M Impacto, M Líder e M Valores.

Millennium
PEOPLE
Pessoas que fazem a diferença

Promoções
(Número de Colaboradores)



Ao permitir partilhar entre todos os Colaboradores, os projetos, contributos e atitudes exemplares, assegura visibilidade aos Colaboradores, equipas e projetos que dão corpo e forma aos valores Millennium contribuindo para a união de todos os Colaboradores em torno de uma missão e valores comuns.

Com esse objetivo foi criado um *site* interno onde todos os Colaboradores têm possibilidade de saber como se reconhece no Millennium, quem e porquê. De forma clara e transparente, cada Colaborador poderá consultar as regras, as diferentes categorias que vão ser premiadas, candidatar-se ou apoiar candidaturas.

Na segunda edição deste programa foram distinguidos 70 Colaboradores.

No conjunto do Grupo BCP, materializando uma política consequente de reconhecimento do mérito, o Banco garantiu a valorização profissional de 3.526 Colaboradores (1.912 mulheres e 1.614 homens), dos quais 1.769 Colaboradores em Portugal, 1.011 na Polónia e 745 em Moçambique.

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 91 sugestões (35 em 2017), - 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 109 Colaboradores, responsáveis por 191 ideias, viu já 3 ideias concretizadas, estando 1 a aguardar implementação.

Estes programas, que se mantêm em fase de reavaliação em todas as geografias, 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

Em 2018, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um acréscimo de 1,4% (mais 225 Colaboradores) face ao ano anterior. Dos 16.061 Colaboradores do Grupo, 56% desempenhavam funções na atividade internacional e 44% em Portugal.

COLABORADORES

	2018	2017	2016	Var. % 18/17
TOTAL EM PORTUGAL	7.095	7.189	7.333	-1,3%
Polónia	6.270	5.945	5.964	5,5%
Suíça	77	71	72	8,5%
Moçambique	2.619	2.631	2.551	-0,5%
TOTAL INTERNACIONAL	8.966	8.647	8.587	3,7%
TOTAL DO GRUPO	16.061	15.836	15.920	1,4%

Em Portugal, manteve-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores, com 226 saídas, 78% das quais por mútuo acordo e/ ou planos de reforma, e a admissão de 120 novos Colaboradores. Dos Colaboradores que saíram, 57% desempenhava funções comerciais e 11% funções de direção.

Em Moçambique, registou-se também um decréscimo do quadro de Colaboradores (-0,5% face a 2017), com as 167 saídas, das quais 42% por iniciativa própria e 60% afetas a funções comerciais, quase totalmente compensadas pelo processo de recrutamento que integrou 151 Colaboradores.

Já na Polónia, registou-se um crescimento do quadro de Colaboradores (5,5%), com o recrutamento de 1.687 Colaboradores e um total de saídas de 1.356 Colaboradores, sendo que destas 75% foram por iniciativa própria e 74% afetas a funções comerciais.

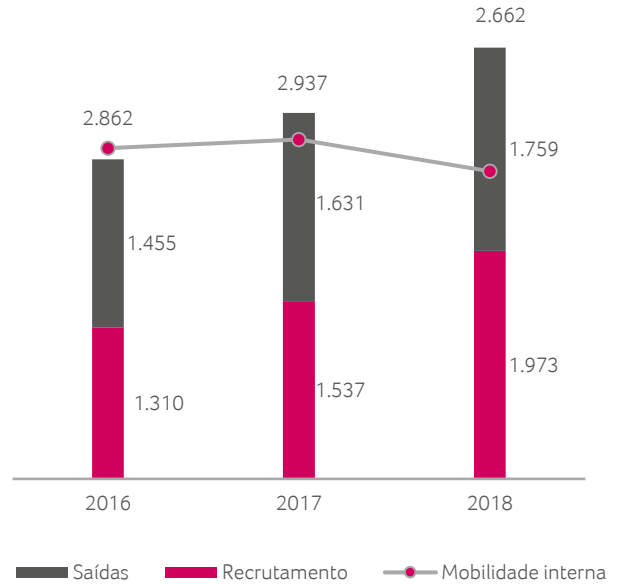


O Grupo BCP encara a mobilidade como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, continuando a incentivar, sempre que possível, o contacto com diferentes realidades do Banco. Nesse sentido, os processos de mobilidade interna de Colaboradores assumem uma importância estratégica para o Millennium.

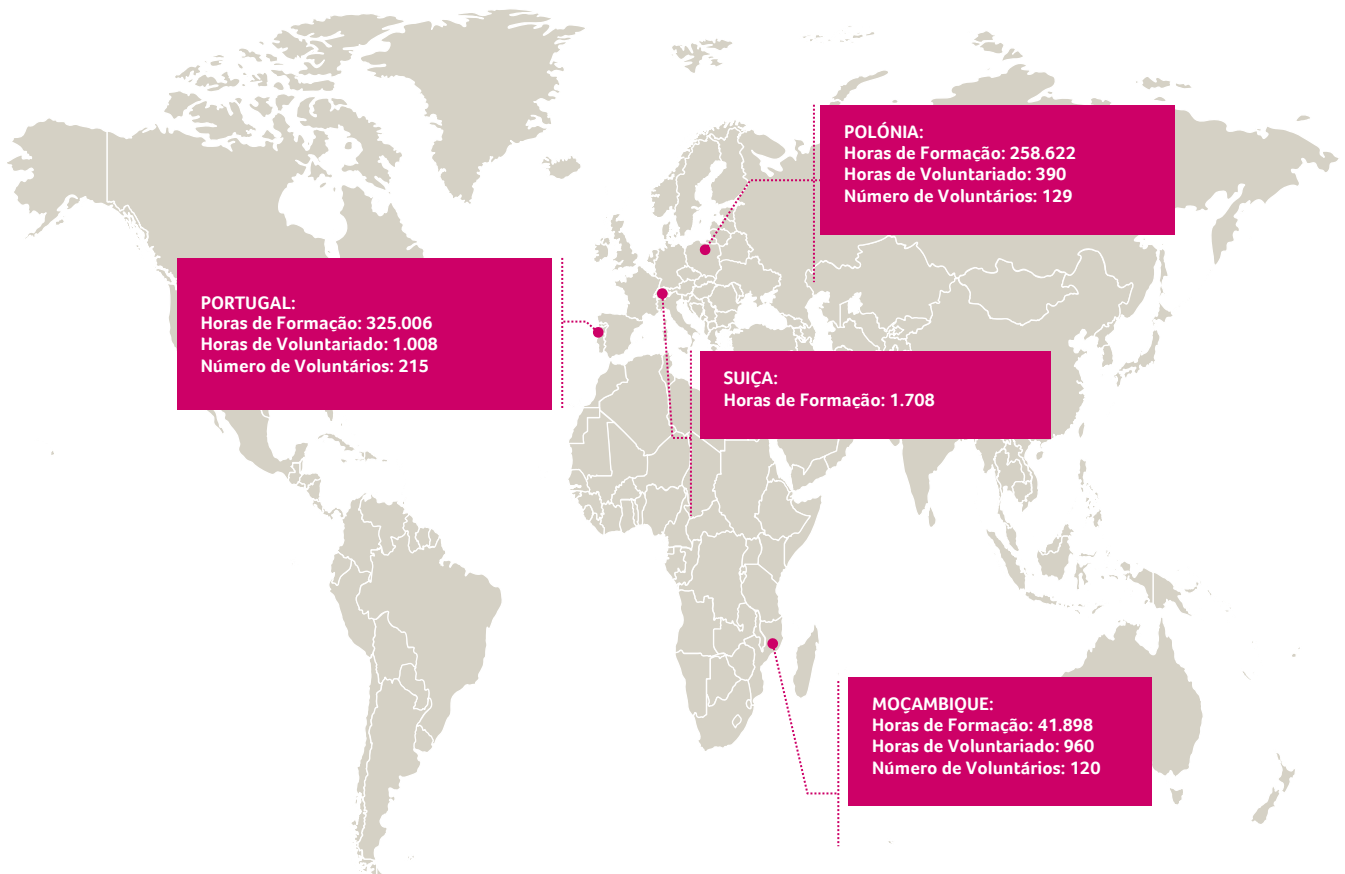
Em 2018, 16,6% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 22,5% e 37,0% dos seus Colaboradores mudar de áreas/ departamentos.

Rotatividade de Colaboradores

(Número de Colaboradores)



MAPA COM EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO SOCIAL POR LOCALIZAÇÃO



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*, muito focada no risco, 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.

Foi também iniciado um novo processo de atualização de dados sobre práticas de BC&FT junto dos Bancos Correspondentes, com relação (RMA - Relationship Management Application), como forma de mitigar riscos reputacionais para o Banco, assegurando que estes cerca de 900 parceiros de negócio cumprem com as normas definidas internacionalmente.

Foram ainda reforçados os mecanismos de deteção relacionados com o aumento do risco de alguns países, com ênfase nas transações relacionadas com "criptomoedas" conforme sinalizado pela Comissão Europeia, mas também robustecidas as práticas de prevenção de BC&FT, de acordo com a Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto - Regime de combate ao branqueamento e ao financiamento ao terrorismo do Banco de Portugal

É neste contexto que a realização de ações de formação específicas e com o acompanhamento das equipas do Compliance Office têm sido uma prioridade e uma constante. Assim, a atuação conjunta com as diversas áreas de negócio permitiu que as ações de formação, em Portugal, contassem com 30.300 presenças de Colaboradores nos vários temas inerentes à atividade do Compliance Office, sempre com foco 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 acréscimo quando comparado com o verificado em 2017 (ano em que se realizou o curso sobre o novo Código de Conduta do BCP), continua a traduzir a importância atribuída aos processos formativos sobre matérias de Controlo Interno, mas também sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, de que se destacam, em Portugal:

- Formação obrigatória sobre as alterações decorrentes da entrada em vigor da DMIF2, dirigida a todos os Colaboradores com responsabilidade direta ou indireta na venda de produtos financeiros a Clientes, compreendendo novas certificações e a atualização das já existentes;
- Formação sobre a nova regulamentação relativa à proteção de dados (RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados);
- Formação sobre prevenção de abuso de mercado;
- Atualização de conhecimentos sobre práticas de prevenção de BC&FT tendo em consideração as alterações decorrentes da Lei n.º 83/2017, para o universo de Colaboradores em Portugal.

COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

GRI 406-1

AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
Atividade em Portugal	30.300	28.123	747	7,7%
Atividade Internacional	2.219	9.093	5.725	-75,6%
TOTAL	32.519	37.216	6.472	-12,6%

⁽¹⁾ Presenças em ações de formação.

No plano de atividades do Grupo, continua como prioridade 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

Uma referência adicional à versão do Código de Conduta, publicada ainda em 2017, normativo interno que 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.

O Código de Conduta e um conjunto de normas e políticas de *compliance* que regem a atividade do Banco encontram-se disponíveis para consulta no *website* do Banco, na área Governação:

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx.

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 organização processual em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função de supervisão de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas comerciais de produtos ou serviços promocionais e informativos, produzidas no Grupo. A tendência, registada já em 2016 e 2017, 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, não tendo o BCP 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 784 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 2.402 pedidos.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	431	300	196	43,7%
Atividade em Internacional	352	228	176	54,4%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	364	160	254	-37,0%
Atividade em Internacional	2.038	1.167	750	36,7%
TOTAL	3.185	1.855	1.376	71,7%

Auditoria interna

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do Banco Comercial Português cuja principal missão é assegurar aos seus *stakeholders* – em particular à Comissão de Auditoria e à Comissão Executiva do Conselho de Administração – a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco como um todo e ainda assegurar a adequação 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 carácter 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 2018, 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, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

GRI 419-1

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
Atividade em Portugal				
Normas Internas	13	14	16	-7,1%
Normas Externas	4	6	7	-33,3%
TOTAL	17	20	23	-15,0%

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 2018 foram concluídos 334 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 17 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 7 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

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 e que podem ser consultadas no *website* do Banco, na área Sustentabilidade: https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx

Qualidade do 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.

Inquérito de satisfação

GRI 102-43, 102-44

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no modelo de avaliação das 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 sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

Em 2018, o indicador NPS (*Net Promoter Score*), que traduz o nível de recomendação com o Banco, registou, no caso dos Clientes Prestige, uma subida para 62,2 pontos, mais 4,7 pontos do que em 2017, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 3,9 pontos, para um valor de 69,8. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para 60,2 (56,9 em 2017). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 67,7, que compara favoravelmente com os 64,4 do ano transato. Foram ouvidos mais de 140.000 Clientes.

Para além das experiências dos Clientes nas Sucursais Millennium e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente a Abertura de Conta de Particulares e de Empresas, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos, (iv) o Crédito à Habitação, (v) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes, (vi) a utilização do Internet Banking e (vii) a utilização das novas Máquinas de Transações Millennium (MTM). No total, em 2018, os Clientes avaliaram mais de 190.000 experiências com o Millennium.

Foi também desenvolvida mais uma ação “Cliente Mistério”, que, com 4 vagas, totalizou mais de 2.000 visitas a sucursais Mass Market. Os resultados obtidos em 2018 registam uma variação pouco significativa quando comparados com os valores obtidos em 2017, tendo-se atingido, na última vaga do ano, 81% de concretização da coreografia de atendimento preconizada pelo Banco.

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

Em 2018, deu-se continuidade ao programa “Treinos #1” nas sucursais Mass Market, com periodicidade mensal, onde foram abordadas temáticas alinhadas com a estratégia do Banco. Assim, desenvolveram-se competências relacionadas com produtos de investimento, crédito pessoal, cartões, crédito à habitação, soluções de reforma, oferta para segmento de Negócios, abertura de conta via APP e processo de habilitação de herdeiros.

Foi ainda introduzida uma sistemática semanal de “Mini-Treinos #1”, que consiste numa sessão de 15 minutos, a realizar em equipa na reunião semanal de vendas, com o objetivo de relembrar e praticar aspetos relevantes do atendimento ao Cliente.

Considerando os resultados alcançados com o programa no Mass Market, foi lançado um projeto similar de transformação da Experiência dos Clientes do Segmento Prestige. O projeto iniciou-se com uma formação comportamental e de técnicas comerciais a todos os Gestores Prestige e Diretores de



Experiência Cliente

Sucursal, a que se seguiu um processo de certificação dos mais de 500 Gestores envolvidos. Em 2019, o projeto prosseguirá com a implementação da sistemática de “Treinos #1” mensais nas Sucursais Prestige, assim como da prática de “Mini-Treinos #1” semanais.

Foram ainda realizados 26 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio. Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos mantiveram-se em patamares elevados, de que os 86% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Internet Banking – Particulares, os 90% com a Internet Banking – Empresas e os 84% do Mobile Banking Particulares são exemplo.

Resultado do trabalho desenvolvido pelos canais diretos, o Banco foi, entre outras distinções, reconhecido pela revista norte-americana Global Finance como o “Melhor Banco Digital em 2018” em Portugal e Moçambique, no âmbito dos “The World’s Best Consumer Digital Banks”. O Millennium bcp foi ainda distinguido pela Global Finance nas categorias “Best Online Deposit, Credit and Investment Product Offerings” e “Best Information Security and Fraud Management” - sites de Particulares e Empresas - na Europa Ocidental.

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.

Em Portugal, estes estudos de opinião passaram, a partir de 2018, a ser realizados com periodicidade bienal, sendo que o valor global obtido no estudo de 2017, 80,2 p.i., refletia uma evolução positiva quando comparado com o triénio anterior.

Já em Moçambique, em 2018, o valor registado foi de 71 p.i e de 74 p.i. na operação Suíça.

Também 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 CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, realizado em 2 vagas anuais, assente num modelo econométrico que visa medir a satisfação e a lealdade do Cliente e a sua perceção da qualidade dos produtos e serviços numa lógica de benchmarking. O Índice CSI Banca, no qual o Millennium bcp atingiu o 1.º lugar no 2.º semestre de 2018, é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Internet Banking (Índice CSI Internet Banking).

Outro dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DataEe, 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 2018, o Millennium bcp é o Banco principal para todos os segmentos de empresas, liderando igualmente nos setores Comércio, Serviços e Indústria, Empresas Exportadoras e Portugal 2020 .

O Millennium bcp destaca-se neste estudo, uma vez mais, como Banco mais inovador, mais eficiente, com produtos mais adequados às empresas e mais próximo dos Clientes.

Refira-se ainda, neste contexto, que a distinção do Millennium bcp como “Escolha do Consumidor” – na categoria “Grandes Bancos”, constitui um reconhecimento renovado do esforço que tem vindo a ser efetuado na modernização e na simplificação dos produtos e serviços, mas também da forte aposta do Banco na proximidade com os Clientes, na agilização das operações e na sustentabilidade da sua proposta de valor.

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 79 para 73 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 relativos a Canais Remotos constituem o exemplo mais recente -, mas também de ações “Cliente Mistério” nos Balcões do Banco. Numa visão agregada, em 2017 foram realizados 2 estudos de mercados e 4 inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar mais de 2.200 Clientes

Na Avaliação de Experiências dos Clientes do segmento Prestige, que teve em 2018 três vagas, foram consideradas as seguintes interações: (i) Abertura de Conta; (ii) 6 meses após a Abertura de Conta; (iii) Contato/Visita do Gestor; (iv) Concessão de Crédito; e, (v) tratamento de reclamação. Globalmente, nestes exercícios, em que foram auscultados mais de 1.100 Clientes, o grau de recomendação foi de 81 p.i..

Já o índice de Qualidade Operacional dos Balcões do Millennium bim, registou, em 2018, uma subida para 3,2 pontos, ultrapassando assim em 0,2 o objetivo definido para o ano. Esta evolução, consolidadas que foram as ações de melhoria propostas na sequência das avaliações "Cliente Mistério", permite assegurar um nível de serviço no atendimento dos Clientes consistente e constante em toda a rede.

Referência adicional à implementação do modelo de avaliação de experiências de Clientes no Millennium bim, através do indicador NPS (*Net Promoter Score*), que, neste 1º ano, entrevistados 735 Clientes, obteve um valor agregado de 52,4 p.i..

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2018, com 87 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 97% de avaliações positivas. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 91% de satisfação alcançados.

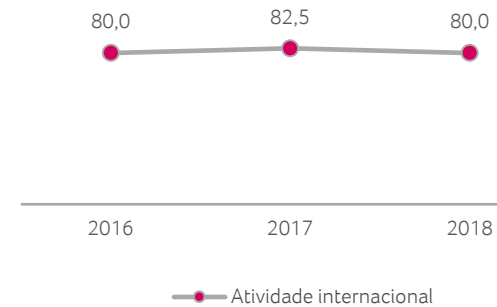
Em linha com a recomendação dos Clientes, também os reconhecimentos atribuídos por diversas entidades independentes confirmam a qualidade do serviço garantido pelo Banco nesta geografia. Realce para a 17ª edição do *ranking* "Newsweek Friendly Bank 2018", tendo o Bank Millennium integrado os três melhores classificados em todas as categorias em competição.

Ainda nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares - dirigidos aos segmentos de Retalho (NPS de 51), Prestige (NPS 33) e Empresas (NPS de 41) -, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações "Cliente Mistério".

O Bank Millennium, materializando uma abordagem holística e consciente do impacto que a crescente popularidade dos novos canais digitais está a introduzir no comportamento e nas necessidades dos Clientes - e que não se reflete apenas na banca eletrónica, mas que se estende aos canais tradicionais, nomeadamente às Sucursais -, continua a efetuar avaliações que, com recurso a técnicas inovadoras, têm permitido melhorar o espaço e a coreografia de atendimento.

Refira-se, por último, que nesta operação, numa visão quantitativa, foram realizados 5 estudos de mercados e 22 inquéritos diretos ou específicos que permitiram auscultar cerca de 61.000 Clientes ao longo de 2018.

Satisfação dos Clientes (Pontos índice)



Informação não disponível para a Suíça.

Reclamações

O Grupo BCP assume 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.

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	26,648	22,104	20,423	20.6%
Atividade Internacional	81,596	54,814	53,940	48.9%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	24,296	20,649	18,454	17.7%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	83,157	54,535	51,894	52.5%

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (80) e em Moçambique

(15) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.



Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um aumento de 20,6% quando comparado com o ano anterior, com um total de 26.648. Uma parte significativa destas reclamações está relacionada com movimentos na conta à ordem 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 2 dias úteis.

Na Polónia, foram registadas 68.007 reclamações, o que reflete um acréscimo de 47,6% face ao ano anterior. Grande parte destas reclamações e do seu acréscimo, 73%, é atribuível a contas à ordem e a prazo, cartões de crédito e débito e transações com cartões. 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 7 dias, prazo médio que em 2018 foi ainda, no entanto, de 11 dias.

Em Moçambique, com 13.587, o número de reclamações também aumentou 55,5% quando comparado com o período homólogo, sendo os cartões e contas à ordem os temas mais referidos. Esta operação atingiu, como resultado da simplificação do Workflow de Reclamações e das melhorias processuais implementadas, um prazo médio de resolução de reclamações de 18 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 para os órgãos próprios do Banco para resolução, 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.

O Provedor do Cliente é um órgão independente das estruturas hierárquicas do Banco e desenvolve a sua atuação em conformidade com um Regulamento próprio, defendendo e promovendo os direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Millennium bcp que se lhe dirijam.

PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
INTERPELAÇÕES REGISTADAS	1.848	1.534	1.247	20,5%
Reclamações	1.342	1.099	926	22,1%
Solicitações	458	390	288	17,4%
NOVAS RECLAMAÇÕES	48	45	33	6,7%
Concluídas	45	44	32	2,3%
Com provimento	22	24	13	-8,3%
Sem provimento	23	20	19	15,0%
Tempo médio de resolução (dias)	14	18	28	-22,2%

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2018, o Provedor do Cliente recebeu 1.848 interpelações (1.534 em 2017) que representaram, em termos acumulados e homólogos, um aumento de 20% face a 2017.

O Provedor do Cliente apreciou 1.342 Reclamações (1.099 em 2017), encaminhadas para o Centro de Atenção ao Cliente, responsável por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes; 458 Solicitações (390 em 2017), encaminhadas para os respetivos Serviços do Banco responsáveis por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes e 48 Novas Reclamações (45 em 2017), que pela sua natureza, foram analisadas e respondidas pela Provedoria do Cliente.

A taxa de provimento das Novas Reclamações foi de 49% e o tempo médio de resposta foi de 14 dias (18 dias em 2017).

As matérias - numa ótica de produto ou serviço financeiro - que suscitaram maior número de interpelações dos Clientes, foram as relativas a "Contas à Ordem" (26% vs. 25% em 2017) e "Crédito Habitação" (14% vs. 17% em 2017).

Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 90% das exposições apresentadas, é a de Retalho, seguida do ActivoBank, com 4%.





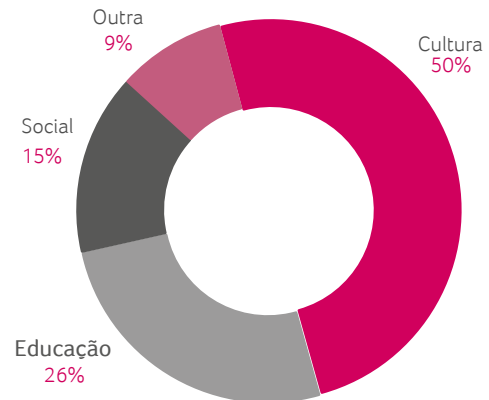
Responsabilidade social

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

Donativos alocados por área de intervenção
(Percentagem %)



Em 2018, o número de horas de Voluntariado foi de 1.008 em Portugal e de 2.358 no conjunto das operações do Grupo, valores que, comparando desfavoravelmente com as 1.483 e 3.272 horas registadas em 2017, não permitem alcançar o objetivo anual proposto de 10% de crescimento.

Para 2019, 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.

Participar e partilhar

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 ajudando na separação e armazenagem dos alimentos. Em 2018, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de 190 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 2017/2018, 25 voluntários do Millennium bcp acompanharam mais 651 alunos, distribuídos por 23 escolas, nos vários programas da Junior Achievement Portugal, num total de 248 horas de voluntariado corporativo.



O Banco tem 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, Marketing de Retalho, Marketing de Empresas, Operações e Qualidade e Apoio à Rede, destaque para:

- “Acreditamos: Ajudamos a Dar (mais) Cor à Esperança”, iniciativa interna que teve como objetivo recolher pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar e lápis de cor para as crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR. Com o contributo dos Colaboradores do Banco a nível nacional foi possível reunir cerca de 700 unidades, das quais 250 caixas com pensos;



- “Uns Comovem-se, Outros Movem-se”, iniciativa interna da Direção de Qualidade e Apoio à Rede que teve como objetivo recolher rações, abrigos e produtos de higiene para os animais à guarda da “APA - Associação de Proteção dos Animais” e que permitiu reunir 260 kgs de rações e cerca de 100 bens, que vão de comedouros e casotas a camas e agasalhos;
- “Millennium Solidário - Natal 2018”, campanha interna que teve como objetivo recolher, em Lisboa, produtos alimentares, de higiene e brinquedos, a favor dos bebés e crianças acolhidos pela Ajuda de Berço e, no Porto, vestuário, agasalhos, produtos alimentares, de higiene e brinquedos, neste caso a favor das crianças, jovens e adultos apoiados pela Cáritas Diocesana. Com o habitual compromisso dos Colaboradores do Banco, foi possível reunir cerca de 4.500 bens.

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:

- Presença na 1.ª edição do Marketplace Cascais, mercado social que reúne empresas e instituições sem fins lucrativos e onde os participantes apresentam as suas ofertas e necessidades, promovendo uma partilha de conhecimentos e experiências que resulta na troca de bens e serviços. O Millennium bcp, que esteve presente pela quarta vez em eventos promovidos pelo Marketplace, estabeleceu 14 acordos de doação de material com diferentes instituições de solidariedade social, tendo já apoiado, no conjunto destas participações, um total de 37 instituições;
- 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 2018, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 2.392 bens a 78 instituições, dos quais 329 à Entrajuda;
- Na Cultura, destaque para a 10.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;

**SABEMOS
O QUE CONTA**
SUSTENTABILIDADE



GIRL MOVE ACADEMY

Believe ● Lead ● Change

- 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;
- Projeto “Girl Move”, uma associação que pretende ajudar jovens moçambicanas a terem acesso a mais e melhor formação, de modo a quebrarem o ciclo de pobreza e por essa via, construírem o seu próprio futuro e contribuir para uma sociedade melhor. O Millennium bcp concedeu, em 2018, mais um estágio de 1 mês a uma jovem moçambicana.

Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar um conjunto significativo de ações no âmbito da cultura e voluntariado. Foram realizadas 10 ações de voluntariado em 2018, que envolveram 129 Voluntários e totalizaram 390 horas. Destas iniciativas, destacam-se:



- Programa de voluntariado corporativo “Milantrop”, criado em 2016 e dirigido a todos os Colaboradores do Banco, destina-se a apoiar as comunidades locais. O programa permite o recurso a duas formas de voluntariado - a organização de iniciativas pessoais ou a integração em projetos disponibilizados pela Fundação. Os projetos desenvolvidos até ao momento contaram com o envolvimento de 441 voluntários, a que correspondem 1.099 horas de voluntariado, e beneficiaram mais de 6.900 pessoas;

- Desde 2013 que é organizado, no período do Natal, um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da *intranet* corporativa, 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. Em 2018, esta iniciativa permitiu angariar o valor recorde de 19 milhares de euros;



- Corridas “Charity Corporate” – os Colaboradores do Bank Millennium continuam a participar regularmente em corridas solidárias com o apoio do Banco.

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) 7.ª edição do Sacrum-Profanum Contemporary Music, festival de música contemporânea da responsabilidade do Cracow Festival Office; ii) “Złota Tarka” Old Jazz Meeting, evento musical apoiado pelo Banco desde 2002; 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; iv) Golden Sceptre, prémio anual organizado pela Fundação Polaca para a Cultura que visa distinguir os artistas polacos que se destaquem na área da música.



Referência, também, ao apoio atribuído à “Youthful Art Compass”, um ranking de artistas polacos cuja finalidade é, para além da educação cultural, reunir esforços com vista à criação de um mercado de arte profissional na Polónia. O Bank Millennium financiou o prémio para o vencedor do concurso.

Em 2018, o Banco foi parceiro do Festival de Ciências de Varsóvia. Este evento, que contou com cerca de 50.000 participantes e decorreu em diversas Universidades da cidade, promoveu mais de 1.000 palestras, debates e *workshops*.

O Bank Millennium - no que constituiu o apoio mais significativo no âmbito da cultura - foi ainda parceiro do Docs Against Gravity, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Este festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, *workshops* e eventos paralelos, é realizado em 26 cidades polacas.

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. O Millennium bim realizou 4 ações de voluntariado em 2018, que envolveram 120 Voluntários e totalizaram 960 horas.

Continua igualmente a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto infanto-juvenil e desenvolvimento comunitário:

- Torneio Mini Basquete Millennium bim - na sua 13.ª edição, envolveu 1.600 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos, pela primeira vez, de todas as províncias moçambicanas;
- Corrida Millennium bim – 13.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 1.300 atletas;
- 8.ª Edição da Corrida Solidária Helpe – o Millennium bim voltou a apoiar este evento, que se estendeu a quatro cidades de Moçambique, às quais se juntaram Vila Real, em Portugal, e São Tomé, em São Tomé e Príncipe. Participaram 600 crianças numa iniciativa que une a luta pela erradicação da pobreza e promoção de uma vida saudável e da prática desportiva;
- Parceria com a Fundação “Girl Move”, cuja finalidade é apoiar o Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social, que capacita jovens licenciadas;
- 3.ª edição “Brincando sem fronteiras” - iniciativa do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano que proporciona a cerca de 250 crianças dos 6 e aos 12 anos, portadoras ou não de deficiência, momentos propícios à prática do exercício físico, de jogos e brincadeiras que trabalham a sua relação interpessoal, o respeito, a tolerância, a inclusão e a autoestima;
- Projeto “Musiarte”, apoiado pelo Millennium bim, uma iniciativa das cantoras de ópera Stella Mendonça e Sónia Moumbi que, desde 2014, visa contribuir para a existência de ensino de qualidade ao nível da música, bem como promover jovens talentos;



- Oferta de equipamento desportivo à Escola Primária da Manhiça, para que os alunos possam praticar educação física;
- Oferta de material de construção para apoio das comunidades afetadas pelas inundações ocorridas nos bairros de Hulene A e B, em Maputo, provocadas por fortes chuvas que provocaram estragos em diversas infraestruturas, em particular habitações;
- Millennium bim Responsável – Campanha interna “Ajude-nos a Ajudar”, na qual os Colaboradores doaram artigos de primeira necessidade, que foram posteriormente distribuídos por duas instituições de apoio à criança, em 2018, a Aldeia da Paz – Que- limane, Orfanato Mundo dos Mais Pequenos Vovó Teresa, em Tete, e Escola Criança Feliz, em Maputo;
- Projeto de apoio à recuperação de blocos de aulas e biblioteca na Escola Primária Completa de Bêbedo (Gorongosa), em conjunto com a Helpe. No âmbito do voluntariado corporativo, o banco dinamizou ainda uma ação na qual 15 colaboradores limpam, pintaram e organizaram os espaços letivos;
- Também em parceria com a HELPO, o Millennium bim apoiou a reabilitação da Escola Primária Completa Josina Machel, na Ilha de Moçambique, com 1.221 alunos, parcialmente destruída na sequência das fortes chuvas que afetaram aquela região do país;
- “Sopa Solidária”, um projeto de voluntariado da Associação Makobo, no qual 30 Colaboradores do Banco confeccionaram e distribuíram sopa a cerca de 50 meninos órfãos do Infantário Bethel, em Nampula;
- Ação de remodelação da Unidade Pediátrica do Hospital Rural de Chicumbane, na província de Gaza, na qual 25 colaboradores pintaram, montaram e instalaram novo mobiliário.



O Millennium bim assinou ainda um protocolo de adesão ao Clube Empresarial da Gorongosa, onde passou a apoiar diretamente o programa “Clubes de Raparigas”, iniciativa que tem como objetivo combater o elevado índice de casamentos precoces e abandono escolar, através da dinamização de atividades que abordam a educação das raparigas, a sua segurança pessoal, a nutrição e o acesso ao planeamento familiar. Os diversos projetos que atualmente decorrem no Parque Nacional da Gorongosa têm como principal intuito restaurar o ecossistema, apoiar as comunidades locais no seu desenvolvimento socio-económico e criar, de forma sustentável, uma indústria turística, um exemplo emblemático na conservação da natureza e na criação de oportunidades para as populações locais.

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 responsáveis de tomadas de decisão esclarecidas, estáveis e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2018, de entre as quais salientamos, em Portugal.

- 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 na gestão do seu orçamento. Na área do *site* Vídeos, continua a ser possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- A página do Facebook “Mais Millennium” prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
- 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 (também disponíveis no YouTube), em que se abordam temas que contribuem para um maior conhecimento das matérias relacionadas com a prestação de serviços financeiros;



- 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. Da atividade desenvolvida em 2018, destaca-se a realização do European Money Quiz, iniciativa de aprendizagem digital de literacia financeira apoiada pelas Associações de Bancos nacionais da Europa, sob a coordenação da Federação Bancária Europeia que, pela primeira vez, colocou em competição mais de 41 mil alunos de toda a Europa, com idades compreendidas entre os 13 e os 15 anos, pondo à prova a sua capacidade para gerirem as finanças pessoais;
- Participação na “Semana da Formação Financeira”, durante o mês de novembro, uma iniciativa do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, sob o lema “Na formação financeira Todos Contam”. Esta é uma iniciativa enquadrada no Plano Nacional de Formação Financeira que visa sensibilizar a população jovem para a importância da formação financeira e na qual o Millennium bcp participou, tendo estado presente no Workshops sobre Poupança e de promoção do Quiz de Educação Financeira realizado na Escola Secundária de Pombal.

Já em Moçambique, destaque para as “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto de literacia financeira que tem como objetivo apresentar conceitos bancários essenciais, capacitando alunos e professores com conhecimentos que lhes permitam gerir ponderadamente as suas economias e perseguir projetos de empreendedorismo. Já na sua 9ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas, que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas. Uma das provas incluiu uma ação de voluntariado social, realizado no Dia Mundial do Idoso, no Centro de Apoio à Velhice de Lhanguene, em Maputo. Os finalistas tiveram a oportunidade de participar num *workshop* na sede do Millennium bim, no qual foram discutidos temas de empreendedorismo, poupança, seguros, banca e, pela primeira vez, voluntariado social. Na final, os alunos apresentaram projetos inovadores e de simples aplicação no seu quotidiano. O projeto vencedor denominado “Cultura”, da Escola Secundária Gwaza Mutine, será implementado no início do ano letivo de 2019 com o apoio do Millennium bim.



A Poupança foi um dos temas desenvolvidos pelo Millennium bim, que realizou, no âmbito de um programa dinamizado pelo Banco de Moçambique, uma formação junto de 2.300 alunos e 44 professores. A formação, sob o lema “Todos os dias consigo poupar, se...”, foi conduzida por colaboradores do Millennium bim em parceria com as escolas e os seus professores. Decorreu em 33 estabelecimentos de ensino de 5 províncias de norte a sul do país, nomeadamente Inhambane, Tete, Sofala, Nampula e Maputo.

Também em Moçambique, inserido nas atividades promovidas pelo Banco Central no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, o Millennium bim, em 2018 realizadas na Escola Primária Completa Casa de Educação da Munhuana, na província de Maputo, tem vindo a realizar um conjunto de iniciativas de caráter educativo nas escolas 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.



A par das atividades desenvolvidas nas escolas, o Banco publica regularmente na sua página de Facebook conteúdos alusivos ao tema, onde através de infografias alerta para a importância dos hábitos de poupança.

Na Polónia, especial destaque para o programa “Financial ABCs”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Nas edições desta iniciativa foram realizados 1.300 workshops em 400 creches, com mais de 33.000 crianças impactadas em todo o país. O programa merece também o apoio do Ministério da Educação e do Children’s Ombudsman (Provedor da Criança), o que reafirma o seu valor educacional.

Nesta operação, 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.

Mantêm-se disponíveis no YouTube os vídeos “Millematy”, conteúdos que têm como objetivo divulgar de forma simples e direta 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.

Tendo a Cultura como eixo prioritário da sua ação, a Fundação mantém uma forte intervenção em projetos de preservação e recuperação de património classificado e na dinamização de atividades relacionadas com a divulgação de património artístico e arquitetónico. Neste sentido, foi dada continuidade a parcerias anteriores com museus de referência e também iniciados novos apoios para a realização de diversas iniciativas culturais, como exposições, festivais, edições de arte e prémios a jovens talentos, sendo a inovação criativa e o apoio a artistas emergentes uma das orientações atuais da estratégia da Fundação.

Cultura

No âmbito da Cultura - principal vocação da Fundação -, tem privilegiado iniciativas de acesso gratuito de Conservação e Divulgação do Património do Banco, de que se salientam:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas. Recebeu 9.900 visitantes;
- Realização de exposições na Galeria Millennium, onde se apresentaram as exposições: “A Partir do Surrealismo”, inaugurada a 25 de setembro de 2017 e encerrada a 3 de fevereiro de 2018, que contou com a presença de cerca de 1.370 visitantes em 2018; “Poesia Mineral - Eduardo Souto de Moura por Nuno Cera”, em exibição de 23 de fevereiro a 19 de maio, que recebeu cerca de 2.000 visitantes; “Salvem a Sardinha”, que entre 2 e 30 de Junho teve a visita de cerca de 1.880 pessoas; “Ballets Russes”, que contou com a visita de, aproximadamente, 1.860 pessoas entre 7 de Julho e 20 de Outubro. A Galeria Millennium, em 2018, registou um total de cerca de 7.110 visitantes;
- No âmbito do programa “Arte Partilhada”, foram também organizadas duas exposições, “A Evolução do Braço” no Museu Municipal de Faro, inaugurada a 7 de julho de 2018 e em exibição até 23 de setembro, que recebeu 7.015 visitantes, e a exposição “Os Modernistas. Amigos e Contemporâneos de Amadeo de Souza-Cardoso, Coleção Millennium bcp”, organizada no âmbito da programação do Festival Mimo Amarante, que entre 19 de Julho e 31 de Dezembro recebeu 11.534 visitantes.

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, realce para:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio às atividades do Museu, ao restauro da Sala do Presépio e à manutenção da Biblioteca;
- Museu Nacional dos Coches - apoio ao restauro do acervo de coches do Museu, o qual é feito *in situ* e aberto à observação do público visitante. Durante o ano de 2018, o museu recebeu 233.295 visitantes (80.332 nacionais e 152.963 estrangeiros);
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) - apoio às atividades do Museu, ao Congresso Internacional “O Retrato: representações e modos de ser” com deslocação de obras de Veloso Salgado para o Congresso Internacional;



- Museu Regional de Beja - apoio à segunda fase do processo de requalificação e revalorização do museu;
- Direção Geral Património Cultural – apoio à exposição “Rota das Catedrais” no Palácio Nacional da Ajuda, no âmbito do Ano Europeu do Património Cultural;
- Diocese da Guarda: projeto “Paisagem Cultural Religiosa da Diocese da Guarda”, que prevê a criação de um espaço museológico para o património artístico religioso da diocese.

No âmbito da recuperação do património, relevo para:

- Associação World Monuments Fund Portugal - apoio ao projeto de conservação da Igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Palácio Nacional da Ajuda: apoio à intervenção de conservação e restauro na Sala D. João IV;
- Direção Regional de Cultura Norte – Recuperação de Igrejas do Centro Histórico do Porto, nomeadamente a Igreja das Almas e São José das Taipas; Igreja de São Nicolau; Capela da Senhora do Ó e a Igreja de São João Novo;
- Igreja de São Pedro de Faro - Conservação e restauro da tela do altar de Nossa Senhora da Victória;
- Igreja de Santo Antão de Évora - Restauro das pinturas do Altar-Mor.

Já no âmbito da literatura, arquitetura e de outras áreas da cultura, referência a:

- Associação Castelo D' IF – 9.ª edição do evento “Abertura de Ateliês de Artistas” que contempla a abertura ao público dos espaços de trabalho de diversos artistas em Lisboa. Nesta edição participaram 52 ateliês e 190 artistas, 178 artistas portugueses e 12 internacionais;
- Associação Isto não é um Cachimbo – apoio ao projeto Mapa das Artes – plataforma de arte contemporânea que expõe os diversos espaços de arte em Lisboa, como galerias de arte, museus e fundações. Este mapa pode ser consultado através do *site* ou em formato em papel;
- Trienal de Arquitetura - Associação Trienal de Arquitetura de Lisboa - o apoio abrange três prémios: Prémio Carreira Trienal Millennium bcp; Prémio Universidades Trienal Millennium bcp e Prémio Début Trienal Millennium bcp.
- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2018” para estudantes de artes visuais finalistas ou que tenham terminado o curso nos dois anos anteriores. Recebeu 130 candidaturas de entre as quais foram selecionados sete artistas finalistas;
- OPART – Teatro Nacional de São Carlos - programa de Residências Artísticas em escolas básicas do território continental com o propósito de promover a educação da música e artes
- A+A Books - Edição do Livro “Guia de Arquitetura Souto Moura”;
- BoCA - Biennial of Contemporary Arts - estrutura de criação



e produção que se foca na produção e programação de criações novas, originais e eventos especiais provenientes de diferentes territórios da arte contemporânea;

- Out of The Wall - Apoio à exposição interativa “Extinção – o fim ou o início?”. Esta mostra, pertencente ao Museu de História Natural de Londres, pretende consciencializar para os desafios da preservação ambiental.
- Câmara Municipal Lisboa: Apoio à edição de 2018 do “Todos-Caminhadas de Cultura”, um festival dedicado à multiculturalidade e ao diálogo entre os diferentes bairros de Lisboa, envolvendo os seus habitantes. Registou-se a presença de 17.084 espetadores. Entre artistas, técnicos e voluntários colaboraram no Todos de 2018, 230 pessoas/colaboradores de 37 nacionalidades;
- Óbidos Criativa – apoio à quarta edição ao FOLIO Festival Literário Internacional de Óbidos, um encontro entre artistas, escritores e leitores, em torno do tema “Ócio, Negócio - A Invenção do Futuro”. Recebeu um total de 30.000 visitantes e realizou 350 iniciativas ao longo de 831 horas de programação, a qual incluiu exposições, mesas de autores e concertos;
- Sandra Oliveira: apoio ao festival “Jardins Efêmeros”, organizado na cidade de Viseu. A edição de 2018, com o tema “O Corpo”, contemplou uma programação dedicada ao simbolismo dos corpos, com ações no âmbito das artes visuais, da dança, do teatro, da arquitetura, do cinema e da fotografia;
- Centro Cultural Regional Santarém: apoio à 4ª edição do “Prémio Nacional de Poesia Actor Mário Viegas” (2017/2018), no qual o vencedor foi o poeta e ficcionista Nuno de Figueiredo com a obra “Epifanias”;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - Apoio ao 44º Festival Estoril Lisboa no Ano Europeu do Património Cultural, que coincide com o centenário do fim da I Guerra Mundial e o centenário da morte do compositor Claude Debussy;
- Mosteiro dos Jerónimos: no âmbito do Ano Europeu do Património Cultural concedeu-se um apoio ao ciclo de conferências “Mosteiro dos Jerónimos: um diálogo entre o espaço e o tempo”, um programa de entrada livre com o objetivo de debater e partilhar ideias sobre o passado e o futuro do nosso património

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, de que são exemplo:

- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao “+Futuro”, um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade;
- IMM (Instituto de Medicina Molecular de Lisboa) - projeto desenvolvido pelo Centro de Investigação de Tumores Cerebrais com o propósito de investigar os mecanismos responsáveis pelo aparecimento e desenvolvimento dos tumores cerebrais, com especial foco na população infantil;
- Universidade do Algarve - apoio a Curso Internacional de Biogeoquímica Marinha - Organização do Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) e do Centro de Ciências do Mar da Universidade do Algarve;
- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). Em 2018 teve 7 bolseiros;
- Parceria com o Millennium bim para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas), em Universidades de Moçambique, a jovens com carência económica e demonstrado mérito académico. Em 2018 o programa contou com 27 bolseiros;
- Fundação para a Saúde - Apoio ao III Congresso SNS: Património de Todos em Coimbra, no Convento de São Francisco em maio de 2018;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Ciências da Saúde - projeto Pedipedia, desenvolvimento de uma enciclopédia *online*, um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde infantil. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais e cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Direito - apoio ao programa de mestrado "Master of Laws";
- Universidade de Coimbra – Faculdade de Direito - BBS - Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros. Apoio ao curso de pós-graduação em Direito Bancário da Bolsa e dos Seguros;
- Fundação Rui Osório de Castro - prémio anual 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, foi criado o prémio “Rui Osório de Castro Millennium bcp”;
- Instituto Camões – Prémio atribuído ao melhor aluno de língua portuguesa em 2018, no Reino Unido;
- Universidade Autónoma Lisboa - apoio ao estudo da estrutura diplomática portuguesa do departamento de Relações Internacionais;
- Associação Cristã de Empresários e Gestores (ACEGE) – apoio às atividades da comunidade para a promoção de um movimento de líderes empresariais, que seja uma força dinâmica ao serviço de uma gestão responsável das empresas portuguesas e, desta forma, promotora de maior produtividade económica e de justiça social;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - projeto de educação para a inclusão social, programa “Mediadores para o sucesso escolar”. Em 2018 o programa beneficiou de um alargamento geográfico, tendo chegado a um maior número de alunos. No âmbito do programa, a EPIS organizou uma expedição alusiva ao Ano Europeu do Património Cultural para os 50 melhores alunos do 3.º ciclo, tendo feito uma visita ao Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros;



- Associação Geopark Estrela - a Fundação apoiou uma Bolsa de Investigação com a duração de 9 meses, na área da Gestão Florestal e Risco de Incêndio Florestal na Serra da Estrela;
- CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - apoio ao programa de *B-Learning* às instituições associadas ao CNIS. Esta ação propõe dar formação sobre práticas pedagógicas, nomeadamente na gestão da sala de aula, a docentes da educação pré-escolar.

Ação social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Por fim, na área da Solidariedade Social, a Fundação apoiou ações de diferentes entidades, tendo abrangido várias subáreas de intervenção, como a infância/adolescência, a pobreza e a deficiência, dos quais se assinalam:

- Banco Alimentar Contra a Fome – apoio às campanhas regulares de recolha de bens alimentares;
- Vida Norte - Associação de Promoção e Defesa da Vida e da Família – apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- Ponto de Apoio à Vida – Ajuda, acolhimento e formação de adolescentes e mulheres grávidas em situação socioeconómica frágil que, sozinhas, não apresentem condições para assegurar o nascimento e educação dos seus filhos;
- AESE-Associação de Estudos Superiores de Empresa - programa GOS, Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido em parceria com a ENTRAJUDA. O programa destina-se à formação em gestão de dirigentes de entidades no setor de economia social sem fins lucrativos;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico para pessoas/famílias carenciadas;
- Associação Terra dos Sonhos - “Bolsa com sonhos” - apoio à realização de um sonho a uma criança ou jovem em situação de doença ou risco;
- Critical Concrete – atribuição de uma bolsa de estudo para a *summer school* do programa educativo social de construção sustentável;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia - apoio ao Mês do Coração que decorreu em maio, este ano dedicado ao tema "Colesterol, Dislipidemias e Aterosclerose";
- FAMSER – Associação de Apoio Famílias Desfavorecidas – Projeto GPS - Gerar, Percorrer e Socializar, uma casa de acolhimento residencial especializada situada em Castro Verde, com capacidade para 30 jovens, entre os 12 e 18 anos;
- Acesso Cultura – apoio à implementação de serviços adequados de acessibilidade a espetáculos ao vivo fora de Lisboa e do Porto e elaboração de uma rede de teatros que permitem este acesso;
- Associação Famílias SOS - Projeto Estoril em Movimento para a Solidariedade, uma iniciativa que junta diversas iniciativas para promover a ação social na paróquia do Estoril.

O trabalho desenvolvido pela Fundação BCP no âmbito da cultura, foi este ano reconhecido pelo Presidente da República Portuguesa com a atribuição do título de “Membro Honorário da Ordem do Infante D. Henrique”.

A esta distinção, junta-se também o prémio “Mecenato” atribuído pela APOM – Associação Portuguesa de Museologia.

Para informação mais detalhada, deve ser consultado o Relatório de Atividades de 2018 da Fundação Millennium bcp em:

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/fundacao/Documents/RC18_FundacaoMbc_P_T.pdf



Produtos e serviços

Tema material:

INOVAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

GRI FS7, FS8

O Grupo BCP garante 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 e pela natureza.

Está também consciente que a implementação de critérios e *standards* sociais e ambientais na oferta comercial se traduz numa gestão de risco mais eficaz, valor reputacional e melhor qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos clientes.

Microcrédito



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, o Millennium bcp mantém um forte compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor é reconhecida como uma alternativa de financiamento, incentivo e viabilização do empreendedorismo, o que lhe permite, mesmo num contexto económico mais favorável, continuar a desempenhar um papel de relevo enquanto instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

Em 2018, 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 Millennium bcp Microcrédito. Neste contexto, foram realizadas reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Instituições de Ensino, Associações Empresarias e Entidades da economia social, a que acresce a participação regular em eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo.

Prosseguindo esta política de proximidade, foram também celebrados 19 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito e criação de autoemprego, de que se destacam os celebrados com Secretaria Regional da Inclusão e dos Assuntos Sociais do Governo Regional da Madeira e com a BGI - Building Global Innovators, aceleradora do MIT Portugal com sede no ISCTE.

Refira-se ainda a participação na STARTPOINT@UM - Feira de Emprego e Empreendedorismo da Universidade do Minho, mas também a presença na Cidade das Profissões promovida pelo Município do Porto.

Como membro corporativo da European Microfinance Network (EMN) o Millennium bcp, tem como objetivo elaborar uma análise ao crescimento e evolução da Microfinança na Europa.

Ainda em 2018, o Millennium bcp alterou a estrutura organizativa do Microcrédito. Assim, procedeu-se à disponibilização deste instrumento em toda a rede comercial do Banco, o que, garantindo uma maior proximidade aos clientes, reforça o compromisso com a atividade de Microcrédito enquanto oportunidade para apoiar todos aqueles que têm uma ideia de negócio viável.

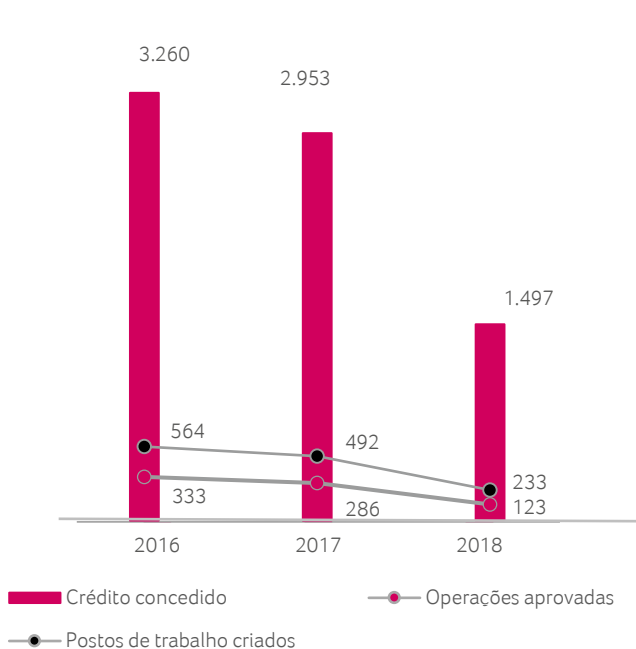
“

Em 2018, o Microcrédito Millennium bcp ajudou a criar 233 novos postos de trabalho, em Portugal

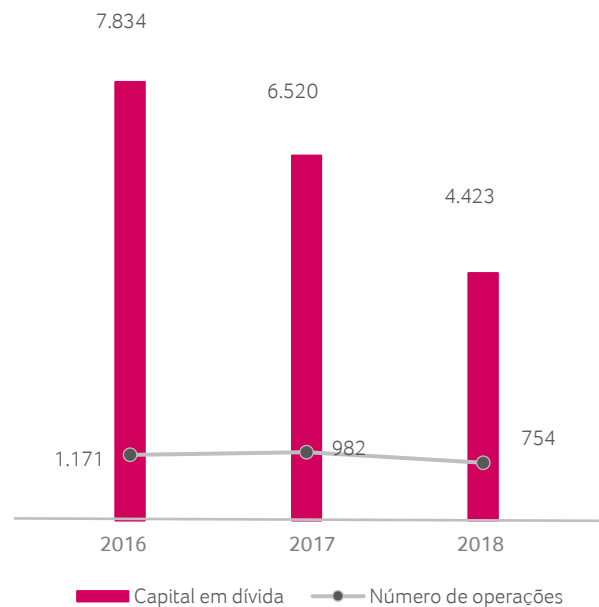
O Millennium bcp Microcrédito, cuja atividade se iniciou em 2005, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente. Desde 2005, são já 6.638 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Como resultado do trabalho desenvolvido em 2018, o Microcrédito do Millennium bcp aprovou o financiamento de 123 novas operações, que se traduziram num total de 1,497 milhões de euros de crédito aprovado e na criação de 233 novos postos de trabalho. O volume de crédito ativo concedido às 754 operações em carteira, a 31 de dezembro de 2018, era de 4,423 milhares de euros.

Atividade do microcrédito (Milhares de euros)



Carteira de crédito do microcrédito (Milhares de euros)



As operações aprovadas, podem não ter sido concretizadas no exercício de 2018.

Em 2018, o Microcrédito Millennium bcp tinha como objetivo aumentar em 15%, relativamente a 2017, os contactos institucionais, considerando que uma das principais prioridades estratégicas do Microcrédito assenta na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país. Com 486 contactos estabelecidos, a que corresponde um decréscimo de 14,9%, o objetivo definido não foi alcançado.

Em 2019, em Portugal, temos como objetivo voltar a aumentar o número de contactos institucionais em 10%.

“
Desde 2005, são já 6.638 os postos de trabalho
atribuíveis a projetos financiados
pelo Microcrédito Millennium bcp

Serviço de acompanhamento financeiro

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 âmbito, durante 2018, foram efetuadas 16.083 alterações contratuais (8.084 crédito imobiliário e 7.999 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 643 milhões de euros (588 em crédito imobiliário e 55 em crédito consumo) e abrangeram 13.771 Clientes (5.918 crédito imobiliário e 7.853 crédito consumo).

Soluções de apoio às empresas



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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:

- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 15 operações, num total de financiamento de 173 milhares de euros;
- Linhas de financiamento, - PME Crescimento e PME Investe -, destinadas a PME’s que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de manei. Concretizadas 1.049 operações, num total de financiamento de 119.666 milhares de euros;
- No âmbito do apoio a empresas no setor da agricultura e/ ou pescas, e através das linhas de crédito – PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo - foram concretizadas 128 operações, num total de financiamento de 8.009 milhares de euros;
- Linhas de Crédito de Apoio ao Turismo, que visam apoiar, com condições favoráveis, as empresas que desenvolvem atividades relacionadas com o Turismo. Foram financiadas 4 operações, num total de 1.256 milhares de euros
- Está ainda disponível a - Linha Capitalizar Mais -, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) que criou uma Linha de Crédito com garantia mútua destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental que contribuam para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou marketing. Foram financiadas 43 operações, com um valor total de crédito de 11.266 milhares de euros.



Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME’s) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do PolGeff (Polish Green Economy Financing Facility) e do “Leasing Eko Energia”. Assim, temos:

- O Bank Millennium Leasing celebrou, em 2018, um acordo com o Banco Europeu para a Reconstrução e o Desenvolvimento (BERD) para a concessão de um empréstimo de PLN 300 milhões ao abrigo do instrumento de financiamento para a economia verde PolGeff (Polish Green Economy Financing Facility). O empréstimo será destinado ao financiamento de projetos no setor de pequenas e médias empresas (PME) relacionados com eficiência energética ou energia renovável, incluindo: projetos de melhoria da eficiência energética de edifícios comerciais, despesas com *hardware* ou projetos que promovam o uso de energia renovável, entre outros.

- 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 635 operações, o valor total financiado era, a 31 de dezembro, de 11.92 milhões de euros.
- O Bank Millennium participa igualmente no programa de promoção do empreendedorismo desenvolvido pelo estado polaco - válido até junho de 2018 -, que viabiliza a concessão de crédito a micro, pequenas e médias empresas em condições vantajosas e com necessidade de garantia mínimas por parte dos Clientes (o programa disponibiliza uma garantia de até 60% do valor do crédito concedido).

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. Este programa contempla a atribuição de um apoio não reembolsável às empresas para a implementação/renovação de soluções tecnológicas, concedido através de amortização no valor financiado pelo Banco.

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 2018, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 130 novos empréstimos, no montante total de cerca de 1.332 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 381 operações em carteira é de 2.6 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 bim, 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 6 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 eletrónica (Conta IZI), que pode ser movimentada através do canal mobile (Millennium IZI) ou de caixas ATM para levantamento de numerário;
- O Millennium bim 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. Em 2018, existiam 293.612 contas ativas;
- “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 2018, foram celebrados 842 novos contratos, num montante global de crédito que atinge já os 37.89 milhões de euros e representa 5% da carteira de crédito à habitação.

Inclusão social



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 469 contas, o que corresponde já a um total de 4.352 contas em carteira no Banco.

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 2018, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor total de crédito de 251 milhares de euros.

Já no apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - financiou 18 empreendedores, num total de 212 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 15 empreendedores, num valor total de 527 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 2018, foram abertas 833 contas, pelo que o total acumulado é agora de 6.196 contas.

O Millennium bcp celebrou, em 2018, um acordo de cooperação com a União das Misericórdias Portuguesas para promover o Projeto de qualificação das comunidades amigas das pessoas idosas (PQCAPI), com soluções vantajosas de financiamento de curto e longo-prazo.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também disponível uma solução para Clientes com menores recursos - Konto 360º -, 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 (Catálogo de Pontos) e o Programa Membership Rewards da American Express entregaram donativos (de 5€ ou 10€), num valor total de cerca de 5.970 euros (2.485 euros CP, 2.449 euros MR), a instituições como a Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Caritas Portuguesa, O Gaiato, Acreditar, Cerci, Ajuda de Berço e Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários;
- Portugal Restaurant Week - iniciativa que permite aos Clientes do Millennium bcp aceder aos restaurantes aderentes a custos fixos (20 euros, dos quais 1 reverte a favor de instituições de solidariedade), numa iniciativa que democratiza o acesso à restauração de luxo e contribui para causas sociais. O Restaurant Week, em 2018, permitiu atribuir apoios financeiros às instituições de solidariedade social Liga Portuguesa Contra o Cancro e Make a Wish, num valor total superior a 25.000 euros;
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, em Portugal, e pelo Millennium bim, em Moçambique, continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS e Lusomundo, 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, em Portugal, 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 2018, foram transferidos mais de 11,6 milhares de euros, num total de 1.466 cartões, 316 dos quais subscritos no ano.

Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito "Mulher", que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais parceiros e acesso aos vários canais bancários eletrónicos, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros 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 ao pormenor para atender às suas necessidades e facilitar a gestão das suas atividades.

Esta solução compreende também uma componente de responsabilidade social uma vez que cada transação efetuada com o cartão corresponde a um apoio à formação "Líder em Mim", integrado no projeto Girl Move. O serviço inclui ainda um plano de poupança com condições atrativas e, para todas as mulheres empreendedoras, o Crédito Mulher Empreendedora, um crédito que facilita a concretização de projetos profissionais.

Fundos SRI (Socially 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: Plataforma online do Millennium bcp – que teve em comercialização 4 fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 7.398 milhares de euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 8 éticos e 8 fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 835 milhares de euros. A 31 de dezembro, 12 destes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 226 milhares de euros, que compara favoravelmente com os 220 subscritos em 2017;
- 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 4 fundos disponíveis foram subscritos por 724 Clientes, num valor total de 6.5 milhões de euros.

Benefícios a colaboradores

Tema material:

GESTÃO DE MOTIVAÇÃO

GRI 201-3, GRI 401-2

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.

Em Portugal, com o objetivo de reforçar os benefícios de saúde para os Colaboradores, o Banco também garante nos Serviços de Medicina Internos no Taguspark o acompanhamento nas especialidades de Nutrição (578 consultas) - especialidade entretanto alargada ao Colaboradores do Porto - e Psicologia Clínica (508). Foi também criado um novo serviço de Correção de Postura, nesta fase no Taguspark, cujo objetivo é a correção de anomalias da coluna vertebral e sistema nervoso, bem como dos demais sintomas que lhes estão associados. O Gabinete de Fisioterapia está igualmente disponível no Taguspark, e na sede do Clube Millennium bcp em Lisboa. Adicionalmente, a partir do terceiro trimestre de 2018, passou a ser disponibilizado um serviço de colheita para análise clínicas (70).

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 ⁽¹⁾

	2018	2017	2016	VAR.% 18/17
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	22,507	21,409	19,702	5.1%
Check-up efetuados	9,142	8,831	8,318	3.5%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	47,257	47,209	47,286	0.1%

⁽¹⁾ 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.

Na Polónia, foi criado o “Millennium Active Zone”, um programa dirigido aos Colaboradores que visa promover e incentivar a atividade física e difundir conceitos, práticas e hábitos de vida saudável. Neste contexto, em 2017, equipas compostas por Colaboradores participaram nas corridas solidárias “Corporate Run” e “Naval Commander Run” e nos eventos desportivos “The Color Run” e “Runmageddon”.

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.

Desde 2017 que, nas instalações do Millennium bcp, as quintas-feiras passaram a ser dia de ir à Quinta. A esplanada da zona de restauração no Taguspark, começou a acolher um mercado semanal para comercialização de diferentes produtos alimentares, desde frutas a produtos de fumeiro. Esta iniciativa, que resultou de uma ideia apresentada por Colaboradores, visa facilitar o acesso de todos os que trabalham nas instalações do Taguspark a produtos de época, nacionais, com boa relação qualidade/preço e sem necessidade de se deslocarem.

No início de 2018, inaugurou-se um espaço inovador junto à zona das refeições do Taguspark, o Banco de Livros, uma biblioteca que assenta num conceito de partilha em que qualquer Colaborador do Banco pode levar um livro para casa à sua escolha, desde que o substitua por outro. O Banco de Livros é construído por todos os Colaboradores, pelo que a sua coleção é tão mais rica quanto mais utilizada for a biblioteca.

Uma referência adicional ao fluxo de informação interna, que suportado por 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 5.651 conteúdos na *intranet*, 513 dos quais com vídeos produzidos pela Millennium TV.

É ainda publicada uma *newsletter* semanal, transversal a todas as operações do Grupo BCP, a “About us”, veículo de comunicação através do qual se partilham as notícias e os acontecimentos internos mais relevantes.



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 2018, no Grupo, foram realizadas 182 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.

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.

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.

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

Milhões de euros

	2018		2017		2016	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
HABITAÇÃO						
Em carteira	607,7	8.747	661,2	9.405	719,6	9.973
Concedido no ano	25,8	304	24,7	328	22,6	323
FINS SOCIAIS						
Em carteira	11,3	2.548	12,3	2.800	10,3	2.910
Concedido no ano	3,5	870	3,2	848	3,4	907

⁽¹⁾ 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.



O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores

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, desde o seu início em 2015, beneficiou já 476 Colaboradores, dos quais 157 em 2018, 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 Bebé Millennium para os novos filhos de Colaboradores e que inclui dois presentes para o bebé, um dos quais é um voucher Poupança "Bebé Millennium" no valor de 500 euros;
- 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.



O Programa de Proteção à Parentalidade é bem avaliado pelo Colaboradores. Os valores mais elevados – acima dos 90 pontos – são alcançados pela oferta "Kit Bebé Millennium, o indicador que melhor avaliação recebe por parte dos Colaboradores, 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, não obstante obter uma pontuação de 83 pontos.

Também todos os Colaboradores com filhos até 12 anos (inclusive) tiveram a oportunidade de constituir uma Poupança Bebé 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 157 Poupanças num total de 116.310 milhares de euros.

A criação deste programa permitiu ainda que 1.616 Colaboradores pudessem usufruir, em 2018, 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.) – agora disponíveis para consulta numa plataforma digital – e de diversos benefícios sociais, possibilitou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia. A partir de 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



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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 4.133 euros, distribuídos por 25 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 4.505 Colaboradores, num total de 1.569 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 139 jovens, num valor de 306.430 euros.

Cultura e lazer

Os sócios do Clube Millennium bcp têm a oportunidade de equilibrar a vida profissional e pessoal e de usufruir de descontos e propostas culturais, de lazer e desportivas, mas também de participar em ações regulares de solidariedade social, que são divulgadas diariamente no *site* e acessíveis, em qualquer lugar, através da solução *mobile* do Clube.



Estando aberto a todos os Colaboradores do Millennium bcp, em 2018, os associados do Clube em Portugal entre Colaboradores no ativo, reformados e respetivos familiares, totalizavam 35.498.

Em 2018, foram realizados 470 eventos que envolveram mais de 18.500 inscrições (17.613 via *site* do Clube), 59% das quais em Eventos Culturais, 37% em Desporto e 4% em Lazer e Tempos Livres.

No domínio da formação foram realizados cursos de línguas, nomeadamente inglês, castelhano e mandarim, de arte, de fotografia e de música, com um total de 832 formandos, incluindo uma atividade regular de artes de pintura e joalheria.

Durante o ano transato, mais sócios utilizaram as melhorias funcionais desenvolvidas no *site* do Clube, de entre as quais se destacam a possibilidade de os sócios, na sua área pessoal, realizarem gestão de eventos e convidados, consultarem inscrições e selecionarem alertas de atividades que lhes interessem, inclusive através de *newsletters* personalizadas correspondentes aos seus interesses e das suas famílias.

Dos eventos decorridos no ano de 2018, destaca-se a Exposição do Clube Millennium bcp que reuniu um espólio representativo da história do Clube desde a origem dos Clubes dos Bancos que integraram o Banco Comercial Português e cuja inauguração ocorreu no Encontro anual de Associados.

Merece igualmente realce a 2.ª Corrida ActivoBank/Clube Millennium bcp "Juntos vamos apoiar a Make-a-Wish", evento solidário que contou com o apoio do ActivoBank e a organização da WeRun, e que decorreu do dia 7 de outubro. O atleta Rui Silva foi o padrinho da Corrida que foi vivida por mais de 1.000 participantes nas várias provas para adultos e crianças (1.273 inscrições na corrida para adultos e 68 na corrida Kids).

De destacar ainda a organização das Festas de Natal em diversos locais do País (9 locais), e que sobressaem as de Lisboa e Porto. Com o dinheiro recolhido nestes eventos promovidos pelo Clube, que reuniram 8.395 pessoas, foi atribuído um donativo à associação de solidariedade as Irmãs do Cottolengo do Padre Alegre, Servidoras de Jesus. Foram também oferecidos mais de 1.285 bilhetes para os espetáculos de circo a crianças de diversas instituições de solidariedade social.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de caráter 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

Já em Moçambique, deu-se continuidade à atividade do Clube Millennium bim – lançado em 2016 – 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 2018, os concertos do Festival ao Largo (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 92,2% 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.

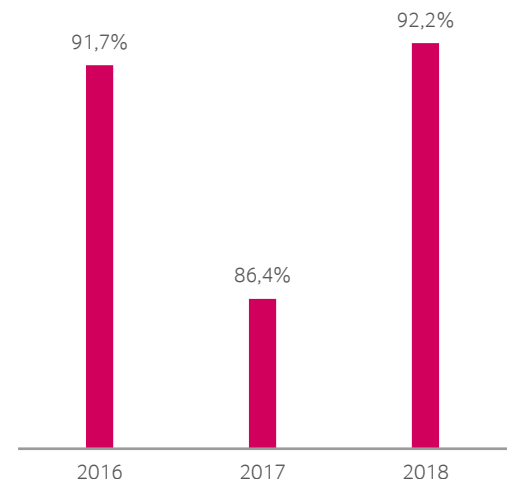
O Millennium bcp conduz avaliações aos seus fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2018, os fornecedores foram submetidos a um processo de avaliação contínua.

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.

Em Portugal, o Millennium bcp é parte do Compromisso Pagamento Pontual, da ACEGE, iniciativa que visa incentivar o pagamento atempado a fornecedores como exercício ético que contribui não só para o sucesso empresarial como também para a competitividade da economia. O rácio prazo de pagamento/prazo contratualizado no Grupo BCP é de 1.

O Millennium bcp é subscritor da Carta de Princípios do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Este documento estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e permite que as empresas subscritoras possam ser reconhecidas junto dos seus clientes, fornecedores e sociedade em geral pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade. A Carta, que o Banco promove junto dos fornecedores que integram a sua cadeia de valor, incentiva os subscritores a irem além do cumprimento legal, adotando normas e práticas reconhecidas e alinhadas com padrões de gestão, éticos, sociais, ambientais e de qualidade, em qualquer contexto da economia global.

Pagamento a fornecedores locais
(Porcentagem %)





FOTOS DE EVENTOS E AÇÕES DE SOLIDARIEDADE



Corrida Millennium bim, edição 2018 (Moçambique).



Campanha de recolha de alimentos do Banco Alimentar Contra a Fome (Portugal).



Dia Mundial da Poupança, edição 2018 (Moçambique).



Campanha "Natal Solidário 2018" a favor da Ajuda de Berço, em Lisboa, e da Cáritas Diocesana, no Porto (Portugal).



Programa de literacia financeira "Financial ABC" (Polónia).



Campanha solidária a favor da APA Associação de Proteção dos Animais (Portugal).

FOTOS DE EVENTOS E AÇÕES DE SOLIDARIEDADE



Reabilitação da Unidade Pediátrica de Hospital de Chicumbane (Moçambique).



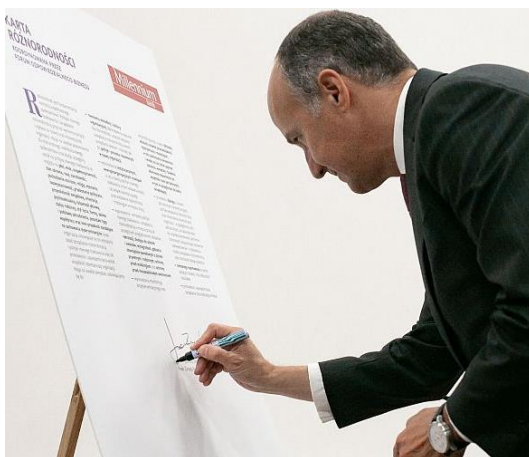
Reconstrução do parque infantil do Lar de Crianças em Zwierzyniec (Polónia).



Torneio "Mini Basquete Millennium bim", edição 2018 (Moçambique).



Renovação do campo desportivo da escola de Lublewo Gdanskie (Polónia).



Bank Millennium assina Carta da Diversidade da União Europeia (Polónia).



Campanha solidária a favor da Associação Acreditar (Portugal).





Responsabilidade ambiental

Responsabilidade ambiental

O contributo do Grupo BCP para os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas são apresentados em seguida.



Metas do ODS 13 - Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos

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.

Produtos Sustentáveis - Investir e financiar projetos que facilitem a mitigação do risco e adaptação às alterações climáticas (vide capítulo Responsabilidade Social - Produtos e Serviços).

Implementação de um conjunto de medidas de eficiência energética.

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.

Sensibilização interna para a importância da adoção de hábitos ambientalmente responsáveis.

Participação do Millennium bcp em iniciativas colaborativas sobre alterações climáticas e *sustainable finance*: membro do Grupo de Trabalho sobre Finanças Sustentáveis da "APB - Associação Portuguesa de Bancos", um dos representantes da Banca portuguesa no Grupo de Trabalho sobre Sustainable Finance da "EBF - European Banking Federation" e é também membro do Grupo de Trabalho "Sustainable Finance" do BCSD Portugal.



Metas do ODS 15 - Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar e reverter a degradação dos solos e travar a perda de biodiversidade

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.

Produtos financeiros direcionados para financiar a proteção das florestas, biodiversidade e ecossistemas - Cartão WWF (Polónia), sendo parte das transações efetuadas pelos clientes revertida a favor desta instituição. Para além disso, o cartão é feito de material amigo do ambiente.

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 reforestamento.

Apoiar iniciativas e organizações que defendam a proteção das florestas e biodiversidade - Apoio do BCP ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos (Portugal).

O Grupo BCP prossegue uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental e de combate às alterações climáticas, a par dos seus objetivos estratégicos de inovação tecnológica e digital.

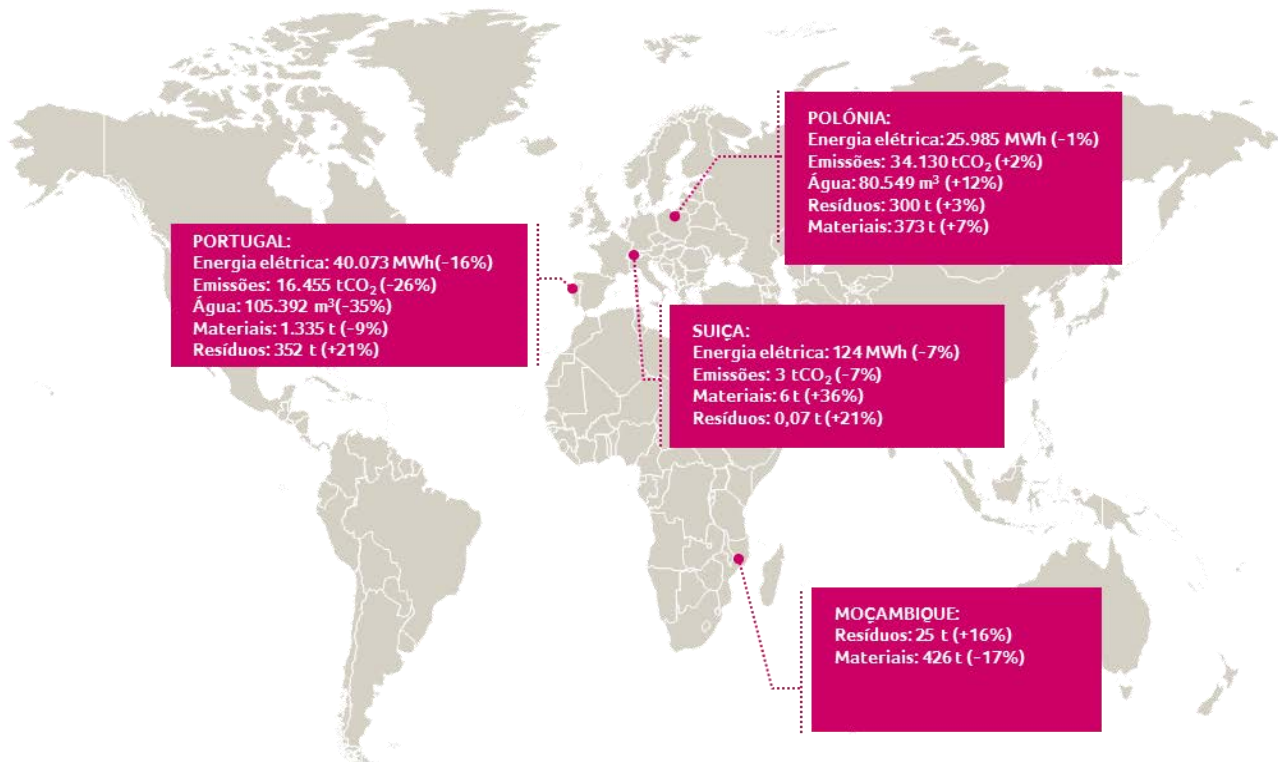
A racionalização de consumos de energia, água e materiais assente numa lógica tanto de desmaterialização dos processos como de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada em todas as operações do BCP (disponível para consulta na secção de Sustentabilidade do *website* do Banco através de

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic_Ambiental.pdf.

Principais destaques

(2018, % de evolução face a 2017)

MAPA COM EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO AMBIENTAL POR LOCALIZAÇÃO



Tema material: ECOEFICIÊNCIA

Ecoeficiência operacional

O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de desempenho ambiental que medem a ecoeficiência do Banco no âmbito dos seus principais consumos. Em termos globais, o nível de ecoeficiência do Banco continuou a melhorar, resultado do investimento contínuo na otimização dos processos, em novos equipamentos - de que é exemplo a Central Fotovoltaica no Taguspark, que entrou em funcionamento no final de 2017 - e em iniciativas de sensibilização dos Colaboradores para adoção de comportamentos mais responsáveis. Estas medidas de ecoeficiência têm vindo a permitir reduzir não só o impacto ambiental da atividade do Banco mas também os custos operacionais associados. Em 2018, o Grupo BCP mantendo a tendência de redução de custos verificada em anos anteriores, registou uma redução dos seus custos com eletricidade e combustíveis, em 4% face ao ano anterior.

Para além da monitorização de indicadores ambientais, o BCP tem uma área responsável pela gestão de continuidade do negócio, procedendo à identificação de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, *standards* e procedimentos definidos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem sua interrupção. O Banco gere também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e *project finance*, podendo realizar estudos de impacto ambiental de acordo a legislação aplicável em vigor.

O 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. Foi dada continuidade ao investimento em medidas de eficiência operacional,

nas várias operações, através da otimização de processos e equipamentos, reforçando um conjunto de medidas de redução de consumos que permitem a obtenção simultânea de ganhos tecnológicos e ambientais.

Em Portugal, o Millennium bcp manteve a certificação energética e qualidade do ar dos edifícios dos serviços centrais do Banco, com classificação B (71%).

PRINCIPAIS MEDIDAS DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL POR OPERAÇÃO

Portugal

Instalação de iluminação LED Taguspark

Encontra-se em curso um plano de substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED nas zonas de estacionamento e garagens dos edifícios do Taguspark, com potencial de redução de 50% do consumo de iluminação nessas áreas, dando assim continuidade à otimização do desempenho energético neste complexo de edifícios centrais. Em 2018, procedeu-se à incorporação de iluminação LED nas garagens do Taguspark, com uma poupança estimada de 132 MWh de eletricidade, o que corresponde a uma poupança de custos estimada de cerca de 16.100€ por ano.

O Banco tem procedido também à instalação de iluminação LED na rede comercial sempre que sejam realizados trabalhos de intervenção/remodelação nas sucursais.

Sistemas Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC)

Foram instalados variadores de velocidade em cerca de 90 motores de ventilação existentes nos edifícios da sede no Taguspark, com potencial de diminuição de cerca de 30 a 40% do consumo de energia associado à ventilação do sistema AVAC.

Incorporação de variadores de velocidade em sete edifícios do Taguspark, com uma poupança estimada superior a 300 MWh de eletricidade, o que corresponde a uma poupança monetária de cerca de 36.600€ por ano.

Primeiro ano de funcionamento da central solar fotovoltaica com 1 MW de potência

A instalação de painéis solares visou o alcance de dois objetivos:

- Satisfazer as necessidades de energia elétrica do Banco, através da utilização de fontes de energia renovável; e
- Obter maior eficiência energética.

Tratou-se de um projeto desenvolvido em parceria com a EDP. Foram instalados 3.703 painéis solares fotovoltaicos em três edifícios do Millennium BCP no Taguspark, em Oeiras.

Em 2018, a central permitiu gerar no total 1.256 MWh de energia para autoconsumo, o que significou 590,5 toneladas de CO₂ evitadas



Programa Green IT

Redução de impressões locais e valorização da funcionalidade de digitalização na aquisição de serviços de desenvolvimento de software.

Consolidou-se o recurso a ferramentas de webcasting, registando-se um aumento significativo de 40% da sua utilização face ao ano anterior (28.049 minutos de utilização em 2018).

Projeto “GO Paperless” que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos. Em 2018 mais transações financeiras de “Caixa” foram convertidas em “Paperless”, tendo sido possível poupar 2.989.538 impressões correspondendo a uma diminuição de cerca de 11%% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparando com igual período de 2017.

Continuação da intensificação da digitalização de documentos, que, em 2018, registou um aumento de 10% face ao ano anterior.

Poupança total de cerca de 4 milhões de impressões a preto e branco (Serviços centrais + Sucursais), correspondendo a uma redução dos custos com impressão e papel na ordem dos 25 mil euros.

Redução de 36% nos consumíveis usados entre 2013 e 2018.

Continua

Digitalização de documentos, como por exemplo o extrato bancário em formato digital

Clientes com subscrição de extrato digital: em 2018: 1.582.759 contas em Portugal (+12% face a 2017); 89% de clientes na Polónia; 67.338 contas em Moçambique e mais de 80% de clientes na Suíça.

Venda digital de produtos financeiros



Em 2018 foi lançado o serviço Onboarding Digital que permite dotar o Banco da capacidade para realizar processos de abertura de conta online com autenticação do Cliente por videoconferência.

Além disso, o Millennium BCP e o ActivoBank implementaram a abertura de conta 100% digital. O processo é inovador, simples, rápido e totalmente digital, bastando apenas um smartphone ou tablet, sem necessidade de deslocação do Cliente a qualquer sucursal.

Desenvolveram-se campanhas com sorteios para fomentar a adesão dos Clientes aos elementos digitais básicos (e-mail, extrato digital, site e APP), permitindo que em 2018 fosse atingida a marca histórica de cerca de 68% de contas ativas com extrato digital.

De referir que o Millennium bcp é entidade promotora do Movimento MUDA - movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português que assumem o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital, contribuindo para um País mais avançado, inclusivo e participativo.

Programa kaizen que promove diariamente um conjunto de práticas relacionadas com a melhoria contínua das atividades das equipas, assente numa metodologia lean, contribuindo assim para processos com maior valor acrescentado para o Cliente e que tem impacto direto na sustentabilidade.

Em 2018 foram retomados os Comitês Kaizen, com periodicidade trimestral, para acompanhamento e reconhecimento das melhores iniciativas de cada departamento, tendo sido também realizado o primeiro evento de *team building* que teve como objetivo reforçar o espírito de equipa e reconhecer o desempenho e participação dos Colaboradores no Programa Kaizen.

Durante o ano foram implementadas 467 iniciativas de melhoria, das quais cerca de 10% representaram poupanças de consumíveis (ex.: papel, arquivadores entre outros) na ordem dos 63.463€.

Mobilidade

O Banco segue uma política de minimização das viagens de negócios, através da limitação dos respetivos tipos de transporte e da utilização de métodos de comunicação remota, tais como: cursos de e-learning, teleconferência e videoconferência. Desde 2017 está disponível a opção de utilização/aquisição de viaturas híbridas na seleção da frota da empresa.

Polónia

Reajustamentos no sistema de iluminação e aquecimento:

Ajuste do tempo de funcionamento da iluminação, de acordo com os horários de trabalho do Banco em cada piso, através de um sistema de desconexão automático colocado no soalho;
 Alteração do sistema de controlo de iluminação dos logotipos bancários externos das sucursais. O sistema está adaptado às estações do ano. No verão, os logotipos luminosos estão ligados das 19:00 até às 00:00, e no inverno das 15:30 até às 00:00;
 Reajuste do sistema de aquecimento para uma temperatura constante de 21°C;
 Automatização do sistema de ar condicionado estando desligado no fim de semana e nos feriados, através de um controle instantâneo e automático on/off;
 Instalação de iluminação LED na rede comercial;
 Otimização de parâmetros de trabalho para os aquecedores de gás;
 Redução da capacidade de energia das unidades de fornecimento de energia de reserva instaladas na sede em Gdańsk e Varsóvia de 120kW para 80kW.



Implementação de auditorias energéticas: de acordo com a lei polaca, auditoria é necessária em cada 5 anos.

Implementação de limites de utilização de água nos autoclismos das instalações sanitárias e instalação de difusores de água em todas as casas de banho e kitchenettes.

Monitorização contínua do processo de fornecimento de materiais necessários para as atuais operações do Banco e reutilização de materiais, de forma a reduzir o consumo de materiais e recursos.

O processo de encomenda de novos ativos e as condições necessárias para a compra de novos equipamentos (balcões, trituradores, cadeiras giratórias, outros equipamentos de mobiliário) é regulado por um ato normativo interno e está centralizado na área de compras. Cada necessidade é verificada individualmente, em termos de legitimidade da compra e da sua conformidade com as normas em vigor no Banco.

A gestão eficaz dos recursos, reutilizando-os, permite limitar a compra de dispositivos (ex.: contadores, trituradores, refrigeradores, micro-ondas), equipamentos mobiliários e material de escritório.

Foi também implementada uma medida de controlo da quantidade utilizada de envelopes de segurança em plástico, tendo por base os limites estabelecidos para cada unidade organizacional.

Foi também dada continuidade à metodologia de requisição de água mineral engarrafada, copos de plástico e agitadores. Em 2017, foi registada uma redução de 16% no consumo de copos e agitadores de plástico, em comparação com o ano anterior.

Medidas de redução do consumo de plástico

Os moldes de borracha com os conteúdos devolvidos dos carimbos de borracha são destruídos e os invólucros vazios das máquinas são enviados para regeneração ao contratante com quem o Banco assinou um acordo de colaboração.

Definição de limites de quantidade de envelopes plásticos seguros, bem como de pedidos de água mineral engarrafada, copos plásticos e palhetas de mistura.

Medidas de redução de consumo de papel

Monitorização contínua da quantidade de papel necessária para as sucursais nas operações de caixa e tesouraria, através dos relatórios mensais sobre estas operações.

Monitorização das impressões por unidade organizacional, sendo enviado um relatório para as unidades com maior número de impressões com vista à identificação de iniciativas de redução do número de impressões.

Consolidação e redução/sintetização do conteúdo de documentos, incluindo a partilha de documentos online em substituição da sua distribuição em papel.

Projeto de transferência de lançamentos de transações internas em filiais, permitindo armazená-los no sistema sem os imprimir.

Contrato 8 em 1 – no que diz respeito à venda de produtos e serviços, foi dada continuidade à implementação da iniciativa de consolidação de contratos relativos a produtos bancários num só único contrato. Esta iniciativa aplica-se a novos Clientes com vários contratos para pacotes de serviços bancários, os quais recebem o extrato eletrónico por *default*, sendo esta opção desativada a pedido do cliente, limitando assim as quantidades de extratos de conta impressos.

Digitalização do processo relacionado com a informação para clientes, atualizado anualmente, exigido por lei, permitindo que os documentos relacionados já não tenham que ser impressos, passando a informação a estar disponível no website e em formato em eletrónico.

Clientes com subscrição de extrato digital – 89% de clientes na Polónia. O canal de Internet banking oferece também aos Clientes serviços e comprovativos on-line. Para cada novo Cliente que conclua um contrato de serviços e produtos bancários, o extrato digital é definido como regra (no entanto, a pedido do Cliente, esta opção poderá ser desativada). Esta iniciativa tem um significativo impacto na redução do consumo de papel, em comparação com o tratamento da correspondência em massa.

Medidas de gestão de resíduos

As regulamentações relativas à proteção ambiental (Lei dos Resíduos) são aplicadas ao Banco, impondo a gestão adequado de resíduos, através do preenchimento da documentação necessária, bem como a preparação e encaminhamento para operadores devidamente licenciados, sendo também elaborados relatórios sobre tipos e quantidades de resíduos gerados.

Todos os tipos de resíduos de metal, plástico, madeira, vidro, elétricos e eletrónicos gerados como resultado das atividades operacionais do Banco são encaminhados para reciclagem através de uma empresa especializada contratada pelo Banco. Nos prédios da sede em Varsóvia, o Banco introduziu a separação de resíduos em quatro frações: vidro, plástico, papel e outros. Na sede de Gdańsk, o lixo é segregado em três frações, seco, húmido e vidro - de acordo com a regulamentação aplicável, incluindo a política do sistema de gestão integrado.

Adicionalmente, o Banco envia documentos para reciclagem, cujo período de armazenamento nos arquivos expirou, bem como documentos não elegíveis para arquivo, através de empresas contratadas pelo Banco. A recolha e reutilização de *toners* das multifuncionais são da responsabilidade do fornecedor com o qual o Banco contratou o serviço.

Continua

Mobilidade

Substituição de quase todos os carros da frota da empresa por viaturas híbridas, que permitirá uma poupança de mais de 500 toneladas de CO₂, representando uma redução de 20,6% de emissões por ano, comparativamente ao ano anterior.

Existe uma política de minimização das viagens de negócios, através da limitação dos respetivos tipos de transporte, e da utilização de métodos de comunicação remota, tais como: cursos de e-learning, teleconferência e videoconferência.

De forma a reduzir a quantidade de viagens feitas por avião ou carro próprio, foi implementado um regulamento interno, o qual estabelece que para viajar de avião é necessária a aprovação do CEO e para viajar de carro próprio uma aprovação do membro da Administração.

Moçambique

Medidas de eficiência energética como, por exemplo, desligar automaticamente, às 20.00 h, os computadores e a iluminação principal dos Edifícios, e a partir das 22:00h todas as luzes e letreiros dos balcões da rede comercial. Atualmente a iluminação convencional está a ser substituída por iluminação LED.

Encontra-se em fase de estudo a substituição das fontes alternativas “Grupos Geradores” por painéis solares.

Medidas de redução de consumo de água

Substituição dos jardins dos balcões da rede comercial por zonas pavimentadas, tendo em vista a redução do consumo de água.

Digitalização de documentos e incremento do recurso ao extrato digital

Em 2018 foram abertas cerca de 24.700 contas com recurso ao dispositivo *tablet*, ou seja, sem recurso ao papel. Em 2018, registou-se a adesão de 20.199 contas ao serviço de extratos do Banco em Moçambique (onde podem aceder ao extrato, notas de lançamento e outros documentos em formato digital), existindo no total 67.338 contas com subscrição de extrato digital em Moçambique.

Reutilização dos equipamentos e materiais

O Banco procede nesta geografia, mas também em Portugal e na Polónia, à doação de material informático e mobiliário com aplicação escolar a um conjunto de instituições de ensino ou organizações de apoio social.

Suíça

Medidas de ecoeficiência associadas ao consumo de papel

O Banco manteve a implementação de um conjunto de medidas: o consumo de papel reciclado e a adoção da impressão frente e verso.

Medidas de eficiência energética: utilização consciente do ar condicionado durante o período de verão.

Mobilidade

O Banco procede ao controlo interno de viagens de negócio, dando preferência à utilização de videoconferência em detrimento de viagens.

Recurso ao extrato digital: em 2018, mais de 80% dos clientes tiveram acesso ao extrato digital, reduzindo assim o consumo de papel no Banco.

Separação e reciclagem

O Banco disponibiliza contentores para a separação de resíduos de papel, plástico (incluindo um separador específico para copos de plástico) e vidro, os quais são encaminhados para reciclagem através de um operador licenciado para reciclagem. Os *toners* utilizados são também entregues a um operador especializado.

Tema material:

SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Sensibilização ambiental

A sensibilização ambiental junto dos Colaboradores e Clientes para a promoção de boas práticas ambientais é um dos pilares da gestão ambiental do Grupo BCP, considerando-se que a redução do impacto ambiental depende, também, da alteração de comportamentos dos Colaboradores.

O Grupo continuou a investir num conjunto de medidas nas várias operações, de acordo com a sua realidade local, com vista a incentivar e motivar os Colaboradores a uma gestão rigorosa dos recursos no exercício diário das suas funções, contribuindo assim para o esforço coletivo de transformar o Grupo BCP numa entidade mais sustentável.

PRINCIPAIS INICIATIVAS DE SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Portugal

Campanha de sinalética ambiental interna

Foi dada continuidade à campanha interna com recurso a sinalética ambiental para fomentar a redução de consumos de eletricidade, água e papel através da adoção de práticas comportamentais de racionalização da utilização destes recursos, contribuindo não só para a melhoria do desempenho ambiental, mas ao mesmo tempo para a otimização dos custos operacionais e reforço da imagem de uma organização com um forte compromisso ambiental.

Disponibilização aos responsáveis das áreas organizacionais do respetivo consumo de papel fotocópia (impressões) e de toners e tinteiros

Incentivo à utilização de ferramenta de videoconferência e recurso ao e-learning em detrimento de deslocações


O Banco possui normativo interno relativo a marcação de viagens, que estabelece que é da responsabilidade de cada Colaborador e respetiva hierarquia, assegurar que o objetivo da viagem / estadia não pode ser atingido através do recurso à utilização de meios de comunicação à distância (*conference call* ou vídeo conferência, por exemplo); e que nas deslocações deve ser utilizado o transporte ferroviário em alternativa aos transportes aéreos, quando economicamente viável.

Remoção de caixotes de lixos junto aos postos de trabalho

O Banco procedeu à remoção generalizada dos caixotes de lixo, com o objetivo de racionalizar a configuração das estações de trabalho nos Serviços Centrais do Banco, contribuindo para a redução de resíduos e, sobretudo, para a sua correta separação e reciclagem. Com esta alteração, o papel/cartão passou a ser depositado nos ecopontos instalados em todas as alas junto às impressoras, e os resíduos de plástico, indiferenciados ou orgânicos depositados nos ecopontos disponíveis nas copas.

**MENOS CAIXOTES DO LIXO
MAIS RECICLAGEM**

SERVIÇOS CENTRAIS

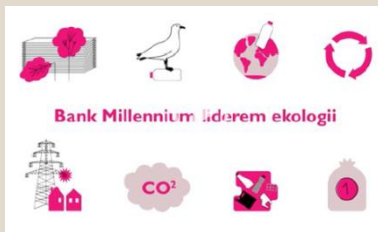
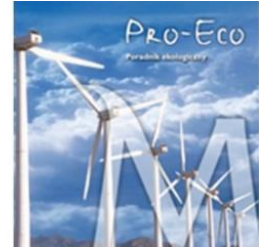
MILLENNIUM. AQUI CONSIGO. 



Polónia

Guia ambiental Pro-Eco para clientes e colaboradores

Este guia, disponibilizado a todos os Colaboradores e Clientes do Banco (através da intranet e internet corporativas), apresenta várias “dicas” para a adoção de boas práticas ambientalmente responsáveis no escritório e em casa, incluindo a separação seletiva de resíduos elétricos e eletrónicos, bem como o consumo de recursos materiais, hídricos e energéticos.



Em 2018, foi desenvolvido um vídeo para apresentação de conselhos sobre como proteger o ambiente no local de trabalho, o qual foi disponibilizado a todos os colaboradores na intranet, tendo sido visualizado por mais de 1000 pessoas.

No final do ano, foi levada a cabo uma campanha interna de recolha de resíduos eletrónicos no edifício sede de Warsaw durante 5 dias, tendo sido recolhidos junto dos colaboradores cerca de 150 kg de resíduos eletrónicos ([veja aqui](#)).

Suíça

Sinalética ambiental

O Banco manteve a aplicação de sinalética ambiental nos espaços comuns para sensibilizar os Colaboradores para o consumo moderado de água e eletricidade.

Mobilidade sustentável

Os Colaboradores são fortemente incentivados a utilizar, sempre que possível, soluções de videoconferência.

Moçambique

Projeto “Uma Cidade Limpa Para Mim” contribui para primeiro mural de azulejos de plástico reciclado de África

No âmbito do projeto “Uma Cidade Limpa pra Mim”, integrado no programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”, o Millennium bim apoiou uma iniciativa inédita no continente Africano: a produção e execução de um mural de azulejos feito a partir de plástico reciclado recolhido nas praias e ruas da Cidade de Maputo.

O mural foi inaugurado pelo Presidente do Município da cidade, numa cerimónia que juntou várias empresas que se quiseram associar ao projeto. No evento estiveram presentes vários estudantes, que pintaram esculturas de uma tartaruga marinha e de um hipopótamo, símbolos da fauna moçambicana, como forma de sensibilização sobre os riscos de poluição causada pelo lixo plástico nos rios e praias do país.

O Millennium bim deu continuidade a este projeto de educação ambiental, que pretende alertar a sociedade civil para a valorização e conservação dos espaços públicos, bem como sensibilizar as crianças e jovens para a importância da implementação dos bons hábitos de higiene nas escolas e bairros.

O Banco reforça assim o seu compromisso com a educação e a proteção do meio ambiente, dois dos pilares de ação do programa de responsabilidade social do Banco que tem vindo a ser executado ao longo dos anos com significativo impacto na vida dos Moçambicanos.



Projeto de decoração e pintura de caixotes do lixo, em parceria com o ISARC - Instituto Superior de Artes e Cultura, em Moçambique, mantendo o seu compromisso de fomentar o espírito de responsabilidade ambiental junto da comunidade

O Millennium bim e o ISARC - Instituto Superior de Artes e Cultura deram continuidade ao projeto de decoração e pintura de caixotes do lixo na cidade de Maputo, mantendo o seu compromisso de fomentar o espírito de responsabilidade ambiental junto da comunidade. Pelo 3^a ano consecutivo o Banco apoiou a montagem de caixotes de lixo em locais turísticos da cidade.



Pegada ecológica

Como referido anteriormente, o Grupo BCP monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de *performance* ambiental, que medem a ecoeficiência do Banco relativamente aos seus principais consumos¹.

Em termos globais, registou-se mais um ano de melhoria do nível de ecoeficiência do Banco, resultante do investimento contínuo na otimização dos processos, da instalação da central solar fotovoltaica, do foco na desmaterialização, bem como das ações de sensibilização para a 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 abaixo, verifica-se uma melhoria ao nível de todos os aspetos ambientais, à exceção dos consumos de plástico e água para consumo humano. Os aumentos verificados devem-se sobretudo à operação de Moçambique no caso do plástico, e à operação da Polónia no caso do consumo de água.

PEGADA ECOLÓGICA DO GRUPO BCP POR COLABORADOR²

	Unid.	2018	2017	2016	Var.% 18/17
CONSUMO POR COLABORADOR					
Tinteiros e <i>toners</i>	Kg	0,09	0,10	0,14	-12,6%
Papel	Kg	67,74	76,98	66,13	-12,0%
Plástico	Kg	4,17	3,85	3,91	8,1%
Água para consumo humano	m ³	11,39	11,38	11,98	0,2%
Eletricidade	MWh	4,92	5,62	5,94	-5,5%
Emissões totais de GEE	tCO ₂ eq	3,76	4,22	4,48	-11%

Consumo de energia

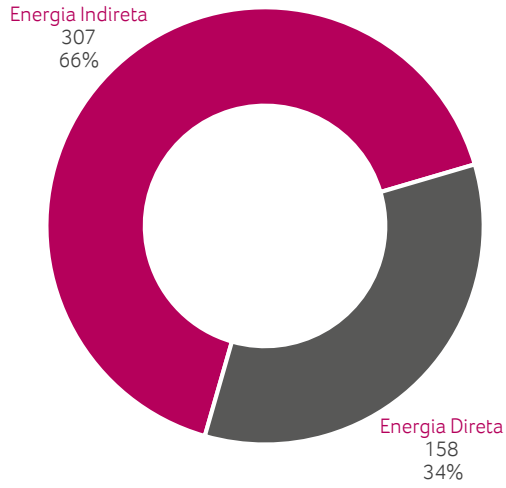
O consumo de energia do Banco é maioritariamente de origem indireta (elétrica e térmica), que representa cerca de 66% do consumo total. Em 2018, manteve-se a tendência de redução no consumo de energias indireta (-8%) e direta (-25%) face a 2017, resultante de reduções nas várias geografias derivadas das medidas de eficiência energética que o Grupo tem vindo a implementar.

¹ Em 2018 foi monitorizado o desempenho ambiental no total de operações do Banco, nomeadamente Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia, sendo os consumos dos anos anteriores apresentados no mesmo âmbito geográfico por forma a assegurar uma comparabilidade efetiva dos resultados, à exceção de Moçambique cujos consumos de energia (direta e indireta), de água e emissões não se encontram ainda disponíveis desde 2016.

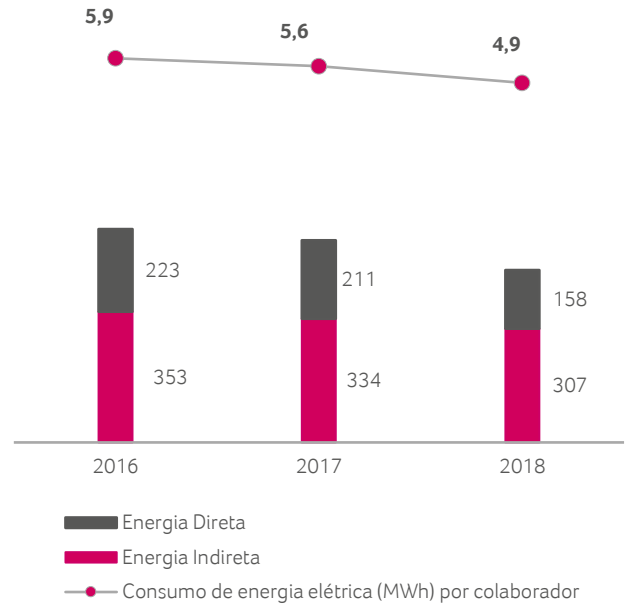
² Inclui as operações de Portugal, Moçambique, Polónia e Suíça para consumo de materiais (tinteiros e toners, papel e plástico); as operações de Portugal, Polónia e Suíça para eletricidade (inclui central de cogeração) e emissões, e apenas Portugal e Polónia para a água (exclui água de rega e torres de refrigeração).



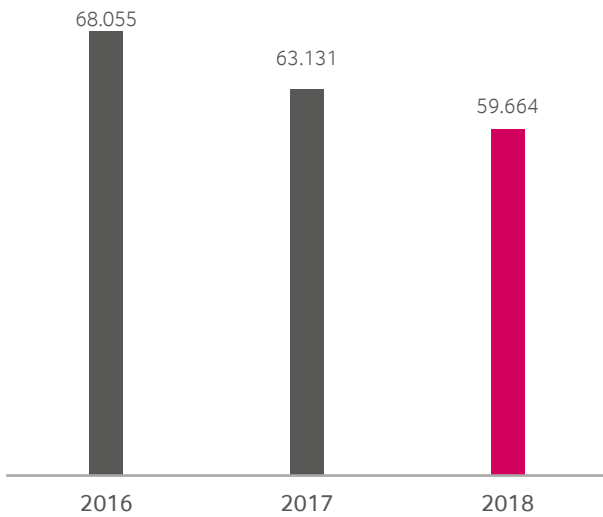
Consumo de energia direta e indireta em 2018
(TJ e %)



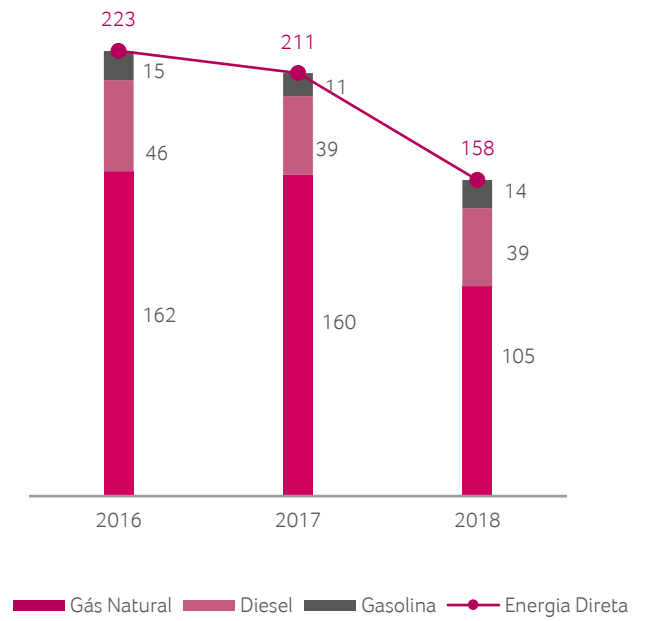
Consumo total de energia - GRI 302-1
(TJ e MWh/colaborador)



Consumo de energia elétrica
(MWh)

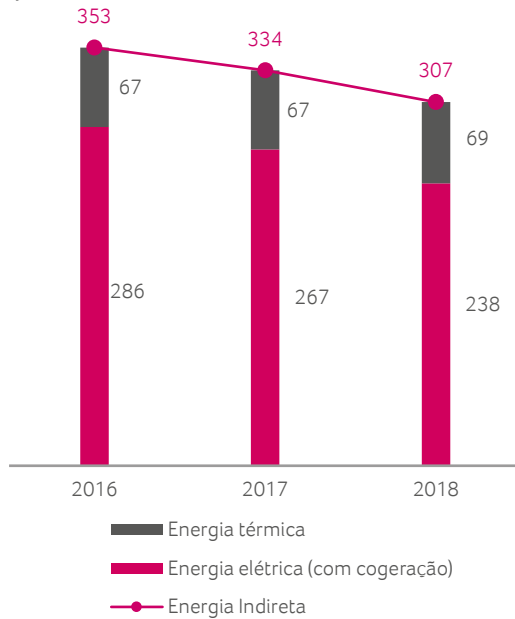


Consumo de energia direta
(TJ)



Consumo de energia indireta

(TJ)



Inclui o consumo de energia elétrica para Portugal, Polónia e Suíça. Exclui o data center em Portugal.

No que diz respeito à atividade doméstica, o BCP em Portugal reduziu o seu consumo de energia em todas as suas formas, correspondendo a uma redução total de 23% e assegurando o cumprimento da meta anual (-3%). A energia elétrica consumida da rede pública registou um decréscimo de 9% face a 2017, uma redução que permitiu evitar a emissão de cerca de 2.673 toneladas de CO2 e poupar mais de 500 mil euros.

A central de cogeração no Tagus Park produziu 16% da eletricidade consumida pelo Banco, registando-se um decréscimo de 7 p.p do consumo da autoprodução já registada em anos anteriores.

Portugal**Metas de redução 2018:**

3% no consumo de energia: redução de 23%, **cumprido**

4% no consumo de energia elétrica da rede pública: redução de 9%, **cumprido**

Metas de redução 2019:

4% no consumo de energia

4% no consumo de energia elétrica da rede pública

CENTRAL DE COGERAÇÃO DO TAGUS PARK

	Unid.	2018	2017	2016	Var.% 18/17
Eletricidade					
Consumida	MWh	6.517	11.033	11.378	-41%
Vendida	MWh	41	845	962	-95%
Total	MWh	6.559	11.879	12.399	-45%
Total de eletricidade da rede pública	MWh	33.556	36.860	38.991	-9%
Consumo autoprodução/consumo total	%	23	23	16	-7 p.p

Em termos internacionais, verificou-se um aumento no consumo de energia direta e indireta na operação da Polónia, de 4% e 1%, respetivamente, enquanto na Suíça registou-se uma redução do consumo de energia elétrica de cerca de 7%, face a 2017.



O CAMINHO DA EFICIÊNCIA DO MILLENNIUM BCP EM PORTUGAL (2010-2018)

Principais medidas implementadas

Substituição de lâmpadas tradicionais por tecnologia LED

Otimização dos parâmetros de funcionamento de equipamentos de iluminação, AVAC e central térmica

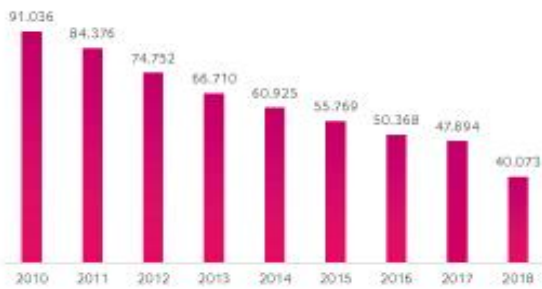
Programa Green IT

Campanha Sinalética Ambiental

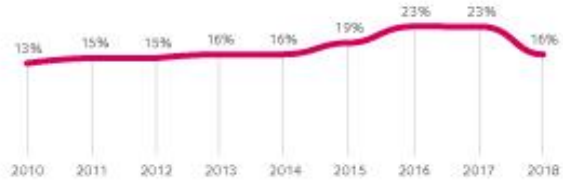
Monitorização periódica de consumos e auditorias energéticas

Instalação de central solar fotovoltaica

Consumo de energia elétrica (MWh)



Percentagem de consumo de energia da Central de Cogeração



Percentagem de redução de consumo de energia elétrica



MWh por Colaborador



Consumo de energia elétrica

Redução de **56%**

Consumo de energia elétrica/Colaborador

Redução de **37%**

Certificação energética e de qualidade de ar interior

Classificação B **71%**



Tema material:

ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Emissões de gases de efeito de estufa (GEE)

O 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. Anualmente, o Banco tem também participado no CDP, tendo em 2018 obtido uma classificação de Management B.

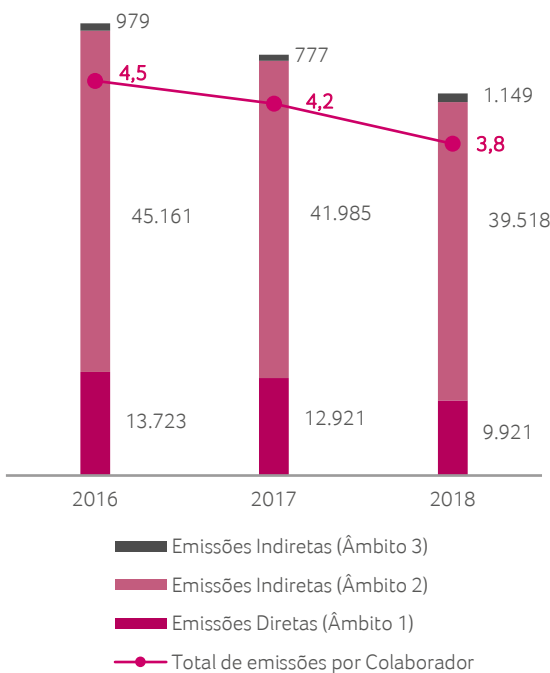
Compromisso associado à adaptação às alterações climáticas

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.

Em 2018, em termos globais, manteve-se a tendência decrescente nas emissões de GEE associadas à atividade bancária do Grupo, registando-se um decréscimo de 9% face a 2017, fruto da implementação contínua de diversas medidas de eficiência energética implementadas nas várias geografias onde o Banco está presente, identificadas na secção anterior.

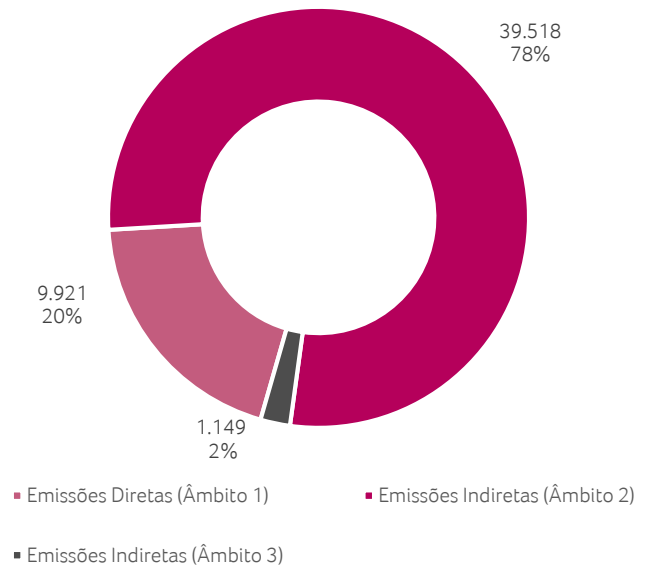
Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 23% comparativamente ao ano anterior, em resultado de uma redução das emissões associadas aos consumos de gás natural. Quanto às emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registou-se uma redução de 6%. Nas emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registou-se um aumento de 48%, maioritariamente imputável ao aumento das emissões decorrentes das viagens de avião e comboio.

Emissões (tCO₂e)



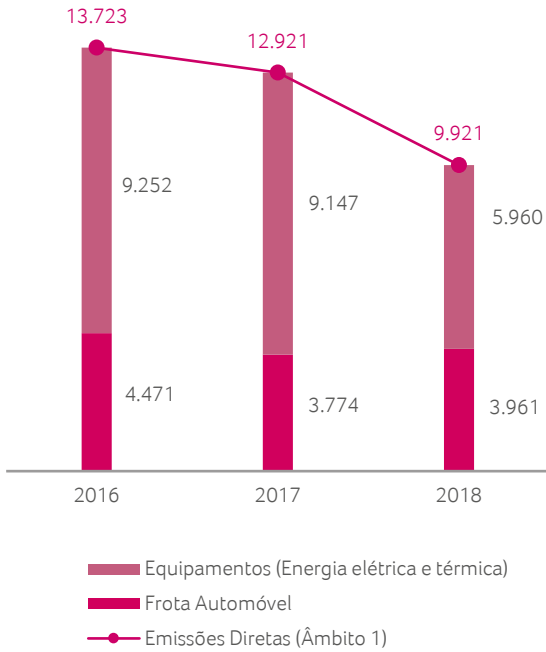
Não inclui Moçambique

Total de emissões (Âmbitos 1, 2 e 3) em 2018 (tCO₂e e %)

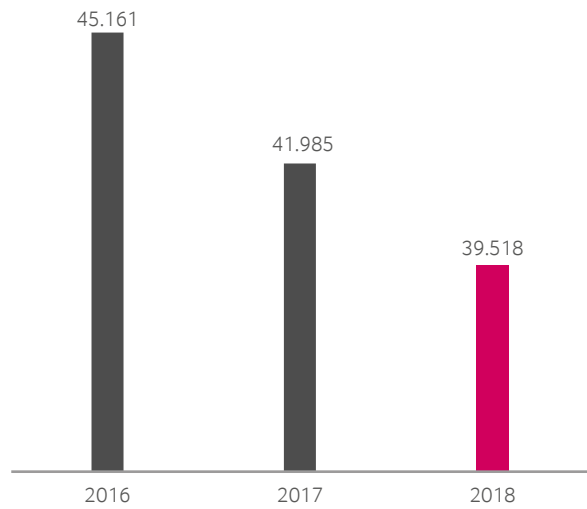




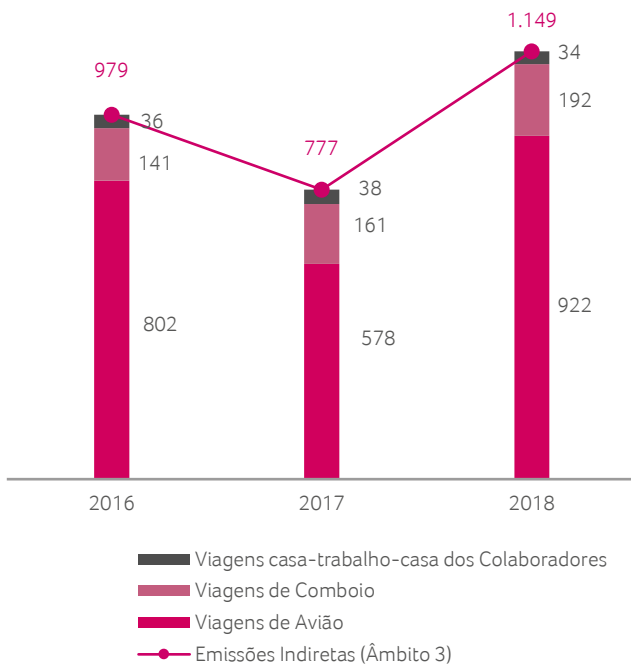
Emissões diretas de GEE (Âmbito 1) - GRI 305-1 (tCO₂e)



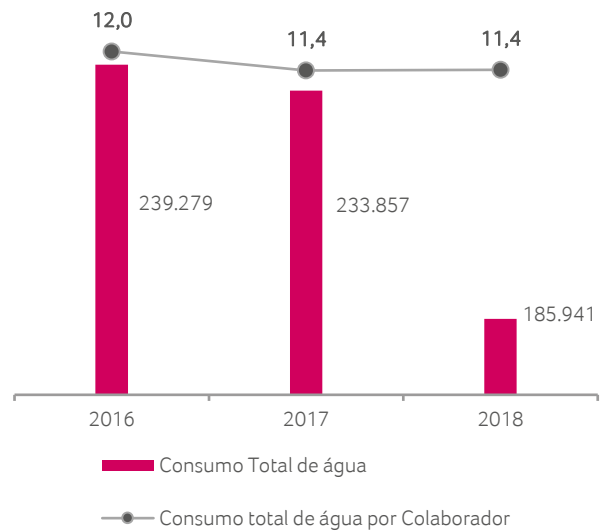
Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2) - GRI 305-2 (tCO₂e)



Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3) - GRI 305-3 (tCO₂e)



Consumo de água - GRI 303-1 (m³)



Não inclui Mocambique e Suíça



No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 26% das suas emissões de GEE face a 2017, tendo ultrapassado a meta definida (redução de 5% das emissões de CO2).

As emissões diretas apresentaram uma redução de 27% comparativamente ao período homólogo, associada à redução do consumo de combustíveis, em particular gás natural. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram uma redução de 26% face ao ano anterior, devido à redução do consumo de eletricidade proveniente da rede pública, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) registaram um aumento de aproximadamente 15% devido sobretudo ao aumento das viagens de avião de longo curso.

Portugal

Metas de redução 2018:

5% das emissões de CO2: redução de 26%, **cumprido**

Metas de redução 2019:

7% das emissões de CO2

Consumo de água

Em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP reduziu aproximadamente 21% em 2018, devido sobretudo à redução do consumo de água para rega.

Em Portugal, no Taguspark, o consumo total de água foi de 105.392 m3, tendo reduzido 35% face ao ano anterior devido ao decréscimo na utilização da água da rede pública para a rega dos espaços verdes das instalações do Banco. Neste sentido, foi alcançada a meta anual de redução de 2% do consumo de água.

Portugal

Metas de redução 2018:

2% no consumo de água: redução de 35%, **cumprido**

Metas de redução 2019:

3% no consumo de água

CONSUMO DE ÁGUA EM PORTUGAL (M²)

Água consumida	Unid.	2018	2017	2016	Var.% 18/17
Proveniente da rede pública	m3	105.392	161.779	146.486	-35%
Reaproveitamento da água das chuvas	m3	0	0	19.981	0%
Total	m3	105.392	161.779	166.467	-35%

Consumo de materiais

Em termos globais, o BCP registou uma redução de 8% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico, e tinteiros e tonners), mantendo assim a tendência dos anos anteriores resultante de medidas de otimização dos processos.

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 9% face a 2017, resultado das iniciativas de desmaterialização que têm vindo a ser implementadas em todas as geografias. Também os toners e tinteiros apresentaram uma redução de 11%, resultado de medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Já em Portugal, em 2018 manteve-se a tendência de redução de papel e cartão, nomeadamente de 9% face ao ano anterior, não tendo sido atingida a meta anual estabelecida (-10% 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

Metas de redução 2018:

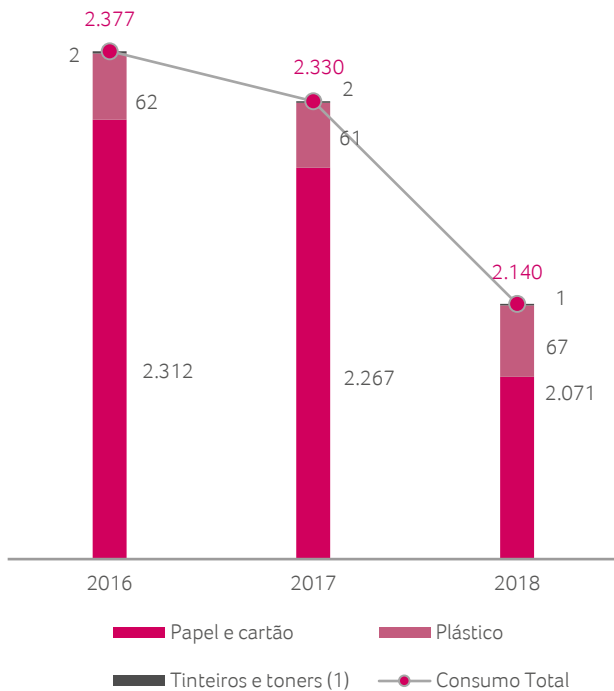
10% no consumo de materiais: redução de 9%, **não cumprido**
 10% no consumo de papel: redução de 15%, **cumprido**
 10% no consumo de plástico: aumento de 10%, **não cumprido**

Metas de redução 2019:

10% no consumo de materiais
 10% no consumo de papel
 10% no consumo de plástico

Consumo de materiais - GRI 301-1

(t)



RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO BCP

GRI 306-2

	Unid.	Papel e cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Resíduos produzidos										
Atividade em Portugal	t	322,7	264,5	278,5	28,5	25,9	26,7	0,7	0,8	1,2
Atividade internacional	t	298,4	289,8	224,6	26,4	23,0	22,9	0,8	0,9	1,0
Total	t	621,1	554,4	503,1	54,9	48,8	49,7	1,5	1,7	2,3

Relativamente à produção de resíduos, em 2018, em termos globais assistiu-se a um aumento dos resíduos produzidos na ordem dos 12%, nomeadamente resíduos de papel, cartão e plástico. No entanto, assistiu-se a uma redução de 11% dos tinteiros e toners.

Em Portugal, assistiu-se também a um aumento estimado de 21% dos resíduos produzidos no total, sobretudo ao nível de plástico (10%) e do papel e cartão (22%), estes últimos devido ao aumento de caixas do arquivo encaminhadas para destruição. À semelhança do Grupo, em Portugal também se verificou uma redução de 10% dos tinteiros e toners. O encaminhamento de resíduos de papel e cartão permitiu já uma receita adicional ao Banco de cerca de 249 mil euros entre 2013 e 2018.

Portugal

Metas de redução 2018:

8% na produção de resíduos: aumento de 21%, **não cumprido**

Metas de redução 2019:

10% na produção de resíduos



DESEMPENHO AMBIENTAL – GRUPO BCP

	Unid.	2018		2017		2016		
		Valores	Var.% 18/17	Valores	Var.% 17/16	Valores	Var.% 16/15	
ENERGIA ELÉTRICA (*)	MWh	66.181	-11%	74.165	-7%	79.433	-9%	
ENERGIA								
Total	TJ	465	-15%	545	-5%	575	2%	
	Direta	TJ	158	-25%	211	-5%	223	11%
	Indireta	TJ	307	-8%	334	-5%	353	-3%
ÁGUA	m3	185.941	-20%	233.857	-2%	239.279	-3%	
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	t	677	12%	605	9%	555	-53%	
MATERIAIS								
Total	t	2.140	-8%	2.330	-2%	2.377	-7%	
Cartão/papel	t	2.071	-9%	2.267	-2%	2.312	-7%	
Plástico	t	67	10%	61	-2%	62	17%	
Tinteiros/Toners	t	1	-11%	2	-27%	2	-12%	
CO2								
Total	tCO2eq	50.588	-9%	55.683	-7%	59.864	2%	
Emissões diretas	tCO2eq	9.921	-23%	12.921	-6%	13.723	10%	
Emissões indiretas	tCO2eq	40.667	-5%	42.762	-7%	46.140	0%	

(*) Não inclui a central de cogeração e o *data center* em Portugal, nem os dados de Moçambique



Índices de sustentabilidade



Reconhecimento - Índices de sustentabilidade

Tema material:

REPUTAÇÃO DO BANCO

Ao longo de 2018, 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*) – VigeoEiris - i) foi confirmado no índice “Ethibel Excellence Europe”, que inclui as 200 empresas europeias com melhor *performance* em matérias de sustentabilidade; ii) manteve-se no “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, um reconhecimento que reflete o elevado desempenho do Grupo BCP no exercício de práticas de sustentabilidade junto do mercado e potenciais Investidores.

Resultado da avaliação realizada pelo analista - Standard Ethics - integrou também o índice “European Banks Index”. Fez ainda parte do índice ESG do analista - Engaged Tracking - “2018 Carbo Carbon Rankings”.

Na Polónia, o Bank Millennium integrou pela décima primeira vez consecutiva o “RESPECT Index”, um índice gerido pela Bolsa de Valores de Varsóvia (*Warsaw Stock Exchange*) que distingue as empresas geridas de forma responsável e sustentável.

Na edição de 2018 do CDP - Carbon Disclosure Project, o Grupo BCP foi ainda incluído na banda “Management” (“Leadership” em 2017), com a classificação “B” (“A-“ em 2017).





Nota metodológica





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 foi obtido 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.

Os valores de consumo de materiais do histórico em reporte foram recalculados, tendo sido adicionados materiais consumidos como, por exemplo, papel consumido nos suportes/produção de comunicação.

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, e a APA (Agência Portuguesa do Ambiente), disponível publicamente em www.apambiente.pt.

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

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

Energia - Combustíveis (fonte: GRI)			
	Poder Calorífico Inferior (PCI)	Densidade	2013 - Novos PCI
Gás Natural	0,03901 Gj/m ³		0,03844 Gj/m ³
Gasóleo	43,33 Gj/ton	0,835 ton/m ³	43,07 Gj/ton
Gasolina	44,80 Gj/ton	0,748 ton/m ³	44,00 Gj/ton
Litros - M ³	1000 Litro = 1m ³		
Litros - Tj	(litros/1000)*43,33*0,825	diesel	
Litros - Tj	(litros/1000)*44,80*0,825	Gasolina	
M ³ -Tj	((m ³)*0,03901)/1000	Gás Natural	
Eletricidade			
1 kWh	3,60 MJ/kWh		

GRI 303-1

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal (apenas instalações no Taguspark) 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:

Portugal	Factor –2016	Factor –2017	Factor – 2018
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,292 kgCO2/kWh Fonte: https://energia.edp.pt/particulares/apoio-ao-cliente/origem-da-energia/2012.aspx	0,28096 kgCO2/kWh Fonte: Total – EDP Comercial https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total EDP Comercial&year=2017&period=0	0,22896 kgCO2/kWh Fonte: Total – EDP Comercial https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total EDP Comercial&year=2017&period=0

Polónia	Factor – 2016-2018	Fonte – 2016-2018
Eletricidade		
Coal/peat (CO2/kWh)	0,87422 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Oil (CO2/ kWh)	0,48401 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Gas (CO2/ kWh)	0,33734 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,75584 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)

Suíça	Factor – 2016-2018	Fonte – 2016-2018
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO2/ kWh)	0,02804 kgCO2/kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)

Mix de produção de eletricidade

Portugal MIX – 2016		IX – 2017	Fonte – 2017	IX – 2018	Fonte – 2018
Hídrica	14%	9,4%		23,3%	
Eólica	16%	35,5%	Total EDP Comercial	21,6%	Total EDP Comercial
Cogeração Renovável	4%	4,0%	https://www.edp.pt/particulares/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Total EDP Comercial&year=2017&period=0	3,4%	https://www.edp.pt/origem-energia/
Outras renováveis	3%	5,1%		6,7%	
Resíduos Sólidos Urbanos	1%	1,4%		0,8%	
Cogeração Fóssil	10%	8,1%		6,9%	
Gás Natural	10%	12,7%		17,8%	
Carvão	36%	20,8%		19,5%	
Nuclear	6%	3,0%		0,0%	
Diesel	0%	0%		0%	
Fuelóleo	1%	0%		0%	

	Moçambique	MIX – 2016-2018	Fonte – 2016-2018
Coal		0,0%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" http://wdi.worldbank.org/table/3.7
Oil		0,0%	
Gas		0,1%	

	Polónia	MIX – 2016-2018	Fonte – 2016-2018
Coal		84%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" http://wdi.worldbank.org/table/3.7
Oil		1%	
Gas		4%	

	Suíça	MIX – 2016-2018	Fonte – 2016-2018
Coal		84%	World Development Indicators: Electricity production, sources, and access. "World Development Indicators 2015" http://wdi.worldbank.org/table/3.7
Oil		1%	
Gas		4%	

Fatores de emissão – Combustíveis (fonte: UNL, EDP, IPPC)

Gasolina	CO2	69300,0 Kg/TJ
	CH4	25,0 Kg/TJ
	N2O	8,0 Kg/TJ
Diesel	CO2	74100,0 Kg/TJ
	CH4	3,9 Kg/TJ
	N2O	3,9 Kg/TJ
GPL	CO2	63100,0 Kg/TJ
	CH4	62,0 Kg/TJ
	N2O	0,2 Kg/TJ
Gás Natural	CO2	56100,0 Kg/TJ
	CH4	1,2 Kg/TJ
	N2O	2,3 Kg/TJ
AVAC - PAG	HFC-22	1810,0 kgCO2/kg
	R407	1774,0 kgCO2/kg
	R410	2158,0 kgCO2/kg

Fatores de emissão – viagens

	Tipo de Voo	Distância (km)	Fator de Emissão	Fonte
Avião	Curto	<500	0,18 kgCO2/km	GHG Protocol
	Médio	500-1600	0,13 kgCO2/km	GHG Protocol
	Longo	>1600	0,11 kgCO2/km	GHG Protocol
		Radioactive Forcing Index	1,9	GHG Protocol
		Comboio	0,06 kgCO2/km	GHG Protocol
		Autocarro	0,19 kgCO2/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 Toners – Considerou-se que a quantidade total produzida corresponde ao consumo.

Millennium, fazemos a diferença...

Rede Millennium

 **Canadá**
Protocolos comerciais

 **EUA**
Protocolos comerciais


 **Venezuela**
1 Escritório de representação

 **Brasil**
2 Escritórios de representação

 SUCURSAIS

 SUCURSAIS ABERTAS AO SÁBADO

 SUCURSAIS COM HORÁRIO DIFERENCIADO

 SUCURSAIS COM ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

 ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO

 PROTOCOLOS COMERCIAIS

 INSTITUIÇÃO PARCEIRA

* Considera sucursais de diferentes Redes que partilham o mesmo espaço físico.



M Portugal
546 Sucursais
112* 462

Alemanha
1 Escritório de representação

M Polónia
361 Sucursais
56 58 251

M Macau
1 Sucursal

Espanha
Protocolos comerciais

Luxemburgo
Protocolos comerciais

África do Sul
1 Escritório de representação

China
1 Escritório de representação

França
Protocolos comerciais

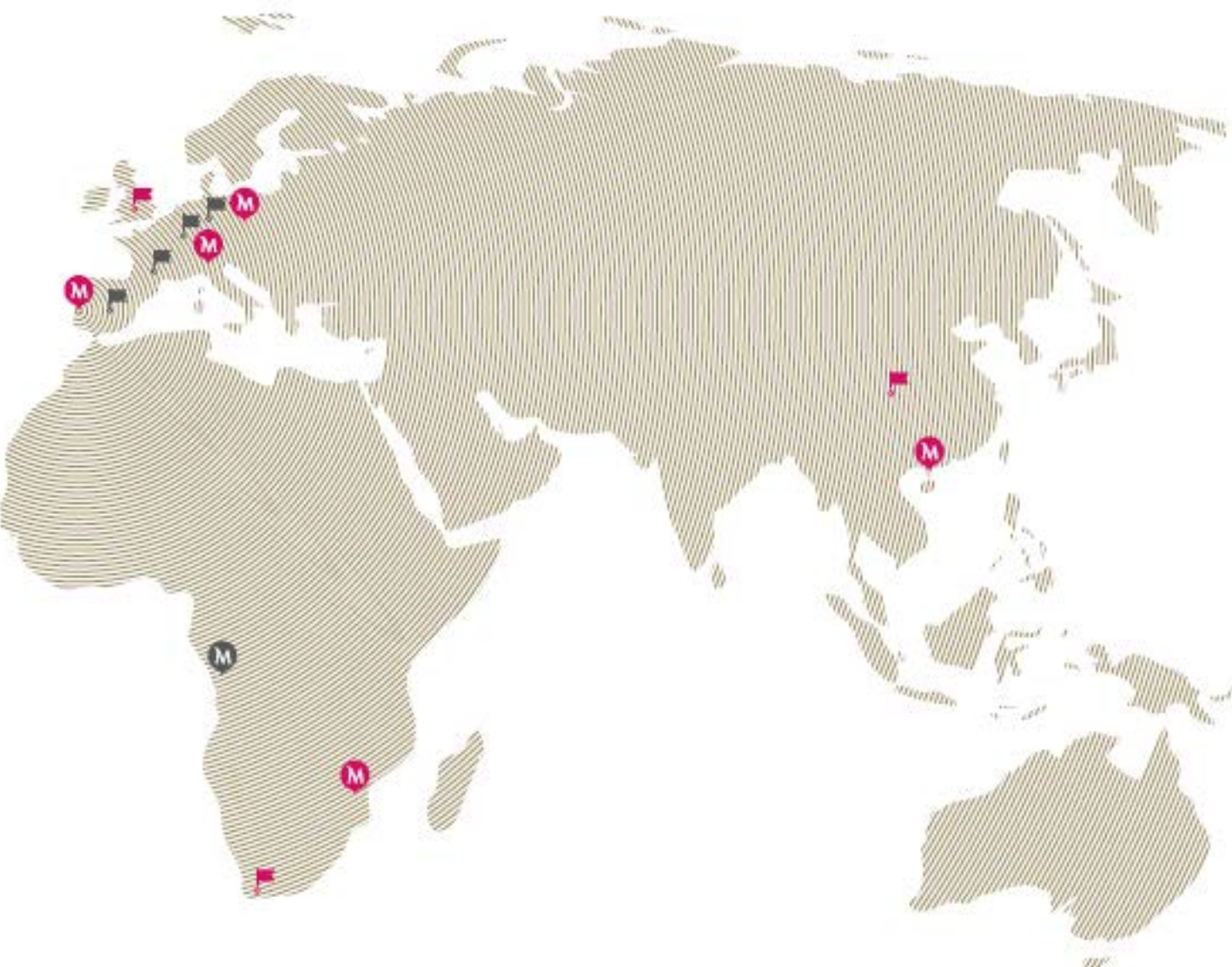
M Suíça
1 Sucursal
1

M Moçambique
193 Sucursais
30 64 152

M Angola
Instituição parceira onde detemos 22,7%

Reino Unido
1 Escritório de representação

3 Escritórios de representação



	 Clientes	 Internet	 Call Centre	 Mobile Banking	 ATM ¹⁾	 POS ²⁾
Portugal	2.595.000	716.211	221.614	461.684	1.949	60.610
Polónia	1.845.000	1.245.659	157.647	1.068.432	487	-
Suíça	2.000	569	-	-	-	-
Moçambique	1.381.000	18.466	50.721	576.173	520	7.792
Macau	3.000	-	-	-	-	-

Nota: Consideram-se Utilizadores ativos aqueles que utilizam a Internet, o call centre ou o mobile banking, pelo menos, uma vez, nos últimos 90 dias.

1 Automated Teller Machines.

2 Point of Sale.

Relatório de Sustentabilidade 2018

© Millennium bcp

www.millenniumbcp.pt

Banco Comercial Português, S.A.,
Sociedade Aberta

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

Capital Social:
4.725.000.000,00 euros

Matriculada na Conservatória
do Registo Comercial do Porto
com o Número Único de Matrícula
e de Identificação Fiscal 501 525 882

DC – Área de Sustentabilidade
Av. Professor Doutor Cavaco Silva
Edifício 3 Piso 1 Ala C
2744-002 Porto Salvo
Telefone: (+351) 211 131 243
sempremelhor@millenniumbcp.pt



Todas as menções, neste documento, à aplicação de quaisquer normativos referem-se à versão atualmente em vigor.

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 2018.

Para mais detalhes consulte o Relatório de Verificação, incluído no Relatório e Contas 2018.



Millennium

bcp